

事例① 預貯金口座での届出を必須であるかのように説明した



法改正によって、2018年1月から、預貯金口座にマイナンバーが付番されることになりました。マイナンバーの付番によって、預貯金口座とその名義人のマイナンバーがヒモづけて管理できるようになります。

ただし、名義人のマイナンバー届出は任意とされています。すでに口座を開設しているお客様に対して届出を求める通知文書などが送付されることはありませんが、強制力はないわけです。

本ケースのように、新規で口座を開設するお客様の場合、このタイミングでマイナンバーの届出を求めることになります。しかし、届出は任意であるにもかかわらず「弊行のルールとなっている」と必須かのように説明しているのは問題です。

こうした誤解を与えることのないよう、お客様には「あくまで任意であること」を明確に伝え、協力を願う姿勢で対応することが望ましいといえます。

POINT

- あくまで任意であることを明確に伝え、協力をお願いする姿勢で対応するのが望ましい
- 預貯金情報の流出などを懸念するお客様には、預貯金口座への付番の目的を説明する

事例② 行職員が個人番号届出書にマイナンバーを安易に記入した

お客様からマイナンバーの届出を受ける際の取扱ルールについては、厳格に定められています。

預貯金・属性情報にマイナンバーを付番する際、端末などから当該データを入力したり照合したりします。ただし、金融機関でマイナンバーの入力や照合等を行う担当者は限定されており、だれでも入力等ができるというわけではありません。これは、マイナンバーが不正利用されることを防止するための措置といえるでしょう。

疑念が生じる可能性も

ましてや本ケースのように、営業担当者や窓口担当者などがお客様の代わりにマイナンバーを個人番号届出書に記載するといった対応は原則として認められていませ

事例③ 個人番号届出書のマイナンバー記載箇所をシールで隠し忘れた

本ケースはマイナンバーの機密性を保持する観点から問題となります。

金融機関では、外訪時や専担部署への送付時に個人番号届出書のマイナンバー記載箇所にシールを貼るなど厳格なルールを設けています。こうすることで、第三者が容易に見ることができないようにしているわけです。

それにもかかわらず、シールが貼られていないということは、だれでもマイナンバーを見られる（あるいはメモできる）可能性が高まるわけですから、マイナンバーの流出や不正利用のリスクが生じます。

後日、こうしたトラブルが起こることのないよう、お客様が個人番号届出書にマイナンバーを記載したら、直ちに記載箇所にシール

POINT

- お客様がマイナンバーを記載したら直ちに記載箇所にシールを貼る

貼るのが正しい取扱いです。「直ちに」ということは、「行職員がマイナンバーをメモするだけの時間的余地を持たせない」という意味もあります。

シールをお客様に交付

マイナンバーの届出を郵送で行うケースもあります。この場合、番号を記入した欄には目隠しシールを貼ってもらえるように、届出書類とともにシールをお客様に交付する対応が大半です。

お客様から「個人番号届出書を郵送する」と言われた場合は、シールを渡すことも忘れられないようにします。

POINT

お客様が誤ってマイナンバーを記入しないように見守る