

生総発第 182 号
平成 9 年 3 月 27 日

各所属長 殿

岐阜県警察本部長

犯罪被害者相談室の設置及び運用要領について（通達）

警察行政に関する県民の相談、要望、意見、陳情、苦情等の諸事相談の取扱いについては、「警察諸事相談取扱要綱の制定について」（昭和 63 年 10 月 15 日付け総発第 243 号、監発第 245 号）によって運用されているところであるが、犯罪の被害者は、その直接的な被害に加え多くの精神的・経済的被害も受けており、中でも犯罪による著しいストレス障害を抱え精神的な援助を必要としている者も多いことから、このたび、これら被害の回復、軽減及び再発防止を図るため、別添のとおり「犯罪被害者相談室の設置及び運用要領」を制定し、平成 9 年 4 月 1 日から実施することとしたので、効果的な運用を図られたい。

別添

犯罪被害者相談室の設置及び運用要領

第1 目的

この要領は、警察本部に設置する犯罪被害者相談室の設置及び運用要領について必要な事項を定めるものとする。

第2 設置

警察本部広報県民課に犯罪被害者相談室を設置する。

第3 職員の配置

犯罪被害者相談室には犯罪被害者相談室長及び犯罪被害者相談員を配置し、犯罪被害者相談室長には広報県民課長を、犯罪被害者相談員には相談業務等を行うにふさわしい識見及び技量を有すると認められる警察職員をもって充てるものとする。

第4 専用電話の設置

犯罪被害者相談室に次の相談専用電話を設置する。

0120-870783

第5 業務

犯罪被害者相談室の業務は、次に掲げるものとする。

- (1) 犯罪被害者(犯罪の被害を受けた者及びその遺族をいう。以下同じ。)の相談に関すること。
- (2) 犯罪被害者のカウンセリングに関すること。
- (3) 犯罪被害者支援の教養に関すること。
- (4) 犯罪被害者の支援を行う関係機関、団体等との連携及び支援に関すること。
- (5) 広報啓発活動に関すること。
- (6) その他特命事項に関すること。

第6 犯罪被害者相談室長の責務

- 1 犯罪被害者相談室長は、犯罪被害者相談室における業務を統括し、犯罪被害者相談員を指揮、監督するものとする。
- 2 犯罪被害者相談室長は、犯罪被害者相談員の研修に努め、その資質の向上を図るものとする。

第7 犯罪被害者相談等の受理及び処理

- 1 犯罪被害者相談員は、犯罪被害者の相談等を一元的に受け付け、原則として自ら処理するものとする。
- 2 相談を受理したときは、警察安全相談管理業務に相談情報を入力・登録する等により、「警察安全相談取扱要綱」(平成25年9月20日付け広第472号)に定める「受理及び処理票」(別記様式第1号)を作成すること。
- 3 相談内容等が高度の専門的知識、重要な判断などを要する場合には、当該相談等に係る業務を所轄する部署又は関係機関、団体等に引き継ぎ、

その処理を委ねるものとする。

- 4 人の生命又は身体の安全に係る事案の相談については、警察本部相談主管部門、警察本部主管部門及び関係警察署へ速報する。

第8 配意事項

犯罪被害者相談員は、次に掲げる事項に配意しなければならない。

- (1) 常に犯罪被害者の心理等の理解に努め、犯罪被害者の立場に立った適正な相談等を行うよう心掛けること。
- (2) 些細な相談についても、誠意をもって親切かつ丁寧に対応すること。
- (3) 相談者との応接に当たっては、他の目に触れない場所において行うよう配意すること。
- (4) 秘密の保持に努め、犯罪被害者その他の関係者が不安を抱かないように配意すること。
- (5) 相談内容等の引継ぎに当たっては、相談者に対しその旨を教示するとともに当該相談にかかる業務を所轄する部署又は関係機関、団体等との連携を密にすること。

第9 報告

「犯罪被害者相談受理及び処理票」を作成したときは、警察本部長にその内容を報告するとともに、毎月の取扱結果を「犯罪被害者相談室活動月報」（別記様式第1号）により、警察本部長に報告するものとする。

第10 備付簿冊

- 1 犯罪被害者相談室に犯罪被害者相談受理簿を備えること。
- 2 犯罪被害者相談受理簿には、「犯罪被害者相談受理及び処理票」及び「犯罪被害者相談管理簿」（別記様式第2号）を編てつし、終結後3年間保存するものとする。

附 則（平成9年3月27日付け生総発第182号）

この要領は、平成9年4月1日から運用する。

附 則（平成13年3月1日付け生総発第60号）

この要領は、平成13年4月1日から運用する。

附 則（平成16年7月28日付け広第407号）

この要領は、平成16年8月1日から運用する。

附 則（平成22年9月9日付け広第554号）

この要領は、平成22年10月1日から運用する。

附 則（平成25年9月20日付け広第474号）

この要領は、平成25年10月1日から運用する。

附 則（平成29年7月12日付け刑総第612号）

この要領は、平成29年7月13日から運用する。

※別記様式省略