

## 区相談コーナーの対応についてのガイドライン

東京都社会保険労務士会  
世田谷支部

### 1. 前日までの準備

- ① 確定した予定表が届いたら、直ちに手帳等に日程を確保して下さい。
- ② 案内通知に従い、相談場所及び日時をご確認下さい。
- ③ 担当日の変更は原則として認められません。やむを得ない理由で変更が発生する場合には、ご自身で交代者（相談員一覧記載者に限る）を探して了解を取り、速やかに地域貢献委員会にメールでお知らせ下さい。

地域貢献委員会メールアドレス: [chiiki@sr-setagaya.com](mailto:chiiki@sr-setagaya.com)

- ④ 相談時に必要になると思われるリーフレットをご用意下さい。  
(イ) 行政窓口においてあるリーフレットに限ります。  
(ロ) 独自作成の資料等は、疑義が生じた場合に責任が取れないため使用しないで下さい。

### 2. 相談開始前

- ① 受付で、社会保険労務士相談コーナー担当者である旨、ご挨拶下さい。
- ② 相談者がいない場合でも、トイレ以外は席を離れないようにして下さい。  
また飲食、読書等、不適切な行動は慎んで下さい。
- ③ 携帯電話等電子機器の使用は控えて下さい。相談時に検索の必要がある場合には、備え付けのパソコンを使用して下さい。印刷はできません。  
パソコンは持参されても結構です。  
(烏山区民センターには、備え付けのパソコンはありません。)
- ④ 社労士会員証等、氏名の記載された物は身に付けしないで下さい。

### 3. 相談

- ① 社会保険労務士法第21条の守秘義務を遵守して下さい。区は個人情報保護法の事業者の位置づけがあります。秘密を守ることを事前に説明して下さい。
- ② 最初に挨拶をし、一期一会の精神で相談者に“よく来ていただいた”という気持ちと敬意を表し、心をなごませ、安心感を与えて、相談の準備に入りましょう。
- ③ 定期相談において名刺は渡さないで下さい。(定期相談の場合は営業の場ではありません。)  
予約相談においては、必要に応じ各自ご判断下さい。

- ④ 思いやりを持って傾聴し、相談者の立場で考えて下さい。ポイントとなる点はメモをとりましょう。
- ⑤ 相談者の話を聴くことを優先して下さい。回りくどい話はせず、質問されたこと以外、長々と話さないようにして下さい。
- ⑥ 相談者の要望している内容に的確に答え、自己の知識に固守する対応は控えて下さい。
- ⑦ 最初に相談時間が30分であることをご説明下さい。次の方の待ち時間が長いと、クレームになります。
- ⑧ 専門外のことは答えないようにし、然るべき専門家をお伝え下さい。  
例：確定申告、相続 税金一般 等  
一般論としてお答えする場合は、必ずその旨をお伝え下さい。
- ⑨ 区の相談コーナーですので、公的機関以外の紹介は行わないでください。

#### 4. 「相談」とは

- ① 区の相談コーナーは支部として実施しており、個人としての対応には限界があります。
- ② 「相談」と「依頼」との違いに注意するようにして下さい。区の相談コーナーは「相談」の場であり、「依頼」を受ける場ではありません。
  - (イ) 例えば、話を聞いて、「顛末として労基署に訴える」、「内容証明を出す」、「労働局の個別紛争調整委員会に相談する」、「会社に説明を求める」、「行政窓口を確認する」、「場合によっては法廷で争う」等を説明する、ここまでの「相談」の範囲です。
  - (ロ) 安易に関係行政等に振らないで下さい。行政の役割を明確に説明し、相談コーナーの役割も理解していただくことが大切です。
  - (ハ) 「相手に当方の意向を伝えてもらいたい」、「行政窓口伝えてもらいたい」、「この書類の書き方は、これで良いのか見て欲しい」、等は「依頼」を受けることになります。
  - (ニ) 「依頼」を受けることは契約を結ぶことになります。
  - (ホ) 契約を結ばず依頼に応えれば、相談者は喜びます。しかし、その先の状況に継続して対応できませんので責任の所在が不明確な対応は、法律実務に携わる士業として好ましくないものと考えます。

(注) 労働基準監督署へ行政指導を求めることが可能な対象案件

⇨ 原則として労基法全条文に関する違反事実

- ③ 行政窓口等に電話をかけたりすることは、相談コーナーの範囲を超えたものとなります。
- ④ 当日の相談においてその場で対応することが困難な相談や、専門性が強く30分程度では解決しきれない相談等があった際には、支部にて対応可能な社労士を手配します。別の日程で、無料予約相談に申し込みをしてほしい旨相談者にご案内下さい。(申込書は相談ブースに常備してあります。提

出先は世田谷区産業振興公社です)

例：労災、健保等給付金、各種年金、社会保険全般における適用関係、  
助成金申請、あっせんに関わる諸相談 等

ただし、安易に予約相談に回すことはしないで下さい。その分野に詳しい社  
労士であれば、対応出来そうな案件のみ予約相談を紹介して下さい。

予約相談でも対応不可能な相談例：労使紛争がこじれ訴訟を考えている、  
など社労士の範疇ではない相談、健保組合の扶養の認定についてどう  
にかならないか 等

⑤ 区の看板の下で相談を受けている自覚のもと、ご対応下さい。

## 5. 報告書

- ① 報告書は、担当日の一週間前に支部より送られてくる案内メールに従い、  
期限までにアップロードして下さい。提出された報告書は、そのまま世田谷  
区に対する報告になります。報酬支払の基となる大切な物です。
- ② 報告書は、簡潔に読みやすいように作成して下さい。誤字脱字や記入漏れ  
がないか、ご確認下さい。
- ③ 懸案事項があった場合は、地域貢献担当副支部長宛に連絡して下さい。

## 6. 予約相談

地域貢献委員より、予約相談のご担当をお願いする場合があります。

予約相談の件数が増えておりますので、可能な限りご協力をお願いします。  
(定期相談経験1年以上の方)

以 上