

千葉県行政書士会東葛支部 行政書士市民相談指針（平成29年度）

（1） 目的

- 1）市民の皆様のために、事案解決の方向性を見出すお手伝いをする。
- 2）行政のスムーズな業務遂行に寄与する。
- 3）市民と行政の架け橋としての行政書士認知度向上に努める。

（2） 相談の原則

相談者自身が解決に向け行動できるようアドバイスすることを原則とする。

- 1）相談員は解決処理のためのノウハウの提示を業務の主眼とし、直接事案の解決にはあたらず、書類・函面等の作成は行わない。
- 2）相談員は、公な資料・標準的な文例などの配付のみを行う。但し、提示例を相談者が書き写し、メモを取ることは妨げない。
- 3）関係官公署・各士業団体（コスモス成年後見サポートセンターを含む）の案内（所在地・電話番号）は行うが、営利を目的とする特定の法人・個人の紹介は行わない。

（3） 相談員綱紀

- 1）相談者の信頼に応え、誠実に相談にあたる。
- 2）相談内容及び相談会において知り得た事柄について守秘義務を負う。
- 3）行政書士としての品位保持に努める。
 - ①相談者を迎える際には席を立てて挨拶し、相談員氏名を伝える。
 - ②相談会場における業務受託・誘致行為（名刺配付を含む）は禁止とする。
 - ③行政書士バッジを装着し、身だしなみ・言葉遣いに留意する。
(クールビズについては公的機関に準ずる)

（4） 相談者から業務を依頼したいという希望があった場合

- 1）市から委託を受けて行っている相談会なので、直接業務の依頼を受けることはできないことを伝える。
- 2）今後連絡が必要な場合には、相談予約をした番号に電話をするように伝える。

（5） その他注意事項

- 1）担当者から業務依頼をするよう相談者に勧めたと、相談者から誤解を受けることが無いように注意する。

- 2) 後日業務の依頼について、相談者から連絡があった場合
 - ・地区責任者は当日の担当相談員に連絡し、以降の対応を依頼する。当日の担当相談員が対応できない場合は、地区責任者が適任者を紹介する。
 - ・相談者から業務の依頼があった場合には、以降の業務に関する契約は、あくまで依頼者と依頼を受けた行政書士との契約で、市役所とは関係がないことを依頼者に伝える。
 - ・依頼を受けた行政書士は、依頼者及び依頼内容を地区責任者に報告する。
(業務完了の報告も同じ)。
- 3) 当番の都合が悪くなった場合は、担当者間で変更し、結果を地区責任者に連絡する。地区責任者は市に連絡する。
- 4) クレーム、トラブルなど問題が生じたら、担当した相談員は速やかに地区責任者に報告し、地区責任者は市民相談部長から適切な対応を仰ぐ。市民相談部長はこれを支部長に報告する。
- 5) 他土業の範囲のこと(例:税金、保険、年金、登記、紛争)は、専門家に確認するよう伝える。

以上