

外国人顧客対応にかかる留意事項

令和 3 年 6 月
金融庁監督局



目次

1. 金融機関本部における取組 P. 1
2. 営業店における取組 P. 2
3. マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策にかかる取組 . . . P. 3

はじめに

政府においては、出入国管理及び難民認定法の改正による新たな在留資格である「特定技能1号」及び「特定技能2号」の創設（平成31年4月施行）を踏まえつつ、外国人材の受入れ・共生のための取組をより強力に、かつ、包括的に推進していく観点から、平成30年12月に「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策」（以下、「総合的対応策」という。）を決定（以後、総合的対応策は3回改訂を実施。）し、各種施策を実施してきた。

預金取扱金融機関（以下、「金融機関」という。）においても、総合的対応策を踏まえ、外国人顧客に対する金融サービスの利便性向上に向けて、円滑な口座開設や多言語対応の充実などの取組を行ってきたものと承知しているが、金融庁としては、国際金融センターとしての地位確立を目指す政府の方針も念頭に置き、生活者としての外国人の支援をより一層進めていくことが重要であると考え、今般、金融機関が外国人顧客対応を行う際に留意すべき事項を取りまとめて公表することとした。

なお、本留意事項については、全ての金融機関に一律の対応を求めるものではないが、金融機関が取引顧客層や地域特性も踏まえ、顧客目線に立ち、継続的に創意・工夫を積み重ねていくことが重要である。

また、外国人顧客対応を進めていくにあたっては、引き続き、「犯罪による収益の移転防止に関する法律」等関係法令及び「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」の内容に沿って、マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策を実施することが必要である。

外国人顧客対応にかかる留意事項

1. 金融機関本部における取組

(取組方針等の策定)

- 本部は、取引顧客層や地域特性を踏まえて、外国人顧客対応にかかる取組方針（具体的には、多言語対応の取組に関する事項、重点的に外国人対応を行う営業店の選定等が考えられる。）を策定しているか。
また、取組方針に基づき、関係規程・事務マニュアル等を整備し、営業店に周知徹底しているか。

(利便性向上に向けた取組)

- 本部は、営業店等に寄せられた外国人に関する苦情・意見等を取りまとめ、継続的に改善に向けた対応策を検討・実施するなど、外国人顧客の利便性向上に向けて PDCA を回しているか。
また、例えば、「営業店が本部策定の対応方針に沿った顧客対応を行っている場合には、外国人から繰り返し同様の苦情が寄せられている場合であっても、見直しに向けた検討を行わない」といった硬直的な対応がとられていないか。
なお、外国人受入企業や留学生の多い大学等と連携の上、定期的に外国人からの苦情・意見等をヒアリングし、顧客サービスの改善等に活用していくことが考えられる。
- 本部は、顧客対応品質の向上に向けて、ビジネスマナーの重要性等を踏まえた顧客対応時の留意点を取りまとめ、営業店に対し、定期的に周知徹底（研修の実施等を含む。）しているか。
- 多言語対応している金融機関のウェブサイトや ATM については、多言語対応ページ・画面への誘導・切替えが分かりやすく表示されているか。

2. 営業店における取組

(多言語対応)

- 口座開設等手続の際、外国人顧客に対し、必要な本人確認書類や手続内容を分かりやすく説明するための取組(多言語による顧客説明資料の作成・活用、コミュニケーションボードや翻訳機の設置等)を行っているか。

(顧客対応における留意点)

- 窓口で口座開設等の手続を行う際、外国人顧客に対し、手続円滑化の観点から、事前記入による申込書等の提出を認めているか(自署欄を除く。)
- 外国人顧客が日本語で会話できない場合や日本語を書くことができない場合は一律に受付不可、といった対応を行っているか。
- 各種手続において、住所等については日本語での記載を必須とせず、ローマ字による記載を認めているか。
- 非居住者預金の取扱いを行う金融機関においては、口座開設手続の際、非居住者である外国人顧客(大使・領事など、外国為替及び外国貿易法上、本邦入国後の期間にかかわらず、非居住者と判定される者を除く。)については、本邦事務所への勤務又は本邦入国後6か月を経過すれば、居住者口座への切替えが可能である旨を説明しているか。
なお、居住者口座への切替え手続については、顧客利便性を勘案し、なりすましに留意した上で電話等による申し出を受け付けるなど、非対面手続の採用を検討することが考えられる。
- 重点的に外国人顧客対応を行う営業店を選定している場合、その他の営業店へ外国人が来店した場合の対応方針(他の営業店等へ案内すること等を含む。)を明確化しているか。

(外国人受入れ企業や大学等との連携)

- 外国人顧客の多い営業店においては、口座開設手続の円滑化に向けて、外国人受入れ団体や大学等と連携した取組(例えば、留学生の入学時期に営業店担当者が大学と連携し、留学生向けに口座開設にかかる説明会を実施し、開設手続をまとめて行うことや、窓口における待ち時間縮減のため、外国人受入れ企業と連携し、予約制による顧客対応を行うこと等が考えられる。)を行っているか。

3. マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策にかかる取組

(口座開設時の顧客説明)

- 口座開設手続の際、外国人顧客に対し、マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策の観点から、口座売買が禁止されていることや帰国時の口座閉鎖手続等を分かりやすく説明しているか。
なお、多言語による顧客説明資料を作成・活用することが考えられる。
- 在留期間を確認する際、外国人顧客に対し、その趣旨や必要性を丁寧に説明しているか。

(顧客との取引全般)

- 取引の謝絶を含めたリスク遮断を行う場合には、マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策の名目で、合理的な理由なく謝絶等の措置を実施することのないよう、営業店に周知徹底しているか。

(高リスク取引等)

- いわゆる外国 PEPs との取引については、犯罪収益移転防止法では高リスク取引に該当するが、外国 PEPs であることのみを理由として謝絶していないか。
また、本部は、これらの者との取引にかかる留意事項（注）を策定し、営業店に周知徹底しているか。なお、大使館等の近隣に所在する営業店には個別に周知徹底を図るなど、更なる対応が必要である。

(注) ①法令上、口座開設手続では、原則として複数の本人確認書類が必要であることについての事前周知、②「外交官等に対する住居証明書」(外務省発行)を含めて、どのような証明書類を受理可能とするか等の明確化、③外国人顧客に対する丁寧な説明方法。

(外国送金)

- 外国送金に際しては、マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策の観点のほか、その他関係法令等遵守の観点から、資金使途や送金先情報等に関する追加の資料提出や申告を求めることが必要となる旨を、外国人顧客に対し、分かりやすく説明しているか。

以 上