

よくあるご質問(FAQ)

Q01 回答しないといけませんか。

今回のハガキは当組合とお取引のあるお客様に対して、お届け頂いているお客様情報の更新、並びに追加の確認事項があり、ご案内したものです。大変お手数ではございますが、ご案内の内容に沿ってご回答をお願い致します。

Q02 届いた案内は何ですか。

当組合では、現在マネー・ローンダリングおよびテロ資金供与対策における取組みの一環として、お客様情報のご提供をお願いしています。今回のハガキでは、そのお客様情報のご回答方法についてご案内致しました。大変お手数ではございますが、ご案内の内容に沿ってご回答をお願い致します。

Q03 マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策とは何ですか。

マネー・ローンダリングとは、犯罪によって得た収益を正当な資金であるかのように見せる行為をいいます。また、テロリストなどへ資金援助することを目的として架空名義や正規の取引を装って口座を利用する行為などが行われており、金融機関はこれらの犯罪行為に対し有効な防止策をとる必要がございます。

Q04 私は疑われているということですか。

お客様に限らず、当組合とお取引のあるお客様に対してお客様情報の確認を行っています。お預かりしたお客様の情報を適切に管理することで、マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策に努めています。

Q05 何故、顧客情報の確認がマネー・ローンダリング及びテロ資金供与防止に繋がるのですか。

個々のお客様をよく知ることは、第三者による口座の悪用などの発見を早めます。また、その管理態勢を整備することが、マネー・ローンダリング等を容易に行えない環境を作ることに繋がります。

Q06 今後も同様のお客様情報の確認は続くのですか。

マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策に関する取組みについては、金融庁から 2018 年 2 月に「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」(以下、「ガイドライン」といいます。)が公表されるなど、近年その重要性が急速に高まっています。当組合では、ガイドラインに基づきお客様情報の確認に努めており、今後も適宜確認をお願いすることになりますが、ご協力をお願い致します。

Q07 以前にも同様の回答をしたのですが、何故、再度しなければいけないのですか。

お客様には大変お手数をおかけして誠に申し訳ございません。今回、情報の更新と新たな項目の確認の為、改めてご回答をお願いしています。

Q08 他の金融機関から、このような案内は届いていません。何故、淡陽信用組合はこのような取組みをしているのですか。

金融庁より公表されたガイドラインにより金融機関に求められている対応の一環として実施しています。このため、実施時期・方法は異なりますが、他の金融機関でも同様の対応が行われているものと認識しています。

Q09 手続期限を超過した場合や、回答しなかった場合は、どのようなことが起きるのですか。

現時点では、お客様に不都合が生じることはございませんが、本取組みを通じ、健全な金融システムを構築することで、お客様に今後も安全にお取引頂けるよう努めています。大変お手数ではございますが、お手続き期限までにご対応をお願い致します。なお、将来的にはご回答の状況やお取引の内容に基づき、総合的に判断のうえ、やむを得ずお取引の制限等をさせて頂く可能性がございます。

Q10 家族には案内が届いていないのに、何故私にだけ届いたのですか。

今回のご案内の対象となる方や、通知のタイミング、方法はお客様により異なります。ご案内が届きましたら、大変お手数ではございますが、ご本人様によりお手続き頂きますようお願い致します。

Q11 ハガキを受け取りましたが、スマートフォンを持っていない場合はどうすればよいですか。

当組合の職員が対応致しますので、大変お手数ではございますが、お取引店にお問い合わせ頂きますようお願い致します。

Q12 既に口座を解約しているにもかかわらず案内が送られてきましたが、どうすればよいですか。

ご迷惑をおかけし誠に申し訳ございません。本件への対応は不要ですので、ご案内を破棄して頂きますようお願い致します。すでに解約手続きが完了したお客様につきましても、システムの都合上、解約されてからの経過日数により、通知が送られてしまう場合がございます。

Q13 口座名義人は死亡しているのですが、どうすればよいですか。

本件への対応は不要ですので、ご案内を破棄して頂きますようお願い致します。また本件とは別に、相続のお手続きが必要となりますので、お取引店にお問い合わせ頂きますようお願い致します。

Q14 同じ案内が何枚も送られてきたのですが、すべて回答しなければならぬですか。

複数の店舗で口座を開設されているお客様へは店舗単位で確認をさせて頂いておりますので、複数枚届く場合があります。スマートフォンでご回答頂く場合は、大変お手数ではございますが、届いたご案内ごとに、ご回答頂きますようお願い致します。

なお、営業店窓口でもご回答を受付けており、その場合は、いずれかの店舗でご回答頂きましたら、お取引頂いている全ての店舗の情報を更新致します。

Q15 未成年の子供宛に案内が届いたのですが、親が代わりに手続きをすればよいですか。

未成年者様の口座につきましては、ご本人様、または、保護者様によるお手続きをお願い致します。

Q16 高齢の親宛に案内が届いたのですが、私が代わりに手続きしてもよいですか。

原則ご本人様、または、当組合にお届け頂いている代理人様によるお手続きをお願い致します。

Q17 何故、「国籍」や「勤務先(学校名)」、「事業内容」まで教えなければいけないのですか。

お客様へお伺いする内容は、金融庁・警察庁といった関係省庁と連携するなどして、当組合が定めたもので、マネー・ローンダリング及びテロ資金供与防止におけるお客様情報の管理・確認において重要な情報項目と認識し、確認をお願いしています。何卒ご理解を賜りますようお願い致します。

Q18 ハガキや登録画面に表示されている住所・氏名・電話番号に相違・変更があるのですが、どうすればよいですか。

当組合の職員が対応致しますので、大変お手数ではございますが、お取引店にお問い合わせ頂きますようお願い致します。また本件とは別に、お取引店にて各種変更手続きをして頂きますようお願い致します。

Q19 ハガキを無くしてしまった場合はどうすればよいですか。

当組合の職員が対応致しますので、大変お手数ではございますが、お取引店にお問い合わせ頂きますようお願い致します。

Q20 どのように回答すればよいですか。

QRコードを読み取り可能なスマートフォンにて、お送りしたハガキに記載のQRコードを読み込み、専用サイトにアクセスしてご回答頂きますようお願い致します。なお、専用サイトへのログイン時には、ハガキに記載されているパスワードをご入力頂きますようお願い致します。また、営業店窓口でもご回答を受付けていますので、スマートフォンでご回答頂けない場合などは、お取引店にお問い合わせ頂きますようお願い致します。

Q21 手続き期限が経過してしまいましたが、回答はできますか。

ハガキに記載されている手続き期限経過後は、スマートフォンでご回答頂くことができません。ウェブサイトでご回答頂くことができない場合は、当組合の職員が対応致します。大変お手数ではございますが、お取引店にお問い合わせ頂きますようお願い致します。

Q22 ウェブサイト上で情報を登録するのは心配なので、他の方法で回答できないですか。

営業店窓口でもご回答を受付けています。大変お手数ではございますが、お取引店にお問い合わせ頂きますようお願い致します。