

N0	対象部署	申立者	受付日	件 名	苦情内容	対応内容	対応日
1	会計課	業者	2月13日	支払内容について	12月の請求に対し、入金額が24,200円多く入金されているため確認してほしい。	振込先の業者コードを誤って入力したことに気づかず、間違った取引先に送金しました。業者が前回から変更になっていましたが過去の処理を参考に業者コードを入力していました。申立者には謝罪のうえ返金を依頼し、了解いただきました。今後は仕訳伝票起票後の確認時、業者コードが一目でわかるように印をつけ、振込誤りを防ぐこととしました。	2月15日
2	会計課	業者	2月4日	支払内容について	12月の請求に対し、入金額が50円不足しているため確認してほしい。	16,280円の請求に対し16,230円で支払処理が行われていました。予算期で焦りがあったことと、仕訳伝票の確認を作成直後に行ったため、思い込みを避けられず入力誤りを見落としていました。申立者には謝罪と不足分の50円は翌月の請求と合わせて振込する旨お伝えし、了承を得ました。今後は予算編成時に可能な限り事前処理を行い時間に余裕をもたせることと、作成した仕訳伝票を一旦時間を置いて確認することで支払誤りを防ぐこととしました。	2月4日
3	会計課	業者	2月28日	支払内容について	12月と1月の請求に対し、入金額が252,725円不足しているため確認してほしい。	12月分請求に対して2枚発行された請求書のうち1枚分しか支払処理がされていませんでした。(△404,360円)。また1月請求分に対して既に支払済の繰越分も含んだ金額で支払処理が行われていました。(＋151,635円)。申立者に謝罪し、不足分は翌月の請求と合わせて振込する旨お伝えして了承を得ました。業務の焦りから請求書の有無と支払金額の確認を怠っていました。今後は請求書の合計額だけでなく内訳の金額を確認することと、繁忙期は支払業務へ集中するためにまとまった時間を設け取り組むことで支払誤りを防ぐこととしました。	2月28日