

○ 香川県警察における相談の取扱要領の制定について

(令和8年2月3日付け香広被第13号)

県民から警察に寄せられる相談については、「香川県警察における相談の取扱要領の制定について」（平成28年4月1日付け例規香広被第25号。以下「旧例規」という。）により対応してきたところであるが、この度、相談管理システムの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による相談情報管理業務への移行に伴い、新たに「香川県警察における相談の取扱要領」を別添のとおり定めることとし、令和8年3月1日から実施することとしたので、適切な運用に努められたい。

なお、旧例規は、本例規の実施をもって廃止する。

香川県警察における相談の取扱要領

第1 趣旨

この要領は、県民から警察に寄せられる各種相談に対し、迅速かつ確実な組織対応を図るため、相談の受理及び処理、相談者支援、関係機関等への引継ぎ等の相談業務の取扱いに関し必要な事項を定めるものとする。

第2 用語の定義

この要領における用語の定義は、次のとおりとする。

- 1 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。）を求めるものをいい、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搭載されず、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。

- 2 相談者支援とは、相談処理の進捗状況、処理方針等に係る相談者からの要望を受理して、対応することをいう。
- 3 相談管理システムとは、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による相談情報管理業務をいう。

第3 総合窓口

相談を受け付けるための総合的な窓口（以下「総合窓口」という。）については、本部にあっては広聴・被害者支援課、署にあっては警務課に設置する。ただし、相談者が、総合窓口以外の香川県警察に特別に設けられた専務部門等（専務部門及び地域部門をいう。以下同じ。）に、直接、相談を申し出たときは、これらにおいて受け付けるものとする。

第4 運用体制等

1 本部

- (1) 広聴・被害者支援課の事務

広聴・被害者支援課は、次に掲げる事務を行うものとする。

- ア 相談業務の運営に係る企画及び調整に関すること。
- イ 相談についての一般的な教養に関すること。
- ウ 相談の受付及び署における相談の処理の進捗状況の点検に関すること。
- エ 所掌事務に関する相談の聴取及び処理に関すること。
- オ 相談者支援に関すること。
- カ 本部の総合窓口の運営に関すること。
- キ 相談管理システムに関すること。

- (2) その他の所属の事務

広聴・被害者支援課以外の本部の所属は、次に掲げる事務を行うものとする。

- ア 相談の聴取（直接、相談があった場合は、その受付を含む。）及び処理に関する

こと。

イ 各所属の所掌事務に係る相談についての教養に関すること。

(3) 署に対する指導・監督

ア 広聴・被害者支援課による指導・監督

広聴・被害者支援課は、署における相談の受付、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・監督を行うものとする。

イ その他の所属による指導・監督

広聴・被害者支援課以外の本部の所属は、各所属の所掌事務に係る相談の内容及び性質に応じ、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、必要の都度、報告を求め、それぞれその指導・監督を行うものとする。

2 署

(1) 署長

署長は、署における相談業務の全般を指揮・監督するものとする。

(2) 副署長

副署長は、相談業務に関し署長を補佐するとともに、処理部門（受理した相談を処理する部門をいう。以下同じ。）の指定等署における相談業務の運営に係る調整を行うものとする。

(3) 警務課の事務

警務課においては、次に掲げる事務を行うものとする。

ア 相談の受付及び処理の進捗状況の点検に関すること。

イ 相談者支援に関すること。

ウ 署の総合窓口の運営に関すること。

(4) その他の課の事務

警務課以外の課は、その所掌する事務に関し、相談の聴取（直接、相談があった場合は、その受付を含む。）及び処理に関する事務を行うものとする。

第5 署における相談の取扱い

1 総合窓口における相談の受付等

署の総合窓口における相談の受付等は、次に掲げる要領で行うものとする。

(1) 警務課は、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（処理部門を判断するために必要な最低限の情報をいう。以下同じ。）を確認の上、別に定める引継先の基準を参考に処理部門を判断し、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、負担の軽減等にできる限り配慮すること。

(2) 署が受理した全ての相談を一元的に把握・管理するため、警務課において、相談管理システムから出力した別記様式第1号の相談等管理簿を作成し保管すること。

(3) 警務課において処理部門の判断が困難なときは、副署長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。

- (4) (3)の報告を受けた副署長は、処理部門を指定し、警務課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。
- (5) 電話による相談等相談の態様又は署の業務状況に鑑み、(1)から(3)までの措置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。
- (6) 相談者等の生命又は身体に危害が及ぶおそれがあるなど緊急の対応を要する相談を受理したときは、直ちに署長（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。
- (7) 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、警備情報、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出出があったときは、対応すべき部門を判断し、警務課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とともに、副署長への随時の報告を行うこと。
なお、適切な専務部門等へ引き継いだこれらの申出については、警務課による点検及び相談者支援は行わないものとする。

2 専務部門等に相談があった場合の受付等

署の専務部門等に相談があった場合は、次に掲げる要領で受け付けるものとする。

- (1) 専務部門等において相談者の人定事項及び相談概要を確認の上、速やかに、相談を受け付けた旨並びにその日時、相談者の氏名及び相談概要を警務課に連絡すること。
- (2) 専務部門等から(1)の連絡を受けた警務課は、処理部門を判断し、相談を受け付けた専務部門等と処理部門とが異なると認めるときは、相談を受け付けた専務部門等に対し、速やかに相談者からの聴取等の業務を処理部門に対して引き継ぐよう指示すること。この場合において、警務課による処理部門の判断が困難なときは、副署長に相談概要を報告し、処理部門の指定を受けること。

なお、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、負担の軽減等にできる限り配慮すること。

- (3) 専務部門等は、電話による相談等相談の態様又は署の業務状況に鑑み、相談を受け付けた旨の警務課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。
- (4) 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け付けたときは、直ちに署長（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。

3 処理部門による聴取等

(1) 処理部門による聴取、相談等取扱票の作成等

ア 処理部門は、当該処理部門以外の部門において受け付けた相談の引継ぎを受け、又は当該処理部門において相談を受け付けたときは、相談内容を聴取し、相談を受理した日時、相談者の人定事項、相談の内容、対応状況等を相談管理システムに入力することにより作成した別記様式第2号の相談等取扱票（新規受理）を出力の上、

署長に報告するものとする。

イ 相談内容が、告訴・告発、暴力団、警備情報等に係るものであって相談等取扱票以外の様式を用いることとされているものであるときは、当該様式を用いることとし、その旨を警務課に連絡した上で、当該様式により署長に報告するものとする。

ウ 処理部門が聴取した相談のうち、その内容が他の署の管轄区域に係るもの又は他の処理部門の所掌事務に関するものであるなど他の署又は処理部門において対応する必要があると判断されたものについては、相談等取扱票等（相談等取扱票及び他の様式により相談を記録した書類をいう。以下同じ。）を作成した上で警務課に連絡し、副署長の調整の下、引継先を決定し署長に報告するとともに、他の署又は処理部門へ確実に引き継ぐものとする。

また、引継ぎを必要としない場合であっても、他の署又は処理部門に対して相談の内容を通知しておく必要があると認める場合は、当該署又は処理部門に対し相談等取扱票等により情報提供を行うものとする。

エ 他所属から引継ぎを受けた相談を処理した場合にあってはその詳細を相談管理システムに登録して別記様式第3号の相談等取扱票（引継受理）を出力し、情報提供を受けた相談を処理した場合にあってはその詳細を相談管理システムに登録して別記様式第4号の相談等取扱票（情報提供受理）を出力の上、署長に速やかに報告するものとする。

オ 相談を聴取した処理部門（警務課が聴取したときは、同課を含む。）において、他の関係機関に引き継いだ相談については、その措置状況等を相談等取扱票等に記載して署長に報告すること。

（2） 署長の指揮

（1）の報告を受けた署長は、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警務課に指示するものとする。

（3） 警務課による確認及び指導

警務課は、相談等管理簿に対応する相談等取扱票等がそれぞれ作成され、かつ、当該相談等取扱票等が署長まで報告されていることを確認し、相談等取扱票等の作成又は相談等取扱票等による報告の遅延・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。

4 継続相談の取扱い

継続中の相談を処理した職員は、その措置状況を相談管理システムに登録し、別記様式第5号の相談等経過票又は別記様式第6号の相談等経過票（情報提供受理）を出力の上、署長に速やかに報告し、必要な指揮を受けるものとする。

5 点検

（1） 警務課は、前日（休日等の直後の勤務日である場合は、休日等を含む。）に受理及び処理をした相談について、相談等管理簿により、署長に報告するものとする。

（2） 警務課は、相談管理システムに登録された相談のうち、処理が終結していない相

談について、処理部門における処理状況を別記様式第7号の未処理一覧により、他所属に引き継いだ相談を別記様式第8号の他所属への引継ぎ等一覧により、他所属から引き受けた相談を別記様式第9号の他所属からの受理等一覧により、原則として毎月1回以上点検し、その結果を署長に報告するものとする。

なお、処理の遅延・懈怠を認めるときは、署長に速やかに報告して、必要な指揮を受けるものとする。

- (3) 警務課は、3及び4により処理した相談等取扱票及び相談等経過票が署長に速やかに報告されていることを点検するとともに、点検を終えた相談等取扱票及び相談等経過票を一括して管理するものとする。
- (4) 警務課から点検結果について報告を受けた署長は、相談処理の遅延・懈怠を認めるときは、処理部門に対し必要な指揮を行うとともに、広聴・被害者支援課を経由して警務部長にその結果を報告するものとする。
- (5) 署長から点検結果の報告を受けた警務部長は、各署の結果を取りまとめた上で、適宜、本部長に報告するものとする。

6 相談者支援

- (1) 警務課において、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理するものとする。ただし、相談者から処理部門に対して直接、要望があった場合は、この限りでない。
- (2) 警務課は、相談者から(1)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・指示するものとする。

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、処理部門から警務課に要望内容を速やかに連絡し、連絡を受けた警務部門は、これを記録するものとする。

- (3) 警務課は、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、速やかに署長に要望内容を報告するものとする。
- (4) 相談者からの要望に係る報告を受けた署長は、処理部門又は警務課に対し、相談者支援について必要な指揮を行うものとする。

7 相談処理の終結等の手続

処理部門は、相談処理を終結するときは、署長の決裁を得た上で当該相談の処理を終結した旨を警務課に連絡し、相談処理を終えるものとする。

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、引き続き警務課による点検及び相談者支援を実施する必要があると認められるときは、告訴・告発等を受理した旨を警務課に連絡し、相談処理を終えるものとする。

警務課は、処理部門から相談処理の終結等の連絡を受けたときは、警務課による点検及び相談者支援を終えるものとする。

第6 本部における相談対応

1 総合窓口における相談の受付等

本部の総合窓口における相談の受付等は、次に掲げる要領で行うものとする。

- (1) 広聴・被害者支援課は、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を確認の上、別に定める引継先の基準を参考に処理部門を判断し、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、負担の軽減等にできる限り配慮すること。
- (2) 本部の総合窓口が受け付けた相談を把握・管理するため、広聴・被害者支援課において、相談管理システムから出力した相談等管理簿を作成し、随時、広聴・被害者支援課長に報告すること。

2 専務部門等における相談の受理等

(1) 専務部門等に相談があった場合の受理要領

本部の専務部門等（専務部門等に設置された専用の相談電話や窓口を含む。）に相談があった場合は、次に掲げる要領で受理するものとする。

ア 専務部門等は、本部の総合窓口において受け付けた相談の引継ぎを受け、又は当該専務部門等において相談を受け付けたときは、相談内容を聴取し、速やかに、相談を受理した日時、相談者の人定事項、相談の内容、対応状況等を相談管理システムに入力して作成した相談等取扱票（新規受理）を出力の上、所属長に報告すること。

イ 相談内容が、告訴・告発、暴力団、警備情報等に係るものであって相談等取扱票以外の様式を用いることとされているものであるときは、当該様式を用いることとし、当該様式により所属長に報告すること。

ウ 専務部門等になされた相談のうち、その内容が他の専務部門等の所掌事務に関するものであるなど他の専務部門等において対応する必要があると判断されたものについては、対応すべき処理部門に確実に引き継ぐこと。この場合において、相談内容を聴取しているときは、その内容を記載した相談等取扱票等を作成し、所属長へ報告した上で引き継ぐこと。

また、引継ぎを必要としない場合であっても、他の署又は専務部門等に対して相談の内容を通知しておく必要があると認める場合は、当該署又は専務部門等に対し相談等取扱票等により情報提供を行うこと。

エ ウの場合において、対応すべき処理部門の判断が困難な場合又は引継先について調整が必要な場合は、広聴・被害者支援課に調整を依頼すること。

オ 相談を聴取した専務部門等（広聴・被害者支援課が聴取したときは、同課を含む。）において、他の関係機関等に引き継いだ相談については、その措置状況等を相談等取扱票等に記載して所属長に報告すること。

(2) 所属長の指揮

(1)の報告を受けた所属長は、処理方針について必要な指揮を行うものとする。

(3) 広聴・被害者支援課による確認及び調整

ア 広聴・被害者支援課は、必要があると認めるときは、総合窓口で受理した相談について、引継先の所属に対し、相談等取扱票等の種別、処理部門等の確認を行うことができる。

イ 広聴・被害者支援課は、本部の総合窓口から引き継いだ相談又は専務部門等が受け付けた相談について、処理部門が複数あるなどその引継先の調整が必要な場合において、関係所属から調整を求められたときは、その引継先について調整を行うものとする。

3 本部から署に相談を引き継ぐ場合の対応

(1) 本部で受理した相談の署への引継ぎは、本部の処理部門から署の処理部門に対して行うものとする。

(2) 本部から署への引継ぎを円滑にし、及びその遺漏を防止するため、本部にあっては広聴・被害者支援課、署にあっては警務課を連絡調整窓口とし、処理部門の判断が困難な場合等処理部門間の円滑な引継ぎができないときは、連絡調整窓口が調整を行うものとする。

(3) 第5の2に定める手続は、本部から署に相談を引き継いだ場合について準用する。

4 継続相談の取扱い

本部の処理部門における継続相談の取扱いは、署の取扱いに準じて各所属で行うものとする。

5 本部における相談の管理

本部における相談処理の進捗状況の管理は、それぞれの処理部門が、広聴・被害者支援課から引継ぎを受けた相談及び直接受理した相談の処理の進捗状況について、相談等管理簿又はこれに準じた様式を用いて、自ら管理するものとする。

6 相談者支援

(1) 広聴・被害者支援課において、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理するものとする。ただし、相談者から処理部門に対して直接、要望があった場合は、この限りでない。

(2) 広聴・被害者支援課は、相談者から(1)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について連絡するものとする。

(3) 処理部門は、相談者から(1)の要望があったときは、要望内容を記録するものとする。

(4) 処理部門は、相談者から(1)の要望を受理したとき又は広聴・被害者支援課から(2)の連絡を受けたときは、適切に相談者支援を行うものとする。

(5) 広聴・被害者支援課又は処理部門は、相談者から受理した要望が署において聴取した相談に係るものであるときは、相談者への支援措置等について署の警務課又は処理部門に連絡・指示するものとする。

7 相談処理の終結等の手続

相談処理の終結等は、処理部門において所属長の決裁を得た上で行うものとする。

第7 署又は本部の当直等における相談の受理要領

1 署の当直における受理要領

- (1) 署の当直において相談を受理したときは、当面、必要な処理を行うとともに、相談の内容、対応状況等を相談等取扱票等に記載するものとする。この場合において、相談者等の生命、身体、財産等に危害が生じるおそれがあると認めるとき、又は緊急の措置を講ずる必要があると認めるときは、直ちに、必要な初動措置を講ずるとともに、その旨を署長又は処理部門に報告するものとする。
- (2) 当直責任者は、当直終了後に相談等取扱票等を警務課に引き継ぐものとする。
- (3) (2)の引継ぎを受けた警務課は、速やかに、当直中に受理した相談内容を確認した上で、副署長に報告し、当該相談を処理部門に引き継ぐものとする。

2 当直時間帯に交番等に相談があった場合の受理要領

当直時間帯において交番等に相談があった場合は、その旨を当直責任者に報告しその指示を受けた上で、1の要領で対応するものとする。この場合において、警務課への引継ぎは、署の地域課長を経由して行うものとする。

3 本部の当直における受理要領

- (1) 本部の当直における相談の受理は、一般当直において行うものとする。
- (2) 一般当直において相談を受理したときは、当面、必要な処理を行い、相談の内容、対応状況等を相談等取扱票等に記載し、当直終了後、当直責任者が広聴・被害者支援課に引き継ぐものとする。この場合において、相談者等の生命、身体、財産等に危害が生じるおそれがあると認めるとき、又は緊急の措置を講ずる必要があると認めるときは、直ちに、事案を管轄する署の当直責任者に引き継ぎ、その旨を本部の専務部門等に報告するものとする。
- (3) (1)の引継ぎを受けた広聴・被害者支援課は、速やかに当該相談を処理部門に引き継ぐものとする。

第8 相談への対応要領

相談への対応は、相談者等の生命、身体又は財産への危害の防止を最優先に行うことを基本とし、そのため、相談に係る事案が、刑罰法令に抵触すると認められるときは事件化を、保護措置が必要であると認められるときはその措置の実施を検討するものとするが、これら以外の措置として、次のとおり対応するものとする。

なお、相談の性質に応じた特定の対応がある場合には、各部門が、必要に応じ、適切かつ具体的な対応要領を定めることができる。

1 対応方法等の教示

相談事案が、相談者等の生命、身体又は財産に危害が及ぶおそれがないと認めるものについては、その内容に応じた対応方法の教示又は助言を行うものとする。

2 防犯指導

相談事案が、嫌がらせを目的とするもの又は刑罰法令等に抵触しないものの相談者等が不安を感じるものについては、当該事案の内容に応じて、相手方との適切な対応方法、防犯機器の紹介、緊急時の警察への通報方法等の自衛手段等を教示するものとする。この場合において、必要により、相談者等の自宅等の周辺のパトロールその他犯罪の未然

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) 相談事案が、相談者等の生命、身体又は財産に危害が及ぶおそれがあると認めるものについては、相談者等の意思を確認の上、相手方に対する指導、警告又は説得を行うものとする。

(2) 相談事案について、相談者等から相手方に対する指導、警告又は説得の要請があったときは、原則として、これらの要請を的確に行うものとする。

(3) 相談者等から相手方に対し、ストーカー行為等の規制等に関する法律（平成12年法律第81号）、配偶者からの暴力の防止及び被害者の保護等に関する法律（平成13年法律第31号）等の法令に基づく行政命令等の措置を実施するよう申出があった場合において、当該行政命令等の措置の実施を行うことが適当と認めるときは、関係所属と連携して迅速かつ的確に実施するものとする。

4 人身安全関連事案への対応の特例

人身安全関連事案（ストーカー事案、配偶者からの暴力事案等、恋愛感情等のもつれに起因する暴力的事案、行方不明事案、児童・高齢者・障害者虐待事案等の人身の安全を早急に確保する必要の認められる事案をいう。）に係る相談については、第5の3（1）イ及び第6の2（1）イの定めにより相談等取扱票以外の様式を用いた場合であっても、相談管理システムに確実に入力の上、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による人身安全関連事案情報管理業務への業務移管を行い、人身安全・少年課及び関係所属と緊密な連携の下、上記の対応要領及び別に定める対応要領に基づき迅速かつ的確な対応を行うものとする。

第9 留意事項

1 相談への対応は、全部門が行うこととし、全職員が相談の受理、処理等の相談業務を行うものとする。

2 所属長は、自らの所属における相談業務の責任者として、受理した相談の内容及び措置状況の把握並びにその適切な取扱いに関する指揮・監督を徹底するものとする。

3 相談の処理に当たっては、処理部門だけでなく関係部門が緊密に連携した上で対応するものとする。

4 本部及び署に設置している総合窓口について、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、県民が利用しやすいものとすることにより、被害の不安に苦しむ人に応える警察の確立に努めるものとする。

5 総合窓口及び専務部門等は、相談等（相談に該当しない申出を含む。以下同じ。）の内容や性質に応じ、その保秘、情報管理等を徹底するための措置を講ずるものとする。特に暴力団関係相談（情報）、性犯罪被害に関する相談等については、相談者のプライバシー保護、暴力団による相談者への加害防止及び捜査上の支障の観点から、保秘の必要性に応じて、相談等取扱票の関係箇所へのマスキング、相談管理システム上の設定等を行うものとする。

6 職員は、相談は機微な個人情報等を取り扱うことに鑑み、相談業務で知り得た情報の

取扱いに注意して、その保秘、情報管理等を徹底し、不正照会及び漏洩の絶無を期すこと。

- 7 相談管理システムに登録した相談情報は、相談対応の終結日の翌年4月1日を起算日として5年間保存するものとする。なお、保存期間を経過した場合は、広聴・被害者支援課において削除するものとする。
- 8 相談の関係書類の保存は、文書分類表に基づき、本部にあっては各所属、署にあっては警務課において行うものとする。
- 9 署又は交番等に相談があった場合は、管轄又は所管区の区域にかかわらずこれを受け付けなければならない。
- 10 交番等で相談を聴取したときは、処理部門で聴取した場合と同様に相談等取扱票を作成し、署の地域課長を経由して処理部門へ引き継ぐものとする。

(別記様式 省略)