

## 適切な警察相談業務の推進について（一般甲）（要徹底）

〔 兵警広一般甲第14号 〕  
〔 令和7年3月5日 〕

対号 1 兵庫県警察広報広聴活動規程（平成11年兵庫県警察本部訓令第6号）

2 適切な警察相談業務の推進について（令和5年3月20日兵警広一般甲第34号）

警察相談（対号1第3条第11号に規定する警察相談をいう。以下同じ。）に係る業務（以下「警察相談業務」という。）については、対号に基づき推進しているところであるが、引き続き、下記のとおり推進することとしたので、各所属長は、所属職員に周知徹底の上、適切な警察相談業務の推進に努められたい。

### 記

#### 第1 警察相談の受理

##### 1 受理の基本

###### (1) 基本方針

面接、電話、文書等の方法を問わず、持ち込まれた警察相談は、管轄又は所掌を問わず、全て受理するものとする。

###### (2) 広聴処理票の作成等

警察相談を受理したときは、警察総合相談管理システム（兵庫県警察情報管理システムの対象業務の一つであって、警察相談の受理、措置結果等を一元的に管理するものをいう。以下「システム」という。）に必要事項を登録し、広聴処理票（対号1第36条第2項に規定する広聴処理票をいう。以下同じ。）を作成するものとする。この場合において、作成した広聴処理票は、速やかに所属長の決裁を受けるものとする。

##### 2 警察署における対応

###### (1) 疑義が生じた場合の措置

警察署で警察相談を受理する場合において疑義が生じたときは、当該警察相談の内容を主管する課の長（執務時間（兵庫県警察職員勤務規程（昭和30年兵庫県警察本部訓令第29号）別表第1に規定する通常勤務者の勤務時間の割り振りの時間をいう。以下同じ。）以外の時間の場合は、宿直責任者）の指揮を受けるものとする。

###### (2) 警察署長への報告

執務時間に警察署において受理した警察相談については、広聴処理票を作成中のものも含め、原則として、執務時間の終了時に、当該警察相談を受理した課の長が概要を警察署長に報告するものとする。

##### 3 宿直において受理した警察相談の措置

###### (1) 警察本部の宿直

ア 一般宿直（兵庫県警察本部宿直勤務規程（昭和49年兵庫県警察本部訓令第19号。以下「宿直規程」という。）第6条第2項第1号に規定する一般宿直をいう。）にお

いて受理した警察相談については、速やかにシステムに必要事項を登録して広聴処理票を作成した上、その責任者が総務部県民広報課長に引き継ぐものとする。

イ 業務別宿直（宿直規程第6条第2項第2号に規定する業務別宿直をいう。）において受理した警察相談については、速やかにシステムに必要事項を登録して広聴処理票を作成した上、その責任者が当該部又はサイバーセキュリティ・捜査高度化センター（以下「サイバーセンター」という。）の庶務担当課の長（以下「庶務担当課長」という。）に引き継ぐものとする。この場合において、引継ぎを受けた庶務担当課長は、他の所属に処理を依頼することが適当であると認めるものについては、その処理を依頼するものとする。

## (2) 所属の宿直

所属の宿直において受理した警察相談については、原則として、当該勤務の終了後速やかに、その責任者が概要を所属長に報告するものとする。

## 4 苦情該当性の判断

警察に対する申出が、苦情（兵庫県警察苦情取扱規程（平成13年兵庫県警察本部訓令第10号）第2条第1号に規定する苦情をいう。以下同じ。）に該当する可能性のあるものであるときは、警部以上の階級にある警察官又は相当職にある一般職員（これらの職員が不在の場合は、警部補の階級にある警察官又は相当職にある一般職員）が、苦情に該当するか否かの判断を行うものとする。

## 5 緊急の対応を要する警察相談の受理事

### (1) 所属長への報告

相談者又はその関係者（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相談を受理したときは、直ちに所属長に当該警察相談の内容を報告し、指揮を受けるものとする。この場合において、所属長の指揮を受けるいとまがなく緊急の措置を講ずる必要があると認められるときは、初動対応等の措置を講じた上、速やかに所属長に報告し、指揮を受けるものとする。

### (2) 本部関係所属長への報告

前記(1)の場合において、所属長は、当該警察相談の内容に係る業務を所掌する警察本部の所属（サイバーセンターの所属を含む。）の長（以下「本部関係所属長」という。）に報告するものとする。

## 第2 警察相談の処理

### 1 組織的な対応

#### (1) 所属長による指揮の徹底

ア 警察相談の対応（相談者に対する回答の必要性及び方法に関する判断を含む。）については、所属長の指揮の下で行うものとする。

イ 警察相談の対応について必要な措置を講じた時は、システムに必要事項を登録し、その措置に係る広聴処理票を作成するとともに、所属長に対し、適時適切に報告するものとする。

ウ 警察相談の対応を終結したときは、システムに必要事項を登録し、その経過に係る広聴処理票を作成した上で、確実に所属長の決裁を受けなければならない。

#### (2) 事案に応じた対応

ア 所属長は、警察相談の内容を十分に把握した上で、相談者等の生命又は身体に危

害が及ぶおそれがあるか、刑罰法令に抵触するかを見極め、その内容に応じて適切な部門に関与させ、又は処理させるものとする。この場合において、複数の部門に関係するときは、必要に応じて関係する部門に共同で処理に当たらせるなど、その内容に応じた態勢をとるとともに、処理状況の報告を求めて経過を把握するなど、的確に対応するものとする。

イ 受理した警察相談の処理に関し、証拠物件を押収したとき、又は捜査関係事項照会書、供述調書等の捜査書類を作成するなど、実質的に犯罪捜査に着手していると認められるときは、犯罪事件処理（指揮）簿（犯罪事件処理（指揮）簿等取扱要領（平成14年兵警刑企例規甲第28号）様式第1号）を作成し、捜査の経過を明らかにしておくものとする。

ウ 110番通報その他の警察活動により取り扱った事案のうち、当該事案の内容が警察相談に該当するもの（内容が軽易であって個別の措置又は回答を要しないものを除く。）であると認められるときは、システムに必要事項を登録して広聴処理票を作成し、当該事案の記録化と情報の共有に努めるものとする。

### (3) 本部関係所属長との連携等

所属長は、取り扱った警察相談のうち、特に相談者等の生命又は身体に危害が及ぶおそれのあるものその他対応に特段の注意を要すると認めるものについては、本部関係所属長と連携し、的確な対応を図るとともに、必要の都度、当該警察相談についての処理経過等を本部関係所属長に通知するものとする。

また、本部関係所属長は、警察署において取り扱う警察相談の処理等について必要な指導を行うものとする。

## 2 他所属等への処理の依頼等

### (1) 他所属への処理依頼

所属長は、受理した警察相談のうち、他の所属に処理を依頼することが適当であると認めるものについては、必要に応じて本部関係所属長と連携した上、システムに必要事項を登録して、その処理を依頼するとともに、その後の処理経過について情報を共有するものとする。

### (2) 他所属への処理の一部依頼

所属長は、自所属において処理する警察相談のうち、他の所属に処理の一部を依頼することが適当であると認めるものについては、前記(1)の規定に準じて処理するものとする。

### (3) 他所属への情報提供

所属長は、前記(1)及び(2)に規定するもののほか、受理した警察相談のうち、他の所属にその内容、処理の経過等の情報を提供することが適当であると認めるものについては、システムにより情報を提供するものとする。

### (4) 処理の依頼又は情報提供を受けた場合の措置

前記(1)から(3)までの規定による処理の依頼又は情報の提供（以下「依頼等」という。）を受けたときは、システムにより広聴処理票を作成するものとする。この場合において、所属長は、必要に応じて本部関係所属長及び依頼等をした所属長と連携し、必要な措置を講ずるとともに、その処理経過を通知するものとする。

### (5) 他都道府県警察への依頼等

所属長は、他の都道府県警察に対して、警察相談に係る依頼等を行うことが適当であると認めるものについては、本部関係所属長と連携し、依頼等をすべき都道府県警察に事前に連絡をした上、広聴処理票の写しを送付し、その後の処理経過について情報を共有するものとする。

(6) 他都道府県警察から依頼等を受けた場合の措置

他の都道府県警察から警察相談に係る依頼等を受けたときは、システムに必要事項を登録して広聴処理票を作成するものとする。この場合において、所属長は、前記(4)の規定に準じて処理するものとする。

### 第3 警察相談の管理

#### 1 システムによる一元管理

警察本部の所属（サイバーセンターの所属及び警察学校を含む。）にあつては警察相談の事務を担当する係が、警察署にあつては警務課が当該警察相談の受理状況、処理状況等をシステムにより集約の上、組織的に管理するものとする。

#### 2 広聴処理票の保管及び管理

(1) 保管及び管理をする課又は係

広聴処理票は、原則として、警察相談の処理を担当する課又は係において、簿冊により保管し、及び管理するものとする。

(2) 対応状況に応じた保管及び管理

所属長の指揮を受け、その対応が終結した広聴処理票については、継続対応中の広聴処理票の簿冊と区別した簿冊により保管し、及び管理するものとする。

(3) 重点的かつ集中的な措置を要する警察相談の場合

所属長は、受理した警察相談がストーカー事案、配偶者からの暴力事案その他重点的かつ集中的な措置を要する事案に係る警察相談であると認めるときは、当該警察相談に係る広聴処理票について、前記(1)及び(2)に規定する簿冊とは区別して保管し、及び管理することができるものとする。

#### 3 処理状況の点検等

(1) 点検基準

所属長は、警察相談の処理状況について、1箇月に1回以上点検するものとする。

(2) 終結に向けた指揮

ア 所属長は、前記(1)の規定による点検に当たっては、システムに登録された情報等を基にその処理状況を確認し、対応が終結していない警察相談を把握したときは、その原因、解決に向けた必要な措置が講じられているかなどを明らかにした上で、必要に応じて、当該警察相談の対応の終結に向けた具体的な指揮を行うものとする。

イ 所属長は、前記アに規定する指揮を行うに当たり、必要があると認めるときは、所属内の各級幹部から処理の方針等について具体的な報告をさせた上、当該警察相談の担当者に対する指揮を行うなど、対応が終結していない警察相談について、理由なく長期にわたること又は対応しないことがないように迅速かつ適切に処理するものとする。

#### 4 配置換え等に伴う確実な引継ぎ

配置換え、退職等によりその職を離れるときは、担当した警察相談に係る事項につい

て兵庫県警察処務規程（昭和39年兵庫県警察本部訓令第6号）第25条の規定により、後任者等に確実に引き継ぐものとする。

なお、所属長は、その引継ぎの状況を確認するとともに、必要事項について指示するものとする。

## 5 人定事項の更新

### (1) システムへの登録

警察相談を受理した当初においては相手方その他関係者の人定事項が不明であったものの、後刻判明した場合は、速やかにシステムに必要事項を登録し、警察組織において常に最新の情報を共有することができるようにするものとする。

### (2) 広聴処理票の作成

前記(1)の規定による登録を行ったときは、人定事項が判明した経緯、時期等について広聴処理票を確実に作成するものとする。

### (3) 幹部による確認

前記(1)に規定する場合において、所属内の各級幹部は、必要な登録が確実に行われているか確認するものとする。

## 第4 賞揚措置

所属長は、警察相談業務に関する対応が特に優秀な者については、積極的な賞揚措置を講ずるものとする。

## 第5 留意事項

### 1 基本的な心構え

窓口勤務員その他警察相談を受理する職員は、平素から、警察相談業務に必要な法律に関する知識を始めとした幅広い知識の研鑽に努めるとともに、その対応に当たっては親切かつ丁寧に行うこと。

### 2 迅速な対応

相談者等の生命又は身体に危害が及ぶおそれのある事案及び刑罰法令に抵触する事案に係る警察相談については、被疑者の検挙等に向けて迅速な対応を行うこと。

### 3 検挙、行政命令の発出等

刑事事件としての立件は困難と認められるが、相談者等の生命又は身体に危害が及ぶおそれのある事案に係る警察相談については、事案内容の再検討、関係する他の事件の掘り起こし等により、相手方の検挙に向けた検討を行うとともに、相手方に対する行政命令の発出、警告の実施等所要の措置を講ずること。

### 4 相談者等の安全確保のための措置

警察相談の内容その他警察相談をめぐる状況等に応じ、相談者等の安全確保のための措置を講ずるとともに、相談者等の関係先への立ち寄り、連絡等により、相談者等の安心感の醸成を図ること。

### 5 防犯指導

相談者等に対しては、警察相談の内容に応じて、緊急時の警察への通報方法、相手方への対応要領、自衛手段等の教示、防犯機器の紹介等を行うこと。

### 6 法律上の手段等の教示、助言等

犯罪に至るおそれのない警察相談であっても、相談者等の立場に立って、警察相談の内容に応じた法律上の手段等の教示、助言、指導又は援助をすること。

## 7 他機関との連携

受理した警察相談のうち、処理の過程で他の行政機関等において対応することが適当であると認めるものについては、相談者等にその旨を説明して理解を得た上で、当該行政機関等の連絡先を教示し、又は当該行政機関等に連絡して対応を委ねること。

## 8 個人情報の適切な取扱い

警察相談において取り扱う個人情報は秘匿性が高く、外部に漏洩すれば警察の信用を失墜させるおそれがあることから適切な取扱いに配慮すること。

## 第6 その他

本通達の細部事項については、関係部長が別途示達する。