

5 前払式支払手段発行者関係

I 総則	4
I-1 前払式支払手段の範囲等	4
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	4
I-1-2 発行者との密接な関係について.....	5
I-1-3 法の適用を除外される前払式支払手段等.....	5
I-2 基準日未使用残高の算出方法	6
I-2-1 基準日未使用残高の算出方法.....	6
I-2-2 基準日未使用残高の算出方法の特例.....	7
II 前払式支払手段発行者の監督上の評価項目	7
II-1 法令等遵守	7
II-1-1 法令等遵守（コンプライアンス）態勢等.....	7
II-1-1-1 主な着眼点	8
II-1-1-2 監督手法・対応	9
II-1-2 反社会的勢力による被害の防止.....	9
II-1-2-1 主な着眼点	10
II-1-2-2 監督手法・対応	13
II-2 利用者保護のための情報提供・相談機能等	13
II-2-1 情報の提供義務.....	13
II-2-1-1 主な着眼点	13
II-2-1-2 監督手法・対応	14
II-2-2 帳簿書類	14
II-2-2-1 主な着眼点	14
II-2-2-2 監督手法・対応	15
II-2-3 利用者に関する情報管理態勢.....	15
II-2-3-1 主な着眼点	16
II-2-3-2 監督手法・対応	18
II-2-4 苦情処理態勢	19
II-2-4-1 主な着眼点	19
II-2-4-2 監督手法・対応	19

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	20
II-2-5-1	主な着眼点	20
II-2-5-2	監督手法・対応	21
II-2-6	障害者への対応	21
II-2-6-1	主な着眼点	21
II-2-6-2	監督手法・対応	22
II-3	事務運営	22
II-3-1	システム管理	22
II-3-1-1	主な着眼点	22
II-3-1-2	監督手法・対応	29
II-3-2	前払式支払手段の払戻し	30
II-3-2-1	主な着眼点	30
II-3-2-2	監督手法・対応	32
II-3-3	加盟店の管理（第三者型発行者のみ）	32
II-3-3-1	主な着眼点	32
II-3-3-2	監督手法・対応	33
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	33
II-4-1	主な着眼点	33
II-4-2	監督手法・対応	34
II-5	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	34
II-5-1	外国において発行される前払式支払手段の勧誘の禁止	34
II-5-2	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	34
III	前払式支払手段発行者の監督に係る事務処理上の留意点	35
III-1	一般的な事務処理等	35
III-1-1	一般的な監督事務	35
III-1-2	監督部局間の連携	38
III-1-3	検査部局との連携	38
III-1-4	認定資金決済事業者協会との連携等	39

Ⅲ－１－５	内部委任	40
Ⅲ－２	資金決済に関する法律等に係る諸手続	41
Ⅲ－２－１	発行届出書、登録申請書の受理等	41
Ⅲ－２－２	発行の業務の廃止の取扱い	46
Ⅲ－２－３	発行保証金に係る手続について	47
Ⅲ－２－４	基準日報告書の取扱い	47
Ⅲ－２－５	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	48
Ⅲ－３	行政処分を行う際の留意点	48
Ⅲ－４	行政手続法等との関係等	51
Ⅲ－５	意見交換制度	52
Ⅲ－６	営業所等の所在の確知	52
Ⅲ－７	不利益処分の公表に関する考え方	52
Ⅲ－８	行政処分の連絡	53

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。

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「発行者が行う物品の給付又は役務の提供と密接不可分な物品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、当該者が行う物品の給付又は役務の提供が発行者が物品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-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つ

ては、その計算の基礎となった物品又は役務の数量を、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

検査の指摘事項等によっ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。

更に、前払式支払手段の利用者の利益の保護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反社会的勢力のとらえ方

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、反社会的勢力への利益供与にならないよう配意しているか。
- 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 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

検査の指摘事項等によっ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－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）

（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

検査の指摘事項等によっ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. 証票等を複数箇所が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、データがき損した場合に、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

検査の指摘事項等によっ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。

更に、前払式支払手段の利用者の利益の保護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（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。）の規定に基づき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、定期的には又は随時に、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 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。

- ⑦ 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。
- ⑧ 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。
- ⑨ 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。
- ⑩ 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、滅失又はき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 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、滅失又はき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。
- ④ 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。

Ⅱ－２－３－２ 監督手法・対応

検査の指摘事項等によっ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 委託業務に関する苦情等について、利用者等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。

⑤ 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が行われているか。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。

⑥ フィードバック

苦情等の内容は、正確かつ適切に記録・保存されるとともに、蓄積と分析を行うことによって、勧誘態勢や事務処理態勢の改善、再発防止策の策定等に十分活用されているか。

⑦ 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

検査の指摘事項等によっ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

検査の指摘事項等によっ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。

更に、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 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努力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－２－６－１ 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－２－６－２ 監督手法・対応

検査の指摘事項等によっ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－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。

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た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。

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の際の危機時において、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。
- 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、定期的に又は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。

- 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 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。
- ・ 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、データがき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 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。
 - ・ 可変式パスワードや電子証明書などの、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のブラウザとは別の携帯電話等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 等
- 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
 - ・ 前回ログイン（ログオフ）日時の画面への表示 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 システム開発に当たっては、テスト計画を作成し、ユーザー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。
- ⑤ 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 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。

- ③ 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。

- ④ 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。

- ⑤ 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。

- 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、バッチ処理が大幅に遅延した場合など、十分なリスクシナリオを想定しているか。
- 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、外部委託先等と合同で、実施することが望ましい。
- 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に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

するとともに、利用者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。

- 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ムの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

検査の指摘事項等によっ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。

更に、前払式支払手段の利用者の利益の保護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ものとする。

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。

Ⅱ－３－２ 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－３－２－１ 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及び加盟店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。(注)

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、認定資金決済事業者協会ホームページや、独立行政法人国民生活センター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) 公告や営業所または事務所及び加盟店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、必要に応じて期中であっても

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 号又は第 2 号に基づき、利用者からの払戻請求に応じている場合には、利用者に対して払戻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。

Ⅱ－３－２－２ 監督手法・対応

内閣府令第 41 条第 4 項及び第 5 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、検査の指摘事項等によっ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。

更に、前払式支払手段の利用者の利益の保護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 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・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・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－３－３－１ 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・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－３－３－２ 監督手法・対応

検査の指摘事項等によっ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。

更に、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・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・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 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－５－１ 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－５－２ 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行っていること。
- 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監督に係る事務処理上の留意点

Ⅲ－１ 一般的な事務処理等

Ⅲ－１－１ 一般的な監督事務

(1)前払式支払手段発行者に対するヒアリング

財務局は、検査の指摘事項に対する改善報告などの各種報告や前払式支払手段発行者に対する苦情等の状況等から、利用者の利益の保護や前払式支払手段発行者の業務の健全かつ適切な運営の確保のため必要と認められる場合は、前払式支払手段発行者に対して、法令等遵守状況等に関する深度あるヒアリングを行うものとする。また、必要に応じ、財務局幹部による経営陣に対するトップヒアリングを実施するものとする。

なお、ヒアリング及び問題の検証に当たっては、当該問題がどのような背景や土

壤から発生し、どのようなリスクを孕んでいるかなど、問題の本質を探究するとともに、前払式支払手段発行者の自覚と自主的な改善につながるよう有意義な監督事務の履行に十分配慮するものとする。

(2) 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

(3) 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

(4)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。

(5)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ことが判明した場合

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、直

接、当該業者に電話する等の方法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ことが判明した場合には、次により対応する（捜査当局による捜査に支障が出る場合を除く）。

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、捜査当局に連絡するとともに、かかる行為を直ちに止めよう別紙様式3により文書による警告を行う。

③ 無届出・無登録で業を行っているとは断定するまでには至らない場合

実態把握の結果、当該業者が無届出・無登録で業を行っているとは断定するまでには至らない場合であっても、行っているおそれがあると判断される場合には、別紙様式4により文書による照会を行う。（捜査当局による捜査に支障が出る場合は除く。）

④ 警告を発したにもかかわらず是正しない場合

別紙様式3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。

⑤ 金融庁への報告

「警告」、「告発」の措置をとった場合は、「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。

Ⅲ－１－２ 監督部局間の連携

(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－１－３ 検査部局との連携

監督部局及び検査部局が、それぞれの独立性を尊重しつつ、適切な連携を図り、オンサイト及びオフサイト双方のモニタリング手法を適切に組み合わせ、実効性の高い監督を実現する観点から、以下に留意するものとする。

(1) オフサイト・モニタリング等を通じて把握した問題点の検査部局への還元

監督部局がオフサイト・モニタリング等を通じて把握した前払式支払手段発行者の問題点については、次回検査においてその活用が図られるよう、検査部局に還元するものとする。

具体的には、監督部局は検査部局に対し、以下の点について説明を行うものとする。

- ① 前回検査以降の前払式支払手段発行者の主な動き
(業務方法の変更、他社との提携、経営陣の交代等公表文書、等)
- ② 当該前払式支払手段発行者に係る相談・苦情等及び対応
- ③ モニタリングの内容と結果
- ④ 監督上の措置（報告徴収、行政処分等）の発動、改善策及びフォローアップの状況
- ⑤ 各種ヒアリングの結果
- ⑥ 監督部局として検査で重視すべきと考える点
- ⑦ その他

(2) 検査を通じて把握した問題点に係る監督上の対応

検査部局が実施した前払式支払手段発行者に対する検査について、その検査結果を監督業務に適切に反映させ、利用者の利益の保護を図る観点から、Ⅲ－３に基づき行政処分等の措置を検討することとする。

(3) 検査・監督連携会議の開催

- ① 監督部局と検査部局との間の適切な連携を図るため、検査・監督連携会議を、必要に応じて適宜開催することとする。
- ② 本会議においては、前払式支払手段発行者に対する検査・監督上の重要項目などの課題について、意見交換等を行うこととする。

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。

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及び変更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。

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。

② 内閣府令別紙様式第6号及び第7号の「記載上の注意」にあるやむを得ない事由には、役員やその代表者が印章を用いる習慣がない外国人である場合が該当する。

③ 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 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

② 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。

③ 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）が整備されているか。

(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つては、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、監督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) 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。
- (7) 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。

(8) 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。

(9) 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。

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き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。

(10) 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

イ. 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

監督局長に対して送付するものとする。

ロ. 財務局長は、前払式支払手段発行者に対して、法第 24 条第 1 項の規定に基づき、毎年 3 月末における前払式支払手段発行者の委託先に関する報告書を別紙様式 15 の 2 により毎年 5 月末までに徴収するものとする。

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 日以内に監督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 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・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-2-3 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。

Ⅲ-2-4 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。

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－２－５ 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婚姻前の氏名を併せて記載して提出した者の場合は、婚姻前の氏名を括弧書で併せて記載するか、又は氏名に代えて婚姻前の氏名を記載することができることに留意する。

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。

ニ. 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、短期間のものだったのか。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。

へ. 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、監督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（法人にあっては、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:平成 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"/>	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"/>	反社会的勢力との関係を遮断し排除していくことを決定した基本方針を社内外に宣言するとともに、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の防止を明確に位置付けているか。
<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"/>	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行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を確認するなど、株主情報の管理を適切に行っているか。
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"/>	【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】 法第13条第1項各号に定められた事項を証券等又は当該書面その他の物に漏れなく記載しているか。
<input type="checkbox"/>	【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】 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。
<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。
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、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、具体的な取扱いが定められているか。
<input type="checkbox"/>	情報の当該前払式支払手段発行者以外の者への伝達に係る取扱基準を定めているか。
<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。
<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。

適否	審査内容
<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て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。
<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"/>	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、滅失又はき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"/>	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"/>	委託業務に関する苦情等について、利用者等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"/>	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"/>	苦情等の内容は、正確かつ適切に記録・保存されるとともに、蓄積と分析を行うことによる、勧誘態勢や事務処理態勢の改善、再発防止策の策定等に十分活用することとしているか。
障害者への対応(Ⅱ-2-6)	
<input type="checkbox"/>	障害者差別解消法及び障害者差別解消法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。
システム管理(Ⅱ-3-1)	
<input type="checkbox"/>	システム管理の責任部署が明確化されているか。
<input type="checkbox"/>	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。
<input type="checkbox"/>	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。
<input type="checkbox"/>	システムを統括管理する役員を定めているか。
<input type="checkbox"/>	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。
<input type="checkbox"/>	システムリスク管理の基本方針が定められているか。
<input type="checkbox"/>	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。
<input type="checkbox"/>	システムリスク管理部門は、定期的又は随時にリスクを認識・評価しているか。
<input type="checkbox"/>	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。
<input type="checkbox"/>	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。
<input type="checkbox"/>	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。
<input type="checkbox"/>	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等の策定、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。
<input type="checkbox"/>	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。
<input type="checkbox"/>	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。
<input type="checkbox"/>	データが毀損した場合に備えた措置を取っているか。
<input type="checkbox"/>	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。
<input type="checkbox"/>	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。

適否	審査内容
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <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> <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> <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> <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、取引のリスクに見合った認証方式の導入及び業務に応じた不正防止策を講じているか。</p> <p>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。</p> <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> <p>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、定期的にシステム監査を行うこととしているか。</p> <p>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。</p> <p>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た上、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契約書等に明記しているか。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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することとしているか。</p> <p>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。</p> <p>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・命令システムが明確になっているか。</p> <p>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。</p>
 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<p>前払式支払手段の払戻し（Ⅱ-3-2）</p> <p>法20条5項に基づく払戻し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。</p> <p>法20条5項に基づく払戻しを行うこととしている場合には、利用者に対して払戻手続について適切な説明を行うこととしているか。</p>
 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<p>加盟店の管理（Ⅱ-3-3）</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>加盟店が利用者に対して販売・提供する物品・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。</p> <p>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こととしているか。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。</p>