

継続的顧客管理業務に関する FAQ			
カテゴリ	No.	お問い合わせ内容	ご回答
01. 制度概要等	1	この手紙は何か。 主旨がよくわからないので説明してほしい。	島根銀行では、マネー・ロンダリング及びテロ資金供与対策への取り組みの一環として、お客さまに関する情報や口座のご利用目的等を最新の情報に更新するために、多くのお客さまを対象として、順次のご案内をお送りし、アンケートへのご回答をお願いしております。 この取り組みは、お客さまの情報を正確に把握することで、悪意のある第三者から不正利用されることを防止し、お客さまに安心して島根銀行をご利用いただけるようにすることを目的としております。お取引の内容や状況等に応じて、今後も継続して確認させていただくことを予定しております。お客さまにはご負担をお掛けして申し訳ありませんが、ご理解・ご協力いただきたく、お願いいたします。
01. 制度概要等	2	「マネー・ロンダリング及びテロ資金供与」とは何ですか。	「マネー・ロンダリング及びテロ資金供与」とは、犯罪や不当な取引で得た資金を、正当な取引で得たように見せかけたり、多数の金融機関を転々とさせることで、資金の出所をわからなくしたりする行為や、テロの実行支援を目的としてテロリスト等に資金を渡す行為、及び核兵器などの大量破壊兵器の拡散に関与する者へ資金を渡す行為を指します。
01. 制度概要等	3	過去に（口座開設時等に）同じような書類を出しているが、なぜまた必要なのか。	お取引いただきありがとうございます。何度もご依頼して申し訳ございません。 今回の「定期的なお客様の情報提供のお願い」はご住所等、お客様からお届けいただいている内容に変更等がないかどうかを国のガイドラインに基づいて継続的に確認させていただいたものです。 島根銀行を含め世界中の金融機関を取り巻く環境下で、一般のお客様を巻き込みお口座を悪用する犯罪が数多く発生しています。そこで国（金融庁）が対応策としてガイドラインを作成しました。その国（金融庁）が作成した対応策であるガイドラインに基づいたお願いとなっております。 大変お手数ですが、ご回答いただきたく、お願いいたします。
01. 制度概要等	4	何年も島根銀行と取引をしているので、取引内容をみれば回答が不要ではないのですか。	長年のご愛顧いただきありがとうございます。 今回のご案内は、原則として、当行をご利用いただいているすべてのお客さまに対し、順次ご回答をお願いするものです。 この取り組みは、お客さまの情報を正確に把握することで、悪意のある第三者から不正利用されることを防止し、お客さまに安心して島根銀行をご利用いただけるようにすることを目的としております。お取引の内容や状況等に応じて、今後も継続して確認させていただくことを予定しております。お客さまにはご負担をお掛けして申し訳ありませんが、ご理解・ご協力いただきたく、お願いいたします。
01. 制度概要等	5	全ての顧客にこのような手紙を出しているのか。家族も島根銀行の口座を持っているが、自分にだけ「定期的なお客様の情報提供のお願い」が届いたのはなぜか。	お取引いただきありがとうございます。この取り組みは全てのお客さまを対象としておりますが、多くのお客さまに順次ご案内をお送りしておりますので、お客さまによって、お受け取りになる時期が異なる場合があります。島根銀行が特定のお客さまに対して疑いを持って送らせていただくものではございませんので、ご安心ください。
01. 制度概要等	6	この手紙の送付基準は何か。	2023年2月より原則すべてのお客さまに、順次送らせていただいております。 多くのお客様に長い期間をもって手紙を送付させていただいております。 時期はお客さまによって異なります。
01. 制度概要等	7	確認は初回だけか。	島根銀行にお口座をお持ちいただいている間、お客様のお届けいただいている内容にご変更がないか、今回だけでなく継続して確認させていただいております。
01. 制度概要等	8	他の銀行でも同じようなことをやっているのか。	金融業界全体の取り組みとなりますので、他の金融機関でも同様に取り組んでいるか、今後取り組む予定であると思われます。 この取り組みは、お客さまの情報を正確に把握することで、悪意のある第三者から不正利用されることを防止し、お客さまに安心して島根銀行をご利用いただけるようにすることを目的としております。お客さまにはご負担をお掛けして申し訳ありませんが、ご理解・ご協力いただきたく、お願いいたします。
01. 制度概要等	9	金融庁の制定するガイドラインとは何か。 どういった内容か。 具体的に教えてほしい。	金融庁のホームページでどなたでも閲覧できるようになっている「マネー・ロ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」のことです。 このガイドラインは世界的に求められている「金融機関を悪用した犯罪の防止」のための求められる事項が示されているものです。 お客様のお届け内容に変更がないか定期的に確認する必要性もその中でうたわれています。

01. 制度概要等	10	求める根拠は何か。 具体的な法令はあるのか。	預金規定において、届出事項に変更があった場合には島根銀行に届け出ていただくことや、島根銀行から各種確認をさせていただくことが記載されています。また、犯罪収益移転防止法並びに金融庁が公表している「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」を踏まえた取組みになります。また、国際的にも対応が求められているものでもあり、金融業界をあげて日本全体で推進していく重要な取組みです。 犯罪組織は、一般のお客さまの取引に偽装、紛れて取引を行おうとします。不正利用されない健全な金融システムを維持することは、ひいてはお客さまのお口座を悪用されることを防ぐことにもつながり、より安心・安全に島根銀行をご利用いただけるようになるものです。
01. 制度概要等	11	他の銀行からも同じような依頼があり、既に回答した。 島根銀行にも別に回答する必要があるのか。	お手数をお掛けしますが、ご回答くださいますようお願いいたします。 ご回答の内容は、各金融機関ごとに管理しており、共有しておりませんのでご協力をお願い致します。
01. 制度概要等	12	他の銀行と質問内容が違う。 他行で聞かれなかったことを島根銀行では聞いている。	お客さまへ確認させていただく内容は、島根銀行独自のものです。 全金融機関でまったく同じ内容を確認させていただいているものではありません。
01. 制度概要等	13	申告した情報を島根銀行ではどのように使うのか。	回答内容は個人情報保護法や島根銀行のプライバシーポリシー等に則り、適切に管理のうえ、データ整備等のために使用いたします。 島根銀行のホームページにプライバシーポリシーを掲載しております。
01. 制度概要等	14	なぜ複数の案内がくるのか。	複数の店舗でお口座をお持ちの方には、口座の利用状況に応じて、複数のご案内が発送されます。お手数をお掛けしますが、それぞれにご回答くださいますよう、お願いいたします。
01. 制度概要等	15	このような書類（定期的なお客様情報ご提供のお願い）が送付されるということは、当方がマネーローンダリングの疑いをかけられているということか	島根銀行が特定のお客さまに対して疑いを持って送らせていただくものではございませんので、ご安心ください。口座の不正利用や犯罪を未然に防ぎ、お客様に「安心・安全」にお取引いただくため、広くご協力をお願いしているものであり、お取引内容や状況により、順次お客様へお送りさせていただいております。 ご理解・ご協力をお願いします。
01. 制度概要等	16	この案内は本当に島根銀行からか。 詐欺の案内ではないのか。	島根銀行から送付したご案内です。詐欺ではございませんのでご安心ください。 なお、島根銀行ホームページにも掲載しております。 また、支店の窓口でもご確認いただく事が可能です。
01. 制度概要等	17	以前住んでいた方の郵便物が届いた。 （もしくは）身に覚えのない名前（以前の入居者と思われる名前）でこのような手紙が届いた。 どうすればよいか	ご迷惑をおかけし申し訳ございません。 お手数おかけして大変申し訳ありませんが、ハガキ（または封書）の表面に「宛先相違につき返戻（ヘンレイ）」とお書きいただいたうえで、お近くのポストへ投函をお願いいたします。
01. 制度概要等	18	今後、郵送物を送らないでほしい。	今回のご案内は、お客さまに安心して島根銀行をご利用いただけるようにすることを目的としております。誠に申し訳ございませんが、お申し出によりお止めすることはできません。定期的なお客様情報のご確認及び法令等に基づく郵送物に関しましては、引き続きご送付いたしますので、ご理解いただきますようお願いいたします。
01. 制度概要等	19	回答しないとどうなるのか。口座が停止されるのか。	現在のところ口座の利用停止は予定しておりませんが、ご回答いただけない場合、島根銀行から再度ご回答のお願いをさせていただいたり、連絡させていただくことがございます。 ご回答は任意となりますが、できる限りご回答をお願いいたします。
01. 制度概要等	20	もし虚偽の申告を行ったらどうなるのか。罰せられるのか。	虚偽の申告が判明した場合には、取引の全部又は一部を制限することがあります。
02. 回答方法 （共通）	1	回答方法はありますか。	お送りさせていただいたお客さまにより回答方法が異なります。 ●個人（個人事業主）のお客さま 原則、WEB回答となります。書面での回答をご希望の場合は、お手元のはがきに記載のコールセンターへご連絡いただきますようお願いいたします。 ●法人および団体のお客さま 書面での回答のみとなります。同封の返信用封筒に封入いただき、ご返送をお願いいたします。切手は不要です。

02. 回答方法 （共通）	2	電話で回答を受け付けてほしい。	申し訳ございませんが、電話で回答をお受けすることはいたしかねます。 ご回答いただきたい内容は多数ございますので、インターネット（または書面）でのご回答にご協力くださいますようお願いいたします。
02. 回答方法 （共通）	3	書面での記入（申告・回答）内容を間違えた。訂正印が必要か。	不要です。書き損じであれば二重線等の訂正で受付ができます。 なお、修正液・修正テープなどは使わずに二重線で訂正してください。
02. 回答方法 （共通）	4	記入（申告・回答）する者は誰でも構わないのか。 名義人の友人（知人・隣人）だが、 代理で記入（申告・回答）しても問題無いか。	（個人の方） 当該質問内容を熟知している口座を管理する立場にある方（ご家族さまや代理人さま等）、 もしくはご本人さまから聞きながら名義人以外の方が代理に入力回答をいただくことは可能です。 （法人の方） 法人の役職員で口座を管理している方であり、口座の利用状況や今後の取引予定を把握されている方であれば、どなたでも構いません。 （団体：任団・権能の方） 団体の関係者で口座を管理している方であり、口座の利用状況や今後の利用予定等について 申告いただける方であればどなたでも構いません。
02. 回答方法 （共通）	5	氏名（会社名・団体名）が変更になったがまだ届け出ていない 場合、どう記入（申告・回答）すればよいか。 また、この様式で新しい（現在の）氏名（会社名・団体名） を記入（申告・回答）して提出すれば、氏名（会社名・団体 名）変更の届出を行ったことになるのか。	このお手続きでは氏名（会社名・団体名）の変更はお受けすることができません。 島根銀行所定の手続きによる届出が必要になりますので、変更後のお名前がわかる本人確認書類とお届けの印鑑およびお通帳をご持参のうえ、お近 くの営業店へご相談ください。 なお、氏名（会社名・団体名）変更手続き完了後にこのお手続きを変更したお名前にてご回答いただきますようお願いいたします。 なお、スマートフォン支店のお客さまなど、通帳レスのお口座をお持ちのお客さまは、しまぎんアプリによるお手続き、もしくは、島根銀行ホームページより郵 送受付申込サービスにてお手続き書類の取り寄せが可能です。
02. 回答方法 （共通）	6	住所（および電話番号）が変更になったがまだ届け出ていな い。 今回の手続きで、新しい（現在の）住所（および電話番号） を記入（申告・回答）することで、住所変更の届出を行ったこ とになるのか。	このお手続きでは住所（および電話番号）の変更はお受けすることができません。 島根銀行所定の手続きによる届出が必要になりますので、変更後のお名前がわかる本人確認書類とお届けの印鑑およびお通帳をご持参のうえ、お近 くの営業店へご相談ください。 なお、新しい（現在の）住所（および電話番号）にて記入（申告・回答）ください。 なお、スマートフォン支店のお客さま、通帳レスのお口座をお持ちのお客さまで、融資、マル優等の取引のない方であれば、しまぎんアプリによるお手続き、 もしくは、島根銀行ホームページより郵送受付申込サービスにてお手続き書類の取り寄せが可能です。ご不明であれば、お取引の営業店へご相談くだ さい。
02. 回答方法 （共通）	7	過去（口座開設時等）に届け出た利用目的、職業、事業/ 業種等と異なる内容を申告しても構わないか。また、取引目的 が不明・未定の場合はどうすればいいか。	最新のお客様の内容を再確認させていただく趣旨の質問なので、当初の届出事項や前回届出事項と異なるご回答となっても構いません。 現在のお取引状況または、今後ご利用いただく予定に最もあてはまるものをご選択・ご記入くださいますようお願いします。
02. 回答方法 （共通）	8	口座を解約しているのに送付されてきた。	ご迷惑をお掛けし、申し訳ございません。 解約手続き等を実施した時期により、行き違いで送付されることもございます。 島根銀行から送付されたご案内はがきに記載のお取引店のすべての口座を既に解約されている場合には、このご案内によるご回答は不要です。
02. 回答方法 （共通）	9	名義人は死亡しているが、返送が必要か。	配慮が行き届かず、誠に申し訳ございませんでした。名義人さまが他界されている場合はご回答は不要です。別途、相続のお手続きが必要となりますので、お手数ですが、お取引店へお手続のためのご連絡をお願いいたします。
02. 回答方法 （共通）	10	2つの口座を有しているが一通しかハガキが届かなかった場合 は、どの口座の情報を記入（申告・回答）すればよいか。	ハガキまたは書面に記載されている支店名の口座情報を全て記入（申告・回答）ください。

02. 回答方法 （共通）	11	「外国の重要な地位を占める方」とは具体的にどのような方を指すか。	いわゆる外国PEPs（ペップス）と呼ばれているもので、外国の元首や政府・中央銀行等の機関において重要な地位にある方、またはそのご家族が該当します。 詳細について、島根銀行ホームページへ記載しておりますので、ご確認ください。
02. 回答方法 （共通）	12	ハガキが届いたが使用していない口座である。回答は必要か。 また、これから解約手続をするが回答はどうすればよいか？	お口座を引続きご利用予定であれば、お手数ですがご回答をお願いいたします。 ご解約を予定していらっしゃる場合、営業店にて解約手続を行っていただければ、回答は不要です。 なお、解約手続、方法についてはお取引店へお問い合わせください。
02. 回答方法 （共通）	13	つい最近同じ書類を記入している。今回のハガキは回答不要か。	申し訳ございませんが、同様の回答をされているお客さまにも、もう一度ご回答をお願いしております。
03. 回答方法 （個人・個人事業主のお客さまのみ）	1	ログインIDを知りたい（手元にハガキなし）	お手数ですが、下記のフリーダイヤルへお問い合わせください。 島根銀行 お客様情報確認担当 フリーダイヤル 0120-108-330
03. 回答方法 （個人・個人事業主のお客さまのみ）	5	書面回答を依頼し、郵送された「お客さま情報確認書」の「署名欄」は誰の名前を記入（申告・回答）しても問題ないか。	「お客さま情報確認書」にご回答いただいた方がご署名いただくようお願いいたします。 （回答いただく方については、上記のとおり）
03. 回答方法 （個人・個人事業主のお客さまのみ）	2	圧着DMが濡れて内容を確認できない。	たいへんお手数ですが、ハガキを乾燥させてから開封をお願いいたします。 書面での回答をご希望の場合は、下記のフリーダイヤルへお問い合わせください。 島根銀行 お客様情報確認担当 フリーダイヤル 0120-108-330
03. 回答方法 （個人・個人事業主のお客さまのみ）	3	ハガキが破損したためログインIDが確認できない。	ハガキの再送はいたしかねますので、郵送による書面回答用紙をお送りいたします。 お手数ですが、下記のフリーダイヤルへお問い合わせください。 島根銀行 お客様情報確認担当 フリーダイヤル 0120-108-330
03. 回答方法 （個人・個人事業主のお客さまのみ）	4	職業および勤務先が2つあるが、本業の勤務先と副業の勤務先どちらを記入すればよいか。	メインとなるの職業および勤務先をご記入ください。 (派遣社員の場合は雇用されている派遣元の会社を記入)
04. WEBサイト （個人・個人事業主のお客さまのみ）	1	ログインIDの入力（認証）がうまくいかない。	今一度ハガキに記載の番号をお確かめの上、ご入力をお願いいたします。 なお、入力前には見本として「9」が表示されておりますが、こちらは例でございますので、ハガキに記載のご自身のIDを最後までご入力ください。
04. WEBサイト （個人・個人事業主のお客さまのみ）	2	回答期限を過ぎてしまったが、ログインして回答してもよいか。	原則、回答期限後にはログインおよびご回答頂くことができません。 お手数ですが書面にてご回答をお願いします。
04. WEBサイト （個人・個人事業主のお客さまのみ）	3	一度回答をしたが、再度回答することは可能か。	ログインできれば何度でも回答は可能です。

04. WEBサイト （個人・個人事業主のお客 さまのみ）	4	QRコードが読み込めない。	ハガキに記載のURLからサイトにアクセスしてください。 または、島根銀行HPからもアクセス可能です。 ※QRコード、URL入力が難しい場合はこちらを案内。
04. WEBサイト （個人・個人事業主のお客 さまのみ）	5	ログインIDは何を入力するのか。	島根銀行から送付させていただいたハガキに記載されているログインIDを入力してください。
04. WEBサイト （個人・個人事業主のお客 さまのみ）	6	預金口座を複数持っている場合、預金口座番号はどれを入力 するのか。	ハガキに記載されている支店名でお持ちのいずれかの預金口座番号をご入力ください。 複数のハガキが届いた場合（旧姓と現在の名前で2通届いた等）はそれぞれその氏名の口座をご入力ください。
04. WEBサイト （個人・個人事業主のお客 さまのみ）	7	預金口座番号を入力する際、たとえば口座番号が 「0001234」である場合、最初の0を省略して「1234」と入力 しても問題ないか。	極力正確に入力をお願いいたします。
04. WEBサイト （個人・個人事業主のお客 さまのみ）	8	通帳（キャッシュカード）を紛失しており、口座番号が分からな い。	紛失された場合は別途手続きが必要です。 島根銀行への連絡がお済みでない場合は、お手数をお掛けしますが、最寄りの営業店にご連絡のうえ、口座番号をご確認後にお手続きいただきます ようお願いいたします。
04. WEBサイト （個人・個人事業主のお客 さまのみ）	9	PWは何を入力するのか。	8文字以上で、半角の数字・英字・記号の全てが1文字以上含まれるように設定してください。 ※記号は画面に表示されている『!#\$%-_+=<>』の10種類が設定可能。
04. WEBサイト （個人・個人事業主のお客 さまのみ）	10	PWを忘れてしまった。	再度最初のPW設定から実施してください。
04. WEBサイト （個人・個人事業主のお客 さまのみ）	11	エラーとなり先へ進めない。 エラーとなり登録できない。	エラーの理由が画面に表示されますので、表示内容をご確認願います。
04. WEBサイト （個人・個人事業主のお客 さまのみ）	12	「ハガキを紛失してしまった」または「ハガキを破棄してしまった」た め、ハガキを再発行・再送してほしい。	ハガキの再送はいたしかねます。 WEB回答で使用するログインIDの確認または、郵送による書面回答用紙をご希望の場合には、 お手数ですが、下記のフリーダイヤルへお問い合わせください。 島根銀行 お客様情報確認担当 フリーダイヤル 0120-108-330
04. WEBサイト （個人・個人事業主のお客 さまのみ）	13	WEBで回答完了したが完了メールが届かない	回答が完了していない可能性がございますので、PW設定後の確認メールに記載の回答用URLからもう一度ログインしていただき、回答をお願いいたし ます。 ※前回完了していれば、回答内容が保存されていますので、すべてをご入力いただく必要はございません。 なお、回答内容入力後の入力内容確認画面にて回答内容の確認が表示され、ページ最下部の『登録』ボタンを押すことで完了となります。最後の 『登録』ボタンを押しておらず、『お手続きは以上で完了です。～』とのメッセージが表示されていなければ完了とはなっておりませんので、ご注意ください。 ご不明点のある場合には、お手数ですが、下記のフリーダイヤルへお問い合わせください。 島根銀行 お客様情報確認担当 フリーダイヤル 0120-108-330

04. WEBサイト （個人・個人事業主のお客 さまのみ）	14	継続的顧客管理のDM・WEBに回答することで、インターネット バンキングを利用できるようになるか。	DM・WEBに回答することで自動的にしまぎんアプリまたは法人インターネットバンキングがご利用いただけるようになる仕組みはございません。
05. 回答方法 （法人・団体のお客さま）	1	法人代表者欄または、実質的支配者欄について、書類受領 後に転居した（または転居を予定している）のですが、住所は 転居後の（または転居を予定している）住所を記載するべき か。また、すでに回答を行っているが、訂正は必要か。	回答を既に頂いている場合には、回答内容の訂正は不要です。ご回答日にお住まいのご住所を記載いただければよろしいです。なお、このお手続きで法 人代表者さままたは、実質的支配者さま情報の変更をお受けすることはできません。ご転居が完了されましたら、お近くの営業店にて情報の更新を承っ ております。
06. 返送方法 （共通）	1	書面は返送でなく、島根銀行の店舗窓口を持参（提出）して もよいか。	島根銀行の営業店窓口でお預りすることは可能です。 その場合は返信用封筒とともに持参ください。
06. 返送方法 （共通）	2	回答期限はあるか。	●個人（個人事業主）のお客さま （WEB回答のお客さま） ハガキに回答期限が記載されています。（お客さま情報ご確認のお手続きについての下の赤い枠） （書面回答のお客さま） 「お客さま情報確認書」表面左側下部へご提出期限（回答期限と同義）を記載しております。 ●法人・団体のお客さま 「お客さま情報確認書」と同封しております、「ご案内」へ回答期限の記載をしております。
06. 返送方法 （共通）	3	回答期限（または提出期限）を過ぎてしまった。どうしたらよい か。 （今から回答しても間に合うか。）	●共通 （書面回答のお客さま） 期限経過後であっても受付可能ですので、回答をお願いいたします。 ●個人（個人事業主）のお客さま （WEB回答のお客さま） 回答期限後には回答頂くことができません。お手数ですが書面にてご回答をお願いします。
06. 返送方法 （共通）	4	個人と法人の口座を持っている。または、複数枚の回答用紙を 持っている。回答用紙はどちらも記入したが、どちらか片方の封 筒にまとめて返送してもよいか。	ご送付させて頂いた口座ごとに返送先が異なりますので、お手数ですがそれぞれの封筒にてご返送をお願いします。