

不祥事につながる 対応と防止のポイント

やっていませんか？ こんな不適切な取扱い

ケース スタディ

①～③ en クリエイティブ代表 中澤裕樹 ⑨⑩ 谷口 敬
④～⑥ 信金中央金庫信用金庫部 尾本太一 ⑪～⑬ 金指光伸
不祥事につながる対応を15ケース挙げて留意点を解説します。

1 窓口編 ①

「担当印」を机に出したままにしたり
他の行職員に貸したりしてしまう



本 ケースのように担当印を机に出したままにして、離席することは厳に慎む必要があります。

担当印とは所属金融機関から貸与されている「個人を特定する印」で、その個人限りのものであると考えられます。各自の担当印は処理責任を表示する重要な認印（責任印）ですので、伝票等に押印があれば、その記載内容等について責任を問われます。実際に担当印が他人に使われた場合はどうなるのでしょうか。例

えば、勝手に普通預金の払戻しの際の印鑑照合を行った担当者の担当印として使用されれば、悪意に払戻しを偽装するという重大な不祥事件に発展しかねません。

事務手順に沿って担当印が押捺された伝票等については、担当役席に回付されます。起票者の意思に基づかないものが回付され、それをもとに事務手続きがなされたとしたら、重大な事故につながる可能性があるのでしよう。さらに、起票された伝票等を事後点検していく際に、担当印の押

捺者が第三者の場合には、その追跡に時間がかかり、原因解析に時間を要する結果となります。また、担当印を放置した行職員が事故に関与していないことを立証するのは容易ではありません。

施錠可能な引き出しにしまう

以上のことから、担当印を放置したまま離席することは許されません。必ず施錠可能な引き出しに保管する、あるいは自分で所持する等の厳正な取扱いが要求されます。もちろん、他の行職員に貸すことも一切行ってはいけません。担当印の取扱い・保管には十分な注意義務が課せられていると考えて、ルールに基づく取扱いが必要です。

事故防止のための留意点

- 担当印を他人に使われると、不正な払戻しや事故の発生につながる
- 離席する際は引き出しにしまう、自分で所持するなど、担当印は厳正な取扱いが求められる

2 窓口編 ②

電話での残高証明等の問合せに
折り返しせずそのまま回答した



金

金融機関は、お客様との取引、あるいはこれに関連して知り得た情報を、正当な理由なく第三者に漏らしてはならないという守秘義務を負っています。また個人情報保護法等により、金融機関にはお客様の取引内容を伝える場合、より厳格な本人確認義務が課せられています。

本ケースのような電話による預金残高等の問合せについては、預金事務取扱規定等で対応方法が決められていると思われませんが、秘密性保持の観点から厳格な取扱い

が要請されます。預金の秘密性保持とは、預金者の預金額、その他資産、信用状態

については、必要とする場合（法令に基づく質問および調査を受けるとき等）を除き、外部に対しては固く秘密を守らなければならないというルールです。

このため電話による残高照会があった場合には、たとえ忙しくても本人確認ができる場合（本人しか知り得ない情報を聞き取る等）に限り、折り返し回答する旨の了解をお客様からとって一旦電話を

切り、届け出の電話番号にのみかけ直して、回答するという方法をとることが必要です。

家族であっても回答に注意

情報を漏らしてはいけない「第三者」には、本人の家族も当然に含まれており、配偶者・親・子・親族等についても同様と考えてください。例えば、夫の預金残高の照会依頼が妻からあっても、その回答にあたっては、夫の同意が必要となります。それを逸脱したときには、金融機関は守秘義務違反

を問われかねません。

実は、トラブルになるのは、こうした身内に誤って答えてしまうようなケースが大半です。家族だからという安心感で安易に回答するとトラブルにつながりますので、あくまでも基本に徹した取扱いを行ってください。

昨今は、お客様が出先から携帯電話で残高照会をしてくるケースも増えていきます。このような場合にも、回答は届け出の電話番号にかけ直すことの説明を行い、了解をとるようにしてください。

また、極力、電話での照会に回答するのではなく、テレフォンバンクキング等の各種照会システムを案内することがトラブルに巻き込まれない最善策となります。

事故防止のための留意点

- 守秘義務という観点から、電話での残高照会については、たとえ家族でも安易に回答しない
- 本人確認を行ったうえで、登録してある電話番号に折り返して回答する