

苦情解決業務

本会は、平成21年1月5日より、建築士法に規定された法人として、建築士法第27条の5に基づく、苦情解決業務を開始いたしました。

この苦情解決業務は、法に基づき本協会が、建築主等から建築士事務所の業務に対する苦情に対し、相談に応じ必要な助言し、当該建築士事務所の開設者に迅速な処理を要求するなどを実施して、苦情の解決をはかるものです。

苦情解決の申し出の方法

- 1 建築士事務所の業務に関して苦情を申し出される建築主及びその他の関係者の方は、苦情相談申込書を本協会事務局へ提出していただきます。
- 2 提出後、本協会から面接日時を通知します。
- 3 面接日には、専門の建築士が相談に応じます。

なお、係争中のものなど内容によっては対応できないものがありますので、次のページの注意事項をよくご覧の上申し込まれますようお願いいたします。

また、本協会にFAX等でご連絡いただければ、申込書及び注意事項をFAXでお送りいたします。

本会住所

〒921-8036

金沢市弥生2丁目1番23号（石川県建設総合センター5階）

電話 076-244-5152

FAX 076-244-8472

建築士事務所業務に対する苦情の申出にあたっての注意事項

建築士事務所業務に対する苦情の申出にあたっては、必ず次の記載内容を理解したうえでお申出ください。

- 1) 本協会では、建築士事務所の業務に関する建築主その他の関係者からの苦情解決のお手伝いをしています。
- 2) この苦情解決業務は、建築士法第27条の5の規定の範囲内で行います。
- 3) 本協会の立場は「紛争解決について裁定を下す」ことではなく「相談に応じ、当事者間の解決が円滑に行われるよう中立的立場で側面から助言する」ことにあります。
- 4) この苦情解決業務は、当事者双方に対して「強制力」「裁定」「行政上の処分」権限を有するものではありません。「苦情解決」実現のためには双方の「歩み寄り」が前提となります。
- 5) 申出にあたっては、「3. 個人情報等の取り扱いについて」の内容に対する同意が必要です。

1. 苦情解決業務について

苦情解決業務は建築主等と建築士事務所の話し合いを促進するものです。本協会が建築主等の代理人として建築士事務所と交渉したり、建築士事務所に対して一定の行為を命令したりすることはできません。現実的な解決が図られるよう当事者の歩み寄りが求められます。

1) 相談

- ① 建築主等からの建築士事務所に対する苦情内容の事情を把握し、それらの事項についての対応方法等について必要なことを助言いたします。また、対象となる建築士事務所の開設者に対してその苦情内容を通知してその迅速な処理を求めます。
- ② 苦情解決について必要があると認められる場合は、対象となる建築士事務所の開設者に対し、文書もしくは口頭による説明を求め、または資料の提出を求めることがあります。
- ③ 建築物の調査・鑑定業務は、本協会としては行うことができませんが、建築物の調査・鑑定業務を行うにふさわしい建築士事務所の選定についてはご相談に応じます。

*** 建築物の調査・鑑定業務は業務依頼主と建築士事務所が建築物の調査内容等の業務依頼事項及び業務報酬を確定し、業務委託契約を締結したうえで建築士事務所が業務を行うこととなります。** 2) あっ旋

- ① 建築主等と建築士事務所との話し合いが進まない場合に、双方があっ旋を希望することにより、当事者間の自主的な解決を促進するため当事者間に入って解決のために側面から支援します。
- ② 申出の内容が建築士事務所業務の技術的事項で解決の可能性があるものに限られます。
- ③ 申出人があっ旋を希望しても、対象となる建築士事務所があっ旋を希望しない場合は、あっ旋は行えません。

2. 本協会では取り扱わない苦情及び苦情解決業務の終了について

次に掲げる事項に該当する場合または該当することが判明した場合は本協会では受付を行わないかあるいは苦情解決業務を終了いたしますので予めご了承ください。

- 1) 申出人が苦情の申出を取り下げたとき
- 2) 申出人が建築主等以外の者であるとき
- 3) 申出内容が建築士事務所が行った業務に関するものでないとき
- 4) 申出内容が他の相談機関もしくは行政機関で対応することが適切であるとき
- 5) 申出内容が申出人の法令違反に関連するものであるとき

- 6) 申出内容に虚偽があるとき
- 7) 申出内容が係争中のものであるとき
- 8) 申出内容が他の機関において調停・あっ旋等に付されたとき
- 9) 申出人又は苦情対象事務所から相談員に対して恫喝的、脅迫的又は侮辱的な言動があったとき
- 10) 申出人の希望が、建築士事務所及び従業者の行政処分その他本会の権限が及ばないものであるとき
- 11) 申出人が解決業務遂行上必要となる面談及び資料提供等に協力をしないとき
- 12) 苦情の対象建築士事務所から解決業務に必要な協力を得られなかったとき
- 13) 申出人があっ旋を望む場合であって、申し込み前に双方の間で申出に係る苦情について一切の話し合いが行われていないとき
- 14) あっ旋について、申出人または苦情対象事務所の同意が得られないとき
- 15) 申出人または苦情対象事務所があっ旋申し込みを取り下げたとき
- 16) 相談またはあっ旋により解決したとき
- 17) 申出人と苦情対象事務所との間の意見の乖離が埋まらず、解決の見込みがないとき
- 18) 申出人から個人情報又は個人データ提供の同意が得られないときまたは停止の求めがあったとき
- 19) 苦情解決業務の終了が相当であるとき

3. 個人情報等の取り扱いについて

- 1) 苦情解決業務に関連して取得した建築主等の個人情報及び個人データは、建築主等との連絡のために利用するほか、苦情解決業務を実施するのに必要な範囲で苦情対象となった建築士事務所及び関係官庁等に氏名、住所、苦情内容等の個人情報または個人データ及び申出内容に関する情報を口頭、書面または電子メール等による電磁的方法により提供することがあります。
- 2) 申出にあたっては、前記1)の内容について予め同意していただく必要があります。
- 3) 建築主等から個人情報等の提供の停止の申し出があった場合は、苦情解決業務を終了させていただきます。

4. 申出窓口

- 1) 一般社団法人 石川県建築士事務所協会
- 2) 住所、電話、ファクス、Eメールを表示する。
- 3) 業務の都合上、申出をお受けできない場合がありますので、予めご了承ください。

5. 申出の方法

- 1) 所定の苦情相談申込書により文書（Eメール含む）でご送付ください。
- 2) コレクトコールによる電話、運賃着払いを利用した郵送物等は受けません。
- 3) 申出の方法、内容によっては改めて申出方法を指定させていただくことがありますので、予めご了承ください。