

通達甲（生．総．家相）第3号  
平成12年3月16日  
存続期間

各 所属長 殿  
生活安全部長

警視庁生活安全相談取扱要綱の制定について

〔沿革〕 平成12年8月 通達甲（副監．総．企．調）第14号  
13年12月 同（副監．地．総．企）第34号  
14年9月 同（副監．総．企．組）第22号  
17年1月 同（生．総．生相）第1号  
18年8月 同（生．総．企）第8号  
20年3月 同（副監．警．人1．企1）第8号  
21年10月 同（生．総．生相）第3号  
27年3月 同（副監．警．人1．企1）第10号  
29年1月 同（副監．警．人1．企）第2号改正

このたび、警視庁生活安全相談取扱規程（平成12年3月16日訓令甲第12号。以下「規程」という。）が制定され、平成12年4月1日から施行されることに伴い、別添のとおり、警視庁生活安全相談取扱要綱を制定し、平成12年4月1日から実施することとしたから、運用上誤りのないようにされたい。

おって、警視庁家事相談取扱規程の運用について（昭和36年8月26日通達甲（防．防．家）第19号）は廃止する。

## 記

### 制定の趣旨

近年、社会の進展とともに、つきまとい、男女間暴力事案等、警察に寄せられる相談もますます広範かつ複雑になっており、警察の積極的な対応が求められていることから、防犯問題、家事問題、民事問題及び身近の困りごとの相談を生活安全相談と定め、都民の立場に立った相談業務の的確な推進を図るため規程が制定されたことに伴い、規程の運用について必要な事項を定めるものである。

別添

警視庁生活安全相談取扱要綱

## 第 1 目的

この要綱は、生活安全相談（以下「相談」という。）の取扱いについて必要な事項を定めることを目的とする。

## 第 2 相談の範囲

相談の範囲は、次のとおりとする。

- 1 防犯問題 犯罪の予防、危害の防止、その他防犯上の問題に関する相談
- 2 家事問題 家庭生活における紛争等の問題に関する相談
- 3 民事問題 民事を背景とした紛争等の問題に関する相談
- 4 身辺の困りごと 身辺にかかわる相談

## 第 3 相談業務実施上の心構え

- 1 管轄のいかんにかかわらず取り扱い、速やかに処理する。
- 2 相談者の心情に配慮し、真摯〔し〕に対応する。
- 3 相談者の説明を十分聴取し、相談者の真意を把握して対応するものとし、先入観に基づき決めつける等の軽率な言動はとらないようにする。
- 4 職務上知り得た秘密を厳守し、関係者の名誉、信用、社会的な地位等を傷つけないようにする。
- 5 警察を利用して利益を得、又は自己の立場を不当に有利にしようとする者から、利用されたり誘惑に陥ることがないようにする。
- 6 外国人の相談については、その国民性、宗教、習慣等に十分配慮する。

## 第 4 相談業務の実施体制

### 1 相談責任者等の指定

- (1) 生活安全総務課長は、職員（警察官、警察行政職員及び一般職非常勤職員をいう。以下同じ。）の中から相談に係る業務（以下「相談業務」という。）に適性のある者を担当者（以下「相談担当者」という。）として指定するものとする。
- (2) 警察署長は、職員の中から相談業務の推進責任者（以下「相談責任者」という。）1名及び相談責任者を補助する者（以下「相談責任補助者」という。）を少なくとも男女各1名を指定するものとする。
- (3) 相談責任者には、円満な人格・識見を有し、かつ、実務及び諸法令に精通した者で、防犯係又は生活安全相談係の幹部を充てるものとする。
- (4) 女性の相談責任補助者には、原則として、生活安全を担当する課（島部警察署は、防犯を担当する係。以下「生活安全担当課」という。）の職員の中から相談業務に適性のある女性警察官を充てるものとする。
- (5) 男性の相談責任補助者には、生活安全担当課の職員の中から相談業務に適性のある者を充てるものとする。

### 2 警視庁生活安全相談センターの任務

- (1) 警視庁生活安全相談センター（以下「相談センター」という。）の任務は、次のとおりとする。

- ア 相談の受理及び処理に関すること。
- イ 関係簿冊の整備及び相談に係る統計に関すること。
- ウ 関係機関との連絡及び相談業務の広報に関すること。
- エ 警察署の相談に対する助言及び指導に関すること。
- オ 各種講習における生活安全相談の指導教養に関すること。
- カ 警察署の相談責任者、相談責任補助者及び相談担当者に対する指導教養に関すること。
- キ その他相談業務の適正な運営に関すること。

(2) 相談センターの警部（同相当職を含む。）は、相談業務の適正な運営を図ることを任務とする。

### 3 相談センターと警察署との連携

相談センター及び警察署は、相互に緊密な連携を図り、相談業務の迅速・的確な推進に努めるものとする。

## 第 5 相談業務の推進要領

### 1 業務推進上の留意事項等

(1) 相談は、原則として、休日（東京都の休日に関する条例（平成元年東京都条例第 10 号）第 1 条第 1 項に規定する休日をいう。）以外の日の午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分までの間（以下「執務時間」という。）に、相談責任者等が受理及び処理するものとする。ただし、執務時間外において相談の申出があった場合でも受理するものとするが、その処理については事案の緊急性、相談者の事情、業務の状況等を勘案して、相談者の了解を得た上、後日、行うことができるものとする。

(2) 警察署において、本署当番の時間帯（島部警察署にあっては宿日直勤務の時間帯。以下同じ。）に相談責任者及び相談責任補助者が不在の場合の相談は、次により本署当番員（島部警察署にあっては宿直員。以下同じ。）が受理及び処理するものとする。

ア 相談を受理した本署当番員は、速やかに本署当番責任者（島部警察署にあっては宿直責任者。以下同じ。）に報告し、その指揮を受け適切な対応に努めるものとする。

イ 本署当番責任者は、本署当番の時間帯の相談受理状況を把握し、相談受理者の指揮監督に当たり、当番時間帯終了時に、取り扱った相談事案を警察署長に報告した後、速やかに生活安全担当課長に引き継ぐものとする。

(3) 警察署の地域警察官が行う相談の受理、引継ぎ等については、地域部長が別に定めるところにより行うものとする。

(4) 前(1)から(3)までに規定するほか、職員が相談を受理した場合は、速やかに相談責任者等又は本署当番責任者に引き継ぐものとする。

(5) 法令違反に該当すると認められない相談であっても、積極的に、事実の確認、関係者への注意等の必要な措置を講ずるなど、相談者の立場に立った適切な対応に努めるものとする。

(6) 相談内容が警察の所掌事務の範囲を超える場合は、相談者に説明してその理解を

得た上で、他の官公署の相談窓口等の関係機関を教示するものとする。

- (7) 相談に当たっては、相談者のプライバシーの保護に配慮し、相談室等で行うようにする。
- (8) 相談者から金品を預からないようにする。
- (9) 文書による相談は、電話等により相談内容を本人から直接聴取し、事実関係を把握してから処理するものとする。
- (10) 日本語を理解できない外国人からの相談については、通訳を介して実施し、通訳がないときは、相談センターの外国人相談電話を活用するものとする。
- (11) 女性からの相談で相談者が希望するとき、又は女性の職員が対応することが望ましいと認められるときは、女性の相談責任補助者等に処理させるものとする。
- (12) 次の相談事案は、犯罪防止についての指導又は教示に終わらせるものとする。
  - ア 裁判確定事案又はこれと同様の効力が発生している事案で、その判決内容等に反した主張をするもの
  - イ 裁判継続中の事案又は訴訟によって解決する以外に方法のないもの
  - ウ 他の所属又は他の官公署若しくはこれに準ずる機関が取扱中のもの又はすでに処理済みのもの
  - エ その他相談に適さないと認められるもの

## 2 相談に対する措置

相談を受理したときは、助言、防犯指導、警告等を行い、次により措置するものとする。

### (1) 解決

関係者に具体的行為がなく、単に防犯指導等を行って様子を見るだけの状況の場合は、生活安全総務課長又は警察署長（以下「所属長」という。）の指揮を受けて相談を結了し、解決とする。

### (2) 継続

相談内容が複雑で1回で結了することができず、後日関係者から事実確認をしなければならない場合又は事後の犯罪防止、被害拡大防止等の措置が必要と認められる場合は相談を継続する。この場合において、事後の措置を講じる必要があることから、月1回以上の相談者への連絡確認を行うものとする。

### (3) 引継ぎ

本部主管課、警察署主管課、他の道府県警察署又は関係機関等への引継ぎが適当な場合は、当該課等の相談窓口等へ事前連絡した上で引継ぎを行う。

## 3 関係者の呼出し

相談について関係者の呼出しを行うときは、その必要性を十分に検討し、警視庁本部処務規程（昭和47年4月1日訓令甲第5号）別記様式第9の呼出承認簿により、あらかじめ所属長の承認を受けるものとする。

## 第6 重要な相談の処理

- 1 次の警察上特に注意をする相談（以下「重要な相談」という。）については、直ちに所属長に報告し、指揮を受けて処理しなければならない。この場合において、警察

署長は、必要があると認められるときは、生活安全担当課長（島部警察署は次長）に直接相談に当たらせるものとする。

- (1) 法人、団体等が組織的、計画的かつ連続的に行っていると疑われる反社会的な事案
  - (2) 人の生命身体に危害が及んでいるおそれのある事案
  - (3) 悪質なつきまとい事案、男女間暴力、児童虐待、高齢者虐待その他の弱者を脅かす事案
  - (4) その他将来社会問題化するおそれのある事案
- 2 前1の重要な相談を除く相談については、速やかに所属長に報告し、指揮を受けて処理しなければならない。

## 第7 事件化による処理

- 1 相談責任者は、相談事案が法令違反に該当すると認められる場合には、生活安全担当課長に報告するとともに、警察署長の指揮を受け、警察総合相談業務等管理システム（以下「管理システム」という。）により事件主管課（係）に引き継ぐものとする。
- 2 前1の引継ぎを受けた事件主管課（係）は、積極的な事件化を図り、適正な処理を行うこと。
- 3 警視庁生活安全相談センター所長（以下「相談センター所長」という。）は、受理した相談の内容から判断して、事件としての対応が必要と認められるときは、生活安全総務課長の指揮を受けて、管理システムにより関係する本部主管課又は警察署に引き継ぐものとする。
- 4 前記1及び前3の場合において、相談者の住所地又は勤務先が他の道府県警察署の管轄区域内であり、当該警察署により対応することが適当と認められるときは、当該警察署と協議して、管理システム又は別記様式第1号の「生活安全相談処理結果表」及び別記様式第1号の2の「相談処理経過の概要」の写しにより引き継ぐものとする。

## 第8 生活安全相談窓口の案内表示

警察署にあっては、署内案内板及び生活安全担当課（防犯係等）の出入口に「生活安全相談」の案内表示を行うものとする。

## 第9 相談業務の広報

所属長は、相談業務内容について各種警察活動を通じて広報するほか、部外の広報媒体に掲載を依頼し、広報を積極的に行うものとする。

## 第10 管理システムへの登録等

- 1 相談担当者及び相談責任者は、相談を受理し、又は引継ぎを受けた場合は、相談の要旨及び取扱いの概要を管理システムにより登録するとともに、生活安全相談処理結果表及び相談処理経過の概要を出力し、所属長の決裁を受けた後、保存するものとする。
- 2 前1により、管理システムにより登録したときには、別記様式第2号の「生活安全相談処理一覧簿」を出力し、保存するものとする。
- 3 相談担当者及び相談責任者は、継続の措置とした相談については、2回目以降の相

談を受け、又は連絡確認を行った場合は、その取扱経過を管理システムにより登録するとともに、相談処理経過の概要を出力し、所属長の決裁を受けた後、保存するものとする。また、継続事案が終了した場合は、別記様式第3号の「相談処理結果」を出力し、所属長の決裁を受けた後、保存するものとする。

- 4 相談担当者及び相談責任者は、相談者のほかに複数の関係者がいる場合には、管理システムにより登録するとともに、別記様式第4号の「相談関係者」を出力し、保存するものとする。
- 5 管理システムに登録された情報並びに生活安全相談処理結果表、相談処理経過の概要、生活安全相談処理一覧簿、相談処理結果及び相談関係者の保存期間は、3年とする。
- 6 管理システムの運用時間は、常時とする。

#### 第11 情報の管理等

相談責任者等は、管理システムで取り扱う個人情報及び入出力資料については、個人情報保護の観点から適正な管理に努めること。

#### 第12 報告

- 1 所属長は、重要な相談のうち、警視庁全体で把握し、総合的な対策を講じる必要があると認められる事案及び事件化した事案の取扱状況については、その都度生活安全部長（警察署長からの報告については相談センター経由）に書面により報告すること。
- 2 警察署長は、配置換え等により相談責任者等を新たに指定した場合は、速やかに、生活安全総務課長（相談センター経由）に書面により報告すること。

#### 第13 相談業務に対する適正な評価等

- 1 所属長は、適切な相談業務を実績として評価するとともに、危害の未然防止、被害の拡大防止等に功労があった職員に対しては、積極的な賞揚の措置をとること。
- 2 所属長は、相談業務に関する指導教養を積極的に行い、相談に係る事案に対し迅速・的確な対応がとられるようにすること。