

通達甲(副監. 総. 広. 聴1)第16号
平成13年5月31日
存続期間

各 部 長、参事官 殿
所 属 長

副 総 監

広聴事案の処理手続に関する規程の運用について

このたび、広聴事案の処理手続に関する規程（平成13年5月31日東京都公安委員会規程第3号。以下「処理規程」という。）が制定され、平成13年6月1日から施行されることとなったので、運用上誤りのないようにされたい。

命によって通達する。

おって、広聴事案処理要綱の全部改正について（平成元年2月17日通達甲（副監. 総. 広. 公）第1号）は廃止し、次の通達の一部を別添のとおり改正した。

- 1 警視庁広報規程の制定について（昭和29年12月16日例規（総務）第30号）
- 2 警視庁警察署組織規程の運用について（昭和48年8月30日通達甲（副監. 総. 企. 組）第12号）

記

第1 制定の趣旨

広聴事案の処理については、従来、広聴事案処理要綱により処理してきたところであるが、このたび、警察法（昭和29年法律第162号）の一部が改正され、苦情の申出の手続に関する規則（平成13年4月13日国家公安委員会規則第11号）が制定されたことに伴い、広聴事案をより適正に処理するため、新たに処理規程が制定されたものである。

第2 運用上の留意事項

1 取扱責任者等（第3条関係）

所属長は、次の者を指定し、広聴事案の適正な処理を行うものとする。

区分	警察署	警察署以外の所属	任務
取扱責任者	副署長又は次長	庶務担当課長代理又はこれに相当する職にある者	所属内の広聴事案を把握するとともに、その処理の指揮に当たること。
取扱補助者	各課長（課長の配置のない課にあっては、各課長代理）	庶務担当係長又はこれに相当する職にある者	取扱責任者の指揮を受け、事実調査その他の処理に関する事務を行うこと。

備考 島部警察署にあっては、取扱補助者は各係長とする。

2 備付簿冊（第3条関係）

所属長は、次の簿冊を備え付けるものとする。

区分	備付け係等
苦情処理一覧簿(A) (別記様式第1号)	東京都公安委員会室（以下「公安委員会室」という。）
苦情処理一覧簿(B) (別記様式第2号)	警察署の警務係 警察署以外の所属の庶務を担当する係等
広聴処理一覧簿 (別記様式第3号)	同上

3 苦情の処理手続

(1) 公安委員会あての文書による苦情

ア 公安委員会に直接申出があった場合の受理（第4条関係）

公安委員会室の幹部は、苦情申出書による申出があった場合は、警視庁文書管理規程（平成13年3月21日訓令甲第6号）第8条第2項に定める受付印の押印及び文書管理総合システムへの登録（以下「文書管理規程に定める收受手続」という。）をすることなく、申出者の氏名、住所及び電話番号（以下「受理項目」という。）を確認した後、苦情処理一覧簿(A)に所要事項を記載するとともに、当該苦情の申出者に苦情の申出を受理した番号（以下「受理番号」という。）を通知しなければならない。

イ 各所属に申出があった場合の受理（第4条及び第5条関係）

(ア) 交番、地区交番、駐在所、警備派出所若しくは水上派出所（以下「交番等」という。）又は警察施設外での活動中に苦情の申出があった場合は、「警視庁本部、警察学校、方面本部、犯罪抑止対策本部、人身安全関連事案総合対策本部、サイバーセキュリティ対策本部若しくはオリンピック・パラリンピック競技大会総合対策本部（以下「本部所属等」という。）又は警察署で受理する」旨を苦情の申出者に教示しなければならない。

(イ) 処理規程第4条に定める幹部は、苦情申出書による申出を受けた場合は、文書管理規程に定める收受手続をすることなく、受理項目を聴取し、取扱責任者（宿日直時間帯に相当する時間帯にあっては、本部所属等の当直主任若しくはこれに相当する者又は警察署の当番責任者（島部警察署にあっては、宿直責任者）。以下同じ。）に受理した旨を報告するとともに、公安委員会室の幹部（宿日直時間帯に相当する時間帯にあっては、企画課の当直主任。以下同じ。）に電話連絡しなければならない。

なお、報告を受けた当該取扱責任者は、所属長に報告するものとする。

(ウ) 電話連絡を受けた公安委員会室の幹部は、受理項目を確認した後、苦情処理一覧簿(A)に所要事項を記載の上、電話連絡をした幹部に受理番号を通知するものとする。

(エ) 受理番号の通知を受けた幹部は、苦情の申出者に当該受理番号を通知した後、苦情申出書に当該受理番号を記載するものとする。

(オ) 苦情申出書の送付を受けた公安委員会室の幹部は、次の事項（以下「申出事項」という。）を確認するものとする。

a 申出者の署名又は押印

b 受理項目

c 申出者が住所以外の連絡先への苦情処理結果の通知を求める当該連絡先の

名称、住所及び電話番号

d 苦情申出の原因たる職務執行の日時及び場所並びに当該職務執行に係る警察職員の執務の態様その他の事案の概要

e 苦情申出の原因たる職務執行により申出者が受けた具体的な不利益の内容又は当該職務執行に係る警察職員の執務の態様に対する不満の内容

ウ 事実関係の調査等（第7条関係）

(ア) 公安委員会室の幹部は、申出事項を確認した後、苦情申出書の概要を苦情処理票（別記様式第4号）に記載し、当該苦情処理票の写し及び当該苦情申出書の写しを広報課長（広聴第二係経由。以下報告、送付又は回答する場合において同じ。）に送付しなければならない。

(イ) 送付を受けた広報課長は、広報課において処理する場合を除き、苦情処理票の写し及び苦情申出書の写しを取扱所属長に送付しなければならない。この場合において必要があるときは、苦情の要因に関係する所属の長（以下「関係所属長」という。）に当該苦情処理票の写し及び当該苦情申出書の写しを送付するものとする。

(ウ) 送付を受けた取扱所属長は、取扱責任者及び取扱補助者を指揮して速やかに必要な調査及び措置（以下「調査等」という。）を行い、その結果を広報課長に回答しなければならない。

なお、必要があるときは、関係所属長と連携して調査等を行うものとする。

(エ) 回答を受けた広報課長は、取扱所属長からの調査等の結果について順を経て警視総監に報告しなければならない。

エ 処理結果の通知（第8条関係）

(ア) 公安委員会室の幹部は、苦情の処理結果を通知した場合は、取扱所属長に当該苦情処理結果通知書の写しを送付しなければならない。この場合、必要があるときは、関係所属長に当該苦情処理結果通知書の写しを送付するものとする。

(イ) 公安委員会室の幹部は、公安委員会が決定した通知内容を別に定める規定により、警察庁情報管理システムへ登録するものとする。

オ 苦情申出書作成の援助（第9条関係）

処理規程第4条に定める幹部は、苦情申出書を代書した場合は、申出者に当該苦情申出書を読み聞かせ、又は閲読させた後、申出者の署名又は押印を求めるとともに、自己の所属、官職及び氏名を記載し、押印しなければならない。また、通訳その他の者が同席した場合は、苦情申出書にその者の署名又は押印を求めなければならない。

(2) 公安委員会あての文書によらない苦情

ア 公安委員会に直接申出があった場合の受理（第10条関係）

公安委員会室の幹部は、苦情の申出があった場合は、申出事項（申出者の署名又は押印を除く。）を確認し、苦情処理一覧簿(A)に所要事項を記載するとともに、苦情の申出者に受理番号を通知しなければならない。

イ 各所属に申出があった場合の受理（第10条関係）

(ア) 交番等又は警察施設外での活動中に苦情の申出があった場合は、前(1)のイの(ア)の規定を適用する。

(イ) 苦情の申出があった場合は、申出事項（申出者の署名又は押印を除く。）を確認した後、当該苦情の概要を苦情受理報告書に記載し、取扱責任者に報告するとともに、公安委員会室の幹部に電話連絡しなければならない。

なお、報告を受けた取扱責任者は、所属長に報告するものとする。

(ウ) 電話連絡を受けた公安委員会室の幹部が行う処理手続は、前(1)のイの(ウ)から(オ)までの規定を準用する。

ウ 電子メール及び電話ファクシミリによる苦情の申出は、文書によらない苦情の申出として取り扱うものとする。

エ 事実関係の調査等（第12条関係）

苦情の事実関係の調査等は、前(1)のウの規定を準用する。

オ 処理結果の通知（第13条関係）

（ア）処理結果の通知方法は、文書その他適当と認める方法により行うものとする。ただし、次の事項のいずれかに該当する場合は、通知しないこととする。

- a 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。
- b 申出者の所在が不明であるとき。
- c 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の結果を通知したとき。
- d 申出者が通知を求めていると認められるとき。
- e 申出者の氏名が明らかでないとき。

（イ）公安委員会室の幹部が苦情の処理結果を通知した場合は、前(1)のエの規定を適用する。

(3) 警察あての文書による苦情

ア 広報課に直接申出があった場合の受理等（第14条、第15条及び第16条関係）

（ア）苦情申出書による申出があった場合は、文書管理規程に定める收受手続をすることなく、申出事項を確認した後、苦情処理一覧簿(B)に所要事項を記載し、苦情の申出者に所属名及び受理番号を通知した後、苦情の概要を苦情処理票に記載して、広報課長に報告しなければならない。

（イ）苦情処理票の写し及び苦情申出書の写しの送付は、前記(1)のウの(イ)の規定を準用する。

（ウ）調査等の結果の回答及び警視総監への報告は、前記(1)のウの(ウ)及び(エ)の規定を適用する。

イ 広報課以外の本部所属等又は警察署に申出があった場合の受理等（第14条、第15条及び第16条関係）

（ア）苦情申出書による苦情の申出があった場合は、本部所属等又は警察署で受理するものとする。したがって、警察施設以外での活動中に苦情の申出があった場合は、「本部所属等又は警察署で受理する」旨を苦情の申出者に教示するものとする。また、交番等に申出があった場合は、「警察署で受理する」旨を教示するか、又は幹部の指揮を受けて受理するものとする。

なお、警察署で受理する旨を教示する場合は、苦情の申出者に対して警察署の課、係を併せて教示するものとする。

（イ）苦情の申出を受理した場合は、取扱責任者に報告するとともに、文書管理規程に定める收受手続をすることなく、申出事項を確認し、苦情処理一覧簿(B)に所要事項を記載して、当該苦情の申出者に所属名及び受理番号を通知した後、苦情申出書の概要を苦情処理票に記載しなければならない。

なお、報告を受けた当該取扱責任者は、所属長に報告するものとする。

（ウ）報告を受けた所属長は、当該苦情処理票の写し及び苦情申出書の写しを広報課長に送付しなければならない。

（エ）送付を受けた広報課長は、苦情処理票の写し及び苦情申出書の写しを取扱所属長に送付するものとする。ただし、苦情を受理した所属が取扱所属である場合は、取扱所属長に対する送付を省略することができる。

（オ）調査等の結果の回答及び警視総監への報告は、前記(1)のウの(ウ)及び(エ)の規定を適用する。

ウ 処理結果の通知（第17条関係）

取扱所属長は、苦情の処理結果を通知する場合は、前(2)のオの(ア)のただし書に該当する場合は、通知しないこととする。

エ 苦情申出書作成の援助（第19条関係）

苦情申出書を代書した場合は、前記(1)のオの規定を準用する。

(4) 警察あての文書によらない苦情

ア 広報課に直接申出があった場合の受理等（第20条及び第21条関係）

（ア）苦情の申出があった場合は、申出事項（申出者の署名又は押印を除く。）を確認し、苦情処理一覧簿(B)に所要事項を記載して、苦情の概要を苦情処理票

に記載した後、広報課長に報告しなければならない。

(イ) 報告を受けた広報課長は、広報課で処理する場合を除き、苦情処理票の写しを取扱所属長に送付しなければならない。この場合において必要がある場合は、関係所属長に当該苦情処理票の写しを送付するものとする。

(ウ) 調査等の結果の回答及び警視総監への報告は、前記(1)のウの(ウ)及び(エ)の規定を適用する。

イ 広報課以外の本部所属等又は警察署に申出があった場合の受理等（第20条及び第21条関係）

(ア) 文書によらない苦情の申出があった場合は、前(3)のイの(ア)の規定を準用する。

(イ) 苦情の申出を受理した場合は、申出事項（申出者の署名又は押印を除く。）を確認し、当該苦情の概要を苦情受理報告書に記載して、取扱責任者に報告した後、苦情処理一覧簿(B)に所要事項を記載するとともに、当該苦情の概要を苦情処理票に記載しなければならない。

なお、報告を受けた当該取扱責任者は、所属長に報告するものとする。

(ウ) 広報課長への送付及び苦情処理票の写し並びに苦情受理報告書の写しの送付は、前(3)のイの(ウ)及び(エ)の規定を準用する。

(エ) 調査等の結果の回答及び警視総監への報告は、前記(1)のウの(ウ)及び(エ)の規定を適用する。

ウ 電子メール及び電話ファクシミリによる苦情の申出は、文書によらない苦情の申出として取り扱うものとする。

エ 処理結果の通知（第22条関係）

処理結果の通知方法は、前記(2)のオの(ア)の規定を適用する。

オ 直ちに苦情の処理が終了した場合の措置（第20条、第21条、第22条及び第23条関係）

(ア) 苦情を受理した時点で迅速に措置して、当該苦情の処理が終了し、その場で苦情の申出者に処理結果を通知した場合は、苦情処理票のみに記載して、処理経過を明らかにするものとする。

(イ) 所属長は、前(ア)の処理を行った苦情の処理結果を翌月の5日までに総務部長（広報課広聴第二係経由）に報告しなければならない。

4 苦情以外の広聴事案の処理手続

苦情の申出に係る事案以外の広聴事案（以下「苦情以外の広聴事案」という。）の処理手続は、次により行うものとする。ただし、文書による申出があった場合は、文書管理規程に定める收受手続を行わないものとする。

なお、各種相談事案に係る処理手続の定めがあるものについては、当該処理手続により行うことができる。

(1) 広報課に直接申出があった場合の受理等（第24条関係）

ア 苦情以外の広聴事案の申出があった場合は、広聴処理一覧簿に所要事項を記載した後、当該苦情以外の広聴事案の概要を広聴（苦情以外）処理票（別記様式第5号）に記載し、広報課長に報告しなければならない。

イ 報告を受けた広報課長は、広報課において処理する場合を除き、広聴（苦情以外）処理票の写しを苦情以外の広聴事案について必要な調査等を行う所属の長（以下「広聴取扱所属長」という。）に送付しなければならない。この場合において必要があるときは、苦情以外の広聴事案の要因に関係する所属の長（以下「広聴関係所属長」という。）に当該広聴（苦情以外）処理票の写しを送付するものとする。

ウ 送付を受けた広聴取扱所属長は、取扱責任者及び取扱補助者を指揮して速やかに必要な調査等を行い、その結果を広報課長に回答しなければならない。

なお、必要があるときは、広聴関係所属長と連携して、調査等を行うものとする。

(2) 広報課以外の本部所属等又は警察署に申出があった場合の受理等（第24条関係）

- ア 警察施設外での活動中に苦情以外の広聴事案の申出があった場合は、その場で迅速に処理できる場合を除き、「本部所属等、警察署又は交番等で受理する」旨を苦情以外の広聴事案の申出者に教示するものとする。
 - イ 苦情以外の広聴事案の申出を受理した場合は、取扱責任者に報告した後、広聴処理一覧簿に所要事項を記載するとともに、当該苦情以外の広聴事案の概要を広聴（苦情以外）処理票に記載しなければならない。
なお、報告を受けた取扱責任者は、所属長に報告するものとする。
 - ウ 報告を受けた所属長は、速やかに必要な調査等を行うものとする。この場合において必要があるときは、広聴関係所属長に広聴（苦情以外）処理票の写しを送付し、当該広聴関係所属長と連携して、調査等を行うものとする。
- (3) 関係所属間の連絡（第24条関係）
- ア 苦情以外の広聴事案の申出を受けた所属長は、他所属で処理することが適当であると認める場合は、広聴（苦情以外）処理票の写しを当該他所属の長に送付するものとする。
 - イ 送付を受けた所属長は、速やかに調査等を行い、その結果を当該苦情以外の広聴事案の申出を受けた所属長に回答するものとする。
- (4) 処理結果の通知（第24条関係）
- 広聴取扱所属長は、苦情以外の広聴事案の申出者に対しその結果を通知するものとする。ただし、次のいずれかに該当する場合は、通知しないことができる。
- ア 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たとき。
 - イ 申出者の所在が不明であるとき。
 - ウ 申出者が他の者と共同で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以外の広聴事案に係る処理の結果を通知したとき。
 - エ 申出者が通知を求めていないと認められるとき。
 - オ その他通知を要しないと認められたとき。
- (5) 苦情以外の広聴事案の処理が直ちに終了した場合又は速やかに終了すると認められる場合の措置（第24条関係）
- 苦情以外の広聴事案を受理した時点で迅速に措置して、当該苦情以外の広聴事案の処理が終了し、その場で当該苦情以外の広聴事案の申出者に処理結果を通知した場合又は当該苦情以外の広聴事案の処理が速やかに終了すると認められる場合は、広聴（苦情以外）処理票のみに記載して、処理経過を明らかにするものとする。

別記様式第1号

苦 情 処 理 一 覧 簿 (A)

受付番号 通知月日	受理所属等	件 名	申 出 者	文書收受 月 日	補正告知 月 日	広 報 課 送付月日	処理結果 受理月日	結 果 等 通知月日	通知書写し 通知月日
号 /	所属 係 氏名		住所 氏名 電話 () 歳 男・女	/	/	/	/	/	/
号 /	所属 係 氏名		住所 氏名 電話 () 歳 男・女	/	/	/	/	/	/
号 /	所属 係 氏名		住所 氏名 電話 () 歳 男・女	/	/	/	/	/	/
号 /	所属 係 氏名		住所 氏名 電話 () 歳 男・女	/	/	/	/	/	/
号 /	所属 係 氏名		住所 氏名 電話 () 歳 男・女	/	/	/	/	/	/
号 /	所属 係 氏名		住所 氏名 電話 () 歳 男・女	/	/	/	/	/	/
号 /	所属 係 氏名		住所 氏名 電話 () 歳 男・女	/	/	/	/	/	/

注1 本様式は、公安委員会あての苦情の申出についての処理経過を明確にするために公安委員会室に備え付けるものである。

2 本様式の保存期間は、1年とする。

別記様式第2号

苦 情 処 理 一 覧 簿 (B)

受理番号	受理(収受) 月 日	件 名	申出者氏名	関係所属 送付月日	取扱所属 又は主管係	処理結果報告 (受理) 月日	通知等 月 日	備 考
号	/			/		/	/	
号	/			/		/	/	
号	/			/		/	/	
号	/			/		/	/	
号	/			/		/	/	
号	/			/		/	/	
号	/			/		/	/	

注1 受理番号は、直接苦情を受理した所属の番号である。

2 統計上の件数は、直接受理した所属の件数とする。

3 本様式の保存期間は、1年とする。

別記様式第3号

広 聴 処 理 一 覧 簿

受理番号	受理(収受) 月 日	広 聴 区 分	件 名	申 出 者 氏 名	関係所属 送付月日	取扱所属 又は主管係	処理結果報告 (受理) 月日	通知月日	備 考
号	/	意見・要望 その他の申出			/		/	/	
号	/	意見・要望 その他の申出			/		/	/	
号	/	意見・要望 その他の申出			/		/	/	
号	/	意見・要望 その他の申出			/		/	/	
号	/	意見・要望 その他の申出			/		/	/	
号	/	意見・要望 その他の申出			/		/	/	
号	/	意見・要望 その他の申出			/		/	/	

- 注1 受理番号は、直接受理した所属の番号である。
 2 統計上の件数は、直接受理した所属の件数とする。
 3 本様式の保存期間は、1年とする。

別記様式第4号

	区分	種 別
	A	公安委員会宛て
	B	警察宛て（基本処理）
	C	警察宛て（簡易処理）

※ 該当する種別に○をすること

苦 情 処 理 票

受理番号 号

署 長 (課長)	副署長・次長 ()	課 長 (課長代理)	課長代理 (係長)	係 長 (主任)	受	年 月 日	午前 午後	時 分
					理	係・階級		
					者	氏 名		印
受理形態	文書・面会・電話・メール・FAX・その他 ()							
件 名								
申 出 者	住所 職業 氏名		電話 () メールアドレス 歳 男・女					
苦 情 の 概 要								
署 長 (課長)	副署長・次長 ()	課 長 (課長代理)	課長代理 (係長)	係 長 (主任)	通知等年月日	年 月 日		
					担 当 者	係・階級 氏 名 印		
					処 理 形 態	通知・省略・回付		
					通 知 方 法	文書・面会・電話・その他		
処 理 結 果								

注 受理形態、処理形態及び通知方法の欄は、該当項目を○で囲むこと。

別記様式第5号

	種 別
	基 本 処 理
	簡 易 処 理

※ 該当する種別に○をすること。

広 聴 (苦 情 以 外) 処 理 票

受理番号 号

署 長 (課長)	副署長・次長 ()	課 長 (課長代理)	課長代理 (係長)	係 長 (主任)	受	年 月 日 午前 時 分 午後	
					理	係・階級	
					者	氏 名	印
受理形態	文書・面会・電話・メール・FAX・その他 ()						
件 名							
申 出 者	住所		電話 ()				
	職業		メールアドレス				
	氏名		歳 男・女				
概 要	<div style="border-left: 1px dashed black; padding-left: 5px;"></div>						
署 長 (課長)	副署長・次長 ()	課 長 (課長代理)	課長代理 (係長)	係 長 (主任)	通知等年月日	年 月 日	
					担 当 者	係・階級	
						氏 名	印
					処 理 形 態	通知・省略・回付	
					通 知 方 法	文書・面会・電話・その他	
処 理 結 果	<div style="border-left: 1px dashed black; padding-left: 5px;"></div>						

注 受理形態、処理形態及び通知方法の欄は、該当項目を○で囲むこと。