

# 預金取引に関する 苦情・クレーム対応

Case Study

ここでは、預金取引に関する苦情・クレームへの対応と防止策を、ケースで解説します。

## CASE 1

顔見知りなんだし  
こんな書類は  
必要ない  
でしょ！



お客様から、「顔見知りなんだから」「何をいまさら」「いちいち面倒なことを」などと言われることは多くあります。普段から取引のあるお客様からすれば、あらかじめ書類で確認をしないで済むと思うでしょうし、わざわざ書類を用意するのは面倒だと感じることもあるでしょう。

金融機関がお客様に提出を求め書類には、それぞれ必要な理由や目的があります。実務上、それらを知っておくことは不可欠であり、お客様から本ケースのような苦情を受けた場合には、しっかりと説明できなければなりません。

例えば、犯罪収益移転防止法の改正により、以前から取引のある法人から200万円超の大口現金取引を受け付けるときは、本人確認済みの確認に加え、追加事項（取引を行う目的や事業内容、実質的支配者の有無とその者の本人特定事項等）の確認が必要となりました。

事業内容については、定款または登記事項証明書等の提示により、当該法人の事業内容を確認する必要がありますが、お客様に対しては「事業内容の確認は、法改正により加えられた確認事項であり、マネー・ローンダリングやテロ資金供与の防止のため、国際的な要請により変更されたものです。何卒ご理解いただきませう、お願い申し上げます」というように、なぜその書類が必要なのかを説明しましょう。

また、印鑑登録証明書が必要な場合には、次のように説明するとお客様の納得が得やすいと思います。「お客様が金融犯罪に巻き込まれることがないように、通常他人に使用させることのない印鑑に

よる押印により、お客様の意思確認をしております。つきましては、そのために実印の押印と、それを公的に証明する（発行から3カ月または6カ月以内の）印鑑登録証明書が必要になります」

### 書類一覧と期限を明示

お客様にとって、金融機関がお願いする書類を用意するということは、手間であり時間もかかります。特に忙しいお客様であれば、大変な負担です。必要な書類が多ければ多いほど、お客様にとっては負担であり、二度手間三度手間、役所への発行依頼や金融機関への来店が重なれば、どれだけ書類を用意すればいいのかわからない不安もなり、苦情・クレームにつながることもとなります。

お客様の負担を最小限にするよう、手続きに必要な書類はあらかじめ一覧にし、用意する期限を明確にしてから依頼するようにしましょう。同時に、書類が必要な理由や目的を分かりやすく説明し、お客様の納得を得ておくことも重要になります。

CASE 2

払い戻した  
記憶がないのに  
通帳に記載が  
あるのだが…

**高** 齢のお客様から預金を払い戻した記憶がないと言われた際、最初に「お客様の記憶違いではないか」と思ってしまうかもしれません。そう決めつけずに、まずはしっかりとした調査をするようにしましょう。

お客様に対しては、払戻当時の状況の調査が必要であること、その調査に一定の時間がかかることを告げます。そのうえで十分な調査を行い、それから判明した内容を具体的に説明するようにしましょう。安易な調査で説明を始めて、途中で不明な点が出てきて、追加の調査をしなければならぬ

追加の調査をしなければならぬ



ようでは、一層お客様に不審感を抱かせることとなります。

調査にあたっては、まず口座履歴を取得して、取引場所や取引時間、取引形態を確認します。口座履歴では、取引金融機関と店舗はコードで示されており、窓口取引か、ATM取引も分かります。窓口取引なら、伝票が保存されていますので、お客様には伝票の筆跡を確認してもらいます。また、伝票に取引時の記録が記入されているれば、それとともに受付者の氏名等を確認します。取引時間の店内カメラの映像にお客様が映

らなければ、1人で来店したのか、他のだれかと来店したのかといった、来店状況をお客様に伝えます。現金の引渡し時の映像があれば、より具体的に払戻しの状況が説明できます。

自己の金融機関のATMでの取引なら、取引時のジャーナル（使用カードの写し）と手続き時の映像等が取得できます。最近では、偽造カードでお客様の知らないうちにお金が引き出されていることもあります。そのような犯罪に巻き込まれていれば、預金者保護法によって損失補てんがなされます。

そのときに  
ご提出  
いただいた  
伝票は  
こちらです  
お客様が  
ご記入  
されていると  
思いますので  
ご確認  
ください

対応した  
担当者の記録に  
よると  
お孫さんへの  
お祝いのご用意  
新券をご用意  
させていただきます  
とのことですよ

### ▼こんな対応をしよう

状況調査後

口座履歴によると  
当日は午後2時ごろに  
当店の窓口にて  
払い戻しております

さっぱり  
覚えがないね

そのときに  
ご提出  
いただいた  
伝票は  
こちらです  
お客様が  
ご記入  
されていると  
思いますので  
ご確認  
ください

対応した  
担当者の記録に  
よると  
お孫さんへの  
お祝いのご用意  
新券をご用意  
させていただきます  
とのことですよ

ふーむ