お客さま情報の定期的な確認について～よくあるご質問（Q&A）～

実施の目的など

Q. マネー・ローンダリングとは何ですか？

A. マネー・ローンダリングとは、日本では資金洗浄とも呼ばれており、振り込め詐欺など多様な犯罪資金を、他人名義の口座等を利用し転々と送金したりすることで、その出所を分からなくする行為のことです。

Q. なぜ情報提供を求めるのですか？

A. 銀行の預金口座には、振り込め詐欺などの金融犯罪やマネー・ローンダリングなどに悪用されるリスクがあります。
金融機関では、金融庁が公表した「マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策ガイドライン」にもとづき、マネロン・テロ資金供与リスク管理態勢を強化しています。
当行では、お客さまを金融犯罪からお守りし、安心して当行をご利用いただくために、お取引をいただいているお客さまの情報を定期的に確認させていただいております。
（参考） 金融庁 HP 「金融機関のマネロン対策にご協力ください」
https://www.fsa.go.jp/news/30/20180427/20180427.html

Q. 家族で常陽銀行を利用していますが、自分にだけ通知がきたのはなぜですか？

A. お取引を開始した時期、お客さまのご登録情報、お取引内容（商品・サービス等）などにより、お客さまの情報を確認させていただく時期が異なります。

Q. 自分と家族に届いた通知の内容が異なるのはなぜですか？/銀行のホームページに掲載されている内容と異なるのはなぜですか？

A. 当行では、お客さまのご登録情報、お取引内容（商品・サービス等）などに応じて、確認させていただく内容を変えているため、ご案内の内容が異なるものです。なお、当行のホームページでは、最も一般的なハガキ/書面回答フォームの内容を掲載しております。

Q. このような確認をされるのは、自分の口座に何か疑いがあるのでしょうか？

A. 当行をご利用いただいているお客さまの情報を定期的に確認させていただくものであり、特定のお客さまに対してご案内をするものではございません。銀行として広くお客さまにご協力をお願いしているものです。

Q. ハガキが複数送られてきましたが、なぜですか？全てに回答が必要ですか？

A. 口座を複数所有しているお客さまや、複数店とお取引いただいている場合など、複数回にわたりお客さまの情報の確認をお願いさせていただく場合がございます。お手数をおかけいたしますが、複数のご案内をお受け取りになった場合は、それぞれにご回答をお願いいたします。

Q. 以前にも同じ通知が届き、それには回答しているのですが、今回も回答する必要があるのですか？

A. 本取組みは定期的に行っておりますので、お手数をおかけしますが、今回についてもご回答をお願いいたします。

Q. 銀行からの案内は不要としているのにどうしてハガキが送られてきたのですか？

A. 今回の依頼は、お客さまの情報を最新に保つために非常に大切な内容のため、通常ご案内をお送りしていないお客さまに対しても送付させていただいております。何卒ご理解くださいますようお願いいたします。

紛失した場合

Q. ハガキを紛失した場合はどうしたらよいですか？

A. 改めて通知を送付させていただきますので、下記コールセンターにご連絡ください。

≪常陽銀行・足利銀行共同お客さま情報確認センター≫
0120-632-086
受付時間 ： 平日 9:00 ～ 16:00

Q. ATM で発行された「ご利用明細」をなくした場合はどうしたらよいですか？

A. 再度 ATM で取引をしていただければ、新しい「ご利用明細」が発行されます。入出金等を行わない場合は、残高照会をしていただければ「ご利用明細」が発行されます。
※ATM によっては本案内が表示されない機種もありますので、ご注意ください。

回答について

Q. 必ず回答する必要がありますか？

A. 全国の金融機関において、金融庁が公表した「マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策ガイドライン」にもとづき、マネロン・テロ資金供与リスク管理態勢を強化しています。この取り組みは、お客さまに安心・安全に銀行をご利用いただくための取組みとなりますので、ご協力をお願いいたします。

Q. 回答期限はありますか？

A. 【ATM で通知を受け取られたお客さま】
ATM の「ご利用明細」に印字されている 2 次元コードの有効期限は発行後 2 週間となりますので、それまでにご回答ください。有効期限が経過した場合は、再度 ATM 取引をしていただければ新しい期限の「ご利用明細」が発行されます。

【ハガキで通知を受け取られたお客さま】
ハガキの到着後、およそ 2 か月以内でのご回答をお願いしております。お送りしたハガキに「ご提出の目安」が記載してありますが、目安の期限経過後も回答を受付ております。

Q. お取引目的等確認フォームでの回答内容に修正がある場合はどうすればよいですか？

A. 一度回答が完了した場合、今回ご案内した 2 次元コードからはアクセスできません。改めてご案内をいたしますので、下記コールセンターにご連絡ください。

≪常陽銀行・足利銀行共同お客さま情報確認センター≫
0120-632-086
受付時間 ： 平日 9:00 ～ 16:00

Q. 書面での回答内容に修正がある場合はどうすればよいですか？

A. お間違えになった個所を二重線で消していただいて、余白に正しいご回答をご記入ください。チェックの場合、正しいものにチェックを入れてください。訂正印は不要です。（すでに押してしまった場合は、押印したままで結構です。）

Q. 名義人が不在（海外転勤、入院中等）の場合、代理で回答してもよいですか？

A. 可能な限りご本人さまのご回答をお願いしておりますが、難しい場合は代理の方がご回答いただいても構いません。

Q. 子どもあてにハガキが届いた場合、親が回答してもよいですか？

A. 保護者の方が回答していただいて結構です。

その他

Q. 回答が完了したにも関わらず、また ATM で案内がありました。再度回答する必要がありますか？

A. 以下の 2 つのケースが想定されます。
①大変恐れ入りますが、ご回答いただいた情報の更新が完了するまで1週間程度いただいております。更新が完了するまでの間は案内が出力されます。（回答完了後に「お取引目的等確認フォーム」にアクセスすると「お客さまは既に届け出が完了しています」と表示されます）
②複数口座をお持ちの場合には、各口座毎にご回答をお願いすることがございます。大変恐れ入りますが、ご利用明細に印字されている 2 次元コードを読み取り、お取引目的等確認フォームにアクセスして回答をしてください。

なお、本取組みは定期的に行っておりますので、回答後しばらくたってから再度案内があった場合は、ご協力をお願いします。

Q. お取引目的等確認フォームでの回答後にメールが届かない場合はどうすればよいですか？

A. 迷惑メールの設定等によりメールが届いてない場合がございます。登録内容について確認させていただき、必要であればこちらからご連絡させていただきます。

Q. 銀行への登録名称と宛名の名称が相違していますが、そのまま回答して問題ないですか？

A. そのままご回答いただいて差し支えございません。こちらのご回答とは別に名義変更の届出が必要となりますので、最寄りの店舗にご連絡のうえお手続きをお願いいたします。
（参考）常陽銀行の店舗 https://www.joyobank.co.jp/tempo/index.html