

私はこうみる！

不祥事が起こる要因と 行職員が心がけるべきこと

参加者



Aさん
信用金庫支店長



Bさん
地方銀行理事



Cさん
元地方銀行副支店長
信用組合本部所属

どんな営業店や行職員が不祥事を起こしているのか、またミス・不祥事を防止するためにどんな対応を行うべきなのか——実際に金融機関で働く、経験豊富な3名の方にインタビューし、座談会形式でまとめました。

最初に、皆さんは不祥事が発生する営業店にはどんな特徴や問題があると思いますか。

A 私の実感としては、事務を理解していない支店長の比率が高いことが挙げられると思います。営業店の業務は渉外・融資・事務の3つに分けられるのですが、渉外や融資の担当者が支店長になるケースが多く、事務、特にATMなど機械端末の操作を理解していない人も少なくありません。

ん。不正行為のほとんどは、預金や為替などの事務をごまかして行われます。管理者が正常な事務を知らないため、事務をごまかした不正に気付けないのです。

B いま営業店では、融資で収益が出にくくなっている

分、すぐ利益が出る投資信託などの販売のプレッシャーが大きくなっており、それも影響していると私は思います。後輩の教育をする先輩も投資信託などの販売にかかりつきりになってしまいます。後輩は教えてくれる先輩がいない状況で、事務を急いでこなす必要がある——。自信のないところがあるっても、お客様も待っていますし、事務規程はなかなか見られません。そうなるミスが多くなり、握り込みなどの不祥事につながっていく可能性があると思います。

C それらに加えて、働き方の多様化に金融機関で対応しきれないところも要因ではないでしょうか。近年、パートや派遣職員の増加に伴い、その人たち

の不正も増えていきます。パートや派遣職員が同じ支店に長期間勤務していたり、監査部の行う面談やコンプライアンス研修の対象外になっていたりする金融機関もあるのが現状です。

●浮き貸しや詐欺・握り込みなどがみられる

——最近みられる不祥事にはどんなものがありますか。

C 若手の職員が行う不祥事だと浮き貸しが多いです。例えば100万円の自動車ローンの申込みを受けていたものの期限内に合わず、自分の預金をお客様に渡してしまうのです。自分のお金だから、悪いことだと認識していない人もいます。

一方、支店長が行う不祥事だと詐欺が多いですね。一般の担当者だと信用しなくても、支店長に「いい金融商品があります」などと言われると、お客様も信用してしまうのです。支店長が手続きすると、「あの書類はどうなったか」とお客様も言いにくいいため、