

# 窓口担当者が知っておきたい 重要判例と対応の注意点

判例とは後の取扱いの基準となるような、裁判における判決のことをいいます。本特別企画では窓口で想定されるトラブルと、それに対応した判例を見ながら実務上の留意点を解説していきます（執筆＝谷口敬）。

## ① 第三者に誤払いしたときの責任はどうなるの？



たものの、実はその経理担当者は会社を辞めており、行職員がその事実を知らずに支払いを行ってしまっただけの場合はどうでしょうか。

この場合、その会社から経理担当者が辞めたという情報提供がなければ、銀行員は辞めたという事実を知ることができないと考えられ、善管注意義務を払っていたとされる判例もあります（最判・昭32・11・29などを準用）。一方で、事前に「経理担当者が辞める」という情報を得ていた場合は、相当の注意を払ったといえるかは疑問が残るでしょう。

窓口で払戻しを行う場合、①「相当の注意」を払うことが必要である、②行職員に求められる「相当の注意」は専門的立場からの注意であり、一般人よりも高度なものである——ことを認識したうえで取り組む必要があるのです。

## 本

ケースのように窓口担当者が預金の誤払いをした場合、判例では「相当の注意」をもって払戻しを行ったかどうかポイントとなります（名古屋高判・平・21・7・23など）。

例えば払戻しの際には通常、取引印の照合を行います。その際、銀行員が専門家として厳格に印鑑照合を行い、相違ないと判断した場合においては、善管注意義務を果たしたとして、誤払いでも免責される可能性があるわけです。

ただし、印鑑照合のみをもって「相当の注意を払った」とは認められないことにも注意してください。実際には来店者の挙動に不審な点はなかったか、来店者が預金者本人であると判断せざるを得ない状況にあったかといったことも問われます。

## ● 高度なレベルの注意が必要

そのほか、いつも来店している会社の経理担当者がいずれもどおり会社の取引印を持って払戻しに来

## POINT

相当の注意をもって印鑑照合や払戻しを行っただけで済ませるのではなく、**たかどろかが問われる**