

○相談等の取扱いに関する訓令の運用について（例規通達）

平成25年12月 2 日

佐本広発第160号

改正 平成27年 2 月佐本広発第31号

令和元年 6 月佐本広発第94号

令和 3 年 3 月佐本広発第46号

令和 5 年 6 月佐本務発第700号

令和 8 年 1 月佐本広発第11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）の全部改正に伴い、同訓令の運用に関する留意事項等について下記のとおり定め、平成26年 1 月 1 日から実施することとしたので、運用上誤りのないようにされたい。

なお、本通達の実施に伴い、「警察相談の取扱いに関する訓令の運用について」（平成15年 8 月23日付け佐本総発第92号）は廃止する。

記

1 目的（第 1 条関係）

相談等とは、警察が受理した県民その他の者からの相談、苦情及び要望等（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求めるものや単なる情報提供を除く。）の全てをいい、相談者からの訪問、電話、文書等により直接警察が受理したものはもとより、他の都道府県警察又は行政機関から引き継いだものも含む。

2 用語の定義（第 2 条関係）

相談、苦情及び要望等の区別のおおむねの判断基準は以下のとおりであるが、その区別が困難な場合には、いかに取り扱うことが最も適切かという観点から判断すること。

(1) 相談

相談者が、困りごとについて、解決策が明確には分からないために、警察からの指導助言を求め、又は何らかの警察措置を執るよう依頼することをいい、単なる情報提供は含まない。

(2) 苦情

苦情の対象となる職員の職務執行には、職務執行の不作为を含み、職務の態様とは、職員の言動、行動、態度等である。

(3) 要望等

相談者において警察が直ちに措置を執ることを求めている点から相談や苦情と異

なるものであるが、警察において可能な限りの対応を図るべきこと、措置結果等について相談者に回答すべきこと等は他の相談又は苦情と同様である。

3 相談責任者（第5条関係）

(1) 相談責任者の責務

ア 相談責任者は、当該所属に係る相談等を一元的に掌握し、その取扱い全般の指揮に当たり、相談責任者の責任において処理すること。

イ 相談責任者は、相談等の受理及び処理に当たる職員を指揮監督し、他所属との調整に当たるなど、当該所属における相談等に係る事務を総括すること。

ウ 相談責任者は、当該所属の職員に対し、平素から相談等の取扱いについて、具体的な事例を引用するなどして指導教養の徹底を図ること。

エ 相談責任者は、既存の施設の中で可能な限り相談者と応対するスペースを確保し、相談者が第三者の目に触れることのないよう工夫するとともに、部屋の色調や調度品等にも配慮するなど、相談者が安心して、落ち着いて相談できる雰囲気になるよう環境づくりに努めること。

(2) 警察署への指導監督

警察本部（以下「本部」という。）の相談責任者は、所管する業務に係る相談等に関し、必要に応じ、警察署が処理する相談等の内容の聴取からその処理について、指導監督を行うこと。

4 副相談責任者（第6条関係）

副相談管理者は、当該所属に係る相談等を掌握し、受理時の管理、処理部門の指定、処理状況の確認など、相談等の適正な取扱いの推進に当たること。

5 取扱責任者（第7条関係）

(1) 取扱責任者は、相談等の受理に関することはもとより、処理に関する所属内の連絡調整、受理及び処理状況の集約、報告及び関係簿冊の管理等の取扱いに係る事務に当たること。

(2) 相談等の受理番号は、当該所属において年次一連番号とする。

6 処理責任者（第8条関係）

(1) 処理責任者は、処理の指定を受けた相談等の処理状況を継続的に把握し、当該相談等の処理について責任を持つこと。

(2) 処理責任者は、相談等の処理をする際には、事前に相談責任者へ処理方針を示し、相談責任者の指揮を受けること。

7 相談室の設置（第9条・第10条関係）

相談管理者及び相談責任者は、相談室の存在や相談窓口の電話番号等が広く県民に周知されるよう、警察のウェブサイト、警察の広報紙（誌）、各行政機関・団体等の広報紙（誌）、マスメディア等あらゆる媒体を活用して広報に努めること。

8 相談等の取扱い（第11条から第21条まで）

(1) 基本的な心構え

ア 相談者の立場に立って、公平、親切かつ迅速に対応するとともに、関係者の基本的人権を尊重し、服装、身分、地位等により差別的な取扱いをしないこと。

イ 相談者が安心して、気軽に話すことができる雰囲気の醸成に努めるとともに、相談者の話を誠実にかつ根気強く聞き、その意とすることを確実に把握すること。

ウ 相談等の処理に際しては、継続的かつ組織的な対応のため、処理状況の記録化を徹底すること。

エ 相談等の取扱いに当たっては、個人情報等知り得た秘密を厳守することはもとより、当事者の名誉や社会的信用を損なうことのないよう十分配慮すること。

オ 常に関係法令を研究し、社会情勢の把握等幅広い知識の研さんに努めるなど、相談対応能力の向上を図ること。

(2) 処理の基本

ア 相談等の受理及び処理については、善良な県民等からの真摯な相談等である限り、全て誠実に対応しなければならないものであり、警察として最も適切な措置を執るとともに、相談者に対し迅速に回答、教示又は通知すること。

処理に相当の期間を要する場合は、相談者の心情を考慮し、処理経過を適宜通知するなどの措置を執り、「放置している」などの誤解を招くことのないよう配慮すること。

イ 相談等の内容が、次に掲げるものなど警察が対応することが適当でないと認められる場合は、相談者に理由を説明して理解を求めなければならない。

（ア） 裁判所の確定判決又は和解調書の内容に反した内容を相談者が主張している場合

（イ） 訴訟継続中の事案に係る相談の場合

（ウ） 相談の内容が現に裁判所に提訴されているものと同じである場合

（エ） 他の行政機関において既に取扱い中の事案に係る相談である場合

（オ） 警察業務と関連のない事項に係る相談で警察が対応することにより問題を生

じるおそれがある場合

(3) 緊密な連携

ア 相談等の取扱いに当たっては、犯罪被害の発生を防止し、その他の確な対応を図るため、相談内容が、複数部門の所掌にわたる場合には、必要に応じて、当該相談等に関係する部門の担当者が同席し、複数人で申出の聴取に当たるなど、関係部門と連携を強化し、相談者に丁寧な説明ができるよう努めること。

イ 相談等には、他機関等と相互に連携して対応が必要なものや他機関等の権限と責任において対応すべきものがあることから、これらの事案が迅速かつ適切に処理されるよう、平素から関係機関等が開設している相談窓口や業務内容を把握するとともに、警察と関係機関等とのネットワークを構築し、相互の緊密な連携を図ること。

9 相談等の受理（第12条関係）

(1) 警察本部の宿日直勤務時及び警察署当番勤務時に受理された相談等のうち、本部の宿日直勤務員が受理した相談等及び警察署の職員が受理した相談等の取扱責任者への報告は、警察本部の宿日直主任又は警察署当番責任者への報告に代えるものとする。

(2) 相談等を受理した職員は、相談等の概要を、速やかに所属の取扱責任者に報告すること。

なお、所外活動中又は交番（警察官駐在所、幹部派出所及び警備派出所を含む。以下「交番等」という。）勤務時に相談等を受理した場合であっても、当該勤務の終了を待たず、可能な限り速やかに報告すること。

(3) 相談等を受理した職員は、速やかに警察共通基盤システムにおける相談業務・人身安全関連業務等システム（以下「相談業務システム」という。）により、相談等の概要を入力し、取扱責任者、処理責任者等を経由して相談責任者に報告すること。

相談業務システムへの入力に当たっては、相談者の意向を踏まえた記載を心掛けることとし、相談者の申出内容や対応状況について、確実な記録化に努めること。

また、相談者の申出内容を丁寧に聴取するとともに、相談者が再度相談することとなった場合、事後の連絡の要否について、相談者の意向を確認するとともに、相談業務システムにその旨を入力し、連絡を要する場合は、相談者に連絡を行うこと。

(4) 相談等の概要等の報告を受けた取扱責任者は、当該相談等の処理を担当する処理責任者を指定し、随時、副相談責任者に報告すること。

なお、取扱責任者において処理責任者の指定が困難なときは、副相談責任者が処理責任者を指定すること。

(5) 副相談責任者は処理責任者を指定し、取扱責任者から処理責任者への引継ぎを円滑かつ確実に行わせること。

10 緊急の対応を要する相談等の即報（第13条関係）

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職員は、相談責任者に即報し、その指揮を受けて、当面執り得る最大限の措置を執ること。

なお、その相談等が、他の所属において処理することが適当であると認められる場合は、当該所属の相談責任者に速報し、関係する所属が連携して当面執り得る最大限の措置を執ること。

11 相談等の処理及び引継ぎ（第14条・第15条関係）

(1) 相談等の処理

相談等の処理は、相談責任者の指揮を受け、処理することを原則とするが、受理した職員が受理の時点で可能な限りの対応を図るべきことは当然であり、例えば、受理した職員の知識の範囲内で助言、指導等を教示し、相談者の納得が得られたような場合等は、その処理結果を相談業務システムにより相談責任者に報告すること。

(2) 相談等の引継ぎ

ア 受理した相談等を他の所属へ引き継ぐ場合、受理した所属は引継ぎ先の所属の取扱責任者へ連絡するとともに、相談業務システムにより引き継ぐこと。

なお、警察署当番時間帯において、警察署に引き継ぐ場合、取扱責任者への連絡は警察署当番責任者への連絡に代えるものとする。

イ 相談等の引継ぎを受けた取扱責任者は、当該相談等の処理を担当する処理責任者を指定し、随時、副相談責任者に報告すること。

なお、取扱責任者において処理責任者の指定が困難なときは、副相談責任者が処理責任者を指定すること。

ウ 相談等の引継ぎを受けた取扱責任者は、当該相談等の概要等を相談責任者に報告すること。

エ 受理した相談等の処理を、他の所属に引き継ぐ場合、受理した所属においては次の事項に配慮すること。

(ア) 相談者に対し、引継ぎ等を行う理由を十分説明するとともに、引継ぎを行う所属の名称、担当者の氏名等を教示するなどして、いやしくも「たらい回し」との誤解を招くことのないよう留意すること。

(イ) 相談者の心情及び引継ぎ等を行う所属の便宜を考慮し、相談業務システムによるもののほか、関係書類の送付、既に聴取した内容の連絡等を確実にを行い、相談者に同じ内容を繰り返し説明させることがないよう留意すること。

(ウ) 他の所属に引き継いだ場合においても、適宜当該所属に確認するなど、当該相談等の処理経過の把握に努めること。

12 処理結果の報告等（第17条関係）

(1) 処理責任者は、処理状況及び処理結果を相談責任者に報告する場合、相談業務システムにより、取扱責任者を経由して行うこと。

(2) 所属において受理又は引継ぎを受けた相談等については、処理した都度、相談業務システムにより相談管理者に報告すること。

(3) 相談等の処理を引き継いだ所属においては、相談者が当該相談等を受理した所属に対して処理経過を確認してくる可能性があることも考慮し、処理を終了するまでに相当の期間を要するような場合は、当該受理所属に処理経過を適宜連絡するよう努めること。

13 宿日直時等における取扱い（第18条関係）

(1) 警察本部の宿日直勤務時及び警察署当番勤務時は体制上の制約があり得るが、相談等を受理するに当たっては、引き続き、可能な限りの対応を行うとともに、事案の内容に応じて警察署当番と本部連合当直が連携を図るなど、丁寧な対応に努めること。

(2) 本部の宿日直勤務員が受理した相談等を、宿日直主任が、相談等の内容に係る事務を所掌する所属に引き継ぐ場合は、相談等の内容を連絡するとともに、相談業務システムにより行うこと。

なお、引き継いだ相談等については、本部相談室を経由して相談管理者に報告すること。

14 他機関等への引継ぎ（第19条関係）

受理した相談等の処理を、他の行政機関に引き継ぐ場合、受理した所属においては以下の点に配慮すること。

(1) 相談者に対し、引継ぎ等を行う理由、以後の措置等について十分説明し、理解を求めるとともに、引継ぎを行う他の行政機関の名称、担当者の氏名等を教示するなどして、いやしくも「たらい回し」との誤解を招くことのないよう留意すること。

(2) 相談者の心情及び引継ぎ等を行う他の行政機関の便宜を考慮し、相談者の承諾を得た上で、当該行政機関に相談等の内容や経過について正確かつ確実に連絡等を行い、相談者に同じ内容を繰り返し説明させるようなことがないよう留意すること。

15 相談者支援（第20条関係）

職員が、相談者からの処理の進捗状況の確認、処理方針等に係る要望を受けた場合の相談責任者への報告は、相談業務システムにより、相談責任者の指揮を受け、組織的に対応すること。

16 点検（第21条関係）

本部相談室、署相談室及び本部の各所属は、相談業務システムにより、その処理が終結等していない相談等について、処理の遅延、放置等がないかなど処理部門における処理の進捗状況の点検を、原則として月に1回以上実施し、その結果を相談責任者に報告すること。

点検結果の報告を受けた相談責任者は、処理の遅延、放置等を認めたときは、処理責任者に対し、必要な指揮を行うこと。

17 苦情の取扱い（第22条から第24条まで）

警察が受理した全ての苦情について、相談責任者は速やかに本部長に報告し、その指揮を受けて処理に当たることとしているので、取扱いに誤りがないよう十分留意すること。

なお、本部長指揮を受けて関係する所属が対応すること等を除いては、所属内における取扱い等は訓令第5章の規定に基づいて行うこと。

18 公安委員会を名宛人とする苦情の取扱い（第23条関係）

(1) 警察法第79条により、佐賀県公安委員会（以下「公安委員会」という。）が処理結果を通知しなければならない

「職員の職務執行についての苦情」とは、次に掲げるものをいう。

ア 警察職員が職務執行において違法、不当な行為をしたり、なすべきことをしなかったことにより何らかの不利益を受けたとして個別具体的にその是正を求める不服

イ 警察職員の不適切な執務の態様に対する不平不満

(2) 捜査、交通取締り、告訴・告発の取扱いなど警察職員の執務の態様について、日時、場所及び被った不利益の内容又は警察職員の執務の態様に対する不満を個別具体的に摘示する苦情は、訓令にいう苦情の対象とするが、明らかに警察の任務とはいえない事項についての警察職員の不作為を内容とするもののほか、相談者本人と直接関係のない一般論として申し出された苦情、提言等は対象としない。

(3) 対象相談責任者は、公安委員会を名宛人とする苦情の受理に関し、以下の点について職員に対する指導教養を徹底すること。

ア 公安委員会に対する苦情の申出について、いやしくも「これを警察が妨げている」というような誤解を招くことのないよう十分配慮すること。

イ 公安委員会が措置結果を通知しなければならないこととなる苦情は、(1)の「職員の職務執行についての苦情」であり、かつ、苦情の申出の手続に関する規則（平成13年国家公安委員会規則第11号。以下「規則」という。）第2条に定める一定の要件を備えたものであるので、苦情申出人から求めがあった場合等には、これらの事項を教示して不備な事項を補正させるなど、適切な措置を執ること。

ウ 規則第3条により、相談者が文書作成に支障を生ずる身体上の障害を有する者、子供、外国人等であり、苦情申出書の作成が困難である場合は、これを職員が代書することとされているので、同条の規定に基づき適切に対応すること。

19 その他の苦情の取扱い（第24条関係）

- (1) 本部長、警察署長等を名宛人とする苦情についても、公安委員会に対する苦情の取扱いと同様の趣旨により、適切に取り扱う必要があることから、相談責任者は、苦情を受け付けた後速やかに相談管理者が別に定める方法により相談管理者に報告することとし、報告を受けた相談管理者は、相談業務システムにより速やかに総括相談管理者に報告すること。

なお、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こと。

- (2) 「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」とは、おおむね次の例示のとおりである。

ア 苦情の内容が極めて軽微なもので、相談者が回答、通知等まで求めていると明らかに認められる場合

イ 苦情の内容が軽易なもので、初期的な説明、回答又は措置等によって相談者の理解又は納得が十分得られたと認められる場合

- (3) 苦情申出に係る事実が存在しないと認められる場合、苦情の内容が極めて不明確である場合等については、対象相談責任者の判断で、苦情の内容自体の確認を待つて本部長に報告することができるものとする。

- (4) 警察に対する苦情のうち、職員の職務執行に関する苦情については、原則として、相談者に対し、事実関係の調査結果及びそれを踏まえた措置について通知することとしているが、ここでいう「職員の職務執行に関する苦情」の内容については18(1)と同様である。

- (5) (4)の苦情が文書によりなされたものである場合は、通知は原則として文書により行うこと。この「文書」には電子メール及びファクシミリによるものは含まれないが、相談者の本人確認、申出内容の真正性が確認できる場合には、文書による申出に準じて取

り扱うこと。

なお、苦情申出に係る文書の内容が不明確である場合、相談者の連絡先が不明である場合等については、可能な限り、苦情を受理した時点において不明な事項を確認するとともに、その後における確認も電話等で行うなど、いたずらに文書の補正を求めるなど相談者に負担をかけることがないように留意すること。

(6) 苦情に係る事実関係の調査結果、相談者に対する措置結果等についての本部長への報告は、対象相談責任者が行うこととし、この場合は、相談管理者と連携しながら行うこと。

(7) 現実には、「苦情」と「相談、要望等」の区別が困難な場合、「職員の職務行為に関する苦情」とその他の苦情の区別が困難な場合があることが予想されるが、苦情に対し組織的かつ適正に対応するという観点から、区別が困難な場合には積極的に「苦情」又は「職務行為に関する苦情」として取り扱い、対応に遺漏又は誤りがないよう努めること。

20 苦情の受理及び処理の状況の報告（第23条・第24条関係）

警察が受け付け、処理した苦情について、公安委員会を名宛人とするものについては、その都度公安委員会に報告するものであるが、その他の苦情については、本部長の指揮を受けて処理すべきものはもとより、訓令第24条第1項ただし書により処理されたものも含め、1か月分を取りまとめ、公安委員会に報告すること。

21 公益通報の取扱い（第25条関係）

(1) 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場合には、別に定めるところにより取り扱うこととなるので注意すること。

(2) 公益通報は、当該通報対象事実について、佐賀県公安委員会、佐賀県警察本部長及び佐賀県下の各警察署長が処分又は勧告等の権限を有する場合の公益通報をいう。

なお、権限を有しない場合は、当該通報事案について権限を有する行政機関等を教示する。

(3) 「ただし、この場合において、当該相談等の内容が訓令第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。」とは、公益通報であつても、その内容が苦情である場合には、公益通報としての取扱いを行うとともに、苦情としての取扱いを併せて行うこと。

22 即報（第26条関係）

職員の規律違反行為に係る事案や訟務事案に発展することが予想される事案について、

早期に事実関係を把握し、適切な措置を講ずるため、相談等の受理及び処理の引継ぎの過程でこれらに該当する可能性がある事実があると認められた場合には、相談責任者は、時機を失することなく、監察課長を経由して本部長に即報すること。

なお、相談等のうち即報事項に該当する苦情については、苦情として公安委員会補佐官室又は相談管理者に、即報事項として監察課にそれぞれ報告すべきものであり、報告に遺漏がないよう留意すること。