

ケース1

伝票の金額欄に「¥」記号が漏れていたの  
で勝手に追記して手続きを進めた



金

融機関の伝票の種類は、普通預金の入金伝票や払戻請求書をはじめ相当数ありますが、いずれの伝票でもお客様に自署してもらう箇所は太線で囲まれており、お客様はどこに記入を行えばよいかが目で見分かるようになっていきます。金額欄も当然、太線で囲われている箇所の1つです。

本ケースは、そのうち「¥」記号をお客様が記入していないというものです。

確認作業を習慣化する

伝票の多くには、金額欄に金額を記入する場合には「金額の頭部に『¥』を記入してください」と記載されています。「¥」を記載するのは、金額欄に数字を追加記入されて記載されている金額を変造されないようにするためです。

お客様から伝票を受け付けたときには、必ずチェックを行い、「¥」記号が漏れていないか確認しましょう。万一記入漏れを発見したら、その場でお客様に記入してもらいます。本ケースのように行職員が記入して

はいけません。ただか「¥」記号1つじゃないかと思うかもしれませんが、お客様から頼まれてもいないのに勝手に記入を行うと、後日、お客様から「伝票の偽造・変造だ」と主張される懸念があるのです。

たとえ窓口担当者が善意で行った行為であっても、トラブル発生時には、善意という主張は通りません。前述したような認識があれば、それを根本から改める必要があります。

また、伝票に追記してはいけません。一方で伝票の記入漏れに気づかず手続きしてしまうこともいけません。記入漏れがあれば、正しく取引を行うことができないからです。

記入漏れを防止するには、受付時にお客様に自署してもらった箇所を行職員が指で示すといった案内が重要です。さらに記入後の伝票を受領した際には、記入しなければならぬ箇所がすべて記入されているか確認する動作を習慣化しましょう。

● 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



ケース2

**お** 客様に記入してもらう伝票等の書類は、取引を行うお客様が意思表示を確認するためのものであり、取引内容を証明する大切な証拠となるものです。その金額欄や氏名欄などは、お客様に記入してもらわなければなりません。

ところが、お客様が記入した数字や文字が読みにくい場合、事務処理においてミスを引き起こすおそれがあります。

確認のつねに複記せよう

お客様に伝票等の書き直しを依頼して、書き直したものが読みやすくなればよいのですが、書き直しても読みにくいままであれば、そのまま受け付けざるを得ないでしょう。

ただし、金額欄等が読みにくいままでは事務処理を間違える

● 入出金時の対応

入金伝票の記入内容と  
現金の金種等に相違が  
あるのに受け付けた



ケース3

可能性が高まりますので、金額欄等の余白（上部または下部）に鉛筆で複記しミスを予防しましょう。複記する際には、「お支払金額は〇〇円ですね」とお客様に確認したうえで、記入します。決して、行職員が金額欄を訂正したり、修正したりしてはいけません。

事務処理は1人で完結するものではなく、何人もの人が携わりますので、金額がいくらなのか不明な状態や、人によって異なる金額に読めるような書きぶりでは困ります。伝票等の数字や文字は、だれが見ても分かるように記入してもらいましょう。

ポイント

書き直しをお願いして読みづらさが解消しなければ余白に複記する

**本** ケースは、窓口で入金依頼を受け付けて現金を預かり、担当者が計数したところ、お客様が入金伝票に記載した金種と計数した金種が相違していたにもかかわらず、金額が一致したために、そのまま受け付けたという事例です。

この場合、お客様に「金種が記載されていたのですが、実際に計数した結果、このような金種でした。お間違いありませんか」と確認することが必要です。

お客様の中には金種も重視する方がおり、その場合、仮に金種が違えば何らかの問題が生じる可能性もあるのです。だからこそ確認が必要なのです。

確認のつねに手続きを進める

同様のケースで、例えば伝票

ポイント

記入内容と実際が異なれば必ず確認を。そのうえで処理を進める

お客様が記入した内容を実際に確認したことが異なることに気づいたら、その場で問題ないか確認し、了解を得たうえで手続きを進めるように心がけましょう。