

〈ケース別〉 疑わしい取引はこのような ヒアリングで見極める

ここでは、不正取引を見抜くためのヒアリングポイントを解説します。

enクリエイティブ代表 中澤 裕樹 (ケース1~2)
東京都民銀行外為営業部 岡田 道樹 (ケース3~4)

ケース1 多額の現金 による入出金がある場合

疑

わしい取引とは、「取引時
に受け渡されるお金に犯罪
による収益である疑いがある」も
しくは「お客様が犯罪による収益
を仮装・隠匿する行為を行って
いる疑いがある」取引をいいます。
金融機関に求められるのは、疑
わしい取引を察知し、適宜届ける
ことです。多額の現金による入出
金がある場合、200万円超の大
口現金取引に該当すれば、犯罪収
益移転防止法で定められる取引時
確認により、厳しい注意を払う必
要があります。

取引時確認では、個人は氏名・
住居・生年月日・職業・取引の目

▼こうヒアリングしてみよう



的（法人は名称・本店等の所在
地・事業内容・取引の目的など）
を確認しますが、お客様の属性や
取引形態、取引目的などを勘案
し、当該取引が妥当であるか、合
理的であるかなどを検討します。

.....
当該取引の経緯等を聞く
.....

200万円を超えない取引であ
っても、取引履歴や預金残高を参
考に、通常とは異なる多額の取引
であれば急な変化となりますの
で、注意が必要となります。例え
ば、職業を学生、口座開設時の取
引目的を生活費決済としていたに
もかわらず、それまでにない多

額の取引をするケースです。
対応時には、取引内容の変化に
着目し、お客様の現在の状況や当
該取引の経緯・目的を中心にヒア
リングを実施します。例えば、以
前取引時確認をしたときに学生で
あったのなら、今は学校を卒業し
て職業に就いているのか、職業に
就いていなければ、入金の場合は
多額の現金の出所はどこかなどを
聞き取り、合理的かどうかを判断
します。

発言に偽りが疑われる場合は、
源泉徴収票等の確認資料を依頼し
ます。側面調査等が可能であれば
行い、十分に検証しましょう。

ケース2 高齢者の口座で 大口取引がある場合

本における65歳以上の人口
比率は4人に1人の割合と
なっており、特に地域金融機関に
おける取引の多くは高齢者取引と
いえます。

高齢者が保有する口座で大口取
引がある場合、口座の利用形態に
着目して、入出金理由を尋ねるこ
とが重要です。そしてお客様の属
性に基づいて適正なものかどうか
を見極めます。

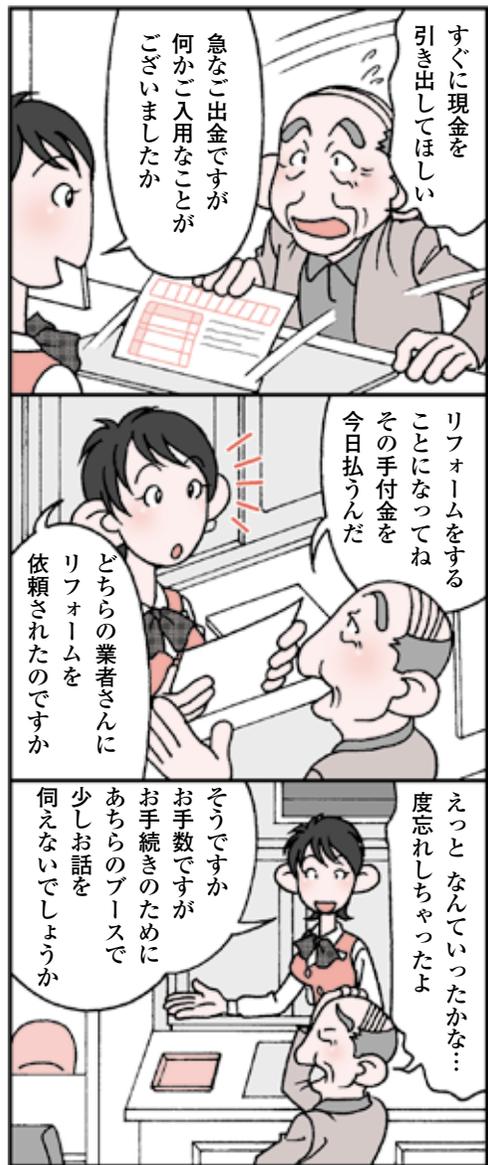
通常にはない多額の入金があつ
て、すぐに振込（出金）があつた
場合には、特に注意が必要です。
場合によっては、高齢者の口座が
不正に悪用されていることも考え

特殊詐欺の可能性を疑う

大口の出金で不審と思われる事
象があれば、お客様が特殊詐欺
（振り込め詐欺や還付金詐欺な
ど）に遭っている可能性が考えら
れ、その被害を防ぐとともに、疑
わしい取引を念頭において対応す

られます。合理的な説明がなけれ
ば、疑わしい取引に当たる可能性
があります。疑わしい取引として
届けると判断した場合には、振込
先の口座がある被仕向金融機関に
もその旨を伝え注意を促します。
口座売買の可能性も考えられます
から留意が必要です。

▼こうヒアリングしてみよう



すぐに現金を
引き出してほしい
何かご入用なことが
ございましたか

例えば、高齢者に大口の出金を
依頼された場合、必ず声かけを励
行して、「最近、警察や銀行協会
を名乗って詐欺をはたらく事件が
横行していますが、何かお心当た
りはありませんか」「急なご出金
ですが、何かご入用のことがござ
いましたか」というように聞き出
していきます。

お客様に焦っているなどの異常
な様子が見受けられ、特殊詐欺で
騙されていることが察知できれ
ば、例えば「銀行協会を名乗る人

物より『警察から連絡を受けた。
あなたの名前が利用されている』
『口座のお金を引き出したほうが
いい』『〇〇を行かせるので現金
を預けてほしい』『預かったお金
は新しい口座を作って入金する』
といった電話があります」と具体
的な騙しの手口を紹介して身に覚
えがあるかどうかを確認します。

その際、ローカウンターへ誘導
したうえで、お客様の真意を丁寧
な対応と心のこもった言葉で聞き
出していくことが必要です。ま
た、1人での対応ではなく、同僚
や役員との連携を密にすることも
重要でしょう。