

V. 銀行と顧客間のコミュニケーション

はじめに

本稿は、銀行と顧客とのコミュニケーションという角度から、各国銀行取引約款を比較検討するものである。取り上げる項目は、通知・通信の方法、通知・通信の誤り、計算書、銀行の帳簿等の証拠力、および、取引に対する顧客の異議、の5項目である。約款の訳文は、原則として、「各国銀行取引約款の検討—そのI 各種約款の内容と解説—」（金融法務研究会1996年2月）によった。

1. 通知、通信の方法

今回検討の対象とした各国銀行取引約款には、銀行から顧客へまたは顧客から銀行への諸事項の通知または通信（その用語は、通知、報告、届け出、請求、異議など様々である。以下、それらを総称する意味で「連絡」という語を用いることにする）につき、その方法を規定しているものが、多く見られる。ここでは、その方法に焦点を当てて比較を試みる。

なお、連絡の「方法」は「何を」連絡するかによって違ってくるのは当然であり、その意味では、「方法」に先立って「対象」が問題になるが、連絡の対象は本稿の直接の課題ではない。本稿でも、以下のように、連絡の対象に言及するが、それだけが連絡すべき事項だというわけではない。

(1) 銀行から顧客への連絡

- ① 書面による連絡の原則 銀行から顧客に対する連絡は、書面でなされるのが一般である。

a. 特定の事項の連絡を「書面でする」ことが明示されている場合が多い。

例えば、

「本普通約款および特別約款の変更は、顧客に対して書面により告知される。」(ドイツ新銀行普通取引約款1条2項)。

b. 一定の「書類」を送付することを明示している例もある。例えば、

「顧客は口座勘定計算書、有価証券清算書、寄託および収益明細書、その他の清算書、委託の実行についての報告書ならびに待ち受けている支払および送付についての情報(送り状)に関して、その正当性および完全性を遅滞なく検査しかつ異議がある場合には、遅滞なく申し立てなければならない。」(ドイツ新銀行普通取引約款11条4項)、

「証券類の郵送に伴うすべての費用・危険は顧客・郵送者の負担とする。」(ベルギー諸行為に関する一般原則23条)、

「銀行からの通信、計算書、通知、宣言(declaration)および連絡の送達は、口座開始後に書面で通知されない限り、口座開始時に知らされた宛先における口座主になされる。」(イタリア当座勘定関連業務規則2条)。

c. 「書面」と並んで「テレックス」や「電報」が連絡手段として明示されている例もある。この場合に、書面の郵送とテレックス・電報とで、それが到達したと擬制する時点を異にしているのは、肌理細かな対応といえよう。例えば、

「本契約のもとにおける『銀行』によるなんらかの通知または請求は、もし、テレックス、電報、または、前払い一等郵便で、本契約に述べられている住所または「銀行」に最後に知られた住所に送られた

ならば、十分に与えられたものとみなされ、および、テレックスまたは電報の場合は、私たちに、翌営業日の午前10時に（または、もし翌日が営業日でないならば、翌営業日の午前10時に）、送達されたとみなされ、および、郵便の場合は、それを投函した時点から5日の満了において、住所において送達されたとみなされ、前述のものは、法的手続の送達において、良好な送達を構成するとみなされるものとする。」（イギリス・ロイズ銀行保証契約書18項）。

d. 「回状その他の方法」での通知の権利を留保する例もある。回状の方法とは、印刷されたパンフレットをダイレクトメールで一斉に送付する方法と思われる。すべての顧客に対して例外なく一斉に及ぼす効果については、このような連絡方法で足りるとしておけば、銀行にとってきわめて便利である。そのような方法で連絡されることが顧客との間で了解されていれば、顧客の権利を害することもないといえよう。例えば、

「当行は、利息・手数料率をいつでも、とりわけ金融市場が変化する場合に、変更し、かつ、顧客に対してこれにつき回状またはその他の方法で通知する権利を留保する。」（スイス模範普通取引約款9条1項）、

「当行は、普通取引約款をいつでも変更することができる。変更は、回状の方法またはその他の適当な方法で顧客に通知され、1ヶ月以内に異議がなければ承認されたものとみなす。」（同15条）。

② 連絡の宛先　多くの約款では、銀行からの連絡をどこに宛ててすればよいかを規定している。

a. 顧客により通知された最終の住所に宛てて送付すれば足りる、とする

ものが多い。例えば、

「当行の通知は、顧客により通知された最終の住所に宛てて送付されたときは、なされたものとみなされる。当行の所持する複本または送付リストの日付に送付されたものと推定される。」(スイス模範普通取引約款3条)、

「銀行との関係が始まった時に指示された住所、あるいはそれを変更するという明示の指図によって事後に指示された住所に宛てて通信がなされていれば、その通信は正しく行われたものとみなす。」(ベルギー諸行為に関する一般原則25条1項)、

「銀行からの通信、計算書、通知、宣言 (declaration) および連絡の送達は、口座開始後に書面で通知されない限り、口座開始時に知らされた宛先における口座主になされる。」(イタリア当座勘定関連業務規則2条)。

b. そのことを前提として、顧客の住所等の変更があった場合に、顧客にその通知義務を課している例が見られる。例えば、

「取引の適正な処理のためには、顧客が銀行に氏名および住所の変更ならびに銀行に対して与えられた代理権 (特に任意代理権) の消滅または変更につき、遅滞なく通知することが必要である。この通知義務は、代理権が公簿 (たとえば商業登記簿) 上において登記された場合およびその消滅または変更が登記された場合にもまた存在する。」(ドイツ新銀行普通取引約款11条1項)、

「印章、名称、商号、代表者、住所その他の届け出事項に変更があったときは、直ちに書面によって届け出をします。」(日本・銀行取引約

定書ひな型 11 条 1 項)。

③ 連絡を受けた顧客の権利および義務 重要な事項の連絡を受けた場合に、顧客に異議申立てその他の権利または受け取った連絡を精査する義務を規定している例がある。

a. 連絡を受けた顧客がこれを不満とする場合に、その最も強いリアクションは、契約を終了させることである。例えば、

「銀行は第 3 項による〈貸付〉利息と対価の変更を顧客に通知する。その増額に際しては、他に別段の合意がない場合には、顧客は変更通知後 1 ヶ月以内に当該取引関係を即時の効果をもって解約することができる。」(ドイツ新銀行普通取引約款 12 条 4 項)、

「ドイツ銀行は顧客に対して、金融、資本市場の変化に応じてドイツ民法第 315 条の範囲内において、契約条件を変更することができ、変更した場合には遅滞なく顧客に通知しなければならず、通知を受けた顧客は 2 週間内に弁済して契約を終了させることができる。」(ドイツ銀行合同貸付約款 1 条)。

b. 連絡に対して異議申立ての権利が規定される例は多い。異議申立てをしなかったときは、その連絡事項を承認したものとみなす効果が随伴することが多い。例えば、

「顧客がこの変更〈普通約款および特別約款の変更〉に対して書面により異議を述べない場合は、上記約款の変更は承認されたものとみなす。この効果に関しては、銀行は顧客に告知に際して特別の注意を表示するものとする。顧客は変更の告知後 1 ヶ月以内に異議を送付しなければならない。」(ドイツ新銀行普通取引約款 1 条 2 項)。

c. 連絡を受けた顧客の検査義務を規定している例もある。例えば、

「顧客は口座勘定計算書、有価証券清算書、寄託および収益明細書、その他の清算書、委託の実行についての報告書ならびに待ち受けている支払および送付についての情報（送り状）に関して、その正当性および完全性を遅滞なく検査しかつ異議がある場合には、遅滞なく申し立てなければならない。」（ドイツ新銀行普通取引約款11条4項）。

④ 連絡の要否、宛先、頻度についてのオプション 取引についての結果につき、顧客に、郵便による通知の要否（通知しない場合には銀行で保管）、通知の宛先、頻度を選択させ、それに従って通知する例が見られる。次の例では、*の箇所を顧客が選択することになっている。なお、この例では、顧客が通知の銀行保管を選択したときは、銀行は3年間の保管の後これを破棄すること、保管の手数料を徴収すること、が合わせて規定されている。

「当座勘定および／または保管勘定に関するすべての通知および説明書は

*下記の住所に宛てて定期的に郵送される。

*当行により預金者のために留保される。

*特別の請求により * 4半期ごとに * 半年ごとに * 1年ごとに、郵送される。

通知は、上記の指図にしたがい、当行により郵送されるとき、または、留保されるときは、適時になされたものとみなされる。預金者は、上記の方法での通知の郵送または留保により生じうる結果および生じうる損害に対する責任をすべて引き受ける。当行は、特定の指図が預金者によ

り与えられていない限り、預金者の保有財産の管理に関していかなる行為をなす義務も負うものではない。預金者により受領されない通知は、発送の日から3年後に当行により破棄される。通知を留保することに対しては、毎年相当の手数料を徴収する。」(クレディ・スイス当座勘定契約書式契約条項5条)。

(2) 顧客から銀行への連絡

① 書面による連絡の原則 顧客から銀行への連絡も、一般に書面すべきものとされている。届け出事項の変更や異議申立ての場合が典型である。例えば、

「印章、名称、商号、代表者その他届け出事項に変更があったときは、直ちに書面によって届け出をします。」(日本・銀行取引約定書ひな型11条1項)、

「顧客がこの変更(普通約款および特別約款の変更)に対して書面により異議を述べない場合は、上記約款の変更は承認されたものとみなす。」

(ドイツ新銀行普通取引約款1条2項)。

② 書面以外による連絡と書面による確認 顧客に電報や電話による委託の実行の指図を認めている場合であっても、銀行が確認状を求める権利を留保している例がある。例えば、

「銀行は、確認状の受信まで、電報または電話によって受けた指図の履行を停止する権利を有する。銀行は、電報の伝達の際の遅延、過誤、脱落、またはその内容の誤解についていかなる責任も負わない。」(ベルギー諸行為に関する一般原則22条)。

2. 通知、通信の誤り

銀行から顧客への連絡が内容的に過誤があったり、通信手段の不正常により延着、未着が発生した場合に、その危険をどちらが負担するかにつき、規定している例がいくつか見られる。連絡の内容的な過誤と通信手段に起因する過誤とは、本来異なる性質の問題であるが、合わせて規定している例もある。

顧客から銀行への連絡についても、同じ問題があるが、こちらについての規定は少ない。

(1) 銀行からの連絡

① 連絡の内容的過誤 銀行からの連絡に内容的な誤りがあった場合の処理は、顧客に一定期間の異議申立てを認め、期間徒過に異議権の失権または承認の擬制を結びつけるのが一般的である。

a. 銀行からの通知の記載または計算の誤謬について、顧客は、一定期間経過後は異議を申し立てられなくなる、ことを明示する例がある。例えば、

「記載もしくは計算の誤謬または記載の脱漏もしくは重複の場合には、口座主は口座報告書の発送の日から6ヶ月以内に適切に異議を申し立てなければ異議を主張することができなくなる。その場合には、銀行も、同じ原因にもとづき、不当な貸方記入について、それにつき通常の時効期間が経過するまでは、支払われるべき金額を返還請求することができる。」(イタリヤ当座勘定関連業務規則8条3項)。

b. 一定期間内に異議申立てをしないと承認したものとみなす例もある。例えば、

「当行の計算書に対して遅くとも1ヶ月以内に異議が申し立てられな

いときは、承認されたものとみなされ、顧客が署名すべき承認通知が当行に到達しない場合も同様とする。明示または黙示の計算書の承認は、すべてのその中に含まれる項目およびすべての当行の留保の承認を含むものとする。」(スイス模範普通取引約款9条1項)。

② 通信手段に起因する過誤　銀行からの連絡が、通信手段を利用する過程で、滅失・毀損、延着・不着等の事故により、通常予想される時期に顧客に到達しなかった場合の処理について、いくつかの約款では規定を設けている。

a. 銀行からの連絡は、顧客が届け出た最後の宛先に対してすれば足りる、との例については、すでに述べた(1(1)b)。

b. 通信手段に起因する過誤について、銀行に重過失がない限り、その危険は顧客が負担するとする例もある。例えば、次の規定がそれである。この規定は、銀行が発信者である場合に、その責任を重過失がある場合に限定する一種の免責条項と解されるが、利用した通信・運送機関に過責がある場合の銀行の責任については、明定されていない。なお、この規定が顧客から銀行への連絡をも対象とするものか否かは、不明である。

「郵便、電報、電話、その他の通信手段または運送機関の利用による、とりわけ滅失、遅延、誤認、毀損、または二重作成により生じた損害は、当行に重大な過失がない限り、顧客が負担する。」(スイス模範普通取引約款6条)。

c. 電報の過誤について、銀行はいかなる責任も負わないと明言する例もある。例えば、次の規定であるが、これは、銀行からの連絡と顧客からの連絡との双方を対象としたもののようなものである。

「銀行は、電報の伝達の際の遅延、過誤、脱落、またはその内容の誤解についていかなる責任も負わない。」(ベルギー諸行為に関する一般原則 22 条)

(2) 顧客からの連絡

① 顧客からの連絡の内容上の過誤と不着・遅延とを合わせて、顧客が危険負担をする、と規定する例もある。例えば、

「口座主からの通知は、その誤謬、不着および遅延から生ずる結果に関し、口座主の危険においてなされる。」(イタリア当座勘定関連業務規則 17 条 1 項)。

② 次の例は、顧客からの郵送のみならず、銀行からの郵送をも対象にしている(ようである)。意味がやや曖昧であるが、「郵送の費用はすべて顧客が負担し、危険は郵送者(発送者である顧客または銀行)が負担する。ただし、銀行は保険金の範囲でしか責任を負わない。」というものであろう。その意味では、これも免責条項たる性質を有するといえよう。

「証券類の郵送に伴うすべての費用・危険は顧客・郵送者の負担とする。銀行は、危険が保険でカバーされており、当該損害がその範囲に入る限度でのみ責任を負う。特別な危険は形式に合致して指図によるのではない限り負担しない。」(ベルギー諸行為に関する一般原則 23 条)。

3. 計算書

取引の種類によっては、銀行から顧客に計算書(口座通知書、報告書、説明書などと呼ばれる。ここでは計算書としておく。)が送付されることがある。

(1) 計算書の送付

① 銀行が顧客に計算書を送付する時期を、明記している例がある。例えば、

「他に別段の定めがない限り、銀行は、当座勘定口座に関し暦上の四半期ごとに計算書を交付するものとする。その際、その期間に発生した双方の請求権（銀行が受け取るべき利息および報酬を含む）は差引計算される。銀行は、計算上生じた残高について本約款第12条または顧客との間の別段の合意による利息を付することができる。」（ドイツ新銀行普通取引約款7条）、

「口座通知書（抜粋書 estratti conto）は、イタリア民法第1713条(2)に規定された要件に従って、各残高締切日後30日以内に銀行から口座主に送付される。」（イタリア当座勘定関連業務規則8条1項）。

② 計算書の送付の要否、頻度または時期について顧客の選択に従うものとする例については、すでに述べた（1(1)d参照）。

(2) 計算書に対する異議

送付された計算書につき疑義があるときは、顧客は異議を述べることができ、その反面、一定期間内に異議を述べないと、その計算書を承認したものとみなす、のが一般的である。例えば、

「当行の計算書に対して遅くとも1ヶ月以内に異議が申し立てられないときは、承認されたものとみなされ、顧客が署名すべき承認通知が当行に到達しない場合も同様とする。明示または黙示の計算書の承認は、すべてのその中に含まれる項目およびすべての当行の留保の承認を含むものとする。」（スイス模範普通取引約款9条1項）、

「②口座主から銀行に対する明確な異議が書面で送達されないかぎり、口

口座通知書の発送の日から40日(それに送達のために必要な合理的期間が加算される)後に、口座主は、その口座通知書を留保なしに承認したものとみなされ、口座を構成する個々の項目に同意したものとみなされる。

③記載もしくは計算の誤謬または記載の脱漏もしくは重複の場合には、口座主は口座報告書の発送の日から6ヶ月以内に適切に異議を申し立てなければ異議を主張することができなくなる。その場合には、銀行も、同じ原因にもとづき、不当な貸方記入について、それにつき通常の時効期間が経過するまでは、支払われるべき金額を返還請求することができる。」(イタリヤ当座勘定関連業務規則8条2項3項)。

(3) 統合計算書と特定取引計算書との関係

複数口座の取引を統合してその全体を示す統合計算書(要約計算書)と取引の種類ごとの月例計算書との間で、(決済日の違い等により)数字に差異が生ずる場合を想定して、そのことを明示する例がある。例えば、

「統合口座の要約計算書に示される情報は、顧客が個々の取引について各別に受け取る計算書を排除するものではない。」(アメリカ・チェース・マンハッタン銀行消費者取引基本契約「計算書」)。

4. 銀行の帳簿等の証拠力

銀行と顧客との間で、取引に関して紛争が生じた場合に、銀行が保管する帳簿や口座証書が裁判における証拠として完全な証拠力をもつか、という問題がある。とくにサインや印章が不要な現金自動支払機による現金の引出しについては、少なくとも「顧客に対して発行されたカードと同一カードの使用によって、一定の現金が引き出されたこと」は、その機械に残った記録のみによって

完全に立証できることにしておかないと、銀行にとってきわめて不都合である。
次は、そのことを明記する例である。

「銀行の帳簿および口座証書は、口座主に対する関係で、完全な (piena) 証拠として取り扱われ、この関係には、自動現金カード (automatic cash point card) に関する規則第 8 条第 1 項の規定によるそのカードを通じての引落としが含まれる。」(イタリヤ当座勘定関連業務規則 8 条 4 項)。

5. 取引に対する顧客の異議

顧客が取引やこれに付随する銀行の処理に不満を抱く場合には、銀行に対して苦情や異議を申し立てることが予想される。銀行取引約款ではこの点につき何らかの規定を設けるものが多い。

(1) 異議申立ての可否

特定の銀行の行為に対する異議申立ての可否について、規定を置くものがある。次の前者は、銀行のする充当の順序方法に対する異議、後者は小切手支払いに対する異議 (支払いの差止めの請求) である。

「弁済または第 7 条による差引計算の場合、私の債務全額を消滅させるに足りないときは、貴行が適当と認める順序方法により充当することができ、その充当に対しては異議を述べません。」(日本・銀行取引約定書ひな型 9 条)、

「私が前項による指定をしなかったときは、貴行が適当と認める順序方法により充当することができ、その充当に対しては異議を述べません。」(同 9 条の 2 第 2 項)、

「① 紛失、盗難、または所持人の倒産の場合のほかは、小切手の支払いに

対して異議を申し立てることはできない。

② 異議は、「白地」のまたは受取人宛に振り出されている一通または数通の小切手に対して申し立てることができる。その場合、支店は支払いを停止する。」(クレディ・リヨネ銀行預金口座約款 19 項①②)。

(2) 異議申立ての期間制限

多くの約款は、異議申立てに期間の制限を付している。期間の徒過に承認の効果を結びつけるものもある。例えば、次の例である。なお、同様な例については、前述した (1 (1) c ②参照)。

「あらゆる態様の指図の執行もしくは不執行に対する苦情または計算もしくは寄託計算書に対する異議ならびにその他の通知は、これらの通知の受領後直ちに、遅くとも当行により設定された期限内に、表明されなければならない。通知がなされないときは、通知が顧客に対して通常の通便により到達すべきである時の後直ちに異議が申し立てられなければならない。これより遅れた苦情については、顧客が損害を負担する。」(スイス模範普通取引約款 2 条)、

「① 口座主の口座に関して銀行によってなされた取引に対する異議は、その取引に関してなされた通知を入手したら直ちに、その入手した通知と同じ方法で、手紙または電報で入手したなら、それぞれ手紙または電報で、なされなければならない。

② 異議の手紙または電報が到着するのに通常必要な期間が経過したときは、銀行によってなされた取引は同意されたものと認められる。」(イタリア当座勘定関連業務規則 18 条 1 項 2 項)。

(3) 異議申立ての方法

異議申立ての方法について定めている例は少ない。上記イタリヤ当座勘定関連業務規則18条1項が「銀行からなされた通知と同じ方法で、手紙または電報で通知されたら、それぞれ手紙または電報で」異議を申し立てなければならぬと定めているのは、珍しい例である。次の例は、小切手支払いに対する異議について、その申立ての方法を規定したものである。

「③（小切手支払いに対する異議を申し立てるときは）口座名義人は、直ちに、支店において異議申立書に署名しなければならない。異議が電話で通知された場合には、書面によって確認されなければならない。支店は受領証を発行する。

④ 異議申立書は、紛失したまたは盗難にあった小切手の番号のほか、可能な場合には、金額、受取人名、振出日を特定しなければならない。

⑤ 紛失、盗難の場合には、口座名義人は、警察または憲兵隊に対して届け出をしなければならない。その受領証は異議申立書に添付することを要する。

⑥ 異議申し立てを受けた小切手が呈示された場合には、支店は、支払いを拒絶し名義人に連絡する。

⑦ 異議申し立ての登録は、クレディ・リヨネ銀行に費用請求権を発生させる。これは口座の借方に計上される。」（クレディ・リヨネ銀行預金口座約款19条③④⑤⑥⑦）。

(4) 異議申立ての効果

顧客からの異議申立てがあった場合の直接の効果を規定した例はない（小切手支払いに対する異議申立てがあれば支店は支払いを停止する、とのクレディ・リヨネ銀行預金口座約款19項②については、前述(1)参照）。むしろ、

一定期間内に異議申立てをしないことに、責問権の放棄の効果を結びつけ、その事項を承認したものとみなすことにしている例が多い(前述1(1)c②、3(2)参照)。次の規定は、異議申立ての有無にかかわらず、銀行がする記帳の訂正に関する約款の規定の例である。

「①(計算終了前) 当座勘定口座の貸し方記帳が誤っている場合には(たとえば、口座番号の間違い)、顧客に対する返還請求権が銀行に存在している限り、銀行はこの誤りを次の計算までに借り方記帳によって是正することができる。顧客はこの場合に借り方記帳に対して、貸し方記帳された額をすでに処分したということをもって抗弁することはできない(計算前の訂正記帳)。

②(計算終了後) 銀行が計算終了後に貸し方記帳が誤っていることを確定しかつ顧客に対する返還請求権を有する場合には、銀行はその誤りをその請求権の額まで口座を借り方記帳することによって是正するものとする(計算後の訂正記帳)。顧客が、この訂正記帳に対して異議を述べた場合には、銀行は再び口座を貸し方記帳しなければならず、その返還請求権は別個に行使するものとする。

③(顧客への通報、利息の付加) 計算前および計算後の訂正記帳については、銀行は遅滞なく顧客に報告するものとする。銀行は利息計算に関しては誤った記帳の時点まで遡って記帳を実行するものとする。」(ドイツ新銀行普通取引約款8条)。

おわりに——日本の銀行取引約定書への若干の示唆

銀行取引約款における銀行と顧客とのコミュニケーションに関する条項は、

どちらかといえば、技術的・枝葉末節的と見られがちであり、事実そのような面があることは否定しえない。しかし、各国の銀行取引約款を見ると、これについてかなり詳しい規定を設けている例が目につく。しかし、ここでは細かな点は省略し、銀行と顧客とのコミュニケーションに関する約款の規定を通して、銀行取引約款全体に関係する基本的な問題点を指摘して、稿を閉じることにはしたい。

(1) 明文の規定を設ける必要性和範囲について。銀行と顧客との連絡というような事柄についてどこまで明文の規定を設けるべきかは、事柄の重要さと規定の簡潔さとの兼ね合いの問題であり、詳しくればそれでよいというものではない。それにしても、日本の銀行取引約款各種ひな型は、諸外国の約款と比べて、この種の条項がやや等閑視されているのではないだろうか。

(2) 銀行と顧客との地位の平等・対等性について。銀行取引は、銀行にとっては多数の顧客を相手とする没個性的・定型的取引であるが、顧客一とくに消費者一の立場から見れば、銀行取引も住宅を借りたり、保険に入ったり、デパートで物を買ったりするのと同様のきわめた個性的な取引である。銀行取引のもつこのような二面性にもかかわらず、銀行取引における両者の地位は、契約当事者として本来基本的には平等・対等であり、その関係は権利と義務が明確にされた法律関係でなければならない、と考える。このような観点からすると、日本の銀行取引約款各種ひな型一とくに、差入れ方式のそれ一は、画一的処理への過度の指向と顧客に対する一種の保護主義 (paternalism) の故に、当事者の地位の平等・対等性の保障にやや欠けているのではないだろうか。

(3) 顧客による選択と自己責任の原則について。規制が緩和された競争社会

においては、そこに参加する者は、十分な情報の提供を受けた上で、自己のニーズに従って物やサービスを選び、その結果としての利益と費用・危険は自ら引き受ける、というのが基本的なあり方である。銀行取引も、基本的にはそのようなものであるべきである。そのような視点から見ると、現行の銀行取引約款—日本のものに限らない—は、かなり問題であり、今後、顧客のニーズに合わせてそのオプションを広く認め、その代わりその費用と危険は顧客に負担させる方向に向かうべきではなかろうか。上述してきた銀行と顧客とのコミュニケーションに限って言えば、書面の郵送を基本としつつも、顧客のニーズとコスト負担によって、通信技術の進展に合ったより近代的な方法を工夫するなど、肌理細かな対応が必要となるのではないだろうか。

〔青 山 善 充〕