

【お客さま情報の確認に関するよくあるご質問】

(Q 1) 「お客さま情報の確認に関するご協力をお願い」の目的は何ですか？

必ず回答しなければならないのですか？

(A 1) 近年、特殊詐欺等の金融犯罪やマネー・ローンダリング（犯罪資金の出所を分からなくして正当な手段で得た資金に見せかける行為）が社会的、国際的に大きな問題となっており、金融機関においても預金口座の不正利用を防止する取り組みの強化が求められています。

その一環といたしまして、「犯罪収益の移転防止に関する法律」や金融庁公表の「マネー・ロー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」の趣旨に則り、お客さまから口座開設等の際にお届けいただいたお名前やご住所、お取引目的等にお変わりがないかを、定期的に確認させていただいております。

預金口座の不正利用を未然に防止し、引き続き、お客さまに安全、安心な金融サービスを提供させていただくために重要な取り組みですので、何卒ご理解とご協力のほどよろしくお願いいたします。

(Q 2) お客さま情報を定期的に確認することが、なぜ金融犯罪やマネー・ローンダリングの対策となるのですか？

(A 2) お客さまの情報を正確に確認させていただくことで、本人になりすまして預金口座を利用しようとする者や預金口座を不正に利用しようとする者を早期に発見し、金融犯罪やマネー・ローンダリングを防止することを目的としています。

また、お客さまの情報を確認させていただき、お客さまが特殊詐欺等の被害を防止することも目的としています。

(Q 3) なぜ自分に送られてきたのですか？

(A 3) 当金庫とお取引をいただいておりますお客さまへ順次、お送りしております。特定のお客さまにのみお送りしているものではございませんので、何卒ご理解をお願いいたします。

(Q 4) 氏名や住所を偽って届出したり、口座を不正に利用したりしていないので、回答はしなくてもよいでしょうか？

(A 4) 当金庫とお取引をいただいておりますお客さまへ順次、お送りしております。お客さまおひとりおひとりの情報を正確に確認することで、金融犯罪やマネー・ローンダリングの防止となりますので、何卒ご理解とご協力のほどお願いいたします。

(Q 5) 回答はどのようにしたらよいですか？

(A 5) 「お客さま情報の確認に関するご協力をお願い」に記載の回答方法でご回答をお願いいたします。

郵送でご回答いただく場合は、同封の「ご記入方法について」をご確認いただき、「お客さま情報確認書」の記入項目をご記入後、返信用封筒でご返送をお願いいたします。

WEBでご回答いただく場合は、「お客さま情報の確認に関するご協力をお願い」に記載のURLまたはQRコードから回答ページにアクセスいただき、IDとパスワードを入力してログイン後に回答をお願いいたします。回答を完了しますと、画面に「登録完了」と表示されますので、ご確認ください。

(Q 6) 「お客さま情報確認書」の記入を間違ってしまったのですが、訂正はどのようにしたらよいですか？

(A 6) 訂正箇所には二重線を引いていただき、余白に正しい記入をお願いいたします。

(Q 7) 氏名、住所などが変わっているのですが、「お客さま情報確認書」の回答が変更手続きとなるのでしょうか？

(A 7) 「お客さま情報確認書」の回答をもって変更手続きとはなりません。

お手数をおかけしますが、別途お取引店舗または最寄り店舗で所定のお手続きをお願いいたします。

(Q 8) 今は離れて暮らす子ども宛に「お客さま情報に関するご協力のお願い」が届いたのですがどうすればよいですか？

(A 8) 住所欄に現住所をご記入いただきご回答ください。

また、別途住所変更の手続きが必要となりますので、お手数ではございますが、お取引店舗または最寄り店舗でお手続きをお願いいたします。

(Q 9) 家族宛に「お客さま情報に関するご協力のお願い」が届いたのですが、本人は高齢のため記入ができません。代わりに記入してもよいのでしょうか？

(A 9) 原則、ご本人さまからご回答をお願いしておりますが、ご本人さまのご記入が難しい場合は、ご家族の方が代理でご回答をお願いいたします。

(Q 10) 回答した後に回答内容の間違いに気づいたのですが、どうすればよいですか？

(A 10) お手数ですが、お客さま情報確認専用窓口にご連絡をお願いいたします。

電話番号：0120-186-108（月～金 9：00～17：00 祝日・12/29～1/4 等を除く）

(Q 11) 回答期限を過ぎてしまったのですが、どうすればよいのでしょうか？

(A 11) 回答期限を経過した場合であっても、1 か月程度は回答が可能ですので、お早めのご回答をお願いいたします。

(Q 12) 記入した「お客さま情報確認書」を郵送ではなく、直接取引店に持って行ってもよいのでしょうか？

(A 12) 郵送またはWEBでの回答をお願いしておりますが、直接店頭にお持ちいただいた場合は受付させていただきます。ただし、その際は「お客さま情報確認書」とともに、必ず同封の返信用封筒をお持ちいただきますようお願いいたします。

(Q 13) 今後口座を利用する予定がないので、解約扱いとしてもらえないのでしょうか？

(A 13) 預金口座をご利用される予定がない場合、お手数ですが、お取引店舗または最寄りの店舗で口座解約の手続きをお願いいたします。

【ご来店時にお持ちいただくもの】

・通帳、お届印、キャッシュカード（発行されている場合）、本人確認書類（運転免許証等）

(Q 1 4)「お客さま情報の確認に関するご協力のお願い」が間違っ
て届いたがどうすればよいですか？

(A 1 4) 大変恐縮ではございますが、封筒の表面に「宛先相違」とお書き
いただき、お近くのポストに投函をお願いいたします。

(Q 1 5)「お客さま情報の確認に関するご協力のお願い」が届いた本人
はすでに亡くなっているのですが、回答はしなくてよいでしょうか？

(A 1 5) 回答は不要となりますが、別途ご相続の手続きが必要とな
りますので、お取引店舗までご連絡をお願いいたします。

(Q 1 6) 返送用封筒の宛先が八幡郵便局となっているのはなぜですか？

(A 1 6)「お客さま情報の確認に関するご協力のお願い」にも記載のと
おり、本取り組みの業務の一部を大日本印刷株式会社へ委託している
ため、返送先が八幡郵便局となっております。何卒ご理解のほどよろ
しくお願いいたします。