

こんな事例が目立ってる!? 再確認しておきたい 事務手続き&留意点

感染症対策で自宅にいる時間が比較的に長いことから、大掃除や整理整頓を行う人が増えています。それにより「通帳が見つからないので再発行してほしい」「使っていない口座を見つけたので解約したい」等の手続きで来店するお客様が増えている傾向にあります。本特別企画では、そうした事務手続きの進め方を紹介します。

①～⑤ 金指光伸
⑥～⑧ 高星敏朗

① いま登録している 届出印を変更したい



世の中は経済活動が再開し、「ウイズコロナ」の新しい生活様式が意識されています。そんな中、行職員に求められるのは、来店するお客様の様々な要件に真摯に向き合いつつも、店頭から感染者を出さないことです。ですから、不要不急と思われるような要件は、お客様に説明し、理解してもらったうえで、時期をずらすことが大切です。それがお客様を守るにつながります。

印鑑が届出印になっている。統一しておきたい”などと考えるお客様もいるようです。前者では、新・旧名義の記載のある運転免許証等の本人確認書類や通帳、新・旧届出印等を持参してもらいます。後者では、通帳や新・旧届出印等が必要です。

金融機関の立場からみて、前者は基本的に「いずれやっても変わらないこと」ですが、後者はそうではありません。ただし、後者も届出印を統一することで、印鑑相違が未然に抑止できるなど金融機関にもメリットが見込まれます。なるべくお客様の希望どおり対応するとよいでしょう。

統一で印鑑相違を防止

外出の自粛で家にいる時間が増えたことで、通帳等を見直し、「結婚して名前が変わっているのに、口座は昔のままの名義だった。印鑑を変更しないと」「〇〇銀行では奮発して作った高価な印鑑を使ったけど、△△銀行だけでは、新入社員のとくに使っていた

ポイント
変更時には、本人確認書類や通帳、新・旧印鑑等が必要になる



② 届出印を紛失した… 新しい届出印を 登録したい



本来、届出印の紛失については、紛失した時点ですぐに金融機関に申し出てもらい、不正に利用されることがないように対応する必要があります。

しかし、今増えているのは「ステイホームで家を整理していて、届出印がないことに気づいた」といったケースです。いつからなのかわからないということが多いでしょう。その間、不都合は生じていないようですから、盗まれた可能性は低いと思われます。しかし、大切な届出印が見当たらないのですから、「不要不急」ではなく、今すぐ対応すべきです。

注意コードを設定する

担当者は紛失の申し出があった時点で、それが不正に利用されないよう注意コードを設定します。そのうえで、本人確認書類の提示

ポイント
本人確認書類の提示と新しい印鑑の登録が必要になる

と新しい印鑑の登録が必要で（浸透印は届出印として認められない）。つまり、ここでは紛失と改印の手続きを行います。なお、改印が簡単にできたら、通帳を盗んだ人のお金を引き出すことが容易になります。ですから、改印の手続き完了は10日～2週間程度後になります。改印の手続きが完了してから、「元の印鑑が見つかった」という場合、「元の印鑑」を届出印として使いたいのであれば、再度改印の手続きをすることになります。すでに届出印は別の印章に変わっていますから、見つかったからといって元の印章は使えません。

警察に届けるよう伝える

今 増えている「通帳がなくなつたので、再発行してもらいたい」というお客様は、家の整理をしていて「あるはずの通帳が見当たらない」ことに気づいたという人が多いと思います。「盗まれた」可能性は低いです。担当者には細心の注意が必要です。

預金の引出しは通帳の提示と届出印の照合をもって行います。自店の顔見知りのお客様であれば、別の人がそのお客様の通帳と印鑑でお金を引き出そうとした場合、「おかしい」と感じるができます。ですが、他店のお客様であれば、それは不可能です。通帳と届出印は大事なものです。ですから、盗難等の可能性があるというのであれば、警察に届けるようお客様に伝えてください。

ポイント
本人確認書類と届出印を持参してもらい、再発行の対応を行う

担当者は紛失の申し出があった時点で注意コードを設定します。また、紛失と再発行の手続きでは本人確認書類と届出印を持参してもらいます。届出印と違う印章を持参した場合、手続きはできません。改めて持参してもらいます。お客様が「今すぐ新しい通帳を作ってほしい」と言ったとしても、「再発行には時間が必要で、すぐには新しい通帳をお持ち帰りいただけません」と案内をすることになります。再発行は10日～2週間程度で行われます。再発行後に元の通帳が見つかったとしても、元の通帳は使えません。新しい通帳を使ってもらいます。