

区役所相談員・相談員補の基本姿勢及び遵守事項

神奈川県行政書士会緑支部

神奈川県行政書士会緑支部（以下、「緑支部」という。）が行う区役所相談は、緑支部管内の青葉区、都筑区及び緑区の3区役所（以下、「3区役所」という。）からの要請により行っています。

本相談業務は、行政書士の業務を各区区民の皆様に広く知っていただく機会を提供すること、及びその相談を通じて各区区民の皆様から得られる信頼に基づく緑支部と3区役所との良好な関係を構築することにより、緑支部会員の利益に寄与することを目的としています。

区役所相談を担当する相談員、相談員補（以下、それぞれ単に「相談員」、「相談員補」という。）の責任は重大であり、相談者または区役所職員への対応や回答内容によっては、行政書士としての見識を疑われるなど信頼を貶めることにつながります。そうなれば、緑支部会員のみならず行政書士全体の信頼にまで影響を与えかねないこととなってしまいます。

そこで、そのような事態に陥らないために、相談員、相談員補に心がけていただきたい〈基本姿勢〉、〈遵守事項〉を以下に列挙します。

〈基本姿勢〉

- (1) 相談者が何を求めて相談に訪れているのかを聴取・整理するようにし、相談内容の全体像をできるだけ正確に把握したうえで問題解決への適切な道筋を示すよう努めてください。
- (2) すべての相談に対して回答を要する訳ではなく、時として傾聴によって相談者の満足が得られることを認識してください。
- (3) 相談者への回答に際して、回答者の主観的な価値観のみによる独善的な回答とならないよう注意してください。
- (4) 終始冷静に対応し、感情的あるいは高圧的な言葉遣いや態度をとらないように注意してください。
- (5) 相談員・相談員補は、当番当日は本相談業務を最優先の業務としてください。
- (6) 当番当日は、相談時間（13時）開始の10分前を目途に相談室に入室するよう注意してください（時間の厳守）。
- (7) 行政書士に相応しい服装で、本業務に当たってください。
- (8) 入室中は携帯端末等を使って、本業務に関係のない私用の通話やメール等を行わないでください。

- (9) 相談員・相談員補は、緑支部が行う区役所相談以外の街頭無料相談会等への参加要請があった場合には、積極的に協力するよう努めてください。

〈遵守事項〉

- (1) 相談員は、当番日にやむを得ず担当できなくなったときは、必ず事前に、自己の責任をもって他の相談員の中から交代者を確保したうえで、緑支部相談部長にその旨を連絡してください。
- (2) 相談員補は、当番日にやむを得ず担当できなくなったときは、事前に当番日の相談員及び緑支部相談部長に連絡し、指示を仰いでください。
- (3) 相談員補が同席する本業務の回答は、原則相談員が行うこととしますが、指導・育成の観点から相談員が認めた場合は相談員補が回答をすることを妨げません。ただし、その場合に相談員が相談員補の回答に補足や訂正が必要と判断したときは、相談者及び相談員補にその旨を告げたうえでこれを行うものとします。この場合の相談員補は、相談員の回答を傾聴し、相談員から促されない限り発言はしないでください。
- (4) 相談内容等本業務上知り得た秘密を絶対他に漏らしてはなりません。
- (5) 本業務上知り得た個人情報は、細心の注意をはらって取り扱ってください。
- (6) 緑支部の相談部及び研修部が行う研修会に積極的に出席し、相談員としての資質の向上に努めてください。
- (7) 相談者に対する業務誘引は厳禁です。相談員又は相談員補が自己の名刺を相談者に渡すことも業務誘引行為とみなします。相談者が継続相談又は業務依頼を希望する場合には、神奈川県行政書士会事務局にその旨を電話連絡するよう相談者に案内してください。
- (8) 本業務に当たり、隣接士業である弁護士・司法書士・税理士・社会保険労務士等の業務についての説明は概要のみにとどめ、個別具体的な相談については、各士業の相談機関や行政機関を紹介してください。特に、行政書士が代理申請することができない業務について、あたかも行政書士が代理申請できるような印象をいだかせるような回答はしないでください。
- (9) 本業務の中で報酬額を聞かれた場合は、行政機関での相談にあつては業務誘引に繋がりにかぬ行為となるため回答できないことを説明したうえで、各事務所に尋ねてほしい旨を伝えてください。
- (10) 本業務の所定時間は、13時から16時までであり、予約の有無にかかわらず、その時間内は相談室にて待機してください。
- (11) 本業務終了後は、緑支部所定の相談記録票を作成し、当番日から7日以内に緑支部支部長及び緑支部相談部長宛に提出してください。

<日当など>

- (1) 緑支部が定める日当を受け取ることができます。
- (2) 神奈川県行政書士会緑支部相談員資格取扱い内規の定めのほか、本基本姿勢に反したり、本遵守事項を遵守しないことが判明した場合、委嘱を解かれることがあります。
- (3) 相談員又は相談員補が、委嘱期間中に自ら委嘱を辞するときは、緑支部相談部長に申出たうえで緑支部支部長が委嘱を解くものとします。
- (4) 平成31年3月23日制定の区役所無料相談ガイドラインは廃止とします。

令和2年10月1日制定

令和2年12月15日改定