大阪市ヘイトスピーチへの対処に関する申出等対応事務要領

第１章　総則

（趣旨）

第１条　大阪市ヘイトスピーチへの対処に関する条例（平成 28 年大阪市条例第１号。以下「条例」という。）に係る申出等対応についての事務の取扱いは、この要領の定めるところにより行うものとする。

（定義）

第２条　この要領における用語の意義は、条例の例による。

第２章　申出、情報提供及びその受付等

（申出書の提出方法）

第３条　大阪市ヘイトスピーチへの対処に関する条例施行規則（以下「施行規則」という。）第３条第２項に規定する送付は、次の各号のいずれかに掲げる方法による送付（以下「郵送等の送付」という。）とする。

⑴　郵便による方法

⑵　民間事業者による信書の送達に関する法律（平成 14 年法律第 99 号）第２条第６項に規定する一般信書便事業者、同条第９項に規定する特定信書便事業者又は同法第３条第４号に規定する外国信書便事業者による同法第２条第２項に規定する信書便による方法

２　施行規則第３条第２項に規定するその他市長が適当と認める方法は、次の各号のいずれかに掲げる方法とする。

⑴ 電話で事前予約の上、本市担当者と面会し、提出する方法

⑵ 電子メールを利用して送信する方法（以下「電子メールの送信」という。）

（申出）

第４条　条例第５条第２項に基づく申出（以下「申出」という。）の意向のある特定人等である市民等に対しては、本市市民局ダイバーシティ推進室人権企画課に設ける「大阪市ヘイトスピーチ専用受付窓口」（以下「受付窓口」という。）の電話において、施行規則第３条第２項及び前条に規定する申出方法の説明を行う。

２　郵送等の送付による申出書の提出については、本市市民局ホームページから印刷するか、本市から送付した申出書（施行規則第１号様式）に、次の各号に掲げる内容を添付したものについて、郵送等の送付により提出を受ける。

⑴　証拠　表現活動が現実に行われていたことを証するための情報を有するＣＤ、ＵＳＢ、ＤＶＤ、写真又は書類。なお、映像に説明を附する場合は、ＣＤ等にデータで内蔵するのではなく、別途書面で提出を受けるものとする。

⑵　市内在住、在勤又は在学であることの証明書類　市内居住又は市内への通勤又は通学を示す書類の写し（書類の例　住民票、健康保険の資格確認書、電気・ガス・水道の利用を示す書類、運転免許証、社員証、学生証、マイナンバーカード（表面））。団体で申出を行う場合は、構成員全員の証明の提出を受ける。

３　前条第２項第１号に規定する方法による申出書等の提出については、電話により、面会時間の予約を行い、当該面会時間において、申出のための相談を受け、申出資料が完成した場合は、その場で提出を受ける。当該面会時間において申出資料が完成に至らなかった場合は、別途申出希望者において完成させ、郵送等の送付又は電子メールの送信による提出を受けるか、改めて申出のための相談の予約を行う。なお、申出の際の提出物は、申出書に、前項第１号及び第２号の資料を添付したもの（電子メールの送信の場合は、次項の方法による。）とする。

４　電子メールの送信による申出書等の提出については、申出書、証拠（表現活動が現実に行われていたことを証するための情報、写真又は書類）及び市内在住、在勤又は在学であることの証明書類（市内居住又は市内への通勤又は通学を示す書類の写し）で、いずれもデータにより作成又は保存し、電子メールに添付されたものを、受付窓口のメールアドレスで受信する。団体で申出を行う場合は、構成員全員の証明の提出を受けるものとする。

５　申出と認められない場合の例としては、次の各号に定めるものがあげられる。なお、申出と認められない場合でも、このような情報の提供により本市が取得した情報は、次条第３項により、市長が職権による取扱を開始し、措置等に向けた審査会への諮問（以下「職権による諮問」という。）を行う契機となる場合がある。

⑴　特定人等である市民等に該当しないもの（郵送等の送付又は電子メールの送信による提出を受けた申出書等が不十分で、申出できる人に該当するかどうか判断できないものを含む。）が申出を行おうとした場合

⑵　電話や口頭のみで申出を行おうとする等、申出書の提出がない場合。

⑶　ファクシミリによって申出を行おうとした場合（ファクシミリによる申出書等の提出は、認めない。）

（情報提供）

第５条　何人も、実施された表現活動のうち、ヘイトスピーチに該当すると考えられる事案について、本市に情報を提供することができる。

２　前項の情報提供の提出に係る様式は、特に定めない。

３　第１項により提供された情報などをもとに、市長が職権による取扱を開始し、職権による諮問を行う必要性を認める場合は、意思決定により諮問書を作成し、審査会に提出する。

（申出、情報提供の受付等）

第６条　申出及び情報提供の受付は、受付窓口で行う。

２　受付窓口における対応は、次のとおりとする。

⑴　電話対応（午前９時から午後０時 15 分まで及び午後１時から午後５時まで）専用電話番号による次のア及びイに掲げる対応

ア　問合せ及び情報提供対応　次の電話対応

(ｱ)　制度に関する問合せ等の対応

(ｲ)　情報提供への対応

イ　申出に係る調整対応　申出の意向があった場合、次の対応

(ｱ)　制度及び必要書類（記載事項を含む。）の説明

(ｲ)　申出に向けた相談対応

(ｳ)　郵送等の送付又は来庁の意向確認

(ｴ)　来庁の場合、予約日程を調整

⑵　郵送等の送付及び電子メールの送信による申出処理　次の処理

ア　郵送等の送付物又は電子メールの送信を受け取ること

イ　申出書（電子メールの送信により提出を受けたものについては、紙出力したもの）の右肩に案件番号を付記するとともに、申出日を記録すること。ただし、第４条第２項第２号に掲げる書類の添付が不十分である時は、この限りでない。

ウ　内容を確認し、補正の要否について検討すること

⑶　来庁申出処理　前号イに準じた処理。ただし、要補正の場合はその場で説明し申出人の理解を得て改めて提出いただくよう依頼する（補正不要の場合は申出書右肩に案件番号を付記するとともに、申出日を記録する。）。なお、来庁時の対応については、第４項に定めるとおりとする。

⑷　申出受付に関する申出人との調整業務　補正に係る調整業務。第２号及び第３号で受け付けた申出書に対しては、来庁に係る要補正分（原則として、改めて提出いただく扱いとする。）を除き、補正不要分と要補正分に分類するとともに、要補正分については、申出人への文書又は電話等での補正に関する調整事務を行う。この際、郵送等の送付又は電子メールの送信で受け付け、補正を依頼した案件は、補正依頼からおおむね３週間程度で設定する補正期限内に補正があれば補正後の内容で、補正がない場合は補正依頼時の内容で、申出を確定させることとするが、第４条第２項第２号に掲げる書類の添付が不十分な場合は、申出ではなく、前条第１項の情報提供として取り扱う。

３　案件番号は、申出時又は職権による諮問の意思決定時の元号の頭文字と年度の組合せ、年度の通し番号の順で記入する（例　平成 28 年度の５番目に受け付けた申出の場合　平 28-５。なお、平成 28 年度で３番目に職権による諮問を意思決定した案件の場合　平 28-職３）。

４　来庁による申出受付対応は、次のとおりとする。

⑴　対応の基本的事項　次のアからウまでによる対応

ア　面会に当たっては、予約された日程に、会議室を確保して対応する。申出人のプライバシーに十分配慮し、聴取内容が外部に漏洩しないように十全の注意を払わなければならない。

イ　聴取者は、次号の具体的対応に掲げる事項に関し、可能な限り多くの事項を聴取するよう努める。

ウ　申出人の代理人が来庁した場合は、代理権を証する書類（委任状等）を確認するとともに、申出人が市内在住、在勤又は在学であることの証明（団体で申出を行う場合は、構成員全員についての証明）の提出を受ける。

⑵　具体的対応　次のアからウまでによる申出人からの聴取及び必要事項を申出書に詳細に記載いただくための申出人への助言等

ア　確認事項

(ｱ)　ヘイトスピーチに係る申出の意思を確認する。

(ｲ)　申出人の氏名及び住所（団体にあっては、名称及び所在地並びに代表者氏名）を確認する。

(ｳ)　連絡先、連絡方法を確認する。

(ｴ)　個人又は少数者に対する表現活動の場合、申出することにより、表現活動

を行ったものから申出人が事実上特定されてしまう可能性もあることを説明し、申出で良いか確認する。

イ　申出に必要な事項の確認内容（施行規則第１号様式を参照）

(ｱ)　表現活動の日時・場所・内容

(ｲ)　表現活動を行ったもの（知っている場合に記載すること）。なお、その際、表現活動を行ったものの住所又は所在地、連絡先等についても、なるべく記載していただくこと。

(ｳ)　(ｱ)又は(ｲ)に関連する情報（必要に応じて記載すること）

(ｴ)　(ｱ)から(ｳ)までの内容を証するもの（証拠物品を添付すること）

ウ　聴取後説明として、本市として申出人のプライバシー保護に万全を期することを十分説明する。

(ｱ)　申出人に関する情報の管理を徹底することを説明する。

(ｲ)　申出人を識別することができる情報は、申出人の同意がない限り公開されないことを説明する。

(ｳ)　条例にのっとり、必要な審査を行うため、結果が出るまでには時間がかかることを説明する（原則として審査会で調査審議されることも時間があれば説明する。）。

(ｴ)　結果通知を行うまでの間、原則として照会に応じられないことを説明する。

（案件の管理）

第７条　案件の管理は、次の各号により行う。

⑴　進捗管理　案件ごとに、次のアからハまでに掲げる事項を記録して管理

ア　当初受付日（又は職権による諮問の意思決定日）及び案件番号

イ　申出日（補正した場合は補正後の申出日）

ウ　第１諮問（ヘイトスピーチ該当性等の有無の諮問。以下同じ。）とするか、報告とするかの別

エ　第１諮問日

オ　第１諮問関係人意見陳述等発文日

カ　第１諮問関係人意見陳述等提出日

キ　第１諮問口頭意見陳述申出日

ク　第１諮問口頭意見陳述許可日

ケ　第１諮問口頭意見陳述実施日

コ　第１諮問口頭意見陳述補佐人の有無

サ　第１諮問の答申日又は報告日及び結果（ヘイトスピーチ該当性等の有無又は意見の有無）

シ　第２諮問（拡散防止措置及び認識等の公表の諮問。以下同じ。）日

ス　第２諮問関係人意見陳述等発文日

セ　第２諮問関係人意見陳述等提出日

ソ　第２諮問口頭意見陳述申出日

タ　第２諮問口頭意見陳述許可日

チ　第２諮問口頭意見陳述実施日

ツ　第２諮問口頭意見陳述補佐人の有無

テ　第２諮問の答申日

ト　市長によるヘイトスピーチを実施したものの意見聴取の有無

ナ　市長によるヘイトスピーチを実施したものの意見聴取口頭意見陳述の付与の有無

ニ　市長によるヘイトスピーチを実施したものの意見聴取意見陳述等提出日

ヌ　市長によるヘイトスピーチを実施したものの意見聴取口頭意見陳述実施日

ネ　公表日

ノ　申出人及び表現活動を行ったものへの結果通知発出日

ハ　備考

⑵　案件ごとの管理　次により行う。なお、電子メールの送信により提出を受けたものについては、紙出力したものとする（次号において同じ）。

申出書(職権による諮問の場合は諮問書)を表紙にして、申出１件ごとに、証拠書類等やその後発生する資料をクリアファイルにまとめていく。

⑶　関係文書一般の管理　次により行う。

本市市民局は、申出又は職権による諮問及びそれらの処理に関して入手・作成

した文書・資料等については、要配慮個人情報を含む個人情報が盛り込まれていることを考慮し、施錠が可能なロッカー等に厳重に保管するものとする。

第３章　申出事項等の処理

（申出事項等の処理）

第８条　申出事項の処理は、次項から第５項までにより行うこととし、市長が職権による諮問を行った事項の処理は、第２項第１号イ、同項第２号及び第３項から第５項までにより行うこととする。

２　第１諮問に係る処理は、次の各号により行う。

⑴　第１諮問・報告（理由）の別の判断　次により報告又は諮問を行う。

ア　申出内容が、条例第５条第１項第１号又は第２号のいずれにも明らかに該当しない場合は、第１諮問ではなく、条例第６条第２項に基づく報告により審査会に報告する。

イ　第１諮問を行う場合は、当該案件の条例第５条第１項各号のいずれかへの該当性及びヘイトスピーチ該当性の有無について審査会に諮問するものとして、諮問書を審査会あて発行する。

⑵　ヘイトスピーチ等該当性等の答申後　次による処理又は諮問を行う。

審査会で審議され、答申を受け、公表すべきヘイトスピーチではないとの判断に至ったときは、次条第１項による結果通知（様式２）を行って案件取扱を終了する。また、公表すべきヘイトスピーチであるとの判断に至ったときは、拡散防止措置や認識等の公表の検討を行った上で、第２諮問を行う。

３　第２諮問に係る申出事項の処理は、次の各号により行う。

⑴　諮問内容　次により諮問する。

第２諮問を行う場合は、原則として拡散防止措置や認識等の公表の具体的な案について審査会に諮問するものとして、諮問書を審査会あて発行する。

⑵　拡散防止措置　次により措置を行う。

審査会答申を踏まえ、市としての拡散防止措置を行う。ただし、緊急を要するときその他条例第１条の目的を達成するため特に必要と認めるとき（原則として、現に表現活動が継続して行われている場合を想定しているが、具体的には個々の事案ごとに判断する。）は、審査会に諮問する前に拡散防止措置を行い、その後その旨を速やかに審査会に報告する。

４　市長による表現活動を行ったものに対する意見聴取は、次のア及びイの手続により行う。

ア　認識等の公表の内容が、前項第１号の第２諮問時の案又はこれに対する審査会の審議結果答申と異なる場合は、市長による表現活動を行ったものに対する意見聴取を行う。

イ　アの際、これまでの審査会での意見陳述等を踏まえ、書面により意見陳述等を行うことができないなど口頭による機会付与が必要な場合のみ、口頭による機会付与を行うこととし、それ以外は口頭による機会付与を認めないこととして、表現活動を行ったものあての機会付与通知書（施行規則第２号様式）を原則として、書面により郵送（簡易書留）する。

５　認識等の公表は、市として、インターネット以外にどのような方法によるか、施行規則に従って意思決定し行う。なお、公表の期間は、原則として公表の日から１年間とする。ただし、報道機関に対する公開を伴った場合は、当該報道機関に対する公開に係る市ホームページでの公表期間は、本市報道発表資料ページの取扱によるものとする。また、公表後、次条第１項による関係人への結果通知(様式１)を行って、処理を終了する。

第４章　関係人への結果の通知等

（関係人への結果の通知等）

第９条　結果通知は、原則として、関係人に対して書面により郵送（簡易書留）する（情報提供者及び条例第９条第１項に規定する「適当と認める者」には通知しない。）。

２　通知の書式は、様式１（公表した場合）又は様式２（公表しなかった場合）による。

３　案件の調査状況等にかかる照会については、関係人からの照会であっても、原則、処理が終了するまでは対応しない。

附　則

この要領は、平成 28 年７月１日から施行する。

附　則

この改正規定は、平成 30 年 10 月 16 日から施行する。

附　則

この改正規定は、令和元年５月１日から施行する。

附　則

この改正規定は、令和４年３月 25 日から施行する。

附　則

この改正規定は、令和７年 12 月２日から施行する。

附　則

この改正規定は、令和８年４月１日から施行する。

様式１

大市民第　　号
令和　　年　　月　　日

様

大　阪　市　長

拡散防止措置及び認識等の公表の実施通知書

令和　　年　　月　　日付けの　　申出　・　職権による取扱開始　にかかる表現活動（案件番号　　－　　）について、大阪市ヘイトスピーチへの対処に関する条例（以下「条例」といいます。）に規定するヘイトスピーチに該当すると認められたため、条例第５条第１項に基づく拡散防止の措置及び認識等の公表を行いましたので、その内容について、次のとおり通知します。

１　□条例第５条第１項に定める拡散防止の措置

措置の内容

２　□条例第５条第１項に定める認識等の公表

（１）公表の内容（別紙のとおり）

□表現活動がヘイトスピーチに該当する旨及び表現内容の概要

□拡散防止のための措置　　□表現活動を行ったものの氏名又は名称

□その他（　　）

（２）表現活動を行ったものの氏名又は名称を公表しなかったときはその理由

□公表することにより条例第１条に掲げる目的を阻害すると認められるため

□表現活動を行ったものの所在が判明しないため

□その他特別の理由があるため（　　）

（３）公表の方法

□インターネット　　□報道機関に対する公開

□広報誌（　　）への掲載　□本市（　　）での閲覧

様式２

大市民第　　号
令和　　年　　月　　日

様

大　阪　市　長

拡散防止措置及び認識等の公表の不実施通知書

令和　　年　　月　　日付けの　　申出　・　職権による取扱開始　に係る表現活動（案件番号　　－　　）については、次の理由により大阪市ヘイトスピーチへの対処に関する条例（以下「条例」といいます。）に規定する拡散防止の措置及び認識等の公表を行いませんでしたので通知します。

なお、条例に基づく措置等についてはこの通知のとおりですが、他の法令違反の有無等について判断しているものではありませんので、念のため申し添えます。

不実施の理由