

相談時の注意事項

1.個人情報の厳守

- ・相談に関わるすべての個人情報は厳密に管理してください。
- ・相談前にお渡しする情報（紙、データ）は使用後に必ず廃棄してください。
(相談資料は必ず事務局に返却し、無断持ち出し禁止です)

2.相談回答の範囲

- ・無料相談的回答は、「専門家として通常知り得る範囲」です。

上記を超える場合は相談者に「これ以上は無料相談範囲外である」旨をきちんと説明してください。

<無料相談の例>

- ・関連する法律、制度等の説明、語句、運用等の解説
- ・相談内容に対する一般的なアドバイス

<無料相談を超える例>

- ・個別の調査、計算、資料作成等
- ・大量の書類の精査等

3.斡旋、紹介等の禁止

- ・公的機関（自治体窓口、国、自治体等の外郭団体、弁護士会等の団体等）を除き、民間の業者、機関等の斡旋、紹介は行わないで下さい。

4.非弁行為の禁止

- ・弁護士法で禁止されている行為は行わないで下さい。

5.専門領域外（資格外）での安易な回答は行わないで下さい。

- ・必要な場合は、別途 SOS の他の分野の相談を勧め、事務局と調整してください。

6.相談者から実務（個別の仕事依頼）があった場合の対応

- ・相談時の実務への誘導は禁止です。
- ・相談者から希望があった場合は実務の受託が可能です。

その際は相談中に事務局へその旨連絡したうえで相談者と個別に調整してください。

- ・相談後に相談者から実務依頼があった場合は、事務局が相談者に同意をとったうえで相談者の連絡先を連絡しますので、相談委員から直接アクセスしてください。

- ・個別契約以降はSOS総合相談グループの管理外となりますので、通常の仕事として責任をもって対応ください。
- ・相談者から実務依頼があったものの自身では受けられない場合（含む専門分野が違う場合）は、事務局へ相談してください。
事務局から相談者に再度相談申込するよう調整します。
- ・受託金額については通常の2割引きとして下さい（契約先との基本契約）

7.その他

- ・数件/年に契約先、相談者からクレームを受けていますが、そのほとんどは相談委員の態度、言動に関するものです。
例：話をちゃんと聞いてもらはず、決めつける
見下したような話し方をする
早く相談を切り上げようとする 等々
 - ・相談時には「傾聴」に心がけ、真摯に対応してください。
- ・SOSへのお客様からの評価は「安心、中立、公正」です。
一人ひとりの相談委員の印象がSOS全体の評価になることをご理解ください。

以上