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。

注）相談に関連する個人情報の取り扱いについては、申出にあたっての注意事項に記載された内容に同意していただくことが必要です。 個人情報の取り扱いに（同意・不同意）　（いずれかに〇印をつけてください）			＊苦情相談番号	○○−○○○−○○○	
申込年月日	年　月　日		指導委員長	相談員	受　付
申出人	ふりがな 氏 名				
	住 所	〒　－	TEL	－　－	
			FAX	－　－	
	連絡希望時間：		E-Mail		
苦情対象事務所	ふりがな 建築士事務所名：		＊ □会員　□非会員		
	ふりがな 開設者名：		ふりがな 管理建築士名：		
	所 在 地：　〒　－				
	電話番号：　－　－		ＦＡＸ：　－　－		
紹　介　者	□都道府県 □市区町村 □消費者センター □弁護士会 □HP □その他（　）				
相談物件所在地	〒　－　（上記と異なる場合に記入）				
相談事項	建築士事務所	□設計内容 □工事監理 □設計・監理報酬　□設計・監理契約			
		□その他（　）			
	土地・建物	□土地 □地盤 □擁壁 □工事内容 □工事金額			
		□工事契約 □建物調査 □その他（　）			
	その他	□耐震診断 □定期報告 □			

建物に関する事項	構造	規模		用途	工法	その他	現在の状況	
	□木　造	階 数	階	□戸建て	□在　来	□注文住宅	□事前打合	
	□鉄　骨	延面積	㎡	□共同住宅	□プレハブ	□建売住宅	□設　計	契約年月日
	□軽量鉄骨		（　坪）	□店　舗	□2x4(枠組)	□中古住宅	□工事・監理	完成予定年月日
	□鉄　筋	着 工	年　月	□事務所	□	□	□完成済	引渡年月日
	□	竣 工	年　月	□その他（　）		□設計施工	□その他	

相談内容（簡潔に）	

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

（一社）長野県建築士事務所協会

住所　　長野県長野市大字中御所字岡田１２４－１
電話　　０２６－２２５－９２７７
ファクス　０２６－２２５－９２７８
Ｅメール　jimu1@nsjk.com

※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。