

## 千葉県警察相談取扱規程の運用について

平成25年3月25日  
例規(警)第14号  
警察本部長

[沿革] 平成26年12月例規(警)第69号  
平成31年3月例規(警)第8号  
令和2年3月例規(警)第4号  
令和7年3月例規(警)第17号  
令和8年3月例規(広)第5号

各部長・参事官・所属長

見出しのことについては、千葉県警察相談取扱規程(平成25年本部訓令第3号。以下「訓令」という。)を制定し、平成25年4月1日から施行することとしたが、運用上の留意事項については、下記のとおりであるので、誤りのないようにされたい。

なお、各種警察相談の取扱いについて(平成13年例規(生総)第40号)及び警察安全相談取扱要領の制定について(平成20年例規(生総・総・警・地域・刑・交企・公一)第19号)は、廃止する。

### 記

#### 第1 目的(第1条関係)

警察相談に対しては、相談の受け渋り、処理の遅延等を防止し、迅速かつ確実な組織対応を確保しなければならない。

#### 第2 定義(第2条関係)

##### 1 警察相談の範囲

警察相談は、告訴・告発に係る相談その他の事件相談(被害申告があつたが、何らかの事情により犯罪捜査規範(昭和32年国家公安委員会規則第2号)に規定する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。)も含み、次に掲げるものは含まないものとする。

- (1) 警察に対して求める措置のうち、地理教示、運転免許証の更新手続等の各種手続の教示など、単純な事実の教示を求めるもの
- (2) 警察に対する単純な情報提供

##### 2 警察相談該当性の判断に係る留意事項

相談者の言葉から形式的に判断することなく、相談者の立場、相談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。

#### 第3 総合相談窓口の設置(第3条関係)

県本部の総合相談窓口の名称は、「相談サポートコーナー」とする。

#### 第4 県本部総合相談窓口(第4条関係)

- 1 県本部総合相談窓口になされた警察相談について、その内容等から判断し、速やかに処理部門が対応する必要性が認められるときは、口頭、電話その他適宜の方法により引継ぎを行い、事後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「システム」という。)に登録するものとする。
- 2 県本部総合相談窓口が署に警察相談を引き継ぐ場合においては、署総合相談窓口を經由して行うものとする。また、県本部の課に警察相談を引き継ぐ場合においては、当該課の長が指定する係等を經由して行うものとする。

#### 第5 署総合相談窓口(第5条関係)

- 1 署総合相談窓口が聴取する相談概要は、処理部門を判断するために必要最小限の内容と

する。

- 2 署総合相談窓口が処理部門に警察相談を引き継ぐ場合においては、既聴取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しなければならない。
- 3 署総合相談窓口は、訓令第5条第1項に規定する方法により難しい場合は、システムに登録の上、所属長に報告した後、処理部門へ引き継ぐことができるものとする。
- 4 他の所属及び他都道府県警から引継ぎ又は情報提供を受けた警察相談については、次長が指定した処理部門に確実に引き継ぐものとする。

#### 第6 処理部門（第6条関係）

- 1 処理部門に直接警察相談がなされた場合は、原則として、速やかに総合相談窓口相談者の人定事項及び相談概要を報告し、処理部門の指定を受けるものとする。
- 2 前1の報告については、システムへの登録をもって代えることができるものとする。

#### 第7 相談等管理簿への登載（第7条関係）

- 1 電話による警察相談など、その相談の態様又は署の業務状況に鑑み、速やかに相談等管理簿（以下「管理簿」という。）に登載することが困難なときは、事後速やかに行うものとする。
- 2 管理簿の備付けについては、電磁的記録の保存をもって代えることができるものとする。

#### 第8 点検（第8条関係）

- 1 総合相談窓口は、緊急性又は切迫性の高い警察相談に対しては、特に積極的に点検を行うものとし、処理部門は、努めてその処理状況に係る所属長報告を行うものとする。
- 2 総合相談窓口は、緊急に措置する必要があるものを除き、執務時間内及び執務時間外（閉庁日を含む。）における警察相談の受付状況について、翌勤務日の午前中までに、所属長に報告するものとする。

なお、この場合、管理簿の点検を受けることで報告に代えることができるものとする。

- 3 総合相談窓口は、当月の警察相談の処理状況等について、システムで作成した未処理一覧により所属長に報告するものとする。
- 4 県本部総合相談窓口は、他所属の警察相談処理状況等をシステムで点検し、県本部各課（総務部広報県民課を除く。）及び署総合相談窓口に対し、処理状況の助言・指導等をするものとする。

#### 第9 所属長の措置（第9条関係）

- 1 所属長は、受理した警察相談について、危険性・切迫性が極めて高いと認められる場合には、直ちに態勢を確立し、確実な措置を講じなければならない。
- 2 所属長は、適切な部門において処理が進められるよう、必要に応じて処理部門の見直しを行うものとする。
- 3 処理部門の見直しにより部門間で警察相談を引き継ぐ場合、又は所属間で警察相談を引き継ぐ場合においては、遺漏を防止し、相談者の利便、負担等にできる限り配慮しなければならない。
- 4 所属長は、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把握に努め、処理状況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、処理部門及び総合相談窓口との連携に配慮し、速やかに必要な措置を講ずること。

#### 第10 警察上緊急に措置する必要があると認められる事態（第10条関係）

警察上緊急に措置する必要があると認められる事態が認知され、報告を受けた幹部は、速やかに口頭、電話その他適宜の方法により関係部門への連絡を行うなど、その情報の共有化に努めるものとする。

#### 第11 引継ぎ等（第11条関係）

- 1 警察相談の引継ぎを受けた所属長は、積極的に対応しなければならない。

2 他都道府県警察への引継ぎについては、システムを用いて行うものとするが、システムによらない方法で行う際は、県本部総合相談窓口と調整を図るものとする。

なお、他都道府県警察から引継ぎを受ける場合においても同様とする。

3 所属長は、他の行政機関等との緊密な連携を図るため、平素から警察相談に係る関係機関を把握し、連絡・協力体制の確保に努めるものとする。

#### 第12 終結の判断（第12条関係）

警察相談の終結の判断については、次の基準のいずれかに該当する場合に行うものとする。

(1) 相談者及び関係者の生命、身体及び財産の侵害のおそれがなく、かつ、公共の安全と秩序が確保されていると認められるもの

(2) 他の組織的管理がなされているもの