

自衛隊統合達第13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、統合幕僚監部及び自衛隊指揮通信システム隊の苦情の処理に関する達を次のように定める。

平成20年3月25日

統合幕僚長 海将 齋藤 隆

改正 令和4年3月16日 自衛隊統合達第2号

統合幕僚監部及び自衛隊サイバー防衛隊の苦情の処理に関する達

(趣旨)

第1条 この達は、統合幕僚監部及び自衛隊サイバー防衛隊における苦情の処理に関し、必要な基準を定めるものとする。

(苦情申立て)

第2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

(3) 苦情を申し立てようとする事実のあったことを認知した日

(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、苦情申立てを行う者(以下「苦情申立人」という。)に所要の質問等を行い補正することができる。

3 苦情申立ては、集団、連名又は代理人によって行ってはならない。

(苦情受理者の指定する者)

第3条 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。)第3条第1項の「指定する部内の職員」は、統合幕僚監部(統合幕僚学校を除く。)においては総務部長、統合幕僚学校においては総務課長、自衛隊サイバー防衛隊においては第1科長とする。

2 苦情受理者は、前項により指定した者に苦情の処理に関する事務を行わせることができる。

(苦情処理結果通知書)

第4条 訓令第8条の規定により通知する書面の様式は、別紙様式第1のとおりとする。

(苦情処理簿)

第5条 苦情受理者は、別紙様式第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6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、次の事項を明らかにして行うものとする。

- (1) 苦情申立人の所属、階級(級)及び氏名
- (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月末及び9月末現在で、別紙様式第3の苦情処理結果報告書により統合幕僚長に報告するものとする。

(秘密の保持)

第7条 苦情の処理に関して知り得た個人の秘密に関する事項を他に漏らしてはならない。

(書類の保管等)

第8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。

2 苦情の処理に関する帳簿、書類等は、取扱いに十分注意しなければならない。

附 則

この達は、平成20年3月26日から施行する。

附 則 (令和4年3月16日自衛隊統合達第2号)

この達は、令和4年3月17日から施行する。

別紙様式第1(第4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

(元号) 年 月 日付けをもっ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もなお苦情がある場合は、この通知書を受
理した日の翌日から20日以内に再度苦情申立をすることができる。

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

別紙様式第2（第5条関係）

苦 情 処 理 簿

機関名

受理番号	受理年月日	申立内容	苦情申立人勤務部署 階級（級）氏名	苦情調査委員 会へ（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

注：用紙の大きさは、日本工業規格A列4番とし、横長に使用する。

別紙様式第3（第6条関係）

苦 情 処 理 結 果 報 告

統合幕僚長 殿

機関名

受理年月日	申立内容	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、日本工業規格A列4番とし、横長に使用する。