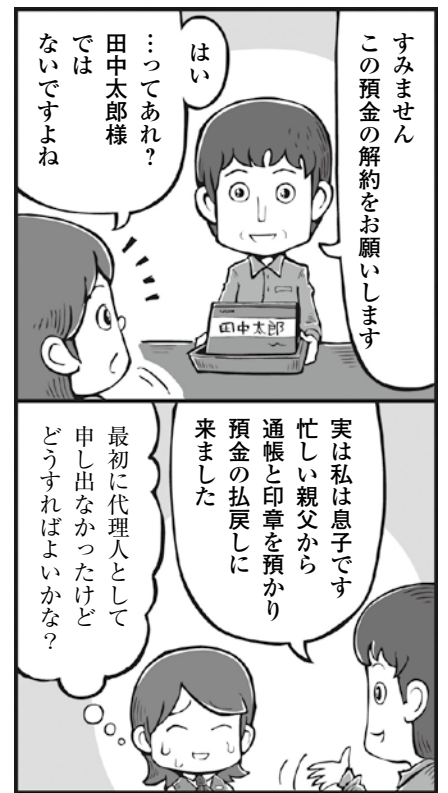


任意代理人との取引における こんなときどうする？

実際に任意代理人との取引でよくみられるケースを挙げ、どう対応すればよい
か紹介します。 解説=佐々木城彦 信金中央金庫 信金庫部 上席審議役

ケース1 親族等の任意代理人がそれを表明せず 普通に払戻しに来た



同 居親族から委任された任意代理人であれば、「本人からの依頼であり、通帳や印章を預けられたから当然に払い戻せるはず」という認識で来店することも珍しくありません。実際に、記帳台等で本人に代わって払戻請求書に記名捺印する任意代理人がみられることもあります。

こうしたケースでは、行職員が預金者の顔を知っていたり、応対時に(CIF等の登録内容と)性別や年齢が一致しなかったりする

ことで、お客様が本人ではないことに気付くと思います。よって、預金取引規定等を活用しながら次の3点を説明しましょう。

⑦預金払戻しは名義人本人が所定の払戻請求書に届出印による捺印と記名を行って通帳と一緒に提出してもらうのが原則となる
⑧任意代理人であれば、「払戻依頼者が払戻しにあたって正当な権限を有する」ことを確認するため、委任状および本人確認書類の提示を求めることもある

複数で面談し事情確認も

説明に理解を示さない任意代理人も少なくないですが、万一の場合に備え、本人に電話連絡するなど慎重な対応が求められます。
面談・説明時には機械的に「応じられない」旨を通知するのではなく、**⑨**応接室・応接スペース・ローカウター等に誘導してプライバシーにも相応に配慮したうえで、**⑩**可能な限り複数で面談し、お客様側の事情や言い分を聴取しながら対応するようにします。

実務対応のポイント

- 来店者が本人ではないことに気づいたら、委任状等の提示を求めたり、任意代理人の本人確認を行うことが原則
- 不審な点があれば本人に連絡を取ることも有効

ケース2 預金者の親族以外の者が 任意代理人として払戻しに来た



した場合には、取り扱えない理由と取扱いを可能とするための条件を説明し、理解を求めます。

自行車制定の委任状を依頼

実際によく見られるのが、金融機関の制定外の様式による委任状を持参するケースです。法律上は無効とは言いませんが、後日のトラブル・係争回避や事務の統一に則った公平・公正なお客様対応を鑑み、金融機関の制定様式を交付するなどの対応を行い、理解を求めます。

親 族以外の第三者からの払戻依頼については、親族以上に慎重に対応する必要があります。委任状等を必ず提出してもらうとともに、自行車の内部ルールを踏まえて取扱可否を検討します。受付時点で**⑦**取扱可否の検討に時間を要すること、**⑧**要望に添えない可能性もあること——を告げておくことも一案となるでしょう。

特に重要なのが、本人と任意代理人との関係で、任意代理人が自行車のルールにある任意代理人の範囲を超えるなど形式要件を満たさない場合が見込まれます。こう

ケース3 本人の入院費用を払い戻すため 任意代理人が委任状なしで来店した



を依頼したうえで払戻しを行います(金融機関が入院先に行くという対応も有効)。

病院に振込を行う方法も

入院の事実や払戻意思が確認できたものの、自筆が行えない状況にある場合には、支払使途を「(入院費・治療費など)病院への支払い」に限り、さらに病院に対する振込に限って払戻しに応じる対応などがみられます。

預 金の払戻しは、あくまでも預金名義人本人に限って行える行為であり、代理人はこれらを例外的に補佐する存在という位置づけです。このため本人が入院しても、本人の意思確認を最優先することには変わりはありません。

このような要望に対する実務上の対応は、金融機関によってかなりの差異がみられるため、内部ルールを詳細に参照し、不明点については速やかに役席者等に報告・確認を行ってください。

実務上では、**⑦**お客様本人に連絡を取り(病院は本人の了承なしに対応してくれない)入院の事実確認を行ったうえで、**⑧**自筆の可否を照会します。入院の事実や払戻意思が確認できたうえで、さらに自筆が可能な場合には、本人に払戻請求書・委任状の記入・捺印

なお、病气やケガによって行為能力を喪失した状態で入院に至った場合には、代理権を第三者に委任することがすでにできないと解されるため、任意代理では対応できないと思われる。**⑩**

▼文中意見にわたる箇所は筆者の個人的見解です
▼今回は2017年2月15日号に掲載する予定です