

○山梨県警察安全相談業務実施要領の制定について

〔 令和 3 年 1 2 月 2 0 日
例規甲（総セ）第 3 6 号 〕

別添

山梨県警察安全相談業務実施要領

第 1 目的

この要領は、警察に寄せられる相談、要望等（以下「警察安全相談」という。）の取扱いについて基本的事項を定め、もって相談者の立場に立った適正な相談業務の推進に資することを目的とする。

第 2 警察安全相談の意義及び受理範囲

- 1 この要領において、警察安全相談とは、警察に対して、指導、助言、相手方への警告、検挙等何らかの権限行使その他の措置（地理教示、運転免許証の更新手続等の各種手続の教示等の単純な事実の教示を除く。）を求めるものとし、単なる情報提供は含めないものとする。

なお、受け渋り、処理の遅延等の不適切な取扱いを防止するため、告訴・告発に係る警察安全相談その他の事件相談（被害申告があつたが、何らかの事情により犯罪事件受理簿に登載されず、事件認知に至っていない事件に係る相談をいう。）については警察安全相談に含めるものとする。

- 2 警察安全相談で取り扱う事項は、別表のとおりとする。

なお、警察に持ち込まれた警察安全相談のうち、監察に係るものについては、所属長に報告の上、警務部監察課にその処理を引き継ぐものとする。また、広聴事案処理要領の制定について（平成 2 8 年 3 月 2 3 日付け、例規甲（総セ）第 8 3 号）に定める苦情、意見、要望又は感謝のうち、意見及び要望については、警察安全相談として取り扱うことができる。ただし、これによることが適当でないとき、この限りでない。

第 3 警察安全相談の管理体制

1 警察本部の管理体制

(1) 総括責任者

ア 総括責任者には、総務室総務課長をもって充てる。

イ 総括責任者は、次に掲げる業務（以下「基本業務」という。）を総括的に管理する。

(ア) 警察安全相談の内容確認及び要望等の事実調査に関すること。

(イ) 警察安全相談の関係所属長との連絡及び調整に関すること。

- (ウ) 警察安全相談の適正な取扱い及び処理に関すること。
- (エ) 警察安全相談に関する指導教養及び改善に関すること。

(2) 副総括責任者

- ア 副総括責任者には、総務室総務課県民広報相談センター所長をもって充てる。
- イ 副総括責任者は、総括責任者の指揮を受け、基本業務を管理する。

(3) 管理責任者

- ア 管理責任者には、総務室総務課長が指定する警部をもって充てる。
- イ 管理責任者は、総括責任者の指揮を受け、基本業務を具体的に管理する。

2 警察署の管理体制

(1) 責任者

- ア 責任者には、署長をもって充てる。
- イ 責任者は、基本業務を総括的に管理する。

(2) 副責任者

- ア 副責任者には、副署長又は次長をもって充てる。
- イ 副責任者は、責任者の指揮を受け、基本業務を管理する。

(3) 管理責任者

- ア 管理責任者には、警務課長をもって充てる。
- イ 管理責任者は、総括責任者の指揮を受け、基本業務を具体的に管理する。

3 管理簿の備付け

受理した全ての警察安全相談を一元的に把握・管理するため、警察本部は総合相談室、警察署は警務課（以下「総合窓口」という。）に警察安全相談管理簿（第1号様式。以下「管理簿」という。）を備え付けるものとする。

第4 警察安全相談の受理体制

1 警察本部

(1) 受理体制

総務室総務課（総合相談室）で受理するものとする。

(2) 執務時間中の受理

原則として、総合相談室で受理するものとする。ただし、警察本部の各所属における他の諸規程に基づき受理した相談については、管理簿に登載の上、総括責任者に報告するものとする。

(3) 執務時間外の受理

宿日直責任者又は宿日直責任者が指定する者が、受理するものとする。

2 警察署

(1) 受理体制

警務課で受理するものとする。

(2) 執務時間中の受理

原則として、警務課で受理するものとする。

(3) 執務時間外の受理

原則として、宿日直主任又は宿日直主任が指定する者が、受理するものとする。

第5 受理後の措置

1 総合窓口の措置

- (1) 総合窓口になされた警察安全相談については、相談者の人定事項及び相談概要（当該相談を処理する担当課・係（以下「処理部門」という。）を判断するために必要な最低限の情報をいう。以下同じ。）を聴取の上、処理部門を判断し、総合窓口から引継ぎを要するものについては、速やかに相談者からの聴取等の業務を処理部門に引き継ぐこと。また、総合窓口において相談者から詳細にわたる事項を聞いた場合は、その内容も併せて引き継ぐなど、相談者の利便、負担等のできる限り配慮するものとする。
- (2) 受理した警察安全相談については、速やかに相談を受理した日時、相談者の人定事項、相談概要、処理部門等を管理簿に登載した上、受理番号を付し、管理簿を用いて随時、副総括責任者又は副責任者（以下「副責任者等」という。）に報告するものとする。
- (3) 処理部門の判断が困難なときは、副責任者等に相談者の人定事項及び相談概要を速やかに報告するものとする。
- (4) (3) の報告を受けた副責任者等は、処理部門を指定し、総合窓口からの引継ぎを要するものについては、処理部門への引継ぎを円滑かつ確実に行わせるものとする。
- (5) 警察安全相談の態様又は所属の業務の状況に鑑み、(1) から(4) までの措置を速やかに行うことが困難なときは、聴取等の終了後、速やかにこれらの措置を行うものとする。
- (6) 相談者、相談者の家族及び関係者（以下「相談者等」という。）の生命又は身体に危害が及ぶおそれがあるなど、緊急の対応を要する警察安全相談を受理したときは、直ちに総括責任者又は責任者（以下「責任者等」という。）に報告し、その指揮を受けるものとする。
- (7) 被害申告後、直ちに被害届が受理されるなどにより速やかに犯罪事件受理簿に登載されるもの、監察・苦情に係る申出、警備情報、暴力団関係情報その他捜査協力者等からの情報の提供等警察安全相談に該当しない申出について総合窓口に出出があったときは、対応すべき部門を判断し、総合窓口において対応すべき申出以外の申出については速やかに適切な処理部門への引継ぎを行うとともに、受理番号を付与の上、管理簿に登載し、副責任者等への随時の報告を行うものとする。

る。

なお、適切な処理部門等へ引き継いだ申出については、総合窓口による点検等
は行わないものとする。

- (8) 処理部門の進捗状況、処理方針等に係る相談者からの要望についても受け付けるものとする。ただし、相談者から処理部門に対して直接、要望を行うことは妨げない。
- (9) 相談者から(8)の要望があったときは、要望内容を記録するとともに、処理部門に対して相談者からの要望内容、相談者への支援措置等について確実にを行うよう連絡し、指摘するものとする。
- (10) 相談者に対する相談処理の進捗状況及び処理方針の説明その他の相談者支援を組織的に行うことが必要と認めるときは、速やかに副責任者等にその内容を報告するものとする。

2 処理部門の措置

- (1) 警察安全相談の態様又は所属の業務の状況に鑑み、総合窓口への連絡を速やかに行うことが困難なときは、聴取等の終了後、速やかに連絡するものとする。
- (2) 相談者等の生命又は身体に危害が及ぶおそれがある警察安全相談等緊急の対応を要する警察安全相談を受理したときは、直ちに責任者等に報告し、その指揮を受けるものとする。
- (3) 他の諸規程に基づき受理した警察安全相談は、受理した時点で総合窓口へ報告して受理番号の付与を受け、相談者の人定事項、相談概要等を総合窓口へ報告し、管理簿への登載を依頼するものとする。

3 警察安全相談記録簿の作成

受理した警察安全相談は、全て警察安全相談記録簿(第2号様式。以下「記録簿」という。)に必要事項を記載するとともに、速やかに総合窓口へ連絡し、受理番号の付与を受けるものとする。

4 引継ぎ、報告及び連絡の措置

- (1) 事案の内容から、他所属へ引継ぎ、報告及び連絡をする場合、警察安全相談送信書(第3号様式。以下「送信書」という。)により行うものとする。ただし、速やかな引継ぎが必要な場合は口頭で行うことができるものとする。
- (2) 引継ぎを受けた所属は、総合窓口において管理簿へ登載の上、受理番号を送信所属へ報告するものとする。
- (3) 警察署が引継ぎを行う場合は、警察本部の処理部門へ送信書によりその内容を送付するものとする。

第6 継続事案等の措置

1 指定対応要員の指定

所属において、その後の措置を要し、継続として扱う事案については、責任者等が所属の警部又は警部補にある者を警察安全相談指定対応要員（以下「指定対応要員」という。）に指定するものとし、その旨を管理簿及び記録簿に登載するものとする。

2 継続及び終結の措置

措置を継続し、及び処理を終結しようとするときは、処理部門において、記録簿の「措置の経過」欄に記録した上で責任者等の決裁を受けるものとする。

なお、終結した場合は、総合窓口において、その旨を管理簿に記載することとし、決裁後の記録簿の原本については、全て総合窓口において保管・管理するものとする。

第7 遵守事項及び対応方法

1 遵守事項

職員は、常に鋭敏な感覚と円満な常識のかん養に努め、次の事項を遵守しなければならない。

ア 相談者の立場に立って、親切に受理するとともに、誠意をもって処理すること。

イ 不要な言動を慎み、関係者を非難したり、相談者等の人権を侵害することのないように配慮すること。

ウ 事案処理に当たって知り得た事項については秘密を守り、当事者又は関係者の名誉、信用、社会的地位等を傷つけないように配慮すること。

エ 警察安全相談として処理しないものについては、その理由を説明して納得させること。

オ 警察安全相談は、管轄のいかんを問わず受理し、迅速的確に処理すること。

カ 警察安全相談の内容等から、他の機関、関係警察署等へ引き継ぐことが妥当と認められるものについては、その理由及び引継ぎ先を相談者に明らかにし、相談者の了解を得ること。

キ 警察安全相談を受理する者が、事案の当事者であるとき、又は当事者の関係者、親族その他特別な関係にあるときなど警察安全相談処理の公正を疑われるおそれがある場合は、責任者等に報告し、その取扱いを避けること。

2 対応方法及び配慮事項

(1) 法律上の手段等の教示、助言等

相談者等の生命、身体及び財産に危害が及ぶおそれがなく、犯罪に至るおそれのない問題については、相談者等の立場に立ってとり得る法律上又は事実上の手段等の教示、助言、指導若しくはあつせんを行う。また、指導又はあつせんを行う場合は、当事者及び関係者の意思に反して警察安全相談を進めることなく、当

事者双方の納得と合意の上で行うこと。

なお、裁判継続中の事案等警察安全相談として受理することが適当でないと思われるものについては、事案の内容に係る助言又は指導を行わないこと。

(2) 防犯指導

犯罪に至らない嫌がらせ事案及び相談者等が不安を感じる事案について、事案の内容に応じた相手方への対応の教示、防犯機器の紹介、緊急時の警察への通報方法等相談者に適切な対応方法、自衛手段等を教示すること。また、必要な場合には、相談者等への自衛手段の教示に止まることなく、併せて真に相談者等が警察に期待すること、かつ、犯罪被害等の未然防止に効果的な活動を積極的に実施すること。

(3) 相手方に対する指導、警告又は説得

警察安全相談時点では刑罰法令に触れないが、将来、相談者等に危害が生じるおそれがあると認められる場合には、相談者等の意向を踏まえ、相手方に対する指導、警告又は説得を行う。この場合、原則として、相談者等の要請がある場合に、警察法（昭和29年法律第162号）に規定されている「犯罪の予防」という目的を達成するために指導、警告又は説得活動（相談者等の同意を得て住居内に立ち入ることを含む。）を実施すること。

なお、相談者等に緊急の危害が及ぶおそれがあると認められる場合は、要請の有無にかかわらず、警察官職務執行法（昭和23年法律第136号）第5条及び第6条に従って、犯罪の予防のため必要な警告又は制止の措置（その前提として、住居等への立入りが必要な場合には、住居等への立入りを含む。）を執ること。

(4) 他機関への教示及び引継ぎ

警察安全相談について、その対応が第一次的に他の行政機関等が対応することとされているときなど警察より他の機関等が対処することがふさわしいと考えられる場合には、相談者等にその旨説明し、理解を得た上で、当該機関等に連絡してその対応を委ねるものとする。その際、警察安全相談の内容及び経過について当該機関等に正確に引き継ぐこと。また、将来、犯罪等の可能性が考えられる警察安全相談については、必要に応じ、当該機関等の対応状況を把握するなどその経過を記録しておくこと。

第8 点検及び指示

- 1 副責任者等は管理簿を基に、その処理が終結していない警察安全相談について、警察安全相談処理の遅延・懈怠がないかなど、処理部門における警察安全相談の処理の進捗状況を定期的に点検するものとする。

なお、点検の実施は、管理責任者を補助者とすることができるものとする。

- 2 点検は月1回以上実施し、その結果を継続警察安全相談点検簿（第4号様式。以

下「点検簿」という。)を用いて責任者等に報告すること。報告を受けた責任者等は、最終措置から1か月以上放置されているなど、処理の遅延・懈怠を認めるときは、処理部門に対し必要な指示を行うこと。

第9 記録簿等の保管管理

記録簿、管理簿等警察安全相談業務に関わる書類は、総合窓口において保管し、記録簿及び送信書については、解決した翌年の1月1日から1年間保存すること。また、点検簿については1年間、管理簿については5年間保存すること。

第10 警察安全相談の取扱状況の報告

警察安全相談の取扱状況の報告要領等については別に定める。

第11 警察安全相談員について

会計年度任用職員である警察安全相談員の業務等の取扱いについては別に定める。

第12 警察安全相談に係る総合窓口の周知

警察本部又は警察署に設置されている総合窓口について、警察本部又は警察署のホームページ、各種広報誌等による情報提供を推進し、県民が利用しやすいものとする。

第13 評価及び賞揚

警察安全相談業務の重要性に鑑み、適切な相談対応によって犯罪等による被害の未然防止又は解決に功労があったと認められる場合は、賞揚を行うなど、警察安全相談業務に対する適正な評価を行うものとする。

別表及び様式 省略