

県本部各部課長 殿
県下各警察署長

原 議 永 年 保 存					
共	00	00	10	31	5年
宮本広相第211号					
平成30年3月20日					
宮城県警察本部長					

相談及び苦情取扱要綱の改正について（通達）

警察に対する相談及び苦情の取扱いについては、「相談及び苦情取扱要綱の改正について（通達）」（平成29年3月24日付け宮本県相第273号）により実施してきたところであるが、この度、別添のとおり相談及び苦情取扱要綱を改正したので事務処理上遺漏のないようにされたい。

なお、これに伴い、前記通達は廃止する。

記

1 改正の要点

これまで暴走族に関する相談等については、「暴走族110番」により受理し対応を図ってきたところであるが、これが廃止されることに伴い、総合相談電話・専門相談電話一覧表（別表）から暴走族110番の欄を削除した。

2 施行期日

平成30年4月1日

相談及び苦情取扱要綱

第1 趣旨

この要綱は、宮城県警察における相談及び苦情の取扱いについて、必要な事項を定めるものとする。

第2 用語の定義

この要綱において、次に掲げる用語の意義は、それぞれ次に定めるところによる。

1 相談

警察安全相談（警察が本来的に対応しなければならないもので、犯罪等による被害の未然防止その他県民等の安全と平穩に係る内容の相談をいう。）、犯罪に関し被害者、関係者等からなされた相談又は投書、告訴又は告発に関する相談等、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、運転免許証の更新等の行政手続の教示等の単純な事実の教示を除く。）を求めるものをいう。ただし、犯罪に関する相談のうち被害申告後直ちに被害届が受理されるなどにより犯罪事件受理簿に登載されたもの、告訴又は告発に関する相談のうち告訴・告発管理簿に登載されたもの及び警備情報に係る相談は除く。

2 苦情

警察職員が職務執行において違法又は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及び警察職員の不適切な執務の態様に対する不平不満のうち、警察になされたものをいう。

3 所属

警察本部の部に置かれた課等、警察学校及び仙台市警察部の課（以下「課等」という。）並びに警察署をいう。

4 受理所属

相談及び苦情を受理する所属をいう。

5 所管部

相談及び苦情の内容に係る事務を所管する警察本部の部、警察学校及び仙台市警察部をいう。

6 所管所属

相談及び苦情の内容に係る事務を所管する課等をいう。

7 取扱所属

相談及び苦情を処理する所属をいう。

第3 責任体制

1 総括責任者

(1) 警察本部に総括責任者を置き、総務部長をもって充てる。

(2) 総括責任者は、相談及び苦情の取扱いに関する総括的な管理を行うとともに、所属におけるそれらの取扱いについて必要な調査を行うものとする。また、所管部長（所管部の長をいう。以下同じ。）、所管所属長（所管所属の長をいう。以

下同じ。)及び取扱所属長(取扱所属の長をいう。以下同じ。)との連絡調整に当たるとともに、相談及び苦情の処理結果の報告を求めるなど、それらの適正な取扱いに努めるものとする。

(3) 総括責任者は、所属における相談及び苦情の取扱状況について警察本部長に報告するものとする。

2 副総括責任者

(1) 警察本部に副総括責任者を置き、総務部広報相談課長をもって充てる。

(2) 副総括責任者は、総括責任者を補佐するとともに、所管所属長及び取扱所属長との連絡調整に当たるものとする。

3 所管部長

所管部長は、所管する事務の権限に基づき、所管所属長を指揮して、取扱所属長に対する相談及び苦情に係る調査、指導等を行い、それらの適正な取扱いに努めるものとする。

4 所管所属長

所管所属長は、所管する事務の権限に基づき、取扱所属長に対する相談及び苦情に係る調査、指導、助言等を行い、それらの適正な取扱いに努めるものとする。

5 取扱所属長

取扱所属長は、所属における相談及び苦情の取扱いの責めに任じ、部下職員を指揮監督して、相談及び苦情の迅速かつ適正な処理に努めるものとする。

6 相談調査官

(1) 総務部広報相談課相談調査官(以下「相談調査官」という。)は、副総括責任者を補佐し、その指揮を受けて、所属における相談及び苦情に係る受理、処理等の管理業務に関しその状況を把握して管理するとともに、必要に応じて指導を行うものとする。

(2) 相談調査官は、副総括責任者の指揮を受けて、課等において受理した相談及び苦情について一元的に管理し、処理方針及び処理すべき所属を決定し、所管責任者及び相談苦情監督官と連携を図り、適正な処理に努めるものとする。

7 所管責任者

(1) 所管所属に所管責任者を置き、課等の管理官、次長、副隊長、副所長又は副校長をもって充てる。

(2) 所管責任者は、所管所属長の指揮を受け、所管する事務の権限に基づき、相談案件の性質に応じ、取扱所属における相談内容の聴取からその処理終結に至る業務を指導監督するものとする。

なお、所管所属と取扱所属が同一の場合は、所属における相談及び苦情の適正な処理に努めるものとする。

8 相談苦情監督官

(1) 警察署に相談苦情監督官(以下「監督官」という。)を置き、副署長又は次長をもって充てる。

(2) 監督官は、警察署における相談及び苦情の取扱いの総括的事務の責めに任じ、所属長の指揮を受けて、所属職員をして相談の受理に当たらせるとともに、受

理した相談の事案の軽重、緊急性及び発展性を迅速に検討の上、処理方針及び相談を処理する課（以下「処理主管課」という。）を決定し、適正かつ迅速な処理について、刑事官（刑事官が配置されている所属に限る。以下同じ。）、相談及び苦情を処理する課長（以下「主管課長」という。）等を指揮し、相談及び苦情の適正な取扱いに努めるものとする。

- (3) 監督官は、相談及び苦情の取扱いに関する文書の保管管理について、取扱責任者及び取扱補助者を介し、その責めを負うものとする。

9 取扱責任者

- (1) 警察署に取扱責任者を置き、警務課長をもって充てる。
- (2) 取扱責任者は、監督官を補佐し、その指揮を受けて相談及び苦情の受理、処理、集約等の事務に当たるとともに、一元的に管理するものとする。

10 取扱補助者

- (1) 警察署に取扱補助者を置き、警務課相談係の職員の中から所属長が指名するものとする。
- (2) 取扱補助者は、取扱責任者を補助するとともに、その指揮を受けて所属における相談及び苦情の受理及び処理に当たり、かつ、処理経過等を明確にしておくものとする。

第4 相談の受理体制

1 警察本部

(1) 体制

ア 警察本部における相談の総合的な窓口、集約及び処理状況の管理は、「宮城県警察相談センター設置運営要綱の改正について（通達）」（平成29年3月24日付け宮本県相第274号）により総務部広報相談課に設置された宮城県警察相談センター（以下「相談センター」という。）が行うものとする。

イ 総合相談電話及び専門相談電話は、別表のとおりとする。

ウ 課等に相談担当者を置き、所属長が所属職員の中から指名し当該課等における相談業務の庶務を担当させるものとする。

(2) 執務時間中の受理

ア 原則として相談センターにおいて受理するものとする。

イ 課等に直接なされた相談は、当該課等の職員が受理するものとする。

(3) 執務時間外の受理

総合当直の勤務員が受理するものとする。

2 警察署

(1) 体制

ア 相談の総合的な窓口、集約及び管理は、警務課相談係が行うものとする。

イ 警察署に相談担当者を置き、各課の職員の中から所属長が指名し、当該課における相談業務の庶務を担当させるものとする。

(2) 執務時間中の受理

ア 原則として警務課相談係において受理するものとする。ただし、監督官は、相談内容に係る事案の軽重、緊急性及び発展性を考慮した上、専門的な知識

及び判断を必要とするものであると認めるときは、処理主管課を決定し、処理主管課に引き継ぐものとする。

イ 警務課以外の課に直接なされた相談は、当該課の職員が受理するものとする。

(3) 執務時間外の受理

当直の勤務員が受理するものとする。

(4) 交番・駐在所での受理

交番・駐在所の勤務員が受理するものとする。ただし、相談内容が専門的な知識及び判断を必要とするものであるときは、前記(2)ーアに準ずるものとする。

第5 相談の受理、処理等要領

1 警察本部における措置

(1) 受理後の措置

ア 相談を受理した職員は、速やかに必要な措置を講じた上、相談センターの相談管理簿（別記様式第1号）に必要事項を登載するとともに、宮城県警察情報管理システム（以下「管理システム」という。）による相談・苦情受理票（別記様式第2号。以下「受理票」という。）を作成し、相談調査官を経て副総括責任者に報告しなければならない。ただし、相談センター以外の課等の職員が相談を受理した場合は、当該所属長を経て相談調査官及び副総括責任者に報告するものとする。

また、受理した相談のうち、早急な対応が必要と認められる重要事案及び人命等に関わる緊急的な対応を要する事案については、直ちに必要な措置を講じることとし、所管所属又は処理すべき所属に報告するとともに、受理票の写しを送付するなど引継ぎの徹底を図った後、相談調査官を経由して副総括責任者に報告するものとする。

イ 総合当直の当直員が相談を受理したときは、速やかに必要な措置を講じた上、相談センターの相談管理簿に登載するとともに、管理システムにより受理票を作成した後、当直長に報告するものとし、当直長は、当直勤務終了後、相談センターに受理票を引き継ぐものとする。ただし、受理した相談のうち、早急な対応が必要と認められる重要事案及び人命等に関わる緊急的な対応を要する事案については、直ちに当直長に報告した上で必要な措置を講じることとし、関係所属に報告するとともに、受理票の写しを送付するなど引継ぎの徹底を図るものとする。

ウ 相談調査官は、処理すべき所属に相談を対応させ、又は引き継ぐときは、所管責任者又は監督官に対して行うものとし、受理票の写しを送付するなどして行うものとする。

なお、取扱所属が警察署である場合は、所管所属にも受理票の写しを送付するなどし、情報の共有化を図るものとする。

エ 相談調査官は、他の都道府県警察に対し引き継ぐときは受理票の写しを送付するなどして行うものとし、部外の行政機関等に引き継ぐときは口頭その他適宜の方法により行うものとする。

オ 相談調査官は、自県の他所属から相談の引継ぎを受けたときは、速やかに必要な措置を講じ、相談管理簿に必要事項を登載の上、管理システムにより受理票を作成した後、作成した受理票の受理番号を引継元の所属に通知しなければならない。

また、他の都道府県警察、部外の行政機関等から相談の引継ぎを受けたときは、速やかに相談管理簿に必要事項を登載の上、当該引継ぎに係る書類等に基づき、管理システムにより受理票を作成しなければならない。

カ 相談調査官は、副総括責任者に報告を終えた相談について、受理票原本を適正に保管するとともに、副総括責任者の指示事項等に基づき必要な措置を講じるものとする。

キ 取扱所属の職員は、継続的な対応が必要な事案（以下「継続事案」という。）に対して、所管所属長及び所管責任者の指揮事項に基づき、速やかに必要な措置を講じ、その結果について管理システムにより相談措置票（別記様式第3号。以下「措置票」という。）を作成し、所管責任者を経て所管所属長に報告するものとする。

また、措置の報告を受けた所属長は、措置票により相談調査官を経て副総括責任者に報告するものとする。

(2) 受理状況及び進捗状況の管理

ア 相談調査官は、相談の受理状況を適正に管理するため、相談管理簿を作成し、課等で受理した全ての相談に一連番号を付して、一元的な管理を行うものとする。

イ 相談調査官は、継続事案について、その旨を相談管理簿に朱書きの上、適切な措置を講じるとともに、月に1回以上、進捗状況の点検を行うものとする。

なお、早急な措置を要する事案については、適時、その進捗状況の点検を行うものとする。

ウ 相談調査官は、課等で受理した相談が終了したときは、相談管理簿に必要事項を記載し、副総括責任者に報告するものとする。

エ 副総括責任者は、所属における相談の受理及び措置状況について把握し、必要に応じて取扱所属の所管責任者又は監督官に対して適切な措置及び管理を講じるよう指導監督を行うものとする。

オ 副総括責任者は、所属から報告を受けた相談のうち、所管所属においても把握すべきものについては、所管所属長へ連絡を行い、相談に関する情報の共有に努めるものとする。

カ 所管責任者は、所管する事務に関する相談について、相談案件の性質に応じ、取扱所属に対して専門的かつ技術的な指導監督を行うものとする。

2 警察署における措置

(1) 受理後の措置

ア 相談を受理した職員は、相談者の人定、事案の概要等を聴取した後、監督官へ報告し、監督官による処理方針及び処理主管課の決定を受け、速やかに

必要な措置を講じるとともに、相談管理簿に必要事項を登載の上、管理システムにより受理票を作成し、受理職員の課長（以下「受理課長」という。）及び刑事官（相談受理職員が生活安全課員、歓楽街対策課員、刑事第一課員又は刑事第二課員の場合に限る。以下同じ。）に報告しなければならない。

また、受理課長は、受理した受理票を取扱責任者に引き継ぎ、取扱責任者は、監督官を経て所属長に報告しなければならない。ただし、受理した相談のうち、早急な対応が必要と認められる重要事案及び人命等に関わる緊急的な対応を要する事案については、直ちに必要な措置を講じることとし、監督官を経由して所属長に報告するとともに、受理票の写しを所管責任者に送付するものとする。

イ 当直の勤務員が相談を受理したときは、速やかに必要な措置を講じ、相談管理簿に必要事項を登載の上、管理システムにより受理票を作成し、当直主任に報告するものとし、当直主任は、当直勤務終了後、取扱責任者に受理票を引き継ぐものとする。ただし、当直の勤務員は、受理した相談が早急な対応が必要と認められる重要事案及び人命等に関わる緊急的な対応を要する事案の場合は、直ちに当直主任に報告し、報告を受けた当直主任は監督官を経由して所属長に報告し、所属長の指揮に基づき、必要な措置を講じるものとする。

ウ 監督官は、受理した相談が他の所属で処理すべき事案であるときは、相談調査官又は処理すべき所属の監督官に速やかに受理票の写しを送付するなど引継ぎをするものとする。

エ 監督官は、受理した相談について、他の都道府県警察に対し引き継ぐときは相談センターを経由して受理票の写しを送付することにより、部外の行政機関等に引き継ぐときは口頭その他適宜の方法により行うものとする。

オ 監督官は、自県の他所属から受理票の引継ぎを受けたときは、速やかに必要な措置を講じ、相談管理簿に必要事項を登載した後、管理システムにより受理票を作成し、所属長に報告するとともに、作成した受理票の受理番号を引継元の所属に通知しなければならない。

また、他の都道府県警察、部外の行政機関等から相談の引継ぎを受けたときは、速やかに相談管理簿に必要事項を登載の上、当該引継ぎに係る書類等に基づき、管理システムにより受理票を作成し、監督官を経て所属長に報告しなければならない。

カ 監督官は、受理した相談の処理方針及び処理主管課を決定し、刑事官又は主管課長に受理票の写しを交付するなどし、主管課長等を指揮するものとする。

キ 取扱責任者は、所属長に報告を終えた相談について、所属長及び監督官の指揮事項を明らかにするとともに、受理票の原本を適正に保管するものとする。

ク 刑事官及び主管課長は、主管に係る相談について、所属長及び監督官の指揮事項に基づき必要な措置を講じるものとする。

また、相談案件の性質に応じて、所管責任者に受理票の写しを送付するなどして報告し、所管所属から専門的かつ技術的な指導を受けるものとする。

ケ 継続事案に対して措置を講じた職員は、その結果について管理システムにより措置票を作成し、当該職員の課長（以下「措置課長」という。）、刑事官及び監督官を経て所属長に報告しなければならない。

また、措置課長は、所属長に報告を終えた措置票の原本を取扱責任者に引き継ぎ、取扱責任者は、関係受理票とともに適正に保管するものとする。

(2) 受理状況及び進捗状況の管理

ア 監督官は、相談の受理状況を適正に管理するため、取扱責任者に命じて相談管理簿を作成させ、全ての相談に一連番号を付して一元的な管理を行うものとする。

イ 監督官は、継続事案について、取扱責任者をして、その旨を相談管理簿に朱書きの上、適切な措置を講じるとともに、月に1回以上、進捗状況の点検を行い、所属長に報告するものとする。

なお、早急な措置を要する事案については、適時、その進捗状況の点検を行うものとする。

ウ 取扱責任者は、相談が終結したときをもって、相談管理簿に必要事項を記載するものとする。

第6 苦情の受理体制

苦情の受理体制は、前記第4に準ずるものとする。

第7 苦情の受理、処理等要領

1 受理、処理等要領

職員が苦情を受理したときの処理等の要領は、前記第5（1－(1)－オ及びキ並びに2－(1)－オ及びケを除く。）に準じて行うものとする。

なお、この場合において、「相談」とあるのは「苦情」と、「相談管理簿」とあるのは「苦情管理簿」と、「別記様式第1号」とあるのは「別記様式第4号」と、「相談者」とあるのは「申出者」と読み替えるものとする。

2 苦情該当性の判断

(1) 警察本部

ア 苦情に該当する可能性のある申出を受理した課等においては、当該課等の所管責任者（当直時間帯にあっては、当直長）が当該申出の内容について速やかに苦情に該当するか否かの判断を行うものとする。

なお、相談センター以外の課等において、苦情該当性の判断に疑義が生じた場合には、相談センターの指導を受けるものとする。

イ 相談調査官は、相談センター以外の課等において受理した申出を集約し、相談センター以外の課等で苦情に該当しないと判断された申出について、苦情該当性の判断を行うものとする。

(2) 警察署

ア 苦情に該当する可能性のある申出を受理した課においては、受理課長（当直時間帯にあっては、当直主任）が、当該申出の内容について、速やかに苦

情に該当するか否かの判断を行うものとする。

なお、警察署において、苦情該当性の判断に疑義が生じた場合には、相談センターの指導を受けるものとする。

イ 監督官は、警務課以外の課において受理した申出を集約し、当該課において苦情に該当しないと判断された申出について、苦情該当性の判断を行うものとする。

3 報告等要領

- (1) 所属長に対する報告は、課等にあつては所管責任者を、警察署にあつては監督官を経て行うものとする。
- (2) 所属長は、警察になされた苦情の受理の報告を受けたときは、速やかに総括責任者及び副総括責任者を経て報告するとともに、所管所属長に通報しなければならない。
- (3) 所属長は、前記(2)の報告等に当たり、副総括責任者及び所管所属長に受理票の写しを送付するものとする。
- (4) 所属長は、苦情の処理経過及び結果について、その都度、総括責任者及び副総括責任者を経て報告するとともに、所管所属長を経て所管部長に報告しなければならない。
- (5) 総括責任者は、苦情処理の進捗状況の管理等に関し必要があるときは、警察本部長に報告するものとする。
- (6) 総括責任者は、取り扱った全ての苦情について、宮城県公安委員会（以下「公安委員会」という。）に報告するものとする。

4 苦情に対する通知等

(1) 通知の方法

ア 申出者に対する処理結果の通知等は、文書、口頭等適宜の方法によるものとする。

イ 通知等は、苦情申出内容に応じ、原則として所管責任者、監督官、取扱責任者又は主管課長が、所属長の指揮を受け、当該申出者に対して迅速に回答するものとする。この場合において、所属長は、苦情の内容、措置状況等を取りまとめ、所管部長及び所管所属長を経て報告するものとする。

(2) 処理結果通知文書の記載内容

処理結果を文書で通知する場合は、次の内容について記載するものとする。また、口頭により通知する場合においても、これに準ずるものとする。

ア 申出の苦情に係る事実関係の有無

イ 事実関係が確認できた場合には、苦情の対象である職務執行の問題点の有無

ウ 問題点のある職務執行については、講じた措置

(3) 通知が遅れる場合の措置

事案の内容により、高度な判断、事実関係の調査、他機関との協議、検討等に時間を要し通知が遅れる場合は、その旨を申出者に連絡するものとする。

5 処理状況の管理等

- (1) 総括責任者は、苦情を適正に管理するため、副総括責任者に苦情管理簿（別記様式第4号）を作成させ、全ての苦情について一元的な管理を行うものとする。
- (2) 総括責任者は、必要があるときは、副総括責任者に各所属に対し苦情の処理等に関する調査をさせ、又は報告を求めることができる。
- (3) 相談調査官及び監督官は、苦情管理簿を作成し、苦情の管理を行うとともに、前記第5-1-(2)又は第5-2-(2)のとおり相談の継続事案と同様の措置を講じるものとする。この場合において、「相談」とあるのは「苦情」と、「相談管理簿」とあるのは「苦情管理簿」と、「継続事案」とあるのは「全ての苦情」と読み替えるものとする。

6 公安委員会宛ての苦情の取扱い

公安委員会に対する苦情の申出があったときは、警察法（昭和29年法律第162号）第79条第2項、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）、宮城県公安委員会苦情取扱規程（平成13年宮城県公安委員会規程第7号）等の定めるところにより取り扱うものとする。

第8 相談及び苦情取扱上の基本的留意事項

1 相談取扱上の基本的留意事項

(1) 犯罪等による被害の未然防止対策の徹底

犯罪等の被害の不安を訴える相談を受理した場合は、内容を十分吟味し、相談者等の安全に関わる具体的な問題が潜在していないかを適切に見極め、人命等に関わる緊急的な対応を要する事案に関しては、必要な措置を迅速かつ的確に講じるものとする。

(2) 相談者支援に配慮した対応

具体的な措置を講じることが困難な事案であっても、相談者等の心情に配慮して解決策を模索するなど、相談者等の立場に立った積極的な対応等、相談者支援に配慮するものとする。この場合において、相談の終結まで長期間を要すると認めるときは、相談者等の安全確保上、適切な措置を講じるものとする。

(3) 民事関係事案の対応

警察活動上の原理を正しく理解し、民事関係の事案に関する相談であっても、公共の安全と秩序の維持に関し必要性が高い場合には、適切な措置を講じるものとする。また、原則として、裁判で係争中のもの及び提訴に至ったもの並びに他の機関が正当に処理し、又は処理するに至ったものは取り扱わないこととするが、犯罪等の未然防止の観点から措置を要する場合は、これに対応するものとする。

(4) 関係機関との連携による迅速な事案処理

ア 相談内容から警察のみでは処理できないと判断される場合は、関係機関と緊密な連携を図り、共同して処理を行うものとする。

イ 関係機関へ引き継ぐ場合は、相談者等に説明した上で、事前に関係機関の担当者と連絡を取り、引き継ぐものとする。この場合においては、必要に応じて関係機関の処理状況の確認を行うなど、相談者等の心情に配慮した対応

を行うものとする。

(5) 相談受理時の基本

ア 相談内容の把握と事実確認

相談受理の際は、相談内容を確実に把握するとともに、事実確認をするために必要な措置を講じるものとする。ただし、事実確認が困難な場合は、組織的に対応方策を検討するものとする。

イ 対応の要否の検討

具体的な相談内容に基づく対応の要否については、客観的事実により総合的な見地から検討するものとする。

ウ 危害発生の判断

相談を受理した場合は、具体的な被害状況のほか、危害発生の危険性、切迫性及び緊急性の有無を的確に判断するものとし、相談担当者のみで判断が困難な場合には、所管責任者又は監督官を始め、組織で対応した適切な判断を行うものとする。この場合においては、被害や危害発生の危険性等が高い事案については、監督官が所属長の指示を受けた上で刑事官、主管課長等を直接指揮し、直ちに被害等防止のために必要な措置を講じるものとする。

(6) 対応種別の判断

事案の対応に当たっては、次の例を参考に最も適切な措置を講じるものとする。

ア 事件化

刑罰法令に抵触すると認められる場合は、相談者等の意向を踏まえた上で積極的な事件化を図るものとし、事件化が困難な場合は、相談者等に説明し理解を得るとともに、被害等の発生を防止するため必要な措置を講じるものとする。

なお、事件化が可能な場合に相談者等が被害申告をためらっている場合には、今後、相談者等に対し予想される危害のおそれ等を十分説明するなど、事件化に向けた説得を行うものとし、説得に応じない場合には、組織的な保護対策を講じ、相談者等に対する被害の防止に万全を期すものとする。

イ 指導、警告、説得、制止等

刑罰法令には抵触しないが、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事案は、相談者等の意向を確認の上、犯罪の予防という目的達成のために必要な指導、警告、説得、制止等の措置を講じるとともに、危害発生防止のため相談者等の保護対策に万全を期すものとする。

ウ 防犯指導、防犯活動及び警戒活動

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ている事案については、内容に応じた対応要領、緊急時の通報方法、自衛手段等の教示を行うほか、相談者等が警戒活動を希望し、犯罪等の未然防止に効果があると認められる場合は、必要な警戒活動を実施するものとする。

エ 法律上の手段等の教示又は助言

相談者等の生命、身体又は財産に危害が及ぶおそれがなく、かつ、犯罪発

生に至るおそれがない事案については、取り得る法律上や事実上の手段を教示又は助言するほか、当事者双方の納得を得て指導又はあっせんするものとする。

(7) 秘密の保持の徹底

相談内容は、個人のプライバシーに関わるものであることから、秘密の保持を徹底するものとする。

2 苦情取扱上の基本的留意事項

(1) 苦情の受理に際しては、管轄及び申出内容のいかんを問わず、申出者の立場に立ち、親切かつ丁寧な対応に当たるものとする。また、その申出は、静かで落ち着いた場所で受理するものとする。

(2) 苦情の処理に当たっては、迅速かつ適正、公平に行い、先入観や私情にとらわれ、その処理を誤ることのないようにするものとする。

(3) 申出者の人権を尊重し、秘密の保持を徹底するものとする。

(4) 苦情は、努めて警察活動に反映するよう配慮するものとする。

(5) 苦情の申出の対応に当たっては、特に次の点に配慮するものとする。

ア 常に親切な対応を心掛け、申出者に自由かつ気軽に話させること。

イ 対応は焦らず、時間をかけ話を聞くこと。

ウ 話の途中で申出内容を批判することなく、申出者の気持ちを理解するように努めること。

エ 冷静沈着に対応し、論争や議論を避けること。

オ 取調べのような印象を与えないようにするとともに、威圧的な言動に十分注意すること。

カ 申出の趣旨を迅速かつ的確に把握するように努めること。

キ 事実が不詳のまま安易に同意するなど、誤解されないように注意すること。

第9 広報啓発活動等の推進

1 広報啓発活動の実施

関係機関とネットワークを構築し、相談業務への適切な対応を図るとともに、ホームページ、報道機関等の各種媒体を活用し、警察及び関係機関における相談窓口の名称、取り扱う相談の内容及び窓口時間を広報するなど、県民から正しい理解を得るよう努めるものとする。

2 表示板等の設置

警察署の実情に応じ、玄関等に相談及び苦情窓口の所在を示す表示板、案内板等を設置するよう努めるものとする。

第10 指導教養の徹底

所属長は、所属職員に対して相談及び苦情の受理要領、法令及び苦情申出制度の趣旨、概要等について適切な指導教養を実施するものとする。

第11 賞揚等

1 賞揚

所属長は、相談者等の立場に立った適切な対応を行い、犯罪の予防、市民応接等の功労があった職員に対しては積極的な賞揚措置のほか、功労の度合いに応じ

て、警察本部に対し表彰上申等の措置を講じるものとする。

2 実績・能力評価

各級幹部は、相談業務を通じて、相談内容への取組状況、相談者等の立場に立った対応状況、困難性等について総合的に勘案し、勤務評定、実務能力評価制度等に的確に反映させるものとする。

別表

総合相談電話・専門相談電話一覧表

区 分	名 称	設 置 場 所
総合相談電話	警 察 相 談 電 話	広 報 相 談 課 (相談センター)
専門相談電話	採用フリーダイヤル	警 務 課
	性犯罪被害相談電話	
	少年相談電話	少 年 課
	いじめ110番	
	環境犯罪・悪質商法相談電話	生 活 環 境 課
	暴力相談電話	暴 力 団 対 策 課
	銃器・覚醒剤110番	銃 器 薬 物 対 策 課

相 談 管 理 簿

(所属：)

受 理 番 号	受 理 年月日時	取 扱 課 ・ 係 名 (担 当 者)	件 名 (相 談 者 氏 名)	処 理 経 過 (主 管 課)	処 理 結 果 (月 日 ・ 内 容)	備 考 (引 継 先 ・ 番 号)
		()	()			
		()	()			
		()	()			
		()	()			
		()	()			
		()	()			
		()	()			
		()	()			
		()	()			
		()	()			

- 注1 受理番号は一連番号とし、相談・苦情受理票（別記様式第2号）に登載する番号を記載すること。
 2 継続的な対応が必要な事案は、処理経過の欄に「継続事案」と朱書きし処理主管課を記載すること。
 3 他所属に引き継いだ事案は、処理結果の欄に「引継事案」と記載した上で、備考の欄に引継先所属名及び引継先所属の受理番号を記載すること。

刑事官	受理課長	当直責任者

相談・苦情受理票

本部長	総括責任者	副総括責任者	相談調査官	次長	補佐	所属長	監督官	取扱責任者	取扱補助者	
受理番号				受理年月日						
受理所属				受理窓口区分						
受理態様										
申出種別										
申出の宛先										
件名										
申出者	住所					職業				
	フリガナ								年齢	
	氏名								性別	
	連絡先									
	電話番号									
	携帯電話番号									
	メールアドレス									
	申出者備考									
受理者：所属										
氏名										

措置年月日									
措置所属									
措置結果						継続事案主管(所管)課			
引継先所属									
措置者：所属									
氏名									

申 出 の 要 旨

措 置 状 況

関 係 者	氏 名	年 齢	備 考

相 談 措 置 票

刑 事 官	主 管 課 長	当 直 責 任 者

本 部 長	總 括 責 任 者	副 總 括 責 任 者	總 括 調 査 官	相 談 調 査 官	次 長	補 佐	所 属 長	監 督 官	取 扱 責 任 者	取 扱 補 助 者

受 理 番 号		相 談 者	
---------	--	-------	--

件 名	
-----	--

措 置 年 月 日	
-----------	--

措 置 者	所 属		氏 名		⑩
-------	-----	--	-----	--	---

措 置 結 果		繼 続 事 案 主 管 (所 管) 課	
---------	--	------------------------	--

引 継 先 所 属	
-----------	--

措 置 状 況	
---------	--

--

苦 情 管 理 簿

(所属：)

管理番号 (受理番号)	受理年月日	取扱課・係名 (所管所属名)	件 名 (申出者名)	処 理 経 過 (月日・内容)	処 理 結 果 (月日・内容)	備 考 (引継先・月日)
()		()	()			
()		()	()			
()		()	()			
()		()	()			
()		()	()			
()		()	()			
()		()	()			
()		()	()			
()		()	()			
()		()	()			

注 受理番号は、相談・苦情受理票（別記様式第2号）の受理番号を記載すること。