

お取引目的確認に関するご協力のお願い よくあるご質問（FAQ）

Q1. マネー・ローンダリングとは？テロ資金供与とは？

マネー・ローンダリング（資金洗浄）とは、一般に、犯罪によって得た収益を、その出所や真の所有者が分からないようにして、捜査機関による収益の発見や検挙を逃れようとする行為をいいます。テロ資金供与とは、テロの実行支援等を目的としてテロリストに資金を渡す行為のことをいいます。

Q2. なぜこのような案内が届いたのですか？

当金庫では、金融庁の「マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策に関するガイドライン」の制定を踏まえて、マネー・ローンダリング及びテロ資金供与防止対策の一環として、これからお取引を開始されるお客さまだけでなく、すでにお取引いただいているお客さまに対しても、当金庫とのお取引目的やご職業等について確認させていただき取り組みを行っております。

Q3. 案内は、本当に碧海信用金庫から送られていますか。

当金庫からお送りしております。お客さまの届出内容に変更がないかについて確認をお願いするため、「当金庫とのお取引目的確認に関するご協力のお願い」をお送りしています。

Q4. なぜ案内は、神奈川県綾瀬郵便局から送られるのですか。

案内の発送業務等を、(株)東海信金ビジネスに委託しています。この業務を行うセンターが神奈川県にあるため、発送先は綾瀬郵便局となっています。

Q5. なぜこのような詳細な情報まで、回答を求めているのですか？

金融庁の「マネー・ローンダリング及びテロ資金供与に関するガイドライン」を踏まえて、当金庫のマネー・ローンダリング及びテロ資金供与防止対策を強化するために必要な情報のご提供をお願いしております。主旨をご理解の上、ご協力をお願い致します。ご回答いただいた情報は、当金庫のプライバシーポリシーに従い、適正に管理いたします。

Q6. 碧海信用金庫と取引のある家族や知人には、このような案内は届いていないが、なぜ自分には届いたのですか？

当金庫とお取引のあるお客さまに対して、お取引内容等を踏まえて、順次ご案内させていただいております。

Q7. 取引のある他の金融機関からはこのような案内は届いていないが、なぜ届いたのですか？

他の金融機関の対応は分かりかねますが、金融機関は、金融庁の「マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策に関するガイドライン」に基づいた態勢整備が求められております。

Q8. このような案内が届いたが、自分の口座に何か疑いがあるのですか？

ご質問内容が多岐にわたり、お手数をお掛けします。今回のご案内は、特定のお客さまを疑ってお送りしているものではございません。当金庫のマナー・ローンダリング及びテロ資金供与対策の一環として、広くお客さまにご協力をお願いしているものです。

主旨をご理解の上、ご協力をお願いいたします。

Q9. このような案内が何通も届いたが、なぜですか？

お客さまが複数の店舗で口座をお持ちの場合は、ご案内が複数となる場合があります。

この場合も、ご案内ごとにご回答いただきますよう、よろしくをお願いいたします。

Q10. 回答は義務ですか？回答は拒否できますか？

今回のご案内は、当金庫のマナー・ローンダリング及びテロ資金供与対策の一環として、広くお客さまにご協力をお願いしているものです。

主旨をご理解の上、ご協力をお願いいたします。

Q11. 回答をしなかった場合どうなりますか？

各質問へのご回答やご依頼した資料のご提出について、適切にご対応いただけない場合、やむを得ずお取引を制限等させていただく場合があります。

主旨をご理解の上、ご協力をお願いいたします。

Q12. 回答の仕方がよく分かりません。

個人のお客さまは、運転免許証、マイナンバーカード等の顔写真付の本人確認書類をお持ちの場合、スマートフォン等を利用し、ご案内に掲載の二次元コードからご回答いただけます。

顔写真付の本人確認書類をお持ちでないお客さまは、書面でのご回答も可能です。お手数をお掛けいたしますが、ご案内に掲載の連絡先（フリーダイヤル 0120-770-272）にお問い合わせください。

法人のお客さまは、書面でのご回答となりますので、内容にご不明な点がある場合、ご案内に掲載の連絡先（フリーダイヤル 0120-770-272）にお問い合わせください。

また、ホームページにも記入例を掲載していますので、ご確認ください。

なお、お問い合わせ窓口の受付時間は、平日の9時から17時（12月31日～1月3日は休日となります）となっております。

Q13. スマートフォン等の回答画面の操作がうまくできません。（個人のお客さま）

ご理解、ご協力いただき誠にありがとうございます。お手数をお掛けいたしますが、ご案内に掲載の連絡先（フリーダイヤル 0120-770-272）にお問い合わせください。操作方法等をご案内させていただきます。

なお、お問い合わせ窓口の受付時間は、平日の9時から17時（12月31日～1月3日は休日となります）となっております。

Q14. いつまでに回答しなければいけないのですか？

大変お手数をお掛けしますが、ご案内に掲載のご提出期限までのご回答をよろしくお願いいたします。

Q15. 提出期限を過ぎてしまいました。回答はできますか？（個人のお客さま）

大変申し訳ございませんが、ご提出期限経過後は二次元コードが無効となるため、ご回答はできません。

お手数をお掛けいたしますが、ご案内に掲載の連絡先（フリーダイヤル 0120-770-272）にお問い合わせください。

なお、お問い合わせ窓口の受付時間は、平日の9時から17時（12月31日～1月3日は休日となります）となっております。

Q16. インターネット環境もスマートフォンもない。どのように回答すればよいですか？（個人のお客さま）

お手数をお掛けいたしますが、ご案内に掲載の連絡先（フリーダイヤル 0120-770-272）にお問い合わせください。ご回答書面を後日（2カ月以内を目安に）、郵送させていただきます。

なお、お問い合わせ窓口の受付時間は、平日の9時から17時（12月31日～1月3日は休日となります）となっております。

このほかに、お取引店舗にご案内をお持ちいただければ、インターネットによるご回答のご案内もさせていただきます。ご来店の際は、ご本人様確認資料もあわせてお持ちください

Q17. 郵送されたハガキまたは封書をなくしてしまいました。どうしたらよいですか？

お手数をお掛けいたしますが、専用の窓口（フリーダイヤル 0120-770-272）にお問い合わせください。後日、改めて郵送させていただきます。

なお、お問い合わせ窓口の受付時間は、平日の9時から17時（12月31日～1月3日は休日となります）となっております。

Q18. 名前、住所、電話番号等が変更となっているが、この回答をすれば他の手続きは必要ありませんか？

各種の変更のお手続きは、お手数をお掛けしますが、別途必要になります。

お取引店舗にご来店いただきお手続きをお願いいたします。

個人のお客さまは、当金庫の「へきしんアプリ」から各種変更のお手続きを行うことができます。

詳しくは、当金庫のホームページまたは検索サイトから「へきしんアプリ」にてご確認ください。

Q19. 少し前に口座を解約して、へきしんとの取引はありませんが回答しなければいけませんか？

口座を解約して当金庫とのお取引がないお客さまのご回答は必要ありません。

お手続きいただいた時期によっては、行き違いでご案内が届く可能性もありますが、何卒ご容赦ください。

Q20. 法人確認資料（履歴事項全部証明書等）の提出は必要ですか。（法人のお客さま）

金融庁の「マネー・ローンダリング及びテロ資金供与に関するガイドライン」を踏まえて、当金庫のマネー・ローンダリング及びテロ資金供与防止対策を強化するために必要な書類のご提供をお願いしております。主旨をご理解の上、ご協力をお願い致します。

ご送付いただいた書類は、当金庫のプライバシーポリシーに従い、適正に管理いたします。

Q21. 専用窓口に封書の送付を依頼しましたが、まだ届きません。

お客さまが依頼した日によっては、配送システムの都合により、最大2カ月間かかりますので、ご了承ください。