

「個人の口座開設」 こんなときどうする!?

ここでは、個人のお客様の口座開設で留意が必要なケースを取り上げて、対応方法を紹介します。

〈申込受付・対応〉

① 遠方のお客様から口座開設を依頼された



通

勤・通学圏外や日常生活圏外の金融機関店舗では、どうしても足は遠のきます。結果として、遠方に住むお客様の口座は利用率が低下しがちになります。最終的には休眠・睡眠口座になることも少なくありません。預金口座は特殊詐欺等犯罪で利用される一面も認められます。このため、口座に不審な動きがあった場合には、迅速かつ十分な実態把握が求められます。しかし、遠

方にお住まいのお客様にはどう対応すればいいんだろう

書類によるとこのお客様は隣の県に住んでいるのね

数分後

一方、口座利用に伴うサービス提供や口座の維持・管理には、相応の費用がかかります。よって、担当者は口座開設をもって目的達成と捉えるのではなく、費用を回収するためにも、開設をきっかけに取引深耕を図ることも重要です。しかしながら、遠方に住むために来店が少なければその機会は

得られません。

このため、本ケースの場合には自店に口座を開設する合理的な理由があるか確認します。同時に開設後に一定の利用が見込まれるか見極めることが重要です。

●最寄り店舗の利用を促す

実際には、口座開設依頼の申し出にお礼した後に、開設後は積極的に口座を利用してもらいたいことや、最寄りの店舗で開設したほうが便利であることを伝えます。開設理由や目的に合理性が認められない場合には、マネー・ローンダリングやテロ資金供与の防止が求められる背景や実態を説明して理解を求めます。

対応にあたっては、状況に応じて、プライバシーに配慮しローカウンスターや応接スペースなどに誘導します。役席者に同席を求めるようお願いしましょう。

ポイント
自店に口座を開設する合理的な理由があるかどうかを確認する

〈申込受付・対応〉

② 「次の予定があるので」とにかく急いで口座を開設したい」と言われた



現

代人は総じて忙しく、金融機関に来店したお客様の多くに「とにかく早く用事を済ませて次の予定をこなしたい」というニーズがあります。このため、そうしたニーズを口にするお客様も一定数認められます。

競争が激しい中、金融機関がお客様に選ばれて生き残っていくためには、お客様のそうしたニーズに応える必要もあり、できる限り迅速に対応すべきでしょう。

●余裕があるときの来店を

しかしながら、そうしたニーズへの応諾に先んじて、正確で公正な事務手続きが求められます。その実現には、法令や内部ルールに則った取扱いが欠かせません。口座開設時には、取引時確認や反社会的勢力でないことの確認、FA

ポイント
様々な確認が必要で一定の時間がかかることを説明し理解を得る

TCA・CRSに基づいた確認など様々な確認事項があります。相応の時間を使って必要十分に確認を行うこととなります。たとえ次の予定に追われているお客様に対しても確認事項を省略することはできません。

したがって実務上では、こうした原理原則を手短かに説明してお客様に理解を求めます。時間がないう場合には、比較的余裕がある日や時間帯での再度来店等を求めざるを得ません。中には、金融機関に対応を急かすことで確認を十分にさせて、チェックを掻い潜ろうとする向きも認められますので、注意しましょう。

〈申込受付・対応〉

③ 高齢のお客様に書類の記入をお願いしたら代筆を依頼された



障

害者差別解消法により、障害者に対して不当な差別的取扱いの禁止と合理的な配慮が求められています。例えば手が不自由な高齢者が伝票を記入できないからといって謝絶してはならず、代筆で応じることも必要です。

また、高齢社会の中、金融機関がより多くのお客様に選ばれるには、高齢者にホスピタリティを発揮することが重要になります。だからといって、高齢者からの代筆依頼に安易に応じてはいけません。自署や捺印は、お客様本人の取引意思や行為能力の裏付けとなるものであり、将来の係争へ発展してしまつた際のことを想定すると欠かせないものだからです。

対応や判断は絶対に単独で行わずに、役席者ほか第三者に連絡・相談してください。その指示に従

ポイント
時間がかかってもかまわない旨を高齢者に伝えると安心してもらえる

って、ローカウンスターに誘導したり、複数名で意向や状況を確認したりします。

●状況に合わせて対応

基本的には、できるかぎり自筆してもらえようように依頼します。書きにくいようであれば、定規やサインガイドなどを使います。時間がかかってもかまわない旨をお客様に伝えると安心してもらえますでしょう。

状況に応じて、同居親族と同行して再度来店することを依頼します。行職員による代筆を行う場合には、自行車のルールに従いましょう。