



直ちに真の預金者に連絡して正しい印鑑を押し直してもらい不備を解消しましょう

金融機関の印鑑照合について、判例では「銀行の照合事務担当者に対して社会通念上一般に期待されている業務上相当の注意をもって慎重に行うことを要し」とされており、印鑑照合には高いレベルでの確認が求められます。そして、不適切な印鑑照合を行った結果、伝票に押印された印影が異なっており、第三者が本人に

成りすまして出金を行っていた等の事実が判明した場合には、金融機関は二重払いのリスクを負う可能性があります。印鑑相違が発生した場合、真の預金者が届出印と異なる印鑑を間違えて持ってきたような場合は、直ちに真の預金者に連絡し、正しい印鑑を押し直してもらうことで不備を解消することが可能です。しかし、それ以外の場合には不備を解消する手段はほとんどないため、不適切な印鑑照合には重大なリスクがあることを認識したうえで、担当者は日頃から適切な印鑑照合を励行しましょう。具体的には、印鑑票と伝票に押

- ミス防止のポイント**
- 印鑑票と伝票に押印された印影を並べたり、重ねたりすかしたりして見て確認する
 - 不安な場合は自分の目で印鑑票と照合するほか、役席者等に確認依頼しよう

ミスのケース2

伝票の印鑑が届出印と違うことに気付かなかった…



金融機関の窓口担当者は、多数の来店客を受け付けるため、現金出金の依頼を受けた際に忙しさから形式的な印鑑照合で済ませてしまうことがあります。また、常時来店しているお客様について「いつもと同じ手続きだから印鑑が間違っているはずはない」と勝手に思い込み、印鑑照合をきちんとせずに手続きを行ってしまうことも想定されます。

リスクの大きさを認識し適切な印鑑照合を励行

成りすまして出金を行っていた等の事実が判明した場合には、金融機関は二重払いのリスクを負う可能性があります。

印鑑相違が発生した場合、真の預金者が届出印と異なる印鑑を間違えて持ってきたような場合は、直ちに真の預金者に連絡し、正しい印鑑を押し直してもらうことで不備を解消することが可能です。しかし、それ以外の場合には不備を解消する手段はほとんどないため、不適切な印鑑照合には重大なリスクがあることを認識したうえで、担当者は日頃から適切な印鑑照合を励行しましょう。具体的には、印鑑票と伝票に押

すかして見たりして確認します。たとえ常連のお客様であっても、印鑑照合を怠ってはいけません。また、最近では印鑑の偽造のものになる副印鑑制度を廃止し、端末画面で届出印の印影を確認する方法が一般的になってきており、このような場合でも、職員の過失の有無については「印鑑照合における注意義務を尽くしたかどうか」がポイントになります。不安を感じた場合は、自分の目で印鑑票と照合したり、役席者等に確認を依頼したりしましょう。伝票の印影にかすれ・不鮮明があれば再度押印してもらいます。

まだ間に合う!

こんな事務ミス発生時にはこう対処しよう

窓口で発生しやすい事務ミスを10ケース挙げて、対処法等を紹介します。

ミスのケース1

届出印をもらい忘れた…



こう対処しよう

早急に届出印のもらい忘れを謝罪し、不備を補う手続きについて説明して協力を依頼しましょう

例

例えば、「氏名変更等の届出書を受け付けた場合に、届出書に新しい届出印をもらい忘れた」「実印を押捺する箇所に届出印を押してしまった」等のミスが生じることが考えられます。

不備を補完する1つを第一に対応する

届出印のもらい忘れ等を防ぐためには、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重要です。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。届出書ごとにお客様の記入・押印箇所をわかりやすく表示したマニュアル等を使って確認すると、不備の見逃しは減

届出印の押印漏れが生じた場合は、お客様の事情によって手続きが滞ることもあります。また、融資のときに押印漏れが起これば契約が不成立になってしまうこともありえます。いずれにしても、届出印のもらい忘れや押印漏れはお客様に迷惑をかけ、トラブルにもなりかねませんし、金融機関自体

- ミス防止のポイント**
- 届出書ごとにお客様の記入・押印箇所を表示したマニュアルを使って確認
 - 知識不足によるミスを防ぐために自行車の取扱い方法を正確に把握しておく

ると思います。また、知識不足によるミスが生じないように自行車の取扱い方法を正確に把握して、適切に取り扱えるようにしておきましょう。

の信頼を落としかねないため、細心の注意を払う必要があります。それでもミスが発生してしまったという場合、金融機関は「速やかに不備を補完すること」を第一に対応します。具体的には、早急にお客様に連絡し、届出印をもらい忘れてしまった旨を謝罪するとともに、不備を補完するための手続きについて説明し、協力を依頼します。また、不備を補完するためにお客様のものを訪問する際には、1回で不備を補完できるように、訪問前に持参する書類や手続きの方法を確認しておきましょう。