

## 山梨県行政苦情審査員事務取扱要領

### (趣旨)

第1条 この要領は、山梨県行政苦情審査員設置要綱（以下「要綱」という。）の施行について必要な事項を定めるものとする。

### (調査実施の通知)

第2条 要綱第4条第1号の規定により県の機関の調査を実施する場合は、あらかじめ、苦情に基づく調査実施通知書（様式第1号）により通知する。

### (苦情調査中止の通知)

第3条 前条の通知により調査を開始した場合において、要綱第4条第1号ただし書の規定に該当すると判明したときは、調査を中止することができる。  
2 前項の規定により調査を中止する場合の申立人及び県の機関への通知は、苦情調査中止通知書（様式第2号）により行うものとする。

### (苦情を調査しない旨の通知)

第4条 要綱第4条第2号の規定による申立人への通知は、苦情を調査しない旨の通知書（様式第3号）により行うものとする。

### (身分証明書の携帯)

第5条 行政苦情審査員は、要綱第4条第3号の規定により調査を行う場合は、身分証明書（様式第4号）を携帯し、関係者に提示するものとする。

### (意見表明の通知)

第6条 要綱第4条第5号の規定による申立人への通知は、苦情申立てに係る意見表明通知書（様式第5号）により行うものとする。

### (意見表明の公表)

第7条 要綱第4条第5号の規定による意見表明の内容の公表は、行政苦情審査員が適当と認める方法により行うものとする。

### (苦情調査結果の通知)

第8条 要綱第4条第6号の規定による申立人及び県の機関への通知は、苦情調査結果報告書（様式第6号）により行うものとする。

### (相談の記録)

第9条 要綱第4条第7号の規定により相談に応じた場合は、相談カード（様式第7号）に記録するものとする。

(相談の通知)

第10条 要綱第4条第8号の規定による県の機関への通知は、相談通知書(様式第8号)により行うものとする。

(相談結果の通知)

第11条 要綱第4条第9号の規定による相談者への通知は、相談結果通知書(様式第9号)により行うものとする。

(苦情申立書)

第12条 要綱第7条に規定する書面は、苦情申立書(様式第10号)とする。

第13条 要綱第11条の規定による知事への活動報告は、年度毎の相談件数、苦情申立て件数、苦情調査件数、意見表明の要旨等について行うものとする。

(県の機関の対応)

第14条 行政苦情審査員から通知を受けた苦情又は相談への県の機関の対応は、次の各号に掲げる場合の区分に応じ、当該各号に定める者が行うものとする。

- (1) 苦情又は相談が知事部局の課室の単独業務に係るものである場合 当該課室の課長又は室長の職にある者
- (2) 苦情又は相談が知事部局の同一の部局内の複数の課室の業務に係るものである場合 当該部局の企画調整主幹の職にある者(企画調整主幹を置かない部局にあっては、あらかじめ当該部局の長が指定する者)
- (3) 苦情又は相談が知事部局以外の県の機関の単独業務に係るものである場合 当該県の機関の長があらかじめ指定する者
- (4) 苦情又は相談が複数の県の機関及び知事部局の複数の部局の業務に係るものである場合 県民生活部県民生活安全課長があらかじめ指定する者

附 則

この要領は、平成11年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成28年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、令和2年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、令和4年4月1日から施行する。