

通達甲（交・総・法）第7号

平成16年7月7日

各 所 属 長 殿

交 通 部 長

交通相談取扱要綱の制定について

このたび、別添のとおり、交通相談取扱要綱を制定し、平成16年7月7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、交通相談取扱要綱の制定について（平成12年12月15日通達甲（交・総・法）第15号）は、廃止する。

記

制定の趣旨

交通警察に関する相談等への迅速かつ的確な対応を図るため、新たに要綱を制定するものである。

別添

交通相談取扱要綱

第1 目的

この要綱は、交通相談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 準拠

交通相談の取扱いについては、別に定めるもののほか、この要綱の定めるところによる。

第3 交通相談の意義

交通相談とは、交通警察に関する相談及び質問並びに苦情以外の広聴事案をいう。

第4 交通相談取扱責任者等の指定及び任務

- 1 交通総務課長、高速道路交通警察隊長及び警察署長（以下「所属長」という。）は、次により交通相談取扱責任者（以下「相談取扱責任者」という。）、交通相談取扱副責任者（以下「相談取扱副責任者」という。）及び交通相談担当者（以下「相談担当者」という。）を指定し、交通相談の適正を期するものとする。

区 分	所 属	担 当 者
相談取扱責任者	交通総務課	交通企画担当課長代理
	高速道路交通警察隊	副隊長
	警 察 署	交通担当課長（島部警察署は次長）
相談取扱副責任者	交通総務課	交通相談を担当する係長又はこれに相当する者
	高速道路交通警察隊	本部付
	警 察 署	交通課課長代理 （島部警察署は交通担当係長）
相談担当者	交通総務課	渉外広報係主任
	高速道路交通警察隊	事件係主任
	警 察 署	交通課係長（島部警察署は交通担当係員）

- 2 相談取扱責任者等の任務は、次のとおりとする。

- (1) 相談取扱責任者

相談取扱責任者は、相談取扱副責任者及び相談担当者に対する指導教養を徹底し、交通相談全般について把握するとともに、適正な交通相談業務の推進に当たるものとする。

- (2) 相談取扱副責任者

相談取扱副責任者は、相談取扱責任者を補佐するとともに、必要と認める場合又は

相談担当者が不在の場合は、交通相談の受理及び処理に当たるものとする。

(3) 相談担当者

相談担当者は、交通相談の受理及び処理に当たるものとする。

3 宿日直時間帯に相当する時間帯における取扱い

宿日直時間帯に相当する時間帯における交通相談については、交通総務課においては当直主任が、高速道路交通警察隊においては隊本部当番責任者が、警察署においては本署当番責任者（島部警察署においては宿直責任者）が、相談の受理に当たることを原則とし、宿日直時間帯に相当する時間帯終了後、相談取扱責任者に引き継ぐものとする。ただし、その場で処理できるものについては、処理すること。

第5 交通相談コーナーの設置

- 1 交通相談の適正を期すため、交通総務課、高速道路交通警察隊及び警察署に交通相談窓口として「交通相談コーナー」を設置すること。
- 2 交通相談コーナーには、「交通相談」の表示をすること。

第6 交通相談取扱上の留意事項

- 1 交通相談の申出を受けたときは、管轄にかかわらず受理し、速やかに処理すること。
- 2 交通事故により精神的被害を受けた者からの相談については、相手の立場に立った対応に心掛け、カウンセリングを行う関係機関、被害者支援団体等適切な機関を教示するなど、精神的被害の軽減に努めること。
- 3 死亡事故の遺族又は重傷事故の被害者若しくは家族等から、相手方当事者の行政処分、意見の聴取等に関し教示又は説明を求められた場合は、警視庁指定被害者支援実施要領（平成12年3月14日通達甲（副監・総・企・被1）第3号）に定める初期支援要員又は被害者連絡員と連携を密にしながら適切に対応すること。
- 4 交通事故に係る相談については、刑事手続の概要、当該事故の状況等について説明すること。ただし、訴訟書類に関する刑事訴訟法等の定め反する場合又は関係者の名誉その他の権利を侵害するおそれがあると認められる場合は、この限りでない。
- 5 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、東京都又は区市町村の相談窓口、弁護士会等の関係機関を教示すること。

第7 交通相談取扱要領

1 交通相談の受理

交通相談を受理した場合は、相談の要旨を別記様式第1号の「交通相談記録簿」に記載し、別記様式第2号の「交通相談索引簿」に登載の上、所属長に報告すること。

2 交通相談記録簿の送付

相談取扱責任者は、受理した交通相談について他所属の管内で発生した交通事故に係るもの等、自所属で処理することが適当でない判断した場合は、所属長に報告した後、交通相談記録簿の写しを当該所属の相談取扱責任者に送付すること。

3 送付を受けた所属での処理

交通相談の受理所属から送付を受けた相談取扱責任者は、交通相談索引簿に登載の上、送付された当該交通相談記録簿の写しをもって所属長に報告し、その処理に当たること。この場合において、送付を受けた相談取扱責任者は、処理結果を交通相談の受理所属に連絡すること。

第8 警察総合相談業務等管理システムへの登録

受理した交通相談のうち、所属長が特に必要と認めるものについては、警察総合相談業務等管理システムに登録するものとする。

第9 簿冊の管理及び報告

- 1 相談取扱責任者は、交通相談記録簿及び交通相談索引簿の適正な管理に努めるものとする。
- 2 所属長は、本要綱に基づき受理した年間の交通相談件数を、別記様式第3号の「交通相談受理件数調査表」により、翌年の1月31日までに交通部長（交通総務課渉外広報係経由）に報告すること。

第10 その他

交通相談に関する細部事項については、交通総務課長が通知するものとする。