

# 会計事務所 200%活用レター

## Vol.189 2019.12

このレターは、お客様との最近の面談や、セミナーなどで感じたことをお伝えしています。お時間があるときにでもご笑読頂ければ幸いです。

### 【始末書】

金融機関が口座に対し維持管理手数料を徴収する流れになっています。使われていない口座も印紙税を含めた間接経費がかかるので、確かに手数料は必要だと頭では理解ができますが、なんとなくサービス低下を感じてしまいます。

地元の信用金庫の役職の方に、「手数料が増えて問題は起きていませんか」と聞いたところ、現場でヒヤっとすることが増えてきているということでした。

コンビニの経営者が午前中窓口で両替をしにきたところ、たまたま店舗に小銭が不足していたため、いったんあるだけ分の小銭を出してから午後に店舗に小銭が届くので、改めて両替に来てもらう様に依頼したそうです。

しかしながら、その際の両替も手数料がかかるということでクレームになるところだったようです。金融機関の都合で手数料がかかってしまうというケースで、窓口の方はルール通り処理をしています。

その役職者の方が気づいて事なきを得たようですが、経営的にいえば、特殊な事情や経緯を問わず一律の対応になることに難しさを感じられていました。

クライアントの経営者にもその話をしたところ、始末書を使うといいよと言われました。おとがめなしの始末書を窓口に置けば臨機応変に対応できるということでした。なるほどと思いました。