

# ケーススタディ 営業店で起こりやすい事務ミス&防止の取組み

①～⑥：京野公平（金融アドバイザー）  
⑦～⑬：加来輝正

ここでは、営業店で起こりやすい事務ミスの事例を挙げて、その防止策を解説します。

## ケース1

記入漏れ・不備の見逃し  
氏名変更で届出印の押印をもらい忘れた



**住** 所・氏名の変更や改印、紛失等の諸届に関する書類は、各金融機関で制定された書式が用いられています。書式は様々な届出に対応できる汎用タイプもありますが、その場合、届出によって記載・押印箇所の配置が異なることもあります。お客様に提出してもらおう際には書式にに応じて適切に記入等してもらいます。

しかし、届出書に誤記や漏れがあれば、すぐに手続きは完了せず、担当者は再度お客様と接触し、提出書類の記入漏れや不備の見逃しは諸届に限ったことではありません。預かり資産や融資で起これば、場合によっては契約が不成立になることもあります。

**防止ポイント**

- 受け取った届出書に記入漏れや不備がないか1つひとつ確認することが必要
- 記入・押印箇所をマーキングした届出書の用紙を用意してファイリングしておく際確認の際に利用する

受付後  
あ  
名字の変更のときは新しい届出印を押してもらったかどうか確認しよう

届出書の記入漏れや不備の見逃しを防ぐには、届出書を受け取ったときに記載内容を1つひとつ確認することが必要です。役席者の検証任せにするのではなく、担当者として責任感を持ち完璧な手続きを心がけ、不備を見逃さないように工夫しましょう。

各種届出書の用紙ごとに、お客様の記入・押印箇所をマーキングして、それらをクリアファイルに綴っておくことも一案です。そのファイルを使って確認すると不備の見逃しは防げると思われます。