

## 建築士事務所業務に対する苦情の解決に係る業務実施規程

### （目的）

第1条 この規程は、一般社団法人静岡県建築士事務所協会（以下「本会」という。）が、建築士法第27条の5の規定に基づき、建築主その他の関係者（以下「建築主等」という。）からの建築士事務所が行った業務に関する苦情について、本会がその解決のための業務を行うのに必要な事項を定め、もって、苦情の解決に係る業務（以下「苦情解決業務」という。）の円滑な実施の確保を目的とする。

### （定義）

第2条 この規程において「苦情」とは、次に掲げるものをいう。

- 一 建築士事務所に設計等の業務を委託しようとする建築主等の建築士事務所に対する不満足の表明
  - 二 建築士事務所に設計等の業務を委託した建築主等の建築士事務所に対する不満足の表明
  - 三 建築士事務所が設計等の業務に関連して取り扱った情報等によって特定される建築主等の建築士事務所に対する不満足の表明
2. この規程において「申出人」とは、前項に規定する不満足の表明を本会に行った建築主等をいう。
3. この規程において「苦情解決業務」とは、申出人の不満足の状態を改善するために行う相談業務及びあつ旋業務であって、建築物等の調査・鑑定業務等は含まない。
4. この規程において「苦情対象事務所」とは、第1項による「苦情」の対象となった建築士事務所の開設者をいう。
5. この規程において「相談業務」とは、申出人の苦情について当事者間の解決が円滑に行われるよう相談に応じ助言を行うことをいう。
6. この規程において「あつ旋業務」とは、申出人の苦情であって当事者間で解決がつかないものについて、当事者の自主的な解決を促進するため、当事者の間に入って苦情解決のために側面から支援することをいう。ただし、その内容が建築士事務所業務の技術的事項で、支援の可能性のあるものに限る。

### （相談所の設置等）

第3条 本会は、苦情解決業務を行うため相談所を置き、相談員をこの業務にあたらせる。

2. 相談所の設置場所は、本会の事務所等とする。
3. 相談所には、この規程で定めた様式を備え置かなければならない。
4. 苦情解決業務は、指導委員会（以下「委員会」という。）がその業務にあたり、相談員は委員会委員が

その任にあたる。

#### （相談員の心得）

- 第4条 相談員は、苦情解決業務を行う際、建築士法及び個人情報保護に関する法律の精神に則り、公正・中立の立場で速やかに処理しなければならない。
2. 相談員は、担当する相談事案に関する調査・鑑定業務を受託してはならない。
  3. 相談員は、必要に応じて他の専門機関等の助言を得るなどして、苦情解決業務を適切に行なわなければならない。
  4. 相談員は、苦情解決業務に関して知り得た申出人等の情報を苦情解決業務に必要な範囲を超えて他に漏らしてはならない。

#### （相談日等）

- 第5条 苦情相談の受付は、土曜日・日曜日、国民の祝日、年末年始（12月28日から1月5日）及び本会で特別に定めた休日（以下「相談所の休業日」という。）を除く毎日行い、受付時間は午前9時30分から11時30分及び午後1時30分から4時30分までとする。
2. 相談所における相談は必要に応じて開催する。

#### （本会が対応する苦情）

- 第6条 本会が対応する苦情は、下記のいずれかに該当するものとする。
- 一 苦情の対象である建物等が静岡県内に所在する
  - 二 申出人が静岡県内に居住若しくは所在する
  - 三 苦情対象事務所が静岡県知事に登録した建築士事務所である
2. 苦情対象事務所が、本県以外に登録している場合であっても、前項第一号及び第二号に該当するときは本会が対応する。ただし、苦情対象事務所が登録している都道府県の建築士事務所協会において対応することが適切であると認められる場合には、当該建築士事務所協会と協議して、苦情解決業務の全部または一部を移管することができる。

#### （相談業務）

- 第7条 申出人は、苦情相談申込書を本会に提出しなければならない。（様式1）
2. 前項による苦情相談申込書が本会に到着した時点をもって受付日とする。
  3. 委員会は、必要に応じて面談日時を申出人に通知する。（様式2）

4. 相談員は、申出内容の適切な把握に努め必要な指導・助言を行う。
5. 相談員は、前項の指導・助言を、申出人からの申出の方法にかかわらず口頭にて行う。ただし、委員会が口頭以外の方法により行うことが適切であると認めた場合はこの限りではない。
6. 相談員は、苦情対象事務所に対して行った業務について申出人に報告する。(様式3)
7. 相談員は、苦情相談業務記録書を作成し、委員会に提出する。(様式4)

#### (苦情対象事務所に対する照会)

- 第8条 委員会は、前条に規定する相談業務において必要があると認めるときは、苦情対象事務所に対し苦情の内容を通知してその迅速な処理を求めなければならない。
2. 委員会は、必要があると認めるときは、苦情対象事務所に対し文書若しくは口頭による説明又は資料の提出を求めることができる。(様式5-1 [非会員用]、5-2 [会員用]、様式6)
  3. 本会の会員である苦情対象事務所(以下「苦情対象会員」という。)は、前項の規定による求めがあったときは正当な理由がないのにこれを拒んではならない。

#### (説明又は資料の提出に応じない苦情対象事務所及び苦情対象会員の取扱い)

- 第9条 苦情対象事務所が第8条第2項に規定する委員会からの求めに応じない場合、次の措置を講ずる。
- 一 会長は、苦情対象事務所に対し一定の期間を定めて委員会からの求めに応じるよう催告する。この場合、所定の期間内に委員会からの求めに応じないときは、次号の規定により苦情対象事務所の登録に係る都道府県知事(以下「登録都道府県知事」という。)に報告する旨を付記する。(様式7-1)
  - 二 前号の催告にもかかわらず苦情対象事務所(苦情対象会員及び他の建築士事務所協会会員を除く)が委員会からの求めに応じない場合、会長は当該事実を登録都道府県知事に報告する。(様式8-1)
2. 苦情対象会員が、第8条第2項に規定する委員会からの求めに応じない場合、次の措置を講ずる。
- 一 会長は、苦情対象会員に対し一定の期間を定めて委員会からの求めに応じるよう催告する。この場合、所定の期間内に委員会からの求めに応じないときは、次号の規定により苦情対象会員の登録都道府県知事、倫理委員会に報告する旨及び建築士法第27条の5第3項の規定の主旨を付記する。(参考様式7-2)
  - 二 前号の催告にもかかわらず苦情対象会員が委員会からの求めに応じない場合、会長は当該事実を倫理委員会に通知するとともに、登録都道府県知事に報告する。(参考様式8-1、8-2)
3. 苦情対象事務所が他の建築士事務所協会の会員であって、第8条第2項に規定する委員会からの求めに

応じない場合、次の措置を講ずる。

- 一 前項第一号を準用する。
- 二 前号の催告にもかかわらず苦情対象事務所が委員会からの求めに応じない場合、会長は当該事実を苦情対象事務所が所属する建築士事務所協会会長に通知する。(様式9)

#### ( あっ旋業務 )

- 第10条 申出人または苦情対象事務所があっ旋業務を希望する場合は、あっ旋申込書を提出しなければならない。その場合、苦情相談内容が第2条第6項に該当するとき、委員会は双方に対しあっ旋業務への同意を確認しなければならない。(様式10, 11)
2. 申出人と苦情対象事務所双方のあっ旋申込書が提出された時点をもって、あっ旋業務申し込みの受理とする。
  3. 委員会は、解決を促進するために必要があると認めるときは、相談員が立会いの上話し合いをさせることができる。
  4. 相談員は、申出人と苦情対象事務所の双方が解決に努力するよう側面から支援する。
  5. 相談員は、前項の結果をあっ旋業務記録書に記録し委員会に提出する。(様式12-1, 12-2)

#### ( 苦情解決業務の終了 )

- 第11条 委員会は、苦情解決業務が次のいずれかに該当する場合は当該苦情解決業務を終了することができる。その場合、必要に応じて申出人に理由を記載した書面を交付する。(様式13)
- 一 申出人が苦情の申出を取り下げたとき(様式14)
  - 二 申出人が建築主等以外の者であるとき
  - 三 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
  - 四 申出内容が他の相談機関若しくは行政機関で対応することが適切であるとき(様式15)
  - 五 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
  - 六 申出内容に虚偽があるとき
  - 七 申出内容が係争中のものであるとき
  - 八 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
  - 九 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
  - 十 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
  - 十一 申出人が第7条第3項に規定する面談に応じないとき
  - 十二 第9条第1項第二号、第2項第二号及び第3項第二号の規定を適用したとき

- 十三 申出人があっ旋を望む場合であって、第10条第1項の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
  - 十四 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
  - 十五 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（様式16）
  - 十六 相談・助言またはあっ旋により解決したとき
  - 十七 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
  - 十八 申出人から第12条第1項の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
  - 十九 苦情解決業務の終了が相当であるとき
2. 委員会は、苦情解決業務が終了したときはすみやかに苦情解決業務台帳を作成する。（様式17）

#### （個人情報の取扱い）

- 第12条 会長は、苦情解決業務を実施するにあたり必要と認められる範囲において、申出人にかかる個人情報又は個人データ（個人情報の保護に関する法律第2条第1項の「個人情報」及び同条第4項の「個人データ」をいう。）及び申出内容を苦情対象事務所及び関係官庁等に提供することができる。
2. 本会は、個人情報の保護に関する法律第23条第2項第一号から第四号までに掲げる事項を継続的に本会のホームページに掲載して、申出人が容易に知り得る状態にするものとする。

#### （書類の保存）

- 第13条 本会は、この規程に係る書類を苦情解決業務終了後5年間保存する。

#### （報告及び啓発）

- 第14条 会長は、必要に応じ年度毎に苦情解決業務実施状況（件数・概況等）を登録都道府県知事に報告する。（様式18）
2. 会長は、6ヶ月毎に苦情解決業務実施状況（件数・概況等）を社団法人日本建築士事務所協会連合会に報告する。（様式19）
3. 会長は、6ヶ月毎に苦情内容について参考となる事項を会員に周知し、苦情の発生防止に資するものとする。

#### （規程の改廃）

- 第15条 この規程の改廃は、理事会の承認を得て行う。

## 附 則

この規程は、平成21年1月5日から施行する。

### [参考]

<抜粋>個人情報の保護に関する法律（平成十五年五月三十日法律第五十七号）

（最終改正：平成十五年七月十六日法律第百十九号）

#### （定義）

第二条 この法律において「個人情報」とは、生存する個人に関する情報であつて、当該情報に含まれる 氏名、生年月日その他の記述等により特定の個人を識別することができるもの（他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別することができることとなるものを含む。）をいう。

2. この法律において「個人情報データベース等」とは、個人情報を含む情報の集合物であつて、次に掲げるものをいう。

- 一 特定の個人情報を電子計算機を用いて検索することができるように体系的に構成したもの
- 二 前号に掲げるもののほか、特定の個人情報を容易に検索することができるように体系的に構成したものとして政令で定めるもの

3. この法律において「個人情報取扱事業者」とは、個人情報データベース等を事業の用に供している者をいう。ただし、次に掲げる者を除く。

- 一 国の機関
- 二 地方公共団体
- 三 独立行政法人等（独立行政法人等の保有する個人情報の保護に関する法律（平成十五年法律第五十九号）第二条第一項に規定する独立行政法人等をいう。以下同じ。）
- 四 地方独立行政法人（地方独立行政法人法（平成十五年法律第百十八号）第二条第一項に規定する地方独立行政法人をいう。以下同じ。）
- 五 その取り扱う個人情報の量及び利用方法からみて個人の権利利益を害するおそれが少ないものとして政令で定める者

4. この法律において「個人データ」とは、個人情報データベース等を構成する個人情報をいう。

5. この法律において「保有個人データ」とは、個人情報取扱事業者が、開示、内容の訂正、追加又は削除、利用の停止、消去及び第三者への提供の停止を行うことのできる権限を有する個人データであつて、その存否が明らかになることにより公益その他の利益が害されるものとして政令で定めるもの又は一年以内の政令で定める期間以内に消去することとなるもの以外のものをいう。

6. この法律において個人情報について「本人」とは、個人情報によって識別される特定の個人をいう。

(第三者提供の制限)

第二十三条 個人情報取扱事業者は、次に掲げる場合を除くほか、あらかじめ本人の同意を得ないで、個人データを第三者に提供してはならない。

- (1) 法令に基づく場合
  - (2) 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。
  - (3) 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。
  - (4) 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。
2. 個人情報取扱事業者は、第三者に提供される個人データについて、本人の求めに応じて当該本人が識別される個人データの第三者への提供を停止することとしている場合であって、次に掲げる事項について、あらかじめ、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置いているときは、前項の規定にかかわらず、当該個人データを第三者に提供することができる。
- (1) 第三者への提供を利用目的とすること。
  - (2) 第三者に提供される個人データの項目
  - (3) 第三者への提供の手段又は方法
  - (4) 本人の求めに応じて当該本人が識別される個人データの第三者への提供を停止すること。
3. 個人情報取扱事業者は、前項第二号又は第三号に掲げる事項を変更する場合は、変更する内容について、あらかじめ、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置かなければならない。
4. 次に掲げる場合において、当該個人データの提供を受ける者は、前三項の規定の適用については、第三者に該当しないものとする。
- (1) 個人情報取扱事業者が利用目的の達成に必要な範囲内において個人データの取扱いの全部又は一部を委託する場合
  - (2) 合併その他の事由による事業の承継に伴って個人データが提供される場合
  - (3) 個人データを特定の者との間で共同して利用する場合であって、その旨並びに共同して利用される個人データの項目、共同して利用する者の範囲、利用する者の利用目的及び当該個人データの管理について責任を有する者の氏名又は名称について、あらかじめ、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置いているとき。
5. 個人情報取扱い事業者は、前項第三号に規定する利用する者の利用目的又は個人データの管理について責任を有する者の氏名若しくは名称を変更する場合は、変更する内容について、あらかじめ、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置かなければならない。