原議保存期間	５年（平成36年３月31日まで）
有効期間	一種（平成36年３月31日まで）

各都道府県警察の長　殿
（参考送付先）
庁内各局部課長
各附属機関の長
各地方機関の長

警察庁丙総発第２５号
平成３１年３月１２日
警察庁長官官房長

相談への迅速・確実な組織対応のための総・警務部門における相談の受理・点検等の実施について（通達）

相談業務については、「相談への迅速・確実な組織対応のための総・警務部門における相談の受理・点検等の実施について（通達）」（平成24年12月26日付け警察庁丙総発第89号ほか。以下「旧通達」という。）により実施しているところであるが、この度、警察署の総・警務部門に対し相談に該当しない申出があったときの措置等の見直しを実施し、下記のとおり定めることとした。

各位にあっては、本通達に基づき、引き続き相談業務の的確な対応に努められたい。

なお、本通達は、平成31年４月１日から実施することとし、旧通達は同日をもって廃止する。また、下記内容については、各局部と協議済みであることを申し添える。

記

１　警察署における相談の受理・点検等

(1)　受理について

ア　総合窓口の設置、相談の受理等

(ｱ)　相談を受理するための総合的な窓口（以下「総合窓口」という。）を警察署の総・警務部門に設置すること。ただし、警察署の専務部門等（地域部門を含む。以下同じ。）に専用の相談電話や窓口を設置することは妨げない。

なお、相談とは、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、運転免許証の更新手続等の各種手続の教示等の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、受け渋り、処理の遅延等の不適切な取扱いを防止するため、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。）についても、相談に含めるものとする。

以上の相談該当性の判断に当たっては、申出者の言葉から形式的に判断することなく、申出者の立場、申出者が置かれている状況その他諸般の事情を総合的に考慮し、実質的に判断すること。

(ｲ)　総・警務部門は、総合窓口になされた相談について、相談者の人定事項及び相談概要（当該相談を処理する専務部門等又は総・警務部門（以下「処理部門」という。）を判断するために必要な最低限の情報をいう。以下同じ。）を聴取の上、処理部門を判断し、総・警務部門からの引継ぎを要するものについては、速やか

に相談者からの聴取等の業務を処理部門に引き継ぐこと。その際、既申告事項も併せて引き継ぐなど、相談者の利便、負担等にできる限り配慮すること。

(ｳ)　警察署が受理した全ての相談を一元的に把握・管理するための簿冊等（電磁的記録を含む。以下「管理簿」という。）を総・警務部門に備え付けること。また、警察署が受理した相談について、速やかに、相談を受理した日時、相談者の人定事項、相談概要、処理部門等を管理簿に登載した上、管理のための番号を付し、管理簿を用いて、随時、副署長又は次長（以下「副署長等」という。）に報告すること。

(ｴ)　総・警務部門において処理部門の判断が困難なときは、副署長等に相談者の人定事項及び相談概要を速やかに報告すること。

(ｵ)　(ｴ)の報告を受けた副署長等は、処理部門を指定し、総・警務部門からの引継ぎを要するものについては、処理部門への引継ぎを円滑かつ確実に行わせること。

(ｶ)　電話による相談等相談の態様又は警察署の業務状況に鑑み、(ｲ)から(ｴ)までの措置（管理簿の備付けは除く。）を速やかに行うことが困難なときは、聴取等の終了後、速やかにこれらの措置を行うこと。

(ｷ)　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等緊急の対応を要する相談を受理したときは、直ちに警察署長（当直時間帯にあっては、当直責任者）に報告し、その指揮を受けること。

(ｸ)　被害申告後直ちに被害届が受理されるなどにより速やかに犯罪事件受理簿に登載されるもの、監察・苦情に係る申出、暴力団関係情報その他捜査協力者等からの情報の提供等相談に該当しない申出について総合窓口に申出があったときは、対応すべき部門を判断し、総・警務部門において対応すべき申出以外の申出については速やかに適切な専務部門等への引継ぎを行うこと。

なお、この場合においては、管理簿への登載は要しない。

イ　専務部門等に相談があった場合の受理等

(ｱ)　専務部門等に相談があったときは、専務部門等において相談者の人定事項及び相談概要を聴取の上、速やかに、相談を受理した旨及びその日時、相談者の人定事項並びに相談概要を総・警務部門に連絡し、管理簿に登載すること。

(ｲ)　専務部門等から(ｱ)の連絡を受けた総・警務部門は、処理部門を判断し、相談を受理した専務部門等と処理部門とが異なると認めるときは、相談を受理した専務部門等及び処理部門に対し、速やかに相談者からの聴取等の業務を引き継ぐよう指示すること。相談を引き継ぐに当たっては、既申告事項も併せて引き継ぐなど、相談者の利便、負担等にできる限り配慮すること。

(ｳ)　専務部門等は、電話による相談等相談の態様又は警察署の業務状況に鑑み、総・警務部門への連絡を速やかに行うことが困難なときは、聴取等の終了後、速やかに連絡を行うこと。

(ｴ)　専務部門等は、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等緊急の対応を要する相談を受理したときは、直ちに警察署長（当直時間帯にあっては、当直責任者）に報告し、その指揮を受けること。

ウ　警察本部から警察署に相談を引き継ぐ場合の対応

(ｱ)　警察本部において受理した相談を警察署に引き継ぐ際の遺漏を防止するため、警察本部及び警察署の連絡調整窓口、引継ぎ方法等をあらかじめ各都道府県警察において定めておくこと。

(ｲ)　警察本部から警察署に相談を引き継いだときは、引継ぎを受けた警察署において、速やかに管理簿に登載し、管理のための番号を付すこと。

(ｳ)　ア(ｴ)、(ｵ)及び(ｷ)は、警察本部から警察署に相談を引き継いだ場合について準用する。

エ　警察署長への報告、警察署長の指揮等

(ｱ)　処理部門は、当該処理部門以外の部門において受理した相談を引き継ぎ、又は当該処理部門において相談を受理したときは、速やかに、相談を引き継いだ日時及び受理した日時、相談者の人定事項、相談の内容、対応状況等を記載した受理票を作成の上、警察署長に報告すること。

(ｲ)　(ｱ)の報告を受けた警察署長は、処理部門に対し、処理方針について必要な指揮を行うとともに、処理部門の見直しが必要と認めるときは、その旨を関係する処理部門及び総・警務部門に指示すること。

(ｳ)　総・警務部門は、管理簿に対応する受理票がそれぞれ作成され、かつ、当該受理票が警察署長まで報告されていることを確認し、受理票の作成又は受理票による報告の遅延・懈怠を認めたときは、処理部門に対し適切に指導等を行うこと。

オ　相談等に係る個人情報等の取扱い

相談等（ア(ｸ)に掲げた相談に該当しない申出を含む。以下同じ。）に係る機微な個人情報等を総・警務部門において取り扱うことに鑑み、総・警務部門及び専務部門等は、相談等の内容や情報の性質に応じ、その保秘、情報管理等を徹底するための措置を講ずること。

(2)　処理に係る報告及び点検並びに相談者支援

ア　処理部門による報告

処理部門は、相談の処理状況について記録化するとともに、警察署長に対し、当該処理状況を適時・適切に報告し、必要な指揮を受けること。

イ　点検

(ｱ)　総・警務部門は、管理簿を基に、その処理が終結等していない相談について、相談処理の遅延・懈怠がないかなど処理部門における相談処理の進捗状況を定期的に点検すること。

(ｲ)　(ｱ)の点検は、原則として月に１回以上実施し、その結果を警察署長に報告すること。総・警務部門から点検結果について報告を受けた警察署長は、相談処理の遅延・懈怠を認めたときは、処理部門に対し、必要な指揮を行うこと。

ウ　相談者支援

(ｱ)　総・警務部門において、相談処理の進捗確認、処理方針等に係る相談者からの要望を受け付けること。ただし、相談者から処理部門に対して直接、要望を行うことは妨げない。

(ｲ)　総・警務部門は、相談者から(ｱ)の要望があったときは、要望内容を記録するとともに、処理部門に対して相談者からの要望内容、相談者への支援措置等につ

いて連絡・指示すること。また、相談者から処理部門に対して直接、要望があったときは、処理部門から総・警務部門に要望内容を速やかに連絡し、連絡を受けた総・警務部門は、これを記録すること。

(ｳ)　総・警務部門は、相談者に対する相談処理の進捗状況及び処理方針の説明その他の相談者支援を組織的に行うことが必要と認めるときは、速やかに警察署長に要望内容を報告すること。

(ｴ)　相談者からの要望に係る報告を受けた警察署長は、処理部門又は総・警務部門に対し、相談者支援について必要な指揮を行うこと。

エ　相談処理の終結等の手続

相談処理を終結等するときは、処理部門において警察署長の決裁を得た上で当該相談の処理を終結等した旨を総・警務部門に連絡し、その旨を管理簿に記載し、総・警務部門による点検等は終えること。

なお、相談として受理した後、当該相談について、処理部門において告訴・告発や被害届を受理し、犯罪事件受理簿への登載等の組織的管理が徹底され、かつ、引き続き総・警務部門による点検等を実施する必要がないと認められるときは、告訴・告発等を受理した旨を管理簿に記載した上、総・警務部門による点検等は終えること。

2　警察本部における相談対応

(1)　総合窓口の設置

警察本部の総・警務部門に総合窓口を設置すること。ただし、警察本部の専務部門等において専用の相談電話や窓口を設置することは妨げない。

(2)　警察本部の総・警務部門による受理等

総合窓口を設置した警察本部の総・警務部門の所属は、総合窓口になされた相談に係る管理簿を備え付け、総合窓口になされた相談について登載するとともに、所属長に報告すること。また、警察本部の他の所属や警察署への引継ぎを要するものについては、その引継ぎを円滑かつ確実に行い、管理簿に引き継いだ旨を記載すること。

(3)　警察本部の総・警務部門による指導・監督

総合窓口を設置した警察本部の総・警務部門の所属は、警察署における相談受理、相談処理の進捗状況の点検及び相談者支援について報告を求め、その指導・監督を行うこと。

(4)　警察本部の専務部門等による指導・監督

警察本部の専務部門等は、各部門が担当する相談の性質に応じ、警察署の専務部門等における相談内容の聴取からその処理の終結等に至る業務について報告を求め、それぞれその指導・監督を行うこと。

(5)　相談等に係る個人情報等の取扱い

相談等に係る機微な個人情報等を総・警務部門において取り扱うことに鑑み、総・警務部門及び専務部門等は、相談等の内容や情報の性質に応じ、その保秘、情報管理等を徹底するための措置を講ずること。

3　国民に対する総合窓口の周知

警察署及び警察本部に設置されている総合窓口について、各都道府県警察のウェブサ

イト、各種広報誌等による情報提供を推進し、国民が利用しやすいものとすることにより、被害の不安に困り苦しむ人に応える警察の確立に努めること。