

# **事務ミス発生時の対応要領**

[illegible]

# 事務ミス発生時の対応要領

## 1. 目的

この要領は、事務ミス発生に対する組織的かつ具体的な原因究明や対策の妥当性を確認し、再発防止に努めることを目的とする。

また、報告書を起票することで事務ミス防止に向けた社員意識の向上を図る。

## 2. 事象

事務ミスとは、社員らが事務作業を行うに際して、正確性を欠いたり、作業を怠ったり、失念したことにより、会社に損失を与えた事象を言う。

「事象例」

- ・事務ミスの結果、顧客（社員含む）に影響を及ぼした。（迷惑をかけた）
- ・他部署に余計なオペレーションを強いてしまった。
- ・放っておくと重大な損失に繋がる可能性のあるもの。

## 3. 対応

事務ミス発生の主管部署（以下、「主管部署」という。）は速やかに障害時対応要領に定められた「障害報告書」を作成し、状況・原因・影響内容および再発防止策を講じる。

## 4. 報告

原則、各部長への報告とするが、重大な損失に繋がる可能性のある案件については、主管部署の判断により、役員、監査役にも報告する。

## 5. 判断

主管部署は、コンプライアンス報告対象の判断を行なう。

## 6. 実施日

平成21年6月1日