

「お客様死亡時の対応」こんなときどうする!?

クイズ1 お客様死亡時の事故コードの設定

お客様が亡くなったと聞けば  
すぐに事故コードをかけるの？

▼こんなケースではどうする!?



右のようなケースで正しい対応は次のA~Cのうちどれでしょうか。適切なものを選んでください。

**A**  
改めてお客様の親族に連絡をとり死亡を確認する。そこで確認できれば事故コードをかける

**B**  
死亡したことを聞いた時点ですぐに事故コードをかけるなどの事務処理を行う

**C**  
不確かな情報なので放っておきお客様の親族から連絡が来るまで待つ

解説&解答

**事** 故コードは、お客様との取引を(一時的に)制限するために設定されているものです。本来、お客様名義口座への資金の出し入れなどは「名義人であるお客様」の自由な意志に基づいて任意に行うことが可能」という性格を持ちます。そうした原理原則の一方で、それを曲げてまで取引を制限するのは「お客様側に当初の想定を超える事象が発生したとき」に限られなくてはなりません。その代表的な事象としては、「(民法上の) 自然人であるお客様の死亡」「事業を営むお客様の(延滞ほか) 債務不履行」「お客様名義口座の犯罪利用」などが挙げられます。これらの事象に該当するか否かの判断は、主観的もしくは恣意的な意向を排する形で、あくまでも客観的な事実に沿って行われるべきです。「だれが見ても無理なく同様に」「当然に」「厳格に」なさ

なければならない。また一方で、行職員はそうした判断を適宜適切のみならず可及的速やかに行う必要もあります。このため、判断の根拠となる事実確認についても迅速に行うことが求められます。「お客様が死亡した(可能性がある)」ことを金融機関が知りながら、確認や関係事務処理を怠り、結果的に相続人に損害を与えた場合などには、金融機関が損害賠償責任を負う可能性もあります。皆さんの周りには、新聞の「おくやみ」欄を参照して口座の名寄せや事故コード設定などを行う人がいるでしょう。その対応には、こうした背景があるのです。**親族からの届出や確度の高い情報なら確認前に設定する**

以上から本問の正解は...

**A**  
改めてお客様の親族に連絡をとり死亡を確認する。そこで確認できれば事故コードをかける

▼ココが対応のポイント!

- お客様の死亡を確認したら、事故コードの設定などを必ず行う。必要な事務処理を怠り相続人等に損害を与えれば、金融機関に責任も
- 「死亡した可能性がある情報もたらされた」時点での事故コード設定は避け、親族に連絡するなどきちんと死亡の事実を確認することが必要