

●注意していてもなかなかならない…

営業店でよく起こる「単純ミス」の防止策

執筆 ● 谷口 敬

だれもが経験したことがあるような「単純ミス」を8ケース挙げて、その発生防止策を解説します。

ケース1 番号札の回収漏れ

～番号札を受け取らずに現金を払い戻した～



窓 口で現金の入出金を行うときなどには、番号札をお客様に渡します。複数のお客様とやり取りする窓口において、番号札はおお客様の特定につながるため、責任者（番号札を所持する者）と取引を行えば、たとえそれが正当な権利者でなくても金融機関は免責される」という役割があるほか、依頼された業務がきちんと完結したことを確認するという役割もあります。

例えば、お客様から払戻しを依頼され、現金の入出金を行うと、窓口には、番号札をお客様とやり取りする窓口において、番号札はおお客様の特定につながるため、責任者（番号札を所持する者）と取引を行えば、たとえそれが正当な権利者でなくても金融機関は免責される」という役割があるほか、依頼された業務がきちんと完結したことを確認するという役割もあります。

例えば、お客様から払戻しを依頼され、現金を出納機から出して用意したとします。番号札と引替が終了したことを示すこととなります。一方で、本ケースのように番号札を回収せず現金を渡してしまうと「お客様に現金を手渡した」ことが明確にはならず、トラブルになる可能性もあります。

忙しかったり、お客様と顔なじみであったりすれば、「番号札を渡さなくてもよい」「回収し忘れてもすぐ返してもらえばよい」と



考えがちですが、トラブルのもとになるので注意が必要です。

●定期的に番号札の数を確認

番号札の回収漏れを防止するためには、次の3つを遵守することが欠かせません。

①通帳や現金を返却する際には、お客様を窓口と呼んだ時点で番号札をお客様を確認するとともに、先に回収する

②伝票に記入した番号札のナンバーを確認するクセをつけるとともに、回収した番号札と伝票のナンバーを照合する（これは、いま行った事務処理がお客様の依頼に基づき処理したことを確認する意味でも重要）

③業務の途中で番号札の枚数を数える（番号札を利用している事務を集計できるようなシステムを導入しているならば、しっかり活用する）

Point 先に番号札を回収するクセや伝票と照合するクセを付けて回収漏れを防止

ケース2 伝票の誤廃棄

～手数料に関する伝票を不要な書類と一緒に捨てたため勘定が合わない～



●見慣れない伝票には注意

本ケースについても、忙しい中で伝票が混在してしまい、他の不要な伝票と一緒にゴミ箱に捨ててしまっています。お客様から手数料を受け取っていただければ、（伝票がないことから）勘定が合わないため、ゴミ箱を探して伝票を見つけたらトラブルは解決します。



われなかつたり、お客様から手数料を受け取らないという状況が発生します。この場合、大きなトラブルに発展する可能性もあるでしょう。

誤廃棄を防止するためには、前述した①～③の発生原因を踏まえ、まず事務の手順を正確に覚えて伝票等の内容を熟知しておくとともに、勘定集計に必要となる伝票等の種類を頭に入れておくことが欠かせません。見慣れない伝票等があれば上席に確認するようにしましょう。もちろん、机上の整理整頓も必須です。

伝票を他の担当者に渡して、事務処理を依頼することもあれば、このようなケースでは、①どんな事務処理なのか、②伝票は何枚あるのか——を伝えるとともに、他の担当者に処理してもらった後は自分でも再確認するようにしましょう。

毎 日、膨大な書類を取り扱う営業店では、伝票の誤廃棄がよく発生してしまいます。伝票の誤廃棄は「個人情報情報の紛失」にもつながり、当局への報告が必要となることもあるので注意しなければなりません。

伝票の形式は金融機関ごとに異なりますが、「入金伝票と払戻請求書の色を分ける」「重要な伝票については、控え伝票に比べて目立つようになっている」といった工夫がなされています。それでも

誤廃棄が発生してしまう原因としては、次のようなものが考えられます。

① ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ⑪ ⑫ ⑬ ⑭ ⑮ ⑯ ⑰ ⑱ ⑲ ⑳ ㉑ ㉒ ㉓ ㉔ ㉕ ㉖ ㉗ ㉘ ㉙ ㉚ ㉛ ㉜ ㉝ ㉞ ㉟ ㊱ ㊲ ㊳ ㊴ ㊵ ㊶ ㊷ ㊸ ㊹ ㊺ ㊻ ㊼ ㊽ ㊾ ㊿

一方、仮に事務処理を行う前に伝票を誤廃棄してしまっても、そもそもオペレーションが行

Point 事務の手順を正確に覚え伝票の内容も理解。机上の整理も欠かせない