

○相談等の取扱いに関する訓令

平成25年12月 2 日

本部訓令第12号

改正 令和元年 6 月21日警察本部訓令第 2 号

令和 3 年 3 月26日警察本部訓令第 6 号

令和 5 年 6 月20日警察本部訓令第14号

令和 8 年 1 月26日警察本部訓令第 2 号

警察相談の取扱いに関する訓令(平成13年佐賀県警察本部訓令第 6 号)の全部を改正する。

目次

第 1 章 総則（第 1 条・第 2 条）

第 2 章 管理体制（第 3 条―第 8 条）

第 3 章 相談室の設置（第 9 条・第10条）

第 4 章 相談等の取扱い（第11条―第21条）

第 5 章 苦情の取扱い（第22条―第24条）

第 6 章 公益通報の取扱い（第25条）

第 7 章 即報事項（第26条）

第 8 章 雑則（第27条・第28条）

附則

第 1 章 総則

（目的）

第 1 条 この訓令は、警察に寄せられる相談、苦情及び要望等（以下「相談等」という。）の取扱いについて必要な事項を定め、もって相談等への迅速かつ確実な組織対応を確保することを目的とする。

（定義）

第 2 条 この訓令において次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

- (1) 相談 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を求めるものをいう。
- (2) 苦情 警察職員（以下「職員」という。）の職務執行、職務の態様等について不満を持ち、警察に何らかの是正措置を執るよう求めることをいう。
- (3) 要望等 警察業務に係る事項について要望又は意見を述べ、又は何らかの要請を行うことをいう。

第2章 管理体制

(総括相談管理者)

第3条 警察本部（以下「本部」という。）に総括相談管理者を置き、警務部長をもって充てる。

2 総括相談管理者は、相談等に係る事務を総括するものとする。

(相談管理者)

第4条 本部に相談管理者を置き、警務部広報県民課長をもって充てる。

2 相談管理者は、相談等に係る事務に関し、総括相談管理者を補佐する。

3 相談管理者は、次に掲げる事務を行う。

(1) 相談等に係る事務全般の管理に関すること。

(2) 相談等に係る事務の関係所属への指導及び指揮監督に関すること。

(3) 第9条に規定する本部相談室における事務の指揮監督に関すること。

(相談責任者)

第5条 各所属に相談責任者を置き、当該所属の長をもって充てる。

2 相談責任者は、次に掲げる事務を行う。

(1) 所属における相談等に係る事務の指揮監督に関すること。

(2) 相談等に係る事務の関係所属との調整に関すること。

(3) その他所属における相談等に係る事務の総括に関すること。

3 本部の相談責任者は、所管する業務に係る警察署が取り扱う相談等の処理に関し、指導監督する。

(副相談責任者)

第6条 各所属に副相談責任者を置き、本部にあっては次席（副所長、副隊長及び副校長を含む。）、警察署にあっては副署長をもって充てる。

2 副相談責任者は、相談等に係る事務に関し、相談責任者を補佐する。

3 警察署の副相談責任者は、第10条に規定する署相談室における事務を指揮監督する。

(取扱責任者)

第7条 各所属に取扱責任者を置き、本部にあっては相談責任者が指定する者、警察署にあっては警務課長又は警務課長代理をもって充てる。

2 取扱責任者は、相談責任者の指揮を受け、相談等の取扱いに係る事務に当たるものとする。

(処理責任者)

第8条 第12条に規定する場合を除き、副相談責任者は相談等処理させるため、相談等ごとに処理責任者を指定するものとする。

2 処理責任者には、本部にあっては当該相談等の内容に係る事務を担当する課の課長補佐（所長補佐、隊長補佐及び校長補佐を含む。）以上の職にある者のうちから、警察署にあっては当該相談等の内容に係る事務を担当する課の課長（課長代理を含む。）以上の職にある者のうちから副相談責任者が指定するものとする。ただし、副相談責任者が、特別な理由があると認める場合には、相談責任者と協議の上、当該相談等の内容に係る事務を担当する課の係長の職にある者を処理責任者に指定することができる。

3 処理責任者は、自ら又は部下職員を指揮して当該相談等処理するものとする。

本条…一部改正〔令和3.3本部訓令6〕

第3章 相談室の設置

（本部相談室）

第9条 本部における相談等の総合窓口として、警務部広報県民課（以下「広報県民課」という。）に本部相談室を置く。

2 本部相談室は、本部における相談等を一元的に受理するものとする。

3 本部相談室は、佐賀県警察において取り扱った相談等を一元的に管理するものとする。

4 本部相談室の相談員（以下「本部相談員」という。）には、広報県民課の職員及び総括相談管理者が指定する者をもって充てる。

（署相談室）

第10条 警察署における相談等の総合窓口として、警務課に署相談室を置く。

2 署相談室は、警察署における相談等を一元的に受理するものとする。

3 署相談室は、警察署において取り扱った相談等を一元的に管理するものとする。

4 署相談室の相談員（以下「署相談員」という。）には、警務課の職員及び相談責任者が指定する者をもって充てる。

本条…一部改正〔令和3.3本部訓令6〕

第4章 相談等の取扱い

（相談等への対応）

第11条 相談等への対応に当たっては、申出の内容からは申出人のみならず関係者に直ちに危害が及ぶおそれがあるとまでは認められない場合であっても、結果として関係者に危害が及ぶなどの重大な結果が生じることもあり得ることを念頭に、対応するものとする。

本条…追加〔令和3.3本部訓令6〕

(相談等の受理)

第12条 第9条第2項及び第10条第2項の規定にかかわらず、当該相談等の申出人(以下「相談者」という。)が所属、係等を指定して相談する場合又は交番(警察官駐在所、幹部派出所及び警備派出所を含む。)若しくは所外活動中の勤務員に相談する場合は、それぞれの職員が受理するものとする。

2 相談等を受理した職員は、相談等の概要等について、速やかに所属の取扱責任者に報告するとともに、相談等の内容を相談責任者に報告するものとする。

3 前項の報告を受けた取扱責任者は、随時、副相談責任者に相談等の概要等について報告するものとする。なお、本部所属の取扱責任者は、副相談責任者に報告した後、速やかに相談管理者に同様の報告をするものとする。

旧11条…繰下〔令和3.3本部訓令6〕、本条…一部改正〔令和8.1本部訓令2〕

(緊急の対応を要する相談等の即報)

第13条 職員は、相談者等の生命又は身体に危害が及ぶおそれのある相談その他の緊急の対応を要する相談等を受理したときは、第12条の規定にかかわらず、相談責任者に直ちに報告するものとする。ただし、受理した相談等の内容が、他の所属において処理することが適当であると認めた場合は、相談責任者の指揮を受け、直ちに当該所属に引き継ぐものとする。

2 前項の規定による報告を受けた相談責任者は、処理責任者を指定し、当該相談等を処理させるものとする。

旧12条…一部改正し繰下〔令和3.3本部訓令6〕

(相談等の処理)

第14条 受理した相談等は、相談責任者の指揮を受け、処理責任者が処理するものとする。

2 前項の規定にかかわらず、職員は、自ら処理できる相談等については、速やかに処理しなければならない。

旧13条…繰下〔令和3.3本部訓令6〕

(処理の引継ぎ)

第15条 副相談責任者は、受理した相談等を他の所属において処理することが適当であると認めた場合は、相談責任者の指揮を受け、速やかに当該所属に引き継ぐものとする。

旧14条…繰下〔令和3.3本部訓令6〕

(相談等に対する回答等)

第16条 相談等の処理を行った職員は、原則として、相談責任者の指揮を受け、相談者に回

答又は教示しなければならない。

旧15条…繰下 [令和3.3本部訓令6]

(処理結果の報告等)

第17条 処理責任者は、処理状況及び処理結果を取扱責任者を經由して相談責任者に報告するものとする。

2 相談責任者は、他所属から引継ぎを受けた相談等を処理したときは、当該相談等を受理した所属の相談責任者に速やかに処理結果を連絡するものとする。

3 相談責任者は、所属において取り扱った相談等の処理結果及び進捗状況を相談管理者に報告するものとする。

旧16条…一部改正し繰下 [令和3.3本部訓令6]

(宿日直時等における取扱い)

第18条 本部の宿日直勤務員が相談等を受理した場合、宿日直主任は、当該相談等の内容に係る事務を所掌する所属の取扱責任者に速やかに連絡するとともに当該相談等を引き継ぐものとする。ただし、相談等の内容が軽易で継続措置を要しない場合には、受理した職員が宿日直主任の指揮を受けて処理し、宿日直主任は処理結果を本部相談室を經由して相談管理者に速やかに報告するものとする。

2 前項前段の引継ぎを受けた所属の副相談責任者は、処理責任者を指定し、当該相談等を処理させるものとする。

3 警察署当番員が相談等を受理した場合、警察署当番責任者は、副相談責任者を經由して相談責任者に速やかに報告し、相談責任者の指揮を受けて処理責任者が処理するものとする。ただし、相談等の内容が軽易で継続措置を要しない場合には、受理した職員が警察署当番責任者の指揮を受けて処理し、警察署当番責任者は処理結果を署相談室を經由して相談責任者に速やかに報告するものとする。

旧17条…一部改正し繰下 [令和3.3本部訓令6]、見出し…改正・本条…一部改正 [令和5.6本部訓令14]

(他機関等への引継ぎ)

第19条 相談責任者は、受理した相談等の内容が佐賀県警察以外の行政機関（他の都道府県警察を含む。）において処理することが適当と認められる場合は、当該相談等を当該行政機関に引き継ぐものとする。

旧18条…繰下 [令和3.3本部訓令6]

(相談者支援)

第20条 職員は、受理した相談等に関して、相談者から処理の進捗状況の確認、処理方針等に係る要望があったときは、相談者に対する支援と位置付けて、相談等としての取扱いを行い、相談責任者に速やかに報告するものとする。

旧19条…繰下〔令和3.3本部訓令6〕

(点検)

第21条 本部相談室、署相談室及び本部の各所属は、相談等の処理の進捗状況を定期的に点検するものとする。

旧21条…繰下〔令和3.3本部訓令6〕、旧22条…繰上〔令和8.1本部訓令2〕

第5章 苦情の取扱い

(苦情の取扱い)

第22条 前章で取り扱った相談等のうち、苦情については、本章に規定するところにより取り扱うものとする。

旧22条…繰下〔令和3.3本部訓令6〕、旧23条…繰上〔令和8.1本部訓令2〕

(公安委員会を名宛人とする苦情の取扱い)

第23条 相談責任者は、佐賀県公安委員会（以下「公安委員会」という。）を名宛人とする苦情を受け付けた場合は、苦情の概要等について、速やかに公安委員会補佐官室長（以下「補佐官室長」という。）に連絡しなければならない。

2 前項の規定により連絡を受けた補佐官室長は、当該苦情の内容を確認の上、苦情の対象となった所属の相談責任者（当該相談責任者が警察署長の場合、当該苦情の対象となった事案等の業務を所掌する本部所属の相談責任者を含む。以下「対象相談責任者」という。）と連携し、速やかに警察本部長（以下「本部長」という。）に報告するとともに、公安委員会に報告するものとする。

3 対象相談責任者は、当該苦情に係る事実関係の調査を行い、補佐官室長と連携の上、その結果を本部長に報告するとともに、公安委員会に報告するものとする。

4 補佐官室長は、公安委員会及び本部長の指示に従い、当該相談責任者と連携の上、当該苦情に係る事実関係の調査結果及びこれを踏まえた措置について、相談者に通知するものとする。

5 補佐官室長は、対象相談責任者と連携の上、措置結果を本部長に報告するとともに、公安委員会に報告するものとする。

本条…一部改正〔平成27.2本部訓令7、令和元.6本部訓令2〕、旧23条…繰下〔令和3.3本部訓令6〕、旧24条…一部改正し繰上〔令和8.1本部訓令2〕

(その他の苦情の取扱い)

第24条 相談責任者は、前条第1項に規定する苦情以外の苦情を受け付けた場合は、苦情の概要等について、速やかに相談管理者に報告するものとする。ただし、苦情の内容が軽易で継続措置を要しない場合又は迅速に措置することが可能な場合は、対象相談責任者が当該苦情を処理した後、速やかに相談管理者に報告するものとする。

2 前項の規定により報告を受けた相談管理者は、当該苦情の内容を確認の上、当該苦情の概要等について、速やかに総括相談管理者に報告するものとする。ただし、重要又は特異なものについては、速やかに本部長に報告するものとする。

3 対象相談責任者は、本部長の指示に従い、当該苦情に係る事実関係の調査を行い、その結果及びこれを踏まえた措置について、相談者に通知するものとし、当該苦情の申出が文書によりなされたものである場合は、当該通知は原則として文書により行うものとする。ただし、次のいずれかに該当する場合は、当該通知を省略することができる。

- (1) 申出が警察の事務の適正な遂行を妨げる目的で行われたと認められるとき。
- (2) 相談者の所在又は氏名が不明であるとき。
- (3) 他の者と共同で苦情の申出を行ったと認められる場合において、他の者に当該苦情に係る処理の結果を通知したとき。
- (4) 相談者が明らかに通知を求めているとき。

4 対象相談責任者は、相談管理者と連携の上、当該苦情に係る事実関係の調査結果及び措置結果を本部長に報告するものとする。

5 本部長は、第1項の苦情の受理及び処理の状況について取りまとめ、公安委員会に報告するものとする。

本条…一部改正〔平成27.2本部訓例7、令和元.6本部訓令2〕、旧24条…繰下〔令和3.3本部訓令6〕、旧25条…一部改正し繰上〔令和8.1本部訓令2〕

第6章 公益通報の取扱い

(公益通報の取扱い)

第25条 相談責任者は、受理又は引継ぎを受けた相談等の内容が、公益通報者保護法（平成16年法律第122号）の規定に基づく公益通報であると認めるときは、別に定めるところにより取り扱うものとする。ただし、この場合において、当該相談等の内容が第5章に規定する苦情に該当するときは、併せて、同章の規定を適用するものとする。

本条…一部改正〔令和元.6本部訓令2〕、旧25条…繰下〔令和3.3本部訓令6〕、旧26条…繰上〔令和8.1本部訓令2〕

第7章 即報事項

(即報事項)

第26条 相談責任者は、当該所属が受理又は引継ぎを受けた相談等の内容が、次の各号のいずれかに該当する可能性があるとき、警務部監察課長を経由して本部長に即報するものとする。

- (1) 職員がその職務を遂行するに当たって、法令又は条例の規定に違反した場合
- (2) 職員が前号に掲げるもののほか、職務上の義務に違反し、又は職務を怠った場合
- (3) 職員に全体の奉仕者たるにふさわしくない非行のあった場合
- (4) 訟務事案に発展することが予想される場合

旧26条…繰下〔令和3.3本部訓令6〕、旧27条…繰上〔令和8.1本部訓令2〕

第8章 雑則

(事務の統括及び主管)

第27条 相談等の取扱いに関する事務の主管課は、広報県民課とする。ただし、第23条の公安委員会を名宛人とする苦情の取扱いに関する事務の主管課は、警務部総務課とし、第7章の即報事項に関する事務の主管課は、警務部監察課とする。

旧27条…一部改正し繰下〔令和3.3本部訓令6〕、旧28条…一部改正し繰上〔令和8.1本部訓令2〕

(雑則)

第28条 この訓令に定めるもののほか、この訓令の実施に関し必要な事項は、別に定める。

旧28条…繰下〔令和3.3本部訓令6〕、旧29条…繰上〔令和8.1本部訓令2〕

附 則

この訓令は、平成26年1月1日から施行する。

附 則（平成26年1月28日本部訓令第2号）

この訓令は、平成26年2月1日から施行する。

附 則（平成27年2月27日本部訓令第7号）

この訓令は、平成27年3月1日から施行する。

附 則（令和元年本部訓令第2号）

この訓令は、令和元年7月1日から施行する。

附 則（令和3年本部訓令第6号）

この訓令は、令和3年4月1日から施行する。

附 則（令和5年本部訓令第14号）

(施行期日)

- 1 この訓令は、令和5年7月1日から施行する。

(経過措置)

- 2 この訓令による改正前の各訓令に規定する様式により使用されている書類は、当分の間、この訓令による改正後の各訓令に規定する様式によるものとみなす。
- 3 この訓令による改正前の各訓令に規定する様式による用紙は、当分の間、所要の調整をして使用することができる。

附 則（令和8年本部訓令第2号）

この訓令は、令和8年2月2日から施行する。