

▼利用の申込みにあたってこんな説明を行おう！



●申込手続き編●

ケース①

**貸金庫を利用したい
お客様と申込手続きを
行うことになった**

貸 金庫とは、金融機関内に設けられている多数のキャビネットの一部をお客様に貸与し、有価証券や貴金属等の保管に利用していただくもので、お客様は専用の鍵を用いて随時、格納物件の出し入れを行うことができます。

貸金庫の種類には、専用ブースまで貸金庫が自動的に搬入される全自動型や、利用者ごとの金融機関がそれぞれ鍵を持ち、双方の鍵を使って開閉する手動型など様々なものがあります。またサイズも複数あり、お客様のニーズに応じて利用してもらいになります。

貸金庫の利用を希望するお客様には「貸金庫利用申込書」「暗証届」(これらの名称は金融機関によって異なる)などの書類に必要な事項を記入していただきます。記入押印漏れがないか確認する際に

は、特に引落口座の確認に留意が必要です。その他、お客様からは、通帳や印鑑、運転免許証・パスポートなどの本人確認書類の提出を受けて、合わせて取引時確認を行います。

希望に添えない可能性があることを説明

貸金庫の利用を希望するお客様には、利用の申込みを受けるにあたり様々な点について説明しなければなりません。特に注意が必要なのは以下の項目です。順に見ていきましょう。

貸金庫の利用者は信用良好なお客様であることが必要です。したがって、利用の申込みにあたっては所定の審査をしなければなりません。また、利用にあたって預金

●貸金庫に保管できるもの

- ・手形・小切手などの有価証券
- ・預金通帳・証書、契約証書、権利証、遺言書、保険証書などの重要書類
- ・貴金属、宝石、骨董品などの貴重品
- ・手紙や日記

※危険物や変質のおそれがあるものは保管できない

取引など一定の条件を課す金融機関もあります。お客様には、貸金庫の利用には条件があること、たとえ申込みをしても希望に添えない可能性があることを伝えなければなりません。貸金庫に保管できるものは図表のとおりです。危険物や変質のおそれがあるものは保管できません。こうした点も説明しなければなりません。保管できないものばかり説明してしまうと堅苦しい雰囲気になってしまいます。会話

種類やサイズによって利用手数料が異なる

利用手数料の説明にも留意が必要です。全自動型や手動型など種類によって異なるのはもちろんのこと、貸金庫のサイズによっても利用手数料が異なります。金額を間違えて伝えてしまうとクレームにつながることもありますので、説明にあたっては注意が必要です。また、利用手数料は口座振替と

の中で「ご家族のアルバム、過去の手紙や日記など、思い出の品も入れることができますよ」といったトークも加えれば、緊張感も解け手続きが和やかに進むことでしょう。利用時間は通常、窓口の営業時間間帯となりますが、全自動型と手動型で利用時間が異なっていたり、全自動型であれば休日の利用も可能であったりする金融機関もあります。自行車庫の利用時間を把握し、誤りのないように説明しましょう。

POINT

- ・お客様に貸金庫利用申込書や暗証届などに必要事項を記入してもらい、漏れがないか確認する
- ・お客様には、所定の審査があることや利用手数料などをしっかり説明することが大切

なお、一連の手続きを行った後に金融機関所定の審査を行い、この審査に通れば、お客様は貸金庫を利用することができます。利用開始にあたって、お客様に鍵を渡すこととなります。鍵は正副2種類あり、正鍵はお客様に渡し、副鍵は所定の封筒に入れ、お客様の届出印で封印したうえで金融機関で保管します。