

形式的でなく、リスクベースで取り組む継続的顧客管理

画一的な取り組みでは真のリスクを見逃してしまう恐れ

金融庁 総合政策局 マネーロンダリング・テロ資金供与対策企画室長
尾崎 寛

FATF第4次対日相互審査は現在、新型コロナウイルス感染症の世界的な流行を踏まえ、審査プロセスを一時凍結中だが、金融庁はわが国のマネー・ロンダリングおよびテロ資金供与防止(AML/CFT)対策に係る現状や課題等について、今後もFATF審査団と議論していく。金融機関等においては、引き続きAML/CFT対策の高度化に努めるとともに、特に継続的顧客管理措置への取り組みを進めていただきたい。

今後5年間はフォローアップ期間

新型コロナウイルスの世界的な感染拡大で、2020年9月9日現在、FATF第4次対日相互審査の日程は当初の予定より約8カ月後ろ倒しになっており、21年2月のFATF全体会合で対日審査の結果報告書が採択され、同年4月に公表される見込みである(全体会合は毎年2月、6月、10月に開催)。採択と同時に「フォローアップ・プロセス」が開始され、5年後の25年10月の全体会合で「フォローアップ評価」(=評価の見直し)がなされる予定である。

フォローアップ評価に至るまでのプロセスは、審査結果に応じて2種類に分けられる。「通常フォローアップ」になれば、2年半後と最終報告において、結果報告書で指摘された不備事項や推奨事項に係る改善・進捗を報告し、評価を受けることになる。一方、「強化フォローアップ」になれば、5年間で3回程度の改善・進捗報告および最終報告が必要になる。ちなみに、通常フォローアップは、これまでに審査を受けた29カ国中の8カ国(28%)のみとなっている。

いずれにせよ、審査結果を踏まえ、今後5年間にわたってFATFへの改善・進捗報告が求められることから、引き続き官民一体となって、AML/CFT対策の高度化に取り組んでいく必要がある。

では、FATFの審査結果が公表されていない状況のなか、今後のフォローアップ・プロセスを見据えて、どのような観点で管理態勢の高度化に取り組んでいけばよいのであろうか。金融機関等においては、特殊詐欺などの金融犯罪の防止、日常的に発生する疑わしい取引や不自然な取引の検知・報告、反社会的勢力等の取引不可先の検知・排除といった通常業務に加え、まずは、金融庁「マネー・ロンダリング及び

テロ資金供与対策に関するガイドライン」の「対応が求められる事項」を着実に実施できているか、もしくは計画に沿って着実に準備を進めているかについて再度確認いただきたい。そして、特に継続的顧客管理を行うための「顧客データ整備」と「顧客リスク評価」に、しっかりと取り組むことが重要である。

最新情報取得のため顧客に丁寧な説明を

リスクベース・アプローチにおいては、何よりもリスクの特定・評価が不可欠である。リスクの特定・評価が適切に行われていなければ、リスクに応じた対応ができるはずがない。そして、リスクの特定・評価においては、国家公安委員会が作成している犯罪収益移転危険度調査書や関連する当局からの公開情報のみに依存することなく、自らが日常業務の中で直面しているマネロン・テロ資金供与リスクの特定・評価を行っていただきたい。

例えば、特殊詐欺被害の状況や警察からの照会、疑わしい取引の届け出の傾向等、自らの手元にある情報をしっかりと分析し、リスクの特定・評価を行っていただきたい。商品・サービス、顧客属性、取引形態、国・地域といった要素におけるマネロン・テロ資金供与リスクの特定・評価を行った後、顧客にひも付いた顧客リスク評価を行うこととなるが、この顧客リスク評価については、最新の情報に基づいて行う必要がある。新規に取引を開始する顧客に関しては、取引開始時に取得した情報をもとにリスク評価を行い、その後、リスクに応じた頻度やリスク評価に影響を与える事象が発生した際に再度情報を取得し、リスクの再評価を行えばよい。

他方、既存の顧客については、顧客属性等の情報を取得してから時間が経過しており、リスク評価を算定するための情報が変化している可能性がある。個人の場合であれば住所や勤務先、法人であれば実質的支配者やビジネスモデル、商流が変わって、リスク評価も変わっている可能性がある。そのため、現在保有している情報で仮のリスク評価を行った後、データ更新のスケジュールを立て、顧客に接触して、データを取得し再評価を行い、リスクに応じた対応を継続的に行っていく必要がある。そして、リスクに応じた頻度で定期的に顧客と接触することにより、より正確な実態把握とリスクに応じた対応を講じることができる。同時に、口座の売買・譲渡、なりすましといった口座の不正利用を発見、防止することが可能になるのである。

顧客属性、商流、ビジネスモデルなどを把握し最新の情報に保ち、データを整えておくことは、「FATF勧告やガイドラインに書いてあるから」だけではなく、AML/CFT対策のデジタル化を通じた効率化、高度化を進める前処理としても極めて重要である。

現在、多くの金融機関等は、既存の顧客情報に基づいて仮の顧客リスク評価を行い、順次、データ更新を行っていると思われる。そのためにダイレクトメールを郵送し、顧客に必要情報を入力の上、返送をお願いする方法を採っている金融機関等が多いであろう。

FATF勧告等において、金融機関等は自らのマネロン・テロ資金供与リスクを特定・評価し、そのリスクに見合った対策が求められるため、リスク評価に必要な情報を収集することが必要となる。その情報の中には、顧客に関する情報を含む場合もあることを踏まえ、こうした取り組みの趣旨を十分理解いただけるよう、適時適切に、顧客に丁寧な説明を行うことが重要である。

AML/CFT対策においては、顧客の取引について、例えば「顧客の職業や年収、事業規模と照らして過大な取引ではないか」「通常の取引形態と照らして不自然な取引となっていないか」といった観点から検証が必要なケースがある。顧客受け入れの際や、顧客データ更新の際、顧客の「年収」「毎月の取引内容・頻度」「事業内容、収益」等の情報も、必須ではないものの、必要に応じて顧客に依頼するケースもある。金融機関等はこの観点でも顧客に何が任意で何が必須情報かなど、丁寧な説明を行う必要がある。

コールセンターで説明しつつ情報収集

他方、金融機関等からのよくある質問として「顧客データを更新しようにも、転居等により顧客と接触できない」、または「顧客から協力が得られない」という課題がある。顧客との接点を持つに当たり、「来店の際に依頼する」「携帯電話にメッセージを残す」「ネットバンキングでお知らせメールを発信する」などの考え得る必要な対応を最大限行う必要がある。それでもなお顧客に接触できず、必要な情報が得られない場合には、取引の一部を制限することも可能である旨が規定されている預金規定に則り、場合によっては、取引制限することで、顧客からの接触を促す方法もあり得ると考えられる。

一般的に、取引制限は、金融機関等と利用者の中で締結した約款に定められた方法で行われる。金融機関等の口座がマネロン・テロ資金供与に利用されないようにすることは、国際的にも強い要請であり、必要とされる情報の提供を受けられないなど、自らが定める適切な顧客管理を実施できないと判断した顧客・取引等については、取引の謝絶を行うことを含め、リスク遮断を検討することが金融機関等に求められている。ただし、マネロン・テロ資金供与に関する十分なリスク分析や評価を経ることなく、機械的に謝絶等を行ってはならない。いま一度、データ更新の依頼を顧客に行うに当たって、依頼状や説明内容を確認し、また、実際に相談窓口寄せられた顧客からの声を再確認するなど十分配慮していただきたい。

ある銀行においては、通常相談窓口のほかに、顧客データ更新手続きに関する相談窓口・コールセンターを設置し、電話での接触や相談、苦情に対応している。このコールセンターは単に説明するだけでなく、その場で顧客から情報を聴取し、入力することで、データ収集を効率化している。顧客の立場に立って、丁寧な説明を行いつつ、その場で必要な情報を聞き取る手法は参考にしていきたい。

また、金融機関等から「継続的顧客管理における実態把握において、再度、犯罪収益移転防止法で求められる『取引時確認』を行う必要があるのか」と聞かれることがあるが、顧客データの更新や継続的顧客管理措置は、顧客リスク評価の見直しと実態把握のために行うものであり、犯収法上の取引時確認を行うことを求めているものではない。しかし、取引時確認で確認した内容に疑義が生じるなど、犯収法4条2項に定める高リスク取引に該当する場合には、法令で求められる厳格な取引時確認を行うことは言うまでもない。

さらに、「すべての口座に対してデータ更新を行う必要があるのか」という質問も多い。例えば、不稼働口座については、いったんリスク評価対象外とすることも考えられる。ただし、取引モニタリングシステムにより、口座の再稼働のタイミングを見逃さないように監視していただきたい。長らく動きのなかった口座が急に動き始める背景として、口座売買等によって犯罪の受け皿口座として利用されていることも考えられる。その際には、直ちに顧客に接触するなど、リスクに応じた対応が求められる。

また、個人の給与振込口座や公共料金引き落とし口座のような、いわゆる生活口座については、既存の属性データや取引データによって合理的に特定できる場合は、リスクに応じた軽減措置が許容される場合もあると考えられる。しかし、この場合も取引モニタリングシステムによって、今までとは異なる資金移動を検知した場合には、その取引内容を吟味し、顧客の実態把握を行う必要がある。

実質的な実態把握で顧客リスク評価を

顧客リスク評価は、リスクベース・アプローチが大前提であり、形式的に行うのでは十分とはいえない。ある事例では、与信取引のある法人について、その法人のホームページを見れば、米国の制裁対象国と取引がある可能性を認識できたものの、営業店の実態把握が不十分で、顧客の言い分をうのみにし、深掘り調査を行わず、低リスク先としていた。

また、別の事例では、不芳情報が報道された際、報道をきっかけに顧客リスク評価の見直しが行われなかった。本来は、リスクに影響を与える事象が発生した場合、顧客リスク評価を見直さなければならない。顧客のリスク評価を行うための実態把握は、第1線(顧客部門)と第2線(管理部門)が連携して、相互に牽制し合いながら、形式的ではなく実質的に行われなくてはならない。リスクベース・アプローチは、すべての取引や顧客に対するモニタリングを強化することではない。むしろ、画一的な取り組みでは真のリスクを見逃してしまう恐れがあるため、リスクに応じて軽重を付けた対応を求めているのである。

顧客データの更新においても、画一的な方法ではなく、顧客から取得する情報は必須と任意の違いがあつてしかるべきである。顧客からの問い合わせに対しても、「なぜこの情報が必要か」「もしくは任意でよいのか」といった、より丁寧な説明が必要

となる。当然、個人顧客と法人顧客、与信先、純預金先で、アプローチの仕方が異な
ってしかるべきであるし、質問状は統一様式であったとしても、顧客からの質問に対し
ては、顧客属性等により、ケースバイケースで、より丁寧な説明が求められることもあ
るだろう。

また、継続的顧客管理措置を実施していくに当たっては、今後、リスクに応じて定
めた次の期限までに、実態把握とリスク評価の見直しを行う必要があり、「期日管理
と顧客への接触、必要な情報の入手、リスク評価、新たな期日の設定」という一連の
プロセスの構築が必要となる。顧客への接触と必要な情報の入手に関しては、よりリ
モートで行う場面が増すであろう。そのために、どのように非対面のかたちで顧客情
報を収集するか、収集したデータをどのようにデジタル化し、管理・活用していくか、中
長期的な視点に立って実質的な準備を進めていく必要がある。

(なお、本稿の意見に関する部分は筆者の個人的見解である)

尾崎 寛(おざき ひろし)

88年東京大学経済学部卒、三井銀行(現三井住友銀行)入行。91年大蔵省出向(国際金融局
調査課)、93年外務省出向(在米日本大使館財務班)などを経て、17年4月三井住友銀行金融
犯罪対応室長、18年2月から現職。