

個人番号を取得する際のこんなときどうする？

お客様の個人番号取得時に想定される「困ってしまう事例」を挙げて、正しい対応を解説していきます。

Case 1



「なんで個人番号を提供しないといけないの？」とお客様に言われた

営

業店の窓口対応では、本ケースのような質問を受けると思います。一般のお客様は必ずしもマイナンバー制度に精通しているとは限りませんので、金融機関としては当然に想定しておくべき質問かと思われれます。

このような場面では、お客様に対して、個人番号取得にかかる「利用目的」を伝えればよいでしょう。

例えば、「金融商品取引に関しては、当局に対して提出する支払調書に、お客様の個人番号を記載

することが求められています」といった内容を伝える形で対応することが考えられます。ちなみに、個人番号の利用目的については可能な限り特定することが要請されています。

あらかじめお客様に周知を

このような質問を受けることを想定し、金融機関としてはあらかじめ次のような対策をとっておくことが大切です。

まず、特定の取引が生じた段階で初めてお客様に個人番号提供を

Point

個人番号の「利用目的」について伝え、お客様の理解を得て提示を促す

Case 2



お客様に個人番号の提供を求めたら「いやだ」と固辞された

お客様からすれば、むやみに自身の個人番号を第三者に伝えたくはないでしょう。金融機関は、番号法で定められた利用目的における番号取得義務を負っています。したがって、誠意をもって説明を行い、お客様からの番号取得に努めなければなりません。

ただし、お客様には「番号提供の義務」が課せられていませんので、この点に注意が必要です。

金融機関には、行政機関から当該取引に伴って作成する法定調書にお客様の個人番号記載が求めら

れています。そのためお客様には「国を挙げての重要なルールである」旨を伝えて、早期提示を依頼することとなります。

あくまで番号取得の義務を負っているのは金融機関です。「一度拒否されたから個人番号取得を断念する」といった判断に拠るのではなく、「対応手法を変えて後日改めて要請する」といった、複数回にわたるアクションも必要と考えられます。

このような対応を施しても個人番号の提供が得られなかった場合

は、「どのような反応が示されて、番号提示を拒まれるに至ったか」を、証拠とともに丁寧に記録に残すことが重要です。そして後日、証拠類を対応記録とともに行政当局に提示し、その後の判断を仰ぐといった流れになるものと思われれます。

法令義務であることを伝える

なお、内閣官房のホームページ「マイナンバー 社会保障・税番号制度」では、「よくある質問 (FAQ)」が用意されています。

Point

- 金融機関には一定の取引において個人番号の取得義務があることを伝える
- どうしても提示を受けられない場合は、対応記録を残したうえで当局の判断を仰ぐ

ここでは、本ケースのように「従業員や金融機関の顧客などが個人番号の提供を拒んだ場合、どうすればよいですか？」という項目も示されています。

回答としては、「社会保障や税の決められた書類に個人番号を記載することは、法令で定められた義務であることを周知し、提供を求めてください。それでも提供を受けられないときは、書類の提出先の機関の指示に従ってください」と明記されています。

このことから金融機関は個人番号を提供してもらおうよう努め、拒否されたらその旨を記録に残すことが必要です。