

はじめに

本書は、金融機関、特に地域金融機関の営業店で窓口対応や営業を担当していらっしゃる方々に向け、マネー・ロンダリング・テロ資金供与対策等（マネー・ロンダリング対策等）について今一度原点に戻っていただき、その知識等を再確認していただくこと、また、個別事例による具体的対応や、実際にお客様に対してお断りするといった点にフォーカスし、できるだけわかりやすく解説したものです。

皆さんは、マネー・ロンダリング対策等について、その内容や考え方や重要性については十分理解していることでしょうか。しかし、理解していても、実際に営業店においては様々な事例が発生しています。特に、営業店の皆さんが困っていらっしゃるの、お客様の申し出をお断りするということでしょうか。

金融機関の窓口等でお客様の申し出をお断りするといったことは、いわゆる反社会的勢力との取引くらいではないでしょうか。しかし、マネー・ロンダリング対策等においては、ケースバイケースではありますが、反社会的勢力とは無関係なお客様の申し出もお断りしなければならないときがあります。お客様の申し出をお断りすることに皆さんが慣れていないことから、結果、多くのトラブル等が発生している状況です。

こうしたトラブル等を少しでも減らすため、本書の個別事例や丁寧かつ適切な謝絶の方法とその根底にある考え方を理解していただき、トラブル等を未然に防ぐための参考にしていただければ幸いです。

なお、本書の内容は筆者の個人的な一意見であり、その内容は個人的見解であることをお断りしておきます。また、本事例は一般的なものであり、実務においては各金融機関等で定められているルールに則った対応をお願いいたします。

最後に、筆者の日々の業務をサポートしていただいているすべての皆様に感謝申し上げます。また、本書企画から刊行まで、株式会社経済法令研究会 制作本部長の榊原雅文氏、JA 金融法務編集部の皆様には色々な場面で大変お世話になりました。

この場をお借りして、厚く御礼申し上げます。

2023年3月

宇佐美 豊
村西 知子

PART 1 / 取引時確認を理解しよう

1 マネー・ローンダリング対策の概要

1	マネー・ローンダリングとは	08
2	なぜマネロン対策を講じるのか	08
3	国際協調の重要性	09
4	金融機関に求められる役割	09
5	小規模な金融機関が狙われる傾向	10
6	マネロン対策の基本的な枠組み	10
7	マネロン対策のガイドライン	10
8	リスクベース・アプローチについて	11
9	三つの防衛線	12
10	営業店における気づき等	13
11	マネロン対策と反社会的勢力への対応との関係	14

2 疑わしい取引の届出

1	疑わしい取引の届出とは	15
2	ガイドラインと疑わしい取引	15
3	犯罪収益移転危険度調査書	17
4	疑わしい取引の確認方法等	17
5	疑わしい取引の参考事例	17

3 取引時確認

1	取引時確認とは	24
2	特定取引	24
3	確認記録	25
4	取引時確認済の顧客との取引	25
5	本人確認書類	26

6	実質的支配者	27
7	外国 PEPs	29

\ PART 2 / ケースでみる聞き方と話し方

Case 1	新規口座開設の目的の確認	32
Case 2	本人確認書類の取扱い	37
Case 3	自宅または勤務先から遠い場合	41
Case 4	キャッシュカードの取扱い	45
Case 5	孫名義の口座開設	49
Case 6	遠隔地の窓口での高額入金	54
Case 7	2020年2月4日以降発給申請のパスポート	58
Case 8	親の代理人として入院費の振込み	62
Case 9	給与振込口座への給与でない数万円の入出金	66
Case 10	大量の両替依頼	70
Case 11	高額な海外送金依頼への対応	74
Case 12	外国人技能実習生の口座開設	78

\ PART 3 / 好感を与える話し方

1 不満・苦情の要因とは

1	お客様の心理を理解しよう	85
2	接遇マインドを身につけよう	86

2 苦情を招かない話し方

1	言語表現と非言語表現	88
2	好感を与える表現	89
3	不快感を与えない伝え方	93

取引時確認を理解しよう

PART 1

1



マネー・ローンダリング 対策の概要



1. マネー・ローンダリングとは

マネー・ローンダリング (Money Laundering、日本語訳：資金洗浄。以下、「マネロン」といいます) とは、犯罪や違法な方法・行為により得た収益 (もうけ) の出どころを隠すことをいいます。

その典型例として、麻薬の密売人が、偽名で開設したり他人から買い取ったりした金融機関の預貯金口座に、麻薬の密売代金を隠す行為、詐欺や横領を行った犯人が、そのだまし取ったお金をいくつもの預貯金口座を転々と移動させて、その出所をわからなくし、犯罪から逃れようとする行為などが挙げられます。

2. なぜマネロン対策を講じるのか

暴力団等いわゆる反社会的勢力等の儲けは、その多くが犯罪による収益であり、そうした犯罪で得た収益は、表の世界 (合法的な経済活動) に直接出してしまうと、すぐに出所が判明してしまい、捕まってしまう可能性が高くなります。そのため、反社会的勢力等は、こうした収益を、いかにも合法的な経済活動で得た収益のように見せかけるためにマネロンを行い、表の世界で堂々と使えるようにしているのです。

反社会的勢力等がその活動を行うためには、活動資金が必要です。マネロンをそのまま放置してしまうと、反社会的勢力等がどんどん活動資金を得ることになります。あるいは、こうした反社会的勢力が犯罪収益を表の世界で使い、例え

監修者・著者紹介

〈監修・著者〉

宇佐美 豊（うさみ・ゆたか） ※ PART 1・2

株式会社金融監査コンプライアンス研究所 代表取締役

1986年明治大学経営学部卒。同年東海銀行（現三菱UFJ銀行）入行、国内営業店・本部勤務の後、融資第二部、融資管理部、資産監査部、業務監査部各調査役、UFJ銀行内部監査部調査役、三菱東京UFJ銀行監査部業務監査室上席調査役を経て、2006年3月退職。同年4月十六銀行入行、リスク統括部、コンプライアンス統括部各主任調査役、コンプライアンス統括部法務室長、十六総合研究所部長主席研究員（エグゼクティブフェロー）を歴任。2016年9月独立。2022年4月株式会社金融監査コンプライアンス研究所代表取締役。金融庁、東海財務局岐阜財務事務所・金融財政事情研究会・全国地方銀行協会・第二地方銀行協会・全国労働金庫協会・三菱UFJ銀行や全国各地の金融機関の研修講師や講演、執筆活動、地域金融機関・農業協同組合の顧問としてアドバイス・コンサルティング等を行う。

公認不正検査士（CFE）・日本ガバナンス研究会会員・金融法学会員、地銀協コンプライアンス検定試験「問題作成委員会」委員

〈著者〉

村西 知子（むらにし・ともこ） ※ PART 3

NPO 法人日本サービスマナー協会 認定講師

これまでに婚礼、式典、イベントなど2,000件以上の司会を担当。言葉の影響力、マナーの大切さを実感する。現在、講師として、ビジネスマナー研修、正しい敬語・美しい日本語 話し方講座、接客マナー基礎研修、電話応対研修、クレーム応対研修等を担当する。

AML対策を現場で強化 取引時確認の聞き方・話し方

2023年3月25日 第1刷発行

監修・著者 宇佐美豊
著者 村西知子
発行者 志茂満仁
発行所 (株)経済法令研究会
〒162-8421 東京都新宿区市谷本村町 3-21
電話 代表 03(3267)4811 制作 03(3267)4823
<https://www.khk.co.jp/>

営業所／東京 03(3267)4812 大阪 06(6261)2911 名古屋 052(332)3511 福岡 092(411)0805

表紙・本文デザイン／清水裕久(Pesco Paint)
制作／松倉由香 印刷／(株)日本制作センター 製本／(株)ブックアート

© Yutaka Usami, Tomoko Muranishi, 2023
Printed in Japan

ISBN978-4-7668-2495-7

☆ 本書の内容等に関する追加情報および訂正等について ☆
本書の内容等につき発行後に追加情報のお知らせおよび誤記の訂正等の必要が生じた場合には、当社ホームページに掲載いたします。

(ホームページ [書籍・DVD・定期刊行誌TOP](#)メニュー下部の [追補・正誤表](#))

定価は表紙に表示してあります。無断複製・転用等を禁じます。落丁・乱丁本はお取替えします。