



現金取り扱い手順 ガイド

目次

はじめに	3
現金取り扱いの一般的な手順	4
手順チェックリスト	10
まとめ	11



違算や現金ロス、窃盗などのリスクをおさえるには、現金取り扱い手順の整備が必要です。

現金を安全に管理するには、不注意や不正行為などいくつかの課題があります。問題が発生する前に現金取り扱い手順を整備することが重要です。

現金の手数え、不明確なガイドライン、複雑な現金取り扱い手順など、まだまだ整備されているといえない現金管理。いまだに世界レベルでシュリンクageの主な原因の一つに「現金ロス」が挙がるのも当然といえます。

違算や現金ロスが発生した際に責任を負うのはレジ係だけではありません。店舗管理から紛失防止担当者、人事まで、現金ロスのリスクを低減するのは会社全体の責任です。

本ガイドでは、現金取り扱いの効率化によって店内の現金ロスを削減する方法をご説明します。現金のカウントから取り扱い、保管まで、テラーメイトが推奨する手順をご覧ください。

適切な現金管理教育を
受けたレジ係は、
自社のビジネスを守る
第一の防衛線

現金取り扱いの 一般的な手順

レジ係のトレーニング

新人のレジ係を育成するためのトレーニングはきわめて重要な第一歩です。従業員はこのトレーニングで現金管理の重要性や法的な意味を理解、または再認識します。ここでいう現金は、レジに入っている現金だけでなく、バックオフィスや金庫など店内各所にある現金も含まれます。また、優れたトレーニングプログラムはレジ係のエラー率を削減するだけではありません。適切な現金管理教育を受けたレジ係は、釣り銭詐欺などからビジネスを守る第一の防衛線になります。

正式なトレーニングや手順が 整備されていない？

レジの現金不足、現場の混乱、会社に対する忠誠心の低下、潜在的な法的責任、スタッフ離職率の増加を想定し、迅速にトレーニングや手順の整備を進めてください。

レジ係1人にレジ1台

レジ係一人ひとりに担当レジを割り当てることで、マネージャーが各人の仕事ぶりを把握することができます。レジ担当者の責任範囲が明確になり、内部窃盗の機会が減少します。エラー率も把握しやすくなり、各レジ担当者に的確なトレーニングを設定することができます。

複数のレジ係が1台のレジを 担当している？

それでは、担当者にミスや窃盗の責任を問うことができません。不正行為が見過ごされ、真面目で勤勉なレジ係が責任の一端を負わされるおそれがあります。

やり取りを声に出して 確認する

受け取った代金とお釣りの金額をどちらも声に出して確認すれば、多額の損失となり得るレジ係とお客様の間での行き違いがなくなり、釣り銭を間違える可能性も低くなります。こうした口頭でのコミュニケーションはお客様を安心させ、釣り銭をめぐる問題も減らします。精算中は受け取った紙幣をレジの上に置いて見えるようにしておくと、お釣りの金額が正しいかどうかをレジ係とお客様の双方で確認できます。

無言でお釣りを渡している？

これは、釣り銭をごまかされたとお客様が主張する口実になりかねません。不真面目な従業員がお客様に分からないように釣り銭をごまかし、差額を着服するおそれもあります。



レジの現金をスピーディーかつ正確にカウント

企業各社は正確を期して現金を何度もカウントしていますが、この貴重な時間は信頼性の高い現金カウンターがあれば簡単に短縮できます。手作業によるカウントをやめれば、浮いた時間を接客や販売促進などのより生産的な業務に使うことが可能です。

テラーメイトのT-i⁺のような現金カウンターなら、レジの現金を60秒以内に正確にカウントできます。レジ金の照合、釣銭の準備、金庫内の現金カウント、銀行預け金の照合、現金回収の準備、違算の調査などの作業に無駄な時間を割く必要はありません。

レジの現金をカウント

各シフトの開始時点と終了時点でレジの現金とPOSデータの金額を照合しなければなりません。POS上の合計金額と一致させ、レジにあるべき現金が実際にあることを確認します。

レジの現金がPOSの金額と合わない？

バックオフィスや店頭で現金が盗まれた可能性もありますが、レジ係のうっかりミスによるものかもしれません。あるいは、単なる現金カウントの誤りかもしれません。この問題は少なくとも簡単に解決できます。



釣り銭の最適化

次のシフトのために現金を十分用意しておきたいという気持ちは分かりますが、現金が多すぎるとセキュリティ上のリスクを招きます。残り時間のために必要な釣り銭はどの程度でしょうか？これは各店舗の日次需要や季節需要によって変わります。レポートや予測ツールを利用して自店舗に最適な現金の量を検討しましょう。

釣り銭の量や補充のタイミングに問題がある？

手元の現金が足りないとお客様の待ち時間が長くなり、現金補充を依頼するための追加費用がかかります。現金が多すぎると負担になり、偶発的・意図的な現金ロスが生じやすくなります。

予備の釣り銭は安全に保管

予備の釣り銭を入れた大きな袋や容器をレジ近くに用意しておくのは、理論上は良い方法ですが、セキュリティ上のリスクをもたらします。中身がすべて小銭でも「現金」であることに変わりありません。予備の釣り銭を入れた袋は金庫室に置いておくほうが安全です。

予備の小銭がレジに置いてある？

これは使途不明の「共用金」のようなものですから、盗難されやすい状態にあります。

高額紙幣を多く置かない

高額紙幣を受け取ると、相当量の釣り銭をお客様に渡すことが多いです。このようなやり取りが重なると、釣り銭の補充が必要になります。レジを定期的に点検し、紛失リスクを減らしましょう。点検では高額紙幣をレジからバックオフィスの金庫に移してください。

レジの点検を行っていない？

レジに余分な紙幣が入っていると、窃盗やうっかりミスによる現金ロスが生じやすくなります。



現金管理手順を掲示

現金管理担当者が正しい手順を把握し、折に触れて再認識していれば、時間や費用の無駄になるレジ作業のミスを簡単に防止できます。現金管理の行動規範を明文化して共有スペースに掲示するだけで、従業員に注意を喚起することができます。禁止事項をリストアップし掲示することで、現金の窃盗や流用にストップをかける一助になります。

行動規範や禁止事項リストが整備されていない？

現金を窃盗しようとしている従業員は、会社が自分の行状を把握していないし、気に掛けてもいないと考える可能性があります。

POS業務の分担

シフトの開始から終了まで担当レジの責任を負うのは1人のみですが、売上に関係しない現金の移動は別の人間が担当すべきです。取り消し、払い戻し、補充、点検などの現金管理業務は、マネージャーやスーパーバイザーなどの管理者が担当する必要があります。

レジ係が取り消しや払い戻しの処理もしている？

不正な取り消し処理や払い戻し処理が行われる可能性があることを理解する必要があります。

「プール金」の禁止

「プール金」とは、レジで現金が不足した場合に備えてレジ点検で発生した余剰金をプールしておくものです。「プール金」の利用を禁止すれば、違算をきちんと把握し、すみやかに対処することができます。

「プール金」が利用されている？

この場合、少額の違算が見過されている可能性が高いです。こうした説明のつかない「プール金」を「誰のものでもない」と考えて「自分のもの」にしている従業員がいるかもしれません。「プール金」が不正行為の温床になっているのです。

禁止事項を
リストアップし
掲示することで、
不正にストップをかける
一助になります。



現金取り扱い担当者の交代

現金取り扱い業務を一定期間にわたり1人の従業員が担当している場合は、他の従業員と交代させましょう。担当者によって違算額に大きな差異があれば、詳しく調査しましょう。

現金取り扱い業務をいつも1人で担当している？


この状況では、現金の窃盗を誰にも気付かれずに続けることが可能であり、不正行為がばれないように、入金記録を毎日改ざんすることもできます。

違算の許容額を決める

違算の発生を避けることは非常に難しいです。調査不要な違算の上限は、各社の許容額によります。調査対象を千円以上に限定する企業もあれば、違算の額に関わらず細かく調査をする企業もあります。許容額を決めたとしても、うっかりミスや不正行為を隠すための「誤差」だとみなされないよう、従業員には公表しないでください。ただし、金額にかかわらず、1人の担当者に違算の傾向がある場合は詳しく調査するべきです。

違算の許容額が決まっていない？

ミスの多い従業員、余剰金をプール金に回したり着服したりしている従業員に焦点が絞れないおそれがあります。



監査がいつ実施されるか
分からないのであれば、
「人が見ていない」ときに
現金を着服しようとする
者は少なくなるでしょう。

スポットチェック

抜き打ちのレジ監査を実施しましょう。監査がいつ実施されるか分からない状態であれば、「人が見ていない」ときに現金を着服しようとする者は少なくなるでしょう。お客様に迷惑がかかりにくい比較的落ち着いた時間帯にスポットチェックを行うのがベストです。

抜き打ち監査を実施していない？

不正行為を働く者は、疑いを避けるために、次のシフト変更までにレジや売上記録の改ざんが必要だと分かっています。

現金輸送のための補充・回収準備

正確な現金カウントはいつでも必要ですが、現金を移動させる場合は特に重要です。現金輸送のための回収準備は、効率的かつ正確に実施しなければなりません。現金カウンターを利用して入金額と出金額を綿密にチェックしていれば、手痛いミスを最小限に抑えることができます。

現金輸送の準備を直前にあわててやる人が多い？

これでは、ミスが発生し、預金修正手数料を取られるおそれがあります。配送された現金が誤カウントされている可能性もあります。予定外の現金配送・回収を依頼した場合も手数料がかかります。

現金取り扱い手順を 強化するためのチェックリスト

このチェックリストをもとに、基本ルールに則った現金取り扱いを行っているか確認してください。

✓または✕

- ☐ レジ係のトレーニングに力を入れている
- ☐ 「レジ係1人にレジ1台」というポリシーを徹底している
- ☐ 現金のやり取りを声に出して確認している
- ☐ レジの現金を正確にカウントしている
- ☐ レジ内の現金をきちんと整理している
- ☐ 最適な量の釣り銭を準備している
- ☐ 予備の釣り銭を安全に保管している
- ☐ 定期的にレジの点検をおこない、高額紙幣は金庫などに移動している
- ☐ POS業務を分担している
- ☐ 行動規範や禁止事項リストを整備し、周知している
- ☐ プール金を禁止している
- ☐ 現金取り扱い担当者を定期的に交代している
- ☐ 抜き打ちのスポットチェックを実施している
- ☐ 違算の許容額を決めている
- ☐ 現金輸送のための回収・配送準備を整えている



まとめ

小売業のあわただしい現場では、適切な現金管理が行われていない場合があります。現金取り扱い手順が明確でなく、スタッフがきちんとしたトレーニングを受けていないと、現金の紛失や窃盗が起きやすくなります。こうしたリスクを減らすには、総合的な現金取り扱い・現金管理方針を整備し、違算の許容額、改善すべき点などを決めることが重要です。優れた手順や方針を整備しておけば、以下の点を実現・促進する上で役立ちます。

- 1 精度
- 2 効率性
- 3 責任感
- 4 安全性・セキュリティ
- 5 窃盗の防止

現金を安全かつ正確に管理すれば、会社の利益やスタッフを守り、ビジネスにメリットをもたらすことができます。

現金管理の グローバルリーダー

テラーメイトは小売店や飲食店および金融業界に現金管理ソリューションを提供するグローバルリーダーです。テラーメイトのソリューションは 20 種類以上の通貨に対応しており、30 カ国以上で使用されています。

英国ウェールズにある本社は技術、製品開発、および経営の拠点となっています。アトランタ、パリ、ハイデルベルク、マドリッドおよび東京にある各国オフィスはお客様の作業時間の削減や現金ロスの削減、そして価値あるビジネス情報を提供することで、お客様にコミットしています。

店舗などでの現金管理にお困りの方は、
ぜひテラーメイトにご連絡ください。



Tellermate North America

+1 (888) 835 7269
sales@tellermate-us.com



Tellermate UK

+44 (0) 1633 637 100
sales.us@tellermate.com



Tellermate Germany

+49 (0) 6221-825 893
sales.de@tellermate.com



Tellermate France

+33 (0) 170 96 00 41
sales.fr@tellermate.com



Tellermate Spain

+34 916 539 472
sales.es@tellermate.com



Tellermate Japan

03-5224-6277
info.jp@tellermate.com

www.tellermate.co.jp

 **Tellermate**
People you can count on