

通達甲（副監．総．広．聴1）第9号
平成16年6月30日
存 続 期 間

部長、参事官
各 所 属 長 殿

副 総 監

警察総合相談業務等管理システム運用要綱の制定について

〔沿革〕平成18年 4月通達甲（副監．総．情．企1）第9号
26年 1月 同 （副監．総．広．聴3）第1号
令和 3年 2月 同 （副監．総．企．被相）第2号改正

このたび、別添のとおり、警察総合相談業務等管理システム運用要綱を制定し、平成16年7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。

別添

警察総合相談業務等管理システム運用要綱

第1 目的

この要綱は、警察総合相談業務等管理システムの運用に関して、必要な基本的事項を定めることを目的とする。

第2 準拠

警察総合相談業務等管理システムの運用に当たっては、警視庁情報管理システム運用要綱（平成18年4月14日通達甲（副監．総．情．企1）第8号）等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 用語の定義

この要綱における用語の意義は、次のとおりとする。

- 1 警察総合相談業務等管理システム（以下「相談等管理システム」という。）とは、警察相談業務管理システム、苦情処理管理システム及び被害関係者等管理機能の総称をいう。
- 2 警察相談業務管理システムとは、警察活動に伴う相談業務を管理するシステムのことをいう。
- 3 苦情処理管理システムとは、警察職員の職務執行に対する苦情の処理を管理するシステムのことをいう。

- 4 被害関係者等管理機能とは、警視庁情報管理システムを利用して被害関係者等に関する情報の登録、修正、解除及び検索を行う機能をいう。
- 5 本部主管課とは、相談等管理システムの各業務の内容を主管する警視庁本部の課をいう。

第4 運用の基本方針

相談等管理システムの運用に当たっては、各部門の協力体制を確保し、警察活動を効率的かつ適正に運用することを基本とする。

第5 運用の体制

相談等管理システムの運用における所属責任者及び取扱責任者は、次のとおりとする。

- 1 所属責任者
本部主管課にあつては課長とし、警察署にあつては署長とする。
- 2 取扱責任者
本部主管課にあつては庶務担当課長代理とし、警察署にあつては副署長又は次長とする。

第6 業務の内容

相談等管理システムを構成する各業務は、次のとおりとする。

- 1 警察相談業務管理システム
 - (1) 犯罪被害者支援に係る相談に関すること。
 - (2) 遺失物、拾得物等に係る相談に関すること。
 - (3) 交通警察に係る相談に関すること。
 - (4) 警備警察に係る相談に関すること。
 - (5) 地域警察に係る相談に関すること。
 - (6) 刑事警察に係る相談に関すること。
 - (7) 生活安全警察に係る相談に関すること。
 - (8) 組織犯罪対策に係る相談に関すること。
- 2 苦情処理管理システム
警察職員の職務執行に対する苦情に関すること。
- 3 被害関係者等管理機能
被害関係者等の情報に関すること。

第7 登録除外事案

前第6に定める業務を取り扱った所属の所属責任者は、捜査等に支障のある事案であると認める場合は、当該事案について相談等管理システムへの登録を除外することができる。

第8 相談等管理システムへの登録等

1 登録所属

相談等管理システムへの登録は、事案を取り扱ったそれぞれの所属において行うものとする。

2 登録内容の確認

本部主管課は、その主管する業務に関し、登録内容を確認できるものとする。

3 登録内容の修正

既に登録を行った内容を修正し、又は解除する場合は、登録を行った所属が行うものとする。

4 登録事項

(1) 警察相談業務管理システム及び苦情処理管理システム

ア 受理日及び受理者

イ 受理形態

ウ 相談又は苦情の内容（件名、概要等）

エ 関係者情報（氏名、住所等）

オ 処理結果（処理年月日、処理の概要等）

カ その他必要な事項

(2) 被害関係者等管理機能

ア 受理日及び受理者

イ 件名

ウ 登録理由、注意事項等

エ 関係者情報（氏名、住所等）

オ 管轄情報

カ その他必要な事項

5 正確性の確保

情報の登録に当たっては、事前の点検を確実に行之、正確性の確保に努めること。

第9 警察庁情報管理システムへの登録

警察相談業務管理システム及び苦情処理管理システムへの登録が行われた事案は、警察庁情報管理システムへの登録が行われるものとする。

第10 教養

所属責任者は、登録要領、情報の保護等についての教養を行うものとする。

第11 情報の管理等

相談等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、適正な管理を徹底し、不正な使用を防止しなければならない。

第12 その他

この通達の実施に必要な細部事項は、各業務を主管する部の部長が定めることができる。