

●書類記入面で注意喚起すべき点

- ・書類には、必ずお客様が記入しなければならない部分があり、それは明示されている
- ・現金等を預かる場合の預かり証様式は定まっており、例外的なものはない
- ・疑問や心配なことは、担当者以外に、営業店の役席者にも問合わせができる

(出所) 本文を基に編集部作成

その結果、担当者とお客様だけの「お城（他人に干渉されることのない空間）」ができてしまうのである。

したがって、対内部の対策としては、このお城に役席者など他の行職員の目を入れることが大切だ。その方法としては「役席者がお礼の電話連

その場で何らかの発見ができる可能性は低いかもしれない。しかし、他の行職員の目が入るという意識を常に持たせることが、不祥事発生の抑制効果として有効だ。

もちろん、仮にお城がつけられていたとしても、99%は不祥事とは無縁であろう。マ

POINT

- 書類記入において、担当者の依頼に対して盲目的にならないよう注意喚起
- お客様と担当者だけの空間に代行者や補助者など他の行職員の目が入るようにする

金融機関の担当者から依頼される書類記入の意味を考えると、署名や押印を繰り返しているケースもあるだろう。定期預金の継続という場面で、実は預金払出しの

いく必要がある。

対顧客としては、図表のような点を預金者に認識してもらうことから始めたい。お客様は、往々にして書類記載の場面において、行職員の依頼に対し盲目的に追従しがちである。

書類を出されても、お客様は特に疑問を持つことなくそれに記入することもあり得るし、実際にこういった形で横領が行われている。

また、多くのお客様にとって、面前の担当者とのやりとり疑問や不安を感じたとしても、それを役席者などに確認することはばかられるものだ。これまで関係を築いてきた担当者への遠慮もあるだろうし、少々のことであれば「金融機関のやることだから間違いないはずだ」と自分言いかせ、疑問を引っ込めてしまおうのだろう。

代行者を付けられる本人への配慮も大切

この短時間の業務見習いについては、長期間にわたって内部事務などをほぼ一人でやっている担当者に対して、若手担当者などを付ける方法がある。

このように代行する担当者や見習い補助者を付けても、その場で何らかの発見ができる可能性は低いかもしれない。しかし、他の行職員の目が入るという意識を常に持たせることが、不祥事発生の抑制効果として有効だ。

もちろん、仮にお城がつけられていたとしても、99%は不祥事とは無縁であろう。マ

ただし、代行者や補助者を付けられる本人への配慮は欠かせない。大切なお客様の担当業務であるため、代わりを務められる人をつくっておきたいという考えでの実施が必要である。

ネロンの日次モニタリングにしても、お客様に問い合わせてみれば、その大半はマネロンとは無縁の善良な取引であることが分かる。

こうした不祥事の未然防止対策に関しても、「万が一」を発生させないための措置といえるだろう。

金 融機関で発生する不祥事の中でも大きな比率を占めているのが、預貯金の着服・横領である。ここでは、その典型的なパターンを挙げたうえで、未然防止対策を考えてみたい。

まず渉外担当者による預貯金の横領である。被害に遭う

お客様は、やはり高齢者が多い。その手口としては、以前から定期積立預金の月々の掛け金を横領するケースが多くを占めている。

これに加えて近時では、例えばお客様が定期預金を10本持っているとしたら、これを1本に統合することを持ちか

け、その内の1本相当の解約金を横領してしまう手口が増えているようだ。

現実的な状況として、自身の残高明細を正確に把握していないお客様も例外ではないため、こうした隙を突かれてしまうわけである。

窓口担当者による出納資金の横領も典型例といえる。営業店内の資金は、付替え・振替えなどが行われ、仮受金・仮払金・別段預金等の勘定に置かれるケースもある。

当然、こうした処理に際しては、伝票・帳簿を複数名で

では、こうした事案に対して、どのような未然防止策が有効といえるのだろうか。未然防止策は、対顧客・対内部（行職員）の両面から考えて

お客様との関係に第三者の目を入れる

確認する検印フロー体制が確立しているが、業務繁忙時に検印が形式化してしまうことや、ベテラン行職員が担当する場合に事実上ノーチェックとされてしまうことなどによって、こういった不祥事が発生してきた。

1 着服・横領

対顧客・対内部の両面で未然防止対策を実施

木内清章 産業能率大学講師

ここでは、金融不祥事の種別に手口と未然防止のためのマネジメントのポイントを解説する。

類型別に解説！ 不祥事の発生パターンと 未然防止マネジメント

