

目次

第1章 総則（第1条—第10条）
第2章 広聴相談事案の取扱要領
第1節 広聴相談事案の受理等（第11条—第15条）
第2節 広聴相談事案の処理等（第16条—第24条）
第3節 広聴相談事案の処理の適用除外（第25条）
第4節 広聴相談事案の取扱い上の留意事項（第26条）
第3章 苦情の申出を受理した場合の特例
第1節 公安委員会宛ての苦情の処理（第27条—第30条）
第2節 警察宛ての苦情の処理（第31条—第32条の2）
第4章 所属長の配慮事項（第33条—第37条）
第5章 報告（第38条—第40条）
附則

第1章 総則

（目的）

第1条 この訓令は、府民から警察に対して申出のあった要望、苦情、相談等を組織的に管理することにより適正に取り扱い、これらを業務運営に的確に反映させ、警察に負託された責務を全うすることを目的とする。

（用語の定義）

第2条 この訓令において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

- (1) 広聴相談事案 警察に対して申し出られた警察広聴及び警察相談に係る事案をいう。
- (2) 警察広聴 警察活動に関する要望、意見、感謝、激励、苦情、情報等の申出をいう。
- (3) 警察相談 安全で平穏な生活を営む上での障害又は生活の安全に関する問題について、警察にその解決等を求める申出をいう。
- (4) 苦情 警察職員の職務執行における違法若しくは不当な行為又は不作為により何らかの不利益を受けたとして個別具体的にその是正を求める不服及び警察職員の不適切な執務の態様に対する不平不満をいう。

（総括責任者）

第3条 警察本部（以下「本部」という。）に広聴相談総括責任者（以下「総括責任者」という。）を置く。

2 総括責任者は、総務部長をもって充てる。

3 総括責任者は、大阪府警察における広聴相談事案に係る取扱いに関する事務を総括する。

（運用責任者）

第4条 本部に広聴相談運用責任者（以下「運用責任者」という。）を置く。

2 運用責任者は、府民応接センター所長をもって充てる。

3 運用責任者は、総括責任者を補佐し、大阪府警察における広聴相談事案の取扱いに関する事務の適正かつ効率的な運用を図るとともに、第9条の警察相談室の事務を掌理する。

（所属長の責務）

第5条 所属長は、広聴相談事案の内容、処理の経過及び結果その他必要な事項を把握し、その適正な取扱いについて指揮監督を徹底するとともに、所属職員に対し、広聴相談事案の対応に必要な知識並びに情報の集約及び活用について効果的な指導・教養を行うものとする。

（取扱責任者）

第6条 所属に広聴相談取扱責任者（以下「取扱責任者」という。）を置く。

2 取扱責任者は、本部の所属にあっては次長又は副隊長を、警察学校にあっては副校長を、方面本部にあっては副方面本部長を、組織犯罪対策本部にあっては組織犯罪対策本部副本部長を、犯罪対策戦略本部にあっては犯罪対策戦略本部副本部長を、万博対策本部にあっては万博対策官を、警察署にあっては副署長又は次長をもって充てる。

3 取扱責任者は、所属における広聴相談事案の適正かつ円滑な処理を図る。

(処理主任者)

第7条 所属長は、第17条第1項の規定により広聴相談事案を処理するときは、本部の所属、警察学校、方面本部、組織犯罪対策本部、犯罪対策戦略本部及び万博対策本部（以下「本部所属等」という。）にあっては管理官又は所属長補佐（これらに相当する職にある者を含む。）のうちから、警察署にあっては各課長のうちから広聴相談処理主任者（以下「処理主任者」という。）を指定するものとする。

2 処理主任者は、広聴相談事案を迅速・的確に処理するとともに、その経過及び結果について所属長に報告する。

(取扱補助者)

第7条の2 所属に広聴相談取扱補助者（以下「取扱補助者」という。）を置く。

2 取扱補助者は、本部所属等にあっては庶務に関する事務を担当する係長又は所属長が指定する係長（府民応接センターにあっては広聴相談第一担当所長補佐及び広聴相談第二担当所長補佐）を、警察署にあっては広聴相談係長をもって充てる。

3 取扱補助者は、所属長及び取扱責任者の命を受け、処理主任者の指定、広聴相談事案の受理及び処理状況の把握その他広聴相談事案の適正な取扱いに関する事務を補助するものとする。

(当直管理責任者の任務)

第8条 当直管理責任者は、当直勤務中の広聴相談事案の申出の受理状況を第12条の規定により作成された相談カードにより確認し、その内容を確実に把握した上で、適正な処理について指揮監督を行う。

(警察相談室及び警察相談所)

第9条 広聴相談事案の受理並びに適正かつ円滑な処理及び引継ぎを行うため、本部に警察相談室を、警察署に警察相談所を置く。

2 暴力団又は暴力団員が関与するものに係る広聴相談事案（苦情を除く。以下「暴力相談」という。）に適切に対処するため、警察相談室に暴力問題相談室を、警察相談所に暴力問題相談所を附置する。

3 警察相談室は府民応接センター員で構成し、警察相談所は当該警察署の総務課広聴相談係員及び各課長をもって構成する。

(専門相談窓口)

第10条 高度の専門的知識及び重要な判断を要する特定の広聴相談事案に対処するため、本部に専門相談窓口を設置する。

2 専門相談窓口の名称、取扱内容及び当該専門相談窓口を主管する所属は、別表のとおりとする。

3 本部の所属長は、専門相談窓口を新たに設置し又は廃止する場合は、総括責任者の承認を得るものとする。

第2章 広聴相談事案の取扱要領

第1節 広聴相談事案の受理等

(広聴相談事案の受理)

第11条 大阪府警察職員（以下「職員」という。）は、広聴相談事案の申出があったときは、これを受理するものとする。

(相談カードの作成)

第12条 広聴相談事案の申出を受理したとき（通信指令室員から110番通報により申告のあった広聴相談事案の引継ぎを受けたときを含む。）は、次の各号に掲げる相談の区分に応じ、当該各号に定めるカード（以下「相談カード」という。）を作成しなければならない。

(1) 広聴相談（次号から第6号までに掲げる相談を除く。以下同じ。） 広聴相談カード（別記様式第1号）

(2) 暴力相談 暴力相談カード（別記様式第2号）

(3) ストーカー事案相談（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。以下「ストーカー規制法」という。）第2条第1項に規定するつきまとい等又は同条第3項に規定する位置情報無承諾取得等に関する相談をいう。以下同じ。） ストーカー事案相談カード（別記様式第3号）

(4) 反復したつきまとい等事案相談（大阪府公衆に著しく迷惑をかける暴力的不良行為等の防止

- に関する条例（昭和37年大阪府条例第44号。以下「条例」という。）第10条第1項に違反する行為に関する相談をいう。以下同じ。） 反復したつきまとい等事案相談カード（別記様式第4号）
- (5) 配偶者からの暴力事案相談（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）第1条第1項に規定する配偶者からの暴力及び同法第28条の2に規定する生活の本拠を共にする交際をする関係にある相手からの暴力のうち、刑法（明治40年法律第45号）上の暴行罪又は傷害罪（心的外傷後ストレス障害を生じたものを含む。）に当たるような身体に対する暴力及び刑法上の脅迫罪に当たるような生命又は身体に対して害を加える旨を告知してする脅迫に関する相談をいう。以下同じ。） 配偶者からの暴力事案相談カード（別記様式第4号の2）
- (6) 交際相手等からの暴力的事案相談（生活安全部長が別に定める交際相手等からの暴力的事案に関する相談をいう。以下同じ。） 交際相手等からの暴力的事案相談カード（別記様式第4号の3）

（広聴相談受理簿への登録）

第13条 前条の規定により相談カードを作成したときは、次の各号に掲げる場合の区分に応じ、当該各号に定めるところにより広聴相談受理簿（自所属受理分）（別記様式第5号（その1））に登録するものとする。

- (1) 本部所属等において広聴相談カード又は暴力相談カード（以下「広聴相談カード等」という。）を作成した場合 その都度、庶務に関する事務を担当する係又は所属長が指定する係（以下「庶務担当係等」という。）において行うものとする。
- (2) 本部当直において広聴相談カード等を作成した場合 当直管理責任者が当直勤務終了後、広聴相談カード等を、一般当直にあつては警察相談室に、部別当直（一般当直を除く。）にあつては当該部別当直を主管する部の庶務担当課その他関係する所属又は犯罪対策戦略本部に、個別当直にあつては当該個別当直に係る当直主担者の属する所属に引き継ぎ、引き継ぎを受けた警察相談室又は所属の庶務担当係等において行うものとする。
- (3) 本部所属等においてストーカー事案相談カード、反復したつきまとい等事案相談カード、配偶者からの暴力事案相談カード又は交際相手等からの暴力的事案相談カードを作成した場合 その都度（執務時間外にあつては当直管理責任者が当直勤務終了後、速やかに）当該作成した相談カードを生活安全総務課に引き継いだ上、生活安全総務課において行うものとする。
- (4) 警察署において相談カードを作成した場合 その都度、警察相談所（執務時間外にあつては、当直管理責任者）において行うものとする。

（受理の報告）

第14条 相談カードを作成したとき（前条第2号及び第3号に掲げる場合を除く。）は、速やかに（警察署当直において受理した場合は、当直管理責任者が当直勤務終了後、速やかに）、当該相談カードにより所属長に報告するものとする。

（緊急を要する場合の報告等）

第15条 職員は、広聴相談事案の申出を受理した場合で、当該申出の内容が緊急を要するものであるときは、直ちに所属長（執務時間外にあつては、当直管理責任者）に口頭により報告し、その対応について指揮を受けるものとする。この場合においては、事後速やかに第12条から前条までの規定により処理するものとする。

第2節 広聴相談事案の処理等

（広聴相談事案の処理）

第16条 広聴相談事案（ストーカー事案相談、反復したつきまとい等事案相談、配偶者からの暴力事案相談及び交際相手等からの暴力的事案相談を除く。以下同じ。）については、その申出に対する問題解決のため、必要な処理を行わなければならない。

第17条 所属長は、広聴相談事案の申出の受理の報告を受けたときは、処理主任者に処理させるものとする。この場合において、取扱補助者は、当該広聴相談事案に係る広聴相談カード等を当該処理主任者に確実に引き継ぎ、その経過を広聴相談受理簿（自所属受理分）に記録しておくものとする。

2 所属長は、広聴相談事案の処理の状況その他の事由により前項の処理主任者に処理させることが適当でないと認めるときは、第7条第1項の規定により再度別の者を当該広聴相談事案の処理主任者に指定して処理させるものとする。この場合において、当該広聴相談事案に係る広聴相談カード

等の引継ぎは、取扱補助者を通じて行い、取扱補助者は、その経過を広聴相談受理簿（自所属受理分）に記録しておくものとする。

- 3 所属長は、受理した広聴相談事案が複数の補佐担当（課）に関係する場合は、関係する補佐担当（課）と当該広聴相談事案に係る情報を共有させるとともに、必要があると認めるときは、関係する補佐担当（課）の者を処理主任者に指定して、連携してその処理に当たるよう指揮するものとする。
- 4 所属長は、受理した広聴相談事案が他の所属に関係する場合で必要があると認めるときは、当該広聴相談事案に係る情報を他の所属と共有するために必要な措置を講ずるものとする。
- 5 処理主任者は、広聴相談事案を処理したときは、その内容その他必要な事項を広聴相談カード等に記録し、その都度、所属長に報告するとともに、取扱補助者に連絡しなければならない。
- 6 取扱補助者は、毎月1回以上、広聴相談事案の受理及び処理の状況を確認し、所属長に報告するものとする。この場合において、前項の規定による処理主任者からの連絡がないものについては、必要な対応がなされないまま放置されていないかどうかについて点検し、その結果を所属長に報告しなければならない。
- 7 所属長は、前項の規定による報告を受けた場合において、必要があると認めるときは、当該広聴相談事案を適正に処理するよう指揮しなければならない。

（移送等）

第18条 所属長は、自所属で申出を受理した広聴相談事案（苦情を除く。以下この条、次条及び第22条において同じ。）が他の所属又は他の都道府県警察において処理すべきものであるときは、次の各号に掲げる相談の区分に応じ、当該各号に定める方法により、速やかに当該他の所属又は他の都道府県警察に移送しなければならない。この場合において、他の都道府県警察への移送は、府民応接センターを経由して行うものとする。

（1）広聴相談 別に定める方法により、本部に設置する電子計算機に必要な事項を登録することによって行う。この場合において、関係資料があるときは、当該関係資料に広聴相談事案送付書（別記様式第6号。以下「送付書」という。）を添えて送付するものとする。

（2）暴力相談 暴力相談カードの写し及び関係資料に送付書を添えて送付するものとする。

- 2 所属長は、前項の規定にかかわらず、受理した広聴相談事案が監察に係るものであるときは、直ちに監察室（警察署に係るものにあつては、併せて当該警察署を担当する方面本部）に移送しなければならない。
- 3 所属長は、受理した広聴相談事案が他の官公庁その他の機関又は団体（以下「関係機関等」という。）の事務に係るものであるときは、可能な範囲において指導、助言等の措置を講じ、又は当該広聴相談事案を処理すべき関係機関等に引き継ぐものとする。
- 4 前3項の場合においては、広聴相談事案の申出を行った者（以下「申出者」という。）に移送等の趣旨を説明して理解を得るとともに、移送先等への連絡を行うものとする。

（警察相談室で受理した広聴相談事案の移送）

第19条 運用責任者は、警察相談室で申出を受理した広聴相談事案が他の所属において処理すべきものであるときは、次の各号に掲げる相談の区分に応じ、当該各号に定める方法により、速やかに当該他の所属に移送するものとする。

（1）広聴相談 別に定める方法により、本部に設置する電子計算機に必要な事項を登録することによって行う。この場合において、関係資料があるときは、当該関係資料に送付書を添えて送付するものとする。

（2）暴力相談 暴力相談カードの写し及び関係資料に送付書を添えて送付するものとする。

（移送を受けた所属における処理等）

第19条の2 所属長は、第18条第1項若しくは第2項又は前条の規定により広聴相談事案の移送を受けた場合は、これを受理し、本部所属等にあつては庶務担当係等において、警察署にあつては警察相談所において広聴相談受理簿（他所属からの送付分）（別記様式第5号（その2））に登録するものとする。

- 2 第17条及び第18条の規定は、前項の移送を受けた場合における当該広聴相談事案の処理等について準用する。この場合において、第17条第1項中「申出」とあるのは「移送」と、「広聴相談受理簿（自所属受理分）」とあるのは「広聴相談受理簿（他所属からの送付分）」と、同条第2項中「広

聴相談受理簿（自所属受理分）」とあるのは「広聴相談受理簿（他所属からの送付分）」と、第18条第1項中「自所属で申出を」とあるのは「移送を受けて」と読み替えるものとする。

- 3 所属長は、前条の規定により運用責任者から移送を受けた広聴相談事案のうち指定されたものについて、その処理の結果を広聴相談事案処理結果報告書（別記様式第7号）により、速やかに総括責任者（府民応接センター）に報告しなければならない。

（広聴相談調整会議の開催）

第20条 運用責任者は、総括責任者の指揮を受け、複数の所属に関係し、又は迅速な処理が困難であると認める広聴相談事案を円滑かつ適正に処理するため、必要に応じて関係所属の取扱責任者による広聴相談調整会議を開催するものとする。

第21条 削除

（申出者への処理の結果の通知）

第22条 広聴相談事案の処理を終了したときは、申出者に対し、速やかに処理の結果を通知するものとする。ただし、次の各号のいずれかに該当する場合は、この限りでない。

- （1）受理の際に指導、助言等を行って完結したとき。
- （2）申出者の所在又は氏名が不明であるとき。
- （3）申出者が通知を求めていると認められるとき。
- （4）他所属長が通知を要しないと判断したとき。

（関係機関等への回答）

第23条 関係機関等から引継ぎを受けた広聴相談事案の処理の結果を当該関係機関等に回答する必要がある場合は、原則としてこれを処理した所属から行うものとする。ただし、大阪府、大阪市又は近畿管区行政評価局に対する回答は、府民応接センターを経由して行うものとする。

（広聴相談カード等の保存）

第24条 処理を完結した広聴相談カード等（第18条第1項又は第19条の規定により送付を受けた暴力相談カードの写し及び関係資料を含む。）及び広聴相談受理簿は、本部所属等にあつては庶務担当係等において、警察署にあつては警察相談所（暴力相談カードは刑事課（生活安全刑事課を含む。）の暴力犯に関する事務を担当する係）において保存するものとする。

第3節 広聴相談事案の処理の適用除外

第25条 専門相談窓口で受理した広聴相談事案が当該専門相談窓口において取り扱うこととされているものである場合で、その処理について別の定めがあるときは、当該別の定めにより取り扱うものとする。

- 2 ストーカー事案相談の処理等については、ストーカー行為等の規制等に関する事務取扱規程（平成29年大阪府警察本部訓令第17号）に定めるところによる。

- 3 反復したつきまとい等事案相談、配偶者からの暴力事案相談及び交際相手等からの暴力的事案相談の処理等については、別に定めるところによる。

第4節 広聴相談事案の取扱い上の留意事項

第26条 広聴相談事案の取扱いに当たっては、次の事項に留意しなければならない。

- （1）府民からの申出には、その内容、管轄等のいかにかわらず、申出者の立場に立って真摯に耳を傾け、心情を察し、誠意をもってその対応に当たること。
- （2）広聴相談事案の処理に関して知り得た内容については、保秘を厳守するとともに、申出者及び関係者の名誉、信用又は社会的地位を傷つけるような不用意な言動をしないこと。
- （3）先入観にとらわれることなく、申出者及び関係者の主張を十分に聴き、公正な取扱いをすること。
- （4）事情を聴取する場合は、原則として直接申出者又は関係者から行うこと。
- （5）広聴相談事案の取扱いの過程において特に注意を要する事項を認めるときは、速やかに上司に報告して指揮を受けること。
- （6）民事上の争いを背景とする相談についても、事件性の有無、犯罪の未然防止等について慎重に検討するとともに、問題解決のための必要な指導、助言等を行う等、申出者の不安の除去及び保護に万全を期すること。
- （7）広聴相談事案の内容が刑罰法令に抵触するかどうかについては、形式的に判断することなく、申出内容を精査し、実質的に判断した上で対応すること。

- (8) 刑罰法令に抵触する場合は、積極的に検挙し、刑罰法令に抵触しない場合であっても、事実の確認、関係者への指導・警告等の必要な措置を講ずる等、申出者の立場に立って適切に対応すること。
- (9) 広聴相談カード等は、適切に作成し、申出の内容、処理の状況等広聴相談事案の取扱状況を明らかにするとともに、その紛失、滅失等を防止し、個人情報の保護に万全を期すること。

第3章 苦情の申出を受理した場合の特例

第1節 公安委員会宛ての苦情の処理

(公安委員会宛ての文書による苦情の送付)

第27条 所属長は、警察法（昭和29年法律第162号）第79条第1項の規定による文書による苦情の申出（以下「公安委員会宛ての文書による苦情の申出」という。）を受理した場合は、広聴相談カードの写し及び提出された苦情申出書（苦情の申出の手続に関する規則（平成13年国家公安委員会規則第11号）第2条第1項に規定する苦情申出書をいう。以下同じ。）に送付書を添えて、総務課公安委員会事務担当室に速やかに送付するものとする。この場合において、苦情申出書が封をされたものであるときは、これを開封しないものとし、広聴相談カードは、受理の際に了知した範囲内で作成するものとする。

(苦情申出書の作成の援助等)

第28条 公安委員会宛ての文書による苦情の申出を行おうとする者が文書の作成に支障を生ずる身体上の障害を有している者又は子供、外国人等で文書を作成することが困難な者であると認めるときは、口頭による申出を聴取して、苦情申出書を代書した上、受理するものとする。

(公安委員会宛ての口頭等による苦情の送付)

第29条 所属長は、その所属の職員から公安委員会宛ての口頭、電子メール又はファクシミリ（以下「口頭等」という。）による苦情の申出の受理の報告を受けた場合は、広聴相談カードの写し（電子メール又はファクシミリにより受理した場合は、当該申出の内容を出力し、又は印字したものを含む。第32条第3項において同じ。）に送付書を添えて、総務課公安委員会事務担当室に速やかに送付するものとする。

(事実関係の調査等)

第30条 警察本部長（以下「本部長」という。）は、公安委員会から、大阪府公安委員会に対する苦情の申出の処理に関する規程（平成13年大阪府公安委員会規程第6号）第4条第1項又は第3項の規定による事実関係の調査及びその結果を踏まえた措置（以下この条において「調査等」という。）の指示を受けたとき、及び前条の苦情の申出に係る調査等の指示を受けたときは、運用責任者を經由して関係所属の長に必要な指示を行うものとする。この場合において、運用責任者は、広聴相談カードの写し及び関係書類に送付書を添えて、関係所属の長に通報するほか、当該苦情の申出の内容が警察署に係るものにあつては、併せて当該警察署を担当する方面本部長に通報するものとする。

2 前項の規定による指示を受けた所属長は、当該苦情に係る職務執行又は執務に関係する本部所属等と緊密に連携し、必要な調査等を行い、その結果を苦情処理結果報告書（別記様式第8号）により運用責任者を經由して本部長に報告するものとする。

3 運用責任者は、調査等が適切に行われるために必要と認める場合は、関係する所属において当該苦情に係る情報を共有することができるよう必要な措置を講ずるものとする。

第2節 警察宛ての苦情の処理

(警察宛ての文書による苦情の報告及び処理結果の通知)

第31条 所属長は、自己又は所属職員を名宛人とする文書による苦情の申出を受理した場合は、広聴相談カードの写し及び当該文書の写しに送付書を添えて、本部長（府民応接センター）に速やかに報告するものとする。

2 所属長は、本部長その他自所属以外の職員を名宛人とする文書による苦情の申出を受理した場合は、広聴相談カードの写し及び当該文書に送付書を添えて、本部長（府民応接センター）に速やかに報告するものとする。

3 運用責任者は、前2項の規定により本部長に報告された苦情の申出については、広聴相談カードの写し及び当該文書又はその写しに送付書を添えて、関係所属の長に通報するほか、当該苦情の申出の内容が警察署に係るものにあつては、併せて当該警察署を担当する方面本部長に通報するものとする。

- 4 所属長は、警察宛て（公安委員会以外の大阪府警察を名宛人とすることをいう。以下同じ。）の苦情の申出の内容が自己又は所属職員に係るものであるときは、当該苦情に係る職務執行又は執務に関係する本部所属等と緊密に連携し、必要な事実関係の調査及びその結果を踏まえた措置（以下この条及び次条において「調査等」という。）を行い、その結果を苦情処理結果報告書により本部長（府民応接センター）に報告するものとする。
- 5 運用責任者は、調査等が適切に行われるために必要と認める場合は、関係する所属において当該苦情に係る情報を共有することができるよう必要な措置を講ずるものとする。
- 6 本部長は、警察宛ての苦情の申出に係る調査等の結果（以下「処理結果」という。）を、申出者に対し文書により、自ら通知を行い、又は所属長その他の職員に通知を行わせるものとする。ただし、次の各号のいずれかに該当する場合は、この限りでない。
 - （1）申出が警察の事務の適正な遂行を妨げる目的で行われたと認められるとき。
 - （2）申出者の所在又は氏名が不明であるとき。
 - （3）申出者に対し、事実関係等の説明を行う等した結果、通知を求めないことの確認ができたとき。
 - （4）申出者が通知を求めていると認められるとき。
 - （5）申出者が他の者と共同で苦情の申出を行ったと認められる場合において、当該他の者に当該苦情に係る処理結果を通知したとき。

（警察宛ての口頭等による苦情の報告及び処理結果の通知）

第32条 所属長は、自己又は所属職員に係る警察宛ての口頭等による苦情の申出を受理したとき（第3項の規定により苦情の申出の通報を受けた場合を含む。）は、当該苦情に係る職務執行又は執務に関係する本部所属等と緊密に連携し、必要な調査等を行い、その処理結果を申出者に対し、文書その他適当と認める方法により通知するものとする。ただし、前条第6項各号のいずれかに該当する場合は、申出者に対する通知は要しない。

2 所属長は、前項の規定による通知を行ったとき（前項ただし書の規定により通知を行わないものについては、処理を終了したとき）は、苦情処理結果報告書により本部長（府民応接センター）に報告するものとする。

3 所属長は、自所属以外の職員に係る警察宛ての口頭等による苦情の申出を受理した場合は、広聴相談カードの写しに送付書を添えて、当該職員の属する所属の長に通報するものとする。

（警察宛ての苦情の取扱いの適用除外）

第32条の2 警察宛ての苦情の申出が刑事収容施設及び被収容者等の処遇に関する法律（平成17年法律第50号）第233条第1項、第234条第1項及び第235条第1項に規定する被留置者からの苦情の申出であるときは、大阪府警察留置業務取扱規程（平成24年大阪府警察本部訓令第13号）に定めるところにより取り扱うものとする。

第4章 所属長の配意事項

（各種照会等の徹底）

第33条 所属長は、広聴相談事案を受理した場合は、別に定める方法により照会を行うほか、当該広聴相談事案の申出者に係る過去における同種事案の取扱状況等を確認するために必要な照会等を行うものとする。

（関係機関等との連携の強化）

第34条 所属長は、警察及び関係機関等の双方の事務に関係し、又は警察の事務の範囲を超える事案を適正かつ円滑に引き継ぐため、関係機関等との相互の協力体制を確立するものとする。

（広報啓発活動の推進）

第35条 所属長は、警察活動の機会を利用して、警察広聴及び警察相談の本旨及び取り扱う内容並びに警察相談室、警察相談所及び専門相談窓口の存在並びにこれらの利用の促進について積極的に広報を実施するものとする。

（警察相談所の整備）

第36条 警察署長は、独立した相談室を確保するなど来訪者の利便及びプライバシーの保護に配慮し、相談しやすい環境づくりに努めなければならない。

（賞揚）

第37条 所属長は、所属職員の広聴相談事案の取扱いについて、適正に評価し、賞揚に努めるものと

する。

第5章 報告

(特異事案等の報告)

第38条 所属長は、広聴相談事案（公安委員会宛ての苦情及び警察宛ての文書による苦情を除く。）のうち、特異又は重大な事案については、速やかに広聴相談カード等の写しに送付書を添えて、総括責任者（府民応接センター）に報告するものとする。

2 所属長は、広聴相談事案の申出を端緒として、犯罪等の未然防止に結びついたもの又は検挙等に至ったものその他適切な取扱いにより問題を解決し申出者又は住民等から感謝されたものがあつたときは、その都度、総括責任者（府民応接センター）に報告するものとする。この場合において、大阪府警察表彰取扱規程（昭和45年大阪府警察本部訓令第16号）第5条に規定する所属長賞の表彰を受けたときは、併せてその旨を報告するものとする。

(暴力相談に係る事案の報告)

第39条 所属長は、暴力相談に係る事案については、受理及び処理の都度、暴力相談カードの写しにより刑事部長（捜査第四課）に報告するものとする。

(総括責任者への報告)

第40条 所属長は、広聴相談事案の受理並びに処理の経過及び結果について、総括責任者（府民応接センター）宛て報告するものとする。

2 前項に規定する報告は、別に定める方法により、本部に設置する電子計算機に必要な事項を登録することにより行うものとする。

附 則

(施行期日)

1 この訓令は、平成13年6月1日から施行する。

(大阪府警察相談取扱規程の廃止)

2 大阪府警察相談取扱規程（昭和51年大阪府警察本部訓令第34号）は、廃止する。

(ストーカー行為等の規制等に関する事務取扱規程の一部改正)

3 ストーカー行為等の規制等に関する事務取扱規程（平成12年大阪府警察本部訓令第30号）の一部を次のように改正する。

[次のよう略]

(大阪府警察少年警察活動規程の一部改正)

4 大阪府警察少年警察活動規程（昭和36年大阪府警察本部訓令第25号）の一部を次のように改正する。

[次のよう略]

附 則（平成14年12月25日本部訓令第39号）

この訓令は、平成15年1月1日から施行する。

附 則（平成15年12月19日本部訓令第30号）

この訓令は、平成15年12月19日から施行する。

附 則（平成17年4月1日本部訓令第18号）

この訓令は、平成17年4月1日から施行する。

附 則（平成18年3月31日本部訓令第16号抄）

(施行期日)

1 この訓令は、平成18年4月1日から施行する。

附 則（平成18年4月7日本部訓令第19号）

この訓令は、平成18年4月7日から施行する。

附 則（平成19年3月30日本部訓令第14号）

この訓令は、平成19年4月1日から施行する。

附 則（平成19年6月1日本部訓令第22号抄）

(施行期日)

1 この訓令は、平成19年6月1日から施行する。

附 則（平成20年3月21日本部訓令第9号）

この訓令は、平成20年4月1日から施行する。

附 則（平成20年3月28日本部訓令第14号）

この訓令は、平成20年4月1日から施行する。

附 則（平成20年7月31日本部訓令第28号）

この訓令は、平成20年8月1日から施行する。

附 則（平成20年12月19日本部訓令第47号）

この訓令は、平成21年1月1日から施行する。

附 則（平成20年12月26日本部訓令第49号）

この訓令は、平成21年1月1日から施行する。

附 則（平成21年3月27日本部訓令第5号）

この訓令は、平成21年4月1日から施行する。

附 則（平成21年9月18日本部訓令第27号）

この訓令は、平成21年10月1日から施行する。

附 則（平成22年3月26日本部訓令第4号）

この訓令は、平成22年4月1日から施行する。

附 則（平成22年12月24日本部訓令第21号）

この訓令は、平成23年1月1日から施行する。

附 則（平成23年3月11日本部訓令第5号）

この訓令は、平成23年4月1日から施行する。

附 則（平成23年12月22日本部訓令第29号）

この訓令は、平成24年1月1日から施行する。

附 則（平成24年3月23日本部訓令第13号抄）

（施行期日）

1 この訓令は、平成24年4月1日から施行する。

附 則（平成25年3月8日本部訓令第7号）

この訓令は、平成25年4月1日から施行する。

附 則（平成25年12月24日本部訓令第32号抄）

（施行期日）

1 この訓令は、平成25年12月24日から施行する。

附 則（平成26年1月23日本部訓令第2号）

この訓令は、平成26年1月23日から施行する。

附 則（平成26年3月28日本部訓令第9号抄）

（施行期日）

1 この訓令は、平成26年4月1日から施行する。

附 則（平成26年12月19日本部訓令第38号）

この訓令は、平成27年1月1日から施行する。

附 則（平成27年3月27日本部訓令第12号）

この訓令は、平成27年4月1日から施行する。

附 則（平成27年3月30日本部訓令第14号）

この訓令は、平成27年4月1日から施行する。

附 則（平成27年11月27日本部訓令第36号）

この訓令は、平成28年1月1日から施行する。

附 則（平成29年3月3日本部訓令第4号）

（施行期日）

1 この訓令は、平成29年4月1日から施行する。

（経過措置）

2 この訓令の施行の際現に改正前の大阪府警察広聴相談取扱規程の規定により作成された様式は、改正後の大阪府警察広聴相談取扱規程の規定により作成された様式とみなす。

附 則（平成29年7月14日本部訓令第17号抄）

（施行期日）

1 この訓令は、平成29年7月14日から施行する。

附 則（平成30年9月21日本部訓令第22号）
この訓令は、平成30年9月26日から施行する。

附 則（平成31年3月1日本部訓令第8号）
この訓令は、平成31年3月1日から施行する。

附 則（平成31年3月22日本部訓令第14号）
この訓令は、平成31年4月1日から施行する。

附 則（令和2年3月27日本部訓令第5号）
この訓令は、令和2年4月1日から施行する。

附 則（令和2年3月27日本部訓令第10号）
この訓令は、令和2年4月1日から施行する。

附 則（令和3年3月5日本部訓令第6号）
この訓令は、令和3年4月15日から施行する。

附 則（令和4年3月30日本部訓令第9号）
この訓令は、令和4年4月1日から施行する。

附 則（令和4年3月30日本部訓令第13号抄）
（施行期日）

- 1 この訓令は、令和4年4月1日から施行する。
附 則（令和4年3月30日本部訓令第15号）
この訓令は、令和4年4月1日から施行する。
附 則（令和5年1月13日本部訓令第1号）
この訓令は、令和5年2月1日から施行する。
附 則（令和5年3月31日本部訓令第16号）
この訓令は、令和5年4月1日から施行する。
附 則（令和5年10月6日本部訓令第23号）
この訓令は、令和5年10月6日から施行する。

別表（第10条関係）

大阪府警察本部専門相談窓口

名称	取扱内容	電話番号等	主管する所属
サイバー犯罪相談	サイバー犯罪に関する相談及び情報	大阪府警察ホームページから受付	サイバーセキュリティ対策課
ストーカー110番	ストーカー事案に関する相談	06—6937—2110	生活安全総務課
悪質商法110番	悪質商法、高金利融資その他悪質業者に関する相談及び情報	06—6941—4592	生活経済課
グリーンライン	少年からの相談及び家族、地域住民等からの少年の非行等に関する相談	06—6944—7867	少年課
青少年クリニック	少年の非行の原因究明等に関する相談	06—6773—4970	
暴力団・けん銃110番	暴力団犯罪による被害及び暴力団犯罪の通報並びにけん銃等に関する相談及び情報	06—6941—1166	捜査第四課
暴力相談	暴力団犯罪に関する相談及び情報	06—6943—1234 (内線44331)	
覚醒剤110番	覚醒剤の乱用者及びその関係者等からの相談及び情報	06—6943—7957	薬物対策課
国際捜査モニター	国際犯罪に関する相談及び情報	06—6945—4744	国際捜査課
性犯罪被害110番	性犯罪被害に関する相談	0120—548—110	捜査第一課
列車内ちかん被害相談	駅及び列車内における痴漢等	06—6885—1234	鉄道警察隊

