特　集

押さえておこう　疑わしい取引の実務対応

①事例でわかる 営業店での気づきポイント

営業店窓口のマネー・ローンダリング（以下、「マネロン」という）対策において、最初に対応する職員が、来店者の疑わしい点に気づく必要があるが、その判断は悩ましいもの。「もしかしてマネロンかも？」に気づくべきポイントを、事例とともに紹介する。

弁護士法人中央総合法律事務所
パートナー弁護士　**金澤 浩志**

2004年弁護士登録。2013年ニューヨーク州弁護士登録。米国およびシンガポールの法律事務所や金融庁監督局総務課での勤務を経て、金融機関のガバナンスや、AML／CFT、個人情報保護等のリスクマネジメント、コンプライアンスに関するアドバイス業務に従事。

弁護士法人中央総合法律事務所
アソシエイト弁護士　**佐藤 諒一**

2022年4月弁護士登録。金融機関をはじめとする企業の訴訟対応や各種相談案件等を主として取り扱う。

①はじめに

「疑わしい取引」とは、犯罪による収益の移転防止に関する法律（以下、「犯収法」という）八条一項において、届出義務の対象となっている取引です。疑わしい取引に該当する場合、金融機関を含む特定事業者は、速やかに所管行政庁へ届出をしなければならないとされています。このような疑わしい取引の届出制度は、本人特定事項の確認や確認記録・取引記録の作成、保存義務と並び、マネロン・テロ資金供与対策として重要な制度となっています。

疑わしい取引は、窓口で最初に顧客対応する担当者においても気づく必要があるものであり、JA職員であれば必ず知っておくべき知識である反面、何が疑わしい取引に当たるのかについて判断に悩む場面も多くあると思います。

そこで、本稿では、まず疑わしい取引の概要について解説したうえで、想定事例を通して、疑わしい取引に該当するか否かの判断を実践していただきたいと思います。

②疑わしい取引の届出とは

疑わしい取引の届出とは、前述のとおり犯収法で定められた義務であり、FATF勧告に基づき各国に対して導入が求められている制度です。その目的は、金融機関等から犯罪収益に係る取引に関する情報を集めて捜査に役立てることを主としつつ、金融機関等のサービスが犯罪者によって利用されることを防止し、金融機関や金融システムの健全性およびこれらに対する信頼を確保しようとする点にあります。

疑わしい取引に該当する場合は、まず所管行政庁に届出をし、届け出られた情報は、所管行政庁から国家公安委員会や警察庁に通知されます。

③疑わしい取引の定義

疑わしい取引は、大きく次の二種類に分けることができます。

①特定業務に係る取引において収受した財産が犯罪による収益である疑いがあると認められる場合。

②顧客等が特定業務に係る取引に関し、組織的な犯罪の処罰及び犯罪収益の規制等に関する法律（以下、「組織的犯罪処罰法」という）一〇条の罪、もしくは、国際的な協力の下に規制薬物に係る不正行為を助長する行為等の防止を図るための麻薬及び向精神薬取締法等の特例等に関する法律（以下、「麻薬特例法」という）六条の罪に当たる行為を行っている疑いがあると認められる場合。

判断の視点としては、①は特定業務に係る取引において収受した財産に着目し、これが「犯罪収益」に該当する疑いがあるか否かを判断するものであり、②は各犯罪に当たる行為に着目し、これを特定業務に係る取引に関して行っている疑いがあるか否かを判断するものと整理できます。

(1)　犯罪による収益

前述①の「犯罪による収益」とは、組織的犯罪処罰法二条四項に規定する「犯罪収益等」、または麻薬特例法二条五項に規定する「薬物犯罪収益等」を指します。

この「犯罪収益等」とは、犯罪収益、犯罪収益に由来する財産、またはこれらの財産とそれ以外の財産とが混和した財産をいい、「犯罪」には、例えば殺人、強盗、恐喝、詐欺などの重大な犯罪や暴力団等の資金源となる犯罪が含まれています。また、「薬物犯罪収益等」も同様に、薬物犯罪収益、薬物犯罪収益に由来する財産、またはこれらの財産とこれらの財産以外とが混和した財産をいいます。

これらに含まれる「犯罪に由来する財産」とは、犯罪収益の果実として得た財産、犯罪収益の対価として得た財産や犯罪収益の保有または処分に基づき得た財産をいい、具体的には犯罪収益を預金した場合の利息や、窃盗により奪った収益である宝石を売却して得た代金が該当します。

(2)　組織的犯罪処罰法一〇条または麻薬特例法六条の罪に当たる行為

前述②は組織的犯罪処罰法一〇条または麻薬特例法六条の罪に当たる行為を行っている疑いがあるかを判断するものですが、前者については、犯罪収益の取得もしくは処分につき事実を仮装し、または犯罪収益等を隠匿した者を対象とし、後者は大麻や麻薬などの薬物犯罪により得た収益の仮装、隠匿行為を対象としています。

また、「行為を行っている疑い」とは、金融機関と顧客との取引が成立したことは必ずしも必要ではないことから、未遂に終わった場合や契約締結を断った場合でも、届出対象となることに注意が必要です。

4　疑わしい取引の届出に関して対応が求められる事項

金融庁「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」（以下、「ガイドライン」という）Ⅱ-2(3)Vでは、疑わしい取引の届出について、「対応が求められる事項」として、次の七つの事項を挙げています。

まず、①金融機関は、疑わしい取引の届出制度を単に履行するのみならず、自らのリスク管理態勢の強化に活用しなければならないとされています。したがって、届け出された疑わしい取引については、その態様等について分析のうえで、毎年のリスク評価書に適切に反映していくことが重要となります。また、②疑わしい取引を的確に検知等する態勢を構築するために、顧客数や取引量等を勘案し、必要に応じて適切なＩＴシステムやマニュアル等を活用することが求められています。

さらに、疑わしい取引の該当性判断について、③国によるリスク評価の結果や、「疑わしい取引の参考事例」等を踏まえつつ、顧客属性や当該顧客が行っている事業など、諸般の事情を

特　集

押さえておこう　疑わしい取引の実務対応

②クレームを防ぐ応対と話法

マネロン対策の観点からも、取引の前には、必要な情報を確認する必要があるが、聞き方次第ではクレームに発展しかねない。苦情の発生を防ぎ、マネロン対策の取組みに理解と協力を得るための伝え方を紹介する。

①なぜクレームは起こるのか

(1)　人は無意識で相手に期待をしている

皆さんは、無意識で相手に期待をしていませんか？

例えば、ディズニーランドにいるミッキー。「明るく元気、ダンスが上手」とイメージし、ワクワクしながら探してやっと見つけたミッキーが、ダルそうに地面に座り込んで「今日さ～、暑いし客もいっぱい来やがって。やってらんないよな」とドナルドダックにぼやいていたらどうでしょう？　せっかく夢の国に来たのに……とガッカリですよね。人は無意識に「自分が抱いているイメージ」を相手に期待します。

日常生活でも同じく「新入社員だから、上司だから、大人だから、男性だから、母親だからこうあるべき！」と勝手に期待をしています。職業に対しても勝手なイメージで様々なことを期待し、「幼稚園の先生なのに子どもに優しくない、警察官のくせに助けてくれない」と。

(2)　金融機関は特に求められる期待値が高い

お客様に金融機関で仕事をしている人のイメージを聞くと、「金融知識が豊富、清廉潔白、不正はしない、親切、丁寧、礼儀正しい、身だしなみが整っている、誠実で信頼できる、仕事が正確で間違わない」など。他のサービス業とは比較にならないほど高いレベルの期待をされるのは、やはり、お客様の大切な資産・金銭に関わる職業であるからです。そして、お客様が抱いている期待・イメージと違う対応が目の前で繰り広げられた時、お客様の中に「不満の種」が生まれます。

実際、私が銀行でクレーム対応をしていた頃、「金融機関で働いているくせにそんなこともわからないのか！」とストレートにおっしゃるお客様が多くいました。「上司を呼べ！」「支店長を出せ！」というクレームが発生した時に私が対応に出ていくと、「女じゃ話にならん！男を出せ！」と言われたこともあります。そのお客様のイメージは、「金融機関の人はお金に関することは何でも知ってい

オフィス オランジェ
代表　**正岡 紀子**
人材育成コンサルタント。同志社大学卒業後、航空会社（地上職）、銀行勤務後独立。金融機関接客ロールプレイングコンテスト審査員、窓口応対調査、クレーム研修、ホスピタリティ講演等を担当。研修登壇回数 2,000 回超。慶應義塾大学大学院修了。

る。金融機関では上司や支店長は男性」だったのでしょう。

商品やサービス等、自分の期待が目の前で裏切られた時に、お客様の中に小さな怒りや不満の種が生まれ、その後の応対の良し悪しによって、その火種はクレームとして大きく成長してしまいます。だからこそ、常日頃からお客様を大切に思い、ホスピタリティを意識した心温かい応対をする必要があります。

② 情報の非対称性

(1) 金融機関とお客様の「当たり前」の違い

特に専門性が高い分野においては、商品やサービスについて、当事者間で情報知識に格差が生じてしまいます。これを「情報の非対称性」といいますが、金融取引においては、まさにサービスを提供する側（ＪＡ）とサービスを受けるお客様との間に圧倒的な知識の差があります。

お客様が「金融機関がもつ同程度の情報」を取得し、理解するのは非常に困難です。ここで特に気をつけなければならないのは、金融機関で仕事をする人にとって「当たり前」のことが、お客様にとっては「当たり前ではない」ということです。

例えば、金融機関において、お客様に本人確認書類の提示をお願いすることは、今や当たり前になっている手続きの一つでしょう。しかしながら、頻繁に窓口に来ないお客様が、久しぶりにご来店される場合もあります。お客様によっては、「もしかして私は疑われているから、私だけに本人確認書類を提示しろと言っているの？」「長いお付き合いの中で今までそんなことを言われたことは一度もないのに」と思う方もいらっしゃるかもしれません。用途を根ほり葉ほりしつこく聞かれたことから、大きなクレームに発展してしまうこともあります。

(2) 応対者の心の声を感じ取るお客様

「本人確認書類の提示なんてことも知らないの？」と口に出さなくても、窓口応対者が少しでもそのような感情を抱いたことで、それをお客様が感じ取り、「そんなことも知らないのかと馬鹿にされた！」と不満が生まれる場合もあります。

他のサービス業で本人確認書類の提示を求められても不満を口にしないお客様が、金融機関に対してだけ不満を抱く場合もあります。金融機関での手続きは煩雑、記入や提出する書類が多くて面倒だと思われているからです。情報の非対称性により「金融機関の人は偉そうに上から物を言う」というイメージをもつ人は、残念ながら少なくないと言わざるを得ません。

③ 言語表現と非言語表現

(1) クレームに発展させてしまう応対

金融機関の応対への期待値が高いお客様に満足していただき、かつクレームを防ぐためには、どうすればよいのでしょうか。当然のことですが、クレーム発生後の「対処法」だけを考えるのではなく、心温まる応対を日頃から身につけて「予防」することも重要です。

残念ながら、まったく同じ案内をしていても、クレームに発展しない人と、すぐに発展させてしまう人がいます。その違いは、「言葉ではないその応対者の雰囲気」つまり非言語表現（ノンバーバルコミュニケーション）が影響することが多いのです。

手続きの中で起きた小さな不満に加え、「あの応対者は冷たかった」「人の気持ちを理解していない」と、応対者自身の言葉・振る舞いが、大きなクレームに発展させてしまう場合があります。言葉の伝達を重視する言語表現（バーバルコミュニケーション）はもちろん大切ですが、それ以上に表情や声のトーン、身振り手振りから伝わる印象は、金融機関の応対においてはとても大切です。淡々と事実を説明しているだけで、「冷た

特　集

押さえておこう　疑わしい取引の実務対応

③疑わしい取引の届出方法

疑わしい取引に該当すると判断した際には、直ちに適切な届出をすることが求められており、第一線・第二線はその実務を知っておく必要がある。ここでは、疑わしい取引の届出を行うタイミングや届出方法を確認しよう。

行政書士福田法務事務所
代表　**福田 秀喜**

「金融」を専門領域としたリーガルサポートを提供することで、金融機関、金融商品取引業のコンプライアンス経営を支援する。金融機関での実体験に基づき、法務知識の向上の支援などコンプライアンスサポートを専門分野として活動中。

犯収法に定める疑わしい取引の届出制度は、マネロン・テロ資金供与を防止するための対策の一つであり、ＪＡをはじめ金融機関から犯罪収益に係る取引に関する情報を集めて捜査に役立てることを目的とする制度です。

他方で、金融機関のサービスが犯罪者によって利用されることを防止し、金融機関や金融システムの健全性およびこれらに対する信頼を確保しようとする制度でもあります。

そこで、本稿では、第一線（支店・支所）や第二線（マネロン・テロ資金供与対策に係る所管部署（以下、「所管部署」という）における疑わしい取引の実務対応について、疑わしい取引の届出のタイミングや流れ、疑わしい取引の届出に係る申請の仕方等について解説します。

①金融庁が求める疑わしい取引の届出

ＪＡをはじめ金融機関にとっては、疑わしい取引の届出の状況等を他の指標等と併せて分析すること等により、自らのマネロン・テロ資金供与リスク管理態勢の強化に有効に活用することができます。

金融庁が公表する「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」（以下、「金融庁ガイドライン」という）においては、疑わしい取引の届出のタイミングや流れに関連する「対応が求められる事項」として、次の事項が求められています（金融庁ガイドラインⅡ-2(3)Ⅴ）。

【対応が求められる事項】（一部抜粋）

② 金融機関等の業務内容に応じて、ＩＴシステムや、マニュアル等も活用しながら、疑わしい顧客や取引等を的確に検知・監視・分析する態勢を構築すること

③ 疑わしい取引の該当性について、国によるリスク評価の結果のほか、疑わしい取引の参考事例、自らの過去の疑わしい取引の届出事例等も踏まえつつ、外国ＰＥＰｓ該当性、顧客属性、当該顧客が行っている事業、顧客属性・事業に照らした

取引金額・回数等の取引態様、取引に係る国・地域その他の事情を考慮すること

④　既存顧客との継続取引や一見取引等の取引区分に応じて、疑わしい取引の該当性の確認・判断を適切に行うこと

⑤　疑わしい取引に該当すると判断した場合には、疑わしい取引の届出を直ちに行う態勢を構築すること

②　疑わしい取引の届出のタイミング

犯収法八条一項では、「速やかに」届出を行うことが求められていることに比して、金融庁ガイドラインでは、前記**1**⑤にあるとおり、疑わしい取引に該当すると判断した場合には、疑わしい取引の届出を「直ちに」行う態勢を構築する即時性がより強化されています。

また、金融庁が公表する「マネロン・テロ資金供与対策ガイドラインに関するよくあるご質問（ＦＡＱ）」においては、金融庁の考えが次のとおり示されています。

「疑わしい取引の届出は、ある取引について実際に疑わしい取引に該当すると判断した場合には、即座に行われることが望ましいものと考えます。

例えば、疑わしい取引に該当すると判断した取引について、一か月に一回決まった日にまとめて届出を行うといった対応は、適切ではないものと考えます。

したがって、「直ちに行う態勢を構築」しているといえるためには、ある取引について疑わしい取引に該当するものと判断した後、即座に届出を行う手続を開始する態勢を構築することが求められます。

なお、ある取引について、疑わしい取引に該当すると判断する前段階において、取引モニタリングで検知されるなどの疑わしい取引に該当することが疑われる場合に、どの程度の期間で検証・届出をすべきかについては、取引の複雑性等に応じて必要な調査期間も踏まえつつ、個別取引ごとに判断されることになりますが、疑わしい取引の検知から届出まで一か月以内で実施できることが望ましいものと考えます。」

ＪＡの第一線（支店・支所）や第二線（所管部署）では、「どの時点で疑わしい取引と判断すべきかに悩む」といった声も聞かれます。

しかしながら、前述のとおり、疑わしい取引の届出は「直ちに」行うことが求められていることから、第一線（支店・支所）が、顧客対応のプロ、金融のプロとして疑わしい取引と判断した場合は、直ちに第二線（所管部署）に報告し、報告を受けた第二線（所管部署）は、マネロン・テロ資金供与リスク管理の専門部署として調査・分析した結果に応じて、直ちに行政庁に届出を行わなければなりません。

そのためには、次の二つの観点からの取組みが重要であるといえます。

①職員の気づき

第一線（支店・支所）の職員は、金融庁が公表する「疑わしい取引の参考事例」や国家公安委員会が公表する「犯罪収益移転危険度調査書」の内容、自組織で発生した疑わしい取引届出事例の分析結果等を把握することにより、職員の気づきの感度を上げる取組み。

②システムによる検知等

第二線（所管部署）やシステム部門は、取引モニタリングについて、パターン分析のためのルールやシナリオの有効性について検証・分析のうえ、抽出基準の改善を図るとともに、誤検知率を踏まえた、より有効な取引の形態、抽出基準を特定する取組み。

なお、届出の方法は、後述**3**「**疑わしい取引の届出方法**」のとおり三通りありますが、届出の即時性が求められていることを考慮すると、「電子政府を利用した届出（事業者プログラム利用）」を採用すべきものと考えます。