

継続的顧客管理業務に関する F A Q

業務管理グループ

目次

【HP掲載分】

1. 「マネー・ロンダリング及びテロ資金供与」とは何ですか。
2. なぜこのような書類が届いたのですか。
3. 「お取引目的等の確認のお願い」はどのような法令等に基づいたものですか。
4. なぜ、金融庁が関係するのですか。
5. 回答は必須ですか。
6. 回答しないとどうなるのですか。
7. 詐欺ではありませんか。
8. 「お取引目的等の確認のお願い」が届いたら、自分の口座に何か疑いがあるということですか。
9. どのように対象者を選定しているのですか。
10. 収集した情報はどのように利用されるのでしょうか。
11. 「お取引目的等のご確認のお願い」は毎年届きますか。
12. 他行からはこのような書類は届いていないのですが、島根銀行だけ実施しているのですか。
13. なぜ、このような細かい情報まで回答する必要があるのですか。
14. 家族も島根銀行の口座を持っているが自分にだけ「お取引目的等の確認のお願い」が届いたのですが、なぜですか。
15. 何年も島根銀行と取引をしているので、取引内容をみれば回答が不要ではないのですか。
16. 「お取引目的等の確認のお願い」の送付を停止してもらうことはできますか。
17. 「お取引目的等のご確認のお願い」を営業店に持ち込んでも良いですか。
18. 書類や返信用封筒を紛失、破損してしまったが、再送付してもらえますか。
19. 東京都の「島根銀行お客さま情報確認窓口」宛ての返信用封筒を使用して郵送回答することはできますか。
20. 「お取引目的等の確認のお願い」が自分宛てに複数通届いたのですが、なぜですか。また、すべてについて回答するのですか。
21. 「お取引目的等の確認のお願い」について、取引店はどのように見分けるのですか。
22. すでに転居している家族の宛名で「お取引目的等のご確認のお願い」が届きました。
23. 口座を解約したはずですが、「お取引目的等のご確認のお願い」が届いたのはなぜですか。
24. 「お取引目的等の確認のお願い」の宛名人（口座名義人）が他界しています。どうすればいいのですか。
25. 「お取引目的等の確認のお願い」を受領後、郵送回答前に転居したのですが、この書類に新しい住所等を記載すれば、別途変更手続きは必要ないのですか。
26. 回答方法はありますか。
27. 回答期限に間に合わないが、問題ありませんか。
28. 記入ミスをしたのですが、訂正印は必要でしょうか。
29. 成年後見制度等の利用があり、島根銀行へ代理人届を提出しています。代理(代筆)での回答は可能ですか。
30. 名義人が自分で回答できません。代理(代筆)での回答はできますか。(代理人届未提出のご高齢の方など)

- 3 1. 名義人が自分で回答できません。代理(代筆)での回答はできますか。(17 歳以下の未成年の方)
- 3 2. 住所や名前が変わっているのですが、変更後の情報で回答すれば良いですか。
- 3 3. 「お取引目的等のご確認のお願い」の記入方法などの問い合わせ先はどこですか。
- 3 4. 「お取引目的等のご確認のお願い」の記入方法を営業店で教えてもらえますか。
- 3 5. 【法人のお客さま】(法人代表者欄、実質的支配者欄について)書類を提出後に転居したのですが、回答した住所の訂正は必要ですか。
- 3 6. WEB回答しようとする、「Inactive session」と表示されます。

【HP掲載分】

NO	お問い合わせ内容	ご回答
1	「マネー・ロンダリング及びテロ資金供与」とは何ですか？	「マネー・ロンダリング及びテロ資金供与」とは、犯罪や不当な取引で得た資金を、正当な取引で得たように見せかけたり、多数の金融機関を転々とさせることで、資金の出所をわからなくしたりする行為や、テロの実行支援を目的としてテロリスト等に資金を渡す行為、及び核兵器などの大量破壊兵器の拡散に関与する者へ資金を渡す行為を指します。
2	なぜこのような書類が届いたのですか。	当行より、お客さまのお取引目的等をご確認させていただくためです。昨今、全国的に振込め詐欺などの預金口座を悪用した特殊詐欺が頻発しております。これらの犯罪行為から、お客さまに引続き安心安全にお取引いただくため、お客さま情報の確認をさせていただいております。お手数をおかけしますが、何卒ご理解・ご協力のほどよろしくお願いたします。
3	「お取引目的等の確認のお願い」はどのような法令等に基づいたものですか。	金融庁が策定・公表した「マネー・ロンダリング及びテロ資金供与対策に関するガイドライン」等に基づいてお伺いするものです。当行を含む金融機関では、お客さまの大切な資産を引き続きお預かりし、安心安全にお取引を続けていただくため、お取引目的等のお客さま情報の確認を金融庁より要請されています。
4	なぜ、金融庁が関係するのですか。	当行はじめ、銀行などの金融機関を所管する省庁であるためです。
5	回答は必須ですか。	ご回答はお客さまの任意としておりますが、お客さまの大切な資産をお預かりし、引続き安心安全にお取引いただくための重要な取組みになります。お手数をおかけしますが、出来る限りご回答をお願いいたします。
6	回答しないとどうなるのですか。	ご回答いただけない場合、再度郵送または店頭にてご回答をお願いさせて頂くことがございます。お取引口座については、ご回答をいただけない場合においても、引き続きお使いいただけますが、お客さまに安心安全にお取引いただくための重要な取組みになります。何卒ご理解いただき、ご回答いただきますよう、よろしくお願いたします。
7	詐欺ではありませんか。	詐欺ではございませんのでご安心ください。 ご心配のようでしたら、当行のホームページにて本取り組みについて掲載しております。また、営業店窓口においても封入物と同様のご案内チラシを掲示しております。お手元に届いた「お取引目的等の確認のお願い」と併せて相違ないかご確認いただけますようお願いいたします。

8	「お取引目的等の確認のお願い」が届いたら、自分の口座に何か疑いがあるということですか。	当行が特定のお客さまに対して疑いを持って送らせていただくものではございませんのでご安心ください。銀行として、お客さまの大切な資産を引き続きお預かりし、安心安全にお取引を続けていただくため、確認させていただいております。今後ともご協力をお願いいたします。
9	どのように対象者を選定しているのですか。	「お取引目的等の確認のお願い」は原則当行をご利用いただいているすべてのお客さまに対し、お取引の内容や状況に応じて、2023年2月より順次送らせていただいております。
10	収集した情報はどのように利用されるのでしょうか。	ご回答いただいた情報につきましては、当行のプライバシーポリシーに従い、厳重に管理した上で、お客さま情報の更新など利用目的の範囲内で利用させていただきます。
11	「お取引目的等のご確認のお願い」は毎年届きますか。	必ずしも毎年のご回答を求めるものではございません。お客さまのお取引の内容や状況に応じて、送付させていただきます。ご協力のほどお願いいたします。
12	他行からはこのような書類は届いていないのですが、島根銀行だけ実施しているのですか。	お取引目的等のお客さま情報の確認は、金融庁よりすべての金融機関に対して要請されているものと認識しております。しかし、ご依頼文書（「お取引目的等の確認のお願い」）作成等の具体的な対応は、当行が実施しております。他行の状況についてはわかりかねますが、お客さまの大切な資産を引き続きお預かりし、安心安全にお取引を続けていただくための重要な取組みですので、ご理解・ご協力のほどよろしくお願いいたします。
13	なぜ、このような細かい情報まで回答する必要があるのですか。	当行では、お客さまの大切な資産を引き続きお預かりし、安心安全にお取引を続けていただくために必要であると判断した項目について「お取引目的等の確認のお願い」にてお伺いしております。
14	家族も島根銀行の口座を持っているが自分だけに「お取引目的等の確認のお願い」が届いたのですが、なぜですか。	お取引いただきありがとうございます。ご案内の発送時期や頻度がお客さまによって異なる為です。なお、原則として、当行をご利用いただいているすべてのお客さまに対し、お取引の内容や状況に応じて、2023年2月より順次送らせていただいております。
15	何年も島根銀行と取引をしているので、取引内容をみれば回答が不要ではないのですか。	長年のご愛顧いただきありがとうございます。今回のご案内は、原則として、当行をご利用いただいているすべてのお客さまに対し、順次ご回答をお願いするものです。ご回答いただいた「お取引目的等の確認のお願い」をもとに、お客さまに引続き安心安全にお取引いただけるよう、確認を行ってまいりますので、何卒ご理解のほどお願いいたします。

16	「お取引目的等の確認のお願い」の送付を停止してもらうことはできますか。	今回のご案内は、お客さまに引続き安心安全にお取引いただくための重要な取組みであり、誠に申し訳ございませんが、お申し出によりお止めすることはできません。何卒ご理解のほどお願いいたします。		
17	「お取引目的等のご確認のお願い」を営業店に持ち込んでも良いですか。	営業店でも受付けております。また、同封の返信用封筒についてもご利用可能です。(切手は不要です。)		
18	書類や返信用封筒を紛失、破損してしまったが、再送付してもらえますか。	営業店にて「お取引目的等の確認のお願い」の再送付依頼を承っております。		
19	東京都の「島根銀行お客さま情報確認窓口」宛ての返信用封筒を使用して郵送回答することはできますか。	はい、返信用封筒は引き続きご使用いただけます。		
20	「お取引目的等の確認のお願い」が自分宛てに複数通届いたのですが、なぜですか。また、すべてについて回答するのですか。	複数店舗にて口座お持ちの方には、口座のご利用状況に応じて、それぞれの口座に対してお届けしております。お手数をおかけいたしますが、複数通お受け取りの場合は、それぞれにご回答くださいますよう、お願いいたします。		
21	「お取引目的等の確認のお願い」について、取引店はどのように見分けるのですか？	「お取引目的等の確認のお願い」の用紙、欄外左下に記載している店番 3 ケタの数字がお取引店の店番になりますので、ご確認ください。記載のお取引店の口座についてご回答ください。島根銀行の店舗一覧は こちら です。 欄外左下の表示例： <table border="1" data-bbox="614 1496 751 1599"> <tr> <td>店番</td> </tr> <tr> <td>201</td> </tr> </table>	店番	201
店番				
201				
22	すでに転居している家族の宛名で「お取引目的等のご確認のお願い」が届きました。	「お取引目的等のご確認のお願い」は、ご本人さまへお渡しいただき、現在の状況についてご回答いただくようお願いいたします。 なお、「お取引目的等のご確認のお願い」は変更届ではございませんので、お早めに当行への住所変更手続きをしていただくよう、ご伝言お願いいたします。		
23	口座を解約したはずですが、「お取引目的等のご確認のお願い」が届	解約手続きを実施した時期により行き違いで送付されることがございますので、ご容赦ください。なお、ご回答については不要です。		

	いたのはなぜですか。	
24	「お取引目的等の確認のお願い」の宛名人(口座名義人)が他界しています。どうすればいいですか。	配慮が行き届かず、誠に申し訳ございませんでした。宛名人さまが他界されている場合はご回答は不要です。別途、相続のお手続きが必要となりますので、お取引店へお手続きのためのご連絡をお願いいたします。
25	「お取引目的等の確認のお願い」を受領後、郵送回答前に転居したのですが、この書類に新しい住所等を記載すれば、別途変更手続きは必要ないのですか。	「お取引目的等のご確認のお願い」は変更届ではございません。ご住所やお名前の変更手続きは、別途営業店窓口等で行っていただく必要があります。なお、「お取引目的等の確認のお願い」の回答は、お客さまが回答される日を基準に、現在の状況についてご回答ください。
26	回答方法はありますか。	回答方法は郵送回答のみになります。 郵送回答：「お取引目的等の確認のお願い」をご回答頂き、切り離さずに同封の返信用封筒に封入いただきご返送願います。切手は不要です。
27	回答期限に間に合わないが、問題ありませんか。	回答期限経過後の回答も受付しております。未回答の場合はお早めにご回答くださいますよう、ご協力のほどお願いいたします。
28	記入ミスをしたのですが、訂正印は必要でしょうか。	訂正印は不要でございます。二重線にて抹消の上、ご記入下さい。
29	成年後見制度等の利用があり、島根銀行へ代理人届を提出しています。代理(代筆)での回答は可能ですか。	当行へ代理人届の提出を頂いている方でしたら、代理人さまによる回答は可能です。また、成年後見人制度などのご利用で、当行へお届けをいただいている方については、島根銀行業務管理グループより、代理人さまへご郵送しております(郵送回答のみ)。
30	名義人が自分で回答できません。代理(代筆)での回答はできますか。(代理人届未提出のご高齢の方など)	ご本人さまのご意思に基づくご回答であれば、代理(代筆)による回答も承っておりますが、可能であれば、ご本人さまよりご回答いただきますようお願いいたします。 お客さまに安心安全にお取引を続けていただくための、重要な取組みになりますので、ご理解、ご協力のほどよろしくお願いいたします。

3 1	名義人が自分で回答できません。代理(代筆)での回答はできますか。(17歳以下の未成年の方)	ご本人さまが未成年の場合には、親権者さまよりご回答お願いいたします。
3 2	住所や名前が変わっているのですが、変更後の情報で回答すれば良いですか。	お客さまが回答される日を基準に、変更後の情報をご回答下さい。なお、「お取引目的等のご確認のお願い」は変更届ではございません。お電話番号を含めたご住所やお名前の変更手続きは、別途営業店窓口等で行っていただく必要があります。
3 3	「お取引目的等のご確認のお願い」の記入方法などの問い合わせ先はどこですか。	島根銀行 業務管理グループ 0852-24-1237 ※フリーダイヤルではございません。
3 4	「お取引目的等のご確認のお願い」の記入方法を営業店で教えてもらえますか。	営業店および島根銀行業務管理グループにて「お取引目的等のご確認のお願い」の記入方法などのお問い合わせを承っております。
3 5	【法人のお客さま】(法人代表者欄、実質的支配者欄について)書類を提出後に転居したのですが、回答した住所の訂正は必要ですか。	回答後に住所変更されたのであれば、回答内容の訂正は不要でございます。 また、法人代表者さま、実質的支配者さまの情報変更については、営業店窓口にて情報の更新を承っております。営業店窓口で直接お手続きください。
3 6	WEB回答しようとすると「Inactive session」と表示されます。	すでに回答期限を経過しておりますので、WEB回答はできません。お手数ですが、書面回答をお願いいたします。

R 5. 2 新設

R 6. 3 改定