

5 前払式支払手段発行者関係

I 総則	5
I-1 前払式支払手段の範囲等.....	5
I-1-1 前払式支払手段に該当しない証票等又は番号、記号その他の符号.....	5
I-1-2 発行者との密接な関係について.....	6
I-1-3 法の適用を除外される前払式支払手段等.....	6
I-1-4 電子決済手段に該当する前払式支払手段について.....	7
I-2 基準日未使用残高の算出方法.....	8
I-2-1 基準日未使用残高の算出方法.....	8
I-2-2 基準日未使用残高の算出方法の特例.....	9
II 前払式支払手段発行者の監督上の評価項目	9
II-1 法令等遵守.....	9
II-1-1 法令等遵守（コンプライアンス）態勢等.....	9
II-1-1-1 主な着眼点.....	9
II-1-1-2 監督手法・対応.....	11
II-1-2 反社会的勢力による被害の防止.....	11
II-1-2-1 主な着眼点.....	12
II-1-2-2 監督手法・対応.....	14
II-1-3 不祥事件に対する対応.....	15
II-1-3-1 主な着眼点.....	15
II-1-3-2 監督手法・対応.....	15
II-2 利用者保護のための情報提供・相談機能等.....	16
II-2-1 情報の提供義務.....	16
II-2-1-1 主な着眼点.....	16
II-2-1-2 監督手法・対応.....	17
II-2-2 帳簿書類.....	17
II-2-2-1 主な着眼点.....	17
II-2-2-2 監督手法・対応.....	18
II-2-3 利用者に関する情報管理態勢.....	18
II-2-3-1 主な着眼点.....	19
II-2-3-2 監督手法・対応.....	21

II-2-4	苦情処理態勢	22
II-2-4-1	主な着眼点	22
II-2-4-2	監督手法・対応	23
II-2-5	サーバ型前払式支払手段を悪用した架空請求等詐欺被害への対応	23
II-2-5-1	主な着眼点	24
II-2-5-2	監督手法・対応	24
II-2-6	不適切利用防止措置	25
II-2-6-1	主な着眼点	25
II-2-6-2	監督手法・対応	26
II-2-7	障害者への対応	26
II-2-7-1	主な着眼点	26
II-2-7-2	監督手法・対応	27
II-2-8	口座振替サービス等の他の事業者の提供するサービスとの連携	27
II-2-8-1	主な着眼点	27
II-2-8-2	監督手法・対応	30
II-2-9	不正取引に対する補償	30
II-2-9-1	主な着眼点	30
II-2-9-2	監督手法・対応	31
II-3	事務運営	32
II-3-1	システム管理	32
II-3-1-1	主な着眼点	33
II-3-1-2	監督手法・対応	41
II-3-2	事務リスク管理	42
II-3-2-1	主な着眼点	43
II-3-2-2	監督手法・対応	43
II-3-3	外部委託	44
II-3-3-1	主な着眼点	44
II-3-3-2	監督手法・対応	45
II-3-4	前払式支払手段の払戻し	46
II-3-4-1	主な着眼点	46
II-3-4-2	監督手法・対応	47
II-3-5	加盟店の管理（第三者型発行者のみ）	48

II-3-5-1	主な着眼点	48
II-3-5-2	監督手法・対応	48
II-4	自家型前払式支払手段の発行の業務の承継に係る特例	49
II-4-1	主な着眼点	49
II-4-2	監督手法・対応	49
II-5	高額電子移転可能型前払式支払手段の発行の業務に係る監督上の評価項目	49
II-5-1	取引時確認等の措置	50
II-5-1-1	主な着眼点	50
II-5-1-2	監督手法・対応	54
II-5-2	未使用残高の上限額	54
II-5-2-1	主な着眼点	55
II-5-2-2	監督手法・対応	55
II-6	外国において前払式支払手段の発行の業務を行う者に対する基本的考え方	55
II-6-1	外国において発行される前払式支払手段の勧誘の禁止	55
II-6-2	外国において前払式支払手段の発行の業務を行う者によるインターネット等を利用したクロスボーダー取引	56
III	前払式支払手段発行者の検査・監督に係る事務処理上の留意点	57
III-1	基本的考え方及び一般的な事務処理等	57
III-1-1	検査・監督事務に係る基本的考え方	57
III-1-2	一般的な監督事務	59
III-1-3	監督当局間の連携	63
III-1-4	認定資金決済事業者協会との連携等	63
III-1-5	内部委任	64
III-2	資金決済に関する法律等に係る諸手続	64
III-2-1	発行届出書、登録申請書の受理等	65
III-2-2	業務実施計画の届出書の受理等	70
III-2-3	発行の業務の廃止の取扱い	71
III-2-4	発行保証金に係る手続について	72

Ⅲ－２－５	基準日報告書の取扱い	72
Ⅲ－２－６	前払式支払手段発行者が提出する報告書における記載上の留意点	73
Ⅲ－２－７	書面・対面による手続きについての留意点	73
Ⅲ－２－８	申請書等を提出するに当たっての留意点	74
Ⅲ－３	行政処分を行う際の留意点	74
Ⅲ－４	行政手続法等との関係等	77
Ⅲ－５	意見交換制度	78
Ⅲ－６	営業所等の所在の確知	78
Ⅲ－７	不利益処分の公表に関する考え方	79
Ⅲ－８	行政処分の連絡	79

I 総則

I-1 前払式支払手段の範囲等

資金決済に関する法律（平成 21 年法律第 59 号。以下「法」という。）に規定する前払式支払手段の範囲等について照会等があった場合には、以下のとおり判断するものとする。

I-1-1 前払式支払手段に該当しない証票等又は番号、記号その他の符号

(1) 次に掲げる証票等又は番号、記号その他の符号については、法第 3 条第 1 項に規定する前払式支払手段に該当しない。

- ① 「日銀券」、「収入印紙」、「郵便切手」、「証紙」等法律によってそれ自体が価値物としての効力を与えられているもの
- ② 「ゴルフ会員権証」、「テニス会員権証」等各種会員権（証拠証券としての性格を有するものに限る。）
- ③ 「トレーディング・スタンプ」等商行為として購入する者への販売であり、当該業者が消費者への転売を予定していないもの
- ④ 磁気カード又は IC カード等を利用した POS 型カード
- ⑤ 本人であることを確認する手段等で証票等又は番号、記号その他の符号自体には価値が存在せず、かつ、証票、電子機器その他のものに記録された財産的価値との結びつきがないもの

（注）「本人であることを確認する手段等で証票等又は番号、記号その他の符号自体には価値が存在せず、かつ、証票、電子機器その他のものに記録された財産的価値との結びつきがないもの」とは、以下のイ及びロの要件のいずれも満たすものをいう。

イ. 記名や暗証番号等により使用者が権利者本人に限定されること

ロ. その証票等又は番号、記号その他の符号を使用しなくても、なんらかの方法で使用者が権利者本人であることを発行者が確認すれば、物品等の購入・サービス等が提供されるものであって、以下の i から iii の要件を全て満たすものであること

- i) 当該証票等又は番号、記号その他の符号に頼らず、帳簿等その他の手段によって権利金額や回収の金額が管理されること
- ii) 当該証票等又は番号、記号その他の符号を使用しなくても、なんらかの方法で使用者が権利者本人であることを発行者が確認すれば、物品等の購入・サービス等が提供される仕組みとなっており、利用者一般において実際そのように運用されること
- iii) 当該証票等又は番号、記号その他の符号が「証票等又は番号、記号その他

の符号の提示等により権利行使ができる」など、利用者が「前払式支払手段」と判断するような表示又は説明が行われないこと。

- ⑥ 証票等又は番号、記号その他の符号のうち、証票等に記載若しくは記録され又はサーバに記録された財産的価値が証票等又は番号、記号その他の符号の使用に応じて減少するものではないもの。

- (2) 証票等又は番号、記号その他の符号のうち、法第 20 条第 1 項又は第 5 項に規定する場合を超えて払戻し（換金や現金の引き出し）を自由に認めているものについては、前払式支払手段と性格を異にするため、このような証票等又は番号、記号その他の符号を発行する者が前払式支払手段発行者として届出や登録を行うことはできないことに留意する必要がある。

（注）証票等又は番号、記号その他の符号を使用することにより、払戻し（換金や現金の引き出し）が可能な資金移動業に係る電子マネー又は電子決済手段等を購入又は交換できる場合も、払戻しを自由に認めることとなるため、このような証票等又は番号、記号その他の符号を発行する者が前払式支払手段発行者として届出や登録を行うことはできないことに留意する。

I-1-2 発行者との密接な関係について

資金決済に関する法律施行令（平成 22 年政令第 19 号。以下「令」という。）第 3 条第 1 項第 5 号に規定する「発行者が行う物品等の給付又は役務の提供と密接不可分な物品等の給付又は役務の提供を同時に又は連続して行う者がある場合」とは、当該者が行う物品等の給付又は役務の提供が発行者が物品等の給付又は役務の提供を行う際に必要不可欠な場合であって社会通念上両者が一体と考えられるものをいい、単なる業務提携は含まれない。

I-1-3 法の適用を除外される前払式支払手段等

法第 4 条の規定による適用除外の取扱いについては、次のとおりとする。

- (1) 法第 4 条第 2 号に規定する「発行の日」とは、次に掲げる日のいずれか遅い日をいう。
- ① 財産的価値が証票、電子機器その他の物に記載又は記録された日
 - ② 利用者に対し証票等、番号、記号その他の符号を交付又は付与された日
- (2) 令第 4 条第 1 項第 3 号の規定については、次のとおりとする。
- ① 「利用に際し発行される」とは、利用の都度その利用の時期に近接して、利用に必要な分だけ発行、購入され、基本的に残高が残らない場合をいう。
 - ② 「利用者が通常使用することとされている」とは、原則としてその証票等以外

のものでは役務及び物品等の提供を受けられない場合をいう。

- (3) 令第4条第1項第4号により、サーバ型前払式支払手段のうち、同項第1号から第3号までに掲げる証票等のいずれかと同じ機能を有することが確認できるものについては、法の適用対象とはならない。

ただし、商品の給付や役務の提供が専らインターネットを通じて行われる場合には、例えばインターネット上の仮想空間へのアクセス過程を「入場券」と称するものや、仮想空間において提供する役務の内容を捉えて「乗車券」や「食券」と称するものについては、同号括弧書に該当するため、法の適用対象となる。

(注) 本ガイドラインでいう「サーバ型前払式支払手段」とは、法第3条第1項第1号又は第2号に規定する前払式支払手段のうち、当該前払式支払手段に係る金額情報が、前払式支払手段発行者の管理するセンターサーバに記録され、利用者に対して交付されるIDやIDと一体となって交付される書面、カード等には、価値情報が記録されていないものをいう。

- (4) 令第4条第4項第4号に規定する「一定の職域内」とは、次のものをいう。

- ① 職場の協同意識に基づく労働者の結合体で、同一の職場をその職域とするもの
- ② 同一職場ではないが、同一職種でかつ同一系統の結合体であるもの
- ③ 同一職種でかつ同一系統でない職場の結合体であるもの

- (5) 令第4条第4項第4号に規定する「福利厚生施設」とは、従業員のための施設であって、社会通念上、福利厚生施設として認められるものをいい、具体的には、売店、食堂、診療所、理髪店、体育館、保養所等をいう。

- (6) 令第4条第5項第1号に規定する前払式支払手段とは、友の会が発行するお買い物券等をいう。

- (7) 令第4条第5項第2号に規定する前払式支払手段には、その発行自体は旅行業務として行われず、当該前払式支払手段を使用する段階で初めてその所有者が旅行業務に関する取引をすることとなるもの（いわゆる旅行ギフト券）は、該当しない。

I-1-4 電子決済手段に該当する前払式支払手段について

利用者保護及び業務の健全かつ適切な運営を確保する観点から、前払式支払手段発行者は、内閣府令第23条の3第3号により、電子決済手段（法第2条第5項に規定する電子決済手段をいう。）に該当する前払式支払手段を発行してはならないとされていることに留意する。

この点、電子決済手段等取引業者に関する内閣府令第2条第2項を踏まえて、発行者がブロックチェーン等の基盤を利用して不特定の者に対して流通可能な仕様で発行し、発行者や加盟店以外の不特定の者に対する送金・決済手段として利用できる前払式支払手段など、移転を完了するためにその都度、発行者の承諾その他の関与を要しない前払式支払手段については、内閣府令第1条第3項第4号に規定する残高譲渡型前払式支払手段、同項第5号に規定する番号通知型前払式支払手段その他その移転を完了するためにその都度当該前払式支払手段を発行する者の承諾その他の関与を要するものには該当せず、電子決済手段に該当することに留意する必要がある。

(注) 上記に関して、電子決済手段等取引業者に関する内閣府令第2条第2項は同内閣府令の施行の日から2年間適用しないとされていることに留意する。

I-2 基準日未使用残高の算出方法

法第14条第2項、第15条若しくは第16条第1項の規定による届出等又は法第23条による報告書の提出があった場合には、基準日未使用残高の額について以下のとおり取り扱うものとする。

I-2-1 基準日未使用残高の算出方法

(1) 前払式支払手段に関する内閣府令（平成22年内閣府令第3号。以下「内閣府令」という。）第4条の規定により基準日（法第3条第2項に規定する基準日をいう。以下同じ。）における基準日未使用残高の額を算出する場合、当該基準日の直前の基準日における基準日未使用残高（法第3条第1項第2号の前払式支払手段にあっては、その計算の基礎となった物品等又は役務の数量を、当該基準日において金銭に換算した金額）に、基準期間発行額（当該基準日を含む基準期間において発行した前払式支払手段の発行額として当該基準日において内閣府令第48条第1項の規定により算出した額をいう。）から、基準期間回収額（当該基準日を含む基準期間における前払式支払手段の回収額として、当該基準日において同条第2項の規定により算出した額をいう。）を控除した額を加えた額で計算することができるものとする。（注）

(注) 法第29条の2第1項の規定の適用を受けている場合で、同項の届出書を提出した日の属する基準期間が特例基準日の翌日から次の通常基準日までの期間であるときは、「直前の基準日」は、当該特例基準日の直前の通常基準日とし、「当該基準日を含む基準期間」は、当該次の通常基準日を含む基準期間及び当該基準期間の直前の基準期間とする。

(2) 上記(1)の基準日未使用残高には、財務諸表に税法による収益（いわゆる退職益）

として計上された前払式支払手段の発行残高も含むものとする。

(3) 前払式支払手段に該当する証票等又は番号、記号その他の符号を一部無償で発行した場合には、以下の要件をすべて満たした場合に限り、当該無償発行分については前払式支払手段の発行額、回収額及び未使用残高に計上しないこととすることができる。

- ① 情報の提供内容やデザインによって、対価を得て発行されたものと無償で発行されたものを明確に区別することが可能であること
- ② 帳簿書類上も、発行額、回収額、未使用残高について、対価を得て発行されたものと無償で発行されたものが区分して管理されていること

I-2-2 基準日未使用残高の算出方法の特例

クレジット与信業者と前払式支払手段の発行者が同一である場合で、クレジットで購入された前払式支払手段の代金が未収となっており、その額が把握できる場合には、当該未収部分の額を基準日未使用残高の額から控除することができるものとする。

II 前払式支払手段発行者の監督上の評価項目

II-1 法令等遵守

II-1-1 法令等遵守（コンプライアンス）態勢等

前払式支払手段が重要な決済手段の1つとなっていることを認識して、法令等を厳格に遵守し、健全かつ適切な業務運営に努めることは、利用者の前払式支払手段に対する信頼を向上させることになり、ひいては前払式支払手段のさらなる流通・発展を通じた利用者利便の向上という観点から重要である。

また、法令等を厳格に遵守し、健全かつ適切な業務運営に努める態勢を構築するにあたっては、経営陣が当該態勢の構築の重要性を認識した上で、健全かつ適切な業務運営の実現に配慮し、指揮・監督機能を適切に発揮することが重要である。

また、本ガイドラインの各着眼点に記述されている字義どおりの対応が前払式支払手段発行者においてなされていない場合であっても、当該前払式支払手段発行者の規模や特性などからみて、前払式支払手段の利用者の利益を保護する観点から、特段の問題がないと認められれば、不適切とするものではない。

前払式支払手段発行者の監督に当たっては、例えば、以下の点に留意するものとする。

II-1-1-1 主な着眼点

- ① コンプライアンスに係る基本的な方針、具体的な実践計画（コンプライアンス・プログラム）や行動規範（倫理規程、コンプライアンス・マニュアル）等が策定され、定期的又は必要に応じ、見直しが行われているか。また、これらの方針等は役員及び前払式支払手段の発行の業務に従事する使用人その他の従業者（以下「役職員」という。）に対して周知徹底が図られ、十分に理解されるとともに、日常の業務運営において実践されているか。
- ② 経営陣は、断固たる態度で反社会的勢力との関係を遮断し排除していくことが、前払式支払手段発行者の業務の適切性のため不可欠であることを十分認識し、「企業が反社会的勢力による被害を防止するための指針について」（平成19年6月19日犯罪対策閣僚会議幹事会申合せ。以下Ⅱ-1-1において「政府指針」という。）の内容を踏まえて決定した基本方針を社内外に宣言しているか。
- さらに、政府指針を踏まえた基本方針を実現するための体制を整備するとともに、定期的にその有効性を検証するなど、法令等遵守・リスク管理事項として、反社会的勢力による被害防止を明確に位置づけているか。
- ③ 法令等に則った適切な業務運営が行われているか。例えば、内部管理部門におけるモニタリング・検証や、内部監査部門による内部監査を実施するなど、前払式支払手段の発行の業務が法令等を遵守し適切に行われているかについて、検証しているか。また、当該検証等を通じて発見された不適切な取扱いについて速やかに改善しているか。
- （注1）本ガイドラインでいう「内部管理部門」とは、法令及び社内規則等を遵守した業務運営を確保するための内部事務管理部署、法務部署等をいう。
- また、「内部監査部門」とは、営業部門から独立した検査部署、監査部署等をいい、内部管理の一環として被監査部門等が実施する検査等を含まない。
- （注2）前払式支払手段の発行者の規模等を踏まえ、外部監査人による外部監査、又は認定資金決済事業者協会による調査（以下「外部監査等」という。）を導入する方が監査の実効性があると考えられる場合には、内部監査に代え外部監査等を利用して差し支えない。
- ④ 経営陣は、前払式支払手段の利用者に対して、発行者自ら又は加盟店（以下「発行者等」という。）を通じて、物品等や役務を提供する義務を負うという前払式支払手段の法的性質を理解して、前払式支払手段の発行の業務を行っているか。例えば、前払式支払手段の発行に伴うキャッシュ・フローのみならず、当該前払式支払手段の未使用残高についても正確に把握することが重要であることを認識し、その実践のための態勢整備に努めているか。
- ⑤ 経営陣は、前払式支払手段の発行に伴うキャッシュ・フローを重視するあまり、当該前払式支払手段の未使用残高が発行者等による物品等や役務の提供能力を著しく上回るような、発行方針を立てていないか。

Ⅱ－１－１－２ 監督手法・対応

検査の指摘事項に対するフォローアップや、不祥事件届出等の日常の監督事務を通じて把握された前払式支払手段発行者の法令等遵守態勢の課題等については、上記の着眼点に基づき、原因及び改善策等について深度あるヒアリングを実施し、必要に応じて法第 24 条に基づき報告書を徴収することにより、前払式支払手段発行者における自主的な業務改善状況を把握することとする。

さらに、前払式支払手段の利用者の利益の保護の観点を含む前払式支払手段の発行の業務の健全かつ適切な運営の確保の観点から重大な問題があると認められるときには、前払式支払手段発行者に対して、法第 25 条に基づく業務改善命令を発出することとする。また、重大、悪質な法令違反行為が認められるときには、法第 26 条又は第 27 条に基づく業務停止命令等の発出を検討するものとする（行政処分を行う際に留意する事項はⅢ－３による。）。

Ⅱ－１－２ 反社会的勢力による被害の防止

反社会的勢力を社会から排除していくことは、社会の秩序や安全を確保する上で極めて重要な課題であり、反社会的勢力との関係を遮断するための取組みを推進していくことは、企業にとって社会的責任を果たす観点から必要かつ重要なことである。前払式支払手段発行者自身や役職員のみならず、利用者等の様々なステークホルダーが被害を受けることを防止するため、反社会的勢力を金融取引から排除していくことが求められる。

もとより前払式支払手段発行者として業務の適切性を確保するためには、反社会的勢力に対して屈することなく法令等に則して対応することが不可欠であり、「企業が反社会的勢力による被害を防止するための指針について」（平成 19 年 6 月 19 日犯罪対策閣僚会議幹事会申合せ）の趣旨を踏まえ、平素より、反社会的勢力との関係遮断に向けた態勢整備に取り組む必要がある。

特に、近時反社会的勢力の資金獲得活動が巧妙化しており、関係企業を使い通常の経済取引を装って巧みに取引関係を構築し、後々トラブルとなる事例も見られる。こうしたケースにおいては経営陣の断固たる対応、具体的な対応が必要である。

なお、役職員の安全が脅かされる等不測の事態が危惧されることを口実に問題解決に向けた具体的な取組みを遅らせることは、かえって前払式支払手段発行者や役職員自身等への最終的な被害を大きくし得ることに留意する必要がある。

（参考）「企業が反社会的勢力による被害を防止するための指針について」

（平成 19 年 6 月 19 日犯罪対策閣僚会議幹事会申合せ）

- ①反社会的勢力による被害を防止するための基本原則
 - 組織としての対応
 - 外部専門機関との連携

- 取引を含めた一切の関係遮断
- 有事における民事と刑事の法的対応
- 裏取引や資金提供の禁止

②反社会的勢力のとりえ方

暴力、威力と詐欺的手法を駆使して経済的利益を追求する集団又は個人である「反社会的勢力」をとらえるに際しては、暴力団、暴力団関係企業、総会屋、社会運動標榜ゴロ、政治活動標榜ゴロ、特殊知能暴力集団等といった属性要件に着目するとともに、暴力的な要求行為、法的な責任を超えた不当な要求といった行為要件にも着目することが重要である(平成23年12月22日付警察庁次長通達「組織犯罪対策要綱」参照)。

Ⅱ-1-2-1 主な着眼点

反社会的勢力とは一切の関係をもたず、反社会的勢力であることを知らずに関係を有してしまった場合には、相手方が反社会的勢力であると判明した時点で可能な限り速やかに関係を解消するための態勢整備及び反社会的勢力による不当要求に適切に対応するための態勢整備の検証については、個々の取引状況等を考慮しつつ、例えば以下のような点に留意することとする。

(1) 組織としての対応

反社会的勢力との関係の遮断に組織的に対応する必要性・重要性を踏まえ、担当者や担当部署だけに任せることなく経営陣が適切に関与し、組織として対応することとしているか。また、前払式支払手段発行者単体のみならず、前払式支払手段の発行の業務における反社会的勢力との関係遮断のため、グループ一体となって、反社会的勢力の排除に取り組むこととしているか。さらに、グループ外の他社(決済代行会社等)を介した決済サービスの提供を行う場合においても、反社会的勢力の排除に取り組むこととしているか。

(2) 反社会的勢力対応部署による一元的な管理態勢の構築

反社会的勢力との関係を遮断するための対応を総括する部署(以下「反社会的勢力対応部署」という。)を整備し、反社会的勢力による被害を防止するための一元的な管理態勢が構築され、機能しているか。

特に、一元的な管理態勢の構築に当たっては、以下の点に十分留意しているか。

- ① 反社会的勢力対応部署において反社会的勢力に関する情報を積極的に収集・分析するとともに、当該情報を一元的に管理したデータベースを構築し、適切に更新(情報の追加、削除、変更等)する体制となっているか。また、当該情報の収集・分析等に際しては、グループ内で情報の共有に努め、警察・暴力追放運動推進センター・弁護士等の外部専門機関等から提供された情報を積極的に活用して

いるか。さらに、当該情報を加盟店を含めた取引先の審査や当該前払式支払手段発行者における株主の属性判断等を行う際に、適切に活用する体制となっているか。

- ② 反社会的勢力対応部署において対応マニュアルの整備や継続的な研修活動、警察・暴力追放運動推進センター・弁護士等の外部専門機関との平素からの緊密な連携体制の構築を行うなど、反社会的勢力との関係を遮断するための取組みの実効性を確保する体制となっているか。特に、平素より警察とのパイプを強化し、組織的な連絡体制と問題発生時の協力体制を構築することにより、脅迫・暴力行為の危険性が高く緊急を要する場合には直ちに警察に通報する体制となっているか。
- ③ 反社会的勢力との取引が判明した場合及び反社会的勢力による不当要求がなされた場合等において、当該情報を反社会的勢力対応部署へ迅速かつ適切に報告・相談する体制となっているか。また、反社会的勢力対応部署は、当該情報を迅速かつ適切に経営陣に対し報告する体制となっているか。さらに、反社会的勢力対応部署において実際に反社会的勢力に対応する担当者の安全を確保し担当部署を支援する体制となっているか。

(3) 適切な事前審査の実施

反社会的勢力との取引を未然に防止するため、反社会的勢力に関する情報等を活用した適切な事前審査を実施するとともに、契約書や取引約款への暴力団排除条項の導入を徹底するなど、反社会的勢力が加盟店を含めた取引先となることを防止しているか。

(4) 適切な事後検証の実施

反社会的勢力との関係遮断を徹底する観点から、既存の契約の適切な事後検証を行うための態勢が整備されているか。

(5) 反社会的勢力との取引解消に向けた取組み

- ① 反社会的勢力との取引が判明した旨の情報が反社会的勢力対応部署を經由して迅速かつ適切に経営陣に報告され、経営陣の適切な指示・関与のもと対応を行うこととしているか。
- ② 平素から警察・暴力追放運動推進センター・弁護士等の外部専門機関と緊密に連携しつつ、反社会的勢力との取引の解消を推進しているか。
- ③ 事後検証の実施等により、取引開始後に取引の相手方が反社会的勢力であると判明した場合には、関係の遮断を図るなど、反社会的勢力への利益供与にならないよう配慮しているか。

- ④ いかなる理由であれ、反社会的勢力であることが判明した場合には、資金提供や不適切・異例な取引を行わない態勢を整備しているか。

(6) 反社会的勢力による不当要求への対処

- ① 反社会的勢力により不当要求がなされた旨の情報が反社会的勢力対応部署を経由して迅速かつ適切に経営陣に報告され、経営陣の適切な指示・関与のもと対応を行うこととしているか。
- ② 反社会的勢力からの不当要求があった場合には積極的に警察・暴力追放運動推進センター・弁護士等の外部専門機関に相談するとともに、暴力追放運動推進センター等が示している不当要求対応要領等を踏まえた対応を行うこととしているか。特に、脅迫・暴力行為の危険性が高く緊急を要する場合には直ちに警察に通報を行うこととしているか。
- ③ 反社会的勢力からの不当要求に対しては、あらゆる民事上の法的対抗手段を講ずるとともに、積極的に被害届を提出するなど、刑事事件化も躊躇しない対応を行うこととしているか。
- ④ 反社会的勢力からの不当要求が、事業活動上の不祥事や役職員の不祥事を理由とする場合には、反社会的勢力対応部署の要請を受けて、不祥事案を担当する部署が速やかに事実関係を調査することとしているか。

(7) 株主情報の管理

定期的に自社株の取引状況や株主の属性情報等を確認するなど、株主情報の管理を適切に行っているか。

II-1-2-2 監督手法・対応

検査の指摘事項に対するフォローアップや、不祥事件届出等の日常の監督事務を通じて把握された前払式支払手段発行者の反社会的勢力との関係遮断態勢等の課題については、上記の着眼点に基づき、原因及び改善策等について深度あるヒアリングを実施し、必要に応じて法第 24 条に基づき報告書を徴収することにより、前払式支払手段発行者における自主的な業務改善状況を把握することとする。

さらに、前払式支払手段の利用者の利益の保護の観点を含む前払式支払手段の発行の業務の健全かつ適切な運営の確保の観点から重大な問題があると認められるときには、前払式支払手段発行者に対して、法第 25 条に基づく業務改善命令を発出することとする。また、重大、悪質な法令違反行為が認められるときには、法第 26 条又は第 27 条に基づく厳正な処分について、必要な対応を検討するものとする（行政処分を行う際に留意する事項はⅢ-3による。）。

Ⅱ－１－３ 不祥事件に対する対応

内閣府令第 53 条の 2 に規定する「自己又はその役員若しくは従業者に前払式支払手段の発行の業務に関し法令に違反する行為又は前払式支払手段の発行の業務の健全かつ適切な運営に支障を来す行為」（以下「不祥事件」という。）が発生した場合の監督上の対応については、以下のとおり取扱うこととする。

なお、不祥事件とは、前払式支払手段の発行の業務に関し法令に違反する行為の外、次に掲げる行為が該当する。

- ・ 前払式支払手段の発行の業務に関し、利用者の利益を損なうおそれのある詐欺、横領、背任等。
- ・ 前払式支払手段の発行の業務に関し、利用者から告訴、告発され又は検挙された行為。
- ・ その他前払式支払手段の発行の業務の健全かつ適切な運営に支障を来す行為又はそのおそれのある行為であって、上記に掲げる行為に準ずるもの。

Ⅱ－１－３－１ 主な着眼点

- ① 前払式支払手段発行者において不祥事件が発覚し、当該前払式支払手段発行者から第一報があった場合は、以下の点を確認するものとする。なお、前払式支払手段発行者から第一報がなく届出書の提出があった場合にも、同様の取扱いとする。

イ. 社内規則等に則った内部管理部門への迅速な報告及び経営陣への報告。

ロ. 刑罰法令に抵触しているおそれのある事実については、警察等関係機関等への通報。

ハ. 独立した部署（内部監査部門等）での不祥事件の調査・解明の実施。

- ② 不祥事件と前払式支払手段の発行の業務の適切性の関係については、以下の着眼点に基づき検証を行うこととする。

イ. 不祥事件の発覚後の対応は適切か。

ロ. 不祥事件への経営陣の関与はないか、組織的な関与はないか。

ハ. 不祥事件の内容が利用者に与える影響はどうか。

ニ. 内部けん制機能が適切に発揮されているか。

ホ. 再発防止のための改善策の策定や自浄機能は十分か、関係者の責任の追及は明確に行われているか。

ヘ. 前払式支払手段の利用者等に対する説明や問い合わせへの対応等は適切か。

Ⅱ－１－３－２ 監督手法・対応

不祥事件の届出があった場合には、事実関係（当該行為が発生した営業所、当該行為者の氏名・職名・職歴、当該行為の概要、発覚年月日、発生期間、発覚の端緒）、

発生原因分析、改善・対応策等について深度あるヒアリングを実施し、必要に応じて法第 24 条に基づき報告書を徴収することにより、前払式支払手段発行者の自主的な業務改善状況を把握することとする。

さらに、前払式支払手段の利用者の利益の保護の観点を含む前払式支払手段の発行の業務の健全かつ適切な運営の確保の観点から重大な問題があると認められるときには、前払式支払手段発行者に対して、法第 25 条の規定に基づく業務改善命令を发出することとする。また、重大・悪質な法令違反行為が認められるときには、第 26 条又は第 27 条に基づく業務停止命令等の发出を検討するものとする（行政処分を行う際に留意する事項はⅢ－3による。）。

Ⅱ－2 利用者保護のための情報提供・相談機能等

Ⅱ－2－1 情報の提供義務

前払式支払手段を発行することは、その利用者から信用の供与を受けることを意味することから、当該信用供与の状態を明らかにしておくことは、利用者の利益の保護の観点から、非常に重要である。

また、前払式支払手段は、証票型、IC カード型、サーバ型と様々な形態のものから存在することから、それぞれの態様に応じて、適切に情報が提供される必要がある。

Ⅱ－2－1－1 主な着眼点

- ① 内閣府令第 21 条第 1 項に規定する方法により情報を提供する前払式支払手段である場合については、同項の規定に従って法第 13 条第 1 項各号で定められた事項が漏れなく記載されているか（注 1・注 2）。
- ② 内閣府令第 21 条第 2 項各号に掲げる方法により情報を提供する前払式支払手段である場合については、利用者が発行者から前払式支払手段を購入する際（当該前払式支払手段が加算型前払式支払手段であって、当該加算が行われる場合を除く。）に、必ず、法第 13 条第 1 項各号に規定する事項に関する情報を確認する手続となっているか。また、利用者が前払式支払手段を購入した後にも、当該情報を確認できるようになっているか。（注 1）
- ③ 内閣府令第 23 条の 2 第 1 項各号で規定する事項について、利用者の正確な理解を妨げない範囲で、実務を踏まえた合理的な方法により、漏れなく前払式支払手段の利用者に提供されることとしているか。
- ④ 内閣府令第 23 条の 2 第 1 項第 3 号に規定する利用者の損失の補償その他の対

応に関する方針について、Ⅱ－２－９を踏まえたものとなっているか。

(注１) 前払式支払手段発行者が認定資金決済事業者協会の会員である場合には、情報の提供義務の対象となる項目の一部については、法第 13 条第 2 項及び内閣府令第 23 条の 2 第 3 項の規定に基づき同協会のホームページに掲載する方法も認められていることに留意する。

(注２) 内閣府令第 21 条第 1 項に規定する「前払式支払手段と一体となっている書面その他の物」とは、利用者が当該前払式支払手段を使用する際に提示又は交付する必要があるものを指し、単に、前払式支払手段となる番号、記号その他の符号が記載されているだけで、利用者が当該前払式支払手段を利用する際に、当該書面その他の物を提示又は交付することを要しないものは含まれないことに留意する。

Ⅱ－２－１－２ 監督手法・対応

検査の指摘事項に対するフォローアップや、不祥事件届出等の日常の監督事務を通じて把握された情報の提供義務に関する課題等については、上記の着眼点に基づき、原因及び改善策等について、深度あるヒアリングを実施し、必要に応じて法第 24 条に基づき報告書を徴収することにより、前払式支払手段発行者における自主的な業務改善状況を把握することとする。

さらに、前払式支払手段の利用者の利益の保護の観点を含む前払式支払手段の発行の業務の健全かつ適切な運営の確保の観点から重大な問題があると認められるときには、前払式支払手段発行者に対して、法第 25 条に基づく業務改善命令を発出することとする。また、重大、悪質な法令違反行為が認められるときには、法第 26 条又は第 27 条に基づく業務停止命令等の発出を検討するものとする（行政処分を行う際に留意する事項はⅢ－３による。）。

Ⅱ－２－２ 帳簿書類

前払式支払手段の発行の業務に関する帳簿書類は、前払式支払手段の発行額や未使用残高等を正確に反映させ、当該帳簿の記載内容をもとに発行保証金を供託等させることにより、利用者の利益の保護に資するため法令にその作成及び保存義務が規定されているものである。帳簿書類の作成・保存に係る検証に当たっては、これらの趣旨を踏まえ、以下の点に留意して行うものとする。

Ⅱ－２－２－１ 主な着眼点

- ① 前払式支払手段発行者は、前払式支払手段の発行の業務に関する帳簿書類の作成・保存が適正に行われるような態勢の整備を行っているか。例えば、以下のよ

うな態勢が構築されているか。

イ. 前払式支払手段及びその支払可能金額等の種類ごとに、発行数、発行量、在庫枚数及び回収量を定期的に把握できる態勢を構築しているか。また、前払式支払手段の支払可能金額等の種類ごとに回収量を把握することが困難であると認められる場合には、前払式支払手段の種類ごとに把握できる態勢を構築しているか。(注)

ロ. 証票等を複数箇所で発行している場合には、本部において各発行箇所における発行枚数と在庫枚数を正確に把握しているか。

ハ. 法第3条第1項第2号に規定する前払式支払手段を発行している場合には、当該前払式支払手段に係る物品等の一単位当たりの通常提供価格を把握できる態勢を構築しているか。

② 帳簿書類の記載内容の正確性について、内部監査部門等、帳簿作成部門以外の部門において検証を行っているか。

③ 帳簿書類を電磁的に作成している場合には、一定期間ごとにバックアップをとるなど、データが毀損した場合に、帳簿書類を復元できる態勢となっているか。

(注) 使用期限を付した前払式支払手段であっても、当該使用期限を経過したものについて、実態として、期限満了後も引き続き使用を認めている場合には、使用期限を経過したものについても発行未使用残高から控除することができないことに留意する。

II-2-2-2 監督手法・対応

検査の指摘事項に対するフォローアップや、不祥事件届出等の日常の監督事務を通じて把握された帳簿書類の作成・保存に関する課題等については、上記の着眼点に基づき、原因及び改善策等について、深度あるヒアリングを実施し、必要に応じて法第24条に基づき報告書を徴収することにより、前払式支払手段発行者における自主的な業務改善状況を把握することとする。

さらに、前払式支払手段の利用者の利益の保護の観点を含む前払式支払手段の発行の業務の健全かつ適切な運営の確保の観点から重大な問題があると認められるときには、前払式支払手段発行者に対して、法第25条に基づく業務改善命令を発出することとする。また、重大、悪質な法令違反行為が認められるときには、法第26条又は第27条に基づく業務停止命令等の発出を検討するものとする(行政処分を行う際に留意する事項はIII-3による)。

II-2-3 利用者に関する情報管理態勢

利用者に関する情報の適切な取扱いについては、内閣府令第44条及び第45条の規定に加え、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号。以下「保護法」と

いう。)、個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン(通則編)、同ガイドライン(外国にある第三者への提供編)、同ガイドライン(第三者提供時の確認・記録義務編)及び同ガイドライン(仮名加工情報・匿名加工情報編)(以下、合わせて「保護法ガイドライン」という。)、金融分野における個人情報保護に関するガイドライン(以下「金融分野ガイドライン」という。))及び金融分野における個人情報保護に関するガイドラインの安全管理措置等についての実務指針(以下「実務指針」という。))の規定に基づく適切な措置が確保される必要がある。

また、クレジットカード情報(カード番号、有効期限等)を含む個人情報(以下「クレジットカード情報等」という。))は、情報が漏えいした場合、不正使用によるなりすまし購入など二次被害が発生する可能性が高いことから、厳格な管理が求められる。

以上を踏まえ、前払式支払手段発行者の監督に当たっては、例えば、以下の点に留意するものとする。

Ⅱ-2-3-1 主な着眼点

(1) 利用者に関する情報管理態勢

- ① 経営陣は、利用者に関する情報管理の適切性を確保する必要性及び重要性を認識し、適切性を確保するための組織体制の確立(部門間における適切なけん制機能の確保を含む。)、社内規程の策定等、内部管理態勢の整備を図っているか。
- ② 利用者に関する情報の取扱いについて、具体的な取扱基準を定めた上で、研修等により役職員に周知徹底を図っているか。特に、当該情報の第三者への伝達については、上記の法令、保護法ガイドライン、金融分野ガイドライン、実務指針の規定に従い手続きが行われるよう十分な検討を行った上で取扱基準を定めているか。
- ③ 利用者に関する情報へのアクセス管理の徹底(アクセス権限を付与された本人以外が使用することの防止等)、内部関係者による利用者に関する情報の持ち出しの防止に係る対策、外部からの不正アクセスの防御等情報管理システムの堅牢化などの対策を含め、利用者に関する情報の管理状況を適時・適切に検証できる態勢となっているか。

また、特定職員に集中する権限等の分散や、幅広い権限等を有する職員への管理・けん制の強化を図る等、利用者に関する情報を利用した不正行為を防止するための適切な措置を図っているか。

- ④ 利用者に関する情報の漏えい等が発生した場合に、適切に責任部署へ報告され、二次被害等の発生防止の観点から、対象となった利用者への説明、当局への報告及び必要に応じた公表が迅速かつ適切に行われる態勢が整備されているか。

また、情報漏えい等が発生した原因を分析し、再発防止に向けた対策が講じら

れているか。更には、他社における漏えい事故等を踏まえ、類似事例の再発防止のために必要な措置の検討を行っているか。

- ⑤ 独立した内部監査部門において、定期的に又は随時に、利用者に関する情報管理に係る幅広い業務を対象とした監査を行っているか。

また、利用者に関する情報管理に係る監査に従事する職員の専門性を高めるため、研修の実施等の方策を適切に講じているか。

- ⑥ 認定資金決済事業者協会会員については、情報の適切な取扱いを確保するために認定資金決済事業者協会で開催する研修又は同等の内容の研修に役職員を定期的に参加させているか。

認定資金決済事業者協会非会員についても、上記と同等の内容の研修に役職員を定期的に参加させているか。

(2) 個人情報管理

- ① 個人である利用者に関する情報については、内閣府令第44条の規定に基づきその安全管理及び従業者の監督について、当該情報の漏えい、滅失又は毀損の防止を図るために必要かつ適切な措置として以下の措置が講じられているか。

(安全管理について必要かつ適切な措置)

イ. 金融分野ガイドライン第8条の規定に基づく措置

ロ. 実務指針Ⅰ及び別添2の規定に基づく措置

(従業者の監督について必要かつ適切な措置)

ハ. 金融分野ガイドライン第9条の規定に基づく措置

ニ. 実務指針Ⅱの規定に基づく措置

- ② 個人である利用者に関する人種、信条、門地、本籍地、保健医療又は犯罪経歴についての情報その他の特別の非公開情報(注)を、金融分野ガイドライン第5条第1項各号に列挙する場合を除き、利用しないことを確保するための措置が講じられているか。

(注) その他特別の非公開情報とは、以下の情報をいう。

イ. 労働組合への加盟に関する情報

ロ. 民族に関する情報

ハ. 性生活に関する情報

ニ. 個人情報の保護に関する法律施行令第2条第4号に定める事項に関する情報

ホ. 個人情報の保護に関する法律施行令第2条第5号に定める事項に関する情報

ヘ. 犯罪により害を被った事実に関する情報

ト. 社会的身分に関する情報

- ③ クレジットカード情報等については、以下の措置が講じられているか。
- イ. クレジットカード情報等について、利用目的その他の事情を勘案した適切な保存期間を設定し、保存場所を限定し、保存期間経過後適切かつ速やかに廃棄しているか。
 - ロ. 業務上必要とする場合を除き、クレジットカード情報等をコンピューター画面に表示する際には、カード番号を全て表示させない等の適切な措置を講じているか。
 - ハ. 独立した内部監査部門において、クレジットカード情報等を保護するためのルール及びシステムが有効に機能しているかについて、定期的又は随時に内部監査を行っているか。
- ④ 個人データの第三者提供に関して、金融分野ガイドライン第 12 条等を遵守するための措置が講じられているか。特に、その業務の性質や方法に応じて、以下の点にも留意しつつ、個人である利用者から適切な同意の取得が図られているか。
- イ. 金融分野ガイドライン第 3 条を踏まえ、個人である利用者から PC・スマートフォン等の非対面による方法で第三者提供の同意を取得する場合、同意文言や文字の大きさ、画面仕様その他同意の取得方法を工夫することにより、第三者提供先、当該提供先に提供される情報の内容及び当該提供先における利用目的について、個人である利用者が明確に認識できるような仕様としているか。
 - ロ. 過去に個人である利用者から第三者提供の同意を取得している場合であっても、第三者提供先や情報の内容が異なる場合、又はあらかじめ特定された第三者提供先における利用目的の達成に必要な範囲を超えた提供となる場合には、改めて個人である利用者の同意を取得しているか。
 - ハ. 第三者提供先が複数に及ぶ場合や、第三者提供先により情報の利用目的が異なる場合、個人である利用者において個人データの提供先が複数に及ぶことや各提供先における利用目的が認識できるよう、同意の対象となる第三者提供先の範囲や同意の取得方法、時機等を適切に検討しているか。
 - ニ. 第三者提供の同意の取得にあたって、優越的地位の濫用や個人である利用者との利益相反等の弊害が生じるおそれがないよう留意しているか。例えば、個人である利用者が、第三者提供先や第三者提供先における利用目的、提供される情報の内容について、過剰な範囲の同意を強いられる等していないか。

Ⅱ－２－３－２ 監督手法・対応

検査の指摘事項に対するフォローアップや、不祥事件届出等の日常の監督事務を通じて把握された前払式支払手段発行者の利用者に関する情報管理態勢の課題等につ

いては、上記の着眼点に基づき、原因及び改善策等について深度あるヒアリングを実施し、必要に応じて法第 24 条に基づき報告書を徴収することにより、前払式支払手段発行者における自主的な業務改善状況を把握することとする。

さらに、前払式支払手段の利用者の利益の保護の観点を含む前払式支払手段の発行の業務の健全かつ適切な運営の確保の観点から重大な問題があると認められるときには、前払式支払手段発行者に対して、法第 25 条に基づく業務改善命令を発出することとする。また、重大、悪質な法令違反行為が認められるときには、法第 26 条又は第 27 条に基づく業務停止命令等の発出を検討するものとする（行政処分を行う際に留意する事項はⅢ－3による。）。

（注） 個人情報の取扱いについては、必要に応じて別途、個人情報の保護に関する法律における事業所管大臣への権限委任の状況に従い、必要な措置をとる場合があることに留意すること。

Ⅱ－2－4 苦情処理態勢

苦情処理態勢に関する前払式支払手段発行者の監督に当たっては、例えば、以下の点に留意するものとする。

Ⅱ－2－4－1 主な着眼点

① 苦情等に対する業者の取組み

経営陣は、利用者からの苦情等によって、自社の信用失墜等の不利益を被るおそれがあることを認識し、適切な方策を講じているか。

② 苦情等処理体制の整備

苦情等に対し迅速かつ適切な処理・対応ができるよう、苦情等に係る担当部署や処理手続が定められているか。苦情等の内容が経営に重大な影響を与え得る事案であれば内部監査部門や経営陣に報告するなど、事案に応じ必要な関係者間で情報共有が図られる体制となっているか。

③ 加盟店における前払式支払手段の使用に係る苦情等について、利用者等から前払式支払手段発行者への直接の連絡体制を設けるなど適切な苦情相談態勢が整備されているか。

④ 利用者に対する説明の履行

申出のあった内容に関し、利用者に対し十分に説明し、利用者の理解と納得を得て、解決するなど真摯な対応を行うための態勢を整備しているか。また、苦情等の対応状況について、適切にフォローアップが行われているか。

⑤ フィードバック

苦情等の内容及び対応結果について、適切かつ正確に記録・保存しているか。また、これらの苦情等の内容及び対応結果について、分析し、その分析結果を継

続的にリスクの早期検知、利用者対応・事務処理についての態勢の改善や苦情等の再発防止策・未然防止策に活用する態勢を整備しているか。

- ⑥ 認定資金決済業者協会の会員である前払式支払手段発行者については、当該協会における解決に積極的に協力するなど迅速な紛争解決に努めることとしているか。

Ⅱ－２－４－２ 監督手法・対応

検査の指摘事項に対するフォローアップや、不祥事件届出等の日常の監督事務を通じて把握された苦情処理態勢に関する課題等については、上記の着眼点に基づき、原因及び改善策等について、深度あるヒアリングを実施し、必要に応じて法第 24 条に基づき報告書を徴収することにより、前払式支払手段発行者における自主的な業務改善状況を把握することとする。

さらに、前払式支払手段の利用者の利益の保護の観点を含む前払式支払手段の発行の業務の健全かつ適切な運営の確保の観点から重大な問題があると認められるときには、前払式支払手段発行者に対して、法第 25 条に基づく業務改善命令を発出することとする。また、重大、悪質な法令違反行為が認められるときには、法第 26 条又は第 27 条に基づく業務停止命令等の発出を検討するものとする（行政処分を行う際に留意する事項はⅢ－３による。）。

Ⅱ－２－５ サーバ型前払式支払手段を悪用した架空請求等詐欺被害への対応

前払式支払手段には、販売店において匿名で誰でも簡単に購入して利用でき、他人に譲渡することもできるものがあり、特にサーバ型前払式支払手段については、証票等を提示又は交付しなくても、ID をインターネット上で入力して利用できるといった特性を有しているものもあり、インターネット取引の拡大に伴って決済手段として広く普及してきている。

このように利用者にとって利便性が高い決済手段として普及する一方で、その特性を悪用して、架空請求等でサーバ型前払式支払手段を購入させて ID を詐取するなどといった詐欺被害が発生している。

これらを踏まえ、架空請求等詐欺被害の発生が認められているサーバ型前払式支払手段発行者においては、被害発生状況のモニタリングや分析を通じて被害の防止及び被害回復に向けた取組みが求められている。

架空請求等詐欺被害への対応に関する監督に当たっては、例えば、以下の点に留意するものとする。

なお、字義どおりの対応がなされていない場合であっても、当該サーバ型前払式支払手段発行者の規模や特性、被害発生状況などからみて、被害の防止等の観点から、特段の問題がないと認められれば、不適切とするものではない。

Ⅱ－２－５－１ 主な着眼点

① 被害者からの申出等（捜査当局、消費生活センター等からの情報提供を含む。以下同じ。）、詐欺被害に関する情報を速やかに受け付ける体制を整備するとともに、こうした情報等を活用して、詐取された前払式支払手段を特定し、利用停止の措置を迅速かつ適切に講ずる態勢を整備しているか。

② 被害者からの申出等をもとに、利用停止を行った前払式支払手段について未使用の残高がある場合には、被害者の財産的被害を迅速に回復するため、返金手続等（注）について社内規則で定めることなどにより、円滑かつ速やかに処理するための態勢を整備しているか。

（注）被害者からの申出等をもとに、詐欺被害として利用停止等を行った場合の返金手続等については、法第 20 条第 5 項に基づく払戻しに当たらないことに留意する。ただし、迅速な被害回復の観点から、法第 20 条第 5 項及び内閣府令第 42 条各号に基づく払戻しとして処理することを妨げるものではない。

③ 被害者からの申出等をもとにした被害発生状況のモニタリングや分析を通じて、被害の防止等の観点から、架空請求等詐欺の手口に応じ、例えば、以下のような措置を迅速かつ適切に講ずる態勢を整備しているか（苦情処理態勢に関して留意する事項はⅡ－２－４による。）。

イ. 前払式支払手段発行者のウェブサイト等への注意喚起の表示

ロ. 販売時における販売端末、店頭に陳列するプリペイドカード等への注意喚起の表示

ハ. 架空請求等詐欺に悪用されている販売方法の見直し（例えば、悪用されている販売チャネルや販売券種における販売上限額の引下げ、取扱いの停止など）

Ⅱ－２－５－２ 監督手法・対応

検査の指摘事項に対するフォローアップや、不祥事件届出等の日常の監督事務を通じて把握された架空請求等詐欺被害への対応に関する課題等については、上記の着眼点に基づき、原因及び改善策等について、深度あるヒアリングを実施し、必要に応じて法第 24 条に基づき報告書を徴収することにより、サーバ型前払式支払手段発行者における自主的な業務改善状況を把握することとする。

さらに、架空請求等詐欺被害の防止及び被害回復の観点から重大な問題があると認められるときには、サーバ型前払式支払手段発行者に対して、法第 25 条に基づく業務改善命令を発出することとする。また、重大、悪質な法令違反行為が認められるときには、第 27 条に基づく業務停止命令等の発出を検討するものとする（行政処分を行う際に留意する事項はⅢ－３による。）。

Ⅱ－２－６ 不適切利用防止措置

情報通信技術の発展に伴い、個人間で支払手段の移転を行うことが可能な形態の前払式支払手段が登場してきている。

このような前払式支払手段の移転が、例えば、公序良俗を害するような不適切な取引に利用されることがないようにすることが必要と考えられる。

これらを踏まえ、内閣府令第 23 条の 3 第 1 号及び第 2 号に規定される措置に関する監督に当たっては、例えば、以下の点に留意するものとする。

なお、字義どおりの対応がなされていない場合であっても、当該前払式支払手段発行者の規模や特性などからみて、不適切利用防止の観点から、特段の問題がないと認められれば、不適切とするものではない。

Ⅱ－２－６－１ 主な着眼点

(1) 残高譲渡型前払式支払手段を発行する場合

以下の各事項を講じているか。

- ① 防止すべき不適切な利用の類型の特定及び必要に応じた内容の見直し
- ② 1 回又は 1 日当たりの譲渡可能な未使用残高の上限金額を不適切な利用が抑止できると考えられる水準に設定するなど、適切かつ有効な未然防止策の検討及び実施
- ③ 一定以上の金額について繰り返し譲渡を受けている者を特定するなど、不適切な利用が疑われる取引を検知する体制の整備
- ④ 不適切な利用が疑われる取引を行っている者に対する利用停止等の対応及び原因取引の主体や内容等についての必要な確認の実施
- ⑤ 再発防止等の観点から、不適切な利用の類型に応じ、例えば、以下のような措置を迅速かつ適切に講じる体制の整備
 - イ. ウェブサイト等への不適切な利用に関する注意喚起の表示
 - ロ. 不適切な利用に悪用されているサービス内容の見直し

(2) 内閣府令第 23 条の 3 第 2 号に掲げる前払式支払手段を発行する場合

以下の各事項を講じているか。

- ① 防止すべき不適切な利用の類型の特定及び必要に応じた内容の見直し
- ② 転売を禁止する約款等の策定や、サービスに係る上限金額を不適切な利用が抑止できると考えられる水準に設定するなど、適切かつ有効な未然防止策の検討及び実施
- ③ 不適切な利用が疑われる取引を検知する体制の整備
- ④ 不適切な利用が疑われる取引を行っている者に対する利用停止等の対応及び原因取引の主体や内容等についての必要な確認の実施

- ⑤ 再発防止等の観点から、不適切な利用の類型に応じ、例えば、以下のような措置を迅速かつ適切に講じる体制の整備
- イ. ウェブサイト等への不適切な利用に関する注意喚起の表示
 - ロ. 販売時における販売端末、店頭に陳列するプリペイドカード等への不適切な利用に関する注意喚起の表示
 - ハ. 不適切な利用に悪用されているサービス内容の見直し（例えば、悪用されている販売チャネルや販売券種における販売上限額の引下げ、取扱いの停止など）

Ⅱ－２－６－２ 監督手法・対応

検査の指摘事項に対するフォローアップや、不祥事件届出等の日常の監督事務を通じて把握された不適切利用防止措置に関する課題等については、上記の着眼点に基づき、原因及び改善策等について、深度あるヒアリングを実施し、必要に応じて法第 24 条に基づき報告書を徴収することにより、前払式支払手段発行者における自主的な業務改善状況を把握することとする。

さらに、前払式支払手段の利用者の利益の保護の観点を含む前払式支払手段の発行の業務の健全かつ適切な運営の確保の観点から重大な問題があると認められるときには、前払式支払手段発行者に対して、法第 25 条に基づく業務改善命令を発出することとする。また、重大、悪質な法令違反行為が認められるときには、法第 26 条又は第 27 条に基づく業務停止命令等の発出を検討するものとする（行政処分を行う際に留意する事項はⅢ－３による。）。

Ⅱ－２－７ 障害者への対応

障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年法律第 65 号。以下「障害者差別解消法」という。）により、事業者には、障害者に対する不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の義務が課せられているところである。

また、前払式支払手段発行者については、「金融庁所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針」（平成 28 年告示第 3 号。以下「障害者差別解消対応指針」という。）において、これらの具体的な取扱いが示されている。

障害者への対応に当たっては、これらの趣旨を踏まえ、以下の点に留意して行うものとする。

Ⅱ－２－７－１ 主な着眼点

障害者への対応に当たって、利用者保護及び利用者利便の観点も含め、障害者差別解消法及び障害者差別解消対応指針に則り適切な対応を行う、対応状況を把握・検証し対応方法の見直しを行うなど、内部管理態勢が整備されているか。

Ⅱ－２－７－２ 監督手法・対応

検査の指摘事項に対するフォローアップや、不祥事件届出等の日常の監督事務を通じて把握された前払式支払手段発行者における障害者への対応に関する課題については、上記の着眼点に基づき、原因及び改善策等について、深度あるヒアリングを行うことにより内部管理態勢の整備状況を確認することとする。また、前払式支払手段発行者の内部管理態勢の整備状況に疑義が生じた場合には、必要に応じ、報告（法第24条に基づく報告を含む。）を求めて検証することとする。当該整備状況に問題が認められる場合には改善を促すこととする。

Ⅱ－２－８ 口座振替サービス等の他の事業者の提供するサービスとの連携

前払式支払手段の中には、銀行等の提供する口座振替サービスなど、他の事業者の提供するサービスと連携するサービス（以下「連携サービス」という。）が存在する。

このような連携サービスについては、前払式支払手段の利用者にとっては利便性の高いサービスとなり得る一方、例えば、悪意のある第三者が連携する預貯金口座（以下「連携口座」という。）の預貯金者になりすまし、前払式支払手段を介して不正取引を行うなど、前払式支払手段発行者のみで完結するサービスとは異なるリスクが存在するおそれがある。また、技術革新の進展により、今後、事業者間の連携は増え、連携に伴うリスクも高まる可能性があると考えられる。

以上を踏まえ、連携サービスを提供する前払式支払手段発行者においては、前払式支払手段の利用者や連携先の利用者（以下、Ⅱ－２－８及びⅡ－２－９において「利用者等」という。）の利益の保護を含む前払式支払手段の発行の業務の健全かつ適切な運営の確保の観点から、当該リスクに応じた管理態勢を連携先と協力して構築することが重要であり、連携サービスを提供する前払式支払手段発行者の監督に当たっては、例えば以下のような点に留意するものとする。

また、以下の着眼点は、主に、口座振替サービスとの連携を行う場合を念頭に記載しているが、同様に、セキュリティ上の不備等により利用者等に経済的損失が生じ得る他の連携サービスを提供する場合においても、そのリスクに応じ、以下の点を踏まえつつ、リスクに応じた対応を行うことが重要となる。

Ⅱ－２－８－１ 主な着眼点

(1) 内部管理態勢の整備

- ① 経営陣は、連携サービスの導入時及びその内容・方法の変更時において、連携サービス全体につき利用者等の利益の保護に係る問題点を含め内在するリスクを内部管理部門に特定させ、これらを踏まえ、適時にリスクを低減させる態勢を整備しているか。
- ② 内部管理部門は、連携サービスにおいて発生が見込まれる犯罪の類型に基づき、

関連する犯罪の発生状況や手口に関する情報の収集・分析を行い、今後発生が懸念される犯罪手口も考慮した上で、連携サービスに係る業務の実施態勢（不正防止策含む）の向上を図っているか。また、その内容を定期的かつ適時に経営陣に報告しているか。

- ③ 内部監査部門は、定期的かつ適時に、連携サービスに係る業務の実施態勢（不正防止策含む）について監査を行っているか。また、監査結果を経営陣に報告しているか。
- ④ 経営陣は、上記のような、リスク分析、リスク軽減策の策定・実施、当該軽減策の評価・見直しからなるいわゆるPDCAサイクルが機能する環境を作り出しているか。

(2) セキュリティの確保

- ① 不正取引を防止する観点から、連携サービスの導入時及びその内容・方法の変更時において、連携先と協力し、連携サービス全体のリスク評価を実施しているか。また、連携先におけるリスク評価の作業に協力しているか。
- ② 連携先との役割分担・責任を明確化しているか。
- ③ リスク評価を踏まえ、連携先と協力し、利用者に係る情報を照合するほか、リスクに見合った適切かつ有効な不正防止策を講じているか。

例えば、口座振替サービスとの連携に際し、連携先の銀行等に登録された預貯金者の電話番号や住所宛てに前払式支払手段発行者における認証に必要な情報を通知する（電話番号宛てのSMS（ショートメッセージサービス）を含む）ことや、チャージ上限額を不正取引が抑止できると考えられる水準に設定するなど、適切かつ有効な不正防止策を講じているか。

（注）連携先との情報の照合に当たっては、公的個人認証を用いる場合を除き、利用者の氏名・生年月日に加え、住所や電話番号も対象項目とすることが望ましい。

また、口座振替サービスを提供している連携先の銀行等において、例えば、固定式のID・パスワードによる本人認証に加えてハードウェアトークンやソフトウェアトークンによる可変式パスワードを用いる方法、公的個人認証等の電子証明書を用いる方法が導入されているなど、実効的な要素を組み合わせた多要素認証等の認証方式が導入されていることを確認しているか。

（注）前払式支払手段発行者における不正防止策は、連携先の銀行等における不正防止策の内容と重複しないものとする必要がある点に留意する。また、連携先の銀行等において、電話番号など認証に利用される情報の登録・変更堅牢な認証方式が導入されている必要がある点に留意する。

- ④ 犯罪手口の高度化・巧妙化を含めた環境変化や自社又は他の事業者における事

件の発生状況を踏まえ、定期的かつ適時にリスクを認識・再評価し、公的個人認証の導入を含め、不正防止策の向上を図っているか。

- ⑤ リスク評価の結果、利用者等の利益の保護を含む前払式支払手段の発行の業務の健全かつ適切な運営の確保の観点から問題があると認められる場合には、その解決までの間、連携サービスを含むサービスの全部又は一部の一時的停止その他の適切な対応を行っているか。

(3) 利用者等への通知

利用者等が早期の被害認識を可能とするため、口座振替サービス等との連携に際し、連携先と協力し、あらかじめ連携先に登録されている利用者等の電話番号やメールアドレス等の連絡先に通知するなど、利用者等が連携事実及び連携内容を適時に確認する手段を講じているか。

(注) 連携先に登録されている連絡先に通知する方法により上記手段を講じるにあたっては、連携先において、電話番号やメールアドレス等の連絡先の登録・変更に関し堅牢な認証方式が導入されていることを確認する必要があることに留意する。

(4) 不正取引の検知（モニタリング）

連携サービスについては、不正取引の防止の観点から、連携先と協力し、例えば以下のような事項を適切に実施するための態勢を整備しているか。

- ・ 犯罪手口の高度化・巧妙化を含めた環境変化や自社又は他の事業者における事件の発生状況を踏まえた適切なシナリオ・閾値を設定することで不正が疑われる取引を速やかに検知すること
- ・ 上記に基づき検知した取引について連携先との間で適時に情報を共有し、必要に応じてサービスの一時的な利用停止その他の措置を実施するとともに、調査を実施すること
- ・ 被害のおそれがある者に速やかに連絡すること
- ・ 不正が確認された ID の停止等を実施すること

(5) 利用者等からの相談対応

- ① 利用者等からの連携サービスに関する相談等（以下「相談等」という。）の事例の蓄積と分析を行い、リスクの早期検知並びに不正防止策及び利用者等からの相談対応の改善に活用するための態勢を整備しているか。
- ② 連携先に関する相談等も含め、真摯な対応を行うための態勢を整備しているか。また、連携先との具体的な協力方法と責任関係を明確化しているか。
- ③ 連携先と相互に相手方に相談するよう促すなどの不適切な対応を行っていないか。

いか検証し、不適切な対応が認められる場合には、連携先とともに、発生原因の究明、改善措置、再発防止策等を的確に講じているか。

Ⅱ－２－８－２ 監督手法・対応

検査の指摘事項に対するフォローアップや、不祥事件届出等の日常の監督事務を通じて把握された連携サービスの提供に関する課題等については、上記の着眼点に基づき、原因及び改善策等について、深度あるヒアリングを実施し、必要に応じて法第24条に基づき報告書を徴取することにより、前払式支払手段発行者における自主的な業務改善状況を把握することとする。

さらに、利用者等の利益の保護を含む前払式支払手段の発行の業務の健全かつ適切な運営の確保の観点から重大な問題があると認められるときには、前払式支払手段発行者に対して、法第25条に基づく業務改善命令を発出することとする。また、重大、悪質な法令違反行為が認められるときには、法第26条又は第27条に基づく業務停止命令等の発出を検討するものとする（行政処分を行う際に留意する事項はⅢ－３による。）。

Ⅱ－２－９ 不正取引に対する補償

前払式支払手段に関する不正取引により、利用者等に被害が生じるおそれがある。

このような被害が発生した場合、前払式支払手段発行者においては、利用者等の利益の保護を含む前払式支払手段の発行の業務の健全かつ適切な運営の確保の観点から、被害者に対して適切かつ速やかな対応（連携サービスを提供する場合にあっては連携先と協力した対応を含む。）を実施することが重要である。

不正取引への対応に関する前払式支払手段発行者の監督に当たっては、例えば以下のような点に留意するものとする。

Ⅱ－２－９－１ 主な着眼点

- ① 内閣府令第23条の2第1項第3号及び第23条の3第4号に基づき、前払式支払手段の発行の業務に関し、不正取引が行われたことにより発生した損失の補償その他の対応に関する方針（以下「補償方針」という。）を策定し、前払式支払手段の利用者への情報提供を行うとともに、不正取引が発生した場合に損失が発生するおそれのある前払式支払手段の利用者以外の者も容易に知りうる状態においているか。

（注1）「前払式支払手段の発行の業務に関し、不正取引が行われたことにより発生した損失」とは、前払式支払手段の利用者の意思に反して権限を有しない者の指図が行われたことにより発生した当該利用者の損失に限らず、前払式支払手段の利用者が連携口座の預貯金者になりすますことで預貯金者の

意思に反して口座振替が行われたことにより発生した預貯金者の損失など、連携サービスの提供を起因として、連携先の利用者が発生した損失を含む。

(注2) 内閣府令第23条の3第4号に規定する「前払式支払手段の発行の業務の内容及び方法に照らし必要があると認められる場合」とは、例えば、銀行等の提供する口座振替サービスと連携した前払式支払手段を発行する場合など、前払式支払手段の発行の業務の内容及び方法に照らし、前払式支払手段の利用者以外に損失が発生するおそれのある場合をいう。

- ② 補償方針には、少なくとも以下の事項が定められているか。
- イ. 前払式支払手段の発行の業務の内容及び方法に照らし、損失が発生するおそれのある具体的な場面毎の被害者に対する損失の補償の有無、内容及び補償に要件がある場合にはその内容
 - ロ. 補償手続の内容
 - ハ. 連携サービスを提供する場合にあっては前払式支払手段発行者と連携先の補償の分担に関する事項（被害者に対する補償の実施者を含む。）
 - ニ. 補償に関する相談窓口及びその連絡先
 - ホ. 不正取引の公表基準

(注) ハに定める事項については、内閣府令第23条の2第1項第3号及び第23条の3第4号に基づき、当該事項に関する連携先との契約内容の全てについて利用者への情報提供等を行う必要までではないが、少なくとも、被害者に対する補償の実施者については利用者への情報提供等を行う必要があることに留意する。

- ③ 策定した補償方針に従い、適切かつ速やかに補償を実施するための態勢（連携サービスを提供する場合にあっては、連携先との協力態勢を含む。）が整備されているか。
- ④ 不正取引に係る利用者からの相談等、不正取引に係るリスク及び認識した不正取引事案について、連携先（連携先がある場合）及び認定資金決済事業者協会（同協会の協会員である場合）等と必要な情報を共有しているか。

II-2-9-2 監督手法・対応

(1) 問題認識時

検査の指摘事項に対するフォローアップや、不祥事件届出等の日常の監督事務を通じて把握された不正取引への対応に関する課題等については、上記の着眼点に基づき、原因及び改善策等について、深度あるヒアリングを実施し、必要に応じて第24条に基づき報告書を徴収することにより、前払式支払手段発行者における自主的な業務改善状況を把握することとする。

さらに、利用者等の利益の保護を含む前払式支払手段の発行の業務の健全かつ適

切な運営の確保の観点から重大な問題があると認められるときには、前払式支払手段発行者に対して、法第 25 条に基づく業務改善命令を発出することとする。また、重大、悪質な法令違反行為が認められるときには、法第 26 条又は第 27 条に基づく業務停止命令等の発出を検討するものとする（行政処分を行う際に留意する事項はⅢ－3による。）。

(2) 不正取引発生時

前払式支払手段の発行の業務に関し不正取引を認識次第、速やかに「不正取引発生報告書」にて当局宛て報告を求めるものとする。

Ⅱ－3 事務運営

Ⅱ－3－1 システム管理

前払式支払手段の発行の業務を行うに当たっては、コンピュータシステムのダウンや誤作動等、システムの不備等により、又は、コンピュータが不正に使用されることにより利用者や前払式支払手段発行者が損失を被るリスク（以下「システムリスク」という。）が存在することを認識し、適切にシステムリスク管理を行う必要がある。

特に、IC カードを用いた前払式支払手段やサーバ型前払式支払手段については、発行者が使用するシステムに障害が発生した場合には、発行額、回収額、未使用残高の把握ができなくなるおそれや、前払式支払手段の発行業務が継続不可能となるなど利用者に多大な損害を及ぼすおそれがあることから、特にシステムリスク管理を適切に行う必要がある。

また、IC カードを用いた前払式支払手段やサーバ型前払式支払手段発行者の IT 戦略は、近年の金融を巡る環境変化も勘案すると、今や当該前払式支払手段発行者のビジネスモデルを左右する重要課題となっており、当該前払式支払手段発行者において経営戦略と IT 戦略を一体的に考えていく必要性が増している。こうした観点から、当該前払式支払手段発行者の規模や特性に応じて、経営者がリーダーシップを発揮し、IT と経営戦略を連携させ、企業価値の創出を実現するための仕組みである「IT ガバナンス」を適切に機能させることが極めて重要となっている。

以下の着眼点は IC カードを用いた前払式支払手段やサーバ型前払式支払手段の発行者を想定しているが、字義どおりの対応がなされていない場合にあっても、当該前払式支払手段発行者の規模、前払式支払手段の発行の業務におけるコンピュータシステムの占める役割などの特性からみて、利用者保護の観点から、特段の問題がないと認められれば、不適切とするものではない。

なお、磁気型・紙型の前払式支払手段を発行する場合にあっても、システム障害により前払式支払手段の発行の業務に支障を来すおそれがある場合には、必要に応じ

たシステム管理に係る態勢整備を行う必要がある。

(参考) 金融機関の IT ガバナンスに関する対話のための論点・プラクティスの整理
(令和元年 6 月)

Ⅱ-3-1-1 主な着眼点

(1) システムリスクに対する認識等

① 自らが営む前払式支払手段の発行の業務においてシステムの占める役割に応じ、当該業務におけるシステムリスクについて、経営者をはじめ役職員がその重要性を十分認識し、必要に応じて、定期的なレビューの実施やリスク管理の基本方針の策定等が行われているか。

② 経営者は、システム障害やサイバーセキュリティ事案（以下「システム障害等」という。）の未然防止と発生時の迅速な復旧対応について、経営上の重大な課題と認識し、態勢を整備しているか。

(注)「サイバーセキュリティ事案」とは、情報通信ネットワークや情報システム等の悪用により、サイバー空間を経由して行われる不正侵入、情報の窃取、改ざんや破壊、情報システムの作動停止や誤作動、不正プログラムの実行や DDoS 攻撃等の、いわゆる「サイバー攻撃」により、サイバーセキュリティが脅かされる事案をいう。

③ 経営陣は、システムリスクの重要性を十分に認識した上で、システムを統括管理する役員を定めているか。なお、システム統括役員は、システムに関する十分な知識・経験を有し業務を適切に遂行できる者であることが望ましい。

④ 経営陣は、システム障害等発生時の危機時において、果たすべき責任やとるべき対応について具体的に定めているか。

また、自らが指揮を執る訓練を行い、その実効性を確保しているか。

(2) システムリスク管理態勢

① 経営陣は、コンピュータシステムのネットワーク化の進展等により、リスクが顕在化した場合、その影響が連鎖し、広域化・深刻化する傾向にあるなど、経営に重大な影響を与える可能性があるということを十分踏まえ、リスク管理態勢を整備しているか。また、統合された複数のサービスの一部として前払式支払手段発行業務を提供する場合、これら複数のサービス全体のシステムを踏まえた、リスク管理態勢を整備しているか。

② システムリスク管理の基本方針が定められているか。システムリスク管理の基本方針には、セキュリティポリシー（組織の情報資産を適切に保護するための基本方針）及び外部委託先に関する方針が含まれているか。

③ システムリスク管理態勢の整備に当たっては、その内容について客観的な水準

が判定できるものを根拠としているか。

また、システムリスク管理態勢は、システム障害等の把握・分析、リスク管理の実施結果や技術進展等に応じて、不断に見直しを実施しているか。

(3) システムリスク評価

- ① システムリスク管理部門は、顧客チャネルの多様化による大量取引の発生や、ネットワークの拡充によるシステム障害等の影響の複雑化・広範化など、外部環境の変化によりリスクが多様化していることを踏まえ、定期的かつ適時にリスクを認識・評価しているか。

また、洗い出したリスクに対し、十分な対応策を講じているか。

なお、多様なサービスやシステム（外部事業者が提供するものも含む。）と連携した、高度・複雑な情報システムを有している場合には、システムリスクに、以下のようなものを含めているか。

- ・多様なサービスやシステムを利用することによって生じるリスク
- ・取引の急増への対応など、多様なサービスやシステムと連携することによって生じるリスク

なお、取引の急増が想定される場合には、システム連携を行う他社と想定取引件数などを事前に連携し、必要な対策を講じているか。

- ② システムリスク管理部門は、例えば1日当たりの取引可能件数などのシステムの制限値を把握・管理し、制限値を超えた場合のシステム面・事務面の対応策を検討しているか。
- ③ ユーザー部門は、新サービスの導入時又はサービス内容の変更時に、システムリスク管理部門と連携するとともに、システムリスク管理部門は、システム開発の有無にかかわらず、関連するシステムの評価を実施しているか。

(4) 情報セキュリティ管理

- ① 情報資産を適切に管理するために方針の策定、組織体制の整備、社内規程の策定、内部管理態勢の整備を図っているか。また、他社における不正・不祥事件も参考に、情報セキュリティ管理態勢のPDCAサイクルによる継続的な改善を図っているか。
- ② 情報の機密性、完全性、可用性を維持するために、情報セキュリティに係る管理者を定め、その役割・責任を明確にした上で、管理しているか。また、管理者は、システム、データ、ネットワーク管理上のセキュリティに関することについて統括しているか。
- ③ コンピュータシステムの不正使用防止対策、不正アクセス防止対策、コンピュータウイルス等の不正プログラムの侵入防止対策等を実施しているか。
- ④ 前払式支払手段発行者が責任を負うべき利用者の重要情報を網羅的に洗い出し、把

握、管理しているか。

利用者の重要情報の洗い出しにあたっては、業務、システム、外部委託先を対象範囲とし、例えば、以下のようなデータを洗い出しの対象範囲としているか。

- ・ 通常の業務では使用しないシステム領域に格納されたデータ
 - ・ 障害解析のためにシステムから出力された障害解析用データ
 - ・ 外部委託先・連携先に移送・移転されたデータ 等
- ⑤ 洗い出した利用者の重要情報について、重要度判定やリスク評価を実施しているか。また、それぞれの重要度やリスクに応じ、以下のような情報管理ルールを策定しているか。
- ・ 情報の暗号化、マスキングのルール
 - ・ 情報を利用する際の利用ルール
 - ・ 記録媒体等の取扱いルール 等
- ⑥ 利用者の重要情報について、以下のような不正アクセス、不正情報取得、情報漏えい等を牽制、防止する仕組みを導入しているか。
- ・ 部署又は拠点（海外を含む。）の役割に応じて必要な範囲に限定されたアクセス権限の付与
 - ・ 職員の権限に応じて必要な範囲に限定されたアクセス権限の付与
 - ・ アクセス記録の保存、検証
 - ・ 開発担当者と運用担当者の分離、管理者と担当者の分離等の相互牽制体制 等
- ⑦ 機密情報について、暗号化やマスキング等の管理ルールを定めているか。また、暗号化プログラム、暗号鍵、暗号化プログラムの設計書等の管理に関するルールを定めているか。
- なお、「機密情報」とは、暗証番号、パスワード、クレジットカード情報等、利用者に損失が発生する可能性のある情報をいう。
- ⑧ 機密情報の保有・廃棄、アクセス制限、外部持ち出し等について、業務上の必要性を十分に検討し、より厳格な取扱いをしているか。
- ⑨ 情報資産について、管理ルール等に基づいて適切に管理されていることを定期的にモニタリングし、管理態勢を継続的に見直しているか。
- ⑩ セキュリティ意識の向上を図るため、全役職員に対するセキュリティ教育（外部委託先におけるセキュリティ教育を含む。）を行っているか。
- ⑪ 定期的に、データのバックアップを取るなど、データが毀損した場合に備えた措置を取っているか。

(5) サイバーセキュリティ管理

- ① サイバーセキュリティについて、経営陣は、サイバー攻撃が高度化・巧妙化していることを踏まえ、サイバーセキュリティの重要性を認識し必要な態勢を整備している

か。

- ② サイバーセキュリティについて、組織体制の整備、社内規程の策定のほか、以下のようなサイバーセキュリティ管理態勢の整備を図っているか。
 - ・サイバー攻撃に対する監視体制
 - ・サイバー攻撃を受けた際の報告及び広報体制
 - ・組織内 CSIRT (Computer Security Incident Response Team) 等の緊急時対応及び早期警戒のための体制
 - ・情報共有機関等を通じた情報収集・共有体制 等
- ③ サイバー攻撃に備え、入口対策、内部対策、出口対策といった多段階のサイバーセキュリティ対策を組み合わせた多層防御を講じているか。
 - ・入口対策（例えば、ファイアウォール、WAF の設置、抗ウィルスソフトの導入、不正侵入検知システム・不正侵入防止システムの導入 等）
 - ・内部対策（例えば、特権 ID・パスワードの適切な管理、不要な ID の削除、特定コマンドの実行監視、本番システム（サーバー間）のセキュア化（パケットフィルタや通信の暗号化）、開発環境（テスト環境を含む。）と本番システム環境のネットワークの分離、利用目的に応じたネットワークセグメント分離 等）
 - ・出口対策（例えば、通信ログ・イベントログ等の取得と分析、不適切な通信の検知・遮断 等）
- ④ サイバー攻撃を受けた場合に被害の拡大を防止するために、以下のような措置を講じているか。
 - ・攻撃元の IP アドレスの特定と遮断
 - ・DDoS 攻撃に対して自動的にアクセスを分散させる機能
 - ・システムの全部又は一部の一時的停止 等
- ⑤ システムの脆弱性について、OS の最新化やセキュリティパッチの適用など必要な対策を適時に講じているか。
- ⑥ サイバーセキュリティについて、ネットワークへの侵入検査や脆弱性診断等を活用するなど、セキュリティ水準の定期的な評価を実施し、セキュリティ対策の向上を図っているか。
- ⑦ インターネット等の通信手段を利用した非対面の取引を行う場合には、例えば、以下のような取引のリスクに見合った適切な認証方式を導入しているか。

また、内外の環境変化や事故・事件の発生状況を踏まえ、定期的かつ適時にリスクを認識・評価し、必要に応じて、認証方式の見直しを行っているか。

 - ・可変式パスワード、生体認証、電子証明書等実効的な要素を組み合わせた多要素認証などの、固定式の ID・パスワードのみに頼らない認証方式
 - ・取引に利用しているパソコン・スマートデバイス等とは別の機器を用いるなど、複数経路による取引認証

- ・ ログインパスワードとは別の取引用パスワードの採用（同一のパスワードの設定を不可とすること等の事項に留意すること。）
 - ・ 特定の端末のみを利用可能とする端末認証機能 等
- （注）電話番号、メールアドレス、パスワードなど認証に利用される情報の登録・変更には堅牢な認証方式が導入されている必要がある点に留意する。
- ⑧ インターネット等の通信手段を利用した非対面の取引を行う場合には、例えば、以下のような業務に応じた不正防止策を講じているか。
- ・ 不正な IP アドレスからの通信の遮断
 - ・ 利用者に対してウィルス等の検知・駆除が行えるセキュリティ対策ソフトの導入・最新化を促す措置
 - ・ 不正なログイン・異常な取引等を検知し、連絡可能な利用者に対して速やかに連絡する体制の整備
 - ・ 不正が確認された ID の利用停止
 - ・ 前回ログイン（ログオフ）日時画面への表示
 - ・ 取引時の利用者への通知 等
- ⑨ サイバー攻撃を想定したコンティンジェンシープランを策定し、訓練や見直しを実施しているか。また、必要に応じて、業界横断的な演習に参加しているか。
- ⑩ サイバーセキュリティに係る人材について、育成、拡充するための計画を策定し、実施しているか。
- (6) システム企画・開発・運用管理
- ① 現行システムに内在するリスクを継続的に洗い出し、その維持・改善のための投資を計画的に行っているか。
- なお、システムの企画・開発に当たっては、経営戦略の一環としてシステム戦略方針を明確にした上で、経営陣の承認を受けた中長期の開発計画を策定することが望ましい。
- ② 開発案件の企画・開発・移行の承認ルールが明確になっているか。
- ③ 開発プロジェクトごとに責任者を定め、開発計画に基づき進捗管理されているか。
- ④ インターネット等の通信手段を利用した非対面の取引を行う場合には、システム設計／開発段階に関わる規程に、以下のようなセキュリティに係る事項を含めているか。
- ・ 具体的なセキュリティ要件を明確化すること
 - ・ セキュアコーディングの実施など脆弱なポイントが生じないように対策を行うこと
 - ・ 他社のシステムと連携する場合には、連携する部分を含めサービス全体を踏ま

えたセキュリティ設計を行うこと 等

- ⑤ 他社のシステムと連携する場合や、多数の利用者が前払式支払手段のシステムを利用することが見込まれる場合には、システム全体の品質を確保するために、以下の観点を含めた規程や方針等を策定し、適切に実施しているか。
- ・品質を確保するためのテスト実施方針を定めること
 - ・システムのパフォーマンス・キャパシティ管理において、他社事例も踏まえ、取引の急増を想定した計画とし、敷居値を設定すること（大規模な販売促進活動を行う等、一時的な取引件数の増加が見込まれる場合を含む。）
 - ・各種資源の性能や容量の限界を考慮した、監視項目の設定や負荷状態の監視、必要に応じた制御を行うこと
 - ・システム開発時にシステムの制限値を把握すること 等
- ⑥ システム開発に当たっては、テスト計画を作成し、ユーザ一部門も参加するなど、適切かつ十分にテストを行っているか。
- ⑦ 現行システムの仕組みに精通し、システム企画・開発・運用管理について専門性を持った人材を確保しているか。

なお、現行システムの仕組み及び開発技術の継承並びに専門性を持った人材の育成のための具体的な計画を策定し、実施することが望ましい。

(7) システム監査

- ① システム部門から独立した内部監査部門が、システム関係に精通した要員による定期的なシステム監査を行っているか。
- (注)外部監査人によるシステム監査を導入する方が監査の実効性があると考えられる場合には、内部監査に代え外部監査を利用して差し支えない。
- ② 監査対象は、システムリスクに関する業務全体をカバーしているか。
- ③ システム監査の結果は、適切に経営陣に報告されているか。

(8) 外部委託管理

- ① 外部委託先（システム子会社を含む。）の選定に当たり、選定基準に基づき評価、検討のうえ、選定しているか。
- ② クラウドサービスなど外部サービスを利用する場合には、利用するサービスに応じたリスクを検討し、対策を講じているか。
- 例えば、以下のような点を実施しているか。
- ・重要なデータを処理・保存する拠点の把握
 - ・監査権限・モニタリング権限等の契約書への反映
 - ・保証報告書、第三者認証等の確認・評価
 - ・クラウド特有のリスクの把握 等

- ③ 外部委託契約において、外部委託先との役割分担・責任、監査権限、再委託手続き、提供されるサービス水準等を定めているか。また、外部委託先の役職員が遵守すべきルールやセキュリティ要件を外部委託先へ提示し、契約書等に明記しているか。
- ④ システムに係る外部委託業務（二段階以上の委託を含む。）について、リスク管理が適切に行われているか。
- 特に外部委託先が複数の場合、管理業務が複雑化することから、より高度なリスク管理が求められることを十分認識した体制となっているか。
- システム関連事務を外部委託する場合についても、システムに係る外部委託に準じて、適切なリスク管理を行っているか。
- ⑤ 外部委託した業務（二段階以上の委託を含む。）について、委託元として委託業務が適切に行われていることを定期的にモニタリングしているか。
- また、外部委託先任せにならないように、例えば委託元として要員を配置するなどの必要な措置を講じているか。
- さらに、外部委託先における顧客データの運用状況を、委託元が監視、追跡できる態勢となっているか。
- ⑥ 重要な外部委託先に対して、内部監査部門又はシステム監査人等による監査を実施しているか。

(9) コンティンジェンシープラン

- ① コンティンジェンシープランが策定され、緊急時体制が構築されているか。
- また、システムに係る業務を外部委託している場合は、重要な外部委託先も含めた緊急時体制（サービスの提供元やシステムの連携先との連絡体制を含む。）が構築されているか。
- ② コンティンジェンシープランの策定に当たっては、その内容について客観的な水準が判断できるもの（例えば「金融機関等におけるコンティンジェンシープラン（緊急時対応計画）策定のための手引書」（公益財団法人金融情報システムセンター編））を参考としているか。
- ③ コンティンジェンシープランの策定に当たっては、災害による緊急事態を想定するだけでなく、前払式支払手段発行者の内部又は外部に起因するシステム障害等も想定しているか。
- また、以下のようなリスクを想定した十分なリスクシナリオとなっているか。
- ・サイバー攻撃
 - ・災害、パンデミック
 - ・システム障害
 - ・情報漏えい事案 等

- ④ コンティンジェンシープランは、他の前払式支払手段発行者におけるシステム障害等の事例や中央防災会議等の検討結果を踏まえるなど、想定シナリオの見直しを適宜行っているか。
- ⑤ コンティンジェンシープランに基づく訓練を定期的実施しているか。
なお、コンティンジェンシープランに基づく訓練は、全社レベルで行い、重要度やリスクに応じて外部委託先やシステムの連携先等と合同で実施しているか。
また、訓練結果をもとに、必要に応じて、コンティンジェンシープランを見直しているか。
- ⑥ 業務への影響が大きい重要なシステムについては、オフサイトバックアップシステム等を事前に準備し、災害、システム障害等が発生した場合に、速やかに業務を継続できる態勢を整備しているか。

(10) 障害発生時等の対応

- ① システム障害等が発生した場合に、利用者に対し、無用の混乱を生じさせないよう適切な措置を講じているか。
また、システム障害等の発生に備え、最悪のシナリオを想定した上で、必要な対応を行う態勢となっているか。
- ② システム障害等の発生に備え、外部委託先を含めた報告態勢、指揮・命令系統が明確になっているか。
- ③ 業務に重大な影響を及ぼすシステム障害等が発生した場合に、速やかに経営陣に報告するとともに、報告に当たっては、最悪のシナリオの下で生じうる最大リスク等を報告する態勢（例えば、利用者に重大な影響を及ぼす可能性がある場合、報告者の判断で過小報告することなく、最大の可能性を速やかに報告すること）となっているか。
また、必要に応じて、対策本部を立ち上げ、経営者自らが適切な指示・命令を行い、速やかに問題の解決を図る態勢となっているか。
- ④ システム障害等の発生に備え、ノウハウ・経験を有する人材をシステム部門内、部門外及び外部委託先等から速やかに招集するために事前登録するなど、応援体制が明確になっているか。
- ⑤ システム障害等が発生した場合、障害の内容・発生原因、復旧見込等について公表（注）するとともに、利用者等からの問い合わせに的確に対応するため、必要に応じ、コールセンターや相談窓口の設置、認定資金決済事業者協会の協会員の場合には同協会に対応を依頼するなどの措置を迅速に行っているか。
また、システム障害等の発生に備え、関係業務部門への情報提供方法、内容が明確になっているか。
（注）ホームページ等での公表だけでなく、スマートデバイス等を通じて利用者等に直接通知することが可能な場合は、併せて利用者等に直接通知すること。

⑥ システム障害等の発生原因の究明、復旧までの影響調査、改善措置、再発防止策等を的確に講じているか。

また、システム障害等の原因等の定期的な傾向分析を行い、それに応じた対応策をとっているか。

⑦ システム障害等の影響を極小化するために、例えば障害箇所を迂回するなどのシステマ的な仕組みを整備しているか。

(参考) システムリスクについての参考資料として、例えば「金融機関等コンピュータシステムの安全対策基準・解説書」(公益財団法人金融情報システムセンター編)などがある。

Ⅱ-3-1-2 監督手法・対応

(1) 問題認識時

検査の指摘事項に対するフォローアップや、不祥事件届出等の日常の監督事務を通じて把握されたシステム管理に関する課題等については、上記の着眼点に基づき、原因及び改善策等について、深度あるヒアリングを実施し、必要に応じて法第 24 条に基づき報告書を徴収することにより、前払式支払手段発行者における自主的な業務改善状況を把握することとする。

さらに、前払式支払手段の利用者の利益の保護の観点を含む前払式支払手段の発行の業務の健全かつ適切な運営の確保の観点から重大な問題があると認められるときには、前払式支払手段発行者に対して、法第 25 条に基づく業務改善命令を発出することとする。また、重大、悪質な法令違反行為が認められるときには、法第 26 条又は第 27 条に基づく業務停止命令等の発出を検討するものとする(行政処分を行う際に留意する事項はⅢ-3による)。

(2) 障害発生時

① 財務局が別途通知する前払式支払手段発行者の IC 型又はサーバ型前払式支払手段についてコンピュータシステムの障害やサイバーセキュリティ事案の発生を認識した場合、直ちに、その事実を当局宛てに報告を求めるとともに、「障害等発生報告書」(別紙様式 1 の 1)にて当局宛て報告を求めるとする。

また、復旧時、原因説明時には改めてその旨報告を求めるとする。

ただし、復旧原因の解明がされていない場合でも 1 か月以内に現状について行うこととする。

なお、財務局は前払式支払手段発行者より報告があった場合は直ちに金融庁担当課室宛て連絡することとする。

(注) 報告すべきシステム障害等

その原因の如何を問わず、前払式支払手段発行者が現に使用しているシステム・機器（ハードウェア、ソフトウェア共）に発生した障害であって、
イ. 前払式支払手段の発行若しくは利用の停止等が生じているもの又はそのおそれがあるもの
ロ. その他業務上、上記に類すると考えられるものをいう。

ただし、一部のシステム・機器にこれらの影響が生じても他のシステム・機器が速やかに交替することで実質的にはこれらの影響が生じない場合（例えば、一部の店舗においてシステム障害により前払式支払手段の利用ができなくなった場合であっても、近隣店舗によって対応が可能な場合）を除く。

なお、障害が発生していない場合であっても、サイバー攻撃の予告がなされ、又はサイバー攻撃が検知される等により、利用者や業務に影響を及ぼす、又は及ぼす可能性が高いと認められるときは、報告を要するものとする。

- ② 必要に応じて法第 24 条に基づき追加の報告を求め、重大な問題があると認められる場合には、法第 25 条に基づき業務改善命令を発出するものとする。
- ③ 特に、大規模なシステム障害等の場合や障害の原因の解明に時間を要している場合等には、直ちに、障害の事実関係等についての一般広報及び店頭等における利用者対応等のコンティンジェンシープランの発動状況をモニタリングするとともに、迅速な原因解明と復旧を要請し、法第 24 条に基づき速やかな報告を求める。

(3) システムの更新・統合時等の対応

重要なシステムの更新・統合等を行う時は、必要に応じ、法第 24 条に基づく報告を求め、計画及び進捗状況、プロジェクトマネジメントの適切性・実効性等について確認を行い、重大な問題があると認められる場合には、法第 25 条に基づき業務改善命令を発出する等の対応を行うものとする。

(4) 外部委託先への対応

システムに係る外部委託業務について、外部委託先における適切な業務運営が懸念される場合など、必要があると認められる場合には、本事務ガイドラインⅡ-3-3-2の対応を行うものとする。

Ⅱ-3-2 事務リスク管理

事務リスクとは、前払式支払手段発行者の役職員が正確な事務を怠る、あるいは事故・不正等を起こすことにより、前払式支払手段発行者が損失を被るリスクをいうが、前払式支払手段発行者は当該リスクに係る内部管理態勢を適切に整備し、業務の健全かつ適切な運営により信頼性の確保に努める必要があり、例えば、以下の点に留意す

るものとする。

なお、字義どおりの対応がなされていない場合であっても、当該前払式支払手段発行者の規模や特性などからみて、前払式支払手段の利用者の利益を保護する観点から、特段の問題がないと認められれば、不適切とするものではない。

Ⅱ－３－２－１ 主な着眼点

(1) 事務リスク管理態勢

- ① 全ての業務に事務リスクが所在していることを理解し、適切な事務リスク管理態勢が整備されているか。
- ② 事務リスクを軽減することの重要性を認識し、事務リスク軽減のための具体的な方策を講じているか。
- ③ 事務部門は、十分にけん制機能が発揮されるよう体制が整備されているか。また、事務に係る諸規定が明確に定められているか。
- ④ 重要な法務コンプライアンス問題を、単なる事務処理の問題と捉えるにとどまらず、全社的に取り組むべき法務コンプライアンスの問題としての処理を行っているか。

(2) 内部監査態勢

内部監査部門は、事務リスク管理態勢を監査するため、内部監査を適切に実施しているか。

(3) 営業所のリスク管理態勢

本社事務担当部署は、営業所における事務リスク管理態勢をチェックする措置を講じているか。

Ⅱ－３－２－２ 監督手法・対応

検査の指摘事項に対するフォローアップや、不祥事件届出等の日常の監督事務を通じて把握された前払式支払手段発行者の事務リスク管理に関する課題等については、上記の着眼点に基づき、原因及び改善策等について深度あるヒアリングを実施し、必要に応じて法第 24 条に基づき報告書を徴収することにより、前払式支払手段発行者における自主的な業務改善状況を把握することとする。

さらに、前払式支払手段の利用者の利益の保護の観点を含む前払式支払手段の発行の業務の健全かつ適切な運営の確保の観点から重大な問題があると認められるときには、前払式支払手段発行者に対して、法第 25 条に基づく業務改善命令を発出することとする。また、重大、悪質な法令違反行為が認められるときには、法第 26 条又は第 27 条に基づく業務停止命令等の発出を検討するものとする（行政処分を行う際

に留意する事項はⅢ－３による。)

Ⅱ－３－３ 外部委託

前払式支払手段発行者は業務の一部を第三者に委託（二以上の段階にわたる委託を含む。）する場合でも、当該委託事務に係る最終的な責任を免れるものではないことから、利用者保護及び業務の健全かつ適切な運営を確保するため、前払式支払手段発行者の業容に応じて、例えば以下の点に留意する必要がある。なお、以下の点はあくまで一般的な着眼点であり、委託事務の内容等に応じ、追加的に検証を必要とする場合があることに留意する。

Ⅱ－３－３－１ 主な着眼点

- ① 委託先の選定基準や外部委託リスクが顕在化したときの対応などを規定した社内規則等を定め、役職員が社内規則等に基づき適切な取扱いを行うよう、社内研修等により周知徹底を図っているか。
- ② 委託先における法令等遵守態勢の整備について、必要な指示を行うなど、適切な措置が確保されているか。また、外部委託を行うことによって、検査や報告命令、記録の提出など監督当局に対する義務の履行等を妨げないような措置が講じられているか。
- ③ 委託契約によっても当該前払式支払手段発行者と利用者との間の権利義務関係に変更がなく、利用者に対しては、当該前払式支払手段発行者自身が業務を行ったものと同様の権利が確保されていることが明らかとなっているか。
(注) 外部委託には、形式上、外部委託契約が結ばれていなくともその実態において外部委託と同視しうる場合や当該外部委託された業務等が海外で行われる場合も含む。
- ④ 利用者との現金の受払いを委託する場合には、委託先が利用者との現金の受払いを行った際に、適切に当該現金の受払いに係る未使用残高の増減を把握できる措置を講じているか。
- ⑤ 委託業務に関して契約どおりサービスの提供が受けられない場合、前払式支払手段発行者は利用者利便に支障が生じることを未然に防止するための態勢を整備しているか。
- ⑥ 個人である利用者に関する情報の取扱いを委託する場合には、当該委託先の監督について、当該情報の漏えい、滅失又は毀損の防止を図るために必要かつ適切な措置として、金融分野ガイドライン第10条の規定に基づく措置及び実務指針Ⅲの規定に基づく措置が講じられているか。
- ⑦ 外部委託先の管理について、責任部署を明確化し、外部委託先における業務の実施状況を定期的又は必要に応じてモニタリングする等、外部委託先において利

用者に関する情報管理が適切に行われていることを確認しているか。

- ⑧ 外部委託先において情報漏えい事故等が発生した場合に、適切な対応がなされ、速やかに委託元に報告される体制になっていることを確認しているか。
- ⑨ 外部委託先による利用者に関する情報へのアクセス権限について、委託業務の内容に応じて必要な範囲内に制限しているか。

その上で、外部委託先においてアクセス権限が付与される役職員及びその権限の範囲が特定されていることを確認しているか。

さらに、アクセス権限を付与された本人以外が当該権限を使用すること等を防止するため、外部委託先において定期的又は随時に、利用状況の確認（権限が付与された本人と実際の利用者との突合を含む。）が行われている等、アクセス管理の徹底が図られていることを確認しているか。

- ⑩ 二段階以上の委託が行われた場合には、外部委託先が再委託先等の事業者に対して十分な監督を行っているかについて確認しているか。また、必要に応じ、再委託先等の事業者に対して自社による直接の監督を行っているか。
- ⑪ 委託業務に関する苦情等について、利用者から委託元である前払式支払手段発行者への直接の連絡体制を設けるなど適切な苦情相談態勢が整備されているか。

Ⅱ－３－３－２ 監督手法・対応

検査の指摘事項に対するフォローアップや、不祥事件届出等の日常の監督事務を通じて把握された前払式支払手段発行者の外部委託に関する課題等については、上記の着眼点に基づき、原因及び改善策等について深度あるヒアリングを実施し、必要に応じて法第 24 条に基づき報告書を徴収することにより、前払式支払手段発行者における自主的な業務改善状況を把握することとする。

さらに、前払式支払手段の利用者の利益の保護の観点を含む前払式支払手段の発行の業務の健全かつ適切な運営の確保の観点から重大な問題があると認められるときには、前払式支払手段発行者に対して、法第 25 条に基づく業務改善命令を発出することとする。また、重大、悪質な法令違反行為が認められるときには、法第 26 条又は第 27 条に基づく業務停止命令等の発出を検討するものとする（行政処分を行う際に留意する事項はⅢ－３による。）。

（注）ヒアリングは、委託者である前払式支払手段発行者を通じて事実関係等を把握することを基本とするが、事案の緊急性や重大性等を踏まえ、必要に応じ、並行して、外部委託先からのヒアリングや当該外部委託先に対して、法第 24 条第 2 項に基づき報告書を徴収することを検討することとする。

また、外部委託先に対してヒアリングを実施するに際しては、必要に応じ、委託者である前払式支払手段発行者の同席を求めるものとする。

Ⅱ－３－４ 前払式支払手段の払戻し

前払式支払手段の払戻しに関する前払式支払手段発行者の監督に当たっては、例えば、以下の点に留意するものとする。

Ⅱ－３－４－１ 主な着眼点

①法第 20 条第 1 項に基づく払戻しについて

イ. 法第 20 条第 2 項各号に規定する項目について、全ての営業所又は事務所、加盟店及び認定資金決済事業者協会のウェブサイトにおいて適切に掲示が行われるよう、例えば、加盟店へ掲示内容や掲示期間の周知を行うとともに掲示状況の確認を行うなど、適切な措置を講じているか。日刊新聞紙による公告については、払戻しの手続の対象となる前払式支払手段を使用することができる施設の所在する都道府県を全て網羅する形で行われているか。

なお、内閣府令第 41 条第 4 項に規定する場合においては、前払式支払手段発行者は、営業所又は事務所及び加盟店における掲示に代えて、内閣府令第 21 条第 2 項各号の方法のうち、少なくとも法第 13 条第 1 項に規定する情報の提供義務を履行するために通常使用している方法により、所要の事項について情報の提供を行う必要がある。

ロ. 前払式支払手段発行者は、払戻しを行うに当たり、利用者保護の観点から、以下のような措置を講じることが望ましい。

a. 利用終了の周知

前払式支払手段の利用機会を一定期間確保する観点から、利用終了日を決定した場合には、速やかに自社ホームページや店頭ポスターでの掲示等により利用終了について周知する。

b. 払戻しに係る申出期間

法令で定める 60 日間は、最低限の申出期間であり、利用者が払戻しを受けられる機会を確保する観点から、十分な申出期間を設定する。

c. 払戻しの周知方法

法令で求められている方法に加えて、例えば、自社ホームページ、加盟店ホームページ、所属する業界団体等のホームページにおいても掲示を行う。

なお、払戻しの実効性を確保する観点から、利用終了の周知、払戻しに係る申出期間及び周知方法の設定については、画一的に行わず、払戻しの対象となる前払式支払手段の発行規模（未使用残高、枚数等）や使用態様等の特性を踏まえ、適切な設定となるよう留意する必要がある。

ハ. 払戻しの申出を行った利用者について、もれなく払戻しが行われているか。

（注 1）「利用終了」とは、前払式支払手段の発行の業務の全部又は一部の廃止（相続又は事業譲渡、合併若しくは会社分割その他の事由により、当該事業の

承継が行われた場合を除く)をいう。

(注2) 公告や営業所又は事務所、加盟店及び認定資金決済事業者協会のウェブサイトにおける掲示の実施状況に照らして、前払式支払手段発行者が法第20条第2項に規定する措置を十分に講じたとは認められない場合には、同条第1項に規定する払戻しの手続が適切に実施されたとは認められず、当該期間中に現実に払戻しが行われなかった前払式支払手段については、未使用残高から控除することができないことに留意する必要がある。

②法第20条第5項に基づく払戻しについて

イ. 払戻金額の総額が内閣府令第42条において定める額を超える場合には期中であっても払戻しができなくなることを踏まえ、必要に応じて期中にあっては払戻実績を把握することとするなど、法令に定める上限を越えて払戻しが行われることを防止するための態勢を整備しているか。

ロ. 法第20条第5項及び内閣府令第42条第1項第1号又は第2号に基づき、利用者からの払戻しの請求に応じている場合には、利用者に対して払戻し手続について適切に説明を行っているか。例えば、利用者が、「常に払戻しが可能である」と誤認するおそれのある説明を行っていないか。

ハ. 法第20条第5項及び内閣府令第42条第1項第4号に基づく払戻し承認申請をする際には、当該払戻しをした結果、払戻し対象以外の前払式支払手段の保有者が十分な払戻しを受けられないことを防止する観点から、発行する全ての前払式支払手段の払戻しを確実にを行うことが可能な資力を有することを貸借対照表等により確認しているか。

(注) 払戻し承認申請をする場合としては、例えば、サーバ型前払式支払手段がサイバー攻撃を受け、不正利用されるおそれが継続している場合等が考えられる。

II-3-4-2 監督手法・対応

内閣府令第41条第7項及び第8項による届出書の内容等を確認した結果、法第20条第1項に基づく払戻しの手続が適正に行われたか否かについて、疑義がある場合には、法第18条第4号に基づき発行保証金の取戻しの承認を行う前に、必要に応じて法第24条に基づき報告書を徴収することなどにより、当該払戻しの手続が適正に行われたことを確認することとする。

その他、検査の指摘事項に対するフォローアップや、不祥事件届出等の日常の監督事務を通じて把握された前払式支払手段の払戻しに関する課題等については、上記の着眼点に基づき、原因及び改善策等について、深度あるヒアリングを実施し、必要に応じて法第24条に基づき報告書を徴収することにより、前払式支払手段発行者における自主的な業務改善状況を把握することとする。

さらに、前払式支払手段の利用者の利益の保護の観点を含む前払式支払手段の発行の業務の健全かつ適切な運営の確保の観点から重大な問題があると認められるときには、前払式支払手段発行者に対して、法第 25 条に基づく業務改善命令を発出することとする。また、重大、悪質な法令違反行為が認められるときには、法第 26 条又は第 27 条に基づく業務停止命令等の発出を検討するものとする（行政処分を行う際に留意する事項はⅢ－3による。）。

Ⅱ－3－5 加盟店の管理（第三者型発行者のみ）

第三者型発行者については、利用者に物品等・役務を提供するのは主に加盟店であるため、前払式支払手段に係る不適切な使用を防止する趣旨から、加盟店が販売・提供する物品等・役務の内容について、公序良俗に反するようなものではないことを確認する必要がある。

なお、法第 10 条第 1 項第 3 号に規定する「公の秩序又は善良の風俗を害し、又は害するおそれがある」とは、犯罪行為に該当するなどの悪質性が強い場合のみならず、社会的妥当性を欠き、又は欠くおそれがある場合を広く含むものであり、こうしたものが含まれないように加盟店管理を適切に行う必要があることに十分留意する。

また、前払式支払手段の決済手段としての確実性を確保する観点から、加盟店に対する支払を適切に行う措置を講じる必要がある。

Ⅱ－3－5－1 主な着眼点

- ① 加盟店契約を締結する際には、当該契約相手先が公序良俗に照らして問題のある業務を営んでいないかを確認しているか。
- ② 加盟店契約締結後、加盟店の業務に公序良俗に照らして問題があることが判明した場合、速やかに当該契約を解除できるようになっているか。
- ③ 加盟店契約締結後、加盟店が利用者に対して販売・提供する物品等・役務の内容に著しい変更があった場合等には当該加盟店からの報告を義務付けるなど、加盟店契約締結時に確認した事項に著しい変化があった場合に当該変化を把握できる態勢を整備しているか。
- ④ 各加盟店に対して、前払式支払手段の使用実績について、一定期間ごとに報告を求めているか。また、加盟店からの使用実績について管理している部署とは別の部署が、当該報告を受けた支払金額の正確性について検証する態勢となっているか。

Ⅱ－3－5－2 監督手法・対応

検査の指摘事項に対するフォローアップや、不祥事件届出等の日常の監督事務を通

じて把握された第三者型発行者の加盟店管理に関する課題等については、上記の着眼点に基づき、原因及び改善策等について、深度あるヒアリングを実施し、必要に応じて法第 24 条に基づき報告書を徴収することにより、第三者型発行者における自主的な業務改善状況を把握することとする。

さらに、前払式支払手段の利用者及び加盟店の利益の保護の観点を含む前払式支払手段の発行の業務の健全かつ適切な運営の確保の観点から重大な問題があると認められるときには、第三者型発行者に対して、法第 25 条に基づく業務改善命令を発出することとする。また、重大、悪質な法令違反行為が認められるときには、第 27 条に基づく業務停止命令等の発出を検討するものとする（行政処分を行う際に留意する事項はⅢ－3による。）。

Ⅱ－4 自家型前払式支払手段の発行の業務の承継に係る特例

自家型前払式支払手段の発行の業務の承継に係る監督に当たっては、例えば、以下の点に留意するものとする。

Ⅱ－4－1 主な着眼点

- ① 自家型前払式支払手段の発行の業務の承継の事由が、相続又は合併以外のものである場合には、譲受人が法令により義務付けられた供託義務を果たすことが担保されているか。

（注）譲受人が、譲渡人から発行保証金等を承継しない場合には、譲受人による発行保証金の供託予定等について、確認するものとする。

- ② 譲受人が提供する物品等・役務の内容に照らして、利用者にとって当該発行の業務の承継が行われる前と同様の利便性が確保されているか。

Ⅱ－4－2 監督手法・対応

法第 30 条第 2 項に基づき届出書が提出された場合は、譲受人が法令により義務付けられた供託義務を果たすことが担保されているか、及び譲受人が利用者に対して、譲渡人が提供していたものと同様の物品等・役務を提供できる能力を有しているかなどについて確認を行い、利用者の利益の保護の観点を含む前払式支払手段の発行の業務の健全かつ適切な運営の確保の観点から重大な問題が認められる場合には、当該譲受人に対して、発行保証金の供託を命じる業務改善命令を発出することとする。

Ⅱ－5 高額電子移転可能型前払式支払手段の発行の業務に係る監督上の評価項目

高額電子移転可能型前払式支払手段の発行の業務を行う者（以下「高額電子移転可能型前払式支払手段発行者」という。）に係る監督に当たっては、Ⅰ、Ⅱの項目毎の着眼点に記載されている対応が適切になされていることに加え、以下で示す留意

点を踏まえて監督するものとする。

Ⅱ－５－１ 取引時確認等の措置

犯罪による収益の移転防止に関する法律（平成 19 年法律第 22 号。以下「犯収法」という。）に基づく取引時確認、取引記録等の保存、疑わしい取引の届出等の措置（犯収法第 11 条に定める取引時確認等の措置をいう。以下「取引時確認等の措置」という。）に関する内部管理態勢を構築することは、組織犯罪による金融サービスの濫用を防止し、我が国金融市場に対する信頼を確保するためにも重要な意義を有している。高額電子移転可能型前払式支払手段発行者の監督に当たっては、リスクベース・アプローチを含む「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」（以下「マネロン・テロ資金供与対策ガイドライン」という。）に基づき、当該高額電子移転可能型前払式支払手段発行者の規模・特性等を踏まえた各種態勢整備状況を確認するとともに、例えば、以下の点に留意するものとする。

（注）リスクベース・アプローチとは、自己のマネー・ローンダリング及びテロ資金供与リスクを特定・評価し、これを実効的に低減するため、当該リスクに見合った対策を講ずることをいう。

Ⅱ－５－１－１ 主な着眼点

高額電子移転可能型前払式支払手段の発行の業務に関して、取引時確認等の措置及びマネロン・テロ資金供与対策ガイドライン記載の措置を的確に実施し、テロ資金供与やマネー・ローンダリング、高額電子移転可能型前払式支払手段の不正利用といった組織犯罪等に利用されることを防止するため、以下のような態勢が整備されているか。

(1) 取引時確認等の措置及びマネロン・テロ資金供与対策ガイドライン記載の措置を的確に行うための一元的な管理態勢が整備され、機能しているか。

特に、一元的な管理態勢の整備に当たっては、以下の措置を講じているか。

（注）取引時確認等の措置の的確な実施に当たっては、「犯罪収益移転防止法に関する留意事項について」（平成 24 年 10 月金融庁）を参考にすること。

- ① 管理職レベルのテロ資金供与及びマネー・ローンダリング対策のコンプライアンス担当者など、犯収法第 11 条第 3 号の規定による統括管理者として、適切な者を選任・配置すること。
- ② テロ資金供与やマネー・ローンダリング等に利用されるリスクについて調査・分析し、その結果を勘案した措置を講じるために、以下のような対応を行うこと。

イ. 犯収法第 3 条第 3 項に基づき国家公安委員会が作成・公表する犯罪収益移

転危険度調査書の内容を勘案し、取引・商品特性や取引形態、取引に係る国・地域、顧客属性等の観点から、自らが行う取引がテロ資金供与やマネー・ローンダリング等に利用されるリスクについて適切に調査・分析した上で、その結果を記載した書面等（以下「特定事業者作成書面等」という。）を作成し、定期的に見直しを行うこと。

特に、海外加盟店や外国人顧客を有する場合には、国・地域ごとのリスクを十分に評価しているか、外国人顧客の在留期限に応じたリスク評価を実施しているか、代理店を介した発行や移転のリスクを評価しているか、非対面取引のリスクを評価・検討しているかなどについて、留意すること。

- ロ. 特定事業者作成書面等の内容を勘案し、顧客受入れ方針を策定するとともに、顧客管理や取引記録等の保存に関する具体的な手法を策定すること。また、策定した方針・手法については、定期的又はテロ資金供与及びマネー・ローンダリング対策に重大な影響を及ぼし得る新たな事象を把握した際に見直しを行うこと。
 - ハ. 犯収法第4条第2項前段に定める厳格な顧客管理を行う必要性が特に高いと認められる取引若しくは犯罪による収益の移転防止に関する法律施行規則（以下「犯収法施行規則」という。）第5条に定める顧客管理を行う上で特別の注意を要する取引又はこれら以外の取引で犯罪収益移転危険度調査書の内容を勘案してテロ資金供与やマネー・ローンダリング等の危険性の程度が高いと認められる取引（以下「高リスク取引」という。）を行う際には、統括管理者が承認を行い、また、情報の収集・分析を行った結果を記載した書面等を作成し、確認記録又は取引記録等と共に保存すること。確認記録及び取引記録等の正確性や適切性について適時に検証すること。
 - ニ. 特定事業者作成書面等に基づく顧客リスク評価に応じた頻度による顧客情報の調査等、継続的顧客管理の方針を策定し、確実に当該方針を実行すること。また、顧客リスク評価に影響を与える事象が発生した際に、顧客リスク評価を見直すこと。
- ③ 特定事業者作成書面等も踏まえつつ、リスクに応じた適切な取引時確認の方法を採用すること。また、テロ資金供与やマネー・ローンダリング、高額電子移転可能型前払式支払手段の不正利用といった組織犯罪等の手法や態様の高度化・巧妙化を含めた環境変化や自社又は他の事業者における事件の発生状況を踏まえ、定期的かつ適時にリスクを認識・評価し、公的個人認証の導入を含め、取引時確認の向上を図ること。
- ④ 取引時確認時等において、犯収法上の取引時確認義務の履行に加えて、我が国を含め関係各国による制裁リスト等を照合するなど、受け入れる顧客のスクリーニングを適切に行っているか。また、各種リスト更新時には再スクリーニ

ングを実施すること。

- ⑤ 適切な従業員採用方針や利用者受入方針を策定すること。
 - ⑥ 必要な監査を実施すること。
 - ⑦ 取引時確認等の措置を含む利用者管理方法について、マニュアル等の作成・従業員に対する周知を行うとともに、従業員がその適切な運用が可能となるように、適切かつ継続的な研修を行うこと。
 - ⑧ 取引時確認や疑わしい取引の検出を含め、従業員が発見した組織的犯罪による金融サービスの濫用に関連する事案についての適切な報告態勢（方針・方法・情報管理体制等）を整備すること。
 - ⑨ 代理店管理において、各代理店はリスクに応じた継続的顧客管理措置等の実践が必要であり、それを高額電子移転可能型前払式支払手段発行者が検証・評価する態勢を整備すること。また、高額電子移転可能型前払式支払手段発行者は各代理店のリスク評価を行い、そのリスクに応じて管理態勢のモニタリングを行うこと。
- (2) 法人顧客との取引における実質的支配者の確認において、信頼に足る証跡を求めて行うことや、外国PEPs（注）該当性の確認、個人番号や基礎年金番号の取扱いを含む本人確認書類の適正な取扱いなど、取引時確認を適正に実施するための態勢が整備されているか。
- （注）犯罪による収益の移転防止に関する法律施行令（以下「犯収法施行令」という。）第12条第3項各号及び犯収法施行規則第15条各号に掲げる外国の元首及び外国政府等において重要な地位を占める者等をいう。
- とりわけ、犯収法第4条第2項前段及び犯収法施行令第12条各項に定める、下記イ.～二.のような厳格な顧客管理を行う必要性が特に高いと認められる取引を行う場合には、顧客の本人特定事項を、通常と同様の方法に加え、追加で本人確認書類又は補完書類の提示を受ける等、通常の取引よりも厳格な方法で確認するなど、適正に（再）取引時確認を行う態勢が整備されているか。また、資産及び収入の状況の確認が義務づけられている場合について、適正に確認を行う態勢が整備されているか。
- イ. 取引の相手方が関連取引時確認に係る顧客等又は代表者等になりすましている疑いがある場合における当該取引
 - ロ. 関連取引時確認が行われた際に当該関連取引時確認に係る事項を偽っていた疑いがある顧客等との取引
 - ハ. 犯収法施行令第12条第2項に定める、犯罪による収益の移転防止に関する制度の整備が十分に行われていないと認められる国又は地域に居住し又は所在する顧客等との特定取引等
 - 二. 外国PEPsに該当する顧客等との特定取引

- (3) 疑わしい取引の届出を行うに当たって、利用者の属性、取引時の状況その他高額電子移転可能型前払式支払手段発行者の保有している当該取引に係る具体的な情報を総合的に勘案した上で、犯収法第8条第2項及び犯収法施行規則第26条、第27条に基づく適切な検討・判断が行われる態勢が整備されているか。

当該態勢整備に当たっては、特に以下の点に十分留意しているか。

- ① 高額電子移転可能型前払式支払手段発行者の行っている業務内容・業容に応じて、システム、マニュアル等により、疑わしい利用者や取引等を検出・監視・分析する態勢を構築すること。
 - ② 取引モニタリングにおいて、各顧客のリスク評価も踏まえ、適切に敷居値が設定されているか。また、ビジネスモデルを踏まえ、疑わしい取引を検知するためのシナリオが適切に設定されているか。届出をした疑わしい取引事例や届出に至らなかった事例を分析し、届出に至る調査が適切か、定期的にシナリオ、敷居値の見直し作業を適切に行っているか。
 - ③ 犯罪収益移転危険度調査書の内容を勘案の上、国籍（例：F A T Fが公表するマネー・ローンダリング対策に非協力的な国・地域）、外国P E P s該当性、利用者が行っている事業等の利用者属性や、国外取引と国内取引との別、利用者属性に照らした取引金額・回数等の取引態様その他の事情を十分考慮すること。また、既存顧客との継続取引や高リスク取引等の取引区分に応じて、適切に確認・判断を行うこと。
- (4) 前払式支払手段記録口座（法第3条第9項に規定する前払式支払手段記録口座をいう。）の開設を行うことを内容とする契約（以下「口座開設契約等」という。）の締結に当たって、必要に応じ、取引時確認の実施や利用目的等の確認を行うなど、テロ資金供与やマネー・ローンダリング、高額電子移転可能型前払式支払手段の不正利用といった組織犯罪等による被害防止のあり方について検討を行い、必要な措置を講じているか。
- (5) テロ資金供与やマネー・ローンダリング、高額電子移転可能型前払式支払手段の不正利用といった組織犯罪等に関する裁判所からの調査囑託や弁護士法に基づく照会等に対して、個々の具体的な事案毎に、前払式支払手段発行者に課せられた守秘義務も勘案しながら、これらの制度の趣旨に沿って、適切な判断を行う態勢が整備されているか。
- (6) 海外営業拠点（支店、現地法人等）のテロ資金供与及びマネー・ローンダリング対策を的確に実施するための態勢が整備されているか。
- ① 海外営業拠点においても、適用される現地の法令等が認める限度において、国内におけるのと同水準で、テロ資金供与及びマネー・ローンダリング対策を適切に行っているか。

（注）特に、F A T F勧告を適用していない又は適用が不十分である国・地域に所

在する海外営業拠点においても、国内におけるのと同水準の態勢の整備が求められることに留意する必要がある。

- ② 現地のテロ資金供与及びマネー・ローンダリング対策のために求められる義務の基準が、国内よりも高い基準である場合、海外営業拠点は現地のより高い基準に即した対応を行っているか。
- ③ 適用される現地の法令等で禁止されているため、海外営業拠点が国内におけるのと同水準の適切なテロ資金供与及びマネー・ローンダリング対策を講じることができない場合には、以下のような事項を速やかに金融庁又は本店所在地を管轄する財務局に情報提供しているか。
 - ・ 当該国・地域
 - ・ テロ資金供与及びマネー・ローンダリング対策を講じることができない具体的な理由
 - ・ テロ資金供与及びマネー・ローンダリングに利用されることを防止するための代替措置を取っている場合には、その内容

Ⅱ－５－１－２ 監督手法・対応

検査の指摘事項に対するフォローアップや、不祥事件届出等の日常の監督事務を通じて把握された取引時確認等の措置又はマネロン・テロ資金供与対策ガイドライン記載の措置に関する課題等については、上記の着眼点に基づき、原因及び改善策等について深度あるヒアリングを実施し、必要に応じて法第 24 条に基づき報告書を徴収することにより、前払式支払手段発行者における自主的な業務改善状況を把握することとする。

さらに、高額電子移転可能型前払式支払手段の利用者の利益の保護の観点を含む前払式支払手段の発行の業務の健全かつ適切な運営の確保の観点から重大な問題があると認められるときには、前払式支払手段発行者に対して、法第 25 条に基づく業務改善命令を発出することとする。また、重大、悪質な法令違反行為が認められるときには、法第 27 条に基づく業務停止命令等の発出を検討するものとする（行政処分を行う際に留意する事項はⅢ－３による。）。

（注）取引時確認の取扱いについては、別途、犯収法に基づき、必要な措置をとることができることに留意する。

Ⅱ－５－２ 未使用残高の上限額

移転、記録及び使用が可能な未使用残高について、特に高額な利用が可能な高額電子移転可能型前払式支払手段に関しては、テロ資金供与及びマネー・ローンダリング対策の重要性が相対的に高まることから、上限額に応じたより堅牢なテロ資金供与及びマネー・ローンダリングリスク管理態勢の構築・維持が求められる。

Ⅱ－５－２－１ 主な着眼点

高額電子移転可能型前払式支払手段発行者として、マネロン・テロ資金供与対策ガイドライン及びⅡ－５－１の事項を適正かつ確実に実施しているか。また、移転、記録及び使用が可能な未使用残高の上限額に応じたより堅牢なテロ資金供与及びマネー・ローンダリングリスク管理態勢を整備するため、高額電子移転可能型前払式支払手段発行者の規模・特性等に応じて以下のような措置を講じているか。

(注) テロ資金供与及びマネー・ローンダリング対策に当たっては、リスクベース・アプローチによるリスク管理態勢を整備する必要があることに留意する必要がある。

- ① 移転、記録及び使用が可能な未使用残高の上限額に応じたリスク評価を実施し、当該リスク評価を踏まえたリスク管理態勢を整備しているか。また、リスク評価を見直しているか。
- ② テロ資金供与及びマネー・ローンダリング対策に関し、専門性・適合性等を有する職員を必要な役割に応じ確保・育成しながら、適切かつ継続的な研修等を行うことにより、組織全体として、専門性・適合性等を維持・向上させる態勢を整備しているか。

Ⅱ－５－２－２ 監督手法・対応

検査の指摘事項に対するフォローアップや、不祥事件届出等の日常の監督事務を通じて把握された移転、記録及び使用が可能な未使用残高の上限額に関する課題等については、上記の着眼点に基づき、原因及び改善策等について、深度あるヒアリングを実施し、必要に応じて法第 24 条に基づき報告書を徴収することにより、前払式支払手段発行者における自主的な業務改善状況を把握することとする。

さらに、高額電子移転可能型前払式支払手段の利用者の利益の保護の観点を含む前払式支払手段の発行の業務の健全かつ適切な運営の確保の観点から重大な問題があると認められるときには、前払式支払手段発行者に対して、法第 25 条に基づく業務改善命令を発出することとする。また、重大、悪質な法令違反行為が認められるときには、法第 27 条に基づく業務停止命令等の発出を検討するものとする（行政処分を行う際に留意する事項はⅢ－３による。）。

Ⅱ－６ 外国において前払式支払手段の発行の業務を行う者に対する基本的考え方

Ⅱ－６－１ 外国において発行される前払式支払手段の勧誘の禁止

外国において前払式支払手段の発行の業務を行う者は、日本国内にある者に対して、その外国において発行する前払式支払手段の勧誘を行うことはできない。

Ⅱ－６－２ 外国において前払式支払手段の発行の業務を行う者によるインターネット等を利用したクロスボーダー取引

外国において前払式支払手段の発行の業務を行う者がホームページ等にその発行する前払式支払手段に関する広告等を掲載する行為は、原則として、「勧誘」行為に該当する。

ただし、以下に掲げる措置を始めとして、日本国内にある者による当該前払式支払手段の購入につながらないような合理的な措置が講じられている限り、日本国内にある者に向けた「勧誘」に該当しないものとする。

(1) 担保文言

日本国内にある者が当該外国において発行する前払式支払手段を購入できない旨の文言（以下「担保文言」という。）が明記されていること。

上記措置が十分に講じられているかを判断する際には、以下に掲げる事項に留意する必要がある。

- ① 担保文言を判読するためには、広告等を閲覧する以外の特段の追加的操作を要しないこと。
- ② 担保文言が、当該サイトを利用する日本国内にある者が合理的に判読できる言語により表示されていること。

(2) 取引防止措置等

日本国内にある者による当該外国において発行する前払式支払手段の購入を防止するための措置が講じられていること。

上記措置が十分に講じられているかを判断する際には、以下に掲げる事項に留意する必要がある。

- ① 販売に際して、購入希望者より、住所、郵送先住所、メールアドレス、支払い方法その他の情報を提示させることにより、その居所を確認できる手続を経ていること。
- ② 明らかに日本国内にある者による当該外国において発行する前払式支払手段の購入に係る行為であると信ずるに足る合理的な事由がある場合には、当該日本国内にある者からの注文に応ずることがないよう配慮していること。
- ③ 日本国内に利用者向けのコールセンターを設置する、或いは日本国内にある者を対象とするホームページ等にリンクを設定する等を始めとして、日本国内にある者に対し当該外国において発行する前払式支払手段の購入を誘引することのないよう配慮していること。

また、以上に掲げる措置はあくまでも例示であり、これらと同等若しくはそれ以上の措置が講じられている場合には、当該広告等の提供は、日本国内にある者向けの「勧誘」行為に該当しないものとする。

- (3) なお、以上に掲げるような合理的な措置が講じられていない場合には、当該広告等の提供が日本国内にある者向けの外国において発行する前払式支払手段の「勧誘」行為に該当する蓋然性が極めて高いことから、当該外国において前払式支払手段の発行の業務を行う者は、日本国内にある者との間で勧誘を伴う実際の外国において発行する前払式支払手段の販売に係る行為が行われていない旨を証明すべきである。

Ⅲ 前払式支払手段発行者の検査・監督に係る事務処理上の留意点

Ⅲ－１ 基本的考え方及び一般的な事務処理等

Ⅲ－１－１ 検査・監督事務に係る基本的考え方

前払式支払手段発行者の検査・監督の目的は、資金決済に関するサービスの適切な実施を確保し、その利用者等を保護するとともに、当該サービスの提供の促進を図るため、前払式支払手段の発行等について、登録その他の必要な措置を講じ、もって資金決済システムの安全性、効率性及び利便性の向上に資することにある（法第1条参照）。

かかる検査・監督の目的を達成するためには、監督当局においても、前払式支払手段発行者に対し、個々の前払式支払手段発行者の規模や特性に応じた対応を継続的に行っていくことが必要である。

このため、前払式支払手段発行者の検査・監督事務を行うに当たっては、まずは、各業者がどの様にしてビジネスモデルの構築、コンプライアンス・リスク管理態勢の構築等の課題に取り組もうとしているかの方針を理解し、その上で、当該方針がどの様なガバナンス体制の下で実施され、如何なる潜在的なリスクや課題を内包し、各業者がこれらのリスク等をどの様に認識し対応しようとしているか、的確に把握することが不可欠である。

経営全体を見据えた重要課題に対応し、前払式支払手段発行者の業務の健全性・適切性及び利用者等の保護を図るとともに資金決済システムの安定性等に資するためには、各業者が、監督当局から指摘されることなく自らベストプラクティスに向けて改善するよう、前払式支払手段発行者自身で経営体制を変革していく必要がある。

監督当局としては、実態把握や対話等を通じた継続的なモニタリングの過程で、より良い実務を追求する各業者の取組みを促していく。

その上で、上記の過程で、業務運営に関し、利用者の利益を害する事実があると認められる場合や前払式支払手段発行者の自主的な取組みでは業務改善が図られな

いことが認められる場合は、法第 25 条に基づく業務改善命令等の行政処分（Ⅲ－3）の発動等を検討することとする。

(1) 前払式支払手段発行者との十分な意思疎通の確保

検査・監督に当たっては、前払式支払手段発行者の経営に関する情報を的確に把握・分析し、適時適切に対応していくことが重要である。このため、監督当局においては、前払式支払手段発行者からの報告に加え、前払式支払手段発行者との健全かつ建設的な緊張関係の下で、日頃から十分な意思疎通を図り、積極的に情報収集する必要がある。具体的には、経営陣や社外取締役、内部監査の担当者を含む前払式支払手段発行者の様々な役職員との定期・適時の面談や意見交換等を通じて、前払式支払手段発行者との日常的なコミュニケーションを確保し、財務情報のみならず、経営に関する様々な情報についても把握するよう努める必要がある。

(2) 前払式支払手段発行者の自主的な努力の尊重

監督当局は、私企業である前払式支払手段発行者の自己責任原則に則った経営判断を、法令等に基づき検証し、問題の改善を促していく立場にある。検査・監督に当たっては、このような立場を十分に踏まえ、前払式支払手段発行者の業務運営に関する自主的な努力を尊重するよう配慮しなければならない。

(3) 効率的・効果的な検査・監督事務の確保

監督当局及び前払式支払手段発行者の限られた資源を有効に利用する観点から、検査・監督事務は、前払式支払手段発行者の規模や特性を十分に踏まえ、効率的・効果的に行われる必要がある。したがって、前払式支払手段発行者に報告や資料提出等を求める場合には、検査・監督事務上真に必要なものに限定するよう配慮するとともに、現在行っている検査・監督事務の必要性、方法等については常に点検を行い、必要に応じて改善を図るなど、効率性・有効性の向上を図るよう努めなければならない。

既報告や資料提出等については、前払式支払手段発行者の事務負担軽減等の観点を踏まえ、年 1 回定期的に点検を行う。その際は、前払式支払手段発行者の意見を十分にヒアリングすることに留意する。

また、小規模な前払式支払手段発行者等に報告や資料提出等を求める場合には、当該前払式支払手段発行者の特性を十分に踏まえ、業務の円滑な遂行に支障が生じないよう配慮する。

(4) 前払式支払手段発行者に係る情報の積極的な収集

前払式支払手段発行者の検査・監督に当たっては、利用者等からの苦情等を含め、

前払式支払手段発行者の経営に関する情報を的確に把握・分析し、必要に応じて、適時適切に検査・監督上の対応につなげていくことが重要である。

このため、前払式支払手段発行者からの報告だけではなく、利用者等から寄せられる苦情にも注意を払い、さらに認定資金決済事業者協会や前払式支払手段発行者との日頃からの十分な意思疎通を通じて積極的に情報収集する必要がある。

Ⅲ－１－２ 一般的な監督事務

(1) オフサイト・モニタリング

財務局は、必要に応じ、金融庁担当課室と連携をとりながら、以下の事項等について、提出された資料等の検証などにより、実態の把握に努めるものとする。

なお、オフサイト・モニタリングの具体的な実施に当たっては、金融庁担当課室から事務年度当初に監督に係る重点事項等を財務局に示すこととし、これを踏まえ、行うものとする。

- ① 経営管理（ガバナンス）の基本方針等
- ② 内部管理の状況
- ③ 法令等遵守の状況
- ④ 業務運営の状況
- ⑤ 内部監査の状況

(2) 法第 24 条に基づく立入検査

足下の健全性・適切性等について詳細な検証が必要と判断された場合等、必要が認められる場合には法に基づく立入検査を行う。その際、経営上重要な問題は何で、その根本的な原因は何かを常に念頭に置き、経営陣と議論を行うことで、安易な結論ではなく前払式支払手段発行者の経営や金融行政上重要な課題について根幹に根差した議論を行うよう心掛ける。

なお、立入検査に係る基本的な手続きは、別紙 1「立入検査の基本的な手続」を参照。また、検査結果通知書を交付した場合は、その交付日から原則として一週間以内に前払式支払手段発行者に対し、指摘事項についての事実確認、発生原因分析、改善・対応策等について、法第 24 条に基づき、1 か月以内に報告することを求める。

(3) 対話

対話は、財務の健全性やコンプライアンス等に係る重大な問題発生の有無や蓋然性、前払式支払手段発行者の経営状況の改善に向けた自主的な取組み状況等その時々における個別具体的状況、問題の性質、前払式支払手段発行者の規模や特性に応じて実施される。

対話を実施する際は、当局側の思い込み、仮説の押し付けを排し、可能な限り、

前払式支払手段発行者が安心して自らの立場の主張をできるよう努めつつ、まずは、前払式支払手段発行者側の考え方や方針を十分に把握し、その上で事実の提示を伴いつつ行うことを徹底する。

更に、対話に当たっては、それまで、当局が各業者と行ってきたやりとり等を十分に踏まえ、対話の継続性に配慮した運営に努める必要がある。

イ. 当局による実態把握において、コンプライアンス等に係る重大な問題発生 of 蓋然性が高まったことが認められた場合においても、まずは、前払式支払手段発行者自らが課題・根本原因・改善策の妥当性について検証を行った上で、当局と前払式支払手段発行者との間で改善策の策定・実行について深度ある対話を行うこととする。但し、既に上記問題が発生している等高度の緊急性が認められる場合においては、当局が考える要改善事項の明確な指摘を行った上で各業者の対応方針を確認する。

ロ. 上記問題が発生する蓋然性が認められない前払式支払手段発行者については、自らの置かれた状況に応じ多様で主体的な創意工夫を発揮することで、ビジネスモデルやリスク管理の高度化努力を続けることが重要である。そこで、当局としては、日頃のモニタリングを通じた特性把握を基に、各業者の置かれた経営環境や経営課題あるいは、各業者の戦略、方針について深い理解を持った上で、特定の答を前提とすることなく、前払式支払手段発行者自身に「気付き」を得てもらうことを目的に、前払式支払手段発行者との間で、ビジネスモデルやリスク管理、人材育成等について深度ある対話を行っていく（この過程でベストプラクティス等の他の参考事例を必要に応じて共有する）。

(4) 相談・苦情等対応

① 基本的な対応

前払式支払手段発行者及び前払式支払手段に関する相談・苦情等に対しては、金融庁にあっては金融サービス利用者相談室が、各財務局にあっては担当課室が、第一義的な受付窓口となるが、申出人に対しては、当局は個別取引に関してあつせん等を行う立場にないことを説明するとともに、必要に応じ、法に基づき相談・苦情等への対応を行う機関として、認定資金決済事業者協会を紹介するものとする。なお、寄せられた相談・苦情等のうち、申出人が前払式支払手段発行者側への情報提供について承諾している場合には、原則として、当該前払式支払手段発行者を管轄する財務局において、当該前払式支払手段発行者への情報提供を行うこととする。

② 情報の蓄積

各財務局においては、前払式支払手段発行者に関する相談・苦情等のうち、前払式支払手段発行者の業務の健全性を確保する上で参考になると考えられるも

のについては、その内容を記録（別紙様式 1 の 2）するものとし、特に有力な情報と認められるものについては、速やかに金融庁担当課室に報告するものとする。

③ 金融サービス利用者相談室との連携

監督部局においては、金融サービス利用者相談室に寄せられた相談・苦情等の監督事務への適切な反映を図るため、以下の対応をとるものとする。

イ. 相談室から回付される相談・苦情等の分析

ロ. 相談室との情報交換

(5) 無届出・無登録業者の実態把握等

利用者からの苦情、捜査当局からの照会、前払式支払手段発行者、認定資金決済事業者協会等からの情報提供又は新聞広告等から、自家型前払式支払手段の発行の業務を行っており、かつ当該前払式支払手段の基準日未使用残高が令第 6 条に規定する額を超えているにも関わらず届出を行っていない（以下単に「無届出」という。）者又は無登録で第三者型前払式支払手段の発行の業務を行っている者（以下合わせて「無登録業者等」という。）を把握した場合は、警察や地域の消費者生活センター等への照会、直接の電話確認等の方法により、積極的にその実態把握に努めるものとする。

特に、利用者から苦情等があった場合や捜査当局から照会があった場合は、その対応のみに留まることのないよう十分留意するものとする。

(6) 無登録業者等に係る対応について

無登録業者等に関する情報を入手した場合は、被害の拡大を防ぐ観点から下記のような対応に努めることとする。

① 苦情等の受付

利用者等から無登録業者等に関する情報提供があったときは、極力詳細な内容（業者名、所在地、代表者名、電話番号、営業の実態、申出人氏名、申出内容を捜査当局へ連絡することの可否等）を聴取した上、次により対応する。

イ. 他の財務局に本拠地のある無登録業者等の情報を受け付けた場合には、申出内容について聴取したうえで、本拠地のある財務局へ情報を連絡する（その後の対応は連絡を受けた財務局で対応することを基本とする）。

ロ. 連絡先が判明しない業者については、更なる情報収集に努める。

ハ. 情報提供者から業者及び他の機関に連絡しないように求められた場合には、情報提供者に不利益が及ばないよう留意する。

ニ. 無届出又は無登録が疑われる場合には申出人においても捜査当局へ情報提供をするよう慫慂する。

ホ. 「管理台帳（別紙様式 2）」を作成し、前払式支払手段発行者に対する苦情・

照会の内容及び当該業者に対する当局の指導内容、相手方の対応等を時系列的に整理・記録しておく。

② 無届出・無登録で前払式支払手段の発行の業務を行っているおそれが認められた場合

直接受理した情報や金融庁・他局から提供された情報により、業者名及び連絡先が判明しており、かつ、営業実態もある程度判明している業者については、無登録業者等への直接確認（電話やメール等の確認等、問合せの方法は問わない）等により実態把握に努め、その結果、当該業者が無届出又は無登録で前払式支払手段の発行の業務を行っているおそれがあると認められた場合（不在等で連絡が取れない場合も含む。）には、別紙様式3により文書による照会を行い、次により対応する。

イ. 無届出又は無登録に至った原因に故意性・悪質性がなく、利用者保護の観点から問題のある業者でない場合には、直ちに前払式支払手段の発行の業務の停止及び自家型発行者の届出又は第三者型発行者の登録を求める。

ロ. 無届出又は無登録に至った原因に故意性・悪質性があると認められる場合、その他利用者保護上必要と認められる場合には、かかる行為を直ちに取り止めるよう別紙様式4により文書による警告を行う。

なお、無登録業者等への直接確認等や別紙様式3による文書の発出を行うまでもなく、無届出又は無登録で前払式支払手段の発行の業務を行っていることが判明している場合にあつては、直ちに別紙様式4により文書による警告を行うこととする。

（注）別紙様式3による照会や別紙様式4による警告を行う場合に、利用者保護上必要と認められる場合には、捜査当局、関係省庁等に連絡するものとする。

③ 警告を発したにもかかわらず是正しない場合

別紙様式4による警告を発したにもかかわらず是正しない者については、必要に応じ捜査当局に対し告発を行うものとする。

④ 公表等

「警告」、「告発」の措置を取った場合は、これらの措置の対象となった業者の商号、名称又は氏名（法人の場合は代表取締役又はこれに相当する者の氏名を含む。）、所在地又は住所（個人の場合は都道府県名及び市町村名又は特別区名とし、非居住者にあつてはこれらに相当するもの）及び無届出又は無登録で行っていた前払式支払手段の発行の業務の内容等について、ホームページで公表を行うとともに、「管理台帳」及び「警告文書」等の写しを速やかに金融庁長官へ送付する。報告を受けた金融庁においては、公表を行った業者をリスト化し、金融庁ホームページで公表を行うものとする。

なお、警告の対象となった業者の所在地が虚偽であることが明らかな場合や、業者の所在地が不明な場合等、警告書の交付が困難な場合には、警告書の発出を行うことなく上記の公表等を行うものとする。

(注) 無登録業者等に係る対応については、捜査当局による捜査に支障が出る場合を除くこととする。なお、捜査当局より当該業者に係る登録の有無の照会等を受けたことをもって、直ちに捜査当局による捜査に支障が出る場合と判断するものではないことに留意するものとする。

Ⅲ－１－３ 監督当局間の連携

(1) 金融庁と財務局における連携

金融庁と財務局との間では、前払式支払手段発行者を監督する上で必要と認められる情報について、適切に情報交換等を行い、問題意識の共有を図る必要がある。そのため、Ⅲ－１－５に掲げる内部委任事務に係る調整等以外の情報等についても、適宜適切な情報提供や積極的な意見交換を行う等、連携の強化に努めることとする。また、財務局間においても、他の財務局が監督する前払式支払手段発行者について、公表されていない問題等を把握したときは、適宜、監督する財務局や金融庁への情報提供を行い、連携の強化に努めることとする。

Ⅲ－１－４ 認定資金決済事業者協会との連携等

認定資金決済事業者協会は、前払式支払手段発行者の業務の適正な運営を確保し、もって前払式支払手段の健全な発展と利用者の利益の保護を図るとともに、資金決済システムの安全性、効率性及び利便性の向上に資するため、自主規制規則の制定、会員に対する法令等遵守状況等の調査・指導、利用者からの苦情解決など、重要な役割を担っている。

前払式支払手段発行者の監督に当たっては、各財務局及び金融庁担当課室の間のみならず、協会を加えた３者間で適切な連携を図る必要があることから、以下に留意するものとする。

(1) 会員である前払式支払手段発行者に対して、効率的かつ実効性のある監督を行う観点から、協会が実施した会員に対する調査、監査及び改善指導等について、随時、ヒアリングを行う。

(2) 必ずしも法令違反とはいえない軽微な事項のうち、協会が改善指導等を行う方が適当かつ効果的であると認められるものについては、協会と密接な連携のもと、当局の監督権に留意しつつ、協会による改善指導等を要請し、調査上の留意事項とするよう依頼することができる。

- (3) 協会が受け付けた苦情等及び苦情等処理状況並びに苦情等の動向等について、協会から必要に応じてヒアリング及び意見交換を行う。
- (4) 非会員を含めた前払式支払手段発行者に対し、適切かつ効率的な監督を行う観点から、自主規制規則の制定、変更及び運用状況について、協会と密接に連携を図る。

Ⅲ－１－５ 内部委任

(1) 金融庁長官との調整

財務局長は、前払式支払手段発行者の監督事務に係る財務局長への委任事項等の処理に当たり、以下に掲げる事項（その他の事項についても必要に応じ金融庁長官と調整することを妨げない）については、あらかじめ金融庁長官と調整するものとする。なお、調整の際は、財務局における検討の内容（Ⅲ－３(3)の検討内容を含む。）及び処理意見を付するものとする。

- ① 法第 25 条の規定による業務改善命令
- ② 法第 26 条の規定による業務の停止
- ③ 法第 27 条第 1 項の規定による登録の取消し又は業務の停止

(2) 財務事務所長等への再委任

自家型前払式支払手段の発行の届出者、第三者型前払式支払手段の発行の登録申請者及び前払式支払手段発行者の主たる営業所又は事務所（以下「営業所等」という。）の所在地が財務事務所又は小樽出張所若しくは北見出張所の管轄区域内にある場合においては、財務局長に委任した権限のうち、届出者、登録申請者又は前払式支払手段発行者が提出する届出書、申請書及び報告書の受理に関する権限は、当該財務事務所長又は出張所長に行わせることができるものとする。

なお、これらの事項に関する届出書等は、届出者、登録申請者又は前払式支払手段発行者の主たる営業所等の所在地を管轄する財務局長宛提出させるものとする。

（別紙 1）「立入検査の基本的手続」

（別紙 1－2）「重要事項一覧」

Ⅲ－２ 資金決済に関する法律等に係る諸手続

自家型前払式支払手段の発行の届出、第三者型発行者の登録の申請、変更及び業務実施計画の届出並びに自家型発行者名簿及び第三者型発行者登録簿（以下「登録簿等」という。）の縦覧等の事務処理については、以下のとおり取り扱うものとする。

Ⅲ－２－１ 発行届出書、登録申請書の受理等

(1) 自家型前払式支払手段の発行届出の受理

① 発行届出書及び変更届出書の受理に当たっては、次の事項に留意し、不適切な場合にはその是正を求めるものとする。

イ. 前払式支払手段の利用者に公的機関若しくは著名団体のごとき誤解又はこれらと特別の関係があるかごとき誤解を与え、取引の公正を害するおそれのある商号又は名称を使用していないこと。

ロ. 2以上の商号又は名称を使用して、2以上の届出をしていないこと。

ハ. 委託契約の内容について、次に掲げる事項を記載していること。

- a. 資金決済に関する法律等を遵守する旨
- b. 委託業務の範囲に関する事項
- c. 委託手数料の決定及び支払いに関する事項
- d. 委託業務の取扱いに必要な経費の分担に関する事項
- e. 営業用の施設及び設備の設置主体等

② 営業所等について

イ. 法第5条第1項第3号に規定する「前払式支払手段の発行の業務に係る営業所又は事務所」とは、自家型発行者が自家型前払式支払手段の発行の業務の全部又はその一部を反復継続して営んでいる一定の場所をいうものとする。

ロ. 内閣府令別紙様式第1号第3面記載上の注意1に規定する「前払式支払手段の発行の業務上の主要な活動が行われる場所」とは、発行者の主たる営業所等及び前払式支払手段の発行を行っている営業所等を指し、無人のチャージ機は含まれない。

(2) 自家型発行者の変更届出の処理等

変更事項が財務局の管轄区域を越える主たる営業所等の位置の変更である場合には、次により取扱うものとする。

イ. 当該変更届出等の提出を受けた財務局長は、別紙様式5により作成した変更届出通知書に、当該変更届出書、別紙様式6による財務局の意見書、従前の届出書及び添付書類並びに直前基準日の発行に関する報告書（注）及び当該届出の直前に行った検査の報告書の写し等を添付して、新たな主たる営業所等の所在地を管轄することとなった財務局長に通知するものとする。

（注）法第29条の2第1項の規定の適用がある場合には、同項の届出の写しを添付することとし、発行に関する報告書については、直前基準日に

限らず、監督上必要な範囲で添付する。

ロ. 上記イの通知書の送付のあった財務局長は、遅滞なく、自家型発行者名簿を作成するとともに、従前の届出を受理した財務局長に別紙様式7により作成した名簿作成済通知書により、その旨を通知するものとし、従前の届出を受理した財務局長は、当該通知があったときは、当該自家型発行者の自家型発行者名簿を抹消するとともに、必要な書類を移管先の財務局長に送付するものとする。

(3) 第三者型発行者の登録申請書等の受理

① 登録申請書及び変更の届出書の受理に当たっては、次の事項に留意し、不適切な場合にはその是正を求めるものとする。

イ. 前払式支払手段の購入者に公的機関若しくは著名団体のごとき誤解又はこれらと特別の関係があるかごとき誤解を与え、取引の公正を害するおそれのある商号又は名称を使用していないこと。

ロ. 2以上の商号又は名称を使用して、2以上の登録の申請をしていないこと。

ハ. 委託契約の内容について、次に掲げる事項を記載していること。

- a. 資金決済に関する法律等を遵守する旨
- b. 委託業務の範囲に関する事項
- c. 委託手数料の決定及び支払いに関する事項
- d. 委託業務の取扱いに必要な経費の分担に関する事項
- e. 営業用の施設及び設備の設置主体等

② 営業所等について

イ. 法第8条第1項第3号に規定する「前払式支払手段の発行の業務に係る営業所又は事務所」とは、第三者型発行者が第三者型前払式支払手段の発行の業務の全部又はその一部を反復継続して営んでいる一定の場所をいうものとする。

ロ. 内閣府令別紙様式第3号第3面記載上の注意1に規定する「前払式支払手段の発行の業務上の主要な活動が行われる場所」とは、発行者の主たる営業所等及び前払式支払手段の発行を行っている営業所等を指し、無人のチャージ機は含まれない。

(4) 第三者型発行者の登録の申請の審査

① 審査にあたり、特に、ビジネスモデルやシステムが高度・複雑なもの等について、必要に応じて金融庁と連携して審査をすること。

② 審査に当たっては効率的な審査を実施することに留意すること。

(注) 例えば、形式的な部分の検証に長時間かけないようにすることや、財務

事務所と財務局の検証項目が重複しないように留意すること。

- ③ 第三者型前払式支払手段発行と資金移動業の一体的なサービスを提供するため、両方の登録を同時に受けようとする事業者の登録審査については、一体的な審査を行うように留意すること。
- ④ 法第 10 条第 1 項第 2 号の財産的基礎の審査に当たっては、次の通り取り扱うものとする。
- イ. 新設法人にあつては、開設時の貸借対照表で審査する。
 - ロ. 令第 5 条第 1 項第 2 号に該当する場合には、前払式支払手段の発行未使用残高のうち、発行保証金等の残高を除いた額に係る管理方法を社内規則等により確認すること。
 - ハ. 内閣府令第 16 条第 7 号に規定するもの（監査証明書）を有しない者に対する同条第 6 号に規定する「最終の貸借対照表（関連する注記を含む。）及び損益計算書（関連する注記を含む。）又はこれらに代わる書面」の内容の確認に当たっては、必要に応じ、例えば、以下のような書面によるものとする。
 - a. 預金が計上されている場合にあつては、取引先の金融機関が発行する残高証明書
 - b. 有価証券が計上されている場合にあつては、取引先の証券会社が発行する取引残高報告書
 - c. 土地又は建物が計上されている場合にあつては、市区町村が発行する固定資産評価証明書又は不動産鑑定士が作成した鑑定評価書の写し
 - d. 法人税の確定申告書及び確定申告書に添付した貸借対照表の写し
- ⑤ 法第 10 条第 1 項第 3 号及び第 4 号の審査に当たっては、Ⅱ-3-3-1 に掲げた主な着眼事項について、申請者の登録申請書に記載されている発行の規模・特性等からみて、適切に対応するための態勢が整備されているか、に留意するものとする。
- ⑥ 法第 10 条第 1 項第 5 号に規定する「この章の規定を遵守するために必要な体制の整備が行われていない法人」であるかどうかの審査に当たっては、登録申請書及び同添付書類をもとに、ヒアリング及び実地検証により検証し、特に以下の点に留意するものとする。
- イ. 事務ガイドラインⅡ-1 からⅡ-3 までに掲げた主な着眼事項について、申請者の登録申請書に記載されている発行の業務の規模・特性等からみて、適切に対応するための態勢が整備されているか。
 - ロ. 特に、組織態勢の確認に当たっては、法令等遵守のための態勢を含め、相互けん制機能が有効に機能する内部管理部門の態勢（業容に応じて、内部監査態勢）に見合った人員が確保されているか。

(5) 第三者型発行者の登録の申請の処理

① 内閣府令第 17 条の規定による登録済通知書については、次により取扱うものとする。

イ. 登録済通知書を交付するときは、当該第三者型発行者が登録申請書を内閣府令第 54 条の規定により財務事務所又は出張所を経由して提出した場合にあっては、当該財務事務所又は出張所において行うものとする。

ロ. 登録番号は、財務局長ごとに決裁を終了した順で 00001 号から一連番号とすること。

ハ. 登録がその効力を失った場合の登録番号は欠番とし、補充は行わないこと。

ニ. 財務局の管轄区域を越える主たる営業所等の位置の変更の届出を受理した場合の登録番号は、新たな登録をした財務局長において上記ロに従い一連番号とする。

② 登録を拒否する場合は、拒否理由等を記載した内閣府令第 19 条第 3 項の規定に基づく登録拒否通知書を登録申請者に交付するものとする（Ⅲ－4 参照）。

③ 財務局長は、登録を拒否したときは、総合政策局長に対して別紙様式 8 による第三者型発行者登録拒否通知書に登録申請書の写しを添付して通知するものとする。

(6) 登録を行った後のヒアリング等

登録を行った後、営業開始前までの間に、必要に応じて、ヒアリング及び実地検証等を行い、正常に営業を開始できるかどうかを確認すること。

(7) 第三者型発行者の変更届出の処理等

① 新たに役員となった者が法第 10 条第 1 項第 9 号イからホまでのいずれかに該当することが明らかになった場合には、届出者に対し、法第 27 条に規定する登録の取消し等の措置を行うものとする。

② 変更事項が財務局の管轄区域を越える主たる営業所等の位置の変更である場合には、次により取扱うものとする。

イ. 登録事項変更届出書の提出を受けた財務局長は、内閣府令第 20 条第 1 項第 7 号の規定による添付書類（登録済通知書）を保管する。

ロ. 上記イの変更届出書の提出を受けた財務局長は、内閣府令第 20 条第 2 項の規定により新たに登録の権限を有することとなる財務局長に対し、別紙様式 9 により作成した変更登録通知書に、当該登録事項変更届出書、第三者型発行者登録簿のうち当該届出者に係る部分、別紙様式 10 による財務局の意見書、従前の登録申請書及びその添付書類並びに直前基準日の発行に関する報告書（注）及び当該登録事項変更届出書の提出の直前に行った検査の報告

書の写しを添付して、通知するものとする。

(注) 法第 29 条の 2 第 1 項の規定の適用がある場合には、同項の届出の写しを添付することとし、発行に関する報告書については、直前基準日に限らず、監督上必要な範囲で添付する。

ハ、上記ロの通知書の送付のあった財務局長は、遅滞なく、第三者型発行者登録簿に登録するとともに、従前の登録をした財務局長に別紙様式 11 により作成した変更事項登録済通知書により、その旨を通知するものとし、従前の登録をした財務局長は、当該通知があったときは、当該第三者型発行者の登録を抹消するとともに、必要な書類を新たな登録をした財務局長に送付するものとする。

(8) 登録証明書の発行

登録を受けた第三者型発行者又は第三者型発行者であった者から公的機関に提出する必要がある等の理由により、その者の登録証明の申請があったときは、別紙様式 12 による第三者型発行者登録証明を行うものとする。ただし、登録申請書類が保存年限を経過していることにより廃棄されている場合については、この限りでない。

(9) 自家型発行者名簿及び第三者型発行者登録簿の作成

① 自家型発行者名簿の作成

内閣府令第 9 条に規定する発行届出書（内閣府令別紙様式第 1 号第 2 面から第 9 面まで）に基づき、その届出を行った自家型発行者に係る名簿を自家型発行者別に整理し、名簿に綴るものとする。

② 第三者型発行者登録簿の作成

内閣府令第 14 条に規定する登録申請書（内閣府令別紙様式第 3 号第 2 面から第 9 面まで）に基づき、その登録を行った第三者型発行者に係る登録簿を第三者型発行者別に整理し、登録簿に綴るものとする。

(10) 自家型発行者名簿及び第三者型発行者登録簿の縦覧

内閣府令第 13 条の規定に基づく自家型発行者名簿の縦覧及び内閣府令第 18 条の規定に基づく第三者型発行者登録簿の縦覧については、次により取り扱うものとする。

① 縦覧の申出があった場合には、別紙様式 13 による自家型発行者名簿又は第三者型発行者登録簿縦覧申請書に所定事項の記入を求めるものとする。なお、氏を改めた者においては、旧氏（住民基本台帳法施行令（昭和 42 年政令第 292 号）第 30 条の 13 に規定する旧氏をいう。Ⅲ－2－5 において同じ。）及び名を「申

請者氏名」欄に括弧書で併せて記載することができることに留意する。

- ② 登録簿の縦覧日及び縦覧時間は、次のとおりとするものとする。
 - イ. 縦覧日は、土曜日及び日曜日、国民の祝日に関する法律第3条に規定する休日、1月2日及び同月3日並びに12月29日から同月31日までの日以外の日とする。
 - ロ. 縦覧時間は、財務局長が指定する時間内とする。
 - ハ. 登録簿等の整理その他必要がある場合は、上記の縦覧日又は縦覧時間を変更することができるものとする。
- ③ 登録簿等は、財務局長が指定する縦覧場所の外に持ち出すことができないものとする。
- ④ 次に該当する者の縦覧を停止又は拒否することができるものとする。
 - イ. 上記①から③又は係員の指示に従わない者。
 - ロ. 登録簿等を汚損若しくは毀損し又はそのおそれがあると認められる者。
 - ハ. 他人に迷惑を及ぼし又はそのおそれがあると認められる者。

(11) 前払式支払手段の発行に関する定期報告等

- ① 前払式支払手段発行者に係る定期報告
財務局長は、別紙様式14による届出・登録状況調査表及び別紙様式15による前払式支払手段発行残高調査表を、各通常基準日の翌月から3ヶ月末までに総合政策局長に対して送付するものとする。
- ② 自家型発行者届出及び第三者型発行者登録状況一覧表の提出
 - イ. 届出のあった全ての自家型発行者及び登録を行った全ての第三者型発行者について作成した別紙様式16による届出・登録状況一覧表を、届出及び登録の都度更新し、各基準日時点での当該一覧表の写しを、各基準日後20日以内に総合政策局長に対して送付するものとする。
 - ロ. 当該一覧表には、下記の項目については必ず記載するものとする。
 - ・ 発行者名
 - ・ 発行者の住所
 - ・ 発行者の電話番号
 - ・ 前払式支払手段の使用により受けられる物品等又は役務の内容
 - ・ 前払式支払手段の金額表示・数量表示の別

Ⅲ－２－２ 業務実施計画の届出書の受理等

(1) 業務実施計画の届出書の受理

業務実施計画の届出書の受理に当たっては、次の事項に留意し、不適切な場合にはその是正を求めるものとする。

- ・ 第三者型発行者の登録の申請と業務実施計画の届出を併せて行う場合には、登録申請書の記載内容と業務実施計画の記載内容との間に齟齬等がないことを確認するものとする。

(2) 受理後の対応

当該業務実施計画の届出書の受理後、監督上の対応においては、以下の点に留意するものとする。

- ① 受理した業務実施計画の諸方策に係る履行状況については、必要に応じて法第 24 条に基づき報告書を徴収することにより状況を把握すること。
- ② 業務実施計画に記載された事項を変更し、当該変更に係る変更届出書を受理した場合、当該変更事項が登録事項の変更である場合には、法第 11 条に規定する変更届出書の提出を求めること。例えば、業務実施計画の「高額電子移転可能型前払式支払手段に係る前払式支払手段記録口座に記録される未使用残高の上限額」を変更した場合は、法第 8 条第 1 項第 7 号の「前払式支払手段の発行の業務の内容及び方法」の変更があったものとして、登録簿における「支払可能金額等」に係る変更届出書の提出が必要である。

Ⅲ－２－３ 発行の業務の廃止の取扱い

- (1) 財務局長は、あらかじめ前払式支払手段発行者に対し、法第 24 条第 1 項に基づき、当該前払式支払手段発行者が前払式支払手段の発行の業務の全部又は一部の廃止（相続又は事業譲渡、合併若しくは会社分割その他の事由により、当該事業の承継が行われた場合を除く）を決定した場合、又は法第 27 条第 1 項に基づき第三者型発行者の登録を取り消された場合には、別紙様式 17 により、法第 20 条第 1 項に基づく前払式支払手段の払戻しの手続の実施予定等について記載した報告書を提出することを、求めるものとする。

（注 1）法第 33 条第 1 項の規定に基づき、前払式支払手段の発行の業務の一部について廃止等届出書が提出された場合には、廃止した当該業務に係る前払式支払手段についてのみ、法第 20 条第 1 項に規定する払戻しの手続の対象となることに留意する。

（注 2）法第 33 条第 1 項第 1 号に規定する「前払式支払手段の発行の業務の全部又は一部を廃止したとき」とは、当該前払式支払手段の発行及び使用の双方を取りやめる場合を指し、単に新規発行のみを取りやめるだけの場合は含まれない。

- (2) 法第 33 条第 1 項第 1 号の規定に基づき前払式支払手段発行者より廃止等届出書が提出された場合（相続又は事業譲渡、合併若しくは会社分割その他の事由により、他の財務局長に届出を行った自家型発行者（法第 30 条第 1 項により、自家型

発行者とみなされた者を含む。)又は登録を受けた第三者型発行者に対する当該事業の承継が行われた場合に限る)には、当該廃止等届出書の提出を受けた財務局長は、当該事業の譲渡先の前払式支払手段発行者の届出を受理又は登録を行っている財務局長に対し、別紙様式 18 により作成した事業譲渡通知書に、当該廃止等届出書、自家型発行者名簿又は第三者型発行者登録簿のうち当該届出者に係る部分の写し及び直前基準日の発行に関する報告書(注)の写しを送付するものとする。

(注) 法第 29 条の 2 第 1 項の規定の適用がある場合には、同項の届出の写しを添付することとし、発行に関する報告書については、直前基準日に限らず、監督上必要な範囲で添付する。

(3) 上記(2)の通知書の送付のあった財務局長は、遅滞なく、当該事業を譲り受けた前払式支払手段の発行者について、当該事業に係る変更届出書の提出等、必要な措置が取られているかについて、確認するものとする。

(4) 法第 30 条第 2 項の規定に基づき、同条第 1 項の規定による自家型発行者とみなされた者(以下「承継人」という。)より届出書が提出された場合には、承継の対象となった前払式支払手段に係る物品等・役務の提供手段や発行保証金が承継人に引き継がれているかなど、承継人が当該前払式支払手段の発行の業務を適切に行っていくことができる態勢となっているか確認するものとする。

Ⅲ-2-4 発行保証金に係る手続について

(1) 発行保証金の供託等届出書に関する事項

① 発行保証金の差替え

前払式支払手段発行保証金規則(平成 22 年内閣府・法務省令第 4 号)第 4 条の規定による発行保証金の差替えの承認については、法第 14 条第 3 項に規定する債券について、あらかじめ、これに代わる発行保証金を供託している場合に、認めることができるものとする。

(2) 発行保証金の取戻しに関する事項

① 政令第 9 条第 1 項第 1 号及び第 2 号に規定する「直前の基準日」とは、発行保証金規則第 1 条第 1 項の規定による発行保証金取戻承認申請書の提出の日の直前の基準日をいう。

Ⅲ-2-5 基準日報告書の取扱い

(1) 内閣府令別紙様式第 27 号に規定する前払式支払手段の発行に関する報告書(以下「基準日報告書」という。)を処理する場合には、以下の点に留意するものとする

る。

- ① 「発行等の概要」欄においては、基準日未使用残高が前基準日未使用残高（注）に比べて、急激に増加又は減少している場合には、必要に応じてヒアリングを実施するなど、その原因を把握するものとする。

（注）法第 29 条の 2 第 1 項の規定の適用を受けている場合で、同項の届出書を提出した日の属する基準期間が特例基準日の翌日から次の通常基準日までの期間であるときは、「前基準日未使用残高」は当該特例基準日の直前の通常基準日における未使用残高とする。

- ② 当該基準日報告書に添付される財務書類を確認し、当期純損失の計上、債務超過など、前払式支払手段発行者の経営状態に著しい変化が見られた場合には、今後の経営状況の見通し及び前払式支払手段の発行の業務に係る今後の計画等について、ヒアリング等を通じて確認するものとする。

(2) 金融庁への送付

上記(1)①及び②に関し、意見を付す前払式支払手段発行者があれば、意見書を作成の上、当該前払式支払手段発行者が提出した基準日報告書及び参考書類の写しとともに、速やかに金融庁担当課室あて送付するものとする。

Ⅲ－２－６ 前払式支払手段発行者が提出する報告書における記載上の留意点

別紙様式集における氏名の記載については、法令の手續に従い、発行届出書若しくは登録申請書又は変更届出書に旧氏及び名を併せて記載して提出した者の場合は、旧氏及び名を括弧書で併せて記載するか、又は氏名に代えて旧氏及び名を記載することができることに留意する。

Ⅲ－２－７ 書面・対面による手続きについての留意点

前払式支払手段発行者等による当局への申請・届出等及び当局から前払式支払手段発行者等に対し発出する処分通知等については、それぞれ情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律（以下「デジタル手続法」という。）第 6 条第 1 項及び第 7 条第 1 項の規定により、法令の規定において書面等により行うことその他のその方法が規定されている場合においても、当該法令の規定にかかわらず、電子情報処理組織を使用する方法により行うことができるとされている。

こうしたデジタル手続法の趣旨を踏まえ、同法の適用対象となる手続きに係る本ガイドラインの規定についても、当該規定の書面・対面に係る記載にかかわらず、電子情報処理組織を使用する方法により行うことができるものとする。

また、経済社会活動全般において、デジタルライゼーションが飛躍的に進展している中、政府全体として、書面・押印・対面手続きを前提とした我が国の制度・慣行を見

直し、実際に足を運ばなくても手続きができるリモート社会の実現に向けた取組みを進めている。

金融庁としても、こうした取組みを着実に進めるため、前払式支払手段発行者等から受け付ける申請・届出等について、全ての手続きについてオンラインでの提出を可能とするための金融庁電子申請・届出システムを更改したほか、押印を廃止するための内閣府令及び監督指針等の改正を行うこと等により、行政手続きの電子化を推進してきた。

更に、民間事業者間における手続きについても、「金融業界における書面・押印・対面手続の見直しに向けた検討会」を開催し、業界全体での慣行見直しを促すことにより、書面の電子化や押印の不要化、対面規制の見直しに取り組んできた。

このような官民における取組みも踏まえ、本ガイドラインの書面・対面に係る記載のうち、デジタル手続法の適用対象となる手続きに係るもの以外についても、電子情報処理組織を使用する方法その他の情報通信の技術を利用する方法により行うことができるものとする。

以上のような取扱いとする趣旨に鑑み、本ガイドラインの規定に基づく手続きについては、手続きの相手方の意向を考慮した上で、可能な限り、書面・対面によらない方法により行うことを慫慂するものとする。

Ⅲ－２－８ 申請書等を提出するに当たっての留意点

Ⅲ－２－７を踏まえ、前払式支払手段発行者等による当局への申請・届出等（公的機関が発行する添付書類（住民票の写し、身分証明書、戸籍謄本等）を含む。）については、原則として、金融庁電子申請・届出システムを利用して法令に定める提出期限までに提出を求めることとする。

なお、公的機関が発行する添付書類については、デジタルカメラ、スキャナ等を用いて記録した事項が不鮮明である等確認に支障がある場合には、原本送付を求めることとする。また、税・手数料等の納付が必要な手続において、電子納付以外により納付を受け付ける場合には、別途、税・手数料等の納付を証する書類の原本送付を求めることとする。

Ⅲ－３ 行政処分を行う際の留意点

監督部局が行う主要な不利益処分（行政手続法第２条第４号にいう不利益処分をいう。以下同じ。）としては、①法第２５条に基づく業務改善命令、②法第２６条又は第２７条に基づく業務停止命令、③法第２７条に基づく登録取消し等があるが、これらの発動に関する基本的な事務の流れを例示すれば、以下のとおりである。

(1) 法第２４条に基づく報告徴収命令

- ① オンサイトの立入検査や、オフサイト・モニタリング（ヒアリングなど）を

通じて、法令等遵守態勢、業務運営態勢等に問題があると認められる場合においては、法第 24 条第 1 項に基づき、当該事項についての事実認識、発生原因分析、改善・対応策その他必要と認められる事項について、報告を求めることとする。

- ② 報告を検証した結果、さらに精査する必要があると認められる場合においては、法第 24 条第 1 項に基づき、追加報告を求めることとする。

(2) 法第 24 条第 1 項に基づき報告された改善・対応策のフォローアップ

① 上記報告を検証した結果、業務の健全性・適切性の観点から重大な問題が発生しておらず、かつ、前払式支払手段発行者の自主的な改善への取組みを求めることが可能な場合においては、任意のヒアリング等を通じて上記(1)において報告された改善・対応策のフォローアップを行うこととする。

- ② 必要があれば、法第 24 条第 1 項に基づき、定期的なフォローアップ報告を求める。

(3) 法第 25 条、法第 26 条又は法第 27 条に基づく業務改善命令、業務停止命令、登録取消し

検査結果やオフサイト・モニタリングへの対応として、報告内容（追加報告を含む。）を検証した結果、利用者の利益の保護を含む前払式支払手段の発行の業務の健全かつ適切な運営の確保に関し重大な問題があると認められる場合等においては、以下①から③に掲げる要素を勘案するとともに、他に考慮すべき要素がないかどうかを吟味した上で、

- ・ 改善に向けた取組みを前払式支払手段発行者の自主性に委ねることが適切かどうか、
- ・ 改善に相当の取組みを要し、一定期間業務改善に専念・集中させる必要があるか、
- ・ 業務を継続させることが適切かどうか、

等の点について検討を行い、最終的な行政処分の内容を決定することとする。

① 当該行為の重大性・悪質性

イ. 公益侵害の程度

前払式支払手段発行者が、前払式支払手段に対する信頼性を大きく損なうなど公益を著しく侵害していないか。

ロ. 被害の程度

広範囲にわたって多数の利用者が被害を受けたかどうか。個々の利用者が受けた被害がどの程度深刻か。

ハ. 行為自体の悪質性

例えば、発行保証金の供託を回避するために、基準日未使用残高の報告に関して、虚偽の報告を行うなど、前払式支払手段発行者の行為が悪質であったか。

二. 当該行為が行われた期間や反復性

当該行為が長期間にわたって行われたのか、短期間のもだったのか。反復・継続して行われたものか、一回限りのものか。また、過去に同様の違反行為が行われたことがあるか。

ホ. 故意性の有無

当該行為が違法・不適切であることを認識しつつ故意に行われたのか、過失によるものか。

ヘ. 組織性の有無

当該行為が現場の担当者個人の判断で行われたものか、あるいは管理者も関わっていたのか。更に経営陣の関与があったのか。

ト. 隠蔽の有無

問題を認識した後に隠蔽行為はなかったか。隠蔽がある場合には、それが組織的なものであったか。

チ. 反社会的勢力との関与の有無

反社会的勢力との関与はなかったか。関与がある場合には、どの程度か。

② 当該行為の背景となった経営管理態勢及び業務運営態勢の適切性

イ. 経営陣の法令等遵守に関する認識や取組みは十分か。

ロ. 内部監査部門の体制は十分か、また適切に機能しているか。

ハ. 業務担当者の法令等遵守に関する認識は十分か、また、社内教育が十分にされているか。

③ 軽減事由

以上①及び②の他に、行政による対応に先行して、前払式支払手段発行者が自主的に前払式支払手段の利用者等の利益の保護のために所要の対応に取り組んでいる、といった軽減事由があるか。

(4) 標準処理期間

法第 25 条、法第 26 条及び法第 27 条第 1 項の規定に基づき監督上の処分を命ずる場合には、上記(1)の報告書を受理したときから、原則として概ね 1 か月（金融庁との調整を要する場合は概ね 2 か月）以内を目途に行うものとする。

(注 1) 「報告書を受理したとき」の判断においては、以下の点に留意する。

イ. 複数回にわたって法第 24 条第 1 項の規定に基づき報告を求める場合（直近の報告書を受理したときから上記の期間内に報告を求める場合に限る。）には、最後の報告書を受理したときを指すものとする。

ロ. 提出された報告書に関し、資料の訂正、追加提出等（軽微なものは除く。）を求める場合には、当該資料の訂正、追加提出等が行われたときを指すものとする。

（注2）弁明・聴聞等に要する期間は、標準処理期間には含まれない。

（注3）標準処理期間は、処分を検討する基礎となる情報ごとに適用する。

(5) 法第25条の規定に基づく業務改善命令の履行状況の報告義務の解除

法第25条の規定に基づき業務改善命令を発出する場合には、当該命令に基づく前払式支払手段発行者の業務改善に向けた取組みをフォローアップし、その改善努力を促すため、原則として、当該前払式支払手段発行者の提出する業務改善計画の履行状況の報告を求める。その際、以下の点に留意するものとする。

① 法第25条の規定に基づき業務改善命令を発出している前払式支払手段発行者に対して、当該業者の提出した業務改善計画の履行状況について、期限を定めて報告を求めている場合には、期限の到来により、当該前払式支払手段発行者の報告義務は解除される。

② 法第25条の規定に基づき業務改善命令を発出している前払式支払手段発行者に対して、当該業者の提出した業務改善計画の履行状況について、期限を定めることなく継続的に報告を求めている場合において、業務改善命令を発出する要因となった問題に関して、業務改善計画に沿って十分な改善措置が講じられたと認められるときは、当該計画の履行状況の報告義務を解除するものとする。その際、当該報告等により把握した改善への取組状況に基づき、解除の是非を判断するものとする。

III-4 行政手続法等との関係等

(1) 行政手続法との関係

行政手続法第13条第1項第1号に該当する不利益処分をしようとする場合には聴聞を行い、同項第2号に該当する不利益処分をしようとする場合には弁明の機会を付与しなければならないことに留意する。

いずれの場合においても、不利益処分をする場合には同法第14条に基づき、処分の理由を示さなければならないこと（不利益処分を書面でするときは、処分の理由も書面により示さなければならないこと）に留意する。

また、申請により求められた許認可等を拒否する処分をする場合には同法第8条に基づき、処分の理由を示さなければならないこと（許認可等を拒否する処分を書面でするときは、処分の理由も書面により示さなければならないこと）に留意する。

その際、単に根拠規定を示すだけでなく、いかなる事実関係に基づき、いか

なる法令・基準を適用して処分がなされたかを明らかにすること等が求められることに留意する。

(2) 行政不服審査法との関係

不服申立てをすることができる処分をする場合には、行政不服審査法（平成 26 年法律第 68 号）第 82 条に基づき、不服申立てをすることができる旨等を書面で教示しなければならないことに留意する。

(3) 行政事件訴訟法との関係

取消訴訟を提起することができる処分をする場合には、行政事件訴訟法（昭和 37 年法律第 139 号）第 46 条に基づき、取消訴訟の提起に関する事項を書面で教示しなければならないことに留意する。

Ⅲ－5 意見交換制度

不利益処分が行われる場合、行政手続法に基づく聴聞又は弁明の機会の付与の手続きとは別に、前払式支払手段発行者からの求めに応じ、監督当局と前払式支払手段発行者との間で、複数のレベルにおける意見交換を行うことで、行おうとする処分の原因となる事実及びその重大性等についての認識の共有を図ることが有益である。

法第 24 条第 1 項に基づく報告徴収に係るヒアリング等の過程において、自社に対して不利益処分が行われる可能性が高いと認識した前払式支払手段発行者から、監督当局の幹部と当該前払式支払手段発行者の幹部との間の意見交換の機会の設定を求められた場合（注）であって、監督当局が当該前払式支払手段発行者に対して聴聞又は弁明の機会の付与を伴う不利益処分を行おうとするときは、緊急に処分する必要がある場合を除き、聴聞の通知又は弁明の機会の付与の通知を行う前に、行おうとする不利益処分の原因となる事実及びその重大性等についての意見交換の機会を設けることとする。

（注）前払式支払手段発行者からの意見交換の機会の設定の求めは、監督当局が当該不利益処分の原因となる事実についての法第 24 条第 1 項に基づく報告書を受理したときから、聴聞の通知又は弁明の機会の付与の通知を行うまでの間になされるものに限る。

Ⅲ－6 営業所等の所在の確知

登録を受けた第三者型発行者に対して、法第 27 条第 2 項の規定により営業所等の所在を確知するため必要な場合には、法第 24 条第 1 項の規定に基づき、別紙様式 19 による営業所等に係る所在報告書、営業所等に関する権利を証する書面又は営業所

等の地図等の報告を求めることができる。なお、当該報告は、当該営業所等の所在地を管轄する財務局に、提出させることができるものとする。

Ⅲ－７ 不利益処分の公表に関する考え方

(1) 法第 29 条の規定に基づき不利益処分の公告を行う場合は、次の事項を掲載するものとする。

- ① 商号又は名称
- ② 代表者の氏名
- ③ 主たる営業所等の所在地
- ④ 登録番号（第三者型発行者のみ）
- ⑤ 登録年月日（自家型発行者の場合は、届出年月日）
- ⑥ 処分の年月日
- ⑦ 処分の内容

(2) 上記(1)以外の公表の取扱いについては、「金融監督の原則と監督部局職員の心得（行為規範）」の「Ⅰ－５．透明性」に規定された考え方によることに留意する。

すなわち、業務改善命令等の不利益処分については、他の前払式支払手段発行者における予測可能性を高め、同様の事案の発生を抑制する観点から、公表により対象前払式支払手段発行者の経営改善に支障が生ずるおそれのあるものを除き、処分の原因となった事実及び処分の内容等を公表することとする。

Ⅲ－８ 行政処分の連絡

(1) 登録を拒否した場合（法第 10 条）

財務局長は、登録を拒否したときは、総合政策局長に対して別紙様式 8 による第三者型発行者登録拒否通知書に登録申請書の写しを添付して通知するものとする。

(2) 業務改善命令の場合（法第 25 条）

業務改善命令を行った場合には、金融庁担当課室、当該前払式支払手段発行者の発行の業務に係る営業所等の所在地を管轄する他の財務局長あて関係資料を送付するものとする。

(3) 業務停止命令の場合（法第 26 条、第 27 条第 1 項）

業務停止命令を行った場合には、金融庁担当課室、当該前払式支払手段発行者の発行の業務に係る営業所等の所在地を管轄する他の財務局長あて関係資料を送付するものとする。

(4) 登録取消し処分の場合（法第 27 条）

登録の取消し処分を行った場合には、金融庁担当課室及び他の財務局あて関係資料を送付するものとする。なお、当該前払式支払手段発行者が法人である場合には、当該取消しの日前 30 日以内の役員の氏名（法人にあつては、商号又は名称）に関する資料もあわせて送付するものとする。

第三者型発行者登録審査事務チェックリスト(この章の規定を遵守するために必要な体制)

申請者名 _____

(注)適否欄、該当なしは「—」を記入

審査担当者 _____

審査日: 年 月 日

適否	審査内容
前払式支払手段の発行の業務に関する社内規則その他これに準ずるもの(内閣府令第16条第8号)など	
コンプライアンスに係る基本的な方針等(II-1-1)	
<input type="checkbox"/>	法令等遵守の責任部署が明確化されているか。
<input type="checkbox"/>	コンプライアンスに係る基本的な方針が定められているか。
<input type="checkbox"/>	具体的な実践計画(コンプライアンス・プログラム)が定められているか。
<input type="checkbox"/>	行動規範(倫理規程、コンプライアンス・マニュアル)が定められているか。
<input type="checkbox"/>	前払式支払手段の発行の業務が、法令等を遵守し適切に行われているかを確認するため、内部管理部門によるモニタリング・検証や、内部監査部門による内部監査の実施などの態勢が整備されているか。
反社会的勢力による被害の防止(II-1-2)	
<input type="checkbox"/>	反社会的勢力との関係の遮断について、経営陣が適切に関与し、組織として対応することとしているか。
<input type="checkbox"/>	反社会的勢力との関係を遮断するための対応を総括する部署を整備し、反社会的勢力による被害を防止するための一元的な管理態勢を構築しているか。
<input type="checkbox"/>	反社会的勢力との取引を未然に防止するため、反社会的勢力に関する情報等を活用した適切な事前審査を実施するとともに、契約書や取引約款への暴力団排除条項の導入を徹底するなど、反社会的勢力が加盟店を含めた取引先となることを防止しているか。
<input type="checkbox"/>	反社会的勢力との関係遮断を徹底する観点から、既存の契約の適切な事後検証を行うための態勢が整備されているか。
<input type="checkbox"/>	平素から警察・暴力追放運動推進センター・弁護士等の外部専門機関と緊密に連携しつつ、経営陣の適切な指示・関与のもと、反社会的勢力との取引の解消を推進しているか。また、取引解消にあたっては、反社会的勢力への利益供与にならないよう配慮しているか。
<input type="checkbox"/>	反社会的勢力からの不当要求があった場合、経営陣の適切な指示・関与のもと対応を行い、積極的に警察・暴力追放運動推進センター・弁護士等の外部専門機関に相談することとしているか。
<input type="checkbox"/>	定期的に自社株の取引状況や株主の属性情報等を確認するなど、株主情報の管理を適切に行っているか。
不祥事件に対する対応(II-1-3)	
<input type="checkbox"/>	不祥事件対応の責任部署が明確化されているか。
<input type="checkbox"/>	不祥事件が発覚した場合の対応が定められているか。
情報の提供義務(II-2-1)	
<input type="checkbox"/>	法第13条に基づく情報の提供義務の責任部署が明確化されているか。
<input type="checkbox"/>	法第13条第1項各号に規定する事項に関する情報を適切に利用者に提供することとなっているか。
<input type="checkbox"/>	利用者が前払式支払手段を購入した後も、当該情報を確認できるようになっているか。
<input type="checkbox"/>	内閣府令第23条の2第1項各号に規定する事項について、漏れなく前払式支払手段の利用者に提供されることとしているか。
帳簿書類(II-2-2)	
<input type="checkbox"/>	帳簿書類の作成に係る責任部署が明確化されているか。
<input type="checkbox"/>	前払式支払手段の発行の業務に係る帳簿の作成・保存が適正に行われるような態勢が整備されているか。
<input type="checkbox"/>	帳簿の記載内容の正確性について、内部監査部門等、帳簿作成部署以外の部門において検証を行うこととしているか。
<input type="checkbox"/>	帳簿を電磁的に作成している場合には、一定期間ごとにバックアップをとるなど、データが毀損した場合に、帳簿を復元できる態勢となっているか。
利用者に関する情報管理態勢(II-2-3)	
<input type="checkbox"/>	利用者情報管理の責任部署が明確化されているか。
<input type="checkbox"/>	経営陣は、利用者に関する情報管理の適切性を確保するための組織体制の確立、社内規程の策定等、内部管理態勢の整備を図っているか。
<input type="checkbox"/>	利用者に関する情報の取扱いについて、具体的な取扱基準を定めた上で、研修等により従業員に周知徹底を図ることとされているか。
<input type="checkbox"/>	利用者に関する情報の管理状況を適時・適切に検証できる態勢が定められているか。

適否	審査内容
<input type="checkbox"/>	特定職員に集中する権限等の分散や、幅広い権限等を有する職員への管理・けん制の強化を図る等、利用者に関する情報を利用した不正行為を防止するための適切な措置を図っているか。
<input type="checkbox"/>	利用者に関する情報の漏えいが発生した場合に、適切に責任部署へ報告され、二次被害等の発生防止の観点から、対象となった利用者への説明、当局への報告及び必要に応じた公表が迅速かつ適切に行われる態勢が定められているか。
<input type="checkbox"/>	情報漏えい等が発生した原因を分析し、再発防止に向けた対策を講じることとしているか。
<input type="checkbox"/>	他社における漏えい事故等を踏まえ、類似事例の再発防止のために必要な措置の検討を行うこととしているか。
<input type="checkbox"/>	独立した内部監査部門において、定期的又は随時に、利用者に関する情報管理に係る幅広い業務を対象とした監査を行うこととしているか。
<input type="checkbox"/>	利用者に関する情報管理に係る監査に従事する職員の専門性を高めるため、研修の実施等の方策を適切に講じているか。
<input type="checkbox"/>	個人である利用者に関する情報については、内閣府令第44条に基づき、以下の措置が定められているか。 (安全管理について必要かつ適切な措置) イ. 金融分野ガイドライン第8条の規定に基づく措置 ロ. 実務指針I及び別添2の規定に基づく措置 (従業員の監督について必要かつ適切な措置) ハ. 金融分野ガイドライン第9条の規定に基づく措置 ニ. 実務指針IIの規定に基づく措置
<input type="checkbox"/>	個人である利用者のセンシティブ情報を金融分野ガイドライン第5条第1項各号に列挙する場合を除き、利用しないことが定められているか。
<input type="checkbox"/>	クレジットカード情報等については、以下の措置が講じられているか。 イ. クレジットカード情報等について、利用目的その他の事情を勘案した適切な保存期間を設定し、保存場所を限定し、保存期間経過後適切かつ速やかに廃棄しているか。 ロ. 業務上必要とする場合を除き、クレジットカード情報等をコンピュータ画面に表示する際には、カード番号を全て表示させない等の適切な措置を講じているか。 ハ. 独立した内部監査部門において、クレジットカード情報等を保護するためのルール及びシステムが有効に機能しているかについて、定期的又は随時に内部監査を行っているか。
苦情処理態勢(II-2-4)	
<input type="checkbox"/>	苦情対応の責任部署が明確化されているか。
<input type="checkbox"/>	苦情等申出に対し迅速かつ適切な処理・対応ができるよう、苦情等に係る担当部署や処理手続が定められているか。
<input type="checkbox"/>	苦情等の内容が経営に重大な影響を与え得る事案であれば内部監査部門や経営陣に報告するなど、事案に応じた必要な関係者間で情報共有が図られる体制となっているか。
<input type="checkbox"/>	加盟店における前払式支払手段の使用に係る苦情等について、利用者から前払式支払手段発行者への直接の連絡体制を設けるなど適切な苦情相談態勢が定められているか。
<input type="checkbox"/>	申出のあった内容に関し、利用者に対し十分に説明し、利用者の理解と納得を得て、解決するなど真摯な対応を行うための態勢を整備しているか。
<input type="checkbox"/>	苦情等の対応状況について、適切にフォローアップが行われる態勢を定めているか。
<input type="checkbox"/>	苦情等の内容及び対処結果について、適切かつ正確に記録・保存しているか。また、これらの苦情等の内容及び対処結果について、分析し、その分析結果を継続的にリスクの早期検知、利用者対応・事務処理についての態勢の改善や苦情等の再発防止策・未然防止策に活用する態勢を整備しているか。
不適切利用防止措置(II-2-6)	
<input type="checkbox"/>	残高譲渡型前払式支払手段を発行する場合、以下の各事項を講じているか。 ・ 防止すべき不適切な利用の類型の特定及び必要に応じた内容の見直し ・ 1回又は1日当たりの譲渡可能な未使用残高の上限金額を不適切な利用が抑止できると考えられる水準に設定するなど、適切かつ有効な未然防止策の検討及び実施 ・ 一定以上の金額について繰り返し譲渡を受けている者を特定するなど、不適切な利用が疑われる取引を検知する体制の整備 ・ 不適切な利用が疑われる取引を行っている者に対する利用停止等の対応及び原因取引の主体や内容等についての必要な確認の実施 ・ 再発防止等の観点から、不適切な利用の類型に応じ、例えば、以下のような措置を迅速かつ適切に講じる体制の整備 イ. ウェブサイト等への不適切な利用に関する注意喚起の表示 ロ. 不適切な利用に悪用されているサービス内容の見直し

適否	審査内容
<input type="checkbox"/>	<p>内閣府令第23条の3第2号に掲げる前払式支払手段を発行する場合、以下の各事項を講じているか。</p> <ul style="list-style-type: none"> 防止すべき不適切な利用の類型の特定及び必要に応じた内容の見直し 転売を禁止する約款等の策定や、サービスに係る上限金額を不適切な利用が抑止できると考えられる水準に設定するなど、適切かつ有効な未然防止策の検討及び実施 不適切な利用が疑われる取引を検知する体制の整備 不適切な利用が疑われる取引を行っている者に対する利用停止等の対応及び原因取引の主体や内容等についての必要な確認の実施 再発防止等の観点から、不適切な利用の類型に応じ、例えば、以下のような措置を迅速かつ適切に講じる体制の整備 <p>イ. ウェブサイト等への不適切な利用に関する注意喚起の表示</p> <p>ロ. 販売時における販売端末、店頭に陳列するプリペイドカード等への不適切な利用に関する注意喚起の表示</p> <p>ハ. 不適切な利用に悪用されているサービス内容の見直し(例えば、悪用されている販売チャネルや販売券種における販売上限額の引下げ、取扱いの停止など)</p>
障害者への対応(II-2-7)	
<input type="checkbox"/>	<p>障害者差別解消法及び障害者差別解消対応指針に則り適切な対応を行うための内部管理態勢が整備されているか。</p>
口座振替サービス等の他の事業者の提供するサービスとの連携(II-2-8)	
<input type="checkbox"/>	<p>経営陣は、連携サービスの導入時及びその内容・方法の変更時において、連携サービス全体に内在するリスクを内部管理部門に特定させ、適時にリスクを低減させる態勢を整備しているか。</p>
<input type="checkbox"/>	<p>内部管理部門は、連携サービスにおいて、関連する犯罪の発生状況や手口に関する情報の収集・分析を行い、連携サービスに係る業務の実施態勢(不正防止策含む)の向上を図っているか。また、その内容を定期的かつ適時に経営陣に報告しているか。</p>
<input type="checkbox"/>	<p>内部監査部門は、定期的かつ適時に、連携サービスに係る業務の実施態勢(不正防止策含む)について監査を行っているか。また、監査結果を経営陣に報告しているか。</p>
<input type="checkbox"/>	<p>経営陣は、上記のような、リスク分析、リスク軽減策の策定・実施、当該軽減策の評価・見直しからなるいわゆるPDCAサイクルが機能する環境を作り出しているか。</p>
<input type="checkbox"/>	<p>連携サービスの導入時及びその内容・方法の変更時において、連携先と協力し、連携サービス全体のリスク評価を実施しているか。また、連携先におけるリスク評価の作業に協力しているか。</p>
<input type="checkbox"/>	<p>連携先との役割分担・責任を明確化しているか。</p>
<input type="checkbox"/>	<p>リスク評価を踏まえ、連携先と協力し、利用者に係る情報を照合するほか、リスクに見合った適切かつ有効な不正防止策を講じているか。例えば、口座振替サービスとの連携に際し、連携先の銀行等に登録された預貯金者の電話番号や住所宛てに前払式支払手段発行者における認証に必要な情報を通知することや、チャージ上限額を不正取引が抑止できると考えられる水準に設定するなど、適切かつ有効な不正防止策を講じているか。</p>
<input type="checkbox"/>	<p>口座振替サービスを提供している連携先の銀行等において、実効的な要素を組み合わせた多要素認証等の認証方式が導入されていることを確認しているか。 ※前払式支払手段発行者における不正防止策は、連携先の銀行等における不正防止策の内容と重複しないものとする必要がある点に留意する。</p>
<input type="checkbox"/>	<p>犯罪手口の高度化・巧妙化を含めた環境変化や自社又は他の事業者における事件の発生状況を踏まえ、定期的かつ適時にリスクを認識・再評価し、公的個人認証の導入を含め、不正防止策の向上を図っているか。</p>
<input type="checkbox"/>	<p>リスク評価の結果、問題があると認められる場合には、その解決まで、連携サービスを含むサービスの全部又は一部の一時的停止その他の適切な対応を行っているか。</p>
<input type="checkbox"/>	<p>利用者等が早期の被害認識を可能とするため、口座振替サービス等との連携に際し、連携先と協力し、あらかじめ連携先に登録されている利用者等の電話番号やメールアドレス等の連絡先に通知するなど、利用者等が連携事実及び連携内容を適時に確認する手段を講じているか。</p>
<input type="checkbox"/>	<p>連携サービスについては、不正取引の防止の観点から、連携先と協力し、例えば以下のような事項を適切に実施するための態勢を整備しているか。</p> <ul style="list-style-type: none"> 犯罪手口の高度化・巧妙化を含めた環境変化や自社又は他の事業者における事件の発生状況を踏まえた適切なシナリオ・閾値を設定することで不正が疑われる取引を速やかに検知すること 上記に基づき検知した取引について連携先との間で適時に情報を共有し、必要に応じてサービスの一時的な利用停止その他の措置を実施するとともに、調査を実施すること 被害のおそれがある者に速やかに連絡すること 不正が確認されたIDの停止等を実施すること
<input type="checkbox"/>	<p>利用者等からの連携サービスに関する相談等(以下「相談等」という。)の事例の蓄積と分析を行い、リスクの早期検知並びに不正防止策及び利用者等からの相談対応の改善に活用する態勢を整備しているか。</p>
<input type="checkbox"/>	<p>連携先に関する相談等も含め、真摯な対応を行うための態勢を整備しているか。また、連携先との具体的な協力方法と責任関係を明確化しているか。</p>
<input type="checkbox"/>	<p>連携先と相互に相手方に相談するよう促すなどの不適切な対応を行っていないか検証し、不適切な対応が認められる場合には、連携先とともに、発生原因の究明、改善措置、再発防止策等を的確に講じているか。</p>

適否	審査内容
不正取引に対する補償(II-2-9)	
<input type="checkbox"/>	<p>前払式支払手段の発行の業務に関し、不正取引が行われたことにより発生した損失の補償その他の対応に関する方針(以下「補償方針」という。)を策定し、前払式支払手段の利用者への情報提供を行うとともに、不正取引が発生した場合に損失が発生するおそれのある前払式支払手段の利用者以外の者も容易に知りうる状態にしているか。</p>
<input type="checkbox"/>	<p>補償方針には、少なくとも以下の事項が定められているか。</p> <p>イ. 前払式支払手段の発行の業務の内容に応じて、損失が発生するおそれのある具体的な場面毎の被害者に対する損失の補償の有無、内容及び補償に要件がある場合にはその内容</p> <p>ロ. 補償手続の内容</p> <p>ハ. 連携サービスを提供する場合にあっては前払式支払手段発行者と連携先の補償の分担に関する事項(被害者に対する補償の実施者を含む。)</p> <p>ニ. 補償に関する相談窓口及びその連絡先</p> <p>ホ. 不正取引の公表基準</p>
<input type="checkbox"/>	<p>策定した補償方針に従い、適切かつ速やかに補償を実施するための態勢(連携サービスを提供する場合にあっては、連携先との協力態勢を含む。)が整備されているか。</p>
<input type="checkbox"/>	<p>不正取引に係る利用者等からの相談等、不正取引に係るリスク及び認識した不正取引事案について、連携先(連携先がある場合)や認定資金決済事業者協会(同協会の協会員である場合)等と必要な情報を共有しているか。</p>
システム管理(II-3-1)	
<input type="checkbox"/>	<p>システム管理の責任部署が明確化されているか。</p>
<input type="checkbox"/>	<p>必要に応じて、システムリスクに関する定期的なレビューの実施やリスク管理の基本方針等の策定等が行われているか。</p>
<input type="checkbox"/>	<p>システム障害等の未然防止と発生時の迅速な復旧対応について、態勢を整備しているか。</p>
<input type="checkbox"/>	<p>システムを統括管理する役員を定めているか。</p>
<input type="checkbox"/>	<p>システム障害等発生時の危機時において、とるべき対応について具体的に定めているか。</p>
<input type="checkbox"/>	<p>システムリスク管理の基本方針が定められているか。</p>
<input type="checkbox"/>	<p>システムリスク管理の基本方針には、セキュリティポリシー及び外部委託先に関する方針が含まれているか。</p>
<input type="checkbox"/>	<p>システム管理部門は、システムの制限値を把握・管理し、制限値を超えた場合のシステム面・事務面の対応策を検討しているか。</p>
<input type="checkbox"/>	<p>情報資産を適切に管理するため、情報セキュリティ管理態勢を整備し、PDCAサイクルによる継続的な改善を図っているか。</p>
<input type="checkbox"/>	<p>情報セキュリティに係る管理者を定め、その役割・責任を明確にした上で情報を管理しているか。</p>
<input type="checkbox"/>	<p>網羅的に洗い出した利用者の重要情報について、重要度判定やリスク評価を実施した上で、それぞれに応じた情報管理ルールの策定、情報漏えい等を防止する仕組みの導入等を行っているか。</p>
<input type="checkbox"/>	<p>機密情報について、業務上の必要性を十分に検討し、より厳格な取扱いをしているか。</p>
<input type="checkbox"/>	<p>情報資産について、管理ルール等に基づいて適切に管理されていることを定期的にモニタリングし、管理態勢を継続的に見直しているか。</p>
<input type="checkbox"/>	<p>データが毀損した場合に備えた措置を取っているか。</p>
<input type="checkbox"/>	<p>サイバーセキュリティについて重要性を認識した上で、組織体制の整備や社内規程の策定等、必要な態勢を整備しているか。</p>
<input type="checkbox"/>	<p>サイバー攻撃に備え、入口・内部・出口といった多段階のサイバーセキュリティ対策を組み合わせた多層防御を講じているか。</p>
<input type="checkbox"/>	<p>サイバー攻撃を受けた場合に被害の拡大を防止するための措置を講じているか。</p>
<input type="checkbox"/>	<p>システムの脆弱性について、OSの最新化やセキュリティパッチの適用など必要な対策を適時に講じているか。</p>
<input type="checkbox"/>	<p>サイバーセキュリティ水準の定期的な評価を実施し、セキュリティ対策の向上を図っているか。</p>
<input type="checkbox"/>	<p>インターネット等の通信手段を利用した非対面の取引を行う場合には、例えば、可変式パスワード、生体認証、電子証明書等実効的な要素を組み合わせた多要素認証などの、固定式のID・パスワードのみに頼らない認証方式や複数経路による取引認証など、取引のリスクに見合った適切な認証方式を導入しているか。</p>
<input type="checkbox"/>	<p>インターネット等の通信手段を利用した非対面の取引を行う場合には、業務に応じた不正防止策を講じているか。また、不正なログイン・異常な取引等を検知し、速やかな利用者への連絡や不正が確認されたIDの停止を行う体制を整備しているか。</p>
<input type="checkbox"/>	<p>開発案件の企画・開発・移行の承認ルールが明確になっているか。</p>

適否	審査内容
<input type="checkbox"/>	システム部門から独立した内部監査部門(又は外部監査人)が、定期的システム監査を行うこととしているか。
<input type="checkbox"/>	外部委託先(システム子会社も含む。)の選定基準等を定めているか。
<input type="checkbox"/>	外部委託契約において、外部委託先との役割分担・責任、監査権限、再委託手続等を定め、外部委託先の役員が遵守すべきルールやセキュリティ要件を契約書等に明記しているか。
<input type="checkbox"/>	システムに係る外部委託業務(二段階以上の委託を含む。)について、リスク管理が適切に行われているか。
<input type="checkbox"/>	システム関連事務を外部委託する場合についても、システムに係る外部委託に準じて、適切なリスク管理を行っているか。
<input type="checkbox"/>	外部委託した業務(二段階以上の委託を含む。)について、委託元として委託業務が適切に行われていることを定期的にモニタリングしているか。
<input type="checkbox"/>	コンテンツジェネレーションが策定され、緊急時体制が構築されているか。
<input type="checkbox"/>	コンテンツジェネレーションに基づく訓練を定期的に実施することとしているか。また、重要度やリスクに応じて外部委託先やシステムの連携先等と合同で実施することとしているか。
<input type="checkbox"/>	業務への影響が大きい重要なシステムについては、災害、システム障害等が発生した場合に、速やかに業務を継続できる態勢を整備しているか。
<input type="checkbox"/>	システム障害等の発生に備え、外部委託先を含めた報告態勢、指揮・命令系統が明確になっているか。
<input type="checkbox"/>	システム障害等発生時の利用者対応について定めているか。
事務リスク管理(Ⅱ-3-2)	
<input type="checkbox"/>	事務リスク管理の責任部署が明確化されているか。
<input type="checkbox"/>	事務に係る諸規定が明確に定められているか。
<input type="checkbox"/>	内部監査部門は、事務リスク管理態勢を監査するため、内部監査を適切に実施することとしているか。
<input type="checkbox"/>	本社事務担当部署は、営業店における事務リスク管理態勢をチェックする措置を講じているか。
外部委託(Ⅱ-3-3)	
<input type="checkbox"/>	委託先の選定基準や外部委託リスクが顕在化した時の対応などを規定した社内規則等を定め、社内研修等により周知徹底を図ることとしているか。
<input type="checkbox"/>	委託先の法令等遵守態勢の整備について、必要な指示を行うなど適切な措置をとる態勢が定められているか。
<input type="checkbox"/>	外部委託を行うことによって、検査や報告命令、記録の提出など監督当局に対する義務の履行等を妨げないような措置が定められているか。
<input type="checkbox"/>	委託契約によっても、利用者との間の権利義務関係に変更がなく、当該前払式支払手段発行者自身が業務を行ったものと同様の権利が確保されていることが明らかとなるような措置が定められているか。
<input type="checkbox"/>	利用者との現金の受払いを委託する場合には、委託先が利用者との現金の受払いを行った際に、適切に当該現金の受払いに係る未使用残高の増減を把握できる措置を講じているか。
<input type="checkbox"/>	委託業務に関して契約どおりサービスが受けられない場合、前払式支払手段発行者は利用者利便に支障が生じることを未然に防止するための措置が定められているか。
<input type="checkbox"/>	個人である利用者に関する情報の取扱いを委託する場合には、当該委託先の監督について、当該情報の漏えい、滅失又は毀損の防止を図るために必要かつ適切な措置として、金融分野ガイドライン第10条の規定に基づく措置及び実務指針Ⅲの規定に基づく措置が定められているか。
<input type="checkbox"/>	外部委託の管理について責任部署を明確化し、外部委託先における業務の実施状況を定期的又は必要に応じてモニタリングしているか。
<input type="checkbox"/>	委託業務に関する苦情等について、利用者から委託元である前払式支払手段発行者への直接の連絡体制を設けるなど、適切な苦情相談態勢が定められているか。
<input type="checkbox"/>	外部委託先において利用者に関する情報管理が適切に行われていることを確認しているか。
<input type="checkbox"/>	外部委託先において情報漏えい事故等が発生した場合に、適切な対応がなされ、速やかに委託元に報告される体制になっていることを確認することとしているか。
<input type="checkbox"/>	外部委託先による利用者に関する情報へのアクセス権限について、委託業務の内容に応じた必要な範囲内に制限することとしているか。
<input type="checkbox"/>	二段階以上の委託が行われた場合には、外部委託先が再委託先等の事業者に対して十分な監督を行っているかについて確認するとともに、必要に応じ、再委託先等の事業者に対して自社による直接の監督を行うこととしているか。
前払式支払手段の拡張(Ⅱ-3-4)	
<input type="checkbox"/>	法第20条第5項に基づく拡張を行うこととしている場合には、法令に定める上限を越えて拡張が行われることを防止するための態勢を整備しているか。
<input type="checkbox"/>	法第20条第5項に基づく拡張を行うこととしている場合には、利用者に対して拡張しの手続について適切な説明を行うこととしているか。
加盟店の管理(Ⅱ-3-5)	
<input type="checkbox"/>	加盟店契約を締結する際には、当該契約相手先が公序良俗に照らして問題のある業務を営んでいないかを確認することとしているか。
<input type="checkbox"/>	加盟店契約締結後、加盟店の業務に公序良俗に照らして問題があることが判明した場合、速やかに当該契約を解除できるようにしているか。
<input type="checkbox"/>	加盟店が利用者に対して販売・提供する物品等・役務の内容について、加盟店契約締結時に確認した事項に著しい変化があった場合に当該変化を把握できる態勢を整備しているか。
<input type="checkbox"/>	各加盟店に対して、前払式支払手段の使用実績について、一定期間ごとに報告を求めるとしているか。また、加盟店からの使用実績について管理している部署とは別の部署が、当該報告を受けた支払金額の正確性について検証する態勢となっているか。

適否	審査内容
取引時確認等の措置(Ⅱ-5-1)	
<input type="checkbox"/>	取引時確認等の措置の責任部署が明確化されているか。
<input type="checkbox"/>	取引時確認等の措置及びマネロン・テロ資金供与対策ガイドライン記載の措置(特に顧客管理)を的確に行うための一元的な管理態勢が整備されているか。
<input type="checkbox"/>	管理職レベルのテロ資金供与及びマネローディング対策のコンプライアンス担当者など、犯刑法第11条第3項の規定による統括管理者として、適切な者を選任・配置しているか。
<input type="checkbox"/>	テロ資金供与やマネローディング等に利用されるリスクについて調査・分析し、その結果を勘案した措置を講じるために、以下のような対応を行うこととしているか。
<input type="checkbox"/>	① 自らが行う取引がテロ資金供与やマネローディング等に利用されるリスクについて適切に調査・分析したうえで特定事業者作成書面等を作成し、定期的に見直しを行うこととしているか。特に、海外加盟店や外国人顧客を有する場合においては、取引に係る国・地域ごとのリスク、外国人顧客の在留期限に応じたリスク、代理店を介した送金のリスク、非対面取引のリスクを評価・検討することに留意した上でやっているか。
<input type="checkbox"/>	② 特定事業者作成書面等の内容を勘案し、顧客受入れ方針、顧客管理や取引記録等の保存に関する具体的な手法を策定しているか。また、策定した方針・手法について、定期的に見直しを行うこととしているか。
<input type="checkbox"/>	③ 高リスク取引を行う際には、統括管理者が承認を行い、また、情報の収集・分析を行った結果を記載した書面等を作成し、確認記録又は取引記録等と共に保存することとしているか。また、確認記録及び取引記録等の正確性や適切性について適時に検証することとしているか。
<input type="checkbox"/>	④ 特定事業者作成書面等の顧客リスク評価に応じた頻度による顧客情報の調査等、継続的顧客管理の方針を策定・実行することとしているか。また、顧客リスク評価に影響を与える事象が発生した際に、顧客リスク評価を見直すこととしているか。
<input type="checkbox"/>	特定事業者作成書面等も踏まえつつ、リスクに応じた適切な取引時確認の方法を採用することとしているか。また、定期的かつ適時にリスクを認識・評価し、取引時確認の向上を図ることとしているか。
<input type="checkbox"/>	我が国を含め関係各国による制裁リスト等を照合するなど、受け入れる顧客のスクリーニングを適切に行っているか。また、各種リスト更新時には再スクリーニングを実施することとしているか。
<input type="checkbox"/>	適切な従業員採用方針や利用者受入方針を策定しているか。
<input type="checkbox"/>	必要な監査を実施することとしているか。
<input type="checkbox"/>	取引時確認等の措置を含む利用者管理方法について、マニュアル等の作成、従業員に対する周知及び適切かつ継続的な研修を行うこととしているか。
<input type="checkbox"/>	従業員が発見した組織的犯罪による金融サービスの濫用に関連する事案について適切な報告態勢を定めているか。
<input type="checkbox"/>	各代理店がリスクに応じた継続的顧客管理措置等を実施し、それを高額電子移転可能型前払式支払手段発行者が検証・評価する態勢を整備することとしているか。また、高額電子移転可能型前払式支払手段発行者は各代理店のリスク評価を行い、そのリスクに応じて管理態勢のモニタリングを行うこととしているか。
<input type="checkbox"/>	厳格な顧客管理を行う必要性が特に高いと認められる取引を行う場合には、顧客の本人特定事項を、通常と同様の方法に加え、追加で本人確認書類又は補充書類の提示を受ける等、通常の取引よりも厳格な方法で確認するなど、適正に(再)取引時確認が行われているか。また、資産及び収入の状況の確認が義務づけられている場合について、適正な確認を行うこととしているか。
<input type="checkbox"/>	疑わしい取引の届出に係る態勢整備に当たっては、特に以下の点に十分留意しているか。
<input type="checkbox"/>	① システム、マニュアル等により、疑わしい利用者や取引等を検出・監視・分析することとしているか。
<input type="checkbox"/>	② 取引モニタリングにおいて、各顧客のリスク評価も踏まえ、適切に数値値が設定されているか。また、疑わしい取引の届出を検知するためのシナリオが適切に設定されているか。届出をした疑わしい取引事例等を分析し、定期的にシナリオ・数値値の見直し作業を適切に行っているか。
<input type="checkbox"/>	③ 国籍、外国PEPs該当性、利用者が行っている事業等の利用者属性や、国外取引と国内取引との別、利用者属性に照らした取引金額・回数等の取引態様その他の事情を十分考慮しているか。また、既存顧客との継続取引や高リスク取引等の取引区分に応じて、適切に確認・判断を行うこととしているか。
<input type="checkbox"/>	前払式支払手段記録口座(法第3条第9項に規定する前払式支払手段記録口座をいう。)の開設を行うことを内容とする契約の締結に当たって、必要に応じ、取引時確認の実施や利用目的等の確認を行うなど、テロ資金供与やマネローディング、高額電子移転可能型前払式支払手段の不正利用といった組織犯罪等による被害防止のあり方について検討を行い、必要な措置を講じているか。
<input type="checkbox"/>	テロ資金供与やマネローディング、高額電子移転可能型前払式支払手段の不正利用といった組織犯罪等に関する裁判所からの調査囑託や弁護士法に基づく照会等に対して、適切な判断を行う態勢が整備されているか。
<input type="checkbox"/>	海外営業拠点がある場合には、海外営業拠点のテロ資金供与及びマネローディング対策を的確に実施するための態勢が整備されているか。
未使用残高の上限額(Ⅱ-5-2)	
<input type="checkbox"/>	移転、記録及び使用が可能な未使用残高の上限額に応じたより堅牢なテロ資金供与及びマネローディングリスク管理態勢を整備するため、高額電子移転可能型前払式支払手段発行者の規模・特性等に応じて以下のような措置を講じているか。
<input type="checkbox"/>	① 移転、記録及び使用が可能な未使用残高の上限額に応じたリスク評価を実施し、当該リスク評価を踏まえたリスク管理態勢を整備しているか。また、リスク評価を見直しているか。
<input type="checkbox"/>	② テロ資金供与及びマネローディング対策に関し、専門性・適合性等を有する職員を必要な役割に応じ確保・育成しながら、適切かつ継続的な研修等を行うことにより、組織全体として、専門性・適合性等を維持・向上させる態勢を整備しているか。

立入検査の基本的な手続

本基本手続は、モニタリングの過程において、金融庁及び金融庁長官から委任を受けて財務局（福岡財務支局及び沖縄総合事務局を含む。以下同じ。）が実施する法令に基づく立入検査（以下、「立入検査」という。）に係る基本的な手続を示したものである。

立入検査は、モニタリングを実施する上での一手段である。他方で、立入検査は被検査金融機関（立入検査を受検する預金取扱等金融機関、保険会社等の金融機関をいう。以下同じ。）に大きな負担等をもたらすおそれがあり、被検査金融機関の理解と協力があって実施できるものである。

そのため、検査官及び被検査金融機関双方が、立入検査の実施手続を理解し、適正なプロセスに則って、円滑かつ効果的な立入検査を実施することが重要である。

したがって、本基本手続について被検査金融機関に説明するとともに、規定外の取扱いを行う際には、随時、被検査金融機関へ説明する等の配慮が必要である。

上記を踏まえ、立入検査は、原則として、以下の手続に基づき実施する。

なお、本基本手続の書面・対面に係る記載については、電子情報処理組織を使用する方法その他の情報通信の技術を利用する方法により行うことができるものとする。

1. 立入検査開始前

(1) 予告

立入検査の効率性の観点から、原則として、被検査金融機関に対して立入開始前に予告を行う。

ただし、実効性のある実態把握の確保の観点から、必要と認める場合には、無予告で立入検査を実施することができる。

(2) 予告から立入検査開始までの期間

予告を行う場合、検査通知書の交付等により被検査金融機関に通知する。

その後、被検査金融機関と調整の上、検査班及び被検査金融機関双方の準備が可能となる立入開始予定日を別途連絡するとともに、立入検査開始までに立入を行う検査官名を伝達する（検査途中で変更があれば、その都度、伝達する。）。

なお、当該通知後、自然災害の発生等やむを得ない事情により、検査の実施が困難になったと認められ、立入開始を変更又は中止する場合には、速やかに被検査金融機関に連絡する。

(3) 事前に資料等を求める際の留意事項

主任検査官は、予告後、立入開始前に、被検査金融機関に対して、事前に

求める資料等の記載内容等を説明し、提出期限等を示して資料等を求める。事前に資料等を求めるに当たっては、以下に定める点に十分留意するとともに、日常的なモニタリング等で徴求した資料等の活用に努め、当該事前に求める資料等は必要なものに限定する。

- ① 原則、被検査金融機関の既存資料等を活用する。
- ② 提出を求める資料等については、主任検査官が、予め、口頭又は書面により提示するが、これを踏まえ被検査金融機関より提出される資料等は、必要とする記載内容等を満たす限り受領する。
- ③ 検査遂行に支障が生じない限り、電子媒体による資料等の提出、検査会場における資料等の備え置き等の対応を認める。
- ④ 提出期限の設定に当たっては、被検査金融機関の対応能力や事務負担に配慮する。

(4) 被検査金融機関に対する重要事項の事前説明等

主任検査官は、立入開始前に（無予告の場合は、立入開始後、速やかに）、以下の対応を行う。なお、その際、必要に応じて、被検査金融機関の承諾を得て、被検査金融機関の施設内で説明等を行うことができる。

- ① 被検査金融機関に対して、別紙1-2に定める重要事項について説明を行い、立入初日までに（無予告の場合は、立入開始後、速やかに）、代表権を有する役員より承諾を得る。
- ② 立入検査の円滑な実施の観点から、必要な庶務事項等について被検査金融機関と協議する。
- ③ 必要に応じて、被検査金融機関より、検証対象としている分野等について説明を受ける。

2. 立入検査中

(1) 検査命令書等の提示

主任検査官は、無予告で実施する立入検査の開始に際しては、被検査金融機関の役員その他の責任者に対して、検査命令書及び金融庁等の職員が立入検査の際に携帯すべき身分証明書を提示して、立入検査を行う旨を告げなければならない。その際、立入を行う検査官名を伝達する（立入途中で変更があれば、その都度、伝達する。）。

また、予告・無予告を問わず、立入中、関係人の請求があったときには、金融庁等の職員が立入検査の際に携帯すべき身分証明書を提示する。

(2) 外部監査人（会計監査人）との意見交換

外部監査人（会計監査人）との意見交換は、主任検査官の判断又は外部監査人の要請に応じ、被検査金融機関及び外部監査人の同意を得た上で、以下の点に留意して実施する。

- ① 意見交換の実施に先立ち、当該意見交換の場における外部監査人と被検査金融機関との間での守秘義務が解除されていることを確認する。

- ② 意見交換に当たっては、被検査金融機関に対する外部監査の状況及び経営実態に関する外部監査人の認識等の確認や、検査班が把握した問題点、その判断根拠等を外部監査人に伝え、これらの点に関する見解を直接確認するなど、両者で十分な意見交換を行う。

(3) 資料等を求める際の留意事項

検査官は、被検査金融機関の業務の的確な実態把握及びその適切性の検証を行う観点から、主任検査官の承認の下で、随時、資料等を求めることができる。

なお、資料等を求めるに当たっては、被検査金融機関の負担への配慮や、効率的・効果的な立入検査の実施の観点から以下の点に留意する。

- ① 資料等の必要性や重複を十分検討の上、必要な限度とする。
- ② 原則、被検査金融機関の既存資料等を活用するが、既存資料等以外の資料の提出を求める場合には、必要とする記載内容等を満たす限り、その様式を問わない。
- ③ 資料等の提出方法については、検査遂行に支障が生じない限り、電子媒体による提出、検査会場への備え置きによる提出等を認める。
- ④ 提出期限の設定に当たっては、被検査金融機関の対応能力や事務負担に配慮する。

(4) 検証

検査官は、立入中における検証に当たっては、以下の点に留意する。

- ① 被検査金融機関との間における対話が重要であることを十分に認識し、相手の説明及び意見をよく聞くとともに、当方の考え方を伝える場合には、監督指針のほか、分野別の「考え方と進め方」等を踏まえ、その根拠等も添えて説明しなければならない。
- ② 被検査金融機関に対して問題点の指摘や課題の共有を行い、それに対する被検査金融機関の認識の確認を行う場合は、認識の明確化を図るため、原則として書面を利用する。
- ③ 被検査金融機関のビジネスモデル等経営判断に関連する事項については、社外取締役等を含め、幅広い役職員と対話を行うなど、慎重な実態把握に努めるほか、当該事項について指摘や課題の共有を行う場合は、極めて慎重な判断が必要であることに留意する。

(5) 実地調査

被検査金融機関の実態把握やその業務の適切性の検証を効果的に行うために、必要に応じて、検査官が、被検査金融機関の役職員が現に業務を行っている施設、資料保管場所等に直接赴き、原資料等を適宜抽出・閲覧等を行いつつ、業務運営について調査（以下、「実地調査」という。）を実施する。

実地調査の実施に当たっては、立入検査が被検査金融機関の協力の下、実施されることに留意し、被検査金融機関の物件を閲覧し、又は、提出を受ける際には、その承諾を得るとともに、以下の要領で行う。

- ① 実地調査は、立入検査の効果的な実施の観点から、検査上の必要性、事務量、前回検査結果等を勘案の上、予告を行うか又は無予告で行うかを判断する。予告する場合は、事前に対象場所や日程等を被検査金融機関に通知する。
 - ② 主任検査官は、実地調査の実施に当たっては、以下の点を検査官に周知徹底する。
 - イ. 実地調査の実施が、極力、被検査金融機関の営業に支障が生じないように配慮する。
 - ロ. 役職員のプライバシーに関する個人所有物など、業務に係る物件以外の物件について、閲覧を求めない。業務に係る物件かそれ以外の物件かの判断が困難な場合は、相手方の承諾を得た上で、その判断に必要な限度で確認を行い、判断する。
 - ハ. 調査は複数の検査官をもって行うものとし、被検査金融機関の責任者等一人以上を立ち合わせる。
 - ③ 実地調査の実施に当たっては、対象とする施設等に置かれている全ての業務に係る物件の中から、立入検査に必要な原資料等を適宜抽出した上で、閲覧を求める。
 - ④ 上記③において閲覧を求めた原資料等を、実地調査を行う施設等以外に持ち出す等の場合には、管理簿などで適切に管理する。
- (6) 立入検査終了手続（エグジットミーティング）
- 主任検査官等（主任検査官又は検査担当課室という。以下同じ。）は、立入検査中の適宜の時期に、把握した事項や問題点・課題を整理し関係部局の幹部等に報告を行い、当局としての認識共有を図る。
- その上で、主任検査官等は、立入終了に当たり、被検査金融機関の役員との間で以下の対応を行う。
- ① 上記（4）に即して行われた書面等を含め、被検査金融機関との間での対話の内容を確認する。
 - ② 特に、立入の過程で把握した事実関係については、その内容に両者の間で認識の相違がないことの確認を十分行う。
 - ③ また、主任検査官等は、立入を通じて把握した問題点・課題について伝達し、これに対する被検査金融機関の認識を聴取し、その時点での主任検査官等と被検査金融機関との間の認識の一致及び相違を確認する。なお、この確認に当たっては、原則として前述（4）②の書面を利用するなど、明確化を図る。
 - ④ 立入検査における最終的な見解は、原則として検査結果通知等により示される旨を被検査金融機関に伝達するとともに、それまでの間に必要があれば再度立入検査を行う場合があることを説明する。
- （注）立入検査は、検査実施日（予告を行う立入検査の場合は予告日、無予告で行う立入検査の場合は立入開始日）より開始し、原則、検査結果通知等

をもって終了とする。なお、検査結果通知等を発出しない場合は、別途、主任検査官等より検査結果の伝達方法と立入検査の終了時期について被検査金融機関へ連絡する。

(7) 立入検査の中断

以下の場合等においては、立入検査を中断することができる。

- ① 被検査金融機関側の作業に長期間を要したり、一旦帰庁し検証・分析するなど、立入中断が効率的な立入検査の実施の観点から適切と認められる場合
- ② 自然災害、大規模なシステムダウン等の重大な事由の発生により、立入検査の継続が困難であると認められる場合

(8) その他の留意事項

- ① 主任検査官は、立入中、被検査金融機関との間で、定期的に以下の点について、情報・意見交換を行う。

イ. 立入検査の進捗状況

ロ. 被検査金融機関の検査対応の状況

ハ. 検査実施に関する要望事項

なお、主任検査官は、被検査金融機関の求めに応じ、立入終了を見込むことが可能な段階で、その立入終了見込みを示すことができる。

- ② 同一金融グループ内の複数の金融機関に対して同時期に立入検査を実施する場合や同一テーマについて複数の金融機関に対して横断的な立入検査を実施する場合には、各検査班は、相互に必要な連携を図るなど、立入検査の効率的・効果的な実施に努める。
- ③ 被検査金融機関からの申出による立入検査への第三者立会いについては、特段の事情があると主任検査官が判断する場合を除き、これを認めない。
- ④ 被検査金融機関の役職員等に対し、質問を行う場合又は資料等を求める場合には、原則として、被検査金融機関の就業時間内に行う。ただし、やむを得ず就業時間外に行う必要があると主任検査官が判断した場合であって、相手方の了解を得た場合は、この限りではない。

3. 立入検査終了後

(1) 検査結果通知書等の交付

主任検査官は、立入検査を通じ把握した事項、問題点・課題をとりまとめた検査報告書を作成する。

検査担当局長（財務局においては、財務局長、福岡財務支局長及び沖縄総合事務局長）は、本報告書その他立入検査における検査内容を審査し、立入検査を通じ把握された事項、問題点・課題の軽重に応じて（意見申出に関する審理結果がある場合にはその結論等を十分に踏まえ）、検査結果通知書等を作成し、被検査金融機関に交付する。（なお、被検査金融機関を子会社とする金融持株会社がある場合には、必要に応じて当該持株会社に対して被検査金

融機関の検査結果通知書（写）を交付する。）

その際、被検査金融機関に対して、検査結果通知書等の内容については後日、照会を行うことができる旨を説明する。

なお、検査結果通知書等の交付は、迅速な審査の上、立入終了後、出来る限り早期に行う。

なお、書面で通知するまでもない軽微な問題点・課題についてはエグジツトミーティングでの「講評」にとどめ、ビジネスモデル等の継続的な対話を行っていく課題については「当局所見」又は「検査結果通知」、重要な問題点・課題については「検査結果通知」として書面を交付する。なお、通年で実施した立入検査の結果については、把握した事象の軽重により、「フィードバックレター」と「検査結果通知」を使い分ける。

（２）検査結果に基づくモニタリング

立入検査は金融モニタリングの一手法であることから、特に、検査官と継続的なモニタリングを担当する職員が異なる場合には、両者が十分に情報共有・連携しつつ、検査結果通知に基づく法令上のフォローアップを行う場合にとどまらず、立入検査を通じ把握された事項や問題点・課題に関して、継続的なモニタリングを実施する。

4. 情報管理

（１）個別検査内容の不開示理由

検査官等職員が、外部から、個別の被検査金融機関に対する立入検査等の内容等（立入検査があった事実を含む。）について照会を受けた際は、原則として以下の理由から不開示とする。

- ① 被検査金融機関やその取引先の権利、競争上の地位やその正当な利益を害するおそれがある。
- ② 将来の検査一般において、正確な事実の把握を困難にするなど、検査の実効性を損ねるおそれがある。
- ③ 被検査金融機関に多大な影響を及ぼすのみならず、金融情勢全般に不測の影響を与えるおそれがあり、金融システム全体の安定性が確保されないおそれがある。

（２）立入検査等情報管理上の留意点

検査官等職員は、立入検査等に関する情報を、個人情報保護に関する法律等の法令、一般的な行政文書の管理に関する規定等に即して、適切に管理する。その際、特に、以下の点に配慮する。

- ① 立入検査等の実施に当たって知り得た秘密を漏らしてはならない。
- ② 立入検査等に関する情報を検査・監督の目的以外には使用（ただし、法令上の正当行為に該当する際の使用を除く。）してはならない。
- ③ とりわけ、被検査金融機関の秘密事項及び顧客のプライバシー等に係る情報の取扱いについては、細心の注意を払う。

(3) 主任文書管理者等による実態把握等

主任文書管理者等及び主任検査官は、各職員が上記の点を含め、適切に情報を管理しているかを把握し、必要に応じて、適切な措置を講ずる。

(注) 主任文書管理者等とは、金融庁行政文書管理規則で定める主任文書管理者、文書管理者（財務局においては、財務局文書管理規則等で定める文書管理者）をいう。

(4) 検査関係情報の取扱い

モニタリングの過程の情報は、当局からの質問、指摘、要請や金融機関の経営内容や対話の過程等を内容としており、適正に管理される必要がある。

その中でも特に、法令に基づく行政調査手続である立入検査に関する情報（以下「検査関係情報」）（注1）という。）は、当局の問題意識や金融機関や取引先の極めて機微な情報が含まれており、これが当局の関知しないところで、第三者へ開示された場合には、将来の立入検査において、正確な事実の把握や対話を困難にするなど、立入検査の実効性を損ねるおそれがあるほか、対象金融機関及び取引先の正当な利益等を害し、ひいては金融情勢全般に不測の影響を与え、金融システム全体の安定性が確保できなくなるおそれがある。

このため、主任検査官は、検査関係情報について、当局の事前の承諾なく、第三者（注2）には開示してはならない旨を説明し、立入初日までに（無予告の場合は、立入開始後、速やかに）この旨の承諾を得る。

(注1) ここでいう「検査関係情報」とは、検査結果通知等の当局より還元された立入検査の結果だけではなく、立入検査等（立入検査と同時に実施されたモニタリングを含む。）を実施した際の当局からの質問、指摘、要請や、当局からの指示で作成・提出した資料、その他当局と被検査金融機関の役職員等との間のやりとりの内容のほか立入検査があった事実等をいう。なお、当局に提出した資料であっても、立入検査とは無関係に金融機関において作成したものは含まれない

(注2) ここでいう「第三者」には、被検査金融機関の経営全般を管理する立場にある銀行法第2条に規定する銀行又は銀行持株会社、あるいは保険業法第2条に規定する保険会社又は保険持株会社は含まれない。

また、被検査金融機関が銀行又は保険会社の場合は、上記に加え、被検査金融機関の経営全般を管理する立場にある親会社及び海外本店等（外資系金融機関の場合）も「第三者」には含まれない。

ただし、上記の「第三者」に含まれない持株会社等は、事前に所定の様式の「承諾書」を当局に提出する必要がある。

なお、当該「承諾書」は、被検査金融機関の持株会社等が交代する等、経営管理体制等に変更が無い限り、再度の提出は要しない。

5. その他

(1) 共管金融機関に対する取扱い

共管金融機関に対する検査権限を有する他の省庁、都道府県の検査実施部門、預金保険機構及び証券取引等監視委員会（以下「他省庁等」という。）と同時に検査を実施する際には、本基本手続の趣旨を踏まえつつ、他省庁等と協議の上、別途の対応が可能である。

(2) 証券取引等監視委員会との連携

被検査金融機関が、複数の業態の金融機関を含む金融関連グループに属している場合等においては、これらグループ全体の統合的なリスク管理の状況を的確かつ効率的に検証する観点等から、証券取引等監視委員会との間で、同時検査の実施も含め必要な連携を行う。

(3) 日本銀行等との連携

立入検査等の実施に当たっては、日本銀行等が実施する考査等との間で、適切な連携の確保に十分考慮する。

(4) 立入検査の実施に支障を及ぼす場合の対応

本基本手続において示した基本的な手続等は、被検査金融機関の理解と協力を前提として定められていることを十分に認識したうえで、なお適正な検査に著しく支障を及ぼす場合においては、役員等への改善を求めるなど、別途の対応が求められる。

重要事項一覧

「立入検査の基本的な手続（以下、「本基本手続」という。）」の「1. (4) ①」に定める重要事項を以下のとおり定める。

1. 基本的な説明事項
 - (1) 立入検査の根拠（法令根拠、検査命令書等）
 - (2) 立入開始日、検査官名簿、主な検証範囲（検査基準日も含む）
2. 立入検査開始までに（無予告の場合は、立入開始後、速やかに）調整する事項
 - (1) 事前に提出を求める資料等の記載内容、提出期限、提出方法、資料作成に当たっての留意事項等
 - (2) 円滑な立入検査を実施する観点から金融機関側に準備を要請する事項
 - (3) 検査通知後における自然災害発生等の場合の対応
 - (4) 被検査金融機関からの要望
 - (5) 立入検査期間中の被検査金融機関との意思疎通の方法（本基本手続における「2. (3) (4) (5) 並びに (8) の①、④」等を参照のこと）
3. 立入検査における留意事項（役職員に周知を依頼する事項）
 - (1) 本基本手続の内容
 - (2) 検査関係情報、検査結果通知書等の内容の取扱い上の注意（本基本手続における「4. (4)」を参照のこと）
 - (3) 立入検査状況の経営陣への的確な報告
 - (4) その他主任検査官が適切と判断する留意事項
4. 各種制度に関する説明事項
 - 外部監査人との意見交換（外部監査人の金融機関に対する守秘義務解除の合意に係る依頼を含む）