

岐阜県苦情等対応審査実施要綱

(目的)

第1条 この要綱は、県の機関の業務執行及びこれに伴う職員の行為に対する県民からの苦情等への県の機関の対応（以下「苦情等対応」という。）に関する審査について必要な事項を定めることにより、県民の権利利益の保護に資し、公正な県政運営を実現するとともに、県の制度及び行政運営に反映し、改善することを目的とする。

(審査対象)

第2条 この要綱において、審査の対象とする「苦情等対応」とは、県の機関の業務執行及びこれに伴う職員の行為に対する県民からの不平、不満、異議等のうち、所管部署の対応、説明等について納得が得られず、軋轢を生じているものをいう。ただし、次に掲げる事項を除く。

- (1) 裁判等、他の法令の規定に基づく手続により確定した事項若しくは現に手続が進行中の事項、又は他の法令の規定に基づく手続により権利利益の救済を求めることが適当と認められる事項
- (2) 苦情の申立てをする者（以下「申立人」という。）の自己の利害に関わらない事項
- (3) その他審査することが適当でない認められる事項

(定義)

第3条 この要綱において「県の機関」とは、知事の部局に属する機関をいう。また、「県の職員」とは、知事の部局に属する職員（会計年度任用職員を含む。）をいう。

2 この要綱において「県民」とは、県内に住所等を有する個人又は県内に勤務する個人及び県内に事務所等を有する法人をいう。

(苦情等対応審査委員会及び専門調査会の設置)

第4条 苦情等対応を審査するため、岐阜県苦情等対応審査委員会（以下「審査委員会」という。）を置き、審査委員会で審議すべき事項について調査等を行うため、審査委員会に専門調査会を設置する。

(審査委員会及び専門調査会の所掌事項)

第5条 審査委員会の所掌事項は、次のとおりとする。

- (1) 苦情等対応に対する県の対応方針を決定すること。
- 2 専門調査会の所掌事項は、次のとおりとする。
 - (1) 苦情等対応の内容及び関係部局の対応に関する調査を行うこと。
 - (2) 県の対応方針案に関する審査を行うこと。

(審査委員会の組織)

第6条 審査委員会は、委員長及び委員をもって組織する。

- 2 委員長は、知事をもって充てる。
- 3 委員は、副知事、知事公室長及び知事公室次長（人事労務担当）（委員長が指名する者に限る。以下同じ。）の職にある者をもって充てる。

(審査委員会の開催)

第7条 委員長は、必要に応じて、審査委員会を招集する。ただし、委員長が認める場合は、持ち回りにより開催することができる。

- 2 委員長は、必要に応じて、委員以外の関係職員に対し、審査委員会への出席を求めることができる。

(専門調査会の組織)

第8条 専門調査会は、調査委員長及び調査委員をもって組織する。

- 2 調査委員長は、知事公室次長（人事労務担当）をもって充てる。
- 3 調査委員は、秘書広報課長、人事課長、法務・情報公開課長、危機管理政策課長及び行政管理課長の職にある者をもって充てる。

(専門調査会の開催)

第9条 調査委員長は、必要に応じて、専門調査会を招集する。

2 調査委員長は、必要に応じて、調査委員以外の関係職員に対し、専門調査会への出席を求めることができる。

(苦情等対応審査の申立て)

第10条 県民は、審査委員会委員長に対して、苦情等対応審査を申し立てることができる。

(審査窓口の設置)

第11条 県民からの苦情等対応審査の申立てを受け付けるため、行政管理課に「県行政苦情等対応審査窓口（以下「審査窓口」という。）」を設置する。

(申立手続)

第12条 前条の規定による苦情等対応審査の申立てをしようとする者は、次に掲げる事項を記載した書面（別記第1号様式）を郵便、電子メール、ファクシミリ又は持参により審査窓口へ提出しなければならない。ただし、当該書面の提出ができない特別の理由があると認められる場合は、この限りでない。

(1) 氏名、住所及び電話番号（法人その他の団体にあつては、名称、事務所又は事業所の所在地及び代表者の氏名）

(2) 申立てをしようとする苦情等対応の内容及び理由

(3) 県の機関とのやり取りの経過

(4) 前3号に掲げるもののほか、審査にあたって参考となるべき事項

(申立人の責務)

第13条 申立人は、不正の利益を得る目的、他人に損害を加える目的その他不正の目的で申立てを行ってはならない。

2 申立人は、客観的事実に基づき、誠実に申し立てなければならない。

3 申立人は、当該申立てに係る調査に協力しなければならない。

4 申立人は、県が定める「カスタマーハラスメントの防止及び対応に関する指針」の「2 カスタマーハラスメントの定義」に該当するような対応を伴う申立てを行ってはならない。

(申立ての処理にあたる職員の責務等)

第14条 申立ての処理に係る責任者（以下「申立処理責任者」という。）は、知事公室長とする。

2 申立てのあった苦情等対応の処理に従事する職員（以下「申立処理職員」という。）は、申立てに関する秘密を漏らし、又は自らが関係する申立事案の処理に関与してはならない。

(申立人及び関係部局長への通知等)

第15条 申立処理責任者は、第12条の規定による苦情等対応審査の申立てを受け付けたときは、速やかに、当該申立てを受理する旨又は受理しない旨を申立人に対して通知（別記第2号様式及び第3号様式）しなければならない。

2 申立処理責任者は、前項の規定による通知を行ったときは、速やかに、関係部局長に対して、申立内容及び受理又は不受理とした旨を通知（別記第4号様式及び第5号様式）するとともに、受理された苦情等対応についての事実及び経過の確認並びに対応方針案の報告を求めるものとする。

(対応方針案の報告)

第16条 前条第2項の通知（受理された苦情等対応に係る通知に限る。）を受けた部局長は、対応方針案を速やかに申立処理責任者へ報告しなければならない。

(専門調査会による調査)

第17条 専門調査会は、前条の規定による対応方針案の報告があった場合において、必要に応じて、申立人に対して説明を求め、また、関係する県の機関に対して、必要な説明や関係する書類等の提出を求めるほか、実地に調査をするものとする。

(専門調査会による審査)

第18条 専門調査会は、前条に規定する調査を終えた後、速やかに、第16条の規定により報告された対応方針案を審査する。

2 専門調査会は、前項の審査に関して法的な疑義事項がある場合には、必要に応じて県顧問弁護士の助言を求めることができる。

(審査委員会における対応方針の決定)

第19条 審査委員会は、前条の規定による専門調査会の審査結果を踏まえ、対応方針を決定する。

(申立人及び関係部局長への通知)

第20条 申立処理責任者は、前条の規定による審査結果を速やかに申立人及び関係部局長に対して通知(別記第6号様式及び第7号様式)しなければならない。

2 前項の規定による通知は、文書によることを原則とする。

(県の機関の対応)

第21条 前条の通知を受けた関係部局長は、当該通知に基づき、速やかに必要な対応をとらなければならない。

2 前項の通知を受けた部局長は、当該通知に基づき対応をとった場合は、速やかにその内容を申立処理責任者に報告するものとする。

(報告及び公表)

第22条 申立処理責任者は、第20条第1項の規定による通知を行った場合は、必要に応じて当該通知及び前条第2項による報告の概要を幹部会議に報告する。

2 苦情等対応及び審査結果等の概要は、県ホームページで公表するものとする。

3 前項の規定による公表にあたっては、個人情報の保護等について、最大限の配慮をしなければならない。

(審査委員長への委任)

第23条 この要綱に定めるもののほか、必要な事項は、審査委員長が別に定める。

附 則

この要綱は、平成19年1月31日から施行する。

附 則

この要綱は、平成22年3月31日から施行する。

附 則

この要綱は、平成23年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成24年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成24年11月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成26年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成27年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成31年4月10日から施行する。

附 則
この要綱は、令和３年４月１日から施行する。

附 則
この要綱は、令和８年４月１日から施行する。

附 則
この要綱は、令和８年１０月１日から施行する。

苦情等対応審査申立書	
年 月 日	
岐阜県苦情等対応審査委員会委員長 様 (岐 阜 県 知 事)	
住 所 氏 名 電話番号 [法人その他の団体にあつては、事務所又は事業所の 所在地、名称及び代表者の氏名を記入してください]	
岐阜県苦情等対応審査実施要綱第 1 2 条の規定により、次のとおり苦情等対応審査の申立て をします。	
苦情等対応の内容及び理由	
県の機関とのやり取りの経過	
苦情等対応の原因となった事実のあった日	
年 月 日	
他制度 等への 手続き ・相談 の有無	☐ 有 ☐ 無 ☐行政不服審査 ☐行政事件訴訟 ☐住民監査請求 ☐直接請求 ☐請願 ☐陳情 ☐知事への陳情 ☐その他【 】

苦情等対応審査申立 受理通知書

第 号
年 月 日

様

岐阜県苦情等対応審査委員会委員長

年 月 日付けで申立てのありました苦情等対応については、これを受理し、審査することとしましたので、岐阜県苦情等対応審査実施要綱第15条第1項の規定により、通知します。

苦情等対応の
趣旨

備 考

苦情等対応審査申立 不受理通知書

第 号
年 月 日

様

岐阜県苦情等対応審査委員会委員長

年 月 日付けで申立てのありました苦情等対応については、次の理由により不受理としますので、岐阜県苦情等対応審査実施要綱第15条第1項の規定により、通知します。

苦情等対応の
趣旨

不受理の理由

岐阜県苦情等対応審査実施要綱第2条第 号に該当
(説明)

苦情等対応審査申立 受理通知書

第 号
年 月 日

（関係部局長）様

知事公室長

年 月 日付けで下記の通り苦情等対応審査の申立てがあり、これを受理しましたので、岐阜県苦情等対応審査実施要綱第15条第2項の規定により、通知します。

ついては、苦情等対応審査を行いますので、当該苦情等対応に関して、事実関係を調査するとともに、対応方針を検討いただき、年 月 日までに、行政管理課へ報告願います。

苦情等対応の
趣旨

備 考

苦情等対応審査申立 不受理通知書

第 号
年 月 日

（関係部局長）様

知事公室長

年 月 日付けで下記の通り苦情等対応審査の申立てがありましたが、これを不受理としましたので、岐阜県苦情等対応審査実施要綱第15条第2項の規定により、通知します。

苦情等対応の
趣旨

不受理の理由

岐阜県苦情等対応審査実施要綱第2条第 号に該当
(説明)

苦情等対応審査結果通知書

年 第 号
月 日

様

岐阜県苦情等対応審査委員会委員長

年 月 日付けで申立てのありました苦情等対応については、下記の通り審査を実施しましたので、岐阜県苦情等対応審査実施要綱第 2 0 条第 1 項の規定により、結果を通知します。

苦情等対応の
趣旨

審 査 の 結 果

備 考

苦情等対応審査結果通知書

第 号
年 月 日

（関係部局長）様

知事公室長

年 月 日付けで申立てのありました苦情等対応については、下記の通り審査を実施しましたので、岐阜県苦情等対応審査実施要綱第20条第1項の規定により、結果を通知します。

つきましては、本通知の趣旨を踏まえ、必要な対応を実施いただくようお願いします。

苦情等対応の
趣旨

審 査 の 結 果

備 考