苦情公表：2023年10月その他

取扱注意

NO	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	10月2日	代金の未納について	実施済みの改修工事代金が未入金と思われるため、確認してほしい。	該当の請求書が処理されていないままファイル内に保管していました。先方へ謝罪し、最短での支払い処理をしました。会計担当者が業務に追われていたこともあり、当月分として支払い処理すべきだった書類を、翌月分と混同して見落としていました。今後は書類を管理するファイルを月ごとに分けて管理し、教育担当者も実際に書類の確認を行うなど、処理漏れの起きにくい体制を取るようにします。	10月2日
2	会計課	業者	10月24日	代金の未納について	6月分請求の代金が未納のため確認してほしい。	申立者とは異なる口座に振り込んでいました。事前に申立者から「担当業務を別会社に引き継ぐ」との連絡があり、引継先の会社名と振込口座情報を受けていました。しかし、振込口座の変更手続きの際、変更処理のタイミングが早すぎたため、申立者である「引継前の会社」に振込むべき金額を、「引継先の会社」口座に振り込んでいました。引継先会社に経緯を説明のうえ謝罪し、返金処理をしていただき、申立者の振込口座へ支払うこととしました。今後は変更するタイミングに注意することと、変更時の手続きを変更することとします。（マスタ情報を上書きして変更するのではなく、新たに別のマスタとして新規登録する。）	10月24日