

苦情の処理に関する訓令を次のように定める。

昭和37年11月1日

防衛庁長官 志賀健次郎

苦情の処理に関する訓令

改正

昭和48年11月27日庁訓第 60号
昭和59年 6月30日庁訓第 37号
昭和60年 4月 6日庁訓第 19号
平成 9年 1月17日庁訓第 1号
平成13年 1月6日庁訓第 2号
平成18年 3月27日庁訓第 12号
平成18年 7月28日庁訓第 83号
平成19年 1月 5日庁訓第 1号
平成19年 8月30日省訓第145号
平成27年10月 1日省訓第 39号
令和 2年12月28日省訓第 67号
令和 3年 3月31日省訓令第18号

(苦情申立て)

第1条 隊員は、自衛隊において自己の受けた取扱いが不法又は不当であると考えるときは、上官にその旨を申し出て不法又は不当な取扱いの是正その他の苦情の救済を求めるほか、これに関して、この訓令に定めるところにより、苦情申立てを行なうことができる。

(用語の意義)

第2条 この訓令において「処理」とは、申し立てられた苦情で理由がないと認められるものについてはこれを放棄し、理由があると認められるものについては隊員が受けた不法又は不当な取扱いの是正その他隊員の苦情の救済のために必要な措置をとることをいう。

(苦情申立ての方法)

第3条 苦情申立ては、勤務に支障のない時間において、苦情受理者又はその指定する部内の職員に対し書面、口頭又は電子メールにより行うものとする。

2 口頭による苦情申立てを受けた者は、その申立ての内容を書き取り、これを当該隊員に読み聞かせ誤りのないことを確認しなければならない。

- 3 苦情申立てに際しては、用語が不謹慎にわたることのないようにしなければならない。
- 4 第1項の苦情受理者は、別表の部署に勤務する者についてそれぞれ同表に掲げる者とする。ただし、別表に掲げる者及びその者の直近の部下の苦情受理者は、別表に掲げる者の直近の直属上官とする。

(苦情申立ての期間)

第4条 苦情申立ては、苦情を申し立てようとする事実のあつたことを知つた日の翌日から起算して60日以内に行なわなければならない。ただし、やむをえない理由があつたときは、この限りでない。

(苦情調査委員会)

第5条 苦情受理者は、苦情申立てがあつたときは、すみやかに苦情調査委員会を設け、苦情申立てに係る事案をこれに調査させるものとする。

- 2 苦情調査委員会の委員は、3人又は5人とし、事案の調査に公正な立場で参加することができると認められる者のうちから苦情受理者が指名する。
- 3 苦情受理者は、委員のうち1人を委員長に指名するものとする。
- 4 委員長は、事案の調査を指揮し、その進行をはかる。

(事案の調査)

第6条 苦情調査委員会は、苦情申立てのあつた日から60日をこえない範囲内でできる限りすみやかに事案について必要な調査をしなければならない。

(苦情の処理の手續)

第7条 苦情受理者は、申し立てられた苦情に関し自ら行政上の措置をとる権限を有する場合は、苦情調査委員会が調査を完了した日から30日以内に、苦情調査委員会の調査の結果を尊重して、苦情を処理するものとする。

- 2 苦情受理者が、前項の権限を自ら有しない場合は、自己の意見に前条の調査の結果を添えて直ちにその権限を有する者に通知しなければならない。
- 3 前項の通知を受けた者は、通知を受けた日から30日以内に、苦情受理者の意見及び調査の結果を尊重して、苦情を処理し、処理の結果を苦情受理者に通知するものとする。
- 4 前項の場合において、苦情受理者の意見又は苦情調査委員会の調査の結果に従うことができないときは、その理由を附さなければならない。

(処理結果の通知)

第8条 苦情受理者は、苦情の処理の結果及びそのような処理がされた理由を直ちに苦情を申し立てた隊員に通知しなければならない。

(再度の苦情申立て)

第9条 前各条の手續により苦情の処理がされた後においてなお苦情がある者は、第3条に定めるところに従い再度の苦情申立てを行なうことができる。

- 2 再度の苦情申立ては、隊員が前条の通知を受けた日の翌日から20日以内に行なわなければならない。ただし、やむを得ない理由があつたときはこの限りでない。
- 3 苦情受理者は、再度の苦情申立てがあつた場合において、当初の苦情申立てが第7条第1項の規定に該当するものであつたときは自らの直近の直属上官に、同条第2項の規定に該当するものであつたときは処理をした者の直近の直属上官に、直ちに、再度の苦情申立てに至る経緯その他参考となる事項を通知し、その苦情の処理を求めなければな

らない。

4 前項の規定により苦情の処理を求められた者は、30日以内に従前の経緯その他前項の規定により苦情受理者から通知された事項を参照して、当該苦情を処理し、処理の結果を苦情受理者に通知するものとする。

5 前条の規定は、再度の苦情申立てについて準用する。

6 苦情受理者は、第4項の規定により通知を受けた処理の結果を、順序を経て、防衛大臣に報告するとともに、当初の苦情申立てを処理した者に通知しなければならない。

(命令その他の措置の効力)

第10条 苦情申立ては、命令その他の措置の効力又はその執行若しくは続行を妨げない。

(苦情申立ての制限)

第11条 苦情申立ては、自衛隊法第6章に定める行動を命ぜられている間は、行なうことができない。

2 前項の行動の期間は、第4条及び第9条第2項に定める期間に算入しない。

(不利益な取扱いの禁止)

第12条 苦情申立てを行なったことを理由として、隊員に対し不利益な取扱いをしてはならない。

(委任規定)

第13条 この訓令の実施に関し必要な事項は、防衛省本省の施設等機関の長、幕僚長、情報本部長、防衛監察監、地方防衛局長及び防衛装備庁長官が防衛大臣の承認を得て定める。

附 則

この訓令は、昭和37年11月1日から施行する。

附 則 (昭和48年11月27日庁訓第60号)

この訓令は、昭和48年11月27日から施行する。

附 則 (昭和59年6月30日庁訓第37号) (抄)

1 この訓令は、昭和59年7月1日から施行する。

附 則 (昭和60年4月6日庁訓第19号)

この訓令は、昭和60年4月6日から施行する。

附 則 (平成9年1月17日庁訓第1号)

この訓令は、平成9年1月20日から施行する。

附 則 (平成13年1月6日庁訓第2号) (抄)

1 この訓令は、平成13年1月6日から施行する。

附 則 (平成18年3月27日庁訓第12号)

1 この訓令は、平成18年3月27日から施行する。

附 則 (平成18年7月28日庁訓第83号)

1 この訓令は、平成18年7月31日から施行する。

附 則 (平成19年1月5日庁訓第1号) (抄)

1 この訓令は、平成19年1月9日から施行する。

附 則 (平成19年8月30日省訓第145号) (抄)

1 この訓令は、平成19年9月1日から施行する。

附 則（平成27年10月1日省訓第39号）（抄）

1 この訓令は、平成27年10月1日から施行する。

附 則（令和2年12月28日省訓第67号）（抄）

第1条 この訓令は、令和2年12月28日から施行する。

附 則（令和3年3月31日省訓第18号）（抄）

第1条 この訓令は、令和3年4月1日から施行する。

別表（第3条関係）

部 署		苦 情 受 理 者
防衛省本省の 内部部局	防衛省本省の内部部局	官房長
防衛省本省の 施設等機関	防衛大学校	防衛大学校長
	防衛医科大学校	防衛医科大学校長
	防衛研究所	防衛研究所長
統合幕僚監部	統合幕僚監部	統合幕僚長
	統合幕僚学校	校長
陸上自衛隊 海上自衛隊 航空自衛隊	幕僚監部	幕僚長
	部隊及び機関	部隊及び機関の長。ただし、その職が編制上3佐以下の者をもって充てることとされている場合は、幕僚長が定める場合を除き、編制上2佐以上の者をもって充てることとされている最も近い上級の部隊及び機関の長（そのような部隊及び機関がない場合は幕僚長）
情報本部	情報本部	情報本部長
防衛監察本部	防衛監察本部	防衛監察監
地方防衛局	地方防衛局	地方防衛局長
防衛装備庁	防衛装備庁（研究所を除く。）	防衛装備庁長官
	防衛装備庁の研究所	所長