

臨時労働保険指導員としての留意点（サービス・接遇編）

平成29年度臨時労働保険指導員としての業務におけるサービス・接遇にかかる留意点をまとめました。非常勤の国家公務員として以下の事項に注意して、丁寧な対応を心がけてください。

1. サービスについて

① 就業時間について

就業時間は以下の通りです。

● 拘束時間7.5時間（昼休憩1時間を含む）

業務開始時刻は、それぞれの監督署にて確認を行ってください。

なお、業務開始時刻には受付業務が開始されますので、余裕をもって業務に就けるように心がけてください。

② 報告、相談体制について

不明な点がある場合には、必ず職員に報告・相談を行い、職員の指示に従うようにしてください。

誤った回答を事業場に伝えたり、誤った申告書を受理することは、保険料の過大・過少決定に繋がりますので注意をしてください。

2. 接遇について

① 服装等について

クルービズ期間中ですのでネクタイ、ジャケットは不要ですが、ジーンズ、Tシャツ、サンダルなどの極端な軽装はご遠慮ください。

② 「お客様対応」を心がけること！！

労働局・監督署に来庁し、申告書の提出（相談を含む）をされる方は、「労働行政のお客様」です。このことから、受付は丁寧な対応を心がけてください。

- お客様をお呼び出しする際・・・「大変お待たせいたしました。こちらへどうぞ」
- 会話をする際・・・相手の顔を見て、柔らかい表情、はっきりと聞き取りやすい声量、丁寧な言葉で会話する。
- 対応終了の際・・・「ご提出ありがとうございました。お気をつけてお帰りください。」

例年、受付担当者が来庁者（お客様）に対して横柄に対応したとする事案が報告されています。受付の際に「来庁者を手招きして呼び出す」、「乱暴な言い回しをする」等の対応をしないように心がけてください。

※但し、申告書の受付業務は、事業主の労働保険料等の申告義務が適正に履行されているかを審査する業務です。提出された申告書の内容に疑義が生じている場合は、毅然とした対応のもとに、しっかりと確認作業を行ってください。

③ トラブルの防止について

非常勤の国家公務員として申告書等の受付・審査業務に従事することから、これら以外の業務を行わないでください。例えば、社会保険労務士としての立場によるお客様とのやり取りはできません。

④ 携帯電話等の受付会場への持ち込みについて

非常勤の国家公務員として業務を行っているため、社会保険労務士の立場としての電話等は発信、受信ともにご遠慮ください。