

手続き別

これだけ再確認！
窓口で受け付ける
主要事務処理の流れ &
チェックポイント

窓口で受け付ける代表的な手続き別に、最低限押さえておくべき事務処理の流れと、その遂行のための書類の確認ポイントなどを、フロー例・ひと言トーク例で表しながら解説します。

●口座開設手続きで必要になる書類等の例

- 自行庫から記入・チェックを求めるもの
- 口座開設申込書
- キャッシュカード暗証番号
- インターネットバンキング申込書
- 印鑑届（共通印の取り扱いのある場合）
- 取引時確認書
- FATCA（ファトカ）の確認の書類
- 反社でないことの表明・同意書
- 外国 PEPs 確認の書類
- CRS の確認の書類
- マイナンバー届出書
- ・お客様にお渡しするもの
- 通帳
- 総合口座規定・約款
- 個人情報取扱いに関する説明書
※ 金融機関ごとに異なる
- ・お客様にお持ちいただくもの
- 印鑑
- 本人確認書類
- マイナンバーカード
- 現金 等



手続きのフロー例&ポイント

① 申込受付

「いらっしゃいませ、ご用件をお伺いします」と言いながら、タイミングよくカルトンを出す。「普通預金を作りたいのですが…」などと聞かれたら、感謝の気持ちを示して手続きに入る

② 持参書類の確認

印鑑+免許証やマイナンバーカード等、本人確認が可能な書類の提出をお願いする。持参がなければ説明と再度来店を依頼。持参が確認できたら手続きを進める

③ 取引履歴のヒアリング

確認書類をカルトンまたは両手で受け取りながら、「いくつがお伺いしてもよろしいですか？」と前置きし、「以前に当行を利用いただいたことはございますか？」といった文言で、自行庫との取引の有無について聞く

新規取引であれば感謝の気持ちを示して、受け取った書類の確認に移る

ひと言トーク例

（口座開設の希望が聞けたら）かしこまりました。ありがとうございます。ごきげんよう！

第一印象を良いものにするのができます。

（書類の持参が確認できた後）ありがとうございます。ではお手続きいたします。申し遅れました。私〇〇（自分の名）と申します、よろしくお願いたします。

名刺を渡す・名刺を見せるなどで自己紹介する良いタイミングです。

（新規取引のお客様の場合）数ある金融機関の中から当行をお選びいただき、誠にありがとうございます。では、恐れ入りますが免許証を持見いたします。

書類を受け取りながらのヒアリングでは書類の取扱いにも注意。例えば免許証なら、トークに気を取られて顔写真部分に指が触れないように気をつけます。



口座開設は、お客様とのお付き合いのスタートです。第一印象が今後の信頼関係を左右するといっても過言ではありません。できるだけ待たせずスムーズに案内することで、喜んでもらえるでしょう。

しかしながら現在は、様々な犯罪や国際的なテロ活動に口座が悪用されている背景から、それを防ぐための確認事項が増えていきます。また、マイナンバーを預金口座に紐づけて管理することが金融機関に求められています。

それらはすべて法律に基づいて行われているわけですが、お客様からしてみれば、手続き上目にする言葉のほとんどは、なじみのない専門用語だと感じられるでしょう。1つひとつを丁寧にわかりやすく説明することが、金融機関の窓口担当者の課題でもあり、腕の見せ所となります。

事務処理のフローには各段階にポイントがある！

一方で、口座開設の機会は、無