

質問への回答トーク例も紹介！

お客様からの質問 編

ここでは、よくあるお客様からの質問を取り上げ、どのように答えればいいのかを解説します。

金指 光伸

**金融機関の手続きはなぜこんなに面倒なの？
どうして本人が窓口に来ないといけない手続きが多いの？**



Q40

金

融機関や行職員が扱っているのは、お客様にとって命の次に大事なものともいわれる「お金」です。間違いがあると一大事です。1つひとつの取引に、しっかりした事務処理が求められます。

確かな事務処理には、お客様が記名や捺印などを行う書類が必要になりますし、お客様自身や取引内容等を確認するための提示・提出書類もあります。そのため、取引によってはお客様から取り受ける書類が多くなるうえ、本人に窓口に来てもらう必要があるのです。

例えば、普通預金の口座を開設するにあたっては、本人に本店してもらい、本人確認書類と

して、運転免許証やパスポートなど、できれば顔写真のあるものを提示してもらっています。それらの書類の顔写真等と、

面前のお客様を見比べ、実在性を証明する本人確認書類の人物と目の前の人物が同一人物であることを確認して、初めて本人特定事項が確認できたことになります。

しかし、それは金融機関の都合というわけではなく、お客様を守るためでもあるのです。

お客様を犯罪から守る

金融機関での手続きを「面倒」と感じるお客様もいることでしょう。しかし、もしこのような手続きをきちんと行わな

れば、第三者がなりすまして口座を開設し、その口座が振り込め詐欺などの犯罪に使われてしまうこともあります。お客様が犯罪に巻き込まれるだけでなく、新たな不正取引や犯罪を生む温床となりかねません。

お客様にとって手続きは面倒なことかもしれませんが、お客様を守るためでもあるということとをきちんと説明して、お客様の理解を得るようにしましょう。

〈トーク例〉

「お客様の大切なお金を守るために、金融機関では色々な手続きやご本人様の来店が必要になっています。例えば振り込め詐欺という言葉をお聞きになられたこともあるかと思いますが、お客様の口座がそうした犯罪に利用されることを防ぐ意味もあります」

**預金の利息はなぜずっと低いままなの？
金利はもう上がらないの？**



Q41

預 金利は、これまでずっと低い状態が続いていますが、時々このような質問がお客様から寄せられます。

そもそもこの低金利状態はどうして続いていたのでしょうか。1990年以降、「失われた20年」といわれるように、景気は低迷していました。

経済活動が低調で物価は下がり続けていたため、日本銀行は市中にお金を供給し、金利を低くすることで、資金を必要とする中小企業などにお金が行きわたりやすくなる政策をとりました。短期金利の指標である無担保コール（翌日物）を実質0%とするゼロ金利政策を行ったのです。

アベノミクスで環境は変わる

▼このように回答しよう

