

は し が き

営業店の窓口には、高齢のお客さま、未成年のお客さま、外国人のお客さまなど、特別な配慮や通常と異なる手続を要するお客さまも多数来店されます。

高齢のお客さまであれば、加齢に伴う身体的・精神的な衰えによって、判断能力が低下し、スムーズな取引を行うことがむずかしいケースがあります。また、お客さまが成年後見制度を利用されている場合や、お客さまに相続が発生した場合は、所定の手続を経なければなりません。

未成年のお客さまであれば、取引内容によっては、親権者などの法定代理人から同意書をいただかなければならないケースがあります。

外国人のお客さまであれば、在留カードや外国人登録証明書（特別永住者証明書）によって、本人確認を行わなければなりません。また、外国人のお客さまに相続が発生した場合は、外国の相続ルールを確認しなければならないことがあります。

そのほか、お客さまが養子である場合、お客さまが離婚された場合にも、通常とは異なる対応を求められることがあります。

本書『CSのための金融実務必携——高齢者、相続、未成年、養子、外国人、離婚』では、営業店で実際に起こるケースを数多く取り上げ（全192項目）、実務対応のポイントを図表を交えながら、わかりやすく解説しています。

第Ⅰ編では「高齢のお客さまとのコミュニケーションとCS」を、

第Ⅱ編では「高齢のお客さまとの預金取引、融資取引、窓販取引、付随取引」を、第Ⅲ編では「高齢のお客さまに相続が発生した場合の金融取引」を、第Ⅳ編では「未成年、養子のお客さまとの金融取引」を、第Ⅴ編では「外国人のお客さまとの金融取引」を、第Ⅵ編では「配偶者との離婚によって生じる法律問題」を取り上げています。

金融機関の行職員のみなさまのなかには、これらのケースを担当された際に、「事務取扱規程に対応方法の記載がなくて困った……」「膨大な規程のなかから、該当する項目を調べるのに時間がかかった……」「対応が遅れてしまい、お客さまに不快な思いをさせてしまった……」などという経験をされた方もいるのではないのでしょうか。

本書は、どのようなお客さまであっても、自信をもって対応できる実務知識が満載の1冊を目指して刊行いたしました。

CSのための実務知識を身につけ、さらに補強することによって、「高齢者」「相続」「未成年」「養子」「外国人」「離婚」に関するさまざまなケースにも対応することができると思います。ぜひ、本書をご活用いただければ幸いです。

最後に、本書の刊行にあたって、ご協力を賜りました方々に対しまして、厚く御礼申し上げます。

平成26年12月

一般社団法人 金融財政事情研究会