

■ 無料相談Q & A ■



～信頼される相談員になるために～

1. 基本的なルールを確認しましょう
2. 疑問に思ったらチェックしてみましょう
3. Q & Aにないことは支部に確認してください



基本おさらい編

Q 1 : 会員なら誰でも相談員になれるのですか？

A そのとおりです。ただし、支部の開催する講習会を受講して、相談員候補者名簿に登録された会員に資格があります。役所の無料相談の場合は、名簿登録者の中から支部が各市町に推薦し承認を得て、相談員を決定します。登録者が多数の場合は、支部で調整することになります。

Q 2 : 講習会はいつ、どこで開催されるのですか？

A 年に1回実施します。翌年度（4月～）からの相談員登録を考慮して、毎年2月に開催する予定です。開催の日時や場所は支部会員宛に通知します。その他支部のホームページの会員専用ページにも要領を掲載しますのでご覧ください。

Q 3 : 無料相談はどのようなシステムですか？

A 各市町から支部に相談員の推薦依頼があります。支部は、各市町に相談員を推薦し承認を得た上で、該当者に対して相談員の依頼をします。相談は、藤沢市は毎月第2金曜日、茅ヶ崎市は毎月第4月曜日のいずれも午後1時～4時に行われ、相談員は二人一組体制で相談者の対応にあたります。また、寒川町では毎月第4水曜日の午前9時半～11時半に行われ、一人体制で相談者の対応にあたります。

Q 4 : 無料相談の開催は役所での定例相談だけですか？

A 現在、各市町が主催する公的無料相談とは別に、支部主催の無料相談会が年1回ずつ各市町にて実施されています。この他にも相談会等の要請があれば支部で検討することになります。今後とも無料相談の機会を増やすことにより、行政書士の知名度と信頼の向上に寄与したいと考えています。



Q 5 : 「法律」相談ではないのですか？

- A 無料相談には法律（弁護士）、税務（税理士）、登記（司法書士）、公証（公証人）等、各士業が相談員を務めるものがあります。これら他士業と行政書士の業務分野を区別するために「法務相談」と呼称しています。実際には専門分野の許認可相談は少なく、権利義務関係の相談がほとんどですが、茅ヶ崎市役所においては、許認可相談を含めて「暮らしと事業の相談」としています。
- 街頭無料相談については、特に個別の名称を使用せず多岐にわたる相談に対応しています。

Q 6 : 相談時間はどれくらいですか？

- A 相談時間は相談者一人につき30分を目処にしています。特に役所での無料相談は予約制ですので、次の相談者が待っています。相談時間を守り、その時間内で相談が済むように調整してください。次の相談者がいない場合は相談員の裁量で多少延長することは認めますが、それが通常の相談時間だと誤解されることのないようにしてください。

Q 7 : 相談員の任期や候補者名簿の有効期限は？

- A 各市町とも相談員は年度ごとに推薦されるので、任期は1年間ですが、再任されることもあります。支部の候補者名簿の登録期限はありません。もしも何らかの都合で名簿から外れたい場合は、その旨を支部に申し出てください。名簿登録後、相談システムが変更されたり、新たな情報が提供されたりする場合がありますので、名簿登録済みの会員もできるだけ年1回の講習会には出席して、最新の情報を得るように心掛けてください。

Q 8 : 相談員に日当や交通費はあるのですか？

- A 交通費を含んだ日当が支給されます。支給方法については、藤沢市では相談員2名とも市から本人指定口座への振り込み、茅ヶ崎市では1名は市からの直接現金支給、他1名は支部から指定口座への振り込み、寒川町では支部から指定口座への振り込みとなります。金額については変動しますので、直接支部に問い合わせてください。行政書士の知名度と信頼の向上という無料相談の趣旨から、その日当も一般的な相場よりは（かなり）低いものであることをご理解ください。このような活動趣旨に賛同いただける会員の積極的な参加をお待ちしています。

Q 9 : 相談終了後に報告書を提出するのですか？

- A 各市町指定の報告書及び支部独自の相談票に、当日の相談内容と対応、アドバイス等を簡潔に記入します。そして各市町担当者へ報告書を提出するとともに、支部の担当者にメール又はFAXにて相談票を提出してください。なお、神奈川県行政書士会との事務処理の都合上、相談終了後の翌々日までに相談票の提出をお願いいたします。



Q10：どのような相談が多いのですか？

- A 相続や遺言が過半数を占めていますが、行政書士の業務は守備範囲が広いこともあり、この他にも権利義務関係を中心に多種多様な相談が持ち込まれます。

Q11：行政書士業務以外の相談にはどう対応するのですか？

- A 相談は予約制をとっており、行政書士業務以外の相談は事前に役所の担当部署で振り分けられることから、原則として行政書士の専門外の相談を受けることはありません。しかし、もしそのようなことがあった場合は、その内容を把握して、どの他士業に相談すればよいかをアドバイスしてください。なお各市町では行政書士の無料相談の他に、他士業による法律、税務、登記、福祉などの無料相談を設けています。

Q12：相談中に業務依頼を受けたのですが？

- A 無料相談という性質上からも、相談員の立場上(個人事業主としての行政書士ではなく、主催者に属する相談員としての行政書士)からも、相談中に業務受託することは禁止します。支部の連絡先等が記載されている「無料相談ご利用の皆さまへ」という用紙を相談者へお渡しください。

Q13：名刺を渡してもいいのですか？

- A 相談中の業務受託禁止同様、名刺を渡したり、事務所の電話番号を教えたりすることは禁止です。ただし、相談員として自分の名前を答えることは世間一般の常識からみて支障ありません。もし、相談者から名刺を求められたら、「今日は市役所(町役場)の相談員として相談を受けていますから、申し訳ありませんが、個人の名刺をお渡しすることができません。『無料相談ご利用の皆さまへ』という用紙をお渡ししますので、そこに記載されている湘南支部にご連絡ください」と回答して、用紙を相談者へお渡しください。

Q14：業務で使用している資料や書類を渡してもいいですか？

- A 名刺を渡すことを禁ずると同様に、名前や事務所所在地、電話番号等、相談員の連絡先が記載されたものを渡してはいけません。必要であれば、メモをして渡す程度にとどめてください。



Q 15 : 回答は助言やアドバイスの範囲にとどまってもいいのですか？

- A 相談時間が30分に限定されていることや、相談者の説明や持参した資料が十分でない場合があることから、結論を出すことが困難なケースがあると思います。その場合は相談内容を十分に理解した上での助言を行ってください。無料相談の役割には、その場ですべてを解決することだけでなく、解決までの筋道をつけることも含まれると考えてください。

Q 16 : 相談中に報酬額を聞かれましたが？

- A 報酬額は各行政書士が自由に決めることができ、その場合にも案件の難易度によって金額が左右されます。したがって、相談者には、報酬額は相談者と依頼された行政書士との間で個別に決定されることを伝えてください。ただし、一般的な平均額については日本行政書士会連合会又は神奈川県行政書士会のアンケート結果もありますので、それらを知りたい場合、支部に問い合わせてもらうようにしてください。

Q 17 : フェイスブック等で相談当番日を告知してもいいですか？

- A 各市町が開催する無料相談の日時等、概要を告知することは構いません。ただし、ご自身の当番日を告知することは個人の営業行為につながりますので、行うことができません。

Q 18 : 相談員になりたいのですが自信がなくて・・・

- A 心配することはありません。何事も経験ですし、このような場所でこそ生きた経験が積まれるのです。新人の方はベテランの方とコンビになるような組み合わせにしていますので、先輩の対応を見ながら勉強してください。

Q 19 : 二人体制時は必ずベテランと新人のペアなのですか？

- A 新人の方はベテランの方と組んで相談に臨んでいただきますが、年間多くの当番日がありますのでベテラン同士の組合せもあります。したがってA欄、B欄どちらがベテランという決まりはありませんのでご了承ください。