

○苦情の処理に関する達

（昭和38年1月5日 航空自衛隊達第1号）
航空幕僚長 空将 松田武

改正	昭和39年10月26日	航空自衛隊達第42号	平成20年12月1日	航空自衛隊達第36号
	昭和43年9月24日	航空自衛隊達第25号	平成23年8月15日	航空自衛隊達第32号
	昭和53年2月27日	航空自衛隊達第3号	令和元年6月27日	航空自衛隊達第14号
	昭和61年2月10日	航空自衛隊達第5号		
	昭和62年5月21日	航空自衛隊達第24号		
	平成4年6月29日	航空自衛隊達第32号		
	平成8年3月21日	航空自衛隊達第4号		
	平成18年3月24日	航空自衛隊達第14号		
	平成19年1月5日	航空自衛隊達第1号		

苦情の処理に関する訓令（昭和37年防衛庁訓令第76号）第13条の規定に基づき、苦情の処理に関する達を次のように定める。

苦情の処理に関する達（登録外報告）

（目的）

第1条 この達は、航空自衛隊における苦情の処理に関する訓令（昭和37年防衛庁訓令第76号。以下「訓令」という。）の実施に関し必要な事項を定めることを目的とする。

（秘密の保持）

第2条 苦情の処理に関し職務上知ることができた個人の秘密は漏らしてはならない。

（苦情申立て）

第3条 苦情申立てを書面により行う場合は、次の各号に掲げる事項を明示するものとし、口頭による場合はこれに準ずる。

- (1) 所属（勤務部署）
- (2) 階級（級）、氏名及び生年月日
- (3) 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
- (4) 申し立てようとする苦情の内容
- (5) 苦情を申し立てる日

2 前項各号に掲げる事項が明示されていない場合においては、苦情受理者又はその指定する者は、苦情申立人に所要の事項について質問等を行ない補正することができる。

3 苦情申立ては、集団又は連名で行なつてはならない。

第4条 削除

(苦情受理者の指定する者)

第5条 苦情受理者が訓令第3条第1項の規定により、苦情受理者の指定する部内の職員の指定を行うときは、当該部隊等の人事担当部課の長（航空幕僚監部にあつては各部長、監理監察官、首席法務官及び首席衛生官）を指定するものとする。ただし、独立して所在する編制単位部隊及び地方機関又は特別の事情のある編制単位部隊については、その長を指定することができる。

(苦情調査委員会)

第6条 苦情調査委員会の委員は、特別の事情によりやむを得ない場合を除き、苦情申立人より上位の階級又は級にある隊員をもつて充てるものとする。

2 事案の調査は、苦情申立人のほか事案の関係者又は参考人について書面又は口頭により行なうものとする。

3 前項の調査に際しては、関係部隊等の長、事案の関係者又は参考人は、これに協力しなければならない。

(苦情処理結果通知書)

第7条 訓令第8条の規定により通知する書面の様式は、別記様式第1のとおりとする。

(苦情処理簿)

第8条 苦情受理者は、別記様式第2の苦情処理簿を備え、所要事項を記入し整理するものとする。

(報告)

第9条 訓令第9条第6項の規定による防衛大臣への報告は、事案の処理が終了したときに次の事項を明確にして行うものとする。

- (1) 苦情申立人の所属、階級（級）、氏名及び生年月日
- (2) 当初に申し立てられた苦情の内容及びその処理結果
- (3) 再度申し立てられた苦情の内容及びその処理結果

2 苦情受理者は、申し立てられた苦情の処理について、その結果を毎年3月末日及び9月末日現在で、それぞれ4月20日及び10月20日までに別記様式第3の苦情処理結果報告書により航空幕僚長（補任課長気付）に報告するものとする。

「登録外報告」

(書類の保管等)

第10条 苦情の処理等に関する書類は、苦情受理者が一括して保管するものとし、苦情処理簿は30年、その他の書類は5年間保存するものとする。

附 則

この達は、昭和38年1月5日から施行する。

附 則 (昭和39年10月26日航空自衛隊達第42号)

この達は、昭和39年10月26日から施行する。〔後略〕

附 則 (昭和43年9月24日航空自衛隊達第25号)

この達は、昭和43年10月1日から施行する。〔ただし書略〕

附 則 (昭和53年2月27日航空自衛隊達第3号)

この達は、昭和53年2月27日から施行する。

附 則 (昭和61年2月10日航空自衛隊達第5号)

- 1 この達は、昭和61年2月10日から施行する。
- 2 この達による改正後の各達の規定は、昭和60年7月1日から適用する。
- 3 この達施行の際、現に作成されている従前の規定による様式の内紙は、残存部数に限り所要の修正をして使用することができる。

附 則 (昭和62年5月21日航空自衛隊達第24号)

- 1 この達は、昭和62年5月21日から施行する。
- 2 この達施行の際、現に作成されている従前の規定による様式の内紙は、残存部数に限り所要の修正をして使用することができる。

附 則 (平成4年6月29日航空自衛隊達第32号抄)

- 1 この達は、平成4年7月1日から施行する。

附 則 (平成8年3月21日航空自衛隊達第4号抄)

- 1 この達は、平成8年4月1日から施行する。

附 則 (平成18年3月24日航空自衛隊達第14号抄)

- 1 この達は、平成18年3月27日から施行する。

附 則 (平成19年1月5日航空自衛隊達第1号抄)

- 1 この達は、平成19年1月9日から施行する。

附 則 (平成20年12月1日航空自衛隊達第36号)

この達は、平成20年12月1日から施行し、同年4月30日から適用する。

附 則 (平成23年8月15日航空自衛隊達第32号抄)

(施行期日)

- 1 この達は、平成23年8月15日から施行し、同年4月1日から適用する。

附 則 (令和元年6月27日航空自衛隊達第14号)

(施行期日)

- 1 この達は、令和元年7月1日から施行する。

(経過措置)

- 2 この達の施行の際、この達による改正前の達に定める様式で、現に残存するものは、所要の修正を加え、なお使用することができる。

別記様式第 1 (第 7 条関係)

苦情申立て受理番号

通知年月日

苦 情 処 理 結 果 通 知 書

苦情申立人の所属

階級 (級)

氏 名 殿

苦情受理者 職名 氏 名 印

年 月 日付けをもつて貴殿が申し立てた苦情に関しては下記のように処理したので通知する。

記

- 1 処理の結果
- 2 理由

注 この処理がなされた後においてなお苦情がある場合は、この通知書を受領した日の翌日から20日以内に再度苦情申立てをすることができる。

注： 1 注記は、再度申し立てられた苦情に対する処理結果通知書には記載しないものとする。
2 用紙の大きさは、日本産業規格A列4番とし、縦長に使用する。

別記様式第2 (第8条関係)

苦 情 処 理 簿

部隊等名

申立て受理番号	申立て受理年月日	申し立てられた内容	苦 情 申 立 人			苦情調査委員会からの通知年月日	上級者へからの通知年月日	処理の内容	苦情申立人への通知年月日	備考
			勤務部署	階級(級)	氏 名					

注：用紙の大きさは、日本産業規格A列4番とし、縦長に使用する。

別記様式第3 (第9条関係)

苦 情 処 理 結 果 報 告
(登 録 外 報 告)

発簡番号
年 月 日

航空幕僚長 殿
(補任課長気付) × 2部

部隊長等名

申立て受理年月日	申し立てられた内容	苦 情 申 立 人			処理の内容	処理した者	苦情申立人への通知年月日	備 考
		勤務部署	階級(級)	氏 名				

注：用紙の大きさは、日本産業規格A列4番とし、縦長に使用する。