

〈ケース別〉疑わしいこんな顧客・取引にはどう対応する!?

ここでは、反社の関与が疑われる事例を6ケース挙げてどのような対応をとるべきなのか解説します。

金指 光伸

ケース1 口座の開設目的を聞いたらいまいな答えが返ってきた



取

引時確認のルール等により、現在、口座を開設するお客様に対しては、必ず口座の開設目的を聞いています。その聞き方は「口座開設の目的を教えてください」といった事務的なものではなく、「こちらのお口座はお給料の振込用ですか」「お引越されたのですか」などと、フレンドリーなものと思います。

しかし、「何で、そんなことを答えなければならぬんだ」と言うお客様が、今でもいます。そのようなお客様に対しては、「規則ですから」といった紋切型の返答ではなく、「銀行の口座が振り込め詐欺のような犯罪に使われないように、お聞きしています」と、

しっかりと根拠を話すといった対応が求められます。

「規則ですから」と話す、「それはそっちの都合でしょ」といった返答になりかねません。一方で、「犯罪に使われないようにお聞きしています」というように答えれば、「なるほどね」などお客様との理解を得られやすいでしょう。

そのように理解してもらえば、通常は（犯罪等に使用していないければ）お客様も口座の開設目的をスムーズに話してくれることでしょう。

ですから、本ケースのように口座開設の目的についてあまいな答えが返ってきた場合、まずは担当者自身の聞き方が悪かったのではないかと考え、返答しやすい形で聞き直してください。

「怪しい」と感じれば疑ってかかり開設を断る

ただし、そういう次元ではなく「怪しい」「不自然だ」「言いたくないようだ」と感じれば、お客様は犯罪に使うような口座を作ろう

としているのではないかと、反社に利用される口座の開設なのではないかと疑ってください。

その場合は、「通帳を作られる目的が分からないと、口座を作ることはいけません」と、開設できない理由を伝え、改めて開設の目的を聞きましょう。

それでも納得のいく答えが得られなければ、「お口座、通帳をお作りすることはできません」とはっきりと断ります。

そのうえで上席に対して、「不審なおお客様がいた」ことを伝えて、その方が反社会的勢力と見なされるかどうか、問い合わせるとよいでしょう。

●対応のポイント●

- 担当者自身の聞き方が悪かったのではないかと考え、まずは返答しやすい形で聞き直す
- 「怪しい」「不自然だ」と感じれば納得いくまでヒアリング。それでも開設目的が納得できないなら口座開設を断る

金 ケース2 口座開設時とは明らかに違う人物が払戻しに来店した

融機関の店頭には、男性名義の通帳を持った女性が多く来店します。それらは妻が夫の口座を管理して取り引きを行っているケースが大半です。名義人は夫であっても、妻が代理人としてあらかじめ申し出ているので、金融機関としても信頼して取り引きに

田中一郎といいますが、給与振込に利用したので口座開設をお願いします

かしこまりました

1ヵ月後

田中一郎だがこの口座から50万円の払戻しを頼むよ

ATMじゃダメだね

はい

あれ?

やっばり登録されている生年月日を見ても田中一郎って前回口座開設に来た人と全然違う人だわ

払戻しに応じていいのかしら

していると思います。

しかし、男性が女性名義の口座から多額の大金を行うため来店といったケースでは、女性に電話をして確認するといった対応が必要でしょう。

では、この点を認識したうえで次のような事例を想定してみてください。

払戻しには応じないで本人の来店を促す

実際には、ATMで引き出すほうが自然な設例かもしれませんが、いずれにせよこの場合、来店したお客様に「口座を開設された方と違うようですが…」と理由を聞きます。開設時に運転免許証のコピーをもらってあれば、そ

れで確かめる方法もあります。

口座の名義人ではないことが分かったら、「その通帳を持つている理由」「口座名義人との関係」を聞くことが必要ですが、それ以前に本人に来店してもらいたい旨を伝えて、取引には応じないという対応を取りましょう。

このような場合、口座が反社に利用される可能性がありますから、まず上席に報告し、警察にも連絡しておくといでしょう。口座を開設した人が、反社会的勢力・犯罪組織に口座を売り、口座が振り込め詐欺などの受け皿に使われる可能性もあるからです。

●対応のポイント●

- 来店したお客様に、なぜ口座を開設した方と違うのか聞くことが必要
- 場合によっては本人に連絡をとり事情をしっかりと確認。口座売買等が疑われれば、払戻しを断ることになる

加えて、口座開設者に電話して、「いま、こういう方がいらしていますが、承知されていますか」と聞くことも有効となるでしょう。