手数料変更の影響とお客様への説明ポイント

本稿では、どんな業務の手数料が増税の影響を受けるか、それをどうお客様に伝えるのか解説します。

STUDY ①

▼▼預金・為替業務▲▲▲▲▲▲▲▲▲▲▲▲▲▲

増税で手数料がどう変わるか 振込受付け時などに説明を

国内における商品の販売やサービスの提供について、取引の段階ごとに一律の税率を課し、最終的に商品やサービスを消費・受給する個人・法人が負担する仕組みが「消費税」です。この「取引」の中には、もちろん金融機関取引も含まれます。

したがって、金融機関が受け取る様々な手数料についても、消費税が課されることとなります。原則として、4月1日以降は、税率5％時の手数料に上昇分の3％を上乗せする取扱いが求められるでしょう。

実務上は、商取引の販売者側が、受け取った売上金額から、税金に当たる部分をプールした後に国庫に納める流れとなっています。見方を変えれば、各種の手数料価格が上昇しても、上昇分はそのまま国庫に納める形となり、受け取れる収益額が増えるわけではないことに注意が必要です。

以前に問合せや相談を受けた先に説明を

では、預金・為替業務について見ていきましょう。具体的には、図表に挙げたような業務にかかる手数料が上昇するでしょう。直接の対象のみならず、関係する商品・サービスの手数料についても、お客様に併せて説明することが有効となります。

ただし、普通預金の金利が実質的にゼロである現在の環境下では、たとえ消費税率のアップという外部要因に基づくものであっても、支払負担の増加に伴ってお客様の心証は自ずと悪化します。

このため、個人のお客様に対する説明は、事業者以上に簡潔・丁寧に行う必要があります。

説明は、関連づけて行うことも有効です。3月31日以前に小切手帳などを発行するときには、小切手帳だけでなく、約束手形帳などの手数料も増加することを伝えるのがよいでしょう。また、店頭で振込を行うお客様に対して、早いうちから「窓口／ATM」「（ATM利用時）振込カード利用／現金」「でんさい使用／未使用」で手数料がどう変わるのかを説明することが求められます。

さらに、手数料に関して以前に問合せや相談を受けていたお客様に対する説明も見直してください。この場合、次のように、お客様目線で対応することがポイントとなります。

「以前に、お通帳が見当たらない旨をうかがいましたが、もしまだ見つからずに再発行されるようでしたら、現在の税率が適用されて手数料のお安い3月末までをお勧めします」

「お振込のご予定を多数お持ちでしたら、合計額では相応のご負担となります。引上げ間際の3月末付近は大変に混雑が予想されますので、できるだけ早い時期のお申込みをお待ちしております」

なお、住所変更や口座移管など手数料が発生しない手続きもあります。これらについては、増税後も特段の手数料が発生しない旨を伝えることが大切でしょう。

手数料表を活用するなどして効率的に説明を進める

ただでさえ日に日に混み合っていく年度末を控える中で、手数料の引上げ予定の説明を必要十分に行おうとすると、ほかのお客様の待ち時間をさらに増やしかねません。

このため、改定後の手数料表を手元に置き、該当部分を蛍光ペン等でマーキングしながら視覚に訴え、説明時間の短縮を図るのも一案です。また、先んじて店内にポスター等を掲示し、注意喚起を図ることも有効です。

また、農協・信用金庫・信用組合等の協同組織金融機関は、出資会員と一般のお客様との間で、預金・為替手数料の差異を設けているところも少なくありません。一律に説明するとトラブルになることもあるので、一層の注意が必要となります。

（青木雅信・地域金融アナリスト＆コンサルタント）

●預金・為替関係主要手数料

分野	取り受ける対象
預金	手形・小切手帳
	証書・通帳再発行
	各種カード再発行
為替	振込・店内振込
	代金取立
	送金
	送金・振込組戻し
	取立手形組戻し
	送金・振込変更
	取立手形店頭呈示
	不渡手形返却
IB	データ照会
	データ通知

●窓口ではこのような説明を行おう