

## お客さま情報の提出等のお願い よくあるご質問 (Q&A)

### ○ 窓口・ATM・ゆうちょダイレクト・通帳アプリでご案内を受け取ったお客さま向け

お問い合わせ内容	ご回答
<p>ATM、通帳アプリ利用時や、ゆうちょダイレクトログイン時に「お客さま情報」の回答を求めるメッセージが表示されましたが、なぜ、このようなメッセージが出力されたのでしょうか。</p>	<p>近年、日本および国際社会が取り組まなければならない課題として、マネー・ローンダリングおよびテロ資金供与対策の強化が当行のみならず、すべての金融機関に求められております。</p> <p>当行においても、その対策の一環として、新たにお取引いただくお客さまに加え、すでにお取引いただいているお客さまに対しても、お客さまに関する情報やお取引目的等の定期的・継続的な確認を行っております。</p> <p>お客さまの大切な資産を引き続きお預かりし、安心・安全にお取引を続けていただくための重要な取り組みですので、お手順をお掛けいたしますが、ご理解とご協力をお願いいたします。</p>
<p>お客さま情報の提出は、いつから必要になったのでしょうか。</p>	<p>2019年10月1日から順次お願いしております。</p> <p>関連する貯金等規定を2019年10月1日に改定しております。</p>
<p>お客さま情報の回答は義務なのでしょうか。</p>	<p>マネー・ローンダリングおよびテロ資金供与対策の強化のため、また犯罪収益移転防止法ならびに金融庁制定のガイドラインを踏まえて整備した当行貯金規定に則り、確認させていただいております。</p> <p>マネー・ローンダリング対策は銀行等金融機関の最重要責務であることをご理解いただき、回答にご協力くださいますようお願いいたします。</p> <p>なお、ご回答いただけるまで、メッセージが出力されます。何卒ご理解くださいますよう、お願いいたします。</p>
<p>なぜ、マネー・ローンダリングおよびテロ資金供与対策として、お客さま情報の確認が必要なのですか。</p>	<p>マネー・ローンダリングおよびテロ資金供与対策には、お客さまを装い取引を行う犯罪組織やテロ組織を見逃さないため、銀行を利用されるお客さまお一人おひとりの情報を確認することが重要と考えております。</p> <p>また、定期的・継続的なお客さま情報の確認を行うことで、お客さまご本人が利用されている口座であることを確認し、金融犯罪に巻き込まれることを予防する効果もございます。</p> <p>お客さまにはご不便・ご面倒をお掛けいたしますが、回答にご協力くださいますようお願いいたします。</p>
<p>Webサイトでのお客さま情報の回答方法が分かりません。</p>	<p>「ゆうちょ銀行 お客さま情報ご申告サイト」(<a href="https://kyc.jp-bank.japanpost.jp/">https://kyc.jp-bank.japanpost.jp/</a>)にアクセスいただき、各項目について必要項目の入力または該当するものを選択してください。</p> <p>入力方法の詳細は、「記号番号」「お客さま区分」を入力いただいた後、サイト入力画面上部に「入力方法のご案内 (PDF)」を掲載しております。</p> <p>※ゆうちょダイレクトでメッセージをご覧になられた方は、<a href="#">&lt;ゆうちょダイレクトでのお客さま情報の回答方法&gt;</a>をご確認ください。</p> <p>※通帳アプリでメッセージをご覧になられた方は、<a href="#">&lt;通帳アプリでのお客さま情報の回答方法&gt;</a>をご確認ください。</p>
<p>お客さま情報を回答しましたら、ATM明細票、通帳アプリやゆうちょダイレクトのメッセージはすぐに出力されなくなるのでしょうか。</p>	<p>回答完了後、原則、すぐにメッセージの表示は解除いたしますが、口座の状況によって、メッセージの表示の解除にお時間がかかる場合もございます。再度メッセージが表示された場合も、改めて回答いただく必要はありません。</p>

お問い合わせ内容	ご回答
<p>お客さま情報を回答しないとどうなりますか。</p>	<p>ゆうちょダイレクトとゆうちょ通帳アプリにおいて、お客さま情報のご回答をお願いするメッセージが表示されてから、一定期間ご回答がいただけない場合、ご回答をいただくまでの間、ゆうちょダイレクトの一部サービスとゆうちょ通帳アプリがご利用いただけなくなります。</p> <p>ゆうちょダイレクトやゆうちょ通帳アプリをご利用でない場合も、窓口やATMをご利用の際、または郵送により、再度ご回答をお願いすることがございます。</p> <p>また、ATMご利用明細票の「お客さま情報の提出等のお願い」のメッセージは、ご回答いただけるまで解除されません。可能な限りお早めに回答をお願いします。</p>
<p>ゆうちょダイレクトにログインした際、お客さま情報の回答をお願いするメッセージが表示されました。どうすればよいですか。</p>	<p>メッセージ下部の「お客さま情報回答」を選択し、お取引目的等のご入力をお願いします。</p> <p>なお、ゆうちょダイレクトとゆうちょ通帳アプリにおいては、メッセージが表示されてから、一定期間経過してもご回答いただけない場合、ご回答いただくまでの間、ゆうちょダイレクトの一部サービスおよびゆうちょ通帳アプリがご利用いただけなくなりますので、お早めにご回答くださいますようお願いいたします。</p>
<p>通帳アプリを起動した際、「お取引目的等のご申告をお願いいたします。」というメッセージが表示されました。どうすればよいですか。</p>	<p>メッセージ下部の「回答する」を選択し、お取引目的等のご入力をお願いします。</p> <p>なお、ゆうちょ通帳アプリとゆうちょダイレクトにおいては、メッセージが表示されてから、一定期間経過してもご回答いただけない場合、ご回答いただくまでの間、ゆうちょ通帳アプリおよびゆうちょダイレクトの一部サービスがご利用いただけなくなりますので、お早めにご回答くださいますようお願いいたします。</p>

○ 「お取引目的等の確認のお願い」のお手紙を受け取ったお客さま向け

お問い合わせ内容	ご回答
なぜ、このような手紙が送付されてきたのでしょうか。	近年、日本および国際社会が取り組まなければならない課題として、マネー・ローンダリングおよびテロ資金供与対策の強化が当行のみならず、すべての金融機関に求められております。 当行においても、その対策の一環として、新たにお取引いただくお客さまに加え、すでにお取引いただいているお客さまに対しても、お客さまに関する情報やお取引目的等の定期的・継続的な確認を行っております。 お客さまの大切な資産を引き続きお預かりし、安心・安全にお取引を続けていただくための重要な取り組みですので、お手数をお掛けいたしますが、ご理解とご協力をお願いいたします。
お客さま情報の提出は、いつから必要になったのでしょうか。	2019年から順次お願いしております。 関連する貯金等規定を2019年10月1日に改定しております。
なぜ、このような細かい情報まで回答する必要があるのでしょうか。	近年のマネー・ローンダリングおよびテロ資金供与対策の強化を踏まえて、犯罪収益移転防止法等の法令等への対応に加え、当行としてマネー・ローンダリング防止対策に必要だと判断した情報をお聞きしております。 ご回答いただいた情報は、当行のプライバシーポリシーに従い、厳重に管理いたします。 <a href="https://www.jp-bank.japanpost.jp/policy/privacy/pcy_prv_index.html">https://www.jp-bank.japanpost.jp/policy/privacy/pcy_prv_index.html</a>
回答しないまま回答期限が経過してしまいました。どうしたらいいのでしょうか。	回答期限経過後の回答も受け付けしております。未回答の場合は、お早めにご回答くださいますよう、ご協力のほどよろしくお願い申し上げます。
家族や周りの方には届いていないようです。なぜ、自分だけ届いたのでしょうか。	原則として、当行の口座をご利用のすべてのお客さまからご回答いただくよう、2019年からお願いを開始しています。 ご依頼方法の1つとして、郵送でお願いしておりますが、当行をご利用いただいているお客さま皆さまに対し、一度にお送りすることができませんので、順次送付しております。
他の金融機関からはこのような手紙は来ていません。なぜ、ゆうちょ銀行だけこのような手紙を送ってくるのでしょうか。	他の金融機関の状況は分かりかねますが、マネー・ローンダリング対策は各金融機関が取り組むべき共通の課題です。 (参考) ・金融庁 HP「金融機関のマネロン対策にご協力ください」 <a href="https://www.fsa.go.jp/news/30/20180427/20180427.html">https://www.fsa.go.jp/news/30/20180427/20180427.html</a> ・全銀協 HP「銀行からのお客さまの情報やお取引の目的等の定期的な確認にご協力ください。」 <a href="https://www.zenginkyo.or.jp/money-laundering/">https://www.zenginkyo.or.jp/money-laundering/</a>
案内に記載されている対象口座の記号番号について、番号の桁数が通帳やキャッシュカードに記載されているものと違いますが、誤りでしょうか。	番号は一律8桁で記載しています。例えば、記号番号が11500-2-34561の場合、番号は5桁ですが、*****-*****4561と8桁で表示しています。
口座を複数保有していますが、すべての口座に届くのでしょうか。	複数口座をお持ちの場合は、口座のご利用状況に応じて、それぞれの口座に対してご案内を送付することがあります。お手数をお掛けいたしますが、複数のお手紙をお受け取りになった場合は、それぞれにご回答くださいますよう、お願いいたします。

○「現在の在留カード提示のお願い」のお手紙を受け取ったお客さま向け

<p>なぜ、このような手紙が送付されてきたのでしょうか。</p>	<p>近年、日本および国際社会が取り組まなければならない課題として、マネー・ローンダリングおよびテロ資金供与対策の強化が当行のみならず、すべての金融機関に求められております。 当行においても、その対策の一環として、新たにお取引いただくお客さまに加え、すでにお取引いただいているお客さまに対しても、在留カードの在留期間（満了日）の定期的な確認を行っております。</p>
<p>いつから在留カード更新の届出が必要になったのでしょうか。</p>	<p>2019年4月からお願いしております。</p>
<p>在留カード更新の届出を行わない場合、口座の取引を制限するとありますが、具体的にどうなるのでしょうか。</p>	<p>制限内容は当行のセキュリティに関わるため詳細は申しあげることにはできませんが、ATMからの出金等、一部の取引が制限される場合があります。</p>

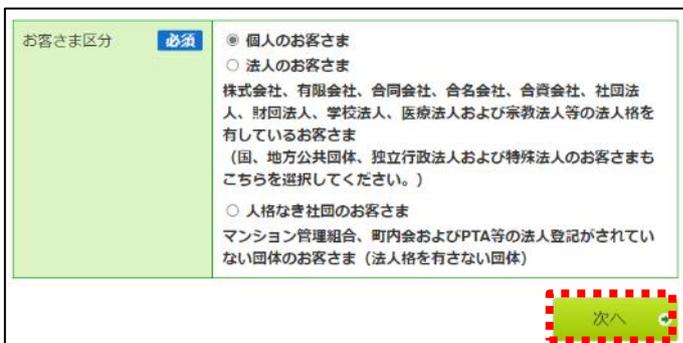
<ゆうちょダイレクトでのお客さま情報の回答方法>

1. ゆうちょダイレクトログイン後に表示されたお知らせ画面の「お客さま情報回答」ボタンから、お客さま情報回答画面に進んでください。

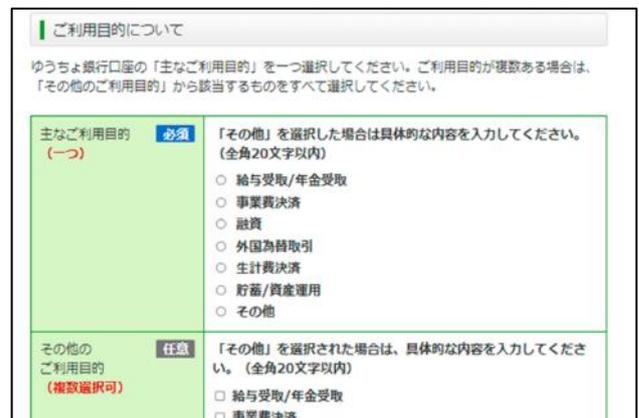
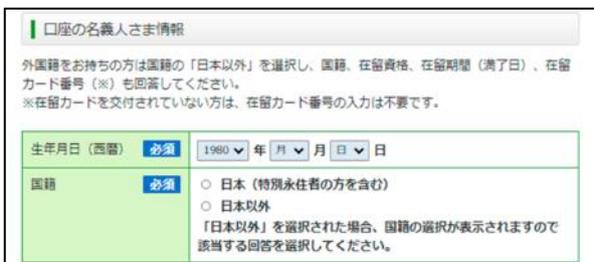


※画像はパソコンでログインした時のものです。  
 ※表示されるメッセージは実際のもものと異なる場合がございます。

2. 「お客さま区分」を選択し、「次へ」を押してください。(選択した区分に応じて回答画面に遷移します)



3. 画面に表示された項目について、現在の情報でご回答ください。(該当する項目のラジオボタン、チェックボックス、プルダウンの選択のほか、一部テキストでの入力がございます)



4. 回答内容をご確認いただき、修正がある場合は「戻る」ボタンを押して修正してください。修正がない場合は、「回答」ボタンを押して回答内容を送信してください。

※ 回答完了後は回答画面を確認いただくことはできません。回答内容の控えが必要な場合は、画面のコピーを保存いただくか、印刷等してください。

5. 完了画面が表示されましたら、回答は完了です。ご協力ありがとうございました。

※ 複数口座をお持ちの場合は、「回答を続ける」ボタンが表示されることがあります。この場合は、表示された他の口座についても、ご回答ください。

## <通帳アプリでのお客さま情報の回答方法>

1. 通帳アプリ起動後に表示されたお知らせ画面の「回答する」をタップし、お客さま情報回答画面に進んでください。

※画像は iPhone のものです。

※表示されるメッセージは実際のものとは異なる場合がございます。

2. 画面に表示された項目について、現在の情報でご回答ください。(該当する項目のラジオボタン、チェックボックス、プルダウンの選択のほか、一部テキストでの入力がございます)

3. 回答内容をご確認いただき、修正がある場合は「戻る」をタップして修正してください。修正がない場合は、「回答」をタップして回答内容を送信してください。

※ 回答完了後は回答画面を確認いただくことはできません。回答内容の控えが必要な場合は、画面のコピーを保存等してください。

5. 完了画面が表示されましたら、回答は完了です。ご協力ありがとうございました。

※ 複数口座をお持ちの場合は、他の口座についてもご案内が表示されることがございます。この場合は、表示された他の口座についても、ご回答ください。