

こんな振込ケースでは どう対応する？

ここでは、振込の手続きを行う際に特に注意が必要なケースを取り上げ、対応のポイントを解説します。

ケース①～⑥ 藤井 修
ケース⑦～⑩ 保志 秀一

ケース① 振込依頼書が欲しいと言われた



現 在、金融機関に対しては、振込取引について単に資金の移動を受け付けるというだけでなく、違法な資金の移動を未然に防止することが法的にも社会的にも求められています。10万円を超える現金による振込に対する取引時確認なども、こうした要請によるものです。また、振込が絡む犯罪の被害を未然に防止することも期待されています。

こうしたことから、振込依頼書を記帳台などに置いていない金融機関も見受けられ、本ケースのような問い合わせを受けることもあるでしょう。

この場合、振込依頼書を渡すことにはなりますが、ただ渡すのではなく、渡す前にお客様の状況に応じて一定の確認を行う必要があります。いきなりローカウター等に案内して、振込依頼書への記入をお願いするのではなく、お客様が振込をしようとする経緯や目

的、理由等をヒアリングして、問題がないことを確認してから対応したほうが良いでしょう。

振込目的等の確認では クッション言葉の工夫を

近頃は、特殊詐欺の犯人から振込とともに金融機関に対する説明方法を指示されていることがあります。そのため、振込目的等の確認にあたっては、金融機関に対する説明方法を教示されていないか確認することも必要です。

ただし、いくら特殊詐欺の被害などを防止する目的があるとはいへ聞き方には注意が必要です。お客様の中には「私がそんな詐欺に遭うと思っているのか」と不快に思う人もいるかもしれません。確認を行う際には、「念のためお聞きしたいのですが」といったクッション言葉を用いるなど工夫が必要でしょう。

POINT ただ渡すのではなく、 お客様の状況に応じて 振込の目的等を確認

ケース② 振込手数料がいくらかかるかお客様から聞かれた



振込の手数料は、「3万円未満」「3万円以上」などと振込金額によって異なります。また、振込先が他行庫か自庫か、自庫庫であったりも自店か他店かによって異なります。

に、本ケースのようにお客様から手数料について質問を受けることもあるでしょう。こうした場合に備えて正確な手数料を把握し、間違いなく説明できるようにする必要があります。

もなにかねません。自庫のパンフレットなどを手元に置いておき、質問を受けたときに説明できるようにしておくのも1つの方法です。

提携する金融機関同士の振込であれば、手数料を優遇していることもあります。協同組織金融機関であれば、会員のお客様に手数料を優遇していることもあります。手数料の設定が一律でないだけ

ATMの手数料も一律ではない点に注意

万一、取り受ける手数料が不足していると、再度来店してもらうなどお客様に負担をかけることに

最近では、金融機関も貸出金利の低下により手数料収入に収益の比重を高めていく傾向があり、全般的に手数料の改定が行われています。振込の手数料が変更された場合、その内容もしっかり把握しておきましょう。

POINT パンフレットなどを手 元に置いておき、説明 できるようにする

なお、ほとんどの金融機関ではパソコンやスマートフォンなどで振込の手続きができると思います。こうした点も合わせてお客様に案内するとよいでしょう。