

▼こんなトークで対応しよう



こんなお客様には確認が必要！ 担当者求められる対応

ここでは個人のお客様に対して継続的顧客管理が必要なケースを挙げ、担当者求められる対応を解説します。

産業能率大学講師
木内 清章

個

人のお客様に対する継続的顧客管理は、本人特定事項の確認とアップデートを行うこと・口座の不正利用がなされていないかの確認の2つに大別されます。まず1つ目の点について、このケース1からケース12までみていきます。

本人特定事項のアップデートを要する中で典型的なものが、2016年の改正犯罪収益移転防止法（以下、犯収法）の以前のルールでの確認に留まっているお客様です。法改正以前は、健康保険証など顔写真のない本

case 1

改正犯収法施行前の本人確認しかできていない



本人確認書類の提示だけでも確認可とされてきました。

このため改正法の施行以前に口座開設したお客様の中には、顔写真付きの確認書類を提示せずに現在に至っている人も少なくないのです。

本人確認が不十分な人も：

またこうしたお客様は、預金取引の人だけに留まりません。法改正以前に投資信託など新たな取引を行った場合も、顔写真のない確認書類1つで完結していました。一定額を超える送金取引についても同様です。投資信託についてはその後、口座保有のお客様に対して再度の本人確認を進めている金融機関が大半ですが、まだ確認できていない人も多数います。

多くの金融機関において、このようなお客様については、顧客属性としてのリスクレベルを

本人特定事項の登録情報確認・アップデートが必要なケース

こんなトークで対応

法律の改正により、2016年以前に口座開設された方には、あらかじめ顔写真のある免許証などで本人確認をさせていただいております。ご協力のほどよろしくお願いたします。

M（ミドル）と分類して、あらためて確認を行うことをリスク低減措置と定めています。つまり、再度の確認が完了することによってリスクレベルがL（ロー）に戻るわけです。

お客様の中には、免許証を持っていない人・マイナンバーカードを作っていない人などいますが、その場合、改正犯収法では①もう一種類の確認書類、②届出住所に転送不要郵便を送付など代替的な確認手段も許容しています。こうした方法も活用して、確認のアップデートを進めていく必要があります。