

No	項 目	よくあるご質問	回 答
1	「お客様情報の確認」に関するアンケートについてのお問い合わせ	「お客さま情報確認書」が送られてきたが、本当に播州信用金庫から送られているのか？	はい、当金庫からお送りさせていただいております。 当金庫は、このたび、お客さまのお届け内容について確認をお願いするため、「お客さま情報確認書」をお送りさせていただいております。 お手数をおかけいたしますが、WEBにて返信をお願いいたします。また当金庫のホームページにも「お客様情報確認書」に関するご案内ページ「定期的なお客さま情報ご提供のお願い」を設けておりますので、ご確認ください。
2	「お客様情報の確認」に関するアンケートについてのお問い合わせ	「お客さま情報確認書」を回答しなければならないのはなぜか？	法律（犯罪収益移転防止法）や金融庁からのマネー・ローndリング及びテロ資金供与防止対策に関する指針（ガイドライン）に基づき、金融機関はお客さまに関する情報やお取引の目的等を定期的に確認することが求められております。当金庫は、口座の不正利用や犯罪を未然に防ぎ、お客さまに「安心」、「安全」にお取引を続けていただくため、お客さまに関する情報やお取引目的等を定期的に確認させていただくこととなりました。 お送りした八ガキ裏面の「『お客さまの情報』の定期的な確認についてご理解とご協力をお願いします」もあわせてご参照ください。
3	「お客様情報の確認」に関するアンケートについてのお問い合わせ	「お客さま情報確認書」は必ず回答しなければならないのか？	お手数をおかけして申し訳ございませんが、お客さまのお届け内容について変更がないか確認させていただくため、皆さまにご提出をお願いしております。
4	「お客様情報の確認」に関するアンケートについてのお問い合わせ	「お客さま情報確認書」を拒否したら罰則は発生するのか？	罰則等はありませんが、今後の当金庫の口座取引において「安心」、「安全」にご利用いただく為に協力いただくものになります。
5	「お客様情報の確認」に関するアンケートについてのお問い合わせ	「お客さま情報確認書」はすべて回答しなければならないのか？	「お客さま情報確認書」のQRコードを読み込んでいただき表示された画面の「氏名」「ご住所」に関しては、情報に変更がある場合は変更後の箇所にご入力をお願いいたします。 「生年月日」以下の項目については、すべてご入力をお願いいたします。
6	「お客様情報の確認」に関するアンケートについてのお問い合わせ	「お客さま情報確認書」は毎年送付されるのでしょうか？	具体的な発送頻度はお答えできませんが、継続的に確認させていただく活動となります。翌年、再度送付させていただく可能性もございます。ご理解の程よろしく願いいたします。
7	「お客様情報の確認」に関するアンケートについてのお問い合わせ	なぜ自分にだけこのような書類が送られてきたのでしょうか？	口座をお持ちのお客様に確認をさせていただいております。お客様の取引内容や状況に応じて順次送付させていただいております。
8	「お客様情報の確認」に関するアンケートについてのお問い合わせ	今回自分が送付されたのは何か理由があるのでしょうか？	皆様に確認をさせていただく事になりますが、お客様の取引内容や状況に応じて順次送付させていただいております。
9	「お客様情報の確認」に関するアンケートについてのお問い合わせ	複数の口座を所持しているが、なぜ一つの口座だけ書類が送られてきたのでしょうか？	お取引いただいております口座に順次送付させていただいている状態で、今回送付対象となっていない口座に対しても今後送付させていただく可能性がございます。その場合はお手数ですがご対応よろしく願いいたします。
10	「お客様情報の確認」に関するアンケートについてのお問い合わせ	他の金融機関ではこのような書類が届いた事がないが、なぜ播州信用金庫は送ってきたのか？	他行の状況は存じ上げませんが、当金庫は金融庁からのマネー・ローndリング及びテロ資金供与防止対策に関する指針（ガイドライン）に基づき、「お客様情報確認書」を送付しております。
11	「お客様情報の確認」に関するアンケートに関するお問い合わせ	「お客様情報確認書」の回答期限を過ぎてしまっているがどのようにしたらよいでしょうか？	回答期限が過ぎた場合であっても、一定の間はご提出可能になっております為、お早めのご回答をお願いいたします。また今後こちらからご提出に関する確認のお電話をさせていただく可能性もございます為、ご了承ください。
12	「お客様情報の確認」に関するアンケートについてのお問い合わせ	「お客さま情報確認書」を取引店に直接持って行っても問題ないのでしょうか？	大変お手間を取らせてしまい、申し訳ございませんが、 「はがき（お客様情報確認書）」と本人確認書類（個人（日本人/外国籍）・法人に対応した指定のもの）をご持参のうえ、お取引をいただいている店舗または最寄り店舗にてお手続きをお願いいたします。
13	「お客様情報の確認」に関するアンケートについてのお問い合わせ	個人情報の取扱いは大丈夫ですか？	当金庫の個人情報保護の規則に従い、厳格な取り扱いをいたしますのでご安心ください。
14	「お客様情報の確認」に関するアンケートについてのお問い合わせ	口座を解約しようと思っておりますが、お客様情報確認書は提出しなくてもよいのでしょうか？	大変お手数おかけいたしますが、現時点で口座が開設されていらっしゃるのであれば、ご提出をお願い出来ませんでしょうか。 また、解約手続きについては、口座のお取引店にてお手続きをお願いします。
15	「お客様情報の確認」に関するアンケートについてのお問い合わせ	今後、このような書類を郵送しないでほしい	お客さまのお届け内容について変更がないかご確認させていただくため、口座を開設されているお客様に対しては、今後もお客様情報確認書を送付させていただく事になります。誠に恐れ入りますがご理解、ご協力の程よろしく願いいたします。

No	項 目	よくあるご質問	回 答
16	「お客様情報の確認」に関するアンケートについてのお問い合わせ	「お客様情報確認書」の内容を電話で回答させていただけないでしょうか？	誠に申し訳ございません。お電話での回答はおこなっており、Webのみの回答となります。 よろしければお電話にて入力方法を説明させていただきますがいかがでしょうか。
17	「お客様情報の確認」に関するアンケートについてのお問い合わせ	「お客様情報確認書」は今後定期的に送られてくるのでしょうか？	具体的な発送頻度をお答えする事が出来ませんが、定期的に送らせていただく事になります。 金融庁からのマネー・ローンダリング及びテロ資金供与防止対策に関する指針（ガイドライン）に基づき、当金庫を含む各金融機関は、お取引の内容・状況等に応じて口座情報を「定期的に」変更がないか確認させていただく必要があります。口座のご利用目的等が変わっていないかを確認させていただく事になっておりますので、ご理解とご協力の程お願い致します。
18	「お客様情報の確認」に関するアンケートについてのお問い合わせ	口座情報については口座開設時に提出したものと変わらない。播州信用金庫で確認して、変更なしで処理していただけないでしょうか？	大変申し訳ございません、口座情報に変更がない場合でもお客様情報のご提出をお願いしております。お手数をおかけ致しますが、ご対応よろしく願いたします。
19	「お客様情報の確認」に関するアンケートについてのお問い合わせ	住民票・履歴事項全部証明書の取得に費用がかかる。播州信用金庫で負担していただけないでしょうか？	誠に申し訳ございません。そのようなご要望に沿うことができません。
20	「お客様情報の確認」に関するアンケートについてのお問い合わせ	今は離れて暮らしている子供の積立用として開設した口座に、お客様情報確認書が届いた。子供の名義だが、親が通帳を持っているので住所はそのまま実家の住所で問題ないでしょうか？	住所に関しては、口座名義人の現住所を入力いただく必要がありますので、変更後欄に現住所を入力ください。 また、お手数ではございますが別途住所変更のお手続きも必要となります。お取引店にてご対応よろしく願いたします。
21	「お客様情報の確認」に関するアンケートについてのお問い合わせ	お客様情報確認書が送られてきた事によって、家族に口座開設している事を知られてしまった。どうしてくれるんだ？	ご迷惑をおかけし、誠に申し訳ございません。 お送りしたハガキ裏面の「『お客さまの情報』の定期的な確認についてご理解とご協力をお願いいたします」にも記載しております通り、法律（犯罪収益移転防止法）や金融庁からのマネー・ローンダリング及びテロ資金供与防止対策に関する指針（ガイドライン）に基づき、金融機関はお客さまに関する情報やお取引の目的等を定期的に確認することが求められております。お取引内容や状況に応じて、順次お客さまへDMを発送させていただいておりますので、ご理解、ご協力の程よろしく願いたします。
22	「お客様情報の確認」に関するアンケートについてのお問い合わせ	先日「お客さま情報確認書」を回答した。内容に不備が無かったか確認したい。	大変申し訳ございません。ご提出いただいたお客様情報確認書の受領状況について個別で連絡する対応は出来かねてしまいます。 もし、内容に不備があった場合は、恐れ入りますが、お取引いただいている店舗にその旨をお申し出ください。
23	「お客様情報の確認」に関するアンケート確認書記載内容について	実質的支配者とは誰になるのでしょうか？	■資本多数決（株式・有限・投資法人・特定目的会社etc） 「議決権（株の保有率）を50%超保有」しているの方がいらっしゃる場合はその方が優先で対象となります。その対象者がいない場合、次に議決権（株の保有率）を25%超保有」している方が対象となります。その方もいない場合、出資・融資・取引等に支配的な影響を及ぼす「創業者、会長、大口債権者」の方が該当します。そのような方もいない場合は、最後法人を代表する方、代表取締役が実質的支配者に該当します。 ■資本多数決法人以外（合名・合資・合同・一般社団・財団法人・学校法人・宗教法人・医療法人・社会福祉法人etc） 「事業収益・事業財産を50%超保有」しているの方がいらっしゃる場合はその方が優先で対象となります。その対象者がいない場合、次に事業収益・事業財産を25%超保有」している方が対象となります。その方もいない場合、出資・融資・取引等に支配的な影響を及ぼす「創業者、会長、大口債権者」の方が該当します。そのような方もいない場合は、最後法人を代表する方、代表取締役が実質的支配者に該当します。
24	「お客様情報の確認」に関するアンケート確認書記載内容について	外国PEPsとはどのような方になるのでしょうか？	外国の政府等の要人（外国の政府等において重要な地位を占める方）とその地位にあった方およびそのご家族を指します。
25	「お客様情報確認書」について	「お客様情報確認書」に印字されている口座情報から変更になっている場合はどのようにしたらよいでしょうか？	「お客様情報確認書」の最初の画面に表示されている口座情報の変更欄に新しい情報を入力してください。 またお手数おかけいたしますが、実際の口座情報の変更は取引店での対応となりますので、ご来店の上、お手続きをお願いいたします。
26	「お客様情報確認書」について	氏名、住所が変更しているのですが、お客様情報確認書の変更欄に入力したら変更として取扱ってくれるのでしょうか？	誠に申し訳ございません。変更後の欄に入力いただいても、口座情報自体の変更手続きとはなりません。別途取引店にて変更のお手続きをお願いいたします。

No	項 目	よくあるご質問	回 答
27	「お客様情報確認書」について	本人すでに亡くなっているのですが、「お客様情報確認書」はどのようにしたらよいですか？	大変失礼いたしました。この度は心よりお悔み申し上げます。お客様情報確認書のご提出は必要ございません。恐れ入りますが相続の手続きにつきましては取引店にてお手続きをお願いいたします。
28	「お客様情報の確認」に関するアンケート確認書記載内容について	なぜ「資産（預金・株式・不動産など）」や「年間収入」を回答しなければならないのか。	法律（犯罪収益移転防止法）や金融庁からのマネー・ローンダリング及びテロ資金供与防止対策に関する指針（ガイドライン）に基づき、金融機関はお客さまに関する情報を定期的に確認することが求められております。当金庫では、口座の不正利用や犯罪を未然に防ぎ、お客さまに「安心」、「安全」にお取引を続けていただくため、お客さまに関する情報を定期的に確認させていただいております。