

窓口業務におけるこんな対応に 注意して事務ミスを防止しよう

ここでは、窓口業務における NG 対応を業務別に挙げ、防止するポイントを解説します。

執筆

1～6 京野 公平 金融アドバイザー
7～10 高星 敏朗

11～14 高橋 寿太郎 地域金融機関 支店長
15～19 木内 清章 産業能率大学 講師

入 入金伝票の氏名や金額、店番や口座番号の記入欄は特別の事情がないかぎりお客様により記入してもらいます。「人」が書く数字や文字には、当然読み難いものもあります。ですが「読み難い」という理由で突き返すような対応ではなく、書かれている文字や数字の理解に努める姿勢が肝要です。こうした姿勢を日頃から意識して行動することで、思い込みや先入観による読み違い等の事

入出金時の対応

伝票の数字や文字が
読みにくかったが
そのまま処理した

1



務ミス防止に繋がります。もし店番や口座番号を読み違えて処理した場合は別人口座の取引となってしまうし、金額を読み違えて処理してしまつた場合は金額相違の取引となつてしまいます。実務では「0と6」「3と8」「1と7」「5と6」などの読み違いやすい数字や文字をおさえることで、ミスを減らすことができるでしょう。

ミスに気づくタイミングで 対応が大きく異なる

ミスをしてしまった場合は、受付から処理後の返却までのどのタイミングでミスに気づくかで対応は大きく異なります。気づくタイミングとして、端末操作の送信ボタン押下と、処理後の返却がポイントです。このポイントを境に、気づきが早いほどお客様への影響を少なく済ませることができず。またお客様から指摘される前にミスに気づくことも肝要です。

以上を踏まえて、ミスを防ぐためには以下の着眼点で確認作業に努めるとよいでしょう。

- ①読み難いと思ったら躊躇せず直接お客様に確認する
- ②複数の伝票を受け付けた場合等は電卓で算を入れ、振替金額や現金金額を確認する

昨今はスキヤナーで伝票を読み取るシステムが普及しています。この場合も、読み取った数字や文字が画面に表示されますので確認を怠らずに送信ボタンを押下するようにしましょう。

ミスが発覚した際には極力早期にお客様へ連絡をして、先ずは迷惑を掛けたことに対するお詫びと訂正処理の協力を依頼することが肝要となります。

なお、現金を多く支払ってしまつているにもかかわらず、相手が返還に応じない場合は不当利得となります。金融機関は相手に対して不当利得返還請求権を有することになります。