

市民相談員 対応マニュアル



日本行政書士会連合会 公式キャラクター ユキマサくん

2021年5月27日 第6版

埼玉県行政書士会 浦和支部
渉外監察部

目 次

1. はじめに（本マニュアルの趣旨）	2 P
2. 相談業務のフローチャート	2 P
3. 相談業務の留意事項	
(1) 相談員への応募から相談日時決定通知までの留意事項	3 P
(2) 相談日時決定通知～相談日当日までの留意事項	3 P
(3) 相談日当日の留意事項	4 P
(4) 相談日当日の全相談業務終了後 留意事項	6 P
[市民相談会関係連絡先一覧]	7 P
[市民相談会関連組織一覧]	7 P
[相続関係図 テンプレート]	8 P
[市民相談報告書 浦和支部]	9 P
[改版履歴]	10 P
[別紙 「浦和支部会員名簿・リーフレット」配置図]	末尾

1. はじめに（本マニュアルの趣旨）

当支部における「行政書士による市民相談会」は、相談者の抱えている問題に対して、限られた相談時間の中で得られた情報をベースとして一般的な説明を行い、問題への対処方法や解決に向けて専門家に依頼すべきかどうかなど、懇切丁寧なアドバイスを通じて、「街の身近な法律家」としての行政書士業務を広く人口に膾炙し、行政書士全体の利益・知名度の向上に寄与することを趣意として、昭和51年10月1日にスタートし、40年以上の長きにわたり継続しています。

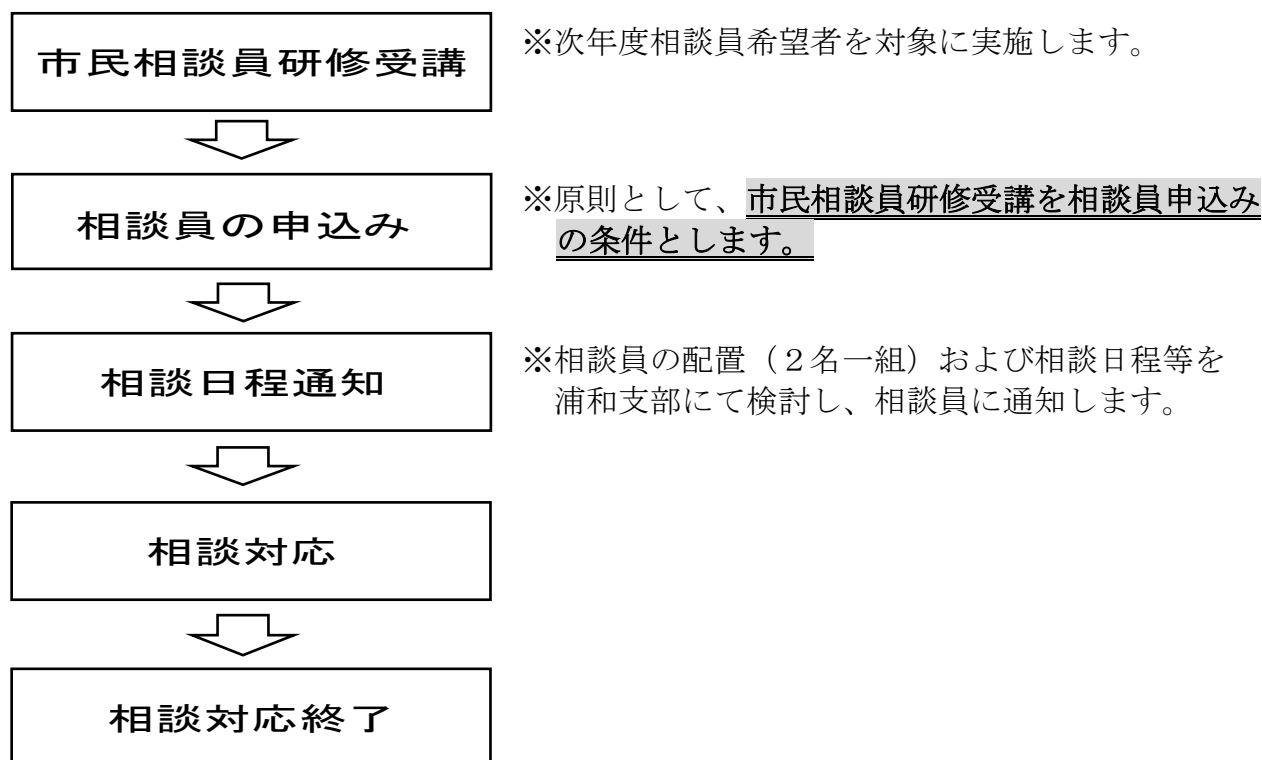
また、市民相談会の実施に際しては、さいたま市報への掲載や相談場所の提供等を受けており、関係市区役所と密接な連携の下で進めなければなりません。

従って、市民相談の場で相談者・関係市区役所窓口部門に対して、行政書士としての見識に疑義を持たれる対応を行い、品位を貶めることになれば、相談担当者だけの問題にとどまらず、当支部、本会および行政書士全体にマイナスの影響を与えかねません。

そこで、当該相談業務のフローに沿って、相談担当者が心がけるべき基本的視点・行動等を市役所からの通知事項を踏まえつつ本マニュアルにまとめ、周知することと致しました。

相談員の皆様は本マニュアルを熟読の上相談会に臨まれ、行政書士の知名度・信頼度を更に向上させて頂きたくお願い申し上げます。

2. 相談業務のフローチャート



3. 相談業務の留意事項

(1) 相談員の申込みから相談日程通知までの留意事項

①基礎知識の習得

- ⑦相談内容は遺言・相続・内容証明で、殆どが遺言・相続に係る内容です。従って、遺言・相続が主業務でない方は、遺言・相続に係る基礎知識を再確認して、相談に臨んでください。

※埼玉県行政書士会会員ページから入手可能な資料「遺言・相続業務 基礎テキスト (2021.3 改訂版)」を活用してください。入手フローは以下の通りです。

[テキスト入手フロー]

①埼玉県行政書士会ホームページにアクセス → ②会員ページにアクセス (ID・パスワード入力) → ③「業務上の各種書類・資料」→④ [F 相続遺言関係] をクリック → ⑤ [遺言・相続業務の基礎テキスト] をクリック →⑥ 「2021.3 改訂版」をPDFで入手

②市民相談員申込用紙への必要事項記載・申込

- ⑦市民相談員を希望される方は、支部員に送付される申込用紙に所定の事項を記入し、申込期日までに申込先にFAX送付してください。

※原則として「市民相談員研修」を受講された支部員を対象に、次年度の申込用紙を配布します。

③相談日程通知。

- ⑦後日、相談日程が相談員に通知されます。日程を確認し、失念することが無いようにしてください。(相談員回数が複数回の方がおられますので注意してください)

(2) 相談日程通知～相談日当日までの留意事項

①止むを得ない事情で相談日に不都合が生じ、指定された相談日を変更する場合の対応

- ⑦交代希望者が当該年度相談員名簿登録の会員の中から、打合せにより交代者を決定してください。

- ⑧交代者決定の後、交代する旨を速やかに下記4ヶ所に連絡してください。

[連絡先] (本マニュアル末尾に電話番号一覧を掲載しています)

- さいたま市市民局 市民生活部 市民生活安全課
- 相談予定区役所 暮らし応援室
- 埼玉県行政書士会浦和支部 渉外監察部長
- 当日のパートナー相談員

※上記対応に不備があると、市区役所・支部での事前準備に支障を来すこととなりますので、必ず対応願います。

※予定した相談日をたびたびキャンセルされた方は、次年度以降相談員として配置しない場合があります。

②パートナー相談員間の意思疎通

- ⑦相談日以前に、当日のパートナー相談員間で連絡を取り合い、相談日当日の円滑な対応へ向けて意思疎通を図っていただくことを推奨します。（相談日の失念防止にもつながります。）

（3）相談日当日の留意事項

①相談日当日に担当することが不可能になった場合の対応

- ⑦相談日当日にやむを得ない事情で担当することが不可能になった場合、速やかに、浦和支部 渉外監察部長に連絡してください。無断欠席は市区役所の行政書士に対する信頼を著しく損なうこととなります。

※相談日当日に無断欠席された場合、次年度の相談員配置を停止します。

②相談開始の準備

- ⑦相談開始の10分前までに、各区役所担当窓口（くらし応援室）で、行政書士会会員証を提示の上、相談担当の行政書士である旨を伝え、予定相談者数を確認してください。
- ⑧各区役所に設置している「浦和支部リーフレット」・「浦和支部会員名簿」を当日の相談件数分抜取り、相談室の机の上に備え、着席してください。
※各区の上記資料設置場所は、別紙「緑区・南区・中央区役所（浦和支部会員名簿・リーフレット設置場所）」を参照してください。
- ⑨遅刻・早退はしないで下さい。
※交通事情等により、遅刻の恐れのある場合、速やかに各区役所担当窓口（くらし応援室）および浦和支部 渉外監察部長に電話連絡してください。
- ⑩普段使用している小型六法書や関係する資料の持参を推奨します。
※相談室には、通常、六法書が具備されていますが、日ごろ使い慣れている六法書や資料の方が使い易く、スムーズな対応が行えます。
- ⑪携帯電話は、電源をオフにするかマナーモードに設定し、相談対応中の私用通話・メールなどは行わないで下さい。
- ⑫お茶等の飲み物が必要な場合は、ご自身で用意してください。

③相談員としての服装

- ⑦服装は、清潔感のあるものとし、男性はネクタイ(ループタイ)を着用してください。（クールビズ期間・軽装励行期間中のネクタイ類着用は任意）
- ⑧スーツで対応する場合は行政書士徽章を着用してください。

④相談員としての態度

- ⑦相談者が入室したら起立・挨拶の後、相談者席に誘導してください。
- ⑧相談に当たっては、相談者の価値観、立場等の多様性に寄り添いつつ、行政書士としての品位を保持し、誠実かつ公正、丁寧かつ的確な対応を心がけ、尊大な態度や説教じみた助言、ハラスメント的な言動は厳に慎み、相談者の信頼に反することの無いようにしてください。
尚、本対応は、相談員相互の協力時においても同様です。

㊦特に、相談者が高齢の場合には、相談者が聞き取れるように「ゆっくり」・「はっきり」会話してください。

⑤相談対応の原則

㊦相談は30分以内とすることを事前に相談者に説明してください。

※相談は午後1時30分～4時30分で、相談は最大6組となります。

㊦相談内容等業務上知りえた秘密は、絶対に他に漏洩しないでください。（相談員を辞めた後も同様です。）

㊦相談内容については、他には漏洩しないので、安心して情報を提供してほしい旨説明してください。

㊦相談者からのヒアリングに際しては、根気強く最後まで説明を聞き、時折質問するなど、十分事情を聴取し、相談者の真意を正確に把握してください。

※相談者によっては、話をじっくり聞いてくれるだけで十分満足する場合があります。

㊦相談内容が他土業の分野であるなど、行政書士の仕事分野でないと判断したときは、兼業者であっても相談には応じず、その専門の所へ相談に行くよう助言してください。

㊦相談員間で協力し、相談に対する回答は原則その場で行い、不確かな回答はしないでください。

㊦相談内容が複雑な場合等、その場での回答が困難な事案等については、はっきりとその旨を伝え、相談者に過度の期待を持たせる発言は慎んでください。

㊦相談者の希望の有無を問わず、相談者に対して自分の名刺を渡したり、電話番号を伝えるなど、業務の誘引は厳に禁止します。当該行為を行った等の情報を得た場合、担当役員が本人に当該行為の有無・理由・今後の対応等を確認し、改善不能と判断した場合、相談員登録から除外し、次回以降の相談員配置を停止します。

※本相談業務は市区役所と連携して、市区役所内の相談窓口として対応しているものであり、自身の営業活動の場ではない旨、銘記してください。

㊦相談者から業務委託の申出や行政書士紹介依頼を受けた場合は、次のように対応してください。

「この場で業務をお受けする（ご紹介する）ことは出来ないことになっています。埼玉県行政書士会浦和支部リーフレットと会員名簿をお渡ししますので、ご活用ください。」と相談者にお話し、前述の資料をお渡しください。

※他土業の紹介依頼を受けた場合も当該土業組織の紹介に留め、個人レベルの紹介はしないでください。

㊦報酬額について質問を受けた場合は次のように回答してください。

「行政書士の報酬額については、公正取引委員会からの指導により、統一報酬額は定めておらず、各行政書士が個々に報酬額を定めています。なお、報酬額決定の要素としては、書類作成の難易度や調査その他に要する時間等です。」

- ㊦相談者が録音を希望した場合、「録音を禁止している」旨、お話しください。
なお、禁止理由を尋ねられた場合、「私の方ではわからないので、そのようなご意見があったことを支部に報告致します」とお答えいただき、渉外監察部にご連絡ください。（浦和支部への提出書類「市民相談報告書」の備考欄にご記入ください）
- ㊧相談が終わりましたら、相談者に対して一言声をかけ、労をねぎらってください。（「お疲れさまでした。気を付けてお帰り下さい。」など）

（４）相談日当日の全相談業務終了後 留意事項

①相談室机上に備えたリーフレット等の返戻

- ㊦相談前に机上に備えておいた会員名簿・リーフレットの残部を元の設置場所に返戻してください。

②「行政書士相談報告書」（各区役所への提出書類）の提出

- ㊦相談当日の代表者が、相談日当日に区から配布される「行政書士相談報告書」に所定の事項を記入し、区役所担当窓口（くらし応援室）に相談が終了した旨伝え、当該報告書を提出してください。

③「市民相談報告書」（浦和支部への提出書類）の提出

- ㊦相談日当日の代表者が、本マニュアル添付の「市民相談報告書」に下記所定事項を記入し、速やかに、浦和支部 渉外監察部長あてに FAX 送付してください。

[所定記入事項]

- 相談者氏名、相談件数および内訳 等（事実に反する記載は厳禁とします）
- 区役所担当窓口（くらし応援室）に設置していただいている、「行政書士会浦和支部会員名簿」および「浦和支部PR用リーフレット」の残部数状況

以上

[市民相談会関係連絡先一覧]

関係連絡先名	電話番号
さいたま市市民局 市民生活部 市民生活安全課 総務係 (直通)	048-829-1214
さいたま市 緑区役所 暮らし応援室 (直通)	048-712-1137
さいたま市 南区役所 暮らし応援室 (直通)	048-844-7136
さいたま市 中央区役所 暮らし応援室 (直通)	048-840-6026
埼玉県行政書士会浦和支部 渉外監察部長 西尾 透	048-873-8131

[市民相談会関連組織一覧]

○浦和公証センター

住 所	電話番号
〒330-0063 さいたま市浦和区高砂3丁目7番2号タニグチビル3階	048-831-1951

○浦和消費生活センター

住 所	電話番号
〒330-0055 さいたま市浦和区東高砂町11-1 コムナレ9階	048-871-0164

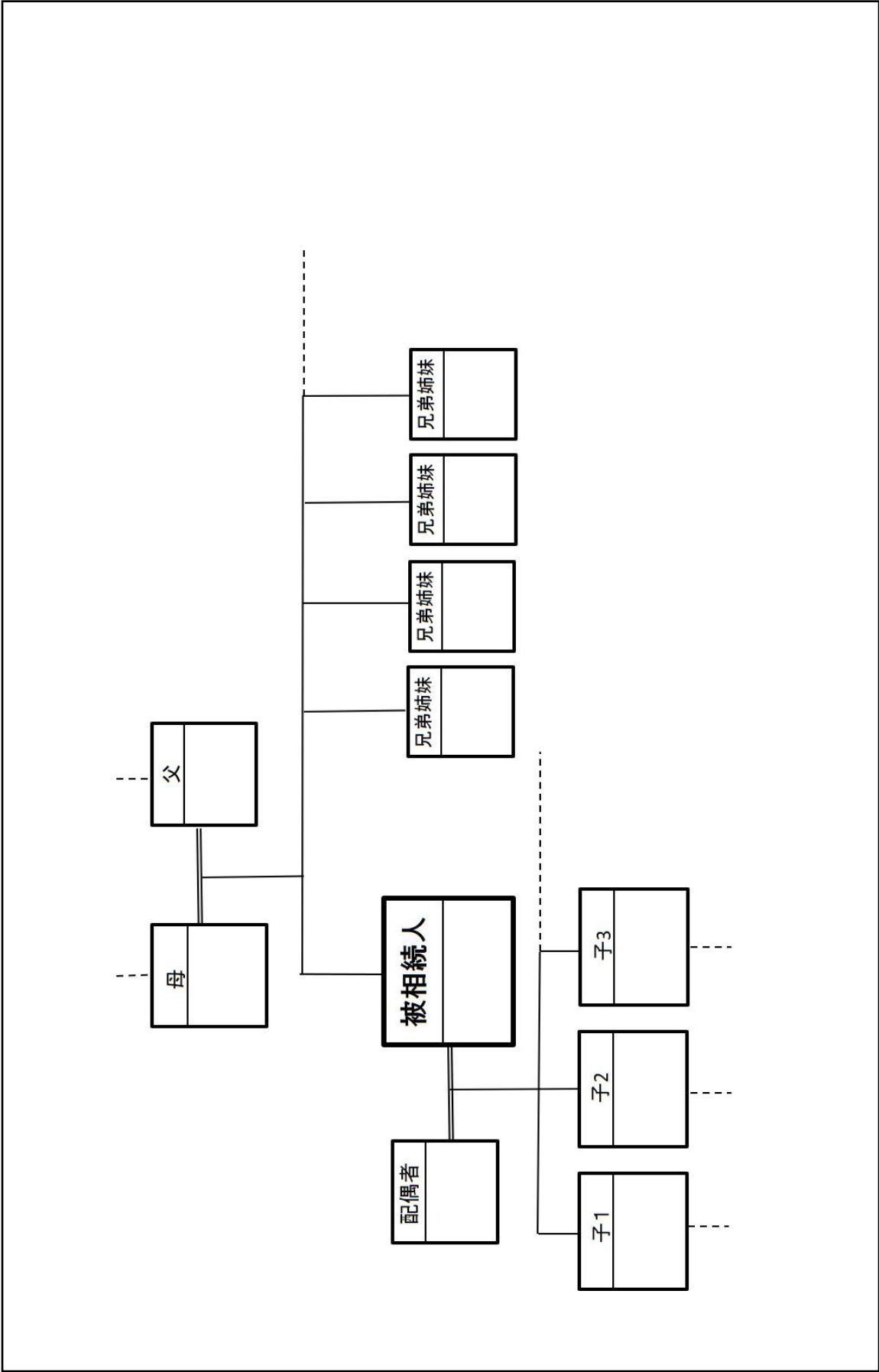
○行政書士ADRセンター埼玉

住 所	電話番号
〒330-0062 さいたま市浦和区仲町3丁目11番11号	048-833-1132

○コスモス成年後見サポートセンター埼玉県支部

住 所	電話番号
〒330-0062 さいたま市浦和区高砂3丁目11番11号 埼玉県行政書士会館内	048-833-0647

相続関係図テンプレート(被相続人視点)



市民相談報告書

浦和支部

行政書士	氏名			
	電話			
行政書士	氏名			
	電話			
相談日	年 月 日	相談場所	緑・南・中央 区役所	
相談件数	件			
相談内容 (内訳)				
①相続手続全般	件	⑪会計業務関係	件	
②遺言書	件	⑫農地関係	件	
③遺産分割協議書	件	⑬運送業関係	件	
④相続関係説明図	件	⑭法人設立関係	件	
⑤公正証書	件	⑮産廃関係	件	
⑥内容証明	件	⑯告訴・告発	件	
⑦契約書関係	件	⑰風俗・古物関係	件	
⑧離婚関係	件	⑱ビザ関係	件	
⑨交通関係	件	⑲その他 1 ()	件	
⑩著作権関係	件	⑳その他 2 ()	件	
備考	※電話相談又は対面相談の件数等についても記入ください。			

浦和支部会員名簿・浦和支部リーフレット設置状況				
浦和支部会員名簿	残数	枚位	浦和支部リーフレット	残数 枚位

※FAX送信先：048-873-8131 渉外監察部 西尾 行
 《相談終了後速やかにFAX送信をお願いします。》

[改版履歴]

年月日	版数	ページ	改版内容
平成 29 年 7 月 8 日	第 1 版	—	○ 第 1 版発行
平成 30 年 8 月 24 日	第 2 版	表紙	○ 版数記載欄を最終頁から表紙に変更
		目次	○ [民相談会関連組織一覧－7 P] 「相続関係図テンプレート－8 P」 「市民相談報告書 浦和支部－9 P」 [改版履歴－10 P] の文言を追加
		2	○ 「1. はじめに(本マニュアルの趣旨)」 中の第 1 段落の文言を追加・変更
		2	○ 「2. 相談業務のフローチャート」 中の「市民相談員研修受講」右側の 文言を変更
		3	○ 「3. 相談業務の留意事項」－(1)－「① 基礎知識の習得」中の「テキスト 入手フロー」を最新フローに変更
		3	○ 「3. 相談業務の留意事項」－(1)－「② 市民相談員申込用紙への必要事項 記載・申込」中の文言を変更
		4	○ 「3. 相談業務の留意事項」－(3)－ ④－⑦に文言を追加
		5	○ 「3. 相談業務の留意事項」－(3)－ ⑤－⑦の文言を追加・変更
		5	○ 「3. 相談業務の留意事項」－(3)－ ⑤－⑦に、※印以下の文言を追加
		5	○ 「3. 相談業務の留意事項」－(3)－ ⑤－⑦に、相談者からの録音希望に対 する対応方法に関する記載を追加し、 旧版の⑧記載事項を⑨に変更
		7	○ [市民相談会関連組織一覧] (浦和公証センター) (浦和消費生活センター) (行政書士ADRセンター埼玉) (コスモス成年後見サポートセン ター埼玉県支部) の住所・電話番号を新規掲載
		8	○ 「相続関係図テンプレート」を追加
		9	○ 「市民相談報告書 浦和支部」を追加
10	○ [改版履歴] を追加		
令和元年 5 月 29 日	第 3 版	4	○ 「3. 相談業務の留意事項」－(3)－ ②－⑦にリーフレット等の準備に関する 項目を追加し、旧版の⑧⑨⑩⑪をそれぞ れ⑫⑬⑭⑮に変更

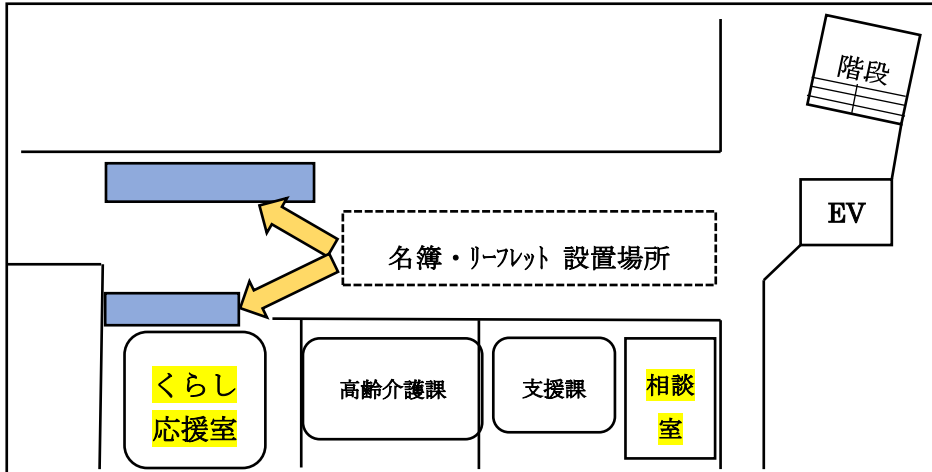
年月日	版数	ページ	改版内容
令和元年 5月29日	第3版	5	○「3. 相談業務の留意事項」－(3)－⑤－㉔の記載内容を変更
		6	○「3. 相談業務の留意事項」－(3)－⑤－㉕の記載内容を一部追加
		6	○「3. 相談業務の留意事項」－(4)－①にリーフレット等の返戻に関する項目を追加し、旧版の①②をそれぞれ②③に変更
		末尾	○最終ページに「著作権表示」を追加
		3	○「3. 相談業務の留意事項」－(1)－「①基礎知識の習得」中の「テキスト入手フロー」を最新フローに変更
		7	○連絡先を新渉外監察部長に変更
		9	○報告先を新渉外監察部長に変更
令和2年 7月28日	第4版	4	○「3. 相談業務の留意事項」－(1)－「①基礎知識の習得」中の「テキスト入手フロー」を最新フローに変更
		別紙	○「緑区・南区・中央区役所 浦和支部 会員名簿・リーフレット配置図」を最新版に変更
令和2年10月13日	第5版	別紙	○「緑区・南区・中央区役所 浦和支部 会員名簿・リーフレット配置図」を末尾添付に変更
令和3年 5月27日	第6版	3	○「3. 相談業務の留意事項」－(1)－「①基礎知識の習得」中の「テキスト入手フロー」を最新フローに変更
		7	○連絡先を新渉外監察部長に変更
		9	○報告先を新渉外監察部長に変更
		9	○備考欄記載変更

緑区・南区・中央区役所

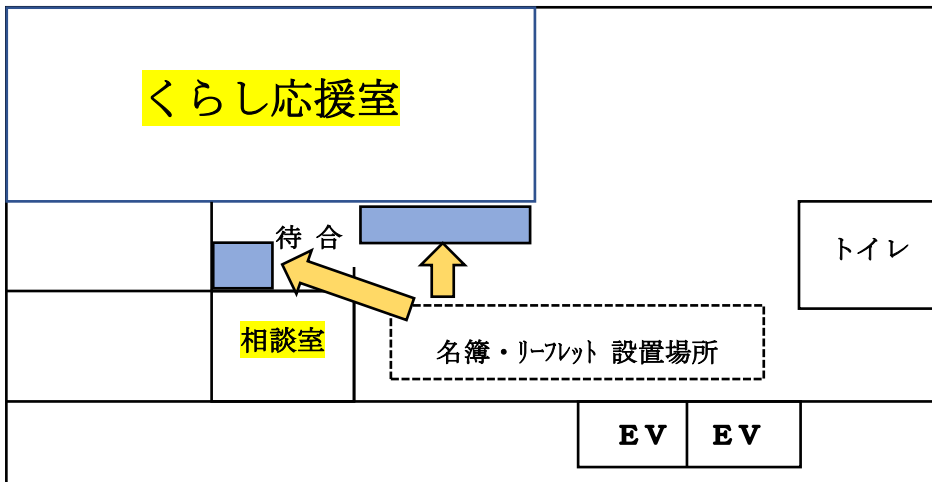
浦和支部会員名簿・リーフレット配置図

(2020年3月10日時点での配置図です。変更があった場合は、くらし応援室にご確認ください)

緑区役所 2階 (くらし応援室前通路・カウンター上 状差し)



南区役所 6階 (待合前 状差し)



中央区役所 2階 (くらし応援室前通路 状差し)

