

第 1 部

法律関係の相談を受けた場合の 相談対応のポイント

- I 相談対応の一般的な注意点
- II 専門職への相談のつなぎ方
- III 法的相談のヒヤリ・ハット

(参考) 法律関係相談で役立つ資料の例

I 相談対応の一般的な注意点

- 「なんでも福祉相談」の相談内容に限定はなく、いろいろな相談が持ち込まれます。マニュアルにおいても、「どんな相談でも受け止め」ることが求められています。
- そこで、まず最初に、一般的な相談対応において注意すべき点を、改めて考えてみましょう。

I 相談対応の一般的な注意点

1 相談時の相談員の基本姿勢

(1) 「話をしやすい環境作り」

- ・ プライバシーの確保（マニュアル4頁）

(2) 「話をしてもらおう／話を聞く」

- ・ ・ ・ 「**受容＋傾聴＋共感（ねぎらい）**」
- ・ 相談内容限定なし（マニュアル4頁）

例えば・・・

「急なことでお困りだったんですね」

「おつらいことがあったんですね」

「ここに来るのも一大決心だったでしょうね」

など

I 相談対応の一般的な注意点

2 相談記録作成のポイント

(1) 「相談の内容」の記録

- ・ 聴き取った「困りごと」を整理して記録
 - ・ 図や表も活用する（人間関係など）
 - ・ 複数の「困りごと」があるときは、
 - ・ 番号を付けて記録する
 - ・ 冒頭でまずタイトルだけまとめるなどの工夫
- ★ セリフ全部を書きとるのではない！

I 相談対応の一般的な注意点

2 相談記録作成のポイント

(2) 「回答した内容」の記録

- i) 相談員自ら解決策を示した場合
 - ・ 回答内容（制度、手続を明確に）
 - ・ メリット／デメリット
 - ・ 説明したリスクは必ず記録する。
- ii) 他の相談先につないだ場合
 - ・ どこにつないだのか
 - ・ 次の相談に向けたアドバイス

I 相談対応の一般的な注意点

3 いわゆる「対応が難しい」相談には毅然と ～「対応が難しい」相談こそ相談記録が大切～

(1) わからないことはわからないとはっきり答える

相談者「あなたの言ったとおりにすればうまくいくのね？」
→回答「断言はできません」「やってみないとわかりません」
など

(2) 相談員は案を示す／決めるのは相談者

相談者「言うとおりにするから決めてほしい」
→回答「私たちはお手伝い。決めるのはあなた自身です」
「私にはあなたがどうしたいかまではわかりません」
など

I 相談対応の注意点

3 いわゆる「対応が難しい」相談には毅然と ～「対応が難しい」相談こそ相談記録が大切～

(3) 結果請負や保証を求めてくるタイプの相談への対応

相談者「あなたがそう言うのだからダメだったら責任取れ」

→回答「うまくいく保証はできません。

保証できないと伝えたことはこちらにも記録します。」
など

(4) 希望どおりではない回答に対する不満への対応

相談者「他の人は違うことを言っていた」

→回答「ではその方にお願いをしてください。」

相談者「あなたには私を助ける気持ちはないのか」

→回答「私にできないことをできると言うことはできません」
など

Ⅱ 専門職への相談のつなぎ方

「ある日の相談者」の事例から
専門的内容を含む相談における相談の流れ、
専門職の相談への適切な「つなぎ方」、
を考えてみましょう。

ある日の相談者 . . . 77歳・女性 市内持ち家で独居

- 1 今日、銀行の書類の書き方がわからなくて相談に来たの。ヘルパーさんに、なんでも相談できる場所があるって聞いたのでね。ちょっと書き方を教えてもらおうかな、って。
- 2 家に「お金を払え」というはがきが急に来るようになったんです。今までも携帯料金がちょっと遅れるとはがきが来てたんだけど、電話のじゃないものもたくさん . . . 私は借りた覚えなんかないのに、いったい何なのかしら、と。急なことで驚くわよね。
- 3 で、隣町に甥っ子が住んでいるんで、どうしようって相談してみたら、いつもは優しい甥っ子が「俺の知ったことじゃない」って。挙げ句には、「昔美容院をやった時に借金でもしたんじゃないか」って。そう、結構繁盛していたんですよ。自分で言うのも何だけれど、私これでも腕はよかったから。でも、今は無理ね。7年前に高血圧で倒れてからは細かな動きはもう無理。ヘルパーさんをお願いしているくらいだから。でも、まだまだ体も頭はまだまだ大丈夫！
- 4 で、甥っ子はね、私の兄が早くに亡くなってから私が東京の大学まで出してやって、こっちに戻ってきてからも同じ町内のアパートに住んで、おばちゃんおばちゃん、って。10年前に結婚して隣町に家を建てて引っ越したんだけど、お嫁さんと一緒に毎週のように来てくれていたんですよ。そりゃもう、東京行ったっきり盆暮れしか顔出さない娘なんかより、ずっとかわいがってきてたんですけどね。

ある日の相談者・・・77歳・女性 市内持ち家で独居

- 5 それがね、急にあんな言い方してくるなんて・・・お嫁さんに何か言われたのかしら！って思うんです。お店をたたむまでに老後の蓄えはしてきたから、最後は甥っ子に残そうって思ってたのに、急に手のひら返すようなこと言ってきて・・・もう情けないやら虚しいやら！役所の手続なんかも頼んでいたけれど、それもこの後はだれに頼んだらいいかしらねえ・・・。
- 6 そうそう、はがきのことね。
それでね、こんなはがきが来るのも嫌だから、よくわからないけど返せっていうんなら払っちゃおうって、ヘルパーさんをお願いしてへそくりの現金を渡してコンビニ行ってもらって払ってきてもらったの。全部じゃないわよ。額が小さいのを何枚か。
- 7 で、へそくりが少なくなったから、いつも甥っ子に行ってもらってた銀行に自分で行ったの。へそくりのことだし、甥っ子に頼むのもなんか悔しいんでね。
そしたら、暗証番号入れても機械が言うこときいてくれないんですよ。しばらく甥っ子に頼んじゃってたから、なんか他の番号とごっちゃになっちゃったみたい。
- 8 それで、しょうがないから、銀行で暗証番号を新しくする書類をもらってきて、役所で印鑑証明なんかもそろえたんだけど、いざ書こうと思ったら、字も小さいし、書くところもいくつもあって、よくわからないくて・・・。それで、ヘルパーさんに教えてもらったここに来てみた、というわけなんですよ・・・。

相談の「流れ」を考える

専門的な内容が含まれているとしても、
相談時の相談員の基本姿勢は変わらない

1 「話をしやすい環境作り」

2 「話をしてもらう／話を聞く」

・・・「受容＋傾聴＋共感（ねぎらい）」

★ なんでも福祉相談（マニュアル4頁）
「どんな内容であっても受け止めます」
「相談内容を正確に把握し、
適切な情報提供やつなぎ先を考える」

相談の「流れ」を考える

3 話を整理する：「困りごと」の抽出

(1) 相談者が話している「困りごと」は何か？

→ 「銀行でもらった書類が書けないこと」

(2) 相談者の「困りごと」の「原因」は何か？

→ 「請求のはがきがきた」「役所の手続などを頼める人がいない」
「お金を自分でおろせない」

(3) 相談者が気付いていない「困りごと」はないか？^{など}

→ 「甥っ子を頼れなくなった？」「暗証番号がごちゃごちゃになった？」
「身体能力や認知能力が万全とは言えなくなってきた？」

など

相談の「流れ」を考える

4 (自ら解決するのが難しければ) 専門家の相談につなげる

(1) 自分でわからないことは正直に伝える

例えば・・・

「それは難しい問題ですね。

簡単に答えが出なくてごめんなさい」

「その道の専門家の意見を聞いてみないと、

申し訳ないですが、自信がないです」

など

★ わからないことに、断定的な「答え」をすべきではありません。
また、経験談や他の例だけで断定しない、姿勢が大切です。

相談の「流れ」を考える

(2) どこに・だれに相談すべきかを考える

～「次に誰に相談したらよいか」がわかるだけで

相談者はホッとする～

～相談員のネットワーク・知見から相談先を示す～

★ 【つなぎ】は具体的な支援の三本柱の一つ
(マニュアル5頁)

★ 市町村社協・県社協に相談員自身が相談した上、
相談者に後日回答するというのもよい。
→ 社協が持つ幅広いネットワークにつなげる
(参考) 「ふくし総合相談支援事業法律相談事業」 (窓口は県社協)

★ 弁護士会、税理士会、市町村担当窓口・・・と
いった相談場所を紹介するという方法もある。

相談の「流れ」を考える

5 (専門家につなげる場合の) 相談の仕方のアドバイス

～次の相談を「ゼロから」にしないようにするために！～

(1) 「伝えるべき大切 (そうな) こと」を確認する

例えば、

「どうして困ったことになったのか」 (原因)

「困ったことがどうなっているのか」 (現状)

具体的には・・・

- ・ 「お金を払え」というはがきがたくさんきたこと
- ・ 「現在、銀行の手続を頼める人がいない」
など

※ 暗証番号の書類は、現時点で要否がわからない銀行手続の一つでしかない

相談の「流れ」を考える

(2) 持参する「資料」を助言する

相談者の話は、必ずしも「正確」とは限らない。

- ・ 慌てていて、「誤解」「勘違い」していることもある。
- ・ 誰しも、「都合の悪いこと」を言いたがらない。
- ・ 「関係ないと思ったこと」は言わないこともある。

具体的には・・・

- ・ たくさん来ているという「はがき」
- ・ コンビニで支払った際の「領収書」
- ・ おろせなかった金融機関の通帳やキャッシュカード
- ・ 住民票や介護保険証などの身分証明書

→ 「資料」を基に、相談者の「困りごと」を整理することは、困りごとを解消していくことへの第一歩！

専門家への相談のつなぎ方の流れ

0 「なんでも福祉相談」への相談者来所

1・2 話しやすい環境づくり／傾聴・共感 → 話をしてもらう／話を聞く

3 話を整理する → 「困りごと」の抽出

- (1) 「困りごと」は何か
- (2) 「困りごと」の「原因」は何か
- (3) 相談者が気づいていない「困りごと」はないか

解決案を示せる問題

自ら解決案を示すのが難しい問題

自ら解決案を示し
相談者に決めてもらう

4 専門家の相談につなげる

- (1) わからないことは正直に伝える。
- (2) どこに・だれに相談すべきか伝える

5 相談の仕方アドバイス

- (1) 伝えるべき大切（そうな）ことを伝える。
- (2) 持参すべき資料を助言する。

Ⅲ 法律関係相談のヒヤリハット

法的相談に限ったことではありませんが
安易な回答が取り返しのつかない事態を
引き起こしてしまうことがあります。

典型的なものをいくつかご紹介します。

1 時効消滅するはずの借金が・・・

【事例】

相談者が、たくさんの請求はがきをもって借金の相談に来た。相談者によれば、

「どの会社からもお金を借りたのは間違いない、今ははがきがこんなにたくさん来るのがストレスになっている、はがきを少しでも減らしたい、比較的余裕があるので、請求額が小さなものは払ってしまえばはがきが少なくなると思うが、どうだろうか？」

とのこと。

相談員は、「それはつらかったですね。支払すればその会社からはがきが来なくなると思いますよ」と答えた・・・。

【問題点】

借金が「時効消滅」している可能性があるのに、
少額でも「返済」してしまえば、時効が更新し、
またゼロからになってしまう。

(参考)

民法166条1項

債権は、次に掲げる場合には、時効によって消滅する。

- 一 債権者が権利を行使することができることを知った時から五年間行使しないとき。

裁判で「請求」しないと時効は止まらない

民法147条1項

次に掲げる事由がある場合には、その事由が終了する（中略）までの間は、時効は、完成しない。

- 一 裁判上の請求

「返済」は貸主の権利を承認する行為

民法152条1項

時効は、権利の承認があった時は、その時から新たにその進行を始める。

2 「負の遺産」は・・・？

【事例】

相談者が、父が亡くなった手続きのことで相談に来た。

相談者によれば、

「父は現金主義で、母が亡くなった後は、年金が入るとすぐに下ろし、預金通帳は空っぽだった。不動産もなかったし、同居アパートも私が借りていて未払もない。相続する財産がないっていうのは楽でよいね。何もすることがない」

とのこと。

相談員は、「お父様は残念でしたけれど、財産の処理のいろいろの手間を息子さんに残さなかったのは、立派なことですよ。よかったですね」と答えた・・・。

【問題点】

亡くなった父にプラスの財産が見当たらなくても、
マイナスの財産＝「負債」があるかもしれない。
死を知ってから3か月経つと「放棄」はできない。

(参考)

民法938条

相続の放棄をしようとする者は、その旨を家庭裁判所に申述しなければならない。

相続放棄には手続きが必要

民法915条1項

相続人は、自己のために相続の開始があったことを知った時から三箇月以内に、相続について、単純若しくは限定の承認又は放棄をしなければならない。

民法921条

次に掲げる場合には、相続人は、単純承認をしたものとみなす。

二 相続人が第九百十五条第一項の期間内に限定承認又は相続の放棄をしなかったとき。

「権利」だけでなく「義務」も承継してしまう

民法920条

相続人は、単純承認をしたときは、無限に被相続人の権利義務を承継する。

(参考)

法律関係相談で役立つ資料の例

「弁護士」がつなぎ先に選ばれやすい類型について、最初の時点で用意されていると相談に役立つ典型的な資料の例をご紹介します。

資料がなければ相談を受けられないわけではありません。

法律関係相談で役立つ【資料】

どんな【資料】を用意するようアドバイスするか？

※ なければ相談が受けられないわけではありません。

1 本人や家族の状況に関する資料の例

資料名	把握すること	どこにあるか
家族関係図 必要に応じ、その裏付けとして戸籍謄本	相談者の家族関係 (相談の登場人物の関係) キーパーソンがわかることもある。	<u>手書きのメモ</u> でよい。 支援者が作成していることも多い。 戸籍謄本は本籍地役場。
公的医療保険証 年金支払通知 介護保険証 生活保護受給者証 障害者手帳 など「社会保障関係書類」	相談者の生活状況。 解決方針を立てていくうえで、目下どのような生活をしているか、は重要。	相談者。 支援者の手元の場合もある。
日々使っている預貯金通帳	受けるべき支援を受けていない場合、支援につなげることも課題になる。	

法律関係相談で役立つ【資料】

どんな【資料】を用意するようアドバイスするか？

※ なければ相談が受けられないわけではありません。

2 債務に関する相談の場合の資料の例

資料名	把握すること	どこにあるか
債権者からの手紙、請求書 支払の領収書 (あるもの全部)	債務がどれくらいあるか。 相談者自身が債務者か。 時効消滅しそうなものの有無。 差押えの危険。 ※租税公課は、判決がなくても差押えでき、破産をしても支払義務は消えない。	相談者。 支援者の手元の場合もある。 ※たくさんある場合には、 債権者ごとに分けてある とよい。
租税公課の通知・領収書 (あるもの全部)		
裁判所からの書類 (あるもの全部)		
預貯金通帳 (全部) ※古いものもあるだけ全部	引落としから忘れていた債務 が見えることがある。	相談者。 支援者の手元の場合もある。
登記簿・賃貸借契約書 車検証	特に破産を考えるとときに影 響する「資産」の有無。	登記簿は法務局 賃貸借契約書は相談者。 車検証は、通常は車内。

法律関係相談で役立つ【資料】

どんな【資料】を用意するようアドバイスするか？

※ なければ相談が受けられないわけではありません。

3 相続に関する相談の場合の資料の例

資料名	把握すること	どこにあるか
被相続人の除籍謄本 被相続人の住民票除票 家族関係図（できれば配偶者、子、親、兄弟を記入）	被相続人の情報。 他の相続人の存否など相続関係を整理するスタート。	<u>本籍地、最後の住所地役場。</u> 死亡届を提出した際にとったものでもよい。
被相続人名義の預貯金通帳 （あるもの全部）	通帳から「債務」「未払」 がわかることもある。	相談者。 被相続人の支援者。
不動産登記簿 名寄帳 （又は固定資産税通知書）	遺産不動産の内容・評価額	<u>登記簿は法務局</u> <u>名寄帳は役場の資産税課</u> 通知書は毎年送られてくる
被相続人あての郵便物	身内も把握していなかった 財産や負債が見つかること もある。	相談者。 被相続人の支援者。

法律関係相談で役立つ【資料】

どんな【資料】を用意するようアドバイスするか？

※ なければ相談が受けられないわけではありません。

4 相談者自身の「終活」に関する相談の場合の資料の例

資料名	把握すること	どこにあるか
家族関係図 (配偶者、子、親、兄弟)	推定相続人（相続について 利害関係を有する人）	<u>手書きメモでよい。</u>
財産に関する資料 ・預貯金通帳 ・不動産登記簿 (名寄・固定資産税通知) など	死後の財産処理は必ず問題 となる。 現在の財産に何があるかは 重要な情報。	相談者。 登記簿は法務局。 名寄帳は役場資産税課。
今後の希望 (メモしておくとうい)	相談者の希望に沿って方針 を決めていくことが大切。 死後事務委任、遺言、任意 後見、信託など様々な手段 から何が適切か。	<u>今後・死後に気になること のメモ書き</u>
死後の希望 (メモしておくとうい)		

法律関係相談で役立つ【資料】

どんな【資料】を用意するようアドバイスするか？

※ なければ相談が受けられないわけではありません。

5 離婚に関する相談の場合の資料の例

資料名	把握すること	どこにあるか
相談者の戸籍謄本・住民票 家族関係図	相手方配偶者がだれか。 子の有無（特に未成年子）	戸籍謄本は本籍地役場 住民票は住所地役場 家族関係図は手書きメモで よい。
離婚を思い立った理由 （メモしておくとうい）	離婚原因。慰謝料。 訴訟まで考えられるか。 離婚とともに請求するもの。	手書きメモでよい。 時系列が整理しやすい。
相談者（手に入れば配偶者 も）の収入・年金の資料	離婚後の生活原資 婚姻費用、財産分与 厚生年金の年金分割	相談者。
住まいに関する資料 （ローン契約・登記簿、 賃貸借契約書など）	離婚後の生活場所 財産分与	相談者。 登記簿は法務局。