



■ 相談員のマナーと心得 ■



無料相談は、地域住民の利益を図る公的な活動であり、このような活動を通じて行政書士という資格を広く知ってもらい、ひいては行政書士全体の利益に寄与していくことをその趣旨としています。

もし、ここで相談員が行政書士の信用や品位をおとしめるような言動を行ったとしたら、それは相談員個人の問題にとどまらず、行政書士全体の評価に影響を与えてしまいます。したがって、相談にあたる際は、以下に記すマナーや心得を忘れずに、皆さんひとりひとりが行政書士を代表するのだという自覚を持って行動してください。

マナー

- 服装は、公的な相談場所ということ意識して見苦しくないものを心掛けてください。男性はネクタイ（ループタイ）を着用してください。
- 相談中の乱暴な言葉づかいや若者言葉、また、横柄な態度は行政書士の品位が疑われますので、ご注意ください。
- 携帯電話はマナーモードにするか電源を切ってください。相談中に携帯電話を使用することは禁止です。

心得

■ 相談者の話をよく聞き、ゆっくりとはっきりと話す

相続や遺言の相談には、高齢の相談者が多いものです。たとえ相談内容が分かりにくい場合でも、とりあえず話を全部聞いてから始めましょう。そして相談者が聞き取れるよう、ゆっくりとはっきりと話をしてください。また、一般の方にはわかりづらい専門用語は使わず、誰にでも理解できる平易な言葉を使うよう心掛けましょう。

■ ポイントは的確に

相談者が相談員のアドバイスを理解し、満足して帰っていくことが重要です。せっかく相談に来たのによく分からなかった、来た意味がなかったと思われぬようにしましょう。

相談者によっては問題解決の結論ではなく、話をしっかり聞いてもらうだけで満足する場合もあります。

■ 相談者は目の前の一人だけではない

相談者にはその家族、友人、知人など大勢の人たちがいます。それらの人たちがいることを念頭に置いてアドバイスしましょう。

■ あくまで違法の精神で

相談者の中には、違法行為を正当化しようとする方もいます。違法行為や脱法行為は避けて、違法の精神でアドバイスしましょう。

■ 解決が難しい案件は無理に結論を導かない

限られた時間と資料を基に、相談者本人だけの話を聞いて判断することは困難です。特に内容が複雑な場合は、即答は避け、相談者に過度の期待を持たせるような発言は慎んでください。

■ 専門外の相談にはその旨を明確に伝える

相談内容が明らかに他土業の業務範囲に含まれるものである場合は、専門外であることをまずはっきりと述べた上で、一般論としての会話をしてください。そして、その相談内容を専門とする土業の無料相談へ後日申し込んでいただくようご案内をしてください。役所では行政書士による無料相談の他に、法律、税務、登記、福祉などの無料相談を実施しています。

■ 当番に穴を空けない

公的無料相談は各市町と湘南支部との信頼関係の上に成り立っています。もし、当番日に無断欠席や遅刻で相談員に欠員が生じると、相談者を始め多くの関係者に迷惑がかかり、上記の信頼関係を損ねることもなります。したがって、一度でも無断欠席や遅刻等をした場合は、その後の当番をご遠慮願うこともあります。なお、冠婚葬祭等やむを得ない事情が生じた場合は、早めに相談部担当者へご連絡ください。

