

広聴相談に関する訓令の運用について（通達）

〔 制定 令和 7. 2. 14 例規広第 1 号
京都府警察本部長から各部長、各所属長あて 〕

広聴相談に関する訓令（令和 7 年京都府警察本部訓令第 1 号。以下「訓令」という。）の制定に伴い、みだしのことについて下記のように定め、令和 7 年 2 月 14 日から実施することとしたから、適正に運用されたい。

なお、警察安全相談に関する訓令の運用について（平成 13. 3. 30：例規生企第 14 号）及び広聴に関する訓令の運用について（平成 13. 5. 31：例規広第 28 号）の例規通達は、廃止する。

記

1 基本的心構え（訓令第 3 条関係）

- (1) 職員一人一人が京都府警察（以下「警察」という。）に申出のあった広聴事案及び警察安全相談（以下「広聴相談事案」という。）を適切に受理し処理するための心構えを認識し、真に府民の心情を理解した上で誠実に対応することを念頭に置き、必ず組織として対応すること。
- (2) 広聴相談事案を受理した職員は、一人で抱え込むことなく、広聴相談事案の受理及び処理について上司に報告し、その指揮を受けること。

2 相談室等の設置（訓令第 4 条関係）

- (1) 申出者と面接する場合は、原則として専用の相談室を使用すること。
- (2) 相談室は、常に整理整頓し、申出者が安心して相談できる環境の整備に努めること。

3 当直時間中における対応（訓令第 9 条関係）

- (1) 当直勤務員が受理した広聴相談事案のうち、その場で処理できるものについては、当直長の指揮を受け適切に処理した上、相談システムに登録して当直長に報告すること。この場合において、申出者等に危害が及ぶおそれがあるなど緊急に対応する必要があると認めるときは、警察本部（以下「本部」という。）の当直長は当該業務を主管する所属（以下「業務主管所属」という。）の長に、警察署（以下「署」という。）の当直長は警察署長（以下「署長」という。）に直ちに報告し、その指揮を受けて必要な措置を講じること。
- (2) 当直勤務員が受理した広聴相談事案のうち、後日、訓令第 5 条第 1 項に規定する広聴責任者等又は第 7 条第 1 項に規定する相談責任者等（以下「責任者等」という。）において処理することが適当と認めるものについては、当直長の指揮を受け、広聴相談事案の内容を十分に聴取するとともに、申出者に責任者等への引継ぎの趣旨を説明して理解を得た上、相談システムに登録して当該広聴相談事案の引継状況を当直長に報告すること。
- (3) 当直長は、当直時間中に取り扱った広聴相談事案については、当直勤務終了後、本部にあっては広報応接課長に、署にあっては署長に報告すること。

4 所属長の責務（訓令第 10 条関係）

(1) 所属長は、広聴相談事案の受理及び処理の状況を確実に把握すること。この場合において、次のいずれかに該当するものについては、特にその対応に万全を期すること。

- ア 警察安全相談において申出者等が身体の安全に不安を感じている事案に係るもの
- イ 将来、申出者等に危害が及ぶおそれがあると認められる警察安全相談に係るもの
- ウ 刑罰法令に抵触すると認められる警察安全相談に係るもの
- エ 職員の不適切な職務執行に対する広聴事案に係るもの
- オ 社会的反響が大きい広聴相談事案に係るもの

(2) 所属長は、広聴相談事案に的確に対応できるよう、特に執務時間外における広聴相談事案に関係する行政機関、団体等との連絡体制の確立に配慮すること。

5 広聴事案の対応（訓令第13条関係）

所属長は、広聴事案が明らかに権利の濫用に相当すると認められるものを除き、職務執行に対する抗議、けん制等であっても、相談システムに必ず登録すること。この場合において、広報応接課長以外の所属長は、広報応接課長と協議して対応すること。

6 広聴事案の申出に対する対応結果の通知（訓令第18条関係）

(1) 所属長は、広聴事案について、事実関係を調査した上、必要な対応を行い、文書その他適当と認められる方法により申出者に通知すること。ただし、文書による苦情については、調査及びその結果を踏まえた措置について、原則として文書により申出者に通知すること。

(2) 所属長は、広聴事案の対応に時間を要すると認められるときは、必要により当該広聴事案の申出者にその対応状況及び経過を連絡すること。

7 警察安全相談対応時の配慮事項（訓令第22条関係）

(1) 申出者等の生命、身体又は財産に危害が及ぶおそれがなく、かつ、犯罪に至るおそれのないものについては、申出者等の立場に立って、採り得る法律上又は事実上の手段等の教示、助言、指導又はあっせんを行うこと。この場合において、指導又はあっせんを行うときは、申出者等の意思に反することがないよう申出者等の納得を得た上で行うこと。

(2) 申出者等が不安を感じる事案に係るもので犯罪に至るおそれがないものについては、当該事案の内容に応じて、相手方への対応の教示、防犯機器の紹介、緊急時における警察への通報要領等、申出者等に対し適切な対応方法、自衛手段等を教示すること。この場合において、併せて自宅等周辺のパトロール活動等を積極的に実施すること。

(3) 受理した時点では刑罰法令に触れないが、将来、申出者等に危害が及ぶおそれがあると認められるものについては、申出者等の意向を踏まえ、相手方に対して、犯罪を予防するために必要な指導、警告又は説得を行うこと。この場合において、申出者等に緊急の危害が及ぶおそれがあると認められるときは、申出者等からの要請の有無にかかわらず、犯罪の予防のために必要な警告、制止又は立入りの措置を講じること。

(4) 警察安全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、所属長の指揮を受け、相談システムに登録して当該事案を直ちに業務主管所属の長に引き継ぐこと。

なお、当該事案を事件化しなかったときは、当該業務主管所属の長はその理由等を申出者等に説明し、その理解を得るよう努めるとともに、その経過を相談システムに登録しておくこと。

8 専門相談等の引継ぎ（訓令第23条関係）

(1) 業務主管所属の担当者は、相談責任者から専門相談の引継ぎを受けたときは、業務主管所属の長の指揮を受けて適切に処理すること。

(2) 訓令第23条第1項の規定により業務主管所属の長に引き継ぐ専門相談は、次に掲げるものとする。

ア 相談に関して別に定めがあるもの

イ 専門的な知識又は判断を要するなど、自ら処理することが困難なもの

ウ その他業務主管所属で処理することが適切と認められるもの

(3) 相談責任者は、業務主管所属の長に専門相談を引き継ぐ場合において、現に申出者が来庁しているときは、当該業務主管所属の担当者に面接場所への来場を要請し、又は申出者を当該業務主管所属に案内するなど適切な対応に努めること。

9 報告等（訓令第24条関係）

訓令第24条に規定する特異重要な広聴相談事案とは、人の生命又は身体に危害が及ぶおそれがあると認められる事案、悪質又は重大な犯罪が行われていると認められる事案、職員の不適切な職務執行により著しい権利侵害が認められる事案その他社会的な問題に発展するおそれがあると認められる事案に係る広聴相談事案をいう。