

特集 若手担当者こそ知っておきたい！ 不祥事・業務リスクの

～事例で学ぶ「キケンな言動・対応」

防止＆回避策

と防犯上の注意点～



不祥事などの事案は、知識・経験不足から引き起こされるものでもあります。本特集では、実際にみられる事例を多数挙げながら、各種の違反・不祥事と隣り合わせである業務上のリスクについて、防止・回避策を解説します。

よく見聞きする例では…

詐欺による資金着服

お客様に「特別な高利回り金融商品への投資を募集している」などと説明し、資金を着服する不祥事。目論見書や預かり証などがなくてもお金を渡してしまうお客様もいることを知って起こすもの。

インターネット取引の代行・誤操作

ネットバンクを利用するお客様から依頼され、投信売買・振込送金などの操作を代行し、金額その他を誤入力・実行してしまうもの。お客様に実損が発生し、正規の補てん立証が困難なケースもある。

自転車機密情報の流出

SNS での投稿において自転車あるいは顧客に関する内容が含まれており、事実も歪曲された情報も含めて拡散されてしまい、営業エリア内の混乱や風評被害などを起こしてしまう不祥事。

「争族」に関する不用意な情報提供

高齢顧客に推定相続人の子が数名いるケースで、特定の子の求めに応じ、顧客の情報（遺言を作成しているなど）を明かすもの。他の子からのクレーム、および親族間の争いに巻き込まれたりすることもある。

業法違反等の例では…

確定申告の補助

税理士法第52条違反。お得意様の手伝いの一環で、源泉徴収票その他の書類を預かり PC で申告書作成を代行するもの。対価謝礼などは受け取らず・提出をお客様が行っても、税理士法違反ととがめられる。

税務相談

税理士法第52条違反。相続相談時、お客様の不動産明細などに基づき、財産評価や相続税負担を算定し、書面を作成・交付。後日、地元税理士会から、税理士法規定の「無資格者は税務相談を行えない」に違反すると指摘された。

よく見聞きする例では…

重要物を非正規に保管（紛失）

お客様との合意により、キャッシュカード・実印等の重要物を預かる行為。当然、各金融機関規定で預かりは禁じられている。机や自宅などで私物として保管すると最悪の場合、紛失の可能性も。

預金の横領

お客様の預金を渉外担当者が横領してしまう事案は毎年発生。お客様が自転車庫の資金受渡しルールを知らないことに乗じ、受取証を発行せずに資金を受け取り→横領するケースが典型例。

顧客情報の外部流出

顧客リストのコピーなどを外部業者などに売却する行為。外部業者の事業自体に問題がなく、「ちょっとした協力」という枠組みで行われていると、行職員にも「不正」との意識が希薄になりがち。

資金の無断送金

高齢のお客様から払戻し伝票を受け取り、自身の利得を目的とした代金決済などのために振込送金を行うもの。お客様が伝票の目的を認識していないこと・忘れてしまうことにつけ入る不祥事。

営業用スマホの紛失

外出中にスマホを置き忘れるもの。数時間後にスマホ自体を回収できても、その間に悪意ある者がデータを抜き取る可能性も。そうなれば顧客情報等が流出する結果を招く。

出納現金の横領

窓口担当者が、出納現金の管理帳簿などを不正操作して現金を横領するのが典型例。出納担当者の長期間固定化、店内自主検査の形骸化などの理由によって、発生リスクが高まる。

一覧

金融機関ではこのような「規律・法令違反」「不祥事」に注意！

実際にどんな事案がみられているのか、まず本一覧で実態を把握しましょう。

木内 清章 産業能率大学講師