

○岡山県警察安全相談事務取扱要領の制定について(通達)

(平成14年11月25日岡県庁第69号警察本部長例規)

改正 平成15年3月岡県庁第46号	平成16年5月第124号
平成17年3月岡務第53号・岡県庁第53号	平成20年3月岡県庁第75号
平成21年3月岡務第195号	平成21年3月第222号
平成22年3月第260号	平成23年12月岡県庁第473号
平成25年3月岡県庁第79号	平成26年8月25日岡県庁第337号
平成31年4月9日岡務第329号	令和2年3月13日岡務第237号
令和3年3月24日岡務第254号	令和4年3月28日岡務第333号
令和5年9月28日岡務第697号	令和8年2月27日岡務第62号

各部長

首席監察官

各所属長

近年、警察に対する相談件数が大幅に増加しており、その内容も複雑多岐にわたっているが、これらの相談に対しては相談者の立場に立った適切な対応を行い、県民生活の安全と平穩を確保するとともに、犯罪被害等の未然防止の徹底を期することによって、警察に対する県民の期待と信頼にこたえなければならない。

そこで、警察安全相談に対する組織的かつ的確な対応を行うため、このたび、別添のとおり岡山県警察安全相談事務取扱要領を制定したので、その趣旨を部下職員に周知徹底させ、より適正な警察安全相談業務の推進に努められたい。

なお、岡山県警察安全相談事務取扱要領の制定について(通達)(平成13年3月13日岡生企第73号、岡務第45号、岡刑企第52号、岡交企第72号、岡公第24号例規)、さわやかコール(県民の声110番)の開設について(通達)(昭和63年9月20日岡務第1142号、岡監第370号例規)及び岡山県警察総合相談室(さわやか相談室)の設置及び運用について(通達)(平成元年9月28日岡務第1199号、岡監第374号例規)は、廃止する。

別添

岡山県警察安全相談事務取扱要領

第1 総則

1 趣旨

この要領は、県民から警察に寄せられる各種警察安全相談(要望、意見等を含む。以下

「相談」という。) に対し、相談者の立場に立った適切な対応を行い、県民生活の安全と平穩の確保を図るとともに、犯罪被害等の未然防止の徹底を期するため必要な事項を定めるものとする。

2 対象となる相談

- (1) 対象となる相談は、警察に対して、指導、助言、相手方への警告、検挙その他の措置（地理教示、各種手続の教示等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まない。また、告訴・告発に係る相談その他の事件相談（被害申告があったが、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。）も相談に含めるものとする。
- (2) 相談として取り扱うものは、来訪、電話及び投書によるもの、捜査活動、巡回連絡等の署外活動において申出があったもの等、申出の手段及び方法を問わないものとする。
- (3) 既に被害届や相談を受理している事案について、対応が不十分である等の理由により相談者から重ねて相談を受理した場合は、改めて新規の相談として取り扱い、捜査状況、対応状況等について再検討するものとする。

3 所属長の責務

- (1) 所属長は、受理した相談について、その対応方針及び対応すべき担当課（係）を決定するとともに、部下職員を指揮し、必要な措置を執るものとする。
- (2) 所属長は、受理した相談について、措置経過及び結果を把握しなければならない。
- (3) 警察署長（以下「署長」という。）は、受理した相談に適切に対応するため、次により相談対応要員を指定するものとする。

ア 各課からの選出に努め、岡山中央、岡山西、岡山南、倉敷、水島、玉島及び津山警察署にあっては10名以上、その他の警察署にあっては5名以上を指定すること。

イ 女性・子どもからの相談に対応するため、性犯罪指定捜査員、指定被害者支援員等に指定されている女性警察職員を併せて指定すること。

4 職員の責務

- (1) 職員は、相談の重要性を認識し、受理した相談について適切に対応するとともに、当該相談の軽重にかかわらず、全ての相談について相談業務の管理に関するシステム（以下「システム」という。）を用いて作成した相談等取扱票により、当該相談に対する対応状況を所属長に報告しなければならない。
- (2) 警察署にあっては、警務課警察安全相談係（以下「署相談係」という。）を経由して署長に報告するものとする。ただし、速やかに措置を講ずる必要のある相談について

は、対応すべき課長が対応方針等を検討の上、署長に報告するものとする。

5 留意事項

相談を受理し、対応する場合は、次に掲げる事項に留意しなければならない。

- (1) 適切な場所を選定し、相談者の人権及び名誉を尊重するとともに、親切かつ公平な対応を行うこと。
- (2) 相談により知り得た事項を第三者に漏らさないこと。
- (3) 相談に対しては、先入観にとらわれることなく、当事者及び関係者の意向を十分に聴取し、客観的な立場で指導、助言等を行うこと。
- (4) 法令の解釈に関する質疑等直ちに明確な回答のできない相談については、あいまいな回答をしないで、調査をした上で回答する旨を伝えること。
- (5) 相談室等は、相談者が気軽に安心して相談できる環境を整備すること。

第2 警察安全相談担当係の任務等

1 本部相談担当係の任務

警務部県民広報課で警察安全相談業務を担当する係（以下「本部相談担当係」という。）においては、次に掲げる任務を行うものとする。

- (1) 相談の受理及び対応
- (2) 署相談係に対する指導及び教養
- (3) 相談業務に必要な資料及び情報の収集
- (4) 相談業務に関係する機関、団体等との連携及び広報啓発活動
- (5) その他相談業務に必要な事項

2 署相談係の任務等

- (1) 署相談係においては、次に掲げる任務を行うものとする。

ア 相談の受理及び対応

イ 署員に対する指導及び教養

ウ 相談事案に関係する交番その他の派出所及び駐在所（以下「交番等」という。）との連携

エ 相談業務に関係する機関、団体等との連携及び広報啓発活動

オ その他相談業務に必要な事項

- (2) 相談対応要員は、専門的な知識、判断等を要する相談事案について、署相談係から同席を要請された場合は、署相談係と連携して相談の受理及び対応に当たるものとする。

第3 相談に対する対応方法

相談の対応は、個々の事案に応じて次に掲げるところにより、所属長の指揮を受けて、最も適切な処理を行うものとする。

1 法律上の手段の教示等

- (1) 相談内容から判断し、相談者又はその関係者（以下「相談者等」という。）の生命、身体及び財産に危害が及ぶおそれがなく、犯罪に発展するおそれのない事案については、当該事案を解決するための法律上又は事実上の手段等の教示、助言、指導又はあつせん（以下「教示等」という。）を行い、相談者等の立場に立った対応をすること。ただし、裁判係争中の事案等相談に係る事案の解決が、警察の対応によることが適当でないと認められるものについては、教示等は行わないこと。
- (2) 教示等を行う場合は、相談者等の意思に反することのないよう配慮すること。

2 防犯指導等

犯罪に至らない程度のいやがらせ事案等、相談者等が不安を感じる事案の相談については、当該事案の内容に応じた相手方への対応方法等の教示、防犯機器の紹介、緊急時における警察への通報方法、自衛手段等の教示を行うこと。また、相手方の特異言動など相談者の生命、身体又は財産に危害が及ぶおそれがある前兆が認められる場合には必ず警察に連絡することを指導するなど、個々の事案に応じ、個別具体的に教示すること。この場合、必要に応じ、相談者等の自宅等の周辺における警ら活動等、犯罪被害等の未然防止に効果的な活動を実施するものとする。

3 相手方に対する指導、警告又は説得

- (1) 相談を受理した時点では刑罰法令に抵触するおそれがないが、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で、相談者等の要請を受け、かつ、犯罪被害等の未然防止の目的を達成するため必要であるときは、相手方に対する指導、警告又は説得を行うこと。この場合、相手方に対する個別の法律に基づく行政措置（例えばストーカー規制法に基づく警告又は禁止命令）を行うことが可能であれば、相談者の意向を踏まえた迅速な行政措置を行うこと。
- (2) 相談者等の生命、身体又は財産に対し危害が切迫している場合は、相談者等からの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）に基づき、犯罪の予防のための必要な警告及び制止の措置（その前提として、住居等の立入りが必要な場合には、住居等の立入りを含む。）を執ること。この場合、受傷事故の防止に配慮すること。

4 捜査及び検挙の措置

- (1) 相談に係る事案が刑罰法令に抵触すると認められる場合は、速やかに捜査を行い、検挙等の措置を執らなければならない。
- (2) 相談者に被害届の提出の意思を確認するときは、単にその意思の確認のみにとどまらず、刑事手続やその制度について十分説明するとともに、捜査及び検挙という手段を講じなければ起きるかも知れない事態の危険性についても十分説明すること。特に、ストーカー事案や配偶者からの暴力事案の相談者は、後難を恐れて被害届提出をちゅうちょすることがあるが、その結果として、相談者等の生命、身体又は財産に危害が及ぶ可能性のあることを説明し、被害届提出を促すよう努めること。

5 他機関等の教示及び引継ぎ

- (1) 相談内容から判断し、相談に係る事案について、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等、警察以外の機関等が対応することが適当と認められる場合には、相談者等にその旨を説明し、当該機関等に連絡した上でその対応を引き継ぐものとする。この場合において、犯罪等に発展するおそれのある事案については、必要に応じて当該機関等の対応状況を把握するなどその経過を相談受理票に記載し、明らかにしておかなければならない。
- (2) 相談者が精神的不安を訴えるような場合には、カウンセリングアドバイザー等の部外委嘱者によるカウンセリングの実施をはじめ、おかやま被害者支援ネットワーク等を通じた関係機関・団体等との連携等により、相談者の精神的被害の回復を支援すること。

第4 警察相談の受理及び引継ぎ等

1 警察本部の対応

- (1) 本部相談担当係に岡山県警察総合相談電話（通称「さわやかコール」）を設置し、執務時間内においては県民広報課で、執務時間外においては警察本部総合宿日直で相談等を受理するものとする。
- (2) 第1の4により、職員から報告を受けた所属長は、第3により必要な措置を執るものとする。
- (3) 警察本部の所属で受理した相談のうち、警察署において対応する必要があるものについては、相談を受理した所属長は、システムを用いて相談情報の引継ぎ（以下「システム引継ぎ」という。）を行った上で、対応すべき署長に引き継ぐものとする。

なお、警察本部の所属で受理した相談のうち、警察本部の他の所属に引き継ぐ必要があるものは、システム引継ぎ等を行った上で、対応すべき所属長に引き継ぐものとする。
- (4) 警察本部の所属で受理した相談のうち、他の所属に情報を提供する必要があるもの

については、情報を提供すべき所属長に対し、システムにより相談情報を送付するものとする。

(5) 通常勤務の時間外において相談を受理した場合は、次により対応するものとする。

ア 通常勤務の時間外においては、宿日直責任者又は宿日直員が相談を受理すること。

イ 宿日直責任者は、受理した相談のうち警察署において対応すべき事案で、かつ、急を要するものについては、当該警察署の宿直長又は日直長（以下「宿直長等」という。）に相談内容を伝達して対応方を依頼すること。

ウ 宿日直責任者は、受理した相談及び措置状況のうち警察署において対応すべき事案である場合は、警務部県民広報課長（以下「県民広報課長」という。）又は当該相談に係る業務主管課長等を経由してシステム引継ぎ等を行った上で、対応すべき所属長に引き継ぐものとする。

2 警察署の対応

(1) 署相談係は、相談を受理し、又は相談の引継ぎを受けた場合は、次により対応するものとする。

ア 相談に対し直ちに回答のできる場合は、署相談係において教示等を行うとともに、相談等取扱票を作成すること。

イ 相談に対し専門的な知識、判断等を要する場合は、事案の内容に対応する部門の相談対応要員に同席を要請すること。

ウ 身体犯等の犯罪の被害が切迫し、あるいは継続中である等、相談内容が重要かつ早急な判断を要するものである場合は、署長に速報し、その指揮を受けた上、システムにより対応すべき課に引き継ぐこと。

エ 相談に係る事案が他の警察署が対応すべき事案である場合は、署長の指揮を受けた上でシステム引継ぎ等を行い、対応すべき警察署の署相談係に引き継ぐものとする。

オ 相談に係る事案について、他の課又は所属に情報を提供する必要がある場合は、情報を提供すべき課長又は所属長に対し、システムにより相談情報を送付するものとする。

(2) 警察署の各課が相談を受理した場合は、原則として相談対応要員が教示等を行うとともに、相談等取扱票を作成し、署相談係を経由して署長に報告するものとする。ただし、相談の内容が他の課の所掌に属することが判明した場合は、相談者から事案の概要を聴取し、相談等取扱票を作成した上で、署相談係を通じて当該相談内容を所掌する課に事案を引き継ぐものとする。

- (3) 交番等又は署外活動において相談を受理した場合は、署相談係にその旨を連絡した上、(2)に準じ、必要な措置を執るものとする。
- (4) 通常勤務の時間外において相談を受理した場合は、次により対応するものとする。
- ア 通常勤務の時間外においては、宿直長等又は宿直員若しくは日直員が相談を受理すること。
- イ 宿直長等は、相談者等の生命、身体又は財産に危害が生じるおそれのある相談を受理したときは、迅速に署長へ報告し、その指揮を受けること。
- ウ 宿直長等は、受理した相談のうち他の警察署において対応すべき事案で、かつ、急を要するものについては、当該警察署の宿直長等に相談内容を伝達して対応方を依頼すること。
- エ 宿直長等は、受理した相談及び措置状況について、相談等取扱票を作成した上で、署相談係に引き継ぐこと。
- (5) 署相談係又は宿直長等から報告を受けた署長は、第3により必要な措置を執るものとし、相談者に危害が生じるおそれがある場合等緊急に対応する必要がある場合は、直ちに必要な措置を執らなければならない。
- (6) 署相談係は、システムにより処理が終結していない相談について、相談の処理の遅延等がないかその進捗状況を点検するものとする。
- (7) (6)の点検は、原則として月に1回以上実施し、その結果を署長に報告するものとする。この場合において、報告を受けた署長は、相談の処理の遅延等を認めたときは、当該相談を処理する課に対し、必要な指揮を行うものとする。
- (8) 署相談係又は相談を処理する課は、相談の処理の進捗確認、処理の方針等に係る相談者からの要望を受けたときは、その内容をシステムに登録するものとする。また、相談者に対する相談の処理の進捗状況及び処理の方針の説明その他の相談者支援を組織的に行う必要があると認めるときは、速やかに署長に要望内容を報告するものとする。この場合において、署長は、署相談係又は当該相談を処理する課に対し、相談者に対する支援について必要な指揮を行うものとする。

第5 関係機関、団体等との連携

相談業務に従事する者は、相談業務の円滑な推進を図るため、平素から相談業務に関係する他の機関、団体等との連携の確保に努めるものとする。

第6 重要案件の指定と対応

- (1) 所属長は、次に掲げる警察責務遂行上特に注意を要する相談を受理又は引継ぎを受

けた場合（対応すべき所属長となった場合）は、重要案件として指定し、本部所管課長及び県民広報課長に速やかに通報するとともに、システムにより相談情報を送付しなければならない。

ア 犯罪に巻き込まれた可能性の高い所在不明事案

イ ストーカー、配偶者等からの暴力、児童虐待その他弱者を脅かす事案のうち悪質なもの

ウ 解決の困難な近隣間のトラブル事案のうち深刻なもの

エ 社会的反響が予想される事案

オ 今後問題が拡大し、人の生命、身体に危害が及ぶおそれのある事案

カ その他特別の事情が認められ、指定すべきもの

(2) (1)にいう所属長は、本部所管課長及び県民広報課長に解決方針案等を示した上で協議を行い、その方針を決定しなければならない。

(3) (1)にいう所属長は、当該当事者に特異な動向が見られ、これに対する対策を講ずる必要があるとき又は当該案件に関し、事件に着手しようとするときは、本部所管課長及び県民広報課長に通報しなければならない。

本部所管課長及び県民広報課長は、これに対し、必要な指導及び調整を行わなければならない。

(4) (1)にいう所属長は、重要案件の対応状況について、(3)のほか、次に掲げる区分により、本部所管課長及び県民広報課長に通報しなければならない。

ア 定期通報

解決措置とするまでの間、毎月末

イ 解決通報

事案が解決したとき

(5) 県民広報課長は、事案の概要、措置経過及び解決について警察本部長に報告しなければならない。

第7 相談所の表示等

署長は、警察署の玄関及び警務課に相談所の表示を掲げ、相談者の利便を図るものとする。

第8 適用除外

岡山県警察苦情措置要綱（平成15年岡山県警察訓令第13号）に定める苦情については、この要領は適用しないものとする。

第9 文書の保存

文書（電磁的記録を含む。）の保存は、作成した所属又は送付を受けた所属において対応を終了したときから3年間保存するものとする。

第10 その他

この要領に定めるもののほか、相談事務に関する必要な事項は、県民広報課長が別に定める。