

# 【返金依頼文書テンプレ付】 誤送金対応チェックリスト

# 1.初動の判断と優先順位

チェック	注意事項
<input type="checkbox"/>	振り込んだ資金がエラーなく正しく送金できたか、まだ処理中かを確認した - 補足：入金済みの場合は原則として振込の取消ができないため、組戻しなどの回収手続きに移行する
<input type="checkbox"/>	誤送金の類型を確定した - 補足：「受取口座の誤り」「金額の誤り」「二重振込」「取引先への誤送金」のいずれに該当するかを切り分けた
<input type="checkbox"/>	回収のルートを「金融機関経由」にするか「取引先へ直接依頼」にするかを確定した - 補足：取引先への誤送金の場合は、取引関係の維持を考慮し、連絡手順と合意事項の整理を優先する。なお「受取口座の誤り」でも引落のタイミングによっては相手方への連絡が必要となる場合があるため、確定の方法は社内ルールであらかじめ定めておく

## 2.証跡と必要情報の確保

チェック	注意事項
<input type="checkbox"/>	振込明細や取引記録を保全した - 補足：送金日、金額、受取側の口座情報、取引番号が判別できる状態で保管する
<input type="checkbox"/>	相手方への連絡記録に残すべき項目を決めた - 補足：日時、相手の担当者名、連絡手段、伝えた内容、相手の回答、次取るべき行動を必須項目とする。自社の信用にも関わるため、誤送金の重要度に応じて「誰が連絡するか（担当者か責任者か）」も項目に含める
<input type="checkbox"/>	社内承認が必要な事項を洗い出した - 補足：組戻し手数料の支出、再振込の要否、相殺処理の可否、法務部門への相談の要否などを整理する。なお相殺処理は、普段相殺を行っていない相手方では先方の経理処理にも影響するため、可否は慎重に判断する
<input type="checkbox"/>	エラーの影響範囲を確認した - 補足：誤送金が1件だけか複数なのか、また、ヒューマンエラーによるものなのか、システマ的なものなのかを初期調査結果を整理する

### 3.金融機関での回収手続き

チェック	注意事項
<input type="checkbox"/>	まだ入金されていない可能性がある場合、送金元の金融機関へただちに連絡した - 補足：窓口振込やATM振込など送金手段によって対応が異なるため、まず処理状況を確認する（インターネットバンキングでは「組戻依頼」等のボタン操作・理由選択で手続きするケースが多い）
<input type="checkbox"/>	すでに入金済みの場合、送金元の金融機関に組戻しを依頼した - 補足：組戻しは受取人側の口座から資金を返してもらう手続きだが、受取人の承諾が得られなければ返金されない
<input type="checkbox"/>	組戻しの手数料と、返金の実現しなかった場合の手数料の取り扱いを確認した - 補足：多くの金融機関では、返金が成立しなくても手数料は返還されない取り扱いとなっている
<input type="checkbox"/>	金融機関に提示する情報をそろえた - 補足：自社および受取側の口座情報、送金日、金額、取引番号、送金手段をすぐに回答できる状態にしておく
<input type="checkbox"/>	組戻しの進捗を確認するルールを決めた - 補足：確認の頻度、金融機関側の連絡窓口、社内への報告タイミングを定め、対応が放置されないようにする

## 4.取引先へ直接返金を依頼する場合

チェック	注意事項
<input type="checkbox"/>	相手方に当日中に第一報を入れた - 補足：誤送金の事実、お詫び、こちらが希望する対応を簡潔に伝える
<input type="checkbox"/>	返金の方法について合意した - 補足：振込による返金、相殺処理、再請求のいずれで対応するかを合意し、社内の経理処理との整合を確認する
<input type="checkbox"/>	返金の期限について合意した - 補足：相手方の事務処理にかかる日程を踏まえ、返金期限を具体的な日付で確定する
<input type="checkbox"/>	返金依頼の文書を送付した - 補足：文書には、誤送金の日時、金額、該当する振込の特定情報、返金先の口座、返金期限、担当窓口を記載する

## 5.返金が進まない場合の判断

チェック	注意事項
<input type="checkbox"/>	組戻しが成立しなかった理由を金融機関から取得した - 補足：受取人の不同意、受取人と連絡が取れないなど、理由を文書で記録に残す
<input type="checkbox"/>	法務部門または弁護士への相談に切り替える条件を満たしたかを確認した - 補足：返金期限の超過、相手方の返金拒否、相手方との連絡不能、金額の大きさなどの条件を社内の基準に照らして判定する
<input type="checkbox"/>	不当利得返還請求を検討するために必要な情報を整理した - 補足：「誤送金であること」「相手方が利益を得ていること」「その利益に法律上の原因がないこと」の3点を整理する。返還の範囲は、相手方が誤送金分を費消した場合などは現存利益にとどまらず、原則として誤送金の全額返還となるのが一般的である点を踏まえておく
<input type="checkbox"/>	刑事上の対応が必要になる可能性がある場合は、事実関係を整理したうえで弁護士に相談する - 補足：罪名を決めつけず、誤送金の通知の有無、相手方による引出しの時期、相手方の説明内容など、客観的な記録をそろえて相談する

## 6.返金完了後の処理

チェック	注意事項
<input type="checkbox"/>	返金された入金内容を照合した - 補足：返金額、入金の名義、入金日が誤送金の回収として説明できる状態になっていることを確認する
<input type="checkbox"/>	社内への完了報告を行った - 補足：経理責任者、案件の主管部門、管理職に報告し、証跡の保管場所を共有する
<input type="checkbox"/>	再発防止策を決め、運用に反映した - 補足：振込前の二重承認、口座情報の照合手順、取引先マスタの更新ルール、支払依頼書の必須記載項目などを定める

## チェック漏れ防止のための注意事項

チェック	注意事項
<input type="checkbox"/>	当方の誤送金で入金済みとなった振込は原則として取消ができないため、組戻しなどの回収手続きに移る前提で動く
<input type="checkbox"/>	組戻しは受取人の承諾が得られなければ返金されないため、不成立時の次の手段を初動の段階で想定しておく
<input type="checkbox"/>	組戻しの手数料は返金の実現しなくても一般的には返還されないため、手数料の支出承認を初動で取っておく
<input type="checkbox"/>	取引先へ直接返金を依頼する場合は、返金の方法と期限を具体的に合意しないと回収が止まりやすい
<input type="checkbox"/>	対応が長期化する見通しが出了時点で、客観的な記録をそろえたうえで法務部門または弁護士への相談に切り替える

※2026年3月時点の情報をもとに作成しています

# 返金依頼文書の例

株式会社〇〇 経理部 〇〇様  
誤送金に関するご返金のお願い

拝啓

時下ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。

さて、弊社が20××年××月××日に貴社（貴殿）へお振込みいたしました金額について、本来は〇〇〇〇円をお支払いすべきところ、弊社の手続きの誤りによって、〇〇〇〇円をお振込みしてしまいました。誤送金によりご迷惑をおかけいたしましたこと、深くお詫び申し上げます。

つきましては、下記の通りご返金いただきたくお願い申し上げます。  
お手数をおかけして大変恐縮ですが、何卒、ご協力賜りますようお願い申し上げます。

敬具

記

誤ってお振込みした金額：〇〇〇〇〇円  
本来お支払いすべき金額：〇〇〇〇円  
ご返金いただく金額（差額）：〇〇〇〇円

振込先口座

金融機関名：〇〇銀行  
支店名：〇〇支店  
口座番号：普通 〇〇〇〇〇〇  
口座名義：株式会社〇〇〇〇  
ご返金の期限：20××年××月××日

ご返金いただく場合の振込手数料につきましては、弊社で負担いたします。

以上

20××年××月××日  
東京都〇〇区〇〇〇〇  
株式会社〇〇〇〇  
経理部 〇〇