

特集

こんな対応が現金事故・情報漏えいにつながる!

「お金」「情報」の重要性を全員が認識し
組織全体で不祥事防止に努めよう

金

金融機関の担当者には、常におよび事務処理が、当然のように求められています。にもかかわらず営業店の担当者が安易な対応を行えば、たちまちお客様の信用を失いかねません。それは担当者個人への信用に留ま

らず、金融機関全体に及ぶことを自覚する必要があります。

普段から扱っているため重要性を忘れがち

金融機関は、お客様にとって大切な「お金」や「情報」を取り扱っています。担当者は日々、これらを当たり前のよう

を確認すればよい」「仲が良い取引先なので受取証の交付は必要ない」——こんな横着な対応が現金事故につながっていくのです。

また個人情報を含むお客様情報は、お金では換算できない貴重なものです。ですが、時折マスコミでも報じられるように、お客様情報が記載された書類等の紛失、第三者への口外やSNSへの発信等が金融機関でも発生しています。これらは情報漏えいという取り返しのできない事態につながりかねません。

一度失った信用を取り戻すことは容易ではありません。金融機関の担当者は、それだけ重要な「お金」「情報」を取り扱っていることを十分に認識したうえで、慎重な対応を取る必要があるのです。

●不祥事を起こさない担当者の意識づくりと防止策



営業店の態勢づくりも不祥事防止につながる

こうした不祥事を防止するには、担当者1人ひとりの取り組み・重要性の認識も必要ですが、合わせて営業店や組織全体で防止策に取り組むことも有効です。

例えば、同僚について「いつもより落ち着きがない」「何か

をごまかそうとした仕草をとった」

「ある取引先には頑なに同行訪問を拒絶する」——こうした

普段と違う行動がないか、職員間で確認し合うことで、適切なでない行動＝不祥事に気づき

それを未然に防ぐことができるでしょう。そのほか、業務のローテーションやダブルチェックの徹底・トリプルチェックの実

施、同行訪問なども、不祥事の

抑制につながります。担当者1人に任せきりにせず、営業店全体でカバーし合い、相互でチェックし合う態勢が重要です。

万一、不祥事等につながる対応が発覚した際には、上司者にすぐに相談や報告ができる雰囲気づくりに努めることも欠かせません。いつもと違う行動や違和感のある対応に気づいたとき、それをすぐ上司者に相談できないようでは、トラブルはより大きくなってしまいます。当事者についても、もし悩みを抱えてしまったときに、上司者や先輩に気軽に相談が可能であれば、芽が小さいうちに不祥事を摘むことができるでしょう。

本特集では、現金事故や情報漏えいにつながるかねないリスクの高い対応をケースで挙げています。また、横領等につながる個人の株式等取引の管理についても解説しています。1人ひとりが自身の対応を振り返り、不祥事を起こさない金融機関をつくりましょう。