

[共通事項（主要行／全国地方銀行協会／第二地方銀行協会）]

**1. 代理人による預金払戻請求への柔軟な対応**

- 預金者本人の意思確認ができない場合には、第三者からの預金払戻し請求に一切応じないこととしている銀行が、一部であると聞いている。
- 預金者本人以外からの払戻請求には、家族が本人の医療費を支払う必要がある場合や、本人から扶養を受けていた家族が当座の生活費を支弁する場合も考えられる。  
こうしたケースも含めて、銀行が第三者からの払戻し請求に一切応じないというのは、本来の本人の意思に反するのではないかと思われる。
- ついては、各金融機関においては、預金者の真のニーズに応える観点から、預金者本人の意思確認ができない場合の第三者からの預金払戻し請求について、不正出金とならないよう留意しつつも、一律的、硬直的な運用となることなく、個別のケースに応じたきめ細やかな対応がなされるようお願いしたい。

**2. マイナンバー等の提供が受けられない場合の住所変更手続**

- 顧客が、税法上、マイナンバー等を記載した届出書の提出等が必要とされる住所変更手続等を金融機関において行おうとした際に、マイナンバー等の提供がないことを理由に当該手続を拒否されるという情報が複数寄せられている。
- 税法上、マイナンバー等の提供がないことのみをもって手続自体を制約する規定がない場合、金融機関が一律に住所変更手続等を拒否することは、顧客の利便性や金融機関における正確な顧客情報の把握等の観点からは、望ましくない場合もあると考えられる。
- ついては、住所変更手続等において顧客からマイナンバー等の提供を受けることができなかつた場合であっても、顧客の個々の事情に配

慮して、例えば、再度の来店の際にマイナンバー等の提供を依頼するなどし、住所変更手続等そのものは受け付けるなど、柔軟な対応を行っていただくよう、お願いしたい。

(以上)