

# 図解 業務別の手続きと苦情

# ・クレームを防ぐポイント

## ① 預金業務

### 口座開設の基本的な流れ

#### ① 受付・既取引の有無の確認

- 口座開設に対するお礼
- 必要事項の確認

#### ② 取引時確認 **未然防止 POINT1**

- 書類による本人特定事項の確認
- 取引の目的、職業等の確認
- 反社会的勢力でないことの表明・確約書の取受け

#### ③ 個人情報の利用目的の明示

##### **未然防止 POINT2**

- 個人情報の利用目的の明示（同意書の取受け）

#### ④ 伝票と金額等の確認

##### **未然防止 POINT3**

- 伝票の記入内容の確認
- 記入金額と現金の確認
- 番号札の交付

#### ⑤ 口座開設オペレーション・入金処理

##### **未然防止 POINT4**

- お客様情報の登録、口座開設、入金の処理・確認
- 役席者の検印

#### ⑥ 通帳交付

- 番号札の回収
- 通帳の氏名、入金金額の確認
- その他取引のための声かけ

### 未然防止 POINT1



取引時確認では、お客様に対しルールの押し付けではなく、お願いの姿勢で臨みます。法令等の遵守やマネロン防止などとともに、お客様の資金の保護に必要な旨を説明します。

### 未然防止 POINT2



個人情報の取扱いについては、パンフレット等を活用して、丁寧に説明します。同意書をもらう場合も何のための書類かを説明し、DM等不要の申し出があれば、必ず記録します。

### 未然防止 POINT3



お客様の前で伝票と現金を十分に確認します。記入漏れを見逃せば、お客様の二度手間になり、現金との不一致を見逃せば、勘定の不一致となり、事務の正確性を大きく損ないます。

### 未然防止 POINT4



お客様の指示を的確に実行します。オペレーション後は自分で十分に確認したうえで、役席者に検印をもらいましょう。通帳の印字を訂正することがないように十分に注意します。

### 普通預金払戻しの基本的な流れ

#### ① 受付

- 取引内容の確認
- 通帳、記入伝票の確認
- 届出印の照合

#### ② 取引内容による個別の確認

##### **未然防止 POINT1**

- 取引時確認済みの確認等
- 番号札の交付

#### ③ 出金オペレーション処理

- 伝票の相違確認
- 事故届等の登録がないか確認
- 現金の確認
- 役席者の検印

#### ④ 通帳・現金の返却 **未然防止 POINT2**

- 番号札の回収
- お客様の面前での現金確認

### 未然防止 POINT1



200万円超の現金の出金では、取引時確認済みの確認が必要です。多額に払い戻す場合やお客様の言動に不審な点がある場合は、役席者と相談のうえ慎重に対応しましょう。

### 未然防止 POINT2



通帳に印字された金額をお客様と一緒に確認します。現金は面前で数え、お客様にも確認してもらいます。払戻金額が大きいときには、ローカウンターや応接室等を利用しましょう。

### 口座解約の基本的な流れ

#### ① 受付 **未然防止 POINT1**

- 本人来店の確認
- 解約理由の聞き取り
- 届出印の照合

#### ② 取引内容による個別の確認

##### **未然防止 POINT2**

- 取引時確認済みの確認等
- 番号札の交付

#### ③ 解約手続き処理

- 通帳印字と伝票の相違確認
- 役席者の検印
- 現金の確認

#### ④ 通帳・現金の返却

- 番号札の回収
- 通帳、計算書等の返却
- お客様の面前で現金確認

### 未然防止 POINT1



解約であっても、心を込めて対応しましょう。努めて明るく丁寧に接し、将来の新たな取引につながるよう、解約理由の聞き取りや定期預金の場合は継続依頼をします。

### 未然防止 POINT2



解約の手続きには、時間がかかるため、所要時間の目安とともに、その旨をあらかじめ伝えます。前もって伝えておくだけで、待つことへのお客様の不満は緩和されます。