

ケース別 不祥事につながる 安易な対応と防止策

ここでは、不祥事となりかねない対応を5ケース挙げて、その問題点や防止策を解説します。

伊藤 玲 地域金融アナリスト & コンサルタント

①書類授受に関するケース 店舗窓口で受け取った書類を きちんと格納せず処理を失念、書類も紛失した...

▼こんな対応をしていませんか



① 本ケースの対応は ここが問題！



金 融機関の店舗へ来店するお客様は、連日相当数に達します。お客様の依頼も多岐にわたり、現金以外に様々な書類の提出も必要となるため、結果としてお客様から受け取る書類も相当量に及ぶこととなります。

こうした書類には、お客様の氏名や住所に加えて金融財産に関する情報も記載されていることが一般的ですが、これらは典型的な個人情報に該当します。たとえお客様が個人ではなく法人名義であっても、取引には売上・資金繰りのほか商品・サービスなどの実態が反映されるため、極めて重要な機密性の高い情報が含まれていることが少なくありません。

して流出に至れば「情報漏えい」に該当することとなり、お客様からの信用が失墜するほか、監督当局からも罰則を受けることがあります。

●勝手な行動がさらなる 不正につながることも

お客様によって程度の差はあるものの、「金融機関側が」受け取った書類を紛失してしまえばタダでは済まない」ことは、報道などでよく理解されています。その一方で、当事者、すなわち事件を引き起こしてしまった張本人には「何とかなりカバリーして、失敗そのものをなかったことにしたい」という動機が生じます。

本ケースなどでも窓口担当者が「上席に知られずに（お客様に）再提出してもらいたい」「罰則を受けたくない（黙って）処理したい」という身勝手な理由で行動すれば、大きな「二次被害」を招きかねません。

金融機関が仲介・提供する金融機能は、お客様を問わず公平・公

正に提供されなければなりません。しかしながら、こうした原理原則に反して担当者が身勝手な対応を行ってしまうと、その見返りとしてお客様側から例外対応を求められた場合にも、謝絶できなくなるかもしれません。それがさらなる不正につながっていくこともあるのです。

② 本ケースのような 対応を防ぐ方法



不 祥事防止の着眼点は、①受領当初の管理を徹底すること、②不都合な事実やその可能性を認識した時点で第三者に報告する（報告させる）こと、の2点に集約されます。

お客様の希望に沿って窓口で受け取った書類は、その属性ごとに分類が可能です。例えば、⑦当日すぐに処理できるもの／後刻・後

日に処理するもの、①受け付けた係や営業店で処理できるもの／他の係や本部で処理するもの、④依頼に対する可否判断が即座に可能なもの／調査・検討なしに判断できないもの、といった区分が挙げられます。

特に、後日処理するもの、他の係や本部で処理するもの、調査・検討なしに判断できないものは、①ごく簡単な記録を作成し、②受領した書類を選び分け、③所属する係などで保存する書類については処理日付順に沿った管理を行うことが有効です。

そのうえで、思いもよらず紛失したり、その可能性があると感じ付いたりしたら、すぐに役席者などに報告し、組織として探索や改善策を講じなければなりません。

●電話や郵送での依頼でも 厳格な管理を実施

ここまで述べてきた防止策は、何もお客様から書類を直接受領したときだけ行えばよいというものではありません。例えば、「電話

応対時に書いたお客様からの依頼内容メモを紛失した」「郵送で送られてきた決算書をコピーしてどこかに格納したはずだが見つからない」といったミスも考えられるからです。

いずれも、速やかに担当者などに回付するとともに、実際に処理する日時などに沿って格納し、処理漏れを防止します。このほか、「重要な事務処理については業務予定表などに記載する」「課や係をまたいだ書類の授受時には、役席者を相手方として他者にも聴こえるように内容を声に出して伝える」方策等も、紛失・処理漏れを防ぐ一案となります。

ポイント

- 書類を紛失したり、処理を失念したら、すぐに上席に報告して組織全体で改善策を実施
- 受領した書類は処理日付ごとに分けるなど、受領当初の管理を徹底することが不可欠