

(様式 1)

苦情相談申込書

苦情相談申込にあたっては、別添の「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」を必ずお読みください。
申込書の記載は把握できる範囲でご記入ください。(注)*印部分は、記入しないで下さい。

[illegible]

(別添)

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になります。**

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の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 北海道建築士事務所協会 各支部
- 2) 住所、電話番号、FAX番号は下記の別表のとおりです。
- 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。

(別表)

本部・支部	郵便番号	所在地	電話番号	F A X 番号
本部	060-0806	札幌市北区北 6 条西 6 丁目 2 番地 設計会館 9 階	011-788-7650	011-788-7280
札幌	060-0806	札幌市北区北 6 条西 6 丁目 2 番地 設計会館 9 階	011-790-8802	011-790-8805
函館	040-0036	函館市東雲町 5 番 1 1 号 SEPT 函館 3 階	0138-27-0122	0138-27-0127
桧山	043-0043	桧山郡江差町字本町 7 番地 (有)オオフル建築設計事務所内	0139-52-1817	0139-52-3395
後志	044-0021	虻田郡倶知安町南 7 条東 1 丁目 2-5 北の杜(同)建築設計事務所内	0136-21-3366	0136-21-3367
小樽	047-0024	小樽市花園 3 丁目 1 5 番 8 号 (同)メルリアン・オフィス内	0134-65-7956	0134-65-7957
空知	068-0048	岩見沢市西川町 5 0 5 番地 8 (株)金田設計内	0126-25-0313	0126-25-0313
旭川	070-0039	旭川市 9 条通 1 2 丁目ハタケヤマビル 6 階 建築指導センター内	0166-22-8894	0166-26-1758
名寄	096-0013	名寄市西 3 条南 1 0 丁目 2 7 番地 1 (株)ひのき内	01654-2-5185	01654-2-5123
留萌	077-0004	留萌市元町 5 丁目 3 6 番地 興北建設(株)一級建築士事務所内	0164-42-0668	0164-42-1233
宗谷	097-0001	稚内市末広 5 丁目 5 番 6 号 (株)富田組内	0162-33-2220	0162-33-2221
網走	093-0042	網走市字潮見 5 8 番地 1 6 (株)北斗建設一級建築士事務所内	0152-43-1166	0152-45-3929
北見	090-0066	北見市花月町 1 8 番地 1 8 (株)清和設計事務所内	0157-61-1131	0157-61-1132
紋別	094-0021	紋別市大山町 2 丁目 3 1 番地 (有)栗原測量設計事務所内	0158-23-5542	0158-23-5547
室蘭	050-0081	室蘭市日の出町 2 丁目 2 番 6 号 ヴィーナステージⅡ 205	0143-84-8311	0143-84-8311
苫小牧	053-0005	苫小牧市元中野町 4 丁目 15 番 12 号 OFFICE 元中野 2 階	0144-84-1040	0144-84-3363
日高	059-3107	日高郡新ひだか町三石旭町 4 9 番地の 1 1 アーキレックス一級建築士事務所内	0146-32-3730	0146-49-0031
十勝	080-0016	帯広市西 6 条南 6 丁目 3 番地 ソネビル 5 階	0155-21-6270	0155-25-0226
釧路	085-0835	釧路市浦見 1 丁目 2 番 1 6 号	0154-42-6388	0154-42-6389
根室	086-1075	標津郡中標津町東 3 5 条北 4 丁目 3 番地 第一宅建設(株)内	0153-73-3702	0153-73-3725