

ミス事例から学ぶ 営業店で起こる事務ミスと発生を防ぐための取組み

ここでは実際に見られる事務ミス事例を挙げて、その防止策を解説します。

①～③ 保志秀一 ④～⑦ 谷口 敬

ケース1

伝票の内容と異なる金額等を入力した…



こんなミス事例！
繁忙日で窓口も相当忙しい中、お客様から払戻依頼があった。慌てて処理した結果、出金金額を間違った状態で処理し、通帳記帳も行ってしまった。結果的に、訂正の記帳がお客様の通帳にも載ることになってしまった。

はい、窓口で窓口も相当忙しい中、お客様から払戻依頼があった。慌てて処理した結果、出金金額を間違った状態で処理し、通帳記帳も行ってしまった。結果的に、訂正の記帳がお客様の通帳にも載ることになってしまった。

金

融機関では、毎日非常に多くのデータをオンライン端末で入力していますので、オンライン端末の操作上のミス、すなわちオペレーションミスは当然起こり得ることです。大切なことは、オペレーションのミスに気づかず、端末操作を完了させてはいけないということです。

完了キーを押す前に…

オペレーションミスを防止するには、第1に端末機への入力が終わったまま完了キーを押さずに、必ず伝票等帳票の記載内容と入力画面の入力内容とを照合し、正しく入力されているかどうかをチェックします。そこで、入力内容に問題がないことが確認できれば、完了キーを押すようにし

ケース2

〈口座相違〉 口座番号の入力をミスして他人の口座に入金した



金

▼こんなミス事例！
融機関の事務は正確かつ迅速に行われるべきものです。しかし、ケース1でも述べたように金融機関では、毎日、多大な件数の事務を処理しており、どんなに気をつけても「うっかり」や「不注意」から、伝票に記載された口座とは違う口座に入金してしまうことがあります。

また、同姓同名のお客様が複数存在した場合に、入金する口座を間違えて違うお客様の口座に入金してしまうという事態が起こるこ

ともあります。

仮に金額の入力を間違えた場合には、当日の精査で勘定が合わなくなるためその日のうちに判明しますが、口座相違をした場合には、当日の勘定は合ってしまうので、その日のうちに判明するとは限りません。

口座相違を被ったお客様（もしくは誤入金を受けたお客様）が気づくまで分らず、その間に自動引落しや交換決済に必要な資金に不足が生じてしまい、お客様に損

通帳を使用して処理を

口座相違を防止するためには、できるだけ伝票と一緒に通帳も預かり、通帳を使用して入出金処理を行うようにしましょう。また、オペレーション後、アウトプットされた伝票の認証印字を

ましよう。

第2に、アウトプットされた認証印字と伝票の記載内容の照合を行います。特に口座番号、口座名義、金額等は重要な項目ですので、間違えて入力していないかをチェックしましょう。上席の検印等を受ける前に、自身で事務の精査を行いましょう。

端末機でのオペレーションを「人」が行っている以上、ミスはどうしても起こります。オペレーションミスをそのまま見過ごすことなく早期に発見して修正することにより、事務ミスが原因となる事故やトラブルを大幅に防止することができるといえます。

こんな工夫でミス防止！

- 入力が終わってもすぐに完了キーを押さず、必ず伝票等帳票の記載内容と入力画面の入力内容とを照合
- 認証印字の確認も不可欠。早期に発見して修正すれば事故やトラブル防止に

確認する際、口座番号と口座名義について必ず照合しましょう。また上席者も、再鑑等を行う際には、認証印字と伝票の記載事項および通帳の口座番号、口座名義を照合し、一致していることを確認することで、口座相違を防止することができます。

振込入金処理のように、入出金処理を行うときに通帳がない場合には、口座番号を正しく入力することを心がけるとともに、アウトプットされた認証印字のチェックを確実にすることが大切です。口座番号にも注意が向くよう、口座相違が重要なミスだと常に認識しておくことも大切です。

こんな工夫でミス防止！

- できるだけ伝票と一緒に通帳も預かり、通帳を使用して入出金処理を行う
- 認証印字と伝票の記載事項および通帳の口座番号、口座名義を必ず照合。常に意識して確認を実施しよう