広聴相談に関する訓令

〔制定 令和7. 2. 14 京都府警察本部訓令第1号〕

目次

- 第1章 総則（第1条－第12条）
- 第2章 広聴事案の取扱要領（第13条－第20条）
- 第3章 警察安全相談の取扱要領（第21条－第23条）
- 第4章 報告等（第24条－第27条）

附則

第1章 総則

（趣旨等）

第1条 この訓令は、京都府警察（以下「警察」という。）に申出のあった広聴事案及び警察安全相談（以下「広聴相談事案」という。）の適切な処理に関し必要な事項を定めるものとする。

2 警察安全相談に関する手続に関しては、この訓令に定める事項のほか、他に特別の定めがある場合は、その定めるところによる。

（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) 広聴事案 警察に対する要望、意見、感謝、激励、苦情及び事件情報の申出をいう。
- (2) 警察安全相談 犯罪等による被害の未然防止に関する相談その他府民の生活の安全及び平穩に係る相談をいう。
- (3) 専門相談 警察安全相談のうち専門的な知識又は判断を要するなど当該警察安全相談に係る業務を主管する所属又は警察署の課若しくは係（以下「業務主管課等」という。）において処理することが適当と認められるものをいう。
- (4) 苦情 警察職員（以下「職員」という。）が職務執行において違法若しくは不当な行為をし、又はするべきことをしなかったこと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職員の不適切な執務の態様に対する不平不満（明らかに警察の任務とはいえない事項についての不作為を内容とするもの及び一般論としての苦情、提言、悲憤慷慨等を除く。）のうち警察に対して申出をされたものをいう。
- (5) 相談システム 警察共通基盤システムにおける相談業務・人身安全関連業務等システムにより広聴相談事案の内容を登録し、管理するためのシステムをいう。

（基本的心構え）

第3条 職員は、広聴相談事案の申出があったときは、次に掲げる事項に配慮しなければならない。

- (1) 誠実、公平を旨とし、先入観にとらわれることなく、適切な対応に努めること。
- (2) 申出者の意向を十分に聴取するなどして、事実関係を正確に把握すること。

- (3) 申出により知り得た事項については、秘密を厳守すること。
- (4) 申出者の名誉、信用又は社会的地位を傷つけるような言動をしないこと。
- (5) 広聴相談事案に関係する行政機関、団体等（以下「関係機関等」という。）と常に緊密な連絡を保持するよう配慮すること。
- (6) 特異重要な広聴相談事案については、直ちに所属長に報告してその指揮を受けること。

（相談室等の設置）

第4条 警察安全相談に適切に対応するため、警察本部に警察総合相談室（以下「総合相談室」という。）を、警察署（以下「署」という。）に相談室を置く。

- 2 総合相談室及び相談室における業務の管理及び運営は、総合相談室については広報応接課長が、相談室については警察署長（以下「署長」という。）が行うものとする。

（広聴責任者等）

第5条 広聴事案に関する業務（以下「広聴業務」という。）を適切に処理するため、警察本部（サイバー対策本部、市警察部及び警察学校を含む。以下「本部」という。）の各所属に広聴責任者及び広聴担当者を、署に広聴責任者、広聴副責任者及び広聴担当者（以下「広聴責任者等」という。）を置く。

- 2 広聴責任者には、本部の各所属にあつては次席、副所長、副隊長又は副校長を、署にあつては副署長をもって充てる。
- 3 署の広聴副責任者には、警務課長をもって充てる。
- 4 広聴担当者には、本部の各所属にあつては所属長が指定する者を、署にあつては広聴・相談係係長をもって充てる。

（広聴責任者等の任務）

第6条 広聴責任者は、所属長の指揮を受けて、広聴事案に係る事実関係の調査及び必要な対応を行うなど、広聴業務の総括及び他所属との調整に当たるものとする。

- 2 広聴副責任者は、広聴責任者を補佐し、広聴事案の受理及び処理について、広聴担当者に適切な指示をするものとする。
- 3 広聴担当者は、本部の各所属にあつては広聴責任者の指揮及び指示の下、署にあつては広聴責任者の指揮及び広聴副責任者の指示の下、広聴業務を迅速かつ的確に処理するものとする。

（相談責任者等）

第7条 警察安全相談に関する業務（以下「相談業務」という。）を適切に処理するため、本部及び署に相談責任者、相談副責任者及び相談担当者（以下「相談責任者等」という。）を置く。

- 2 相談責任者には、本部にあつては広報応接課次席を、署にあつては副署長をもって充てる。
- 3 相談副責任者には、本部にあつては広報応接課広聴・相談担当課長補佐を、署にあつては警務課長をもって充てる。
- 4 相談担当者には、本部にあつては広報応接課広聴・相談係係長を、署にあつては広聴・相談係係長をもって充てる。

（相談責任者等の任務）

第8条 相談責任者は、相談業務の総括及び他所属との調整を図るものとする。

2 相談副責任者は、相談責任者を補佐し、警察安全相談の受理及び処理、申出者への処理結果の連絡等について、相談担当者に適切な指示をするものとする。

3 相談担当者は、相談責任者の指揮及び相談副責任者の指示の下、相談業務を適切に処理するものとする。

(当直における体制)

第9条 当直に関する訓令（昭和46年京都府警察本部訓令第10号。以下「当直訓令」という。）第9条に規定する当直の勤務時間においては、当直訓令第5条第1項に規定する当直長（以下「当直長」という。）が広聴責任者及び相談責任者の業務を、当直訓令第4条に規定する当直勤務員（以下「当直勤務員」という。）が広聴担当者及び相談担当者の業務を行うものとする。

(所属長の責務)

第10条 所属長は、広聴責任者等及び相談責任者等を指揮監督して、広聴相談事案の受理、処理及び引継ぎが適切に行われるよう広聴相談事案の業務全般の確実な管理運営に努めなければならない。

2 広報応接課長及び署長は、平素から関係機関等との緊密な連携に努めなければならない。

(広報応接課長の任務等)

第11条 広報応接課長は、広聴相談事案の対応を集約し、及び総括して、その適正かつ円滑な推進に努めるものとする。

2 広報応接課長は、広聴相談事案に関する対応について適正かつ円滑な推進を図るため、広聴担当者会議及び相談担当者会議をそれぞれ年に1回以上開催するものとする。

(保存期間)

第12条 相談システムに登録した広聴相談事案に係る情報の保存期間は、当該広聴相談事案に関する措置を終えた日の属する年の翌年から起算して3年とする。

第2章 広聴事案の取扱要領

(広聴事案の受理時の対応)

第13条 職員は、広聴事案の申出を受けたときは、相談システムに登録して所属長に報告（広聴責任者等経由。以下この条において同じ。）しなければならない。ただし、本部の当直勤務員にあっては広報応接課長（当直長経由）に、署の当直勤務員にあっては署長（当直長経由）に、京都府警察本部庁舎の警備勤務要領の制定について（平成16. 6. 18：例規総第24号。以下「庁舎警備例規」という。）に定める庁舎警備勤務員にあっては広報応接課長（広報応接課次席経由）に報告するものとする。

2 文書による広聴事案の申出を受けたときは、相談システムに登録の上、当該文書を添付しなければならない。

3 ファクシミリ又は電子メールによる広聴事案の申出を受けたときは、相談システムに登録の上、当該ファクシミリによるものを複写し、又は当該電子メールを印字したものを添付しなければならない。

4 前項において、広聴事案の内容から迅速な対応が必要であると認めるときは、直ちに、広聴責任者等に報告するものとする。

(広聴事案の処理)

第14条 広聴責任者等は、前条の規定により、広聴事案について職員から報告を受けたときは、所属長の指揮を受け、当該広聴事案に係る事実関係を調査するとともに、必要な対応を行い、その対応結果を相談システムに登録の上、所属長に報告するものとする。

(広報応接課長への報告)

第15条 所属長(広報応接課長を除く。)は、第13条及び第14条の規定により対応した広聴事案について、速やかに相談システムにより広報応接課長に報告するものとする。

(関係所属長等に対する対応依頼)

第16条 所属長(広報応接課長を除く。)は、第14条の規定により報告を受けた広聴事案の内容が、他の所属に関係するものであるとき又は当該広聴事案を主管する所属(以下「主管所属」という。)において対応することが適当であると認めるときは、相談システムに登録後、速やかに関係する所属の長(以下「関係所属長」という。)又は主管所属の長(以下「主管所属長」という。)に相談システムによる情報提供及び引継ぎ(以下「引継ぎ等」という。)を行い、必要な対応を依頼するものとする。この場合において、広聴事案の内容から迅速な対応が必要であると認めるときは、直ちに、関係所属長又は主管所属長(以下「関係所属長等」という。)及び広報応接課長に速報するものとする。

2 広報応接課長は、他の所属に係る広聴事案を受理した場合は、相談システムに登録の上、速やかに関係所属長等に引継ぎ等を行い、必要な対応を依頼するものとする。この場合において、広聴事案の内容から迅速な対応が必要であると認めるときは、直ちに、関係所属長等に速報するものとする。

(所属長の対応措置)

第17条 前条の規定により引継ぎ等を受けた関係所属長等は、速やかに事実関係を調査した上、必要な対応を行い、その対応結果を相談システムに登録するものとする。この場合において、関係所属長等は、対応結果を広報応接課長に報告するものとする。

(広聴事案申出者に対する通知)

第18条 第14条及び第17条の規定により広聴事案の事実関係の調査及び必要な対応を行った所属長は、文書その他適当と認められる方法により当該広聴事案の申出者にその結果を通知するものとする。ただし、特異重要な広聴事案については、警察本部長(以下「本部長」という。)の指揮を受けて通知するものとする。

2 前項の通知は、次の各号のいずれかに該当するときは行わないものとする。

(1) 申出者の所在又は氏名が不明であるとき。

(2) 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。

(3) 申出者が他の者と共同で広聴事案の申出を行ったと認められる場合において、当該他の者に対応の結果を通知したとき。

(4) 申出者が通知を求めているとき。

(他の都道府県警察に対する連絡)

第19条 所属長は、受理した広聴事案が他の都道府県警察に係るものであることが明らかとなったときは、申出者に対し当該都道府県警察に申し出るよう教示するものとする。

2 前項の場合において、所属長(広報応接課長を除く。)は、当該広聴事案の内容及び

教示内容を相談システムに登録の上、広報応接課長に連絡するものとする。

3 広報応接課長は、前項の規定により連絡を受けたときは、当該広聴事案に係る都道府県警察本部の広聴事案の対応を担当する所属の長に連絡するものとする。

(公安委員会に対する苦情等の申出の取扱い)

第20条 所属長は、公安委員会を名宛人とする苦情等の申出を受けたときは、公安委員会に対する苦情等の申出に係る事務の取扱いに関する訓令（平成13年京都府警察本部訓令第16号）に定めるところにより受理及び対応を行うものとする。

第3章 警察安全相談の取扱要領

(警察安全相談の受理等)

第21条 職員は、面接、電話、文書、電子メール等の手段を問わず、警察安全相談を受理したときは、相談システムに相談内容等を登録して速やかに所属長に報告（相談責任者等経由）するものとする。ただし、本部の当直勤務員にあつては広報応接課長（当直長経由）に、署の当直勤務員にあつては署長（当直長経由）に、庁舎警備例規に定める庁舎警備勤務員にあつては広報応接課長（広報応接課次席経由）に報告するものとする。

2 業務主管課等に直接寄せられた専門相談については、所属長の指揮を受け、当該業務主管課等において処理するものとする。

(警察安全相談の処理)

第22条 相談責任者等は、自ら処理できる警察安全相談については、速やかに処理するものとする。この場合において、相談責任者等は、警察安全相談の内容が人の生命又は身体の安全に関わると認めるときは、所属長の指揮を受け、直ちに、その内容に応じた適切な措置を講じなければならない。

2 相談責任者等は、受理した警察安全相談のうち関係機関等で取り扱うべきものについては、その内容に応じ必要な教示、指導等にとどめるものとし、速やかに当該関係機関等に引き継ぐものとする。この場合において、申出者にその趣旨を十分に説明して理解を得るものとする。

(専門相談等の引継ぎ)

第23条 広報応接課長は、受理した警察安全相談のうち専門相談に該当すると認めるものについては、相談システムに登録の上、速やかに業務主管課等の長に引き継ぐものとする。この場合において、申出者にその趣旨を十分に説明して理解を得るものとする。

2 所属長は、受理した警察安全相談のうち関係する署において処理することが適当と認められるものについては、前項の規定に準じて関係する署の長（以下「関係署長」という。）に引き継ぐものとする。

3 関係署長は、前項の警察安全相談の引継ぎを受けたときは、自所属の相談責任者等を指揮監督して当該警察安全相談を適切に処理しなければならない。

第4章 報告等

(特異重要な広聴相談事案に係る報告)

第24条 所属長は、特異重要な広聴相談事案を受理したときは、直ちに、その事案の内容及び事実関係を本部長に報告（広報応接課長経由）し、指揮を受けるものとする。

(監察官室長との連携)

第25条 所属長は、職員が受理した広聴相談事案のうち必要と認めるものは、監察官室長

に通報するものとする。

- 2 広報応接課長は、他の所属長から報告を受けた広聴相談事案のうち必要と認めるものは、監察官室長に通報するものとする。

(公安委員会への報告)

第26条 広報応接課長は、警察宛てに申出のあった苦情についての事実関係の調査及びその結果を踏まえた措置を公安委員会に報告するものとする。

(広聴相談事案に関する活動に係る教養の推進)

第27条 広報応接課長は、広聴相談事案に関する取扱いを総合的かつ適正に推進するため、広聴相談事案に係る効果的な教養を推進するものとする。

- 2 所属長は、広聴相談事案の対応に関し、具体的事例を引用した各種資料を活用するなどして、所属職員に対する効果的な教養を推進するものとする。

附 則

- 1 この訓令は、令和7年2月14日から施行する。
- 2 警察安全相談に関する訓令（平成13年京都府警察本部訓令第11号）及び広聴に関する訓令（平成13年京都府警察本部訓令第19号）は廃止する。