

# CONTENTS

## 第1章 窓口担当者の役割とセールスマナー

第1節	昨今の金融機関をめぐる状況	2
	1 金融機関をめぐる状況	
	2 金融機関の窓口担当者の役割の変化	
第2節	窓口担当者の役割と心がまえ	7
	1 組織における窓口担当者の役割とは	
	2 信頼される窓口担当者になるための心がまえ	
第3節	顧客満足を高めるための基本マナー	11
	1 金融機関における顧客満足(CS)	
	2 金融機関が目指すべきCSとは	
	3 窓口応対の際の基本マナー	
	4 コミュニケーションスキルとセールスマナー	
第4節	電話応対	21
	1 電話応対の際の心がまえ	
	2 電話応対の基本	
	3 電話セールスの考え方とポイント	
	4 電話セールスの際の留意点	
第5節	クレーム対応	29
	1 クレームとは	
	2 クレームの初期対応の大切さ	
	3 クレームの原因	
	4 クレーム対応をするときの心がまえと留意点	
	5 クレーム対応の「三変のルール」	
	6 クレーム事例とその対応	

## 第2章 窓口業務の基本

第1節	現金の取扱い	36
	1 現金の受渡しと留意点	
	2 偽造紙幣発見時の手続と偽造紙幣の見分け方	
	3 損傷現金の取扱い	
第2節	通帳・証書の取扱い	45
	1 通帳・証書の法的性質	
	2 預金および通帳・証書の譲渡や質入れの禁止	
	3 善管注意義務	
	4 通帳・証書の取扱いの留意点	
	5 その他の特殊な事例	
第3節	印章・印鑑届の取扱い	53
	1 印鑑届の受理と取扱いの留意点	

	2 印鑑照合をする際の留意点	
	3 偽造印鑑による誤払いの防止	
第4節	各種伝票の受理と対応	58
	1 伝票の性質	
	2 伝票の取扱い	
	3 伝票処理の留意点	
	4 代筆の取扱い	
第5節	諸届の受理と対応	66
	1 諸届の受理と取扱い	
	2 改 印	
	3 氏名(商号)変更	
	4 住所変更	
	5 代表者変更	
	6 紛失・盗難等の事故	
	7 通帳・証書の再発行時の留意点	

## 第3章 預金業務の基本

第1節	預金業務と関係法令	74
	1 預金の種類	
	2 預金の法的性質	
	3 預金規定	
	4 預金保険制度	
	5 預金者保護法	
	6 個人情報保護法	
第2節	預金預入時の事務	86
	1 新規口座開設時の基本事項と留意点	
	2 預金預入時の基本事項と留意点	
第3節	預金払戻時の事務	97
	1 預金払戻時の基本事項と留意点	
	2 特殊詐欺被害が疑われる場合の留意点	
第4節	税金等の収納、振込、公共料金等の自動振替の事務	100
	1 税金等の収納時の基本事項と留意点	
	2 振込時の基本事項と留意点	
	3 公共料金等の自動振替時の基本事項と留意点	
第5節	預金解約時の事務	106
	1 普通預金解約時の基本事項と留意点	
	2 定期預金解約時の基本事項と留意点	
	3 金融機関側から預金口座を解約する場合	

## 第4章 手形・小切手業務の基本

第1節	手形・小切手の性質と種類	112
	1 手形・小切手の現状	
	2 手形・小切手の性質	
	3 手形・小切手の種類	
第2節	手形・小切手法と当座勘定規定	119
	1 手形・小切手法と当座勘定規定の役割	
	2 手形・小切手法の概要	
	3 当座勘定規定の概要	
	4 手形・小切手法と当座勘定規定の関係	
第3節	手形取引の流れと手形・小切手の記載事項	122
	1 手形取引の流れ	
	2 手形・小切手の記載事項の概要	
	3 手形・小切手の必要的記載事項	
第4節	手形の裏書	129
	1 裏書の性質	
	2 手形の裏書欄の記載	
第5節	手形・小切手の支払呈示期間と取引時の留意点	133
	1 手形・小切手の支払呈示期間	
	2 取引時の留意点	
第6節	線引小切手制度	138
	1 線引小切手制度の概要	
	2 取引時の留意点	
第7節	手形交換制度と不渡制度	140
	1 手形交換のしくみ	
	2 不渡制度の概要と不渡事由の種類	
第8節	電子記録債権の概略	146
	1 電子記録債権とは	
	2 電子記録債権のしくみ	
コラム	「目標設定と目標管理の大切さ」	151

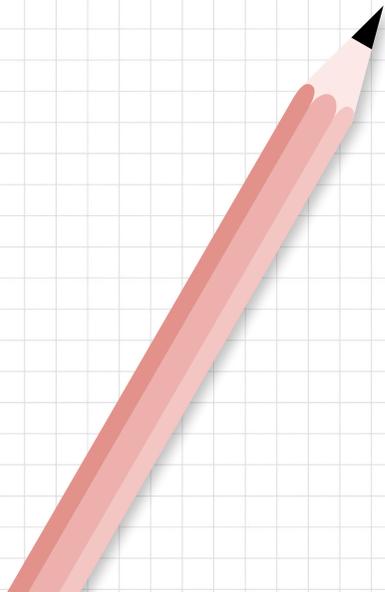
※ このコースで解説する制度や手続、書類の呼称等は、金融機関によって異なる場合があります。自金融機関の手続等を確認してください。

また、法令等の内容は、原則として平成28（2016）年11月末時点のものです。

# 第 1 章

---

## 窓口担当者の役割と セールスマナー



# 第1節 昨今の金融機関をめぐる状況

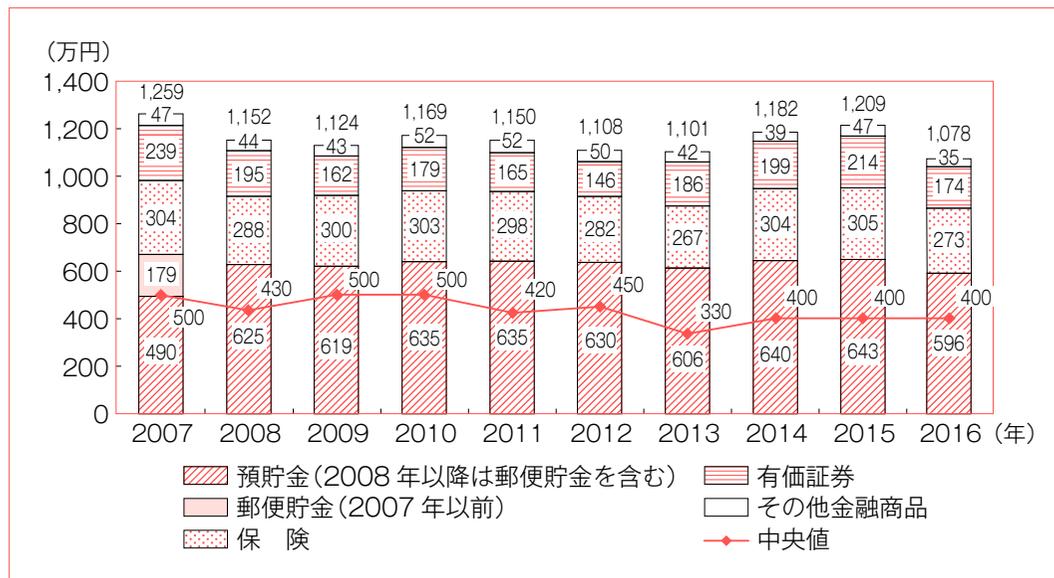
## 1 金融機関をめぐる状況

わが国では、バブル経済崩壊後の1996年に金融ビッグバン構想が打ち出され、それ以降、「金融の自由化」が進みました。この「金融の自由化」を要因として、国内外の金融機関との相互依存関係が深まり、銀行・証券・保険など業態間の垣根も低くなりました。また、個人が外貨預金や投資信託、保険などの元本が保証されない金融商品を運用することも可能になりました。このような理由から、現在では、個人の金融資産の運用方法の選択肢は大幅な広がりを見せています。

### ① 一世帯あたりの金融資産の平均保有額からわかること

金融広報中央委員会「家計の金融行動に関する世論調査(二人以上世帯調査)2016年」(以下、「世論調査」という)によると、一世帯(二人以上世帯)当たりの金融資産<sup>\*</sup>の平均保有額は1,078万円となっています(図表1-1-1)。この平均保有額は、多額の金融資産を保有

図表 1-1-1 金融資産の保有額



(出所) 金融広報中央委員会「家計の金融行動に関する世論調査(二人以上世帯調査)2016年」

している世帯と全く金融資産を所有していない世帯を合わせて算出した数値(平均値)であるため、多額の金融資産を保有している世帯によって数値が大きく引き上げられる傾向があります。そのため、当該世論調査では、平均値だけでなく中央値も示されています。中央値とは、調査対象世帯を金融資産の保有額の少ない順番(もしくは多い順番)に並べたときに、真ん中となる世帯の金融資産の保有額のことです。2016年の金融資産の保有額の中央値は400万円となっています。この中央値は、多くの世帯の実感により近い数字になっていると考えられます。

また、当該世論調査によると、「金融資産を保有していない」と回答した世帯は30.9%となっています。

以上のことから、金融資産保有額は、世帯によって大きな差があることがわかります。

※ 当該世論調査での「金融資産」は、定期性預金・普通預金等の区別にかかわらず、運用のためまたは将来のために備えている部分とし、事業のために保有している金融資産や日常的な支出に備えている部分を除いています。

## ② 保有金融資産の商品別構成比からわかること

図表1-1-2では、金融資産保有世帯が、どのような種類の金融商品を保有しているかがわかります。2013年から2016年の数値をみると、預貯金を保有している世帯が50%を超えていますが、リスク資産の有価証券を保有している世帯は若干の減少傾向にあることがわかります。

こうした流れを受けて、リスク資産を保有していない人も含めた個人による積極的な金融資産の運用を図るべく、近年、「NISA」や「ジュニアNISA」などの新しい制度が創設さ

図表 1-1-2 金融商品別構成比 (％)

	預貯金	うち定期性	金銭信託	貸付信託	生命保険	損害保険	個人年金	保険	有価証券	債券	株式	投資信託	財形貯蓄	その他
2013年	55.0	33.7	0.5	15.9	2.4	6.0	16.9	3.0	8.3	5.6	2.3	1.0		
2014年	54.1	31.6	0.5	18.0	2.3	5.4	16.8	3.0	8.2	5.7	2.1	0.7		
2015年	53.2	32.4	1.0	16.9	2.5	5.9	17.7	1.7	8.9	7.0	2.2	0.7		
2016年	55.3	31.7	0.5	17.6	2.0	5.7	16.1	1.6	9.2	5.4	2.2	0.6		
2016年の 実額(万円)	893	513	7	284	33	91	262	26	149	87	36	9		

(出所) 金融広報中央委員会「家計の金融行動に関する世論調査(二人以上世帯調査)2016年」

れています。今後は、個人の投資環境をより充実したものにするために、金融機関による安全かつ機能的な整備の構築や、お客さまのニーズに柔軟に応えることのできる専門的なサービスの提供が求められます。

### ③ 取引金融機関の選択の理由からわかること

先述しましたが、わが国では、世帯によって金融資産保有額に大きな差があり、保有金融商品の種類も異なります。また、金融資産の運用リスクへの許容度や投資経験などによって、お客さまが求めるサービスや金融商品は千差万別です。そうしたお客さまの多様なニーズに対応するために、金融機関は多くのサービスや金融商品を提供しています。

ここで、お客さまがどのような理由で取引金融機関(メインバンク)を選択しているのかをみてみましょう。図表 1-1-3 によると、「近所に店舗や ATM があるから」(79.0%)という理由が圧倒的に多く、次に「経営が健全で信用できるから」(28.5%)、「店舗網が全国的に展開されているから」(28.2%)の順番となっています。この結果から、金融機関には「利便性」が最も強く求められていますが、経営の健全性も重視されていることがわかります。

図表 1-1-3 取引金融機関の選択の理由 (3つまでの複数回答)

順位	選択理由	回答割合
1	近所に店舗やATMがあるから	79.0%
2	経営が健全で信用できるから	28.5%
3	店舗網が全国的に展開されているから	28.2%
4	各種手数料が他の金融機関より割安だから	10.1%
5	インターネットによるサービス・取引などが充実しているから	9.1%

(出所) 金融広報中央委員会「家計の金融行動に関する世論調査(二人以上世帯調査)2016年」

### ④ 金融資産の保有目的からわかること

図表 1-1-4 をみると、金融資産の保有目的として、「老後の生活資金」(70.5%)と「病気や不時の災害への備え」(63.7%)の2点をあげた世帯が多いことがわかります。このほかにも、「子どもの教育資金」(28.8%)などが保有目的としてあげられています。

この調査結果から、多くのお客さまには、保有金融資産を「何のために使うか」という明確な目的があることがわかります。しかし、経済状況などによってリスク資産はもちろん、元本が保証されている預貯金であってもリスクが全くないとはいえません。また、マイナス金利が導入され、金融機関に資産を預けておいても、利子で資産が飛躍的に増加す

## 6 クレーム事例とその対応

### お客さまの勘違いによるクレーム



ATM が壊れてるんじゃないの？ お金がおろせないんだけど……。



少々お待ちくださいませ。機械に支障はないようですが……。本日は、どのようなお手続きでしょうか？



だから！ お金がおろせないの！



おいくらのお引落しですか？



100万円よ！ 何でこんなところで言わなくちゃいけないのよ！



今のATMでは高額の出金はできなくなっておまして……。



私のお金よ！ 何、勝手なことをしているのよ！



#### クレーム対応のポイント

ATMの引出額の限度を上回る金額を引き出そうとして、引き出せずに感情的になってしまったお客さまです。お客さまが取引のルールを理解していない(知らない)ことによるクレームですが、まずは、「ご不便をおかけして申し訳ありません」とお詫びをしましょう。そして、お客さまに時間があるかを聞いてからロビーや応接室などに案内します。お客さまが落ち着いたら、引出額の限度の説明や、窓口で手続をして必要な金額を引き出すかなどの質問をしながら解決を図りましょう。

感情的になっているお客さまには、普段以上に「恐れ入りますが」「お手数ですが」などのクッション言葉を多用し、柔らかい印象を与えるようにしましょう。

# 第1節 現金の取扱い



### 1 現金の受渡しと留意点

金融機関の窓口で現金の入出金は最も多い業務の1つです。窓口担当者は、金融機関を代表する立場にあることを意識して、現金の受渡しの手続を正確かつ迅速に遂行することが求められます。

#### ① 番号札による誤払い・誤返却の防止

金融機関の窓口では、預金者との間で現金や通帳などの現物の受渡しをする際に、番号札（プラスチック製のものが多い）を用いることで誤払い・誤返却を防止しています。

たとえば、預金の払戻手続の場合、窓口担当者は、受付時には払戻請求書に番号札の番号を記載してから払戻請求者にその番号札を交付し、払戻時には交付した番号札を払戻請求者から回収し、その番号札の番号と払戻請求書の番号を照合してから払戻金を支払います。預金者の面前ですべての処理を行うとき以外は、番号札を使用することにより、窓口担当者は、正確かつ迅速に払戻手続を行うことが可能となります。

番号札の法的性質は、預金者の同一性の調査義務を金融機関に対して免除する「免責証券」であると考えられています。したがって、預金の払戻請求をした預金者 A が落とした番号札を第三者が拾得し、その番号札と引き換えに預金者 A に払い戻されるべき払戻金を当該第三者が受け取ってしまった場合、払戻手続をした窓口担当者に過失\*がないかぎり、金融機関は免責されます。番号札の所持人が真の払戻請求者でないことが明らかであれば、金融機関は真の払戻請求者に弁済することになりますが、番号札の所持人が真の払戻請求者であるかどうかを調査をする義務はないとされています。

※ 預金者から番号札を落とした旨の申出があったのに払い戻してしまった、番号札を渡した預金者とは顔見知りだったのに特段気にせずに第三者に払い戻してしまったといったことが過失としてあげられます。

#### ② 1顧客1カルトンの原則とカルトンの取扱い

金融機関の窓口で、預金者から現金・現物を預かるときは、他の預金者の物品が混入しないようにカルトンを使用し、「1顧客1カルトンの原則」を守ることが大切です。窓口担当者が、1人の預金者もしくは複数の預金者から同時に数件の依頼を受け付けた場合は、

1件ずつ事務処理を完結させることが鉄則です。

たとえば、繁忙時間帯に、ロビーで待っている預金者から「まだ終わらないのか」と催促されて、焦って複数の預金者の事務処理を同時に行ってしまうと、他の預金者の物品が混入する可能性が高くなるので、同時進行による事務処理は絶対にはいけません。

金融機関の窓口では、「現物の流れに関して一定のルールを定める」ことで正確な事務処理ができるようにしています。たとえば、事務処理が完了していないカルトンと事務処理済みのカルトンを明確に区分して、あらかじめ決められた場所に置くことで、事務処理の放置や滞留、現金・現物等の紛失を防ぐことができます。

したがって、円滑な事務処理をするためには、常にカルトンなどを置く机上を整理整頓しておくことが大切です。

### ③ 現金その場限りの原則

金融機関の窓口では、預金者との間で現金の受渡しをするときに、入金額または支払額を十分に確認しなければなりません。たとえ、預金者が急いでいたとしても、預金者の面前で入金額または支払額の確認を十分に行うことが重要です。

#### 1. 入金の場合

入金の受付時には、その場で現金を算定し、入金伝票に記入された金額との一致を確認したうえで預かります(図表 2-1-1)。仮に、窓口担当者が預金者の面前での現金の算定を怠って現金を預かってしまい、入金の事務処理中に現金不足が判明しても、この段階では現金不足の原因を立証することは困難になります。金融機関は、預金者に対して入金額が不足していたことを説明し、不足額の補填<sup>ほてん</sup>を求めることにはなりますが、了解が得られず、金融機関側の損失として預金者に不足額を補填せざるを得ないケースが起きることもあります。

こうした最悪なケースを回避するために、窓口担当者は預金者の面前で手勘定により入金額を算定します。現金の算定時には、紙幣の算定方法(タテ読み・ヨコ読み)や天地を変えて、2回以上数えるなどの十分な金額の確認が必要です。

現在、多くの金融機関には現金を算定する現金入出金機が設置されているため、手勘定での現金算定を避ける窓口担当者もいるかと思われそうですが、現金相違のトラブルを避けるためには、預金者の面前で手勘定でも入金額を確認することが大切です。信頼のおける預金者の入金依頼であっても、窓口担当者は面前確認を省略してはいけません。面前確認を省略して現金を預かり、万が一、入金額に不足があった場合は、金融機関の損失につながるだけでなく、金融機関の信用を失墜させることにもなります。

図表 2-1-1 入金の際の預金者への声かけの例

受 付	<ul style="list-style-type: none"> <li>① お待たせいたしました。普通預金へのご入金でございますね。こちらの入金伝票にご記入をお願いいたします。</li> <li>② (カルトンを差し出して) ご入金される現金と通帳をこちらにお願いいたします。</li> </ul>
入金額の確認	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 普通預金に10万円のご入金でございますね。</li> <li>② (面前での手勘定後) 確かに10万円をお預かりいたしました。恐れ入りますが、ご入金の手続が終了するまで少々お待ちください。</li> </ul>
通帳の返却	<ul style="list-style-type: none"> <li>① △□さま、大変お待たせしました。</li> <li>② 本日は、10万円のご入金ございましたね。(カルトンを差し出して) こちらの通帳をご確認ください。</li> <li>③ ありがとうございます。またのご来店をお待ちしております。</li> </ul>

## 2. 支払の場合

預金の払戻請求などによる現金の支払にあたっては、入金を受付時と同様に預金者の面前で図表 2-1-2 のように声かけをしながら金額の確認をします。この声かけをせずに金額の確認を怠ると、手続の終了後に預金者から「現金が足りない」と申出を受けるケースも想定されます。万が一、預金者から現金不足の申出があった場合は、現金入金機に現金の残留がないか、周辺に現金が落ちていないか、出金処理や現金授受の際に窓口担当者に不自然な動きはなかったか、などのあらゆる可能性を調査しなければなりません。このような最悪のケースを避けるためにも、支払の際には預金者に必ず金額を確認してもらいましょう。

図表 2-1-2 支払の際の預金者への声かけの例

受 付	<ul style="list-style-type: none"> <li>① お待たせいたしました。普通預金からのお支払でございますね。こちらの払戻請求書へのご記入とお届けの印鑑の押印をお願いいたします。</li> <li>② (カルトンを差し出して) こちらに通帳をお願いいたします。</li> </ul>
支払額の確認 番号札の交付	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 50万円のお支払でございますね。一万円札でのお支払でよろしいでしょうか。</li> <li>② 恐れ入りますが、こちらの7番の番号札をお持ちになって、手続が終了するまで少々お待ちください。</li> </ul>
支 払	<ul style="list-style-type: none"> <li>① ◇▽さま、大変お待たせしました。</li> <li>② 番号札を頂戴いたします。(番号札の番号を確認後) 本日は、50万円のお支払ございましたね。(面前での手勘定後) ご確認をお願いいたします。</li> <li>③ ありがとうございます。またのご来店をお待ちしております。</li> </ul>