

## 14 資金移動業者関係

I	資金移動業者の監督上の評価項目	4
I-1	経営管理等	4
I-1-1	主な着眼点	4
I-1-2	監督手法・対応	5
I-2	業務の適切性等	5
I-2-1	法令等遵守	5
I-2-1-1	法令等遵守（コンプライアンス）態勢等	5
I-2-1-1-1	主な着眼点	6
I-2-1-1-2	監督手法・対応	6
I-2-1-2	取引時確認等の措置	6
I-2-1-2-1	主な着眼点	7
I-2-1-2-2	監督手法・対応	11
I-2-1-3	反社会的勢力による被害の防止	11
I-2-1-3-1	主な着眼点	12
I-2-1-3-2	監督手法・対応	14
I-2-1-4	不祥事件に対する監督上の対応	14
I-2-1-4-1	主な着眼点	15
I-2-1-4-2	監督手法・対応	15
I-2-2	利用者保護のための情報提供・相談機能等	15
I-2-2-1	利用者保護措置	15
I-2-2-1-1	主な着眼点	16
I-2-2-1-2	監督手法・対応	18
I-2-2-2	帳簿書類	18
I-2-2-2-1	主な着眼点	18
I-2-2-2-2	監督手法・対応	19
I-2-2-3	利用者に関する情報管理態勢	20
I-2-2-3-1	主な着眼点	20
I-2-2-3-2	監督手法・対応	22
I-2-2-4	苦情等への対処（金融ADR制度への対応も含む）	22
I-2-2-4-1	苦情等対処に関する内部管理態勢の確立についての主な着眼点	23
I-2-2-4-2	金融ADR制度への対応	25
I-2-2-4-3	利用者に対する情報提供	29
I-2-2-4-4	監督手法・対応	29

I-2-3	事務運営	30
I-2-3-1	システムリスク管理	30
I-2-3-1-1	主な着眼点	30
I-2-3-1-2	監督手法・対応	37
I-2-3-2	事務リスク管理	38
I-2-3-2-1	主な着眼点	38
I-2-3-2-2	監督手法・対応	39
I-2-3-3	外部委託	39
I-2-3-3-1	主な着眼点	39
I-2-3-3-2	監督手法・対応	40
I-2-4	障害者への対応	41
I-2-4-1	主な着眼点	41
I-2-4-2	監督手法・対応	41
I-3	外国資金移動業者に対する基本的考え方	41
I-3-1	外国資金移動業者の勧誘の禁止	41
I-3-2	外国資金移動業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	42
II	資金移動業者の監督に係る事務処理上の留意点	43
II-1	一般的な事務処理等	43
II-1-1	資金移動業者に対するヒアリング	43
II-1-2	オフサイト・モニタリング	43
II-1-3	苦情対応等	43
II-1-4	監督部局間の連携	44
II-1-5	検査部局との連携	44
II-1-6	認定資金決済事業者協会との連携等	45
II-1-7	内部委任	46
II-2	諸手続	46
II-2-1	登録の申請、届出書の受理等	46
II-2-2	法第53条に基づく報告書について	50
II-2-3	廃止等の取扱い	51
II-2-4	履行保証金に係る手続について	52
II-2-5	資金移動業者が提出する報告書における記載上の留意点	52

Ⅱ－３	行政処分を行う際の留意点.....	53
Ⅱ－４	行政手続法等との関係等.....	55
Ⅱ－５	意見交換制度.....	56
Ⅱ－６	営業所の所在の確知.....	56
Ⅱ－７	関係当局・海外監督当局等への連絡.....	56
Ⅱ－８	不利益処分の公表に関する考え方.....	57
Ⅱ－９	行政処分の連絡.....	57

## I 資金移動業者の監督上の評価項目

### I-1 経営管理等

資金移動業は、資金決済システムの一翼を担う業務であり、資金決済システムの安全性、効率性及び利便性の確保のためには未達債務の保全及び資金移動の履行が確実に行われる必要がある。

また、業務運営態勢の維持・向上にあたっては、経営に対する規律付けが有効に機能し、適切な経営管理が行われることが重要である。

なお、監督に当たっては、資金移動業者の自主性を尊重するとともに、資金移動業者に対しては專業規定がなく、業態や規模等が多岐にわたっていることに留意し、当該資金移動業者の実態を踏まえて対応する必要がある。

#### I-1-1 主な着眼点

- ① 経営陣は、業務推進や利益拡大といった業績面のみならず、法令等遵守や適正な業務運営を確保するため、内部管理部門及び内部監査部門の機能強化など、内部管理態勢の確立・整備に関する事項を経営上の最重要課題の一つとして位置付け、その実践のための具体的な方針の策定及び周知徹底について、誠実かつ率先して取り組んでいるか。

(注) 本事務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。

- ② 経営陣は、営業所長の権限に応じた監視などについて、内部管理部門が利用者対応を行う部署に対し、適切な業務運営を確保するためのモニタリング・検証及び改善策の策定等を行う態勢を整備しているか。
- ③ 経営陣は、為替業務に関する内部監査の重要性を認識し、内部監査の目的を適切に設定するとともに、内部監査部門の機能が十分に発揮できる態勢を構築しているか。また、内部監査の結果について、改善策を策定・実施するなど適切な措置を講じているか。
- ④ 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、資金移動業者に対する公共の信頼を維持し、資金移動業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I-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。  
更に、政府指針を踏まえた基本方針を実現するための態勢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の防止を明確に位置付けているか。

- ⑤ 内部管理部門において、業務運営全般に関し、法令及び社内規則等に則った適正な業務を遂行するための適切なモニタリング・検証が行われているか。また、重大な問題等を確認した場合、経営陣に対し適切に報告が行われているか。
- ⑥ 内部監査部門は、被監査部門に対して十分なけん制機能が働くよう、被監査部門から独立した実効性のある内部監査が実施できる態勢となっているか。また、原則として内部監査部門の態勢整備を行うことが必要であるが、資金移動業者の規模等を踏まえ、外部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も差し支えない。この場合においては、外部監査人に対して、監査目的を明確に指示し、監査結果を業務改善に活用するための態勢を整備しているか。

#### I-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資金移動業者の経営管理等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。）第54条に基づき報告書を徴収することにより、資金移動業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、資金移動業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、資金移動業者に対して、法第55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56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Ⅱ-3による。）。

#### I-2 業務の適切性等

##### I-2-1 法令等遵守

###### I-2-1-1 法令等遵守（コンプライアンス）態勢等

資金移動業者が資金決済システムの担い手としての自らの役割を十分に認識し、法令や社内規則等を厳格に遵守し、適正かつ確実な業務運営に努めることは、資金移動業者に対する利用者からの信頼を確立するためにも重要である。

また、資金移動業者は、適正かつ確実な業務運営を確保する観点から、業務に関し、その規模・特性に応じた社内規則等を定め、不断の見直しを行うとともに、役員及び資金移動業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。）に対して社内教育を行うほか、その遵守状況を検証する必要がある。

例えば、国際送金を行う場合などには法の他に外国為替及び外国貿易法（昭和24年法律第228号）、内国税の適正な課税の確保を図るための国外送金等に係る調書の提出等に関する法律（平成9年法律第110号）をはじめとする関係法令の趣旨・目的を踏まえた業務運

営を行う必要がある。

また、本事務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資金移動業者においてなされていない場合であっても、当該資金移動業者の規模や特性などからみて、利用者の利益の保護の観点から、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。

資金移動業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。

#### I-2-1-1-1 主な着眼点

- ① コンプライアンスが経営の最重要課題の一つとして位置付けられ、その実践に係る基本的な方針、更に具体的な実践計画（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）等が策定されているか。また、これらの方針等は役職員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 実践計画や行動規範は、定期的又は必要に応じ随時に、評価及びフォローアップが行われているか。また、内容の見直しが行われているか。
- ③ コンプライアンスに関する研修・教育体制が確立・充実され、役職員のコンプライアンス意識の醸成・向上に努めているか。また、研修の評価及びフォローアップが適宜行われ、内容の見直しを行うなど、実効性の確保に努めているか。

#### I-2-1-1-2 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資金移動業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 54 条に基づき報告書を徴収することにより資金移動業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、資金移動業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、資金移動業者に対して、法第 55 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 56 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Ⅱ-3による。）。

#### I-2-1-2 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。資金移動業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。)の他、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。

#### I-2-1-2-1 主な着眼点

資金移動業者の業務に関して、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、資金移動サービス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、取引に関係する国・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。

ロ. 特定事業者作成書面等の内容を勘案し、必要な情報を収集・分析すること、並びに保存している確認記録及び取引記録等について継続的に精査すること。

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。

- ③ 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。
- ④ 必要な監査を実施すること。
- ⑤ 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。
- ⑥ 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。

- (2) 法人顧客との取引における実質的支配者の確認や、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

このほか、敷居値以下であるが1回当たりの取引の金額を減少させるために一の取引を分割したものであることが一見して明らかな取引(犯収法施行令第7条第3項各号に掲げる取引に限る。)については、特定取引とみなして、取引時確認を適切に実施することとしているか。

- (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資金移動業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 資金移動業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 犯罪収益移転危険度調査書の内容を勘案の上、国籍（例：FATF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PEPs該当性、利用者が行っている事業等の利用者属性や、外為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) コルレス契約について、犯収法第9条、第11条及び犯収法施行規則第28条、第32条並びにマネロン・テロ資金供与対策ガイドラインに基づき、以下の態勢が整備されているか。

(注) 犯収法第9条の「外国所在為替取引業者との間で、為替取引を継続的に又は反復して行うことを内容とする契約」とは、国際決済のために外国所在為替取引業者（コルレス先）との間で電信送金の支払、手形の取立、信用状の取次、決済等の為替業務、資金管理等の銀行業務について委託又は受託する旨の契約（コルレス契約）をいう。

イ. コルレス先の顧客基盤、業務内容、テロ資金供与やマネー・ローンダリングを防止するための体制整備の状況及び現地における監督当局の当該コルレス先に対する監督体制等について情報収集し、コルレス先を適正に評価した上で、統括管理者による承認を含め、コルレス契約の締結・継続を適切に審査・判断すること。

ロ. コルレス先とのテロ資金供与やマネー・ローンダリングの防止に関する責任分担について文書化する等して明確にすること。

ハ. コルレス先が営業実態のない架空銀行（いわゆるシェルバンク）でないこと、及びコルレス先がその保有する口座を架空銀行に利用させないことについて確認すること。

また、確認の結果、コルレス先が架空銀行であった場合又はコルレス先がその保有する口座を架空銀行に利用されることを許容していた場合、当該コルレス先との契約の締結・継続を遮断すること。

(5) 資金移動サービスの不正利用等を防止するため、現金の支払や資金移動業者に関する内閣府令（平成22年内閣府令第4号。以下「内閣府令」という。）第29条第1項第2号に規定する為替取引を継続的に又は反復して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口座の利用目的等の確認を行うなど、資金移動サービスの不正利用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。

特に、内閣府令第31条第1号に基づき、自らが提供している資金移動サービスについ

て、捜査機関等から当該為替取引が詐欺等の犯罪行為に利用された旨の情報の提供があることその他の事情を勘案して、犯罪行為が行われた疑いがある場合について、以下の態勢を整備する必要がある。

- ① 犯罪行為に利用された疑いのある当該為替取引を速やかに停止するための態勢
- ② 口座開設契約等を締結している者が当該契約を犯罪行為に利用していると疑われる場合には、当該者に対する資金の払出しを停止するための態勢

(注) ①又は②に基づき、為替取引や資金の払出しを停止した場合であって、かつ、当該為替取引が犯罪行為に利用されたと認めるに足りる相当な理由がある場合又は口座開設契約等を締結している者が当該契約を犯罪行為に利用していると認めるに足りる相当な理由がある場合には、資金移動業者の管理下にある当該為替取引及び資金の払出しに係る資金を被害者に返金する等の被害回復のための措置を講じることが望ましい。

(6) 資金移動サービスの不正利用に関する裁判所からの調査嘱託や弁護士法に基づく照会等に対して、個々の具体的事案毎に、資金移動業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。

(7) 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

#### I-2-1-2-2 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係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 54 条に基づき報告書を徴収することにより、資金移動業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、資金移動業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、資金移動業者に対して、法第 55 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 56 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Ⅱ-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。

#### I-2-1-3 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。特に、経済的に重要な機能を営む資金移動業者においては、資金移動業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。もとより資金移動業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、かえって資金移動業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）。

### I-2-1-3-1 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取締役等の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、資金移動業者単体のみならず、資金移動業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、グループ外の他社へ業務を委託することにより資金移動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・分析等の際には、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、当該情報を取引先の審査や当該資金移動業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取締役等の経営陣に報告され、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經由して迅速かつ適切に取締役等の経営陣に報告され、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。

#### I-2-1-3-2 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資金移動業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54条に基づき報告書を徴収することにより、資金移動業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、資金移動業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、資金移動業者に対して、法第55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56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II-3による。）。

#### I-2-1-4 不祥事件に対する監督上の対応

内閣府令第39条に規定する「取締役等又は従業者に資金移動業に関し法令に違反する行為又は資金移動業の適正かつ確実な遂行に支障を来す行為」（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、資金移動業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。

- ・ 資金移動業の業務に関し、利用者の利益を損なうおそれのある詐欺、横領、背任等。
- ・ 資金移動業の業務に関し、利用者から告訴、告発され又は検挙された行為。
- ・ その他資金移動業の業務の適正かつ確実な遂行に支障を来す行為又はそのおそれのある行為。

る行為であって、上記に掲げる行為に準ずるもの。

#### I-2-1-4-1 主な着眼点

- ① 資金移動業者において不祥事件が発覚し、当該資金移動業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、資金移動業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 不祥事件と資金移動業者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. 資金移動業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。

#### I-2-1-4-2 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 54 条に基づき報告書を徴収することにより、資金移動業者の自主的な業務改善状況を把握することとする。

更に、資金移動業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、資金移動業者に対して、法第 55 条の規定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 56 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Ⅱ-3による。）。

#### I-2-2 利用者保護のための情報提供・相談機能等

##### I-2-2-1 利用者保護措置

法第 51 条及び内閣府令第 28 条から第 31 条までは、資金移動業者に対し、為替取引開始時又は契約締結時の利用者に対する情報提供、金銭等受入時の受取証書交付、その他利用者保護を図るための措置を義務付けている。

## I-2-2-1-1 主な着眼点

### (1) 一般的な着眼点

- ① 利用者に対する説明や情報提供を行うに当たっては、対面取引、ATM等の設備やインターネットを通じた非対面取引など、取引形態に応じて、内閣府令第28条第2項各号や第29条第1項各号又は第2項各号に規定された事項を説明する態勢が整備されているか。(注)

更に、当該利用者の知識・経験に照らし、必要に応じて書面を交付（電磁的方法を含む）した上で説明を行うこととするなど、適切に情報提供が行われる態勢を整備しているか。

(注) 取引形態に応じた説明態勢としては、例えば、対面取引の場合には書面交付や口頭による説明を行った上で当該事実を記録しておく方法、ATMによる場合には契約締結前に画面上に必要事項を表示し利用者の確認を求める方法、インターネットを通じた取引の場合には、利用者がその操作する電子計算機の画面上に表示される説明事項を読み、その内容を理解した上で画面上のボタンをクリックする等の方法が、それぞれ考えられる。

- ② 利用者に対する情報提供義務、書面交付義務等、法令において定められている利用者保護措置について社内規則等を定め、役職員が当該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。
- ③ 利用者保護措置の実効性を確保するため、内部管理・内部監査等の内部けん制機能は十分発揮されているか。
- ④ 利用者保護措置の実効性の検証を踏まえて、資金移動業に係る業務の態勢を見直すこととしているか。
- ⑤ 苦情・相談態勢の整備にあたっては、事務処理ミスがあった場合等の手続きが明確に規定され、円滑に処理される態勢が整備されているか。

### (2) 銀行等が行う為替取引との誤認防止

銀行等が行う為替取引との誤認を防止するための説明を行う際には、内閣府令第28条第2項第1号から第4号までに規定する事項に加えて、同項第5号に規定する事項として、以下の点を説明しているか。

- ① 利用者保護のため制度として履行保証金制度が設けられている旨
- ② 法第59条に基づく履行保証金についての権利の実行の手続において、還付を受けられる権利が送金依頼人から受取人に移転する時点

(注) 履行保証金の還付は、資金移動業者が為替取引に係る債務を負っている者に対して行われるため、I-2-2-2-1④(注3)のとおり、受取人が現実に資金を受け取るまでは、送金人が還付対象者となることに留意する（約款により、別途の定めを置いている場合を除く）。



### (3)利用者に対する情報の提供

- ① 内閣府令第 29 条第 1 項各号又は第 2 項各号に規定された事項について、利用者の知識、経験等を勘案して、取引形態に応じて、適切に説明を行っているか。
- ② 利用者が当該資金移動業者以外の者に対しても手数料、報酬若しくは費用（以下「手数料等」という。）を支払う必要がある場合には、当該委託先に対するものも含めて手数料等の総額若しくはその上限額又はこれらの計算方法を説明しているか。
- ③ 手数料等の実額ではなく上限額や計算方法のみを説明する場合には、利用者が実際に支払うこととなる手数料等の総額の見込み額又は計算例を併せて説明することとしているか。
- ④ 法第 51 条及び内閣府令第 29 条の趣旨を踏まえ、同条第 1 項第 1 号へに規定する事項として、利用者が当該為替取引に係る契約を締結するか否かの判断を行うに際して、参考となる事項を必要に応じて説明しているか。

（注）内閣府令第 29 条第 1 項第 1 号へに基づき説明する事項としては、例えば、以下の事項が考えられる。

- ・ 為替取引に係る資金の入金の方法
- ・ 為替取引依頼後の当該為替取引に係る資金の状況を確認する方法

- ⑤ 内閣府令第 29 条第 1 項第 2 号ホに規定する事項として、利用者が口座開設契約等を締結するか否かの判断を行うに際して、参考となる事項を必要に応じて説明しているか。

（注）内閣府令第 29 条第 1 項第 2 号ホに基づき説明する事項としては、例えば、以下の事項が考えられる。

- ・ 上記④（注）に掲げた事項
- ・ 暗証番号の設定その他のセキュリティに関する事項
- ・ 口座開設契約等により、利用者ごとに資金移動業者が受け入れられる金額に上限がある場合には、当該上限金額

### (4)受取証書の交付

- ① 書面の記載内容は、利用者にとって明確でわかりやすい記載内容となっているか。
- ② 書面の交付に代えて電磁的方法により提供することについて、承諾又は撤回の意思表示を受ける場合には、利用者の承諾等があったことを記録しているか。

### (5) インターネット取引を行う場合の措置

- ① ホームページのリンクに関し、利用者が取引相手を誤認するような構成になっていないか。また、フィッシング詐欺対策については、利用者がアクセスしているサイトが真正なサイトであることの証明を確認できるような措置を講じる等、業務に応じた適切な不正防止策を講じているか。

- ② 利用者が為替取引に係る指図内容を資金移動業者に送信する前に、当該指図内容を表示した上で利用者に対して内容の確認を求めるなど、利用者が為替取引に係る指図内容を容易に確認・訂正できるような対応を行っているか。

#### I-2-2-1-2 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利用者保護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54条に基づき報告書を徴収することにより、資金移動業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、資金移動業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、資金移動業者に対して、法第55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56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II-3による。）。

#### I-2-2-2 帳簿書類

資金移動業に関する帳簿書類は、資金移動業者の業務並びに未達債務の額及び資産保全の状況を正確に反映させ、当該帳簿の記載内容をもとに履行保証金の供託等による資産保全を行わせることにより、利用者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。

##### I-2-2-2-1 主な着眼点

- ① 帳簿書類の作成について規定した社内規則等を定め（注1）、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。  
（注1）外貨建送金を請け負った場合には、当該送金に係る未達債務の額については本邦通貨に換算して算出した上で、帳簿書類に記載する必要がある。本邦通貨に換算するに当たっては、未達債務を算出する営業日における対利用者直物電信売相場と対利用者直物電信買相場の仲値によるものとする。さらに、当該仲値は、原則として、資金移動業者の主たる取引金融機関のものによることとするが、合理的なものを継続して使用している場合には、これを認めても差し支えない。
- ② 帳簿書類のデータファイルのバック・アップ等、帳簿書類がき損された場合には速やかに利用者ごとの未達債務の額を把握・復元できるよう態勢を整備しているか。
- ③ 帳簿書類の記載内容の正確性について、内部監査部門等、帳簿書類作成部署以外の部門において検証を行っているか。
- ④ 未達債務の発生・移転・消滅の認識する時点に係る考え方を定めた上で、未達債務を当該考え方に則り適切に認識するための態勢を整備しているか（注2・3）。特に、国

際送金を行う場合には、債務の相手方が国内にある利用者から海外にある利用者に移転する時点を適切に認識しているか（注4）。さらに、為替取引に係る支払いを他の資金移動業者等に委託する場合には、未達債務が当該他の資金移動業者等に移転する時点を適切に認識しているか（注5）。

（注2）未達債務の発生に関しては、遅くとも資金移動業者（その業務委託先を含む）が利用者から資金を受領した時点においては未達債務の発生を認識する必要がある。

（注3）資金移動業者は、受取人が以下のイからニまでのいずれかの方法により、現実に資金を受け取るまでは、送金人に対して債務を負っていることに留意する必要がある。なお、資金移動業者が受取人との間で、約款等により別途の定めをしている場合には、約款等の記載に従い資金移動業者の債務の相手先は送金人から受取人に移転することとなる。

イ. 受取人に現金を交付する。

ロ. 受取人が口座を有する銀行等（外国においてこれらに相当する者を含む。）の当該預金口座に着金する。

ハ. 受取人が資金移動業者から物品を購入・役務の提供を受ける場合の代金支払いに充当する。

ニ. 受取人から、当該資金の第三者への送金指図を受ける（なお、この場合には、当該受取人を送金依頼人とする未達債務が発生することに留意する必要がある。）。

（注4）資金移動業者が利用者に対して負っている為替取引に係る債務のうち、海外にある利用者に対して負っている債務は、未達債務に計上しないことができるが、当該取扱いが認められるためには、以下のような態勢を整備することが必要となる。

イ. 利用者ごとに、住所（国内か国外か）が確認できていること。

ロ. 区分の基準が明確であること。

ハ. 帳簿書類上も当該基準に従った区分が行われていること。

（注5）為替取引に係る支払いを他の資金移動業者又は送金業者（外国において、資金移動業を営んでいる者（資金移動業者を除く）をいう。）に委託する場合であっても、原則として、受取人が当該委託先から現実に資金を受け取る時点まで当該為替取引に係る未達債務は消滅しない。

ただし、当該受取人が当該委託先との間で為替取引を継続的又は反復して行うことを内容とする契約を締結している場合であって、かつ、当該委託先が当該受取人に対して債務を負担することとなる場合には、当該委託先が当該受取人に対して債務を負担した時点で、当該為替取引に係る未達債務は消滅するものとする。

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 54 条に基づき報告書を徴収することにより、資金移動業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、資金移動業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、資金移動業者に対して、法第 55 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 56 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Ⅱ－3による。）。

#### I－2－2－3 利用者に関する情報管理態勢

利用者に関する情報については、内閣府令第 24 条から第 26 条までの規定に加え、個人情報保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号。以下「個人情報保護法」という。）、個人情報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。）の規定に基づく適切な取扱い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、資金移動業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。

#### I－2－2－3－1 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、他社の漏えい事故を踏まえ、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 25 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 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。

#### I-2-2-3-2 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資金移動業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54条に基づき報告書を徴収することにより、資金移動業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、資金移動業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、資金移動業者に対して、法第55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56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II-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。

#### I-2-2-4 苦情等への対処（金融ADR制度への対応も含む）

資金移動業者が利用者からの相談・苦情・紛争等（以下、「苦情等」という。）に真摯に対応して利用者の理解を得ようとすることは、資金移動業者にとって利用者に対する説明責任を事後的に補完する意味合いを持つ利用者保護上重要な活動の一つである。

近年、利用者の保護を図り資金移動業務（「資金移動業務」とは、資金移動業者が営む資金移動業の業務をいう。以下同じ。）への利用者の信頼性を確保する観点から、苦情等への事後的な対処の重要性もさらに高まっている。

このような観点を踏まえ、簡易・迅速に苦情処理・紛争解決を行うための枠組みとして金融ADR制度（ADRについて（注）参照）が導入されており、資金移動業者においては、金融ADR制度も踏まえつつ、適切に苦情等に対処していく必要がある。

（注）ADR（Alternative Dispute Resolution）

訴訟に代わる、あっせん・調停・仲裁等の当事者の合意に基づく紛争の解決方法であり、事案の性質や当事者の事情等に応じた迅速・簡便・柔軟な紛争解決が期待される。

資金移動業務に関する申出としては、相談のほか、いわゆる苦情・紛争などの顧客からの不満の表明など、様々な態様のものがありうる。資金移動業者には、これらの様々な態様の申出に対して適切に対処していくことが重要であり、かかる対処を可能とするための適切な内部管理態勢を整備することが求められる。

加えて、資金移動業者には、金融ADR制度において、苦情と紛争のそれぞれについて適切な態勢を整備することが求められている。

もっとも、これら苦情・紛争の区別は相対的で相互に連続性を有するものである。特に、金融ADR制度においては、指定ADR機関（注）において苦情処理手続と紛争解決手続の連携の確保が求められていることを踏まえ、資金移動業者においては、利用者からの申出を形式的に「苦情」「紛争」に切り分けて個別事案に対処するのではなく、両者の相対性・連続性を勘案し、適切に対処していくことが重要である。

（注）指定ADR機関とは、指定資金移動業務紛争解決機関（法第2条第13項に規定する「指定紛争解決機関」であって、その紛争解決等業務の種別が資金移動業務であるもの）をいう。

#### I-2-2-4-1 苦情等対処に関する内部管理態勢の確立についての主な着眼点

資金移動業者による苦情等対処に関する内部管理態勢について、例えば、以下のような点に留意して検証することとする。

##### ① 経営陣による内部管理態勢の確立

経営陣は、苦情等対処機能に関する全社的な内部管理態勢の確立について、適切に機能を発揮しているか。

##### ② 社内規則等の整備、周知・徹底

イ. 社内規則等において、苦情等に対し迅速・公平かつ適切な対応・処理を可能とするよう、苦情等に係る担当部署、その責任・権限及び苦情等の処理手続を定めるとともに、利用者の意見等を業務運営に反映するよう、業務改善に関する手続を定めているか。

ロ. 苦情等対処に関し社内規則等に基づいて業務が運営されるよう、研修その他の方策（マニュアル等の配布を含む。）により、社内に周知・徹底をする等の態勢を整備しているか。

特に利用者からの苦情等が多発している場合には、まず社内規則等（苦情等対処に関するものに限らない。）の営業所に対する周知・徹底状況を確認し、実施態勢

面の原因と問題点を検証することとしているか。

### ③苦情等対処の実施態勢

- イ. 苦情等への対処に関し、適切に担当者を配置しているか。
- ロ. 利用者からの苦情等について、関係部署が連携のうえ、速やかに処理を行う態勢を整備しているか。特に、苦情等対処における主管部署及び担当者が、個々の職員が抱える利用者からの苦情等の把握に努め、速やかに関係部署に報告を行う態勢を整備しているか。
- ハ. 苦情等の解決に向けた進捗管理を適切に行い、長期未済案件の発生を防止するとともに、未済案件の速やかな解消を行う態勢を整備しているか。
- ニ. 苦情等の発生状況に応じ、受付窓口における対応の充実を図るとともに、利用者利便に配慮したアクセス時間・アクセス手段（例えば、電話、手紙、FAX、eメール等）を設定する等、広く苦情等を受け付ける態勢を整備しているか。また、これら受付窓口、申出の方式等について広く公開するとともに、利用者の多様性に配慮しつつ分かりやすく周知する態勢を整備しているか。
- ホ. 苦情等対処に当たっては、個人情報について、個人情報の保護に関する法律その他の法令、金融分野における個人情報保護に関するガイドライン等に沿った適切な取扱いを確保するための態勢を整備しているか（「I-2-2-3 利用者情報管理」参照）。
- ヘ. 業務の外部委託先が行う委託業務に関する苦情等について、資金移動業者への直接の連絡体制を設けるなど、迅速かつ適切に対処するための態勢を整備しているか（「I-2-3-3 外部委託」参照）。
- ト. 反社会的勢力による苦情等を装った圧力に対しては、通常の苦情等と区別し、断固たる対応をとるため関係部署に速やかに連絡し、必要に応じ警察等関係機関との連携を取った上で、適切に対処する態勢を整備しているか。

### ④利用者への対応

- イ. 苦情等への対処について、単に処理の手続の問題と捉えるにとどまらず事後的な説明態勢の問題として位置付け、苦情等の内容に応じ利用者から事情を十分にヒアリングしつつ、可能な限り利用者の理解と納得を得て解決することを目指しているか。
- ロ. 苦情等を申し出た利用者に対し、申出時から処理後まで、利用者特性にも配慮しつつ、苦情等対処の手続の進行に応じた適切な説明（例えば、苦情等対処手続の説明、申出を受理した旨の通知、進捗状況の説明、結果の説明等）を必要に応じて行う態勢を整備しているか。
- ハ. 申出のあった苦情等について、資金移動業者自身において対処するばかりでなく、苦情等の内容や利用者の要望等に応じ、利用者に対して適切な外部機関等（金融ADR制度において資金移動業者が利用している外部機関も含む。）を紹介するとともに、その標準的な手続の概要等の情報を提供する態勢を整備しているか。な



お、複数ある苦情処理・紛争解決の手段（金融ADR制度を含む。）は任意に選択しうるものであり、外部機関等の紹介に当たっては、利用者の選択を不当に制約することとならないよう留意する必要がある。

- 二．外部機関等（金融ADR制度において資金移動業者が利用している外部機関も含む。）において苦情等対処に関する手続が係属している間にあっても、当該手続の他方当事者である利用者に対し、必要に応じ、適切な対応（一般的な資料の提供や説明など利用者に対して通常行う対応等）を行う態勢を整備しているか。

#### ⑤情報共有・業務改善等

- イ．類型化した苦情等及びその対処結果等が内部管理部門や営業部署に報告されると共に、重要案件と認められた場合、速やかに監査部門や経営陣に報告されるなど、事案に応じ必要な関係者間で情報共有が図られる態勢を整備しているか。
- ロ．苦情等の内容及び対処結果について、自ら対処したものに加え、外部機関が介在して対処したものを含め、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、指定ADR機関より提供された情報等も活用しつつ、分析し、その分析結果を継続的に利用者対応・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。
- ハ．苦情等対処機能の実効性を確保するため、検査・監査等の内部けん制機能が十分発揮されるよう態勢を整備しているか。
- 二．苦情等対処の結果を業務運営に反映させる際、業務改善・再発防止等必要な措置を講じることの判断及び苦情等対処態勢の在り方についての検討及び継続的な見直しについて、経営陣が指揮する態勢を整備しているか。

#### ⑥外部機関等（金融ADR制度において資金移動業者が利用している外部機関も含む。）との関係

- イ．迅速な苦情等解決を図るべく、外部機関等に対し適切に協力する態勢を整備しているか。
- ロ．外部機関等に対して、自ら紛争解決手続の申立てを行う際、自らの手続を十分に尽くさずに安易に申立てを行うのではなく、利用者からの苦情等の申出に対し、十分な対応を行い、かつ申立ての必要性につき社内で適切な検討を経る態勢を整備しているか。

### I-2-2-4-2 金融ADR制度への対応

#### I-2-2-4-2-1 指定資金移動業務紛争解決機関（指定ADR機関）が存在する場合の主な着眼点

利用者保護の充実及び資金移動業への利用者の信頼性の向上を図るためには、資金移動業者と利用者との実質的な平等を確保し、中立・公正かつ実効的に苦情等の解決を図ることが重要である。そこで、金融ADR制度において、指定ADR機関によって、専門家等関与のもと、第三者的立場からの苦情処理・紛争解決が行われることとされている。

なお、金融ADR制度においては、苦情処理・紛争解決への対応について、主に資金移動業者と指定ADR機関との間の手続実施基本契約（法第99条第1項第8号）によって規律されているところである。

資金移動業者においては、指定ADR機関において苦情処理・紛争解決を行う趣旨を踏まえつつ、手続実施基本契約で規定される義務等に関し、適切に対応する必要がある。

資金移動業者による金融ADR制度への対応について、例えば、以下のような点に留意して検証することとする。

#### ① 手続実施基本契約

イ. 自らが営む資金移動業務について、指定ADR機関との間で、速やかに手続実施基本契約を締結しているか。

また、例えば、指定ADR機関の指定取消しや新たな指定ADR機関の設立などの変動があった場合であっても、利用者利便の観点から最善の策を選択し、速やかに必要な措置（新たな苦情処理措置・紛争解決措置の実施、手続実施基本契約の締結など）を講じるとともに、利用者へ周知する等の適切な対応を行っているか。

ロ. 指定ADR機関と締結した手続実施基本契約の内容を誠実に履行する態勢を整備しているか。

#### ② 公表・周知・利用者への対応

イ. 手続実施基本契約を締結した相手方である指定ADR機関の商号又は名称、及び連絡先を適切に公表しているか。公表の方法について、例えば、ホームページへの掲載、ポスターの店頭掲示、パンフレットの作成・配布又はマスメディアを通じての広報活動等、業務の規模・特性に応じた措置をとることが必要である。仮に、ホームページに掲載したとしても、これを閲覧できない利用者も想定される場合には、そのような利用者にも配慮する必要がある。

公表する際は、利用者にとって分かりやすいように表示しているか（例えば、ホームページで公表する場合において、利用者が容易に金融ADR制度の利用に関するページにアクセスできるような表示が望ましい。）。

ロ. 手続実施基本契約も踏まえつつ、利用者に対し、指定ADR機関による標準的な手続のフローや指定ADR機関の利用の効果（時効中断効等）等必要な情報の周知を行う態勢を整備しているか。

#### ③ 苦情処理手続・紛争解決手続について

イ. 指定ADR機関から手続応諾・資料提出等の求めがあった場合、正当な理由がない限り、速やかにこれに応じる態勢を整備しているか。

ロ. 指定ADR機関からの手続応諾・資料提出等の求めに対し拒絶する場合、苦情・紛争の原因となった部署のみが安易に判断し拒絶するのではなく、組織として適切に検討を実施する態勢を整備しているか。また、可能な限り、その判断の理由

(正当な理由)について説明する態勢を整備しているか。

- ハ. 紛争解決手続において紛争解決委員から和解案の受諾勧告又は特別調停案の提示がされた場合、速やかに受諾の可否を判断する態勢を整備しているか。
- ニ. 和解案又は特別調停案を受諾した場合、担当部署において速やかに対応するとともに、その履行状況等を検査・監査部門等が事後検証する態勢を整備しているか。
- ホ. 和解案又は特別調停案の受諾を拒絶する場合、業務規程（法第101条において準用する銀行法第52条の67第1項に規定する「業務規程」をいう。）等を踏まえ、速やかにその理由を説明するとともに、訴訟提起等の必要な対応を行う態勢を整備しているか。

#### I-2-2-4-2-2 指定資金移動業務紛争解決機関（指定ADR機関）が存在しない場合の主な着眼点

金融ADR制度においては、指定ADR機関が存在しない場合においても、代わりに苦情処理措置・紛争解決措置を講ずることが法令上求められている。資金移動業者においては、これらの措置を適切に実施し、資金移動業務に関する苦情・紛争を簡易・迅速に解決することにより、利用者保護の充実を確保し、利用者の信頼性の向上に努める必要がある。

資金移動業者が苦情処理措置・紛争解決措置を講じる場合、例えば、以下のような点に留意して検証することとする。

##### ① 苦情処理措置・紛争解決措置の選択

自らが営む資金移動業務の内容、苦情等の発生状況及び営業地域等を踏まえて、法令で規定されている以下の各事項のうちの一つ又は複数を苦情処理措置・紛争解決措置として適切に選択しているか。なお、その際は、例えば、利用者が苦情・紛争を申し出るに当たり、利用者にとって地理的にアクセスしやすい環境を整備するなど、利用者の利便の向上に資するような取組みを行うことが望ましい。

#### イ. 苦情処理措置

- a. 苦情処理に従事する従業員への助言・指導を一定の経験を有する消費生活専門相談員等に行わせること
- b. 自社で業務運営体制・社内規則を整備し、公表等すること
- c. 認定資金決済事業者協会を利用すること
- d. 国民生活センター、消費生活センターを利用すること
- e. 他の業態の指定ADR機関を利用すること
- f. 苦情処理業務を公正かつ的確に遂行できる法人を利用すること

#### ロ. 紛争解決措置

- a. 裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律に定める認証紛争解決手続を利用すること
- b. 弁護士会を利用すること

- c. 国民生活センター、消費生活センターを利用すること
  - d. 他の業態の指定ADR機関を利用すること
  - e. 紛争解決業務を公正かつ的確に遂行できる法人を利用すること
- ハ. 苦情・紛争の処理状況等のモニタリング等を継続的に行い、必要に応じ、苦情処理措置・紛争解決措置について検討及び見直しを行う態勢を整備しているか。
- ニ. 苦情処理業務・紛争解決業務を公正かつ的確に遂行できる法人（イ f、ロ e）を利用する場合、当該法人が苦情処理業務・紛争解決業務を公正かつ的確に遂行するに足りる経理的基礎及び人的構成を有する法人であること（資金移動業者に関する内閣府令第 32 条の 3 第 1 項第 5 号、同条第 2 項第 4 号）について、相当の資料等に基づいて、合理的に判断しているか。
- ホ. 外部機関を利用する場合、必ずしも当該外部機関との間において業務委託契約等の締結までは求められていないが、標準的な手続のフローや、費用負担に関する事項等について予め取決めを行っておくことが望ましい。
- ヘ. 外部機関の手続を利用する際に費用が発生する場合について、利用者の費用負担が過大とならないような措置を講じる等、苦情処理・紛争解決の申立ての障害とならないような措置を講じているか

## ②運用

苦情処理措置・紛争解決措置の適用範囲を過度に限定的なものとするなど、不適切な運用を行っていないか。なお、苦情処理措置と紛争解決措置との間で適切な連携を確保しているかについても留意する必要がある。

## ③苦情処理措置（資金移動業者自身で態勢整備を行う場合）についての留意事項

- イ. 消費生活専門相談員等による従業員への助言・指導態勢を整備する場合
  - a. 定期的に消費生活専門相談員等による研修を実施する等、苦情処理に従事する従業員のスキルを向上させる態勢を整備しているか。
  - b. 消費生活専門相談員等との連絡体制を築く等、個別事案の処理に関し、必要に応じ、消費生活専門相談員等の専門知識・経験を活用する態勢を整備しているか。
- ロ. 資金移動業者自身で業務運営体制・社内規則を整備する場合
  - a. 苦情の発生状況に応じ、業務運営体制及び社内規則を適切に整備するとともに、当該体制・規則に基づき公正かつ的確に苦情処理を行う態勢を整備しているか。
  - b. 苦情の申出先を利用者に適切に周知するとともに、苦情処理にかかる業務運営体制及び社内規則を適切に公表しているか。周知・公表の内容として、必ずしも社内規則の全文を公表する必要はないものの、利用者が、苦情処理が適切な手続に則って行われているかどうか自ら確認できるようにするため、苦情処理における連絡先及び標準的な業務フロー等を明確に示すことが重要であることから、それに関連する部分を公表しているかに留意する必要がある。なお、周知・公表の方法について、I-2-2-4-2-1②を参照のこと。

#### ④苦情処理措置（外部機関を利用する場合）及び紛争解決措置の留意事項

- イ. 資金移動業者が外部機関を利用している場合、利用者保護の観点から、例えば、利用者が苦情・紛争を申し出るに当たり、外部機関を利用できることや、外部機関の名称及び連絡先、その利用方法等、外部機関に関する情報について、利用者にとって分かりやすいように、周知・公表を行うことが望ましい。
- ロ. 苦情処理・紛争解決の申立てが、地理又は苦情・紛争内容その他の事由により、利用者に紹介した外部機関の取扱範囲外のものであるとき、又は他の外部機関等（苦情処理措置・紛争解決措置として資金移動業者が利用している外部機関に限らない。）による取扱いがふさわしいときは、他の外部機関等を利用者に紹介する態勢を整備しているか。
- ハ. 外部機関から苦情処理・紛争解決の手続への応諾、事実関係の調査又は関係資料の提出等を要請された場合、当該外部機関の規則等も踏まえつつ、速やかにこれに応じる態勢を整備しているか。
- ニ. 苦情処理・紛争解決の手続への応諾、事実関係の調査又は関係資料の提供等の要請を拒絶する場合、苦情・紛争の原因となった部署のみが安易に判断し拒絶するのではなく、苦情・紛争内容、事実・資料の性質及び外部機関の規則等を踏まえて、組織として適切に検討を実施する態勢を整備しているか。また、当該外部機関の規則等も踏まえつつ、可能な限り拒絶の理由について説明する態勢を整備しているか。
- ホ. 紛争解決の手続を開始した外部機関から和解案、あっせん案等の解決案（以下、「解決案」という。）が提示された場合、当該外部機関の規則等も踏まえつつ、速やかに受諾の可否を判断する態勢を整備しているか。
- ヘ. 解決案を受諾した場合、担当部署において速やかに対応するとともに、その履行状況等を検査・監査部門等が事後検証する態勢を整備しているか。
- ト. 解決案の受諾を拒絶する場合、当該外部機関の規則等も踏まえつつ、速やかにその理由を説明するとともに、必要な対応を行う態勢を整備しているか。

#### I-2-2-4-3 利用者に対する情報提供

法令上、利用者に対する情報提供として金融ADR制度への対応内容を明示することが、義務付けられている。情報提供する際、指定ADR機関が存在しない場合は苦情処理措置・紛争解決措置の内容を説明する必要があるが、例えば、資金移動業者が外部機関を利用している場合、当該外部機関（苦情処理・紛争解決にかかる業務の一部を他の機関に委託等している場合、当該他の機関も含む）の名称及び連絡先など、実態に即して適切な事項を説明するべきことに留意する。

#### I-2-2-4-4 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

把握された金融ADR制度への対応を含む苦情等対処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54条に基づき報告書を徴収することにより、資金移動業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、資金移動業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、資金移動業者に対して、法第55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56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Ⅱ-3による。）。指定ADR機関が存在する場合において、資金移動業者に手続応諾義務等への違反・懈怠等の問題が認められた場合であっても、一義的には資金移動業者と指定ADR機関との手続実施基本契約にかかる不履行であるため、直ちに行政処分の対象となるものではなく、当局としては、資金移動業者の対応を全体的・継続的にみて判断を行うものとする。

なお、一般に利用者と資金移動業者との間で生じる個別の紛争は、私法上の契約に係る問題であり、基本的にADRや司法の場を含め当事者間で解決されるべき事柄であることに留意する必要がある。

### I-2-3 事務運営

#### I-2-3-1 システムリスク管理

システムリスクとは、コンピュータシステムのダウンまたは誤作動等のシステムの不備等に伴い利用者や資金移動業者が損失を被るリスクや、コンピュータが不正に使用されることにより利用者や資金移動業者が損失を被るリスクをいうが、資金移動業者はその業務の性質上、高度・複雑な情報システムを有していることが多く、さらにコンピュータのネットワーク化の拡大に伴い、重要情報に対する不正アクセス、漏えい等のリスクが大きくなっている。システムが安全かつ安定的に稼動することは資金決済システム及び資金移動業者に対する信頼性を確保するための大前提であり、システムリスク管理態勢の充実強化は極めて重要である。

なお、以下の各着眼点に記述されている字義どおりの対応が資金移動業者においてなされていない場合にあっても、当該資金移動業者の規模、資金移動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。

#### I-2-3-1-1 主な着眼点

##### (1) システムリスクに対する認識等

- ① システムリスクについて代表取締役をはじめ、役職員がその重要性を十分認識し、定期的なレビューを行うとともに、全社的なリスク管理の基本方針が策定されている

か。

- ② 代表取締役は、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、サイバー空間を經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 取締役会は、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 代表取締役及び取締役（指名委員会等設置会社にあつては取締役及び執行役）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 取締役会は、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については、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、コンピュータウィ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 資金移動業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、顧客に



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、取締役会等は、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、抗ウイルスソフトの導入、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、速やかに利用者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、取締役会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、適切に取締役会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））を根拠としているか。
- 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、資金移動業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、他の資金移動業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に行っているか。  
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、速やかに代表取締役をはじめとする取締役へ報告するとともに、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、代表取締役等自らが適切な指示・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、顧客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。

## I-2-3-1-2 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リスクに係る管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54条に基づき報告書を徴収することにより、資金移動業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、資金移動業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、資金移動業者に対して、法第55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56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Ⅱ-3による。)

### (2) 障害発生時

- ① 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次第、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)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、財務局は資金移動業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、資金移動業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. 資金移動に関する業務に遅延、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資金の受払い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 54 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 55 条に基づき業務改善命令を发出するものとする。
- ③ 特に、大規模な障害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ンツ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 54 条に基づき速やかな報告を求める。

### (3)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 I-2-3-3-2 の対応を行うものとする。

## I-2-3-2 事務リスク管理

事務リスクとは、資金移動業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、資金移動業者が損失を被るリスクをいうが、資金移動業者は当該リスクに係る内部管理態勢を適切に整備し、業務の適正かつ確実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。

### I-2-3-2-1 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 本人確認事務、「疑わしい取引」の届出事務等の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。

### I-2-3-2-2 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資金移動業者の事務リスク管理に係る内部管理態勢、資金移動業者の外部委託先の業務運営態勢若しくは業務運営の適切性に問題があると認められる場合には、資金移動業者や外部委託先に対する深度あるヒアリングを実施し、必要に応じて法第54条に基づき報告書を徴収することにより、資金移動業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、資金移動業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、資金移動業者に対して、法第55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56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Ⅱ-3による。）。

### I-2-3-3 外部委託

資金移動業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適正かつ確実な遂行を確保するため、資金移動業者の業容に応じて、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。

#### I-2-3-3-1 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資金移動業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、当該資金移動業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、速やかに当該現金の受払いに係る未達債務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、資金移動業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。
- 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資金移動業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。

#### I-2-3-3-2 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資金移動業者の資金移動業に係る業務の外部委託に係る内部管理態勢、資金移動業者の外部委託先の業務運営態勢若しくは業務運営の適切性に問題があると認められる場合には、資金移動業者や外部委託先に対する深度あるヒアリングを実施し、必要に応じて法第54条に基づき報告書を徴収することにより、資金移動業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、資金移動業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、資金移動業者に対して、法第 55 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 56 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Ⅱ－3による。）。

（注）ヒアリングは、委託者である資金移動業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、外部委託先からのヒアリングを並行して行う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、委託者である資金移動業者の同席を求めるものとする。

#### I－2－4 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されているところである。

また、資金移動業者については、「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。

##### I－2－4－1 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。

##### I－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資金移動業者における障害者への対応に係る課題については、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実施し、内部管理態勢の整備状況を確認することとする。また、資金移動業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 54 条の規定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。

#### I－3 外国資金移動業者に対する基本的考え方

##### I－3－1 外国資金移動業者の勧誘の禁止

外国資金移動業者（法に基づく登録を受けた者を除く。以下、I－3－2において同じ）

は、法令に別段の定めがある場合を除き、国内にある者に対して、為替取引の勧誘をしてはならない。

#### I-3-2 外国資金移動業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

外国資金移動業者がホームページ等に為替取引に関する広告等を掲載する行為については、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、日本国内にある者との間の為替取引につながる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」には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サービスの対象とされていない旨の文言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 当該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

日本国内にある者との間の為替取引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 取引に際して、利用者より、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為替取引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為替取引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為替取引の「勧誘」行為に該当する蓋然性が極めて高い

ことから、当該外国資金移動業者は、日本国内にある者との間で勧誘を伴う為替取引が行われていない旨を証明すべきである。

## Ⅱ 資金移動業者の監督に係る事務処理上の留意点

### Ⅱ－１ 一般的な事務処理等

#### Ⅱ－１－１ 資金移動業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資金移動業者に対する苦情等の状況等から、利用者の利益の保護や資金移動業者の業務の適正かつ確実な遂行の確保のため必要と認められる場合は、資金移動業者に対して、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壌から発生し、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、資金移動業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。

#### Ⅱ－１－２ 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

#### Ⅱ－１－３ 苦情対応等

##### (1)基本的な対応

資金移動業者に関する相談・苦情等に対しては、金融庁にあつては金融サービス利用者相談室が、各財務局にあつては担当課室が、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、指定ADR機関又は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、申出人が資金移動業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、監督部局において、当該資金移動業者への

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、資金移動業者に対する監督上、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。

- ① 相談室から回付される相談・苦情等の分析
- ② 相談室との情報交換

## II-1-4 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、資金移動業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、II-1-7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資金移動業者について、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。

### (2) 管轄財務局長との連絡調整

管轄する資金移動業者に対して法第57条に基づく処分を行った場合は、速やかに、当該資金移動業者の営業所の所在地を管轄する他の財務局長にその処分内容を連絡するものとする。

## II-1-5 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資金移動業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 前回検査以降の資金移動業者の主な動き  
(業務方法の変更、他社との提携、経営陣の交代等公表文書、社内規則等)
- ② 不祥事件届出
- ③ 当該資金移動業者に係る相談・苦情等及び対応
- ④ モニタリング分析結果
- ⑤ 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
- ⑥ 各種ヒアリングの結果
- ⑦ 監督部局として検査で重視すべきと考える点
- ⑧ 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資金移動業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、Ⅱ－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、資金移動業者に対する検査・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。

Ⅱ－１－６ 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、資金移動業者の業務の適正かつ確実な遂行を確保し、もって資金移動業者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。

資金移動業者の監督に当たっては、協会と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) 会員である資金移動業者に対して、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切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、協会から定期的にヒアリング及び意見交換を行う。
- (4) 非会員を含めた資金移動業者に対し、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。

## Ⅱ－１－７ 内部委任

### (1) 金融庁長官との調整

財務局長は、資金移動業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（Ⅱ－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 55 条の規定による業務改善命令。
- ② 法第 56 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

登録申請者及び資金移動業者の本店（法第 43 条に規定する本店をいう。以下同じ。）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、登録申請者又は資金移動業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、登録申請者又は資金移動業者の本店の所在地を管轄する財務局長宛提出させるものとする。

## Ⅱ－２ 諸手続

### Ⅱ－２－１ 登録の申請、届出書の受理等

資金移動業の登録の申請並びに変更及び登録簿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。

#### (1) 登録申請書、届出書の受理

- ① 登録申請書及び変更の届出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. 利用者に公的機関若しくは金融機関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。

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

② 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「資金移動業の業務上主要な活動が行われる場所」とは、現金の受払い等、利用者との間で為替取引を行うにあたり重要な業務が行われる場所を指す。

③ 内閣府令別紙様式第5号及び第6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。

## (2) 登録の申請の審査

① 法第40条第1項第3号の財産的基礎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調査等により検証し、特に以下の点に留意するものとする。

イ. 申請者が法に基づく履行保証金の供託等の義務を履行するに足る財産的基礎を有しているか。

(注) 上記事項の審査に当たっては、登録申請書に記載された「資金移動業の内容及び方法」の内容並びに内閣府令第6条第1項第7号に規定する最終の貸借対照表等、同項第9号に規定する「事業開始後三事業年度における資金移動業に係る収支の見込みを記載した書面」及び同項第12号に規定する「資金移動業に関する社内規則等」の内容などを踏まえ、法第43条第2項に規定する要履行保証額の見込み及び予定する資産保全の方法を聴取するものとする。

ロ. 利用者に対する資金の授受を円滑に行うに足る態勢を有しているか。

(注) 例えば、現金の受払いを行う場合には、利用者への払出見込額を店舗又はATMに用意することが可能か。また、利用者への払出しが集中した場合などに、現金を調達する能力を有しているか。

ハ. 収支見通しについて、競合者の参入、システムの陳腐化等、環境の悪化に伴う対応方策が確立しており、その場合でも一定の収益を見込めるような計画となっているか。なお、資金移動業において損失が生じた場合に、申請者が他に営んでいる事業による収益等によって補填がなされる等、資金移動業の継続可能性に影響を及ぼすと考えられる特段の事情がある場合には、当該事情を考慮するものとする。

② 法第40条第1項第4号に規定する「資金移動業を適正かつ確実に遂行する体制の整

備が行われていない法人」であるかどうか及び同項第5号「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、登録申請書及び添付書類をもとに、ヒアリング及び実地調査等により検証し、特に以下の点に留意するものとする。

イ. 社内規則等及び本事務ガイドラインⅠ-1（経営管理等）並びにⅠ-2-1（法令等遵守）からⅠ-2-3（事務運営）までに掲げた主な着眼事項について、例えば、国際送金や現金の受払いの有無など、当該資金移動業者の規模・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。

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。

ロ. 定款又は寄付行為等に法人の目的として資金移動業を営むことが含まれているか。

ハ. 特に、国際送金を取扱うことを予定している申請者については、外国為替及び外国貿易法、内国税の適正な課税の確保を図るための国外送金等に係る調書の提出等に関する法律等、国際送金に係る関係法令を踏まえた態勢整備が行われているか。

ニ. 申請者が行う業務に国際送金が含まれている場合には、内閣府令第5条第1号に基づき、登録申請書に記載されている未達債務の算出時点及び算出方法が、申請者が使用する約款の記載事項（国際送金に係る送金資金の権利移転に係る記載）と合致しているか。

### (3) 登録の申請の処理

① 内閣府令第7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。

ロ. 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。

ハ. 財務局の管轄区域を越える本店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イ. 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9条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（Ⅱ-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3による資金移動業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。

### (4) 変更届出の処理等

① 新たに役員となった者が法第40条第1項第10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56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本店の所在地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10条第1項第9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10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4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、資金移動業者登録簿のうち当該届出者に係る部分、別紙様式5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。

ハ. 上記ロの通知書の送付のあった財務局長は、遅滞なく、資金移動業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6により作成した変更事項登録済通知書により通知するものとする。

#### (5) 登録証明書の発行

登録を受けた資金移動業者又は資金移動業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7による資金移動業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。

#### (6) 資金移動業者登録簿の作成

内閣府令第4条に規定する登録申請書（内閣府令別紙様式第1号第2面から第9面まで（外国資金移動業者にあつては、内閣府令別紙様式第2号第2面から第10面まで））に基づき、その登録を行った資金移動業者に係る登録簿を資金移動業者別に整理し、登録簿に綴るものとする。

#### (7) 資金移動業者登録簿の縦覧

内閣府令第8条の規定に基づく資金移動業者登録簿の縦覧については、次により取扱うものとする。

① 縦覧の申出があつた場合には、別紙様式8による資金移動業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。

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。

## Ⅱ－２－２ 法第 53 条に基づく報告書について

### (1) 法第 53 条第 1 項に基づく報告書について

内閣府令別紙様式第 19 号（外国資金移動業者にあつては、別紙様式第 20 号）に規定する事業報告書を処理する場合には、以下の点に留意するものとする。

- ① 資金計画など、登録申請時に確認した事項を参照しつつ、報告内容を検証した上で、両者に著しい乖離が見られる場合には、当該資金移動業者に対するヒアリング等を通じて、経営実態を確認するものとする。
- ② 経営実態を確認した結果、将来、履行保証金の供託義務を履行できないおそれがあるなど、法第 40 条第 1 項第 3 号に規定する「資金移動業を適正かつ確実に遂行するために必要と認められる財産的基礎を有しない」疑いがある場合には、法第 54 条に基づき報告書を徴収するなど、必要な対応を検討することとする。

### (2) 法第 53 条第 2 項に基づく報告書について

内閣府令別紙様式第 21 号に規定する未達債務の額等に関する報告書を処理する場合には、以下の点に留意するものとする。

- ① 未達債務の額が著しく変動している場合には、当該変動の理由について、ヒアリング等で確認するものとする。
- ② 未達債務の額が著しく増加している場合には、将来の未達債務の変動見込み及び履行保証金の確保の見込みについて確認するものとする。

### (3) 金融庁への送付等

#### ① 資金移動業者に係る随時報告

未達債務の額等に関する報告書の副本及び参考書類各 1 部並びに上記(1)又は(2)に関し、意見を付す資金移動業者があれば意見書を、提出期限後 1 ヶ月以内に金融庁担当課室あて送付するものとする。

#### ② 資金移動業者に係る定期報告

イ. 財務局長は、資金移動業者に対して、法第 54 条第 1 項の規定に基づき、毎年 3 月末における業務報告書を別紙様式 9 により、また、資金移動業者の委託先に関する報告書を別紙様式 9 の 2 により、毎年 5 月末までに徴収するものとする。

ロ. 資金移動業者の業務報告書の写しについては、毎年 6 月末までに、金融庁担当課室あて送付するものとする。

③ 資金移動業登録状況一覧表の提出

イ. 登録を行った全ての資金移動業者について作成した登録状況一覧表を、登録の都度更新し、半期経過後 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。

- ・ 資金移動業登録者名
- ・ 登録番号
- ・ 登録日
- ・ 廃止日
- ・ 資金移動業者の電話番号
- ・ 兼業の種類

II-2-3 廃止等の取扱い

(1) 法第 61 条第 1 項の規定に基づき資金移動業者より資金移動業の廃止等届出書（以下「廃止等届出書」という。）が提出された場合（事業譲渡、合併又は会社分割その他の事由により、当該業務の承継が行われた場合を除く）、又は法第 56 条第 1 項の規定に基づき資金移動業者の登録を取り消した場合には、法第 54 条の規定に基づき、別紙様式 10 により、為替取引に関し負担する債務の額の状況等に係る報告を求めるものとする。

（注 1）法第 61 条第 1 項の規定に基づき、資金移動業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資金移動業についてのみ、法 61 条第 5 項に規定する為替取引に関し負担する債務の履行の対象となることに留意する。

（注 2）法第 61 条第 1 項第 1 号に規定する「資金移動業の全部又は一部を廃止したとき」とは、当該資金移動業の一連の仕組みを完全に廃止し、利用者が当該仕組みによるサービスの提供を一切受けなくなることを指し、単に一連の仕組みの一部のみを取りやめる場合は含まれない。

(2) 上記(1)の報告書の提出があったときは、法第 54 条の規定に基づき、当該資金移動業者による廃止しようとする資金移動業として行う為替取引に関し負担する債務の履行が完了した場合及びそれまでの間に連絡先又は商号の変更がある場合には、遅滞なくその旨報告することを命ずるものとする。

(3) 法第 47 条第 3 号に基づき、履行保証金の取戻しの申請があった場合には、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 17 条第 2 項に規定する条件を満たしているかを確認するため、以下の書類の提出を求めるものとする。

- ・ 知っている者（「知っている者」とは、令第 17 条第 2 項に規定する、「廃止しようとする資金移動業として行う為替取引に関し負担する債務に係る債権者」のことをいう。）への通知文書の雛形

- ・ 個別通知の方法を記載した書面

- (4) 法第 61 条第 1 項第 1 号の規定に基づき資金移動業者より廃止等届出書が提出された場合（事業譲渡、合併又は会社分割その他の事由により、当該業務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資金移動業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 11 により作成した事業譲渡通知書に、当該廃止等届出書、資金移動業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未達債務に関する報告書の写しを送付するものとする。
- (5) 上記(4)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資金移動業者について、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。

## II-2-4 履行保証金に係る手続について

### (1) 履行保証金の供託等届出書に関する事項

#### ① 履行保証金の差替え

資金移動業履行保証金規則（平成 22 年内閣府・法務省令第 5 号。以下「履行保証金規則」という。）第 4 条の規定による履行保証金の差替えの承認については、法第 43 条第 3 項に規定する債券について、あらかじめ、これに代わる履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) 履行保証金に係る権利の実行の手続について

#### ① 仮配当を行うことができる場合

財務局長は、履行保証金規則第 7 条に基づき仮配当表を作成した結果、履行保証金の金額から令第 19 条第 9 項に規定する履行保証金の還付の手続に必要な費用を控除した額の 80%に当たる額が、履行保証金規則第 6 条に基づき申出のあった債権の総額を上回る場合など、権利の実行の手続において申出のあった債権の全額について還付することができると思込まれる場合には、令第 19 条第 10 項及び履行保証金規則第 17 条に基づき、仮配当を行うことができるものとする。

#### ② 財務局長は、仮配当を行う場合には、履行保証金規則第 6 条に規定する権利を有することを証する書面その他これに代わる書面の提示を求めるものとする。

#### ③ 履行保証金のうちに、資金移動業者と履行保証金保全契約を締結している者が、法第 46 条の命令に基づき供託した履行保証金がある場合には、まず、当該資金移動業者が供託した履行保証金から、仮配当を行うものとする。

## II-2-5 資金移動業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、法令の手続に従い、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。

## II-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55条に基づく業務改善命令、②法第56条に基づく業務停止命令、③法第56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54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、不祥事件届出など）を通じて、法令等遵守態勢、経営管理（ガバナンス）態勢等に問題があると認められる場合においては、法第54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54条第1項に基づき、追加報告を求めることとする。

### (2) 法第54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、資金移動業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54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55条又は法第56条第1項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・モニタリング等への対応として、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まで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資金移動業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

資金移動業者が、資金移動業に係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、履行保証金の供託を回避するために、未達債務の報告に関して、虚偽の報告を行うなど、資金移動業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。

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、社内教育が十分になされているか。

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、資金移動業者が自主的に利用者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 55 条又は法第 56 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 54 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。）を求めるときには、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 55 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 55 条の規定に基づき業務改善命令を発出する場合には、当該命令に基づく資金移動業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、当該資金移動業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 55 条の規定に基づき業務改善命令を発出している資金移動業者に対して、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、当該資金移動業者の報告義務は解除される。
- ② 法第 55 条の規定に基づき業務改善命令を発出している資金移動業者に対して、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。

## II - 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はなく、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。

## II-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、資金移動業者からの求めに応じ、監督当局と資金移動業者との間で、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 54 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資金移動業者から、監督当局の幹部と当該資金移動業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、監督当局が当該資金移動業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）資金移動業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 54 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。

## II-6 営業所の所在の確知

登録を受けた資金移動業者に対して、法第 56 条第 2 項の規定により営業所の所在を確知するため必要な場合には、法第 54 条第 1 項の規定に基づき、別紙様式 12 による営業所に係る所在報告書、営業所に関する権利を証する書面又は営業所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。

## II-7 関係当局・海外監督当局等への連絡

報告徴収命令、業務改善命令若しくは業務停止命令を発出する又は登録を取消しの不利益処分をしようとする場合には、必要に応じて、関係当局・海外監督当局等への連絡を行うものとする。



## Ⅱ－８ 不利益処分の公表に関する考え方

(1) 法第 58 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
- ② 代表者の氏名
- ③ 本店の所在地
- ④ 登録番号
- ⑤ 登録年月日
- 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、他の資金移動業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、公表により対象資金移動業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。

## Ⅱ－９ 行政処分の連絡

(1) 登録を拒否した場合（法第 40 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 3 による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 55 条）

業務改善命令を行った場合には、金融庁担当課室、当該資金移動業者の業務に係る営業所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) 業務停止処分の場合（法第 56 条第 1 項）

業務停止処分を行った場合には、金融庁担当課室、当該資金移動業者の業務に係る営業所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 56 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、当該資金移動業者について、当該取消しの日前 30 日以内の役員の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。

**資金移動業者登録審査事務チェックリスト**  
(資金移動業を適正かつ確実に遂行する体制・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
<b>資金移動業に関する社内規則等(内閣府令第6条第12号)など</b>	
<b>内部管理態勢の具体的な方針(ガイドラインI-1-1-1)</b>	
<input type="checkbox"/>	内部管理態勢の確立・整備に関する事項を経営上の最重要課題の一つと位置付けているか。
<input type="checkbox"/>	内部管理部門が利用者対応を行う部署に対し、適切な業務運営を確保するためのモニタリング・検証及び改善策の策定等を行う規定が定められているか。
<input type="checkbox"/>	内部監査の目的を適切に設定しているか。
<input type="checkbox"/>	内部監査部門の機能が十分に発揮できる態勢が定められているか。
<input type="checkbox"/>	内部監査の結果について改善策を策定・実施する規定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"/>	内部監査部門は被監査部門から独立した実効性のある内部監査が実施できる態勢が定められているか。
<input type="checkbox"/>	外部監査を利用する場合は、外部監査人に対して、監査目的を明確に指示し、監査結果を業務改善に活用するための態勢が定められているか。
<b>コンプライアンスに係る基本的な方針等(ガイドラインI-2-1-1-1)</b>	
<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"/>	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関する研修等を実施することが定められているか。
<b>取引時確認等の措置に関する社内規則等(ガイドラインI-2-1-2-1)</b>	
<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を的確に行うための法務問題に関する一元的な管理態勢を定めているか。
<input type="checkbox"/>	管理職レベルのテロ資金供与及びマネー・ロンダリング対策のコンプライアンス担当者など、犯取法第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ー・ロ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行うこととしているか。
<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が行われているか。
<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"/>	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、適正な確認が行われているか。
<input type="checkbox"/>	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"/>	コルレス契約について、犯取法第9条、第11条及び施行規則第28条、第32条に基づき、適切に体制が整備されているか。
<input type="checkbox"/>	資金移動業者が提供している資金移動サービスについて、捜査機関等から当該為替取引が詐欺等の犯罪行為に利用された旨の情報の提供があることその他の事情を勘案して、犯罪行為が行われた疑いがある場合について、以下の態勢が整備されているか。 ① 速やかに犯罪行為に利用された疑いのある当該為替取引を停止するための態勢 ② 口座開設契約等を締結している者が当該契約を犯罪行為に利用していると疑われる場合には、当該者に対する資金の払出しを停止するための態勢
<b>反社会的勢力による被害の防止に関する社内規則等(ガイドラインI-2-1-3-1)</b>	
<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・暴力団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・暴力団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。
<b>不祥事件に関する社内規則等(ガイドラインI-2-1-4-1)</b>	
<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。
<b>利用者保護措置に関する社内規則等(ガイドラインI-2-2-1-1)</b>	
<input type="checkbox"/>	利用者保護措置の責任部署が明確化されているか。
<input type="checkbox"/>	取引形態に応じて、内閣府令第28条第2項各号や第29条第1項各号又は第2項各号に規定された事項を説明する態勢が定められているか。
<input type="checkbox"/>	利用者の知識・経験に照らし、適切に情報提供が行われるための手続等を整備しているか。
<input type="checkbox"/>	利用者保護措置の実効性の検証結果を踏まえて、資金移動業に係る業務の態勢を見直す手続が定められているか。
<input type="checkbox"/>	苦情・相談対応に関して、事務処理ミスがあった場合等の手続が明確に規定されているか。

適否	審査内容
<input type="checkbox"/>	銀行等が行う為替取引との誤認を防止するための説明を行う際に、内閣府令第28条第2項第1号から第4号までに規定する事項を漏れなく説明することとしているか。
<input type="checkbox"/>	銀行等が行う為替取引との誤認を防止するための説明を行う際に、内閣府令第28条第2項第5号に規定する事項として以下の事項を説明することとしているか。 ① 利用者保護のため制度として履行保証金制度が設けられている旨 ② 履行保証金についての権利の実行の手続において、還付を受けられる権利が送金依頼人から受取人に移転する時点
<input type="checkbox"/>	内閣府令第29条第1項各号又は第2項各号に規定された事項について、説明を行うこととしているか。
<input type="checkbox"/>	利用者が当該資金移動業者以外の者に対して手数料等を支払う必要がある場合には、当該委託先に対するものも含めて、手数料等の総額若しくはその上限額又はこれらの計算方法を説明しているか。
<input type="checkbox"/>	手数料等の実額ではなく上限額や計算方法のみを説明する場合には、利用者が実際に支払うこととなる手数料等の総額の見込み額又は計算例を併せて説明することとしているか。
<input type="checkbox"/>	受取証書の交付に代えて、電磁的方法により提供することについて、承諾又は撤回の意思表示を受ける場合には、利用者の承諾等があったことを記録することとしているか。
<input type="checkbox"/>	インターネット取引を行う場合には、以下のような措置を講じることとしているか。 ① ホームページのリンクに関し、利用者が取引相手を誤認するような構成になっていないか。 ② フィッシング詐欺対策について、不正防止策を講じているか。 ③ 利用者が為替取引に係る指図内容を資金移動業者に送信する前に、利用者が当該指図内容を容易に確認・訂正できるような対応を行うこととしているか。
<b>帳簿書類に関する社内規則等(ガイドラインI-2-2-2-1)</b>	
<input type="checkbox"/>	帳簿書類の作成の責任部署が明確化されているか。
<input type="checkbox"/>	帳簿書類の作成について社内規則等を定めているか。
<input type="checkbox"/>	帳簿書類がき損された場合には、速やかに利用者ごとの未達債務の額を把握・復元できるような態勢が定められているか。
<input type="checkbox"/>	帳簿書類の記載内容の正確性について、帳簿書類作成部署以外の部門において検証を行う態勢を定めているか。
<input type="checkbox"/>	未達債務の発生・移転・消滅の認識する時点に係る考え方を定めた上で、未達債務を当該考え方に則り適切に認識するための態勢を整備しているか。
<b>利用者情報管理に関する社内規則等(ガイドラインI-2-2-3-1)</b>	
<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、具体的な取扱基準が定められているか。
<input type="checkbox"/>	情報の当該資金移動業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・けん制の職責を図る等、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25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。
<b>苦情等への対応に関する社内規則等(ガイドラインI-2-2-4-1)</b>	
<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"/>	苦情等に対し迅速・公平かつ適切な対応・処理を可能とするよう、苦情等に係る担当部署、その責任・権限及び苦情等の処理手続を定めているか。
<input type="checkbox"/>	利用者の意見等を業務運営に反映するよう、業務改善に関する手続を定めているか。
<input type="checkbox"/>	苦情等対応に関し社内規則等に基づいて業務が運営されるよう、研修その他の方策(マニュアル等の配布を含む。)により、社内に周知・徹底をする等の態勢を整備しているか。

適否	審査内容
<input type="checkbox"/>	利用者からの苦情等が多発している場合には、まず社内規則等の営業所に対する周知・徹底状況を確認し、実施態勢の原因と問題点を検証することとしているか。
<input type="checkbox"/>	苦情等への対処に関し、適切に担当者を配置しているか。
<input type="checkbox"/>	利用者からの苦情等について、関係部署が連携のうえ、速やかに処理を行う態勢を整備しているか。
<input type="checkbox"/>	苦情等の解決に向けた進捗管理を適切に行い、長期未済案件の発生を防止するとともに、未済案件の速やかな解消を行う態勢を整備しているか。
<input type="checkbox"/>	苦情等の発生状況に応じ、受付窓口における対応の充実を図るとともに、利用者利便に配慮したアクセス時間・アクセス手段を設定する等、広く苦情等を受け付ける態勢を整備しているか。また、これら受付窓口、申出の方式等について広く公開するとともに、利用者の多様性に配慮しつつ分かりやすく周知する態勢を整備しているか。
<input type="checkbox"/>	苦情等対処に当たっては、個人情報について、個人情報の保護に関する法律その他の法令、金融分野における個人情報保護に関するガイドライン等に沿った適切な取扱いを確保するための態勢を整備しているか。
<input type="checkbox"/>	業務の外部委託先が行う委託業務に関する苦情等について、資金移動業者への直接の連絡体制を設けるなど、迅速かつ適切に対処するための態勢を整備しているか。
<input type="checkbox"/>	反社会的勢力による苦情等を装った圧力に対しては、通常の苦情等と区別し、断固たる対応をとるため関係部署に速やかに連絡し、必要に応じ警察等関係機関との連携を取った上で、適切に対処する態勢を整備しているか。
<input type="checkbox"/>	苦情等を申し出た利用者に対し、申出時から処理後まで、利用者特性にも配慮しつつ、苦情等対処の進捗の進行に応じた適切な説明を必要に応じて行う態勢を整備しているか。
<input type="checkbox"/>	苦情等の内容や利用者の要望等に応じ、利用者に対して適切な外部機関等を紹介するとともに、その標準的な手続の概要等の情報を提供する態勢を整備しているか。
<input type="checkbox"/>	外部機関等において苦情等対処に関する手続が係属している間であっても、当該手続の他方当事者である利用者に対し、必要に応じ、適切な対応を行う態勢を整備しているか。
<input type="checkbox"/>	類型化した苦情等及びその対処結果等が内部管理部門や営業部署に報告されると共に、重要案件と認められた場合、速やかに監査部門や経営陣に報告されるなど、事案に応じた必要な関係者間で情報共有が図られる態勢を整備しているか。
<input type="checkbox"/>	苦情等の内容について、適切かつ正確に記録・保存するとともに、記録・保存された苦情等に関する分析を行うことにより、利用者対応・事務処理についての態勢の改善に継続的に役立てるとともに、苦情等の再発防止策・未然防止策の策定等に継続的に活用する態勢を整備しているか。
<input type="checkbox"/>	苦情等対処機能の実効性を確保するため、検査・監査等の内部けん制機能が十分発揮されるよう態勢を整備しているか。
<input type="checkbox"/>	苦情等対処の結果を業務運営に反映させる際、業務改善・再発防止等必要な措置を講じることの判断及び苦情等対処態勢の在り方についての検討及び継続的な見直しについて、経営陣が指揮する態勢を整備しているか。
<input type="checkbox"/>	迅速な苦情等解決を図るべく、外部機関等に対し適切に協力する態勢を整備しているか。
<input type="checkbox"/>	外部機関等に対して、自ら紛争解決手続の申立てを行う際、自らの手続を十分に尽くさずに安易に申立てを行うのではなく、利用者からの苦情等の申出に対し、十分な対応を行い、かつ申立ての必要性につき行内で適切な検討を経る態勢を整備しているか。
<b>金融ADR制度への対応に関する社内規則等(ガイドラインI-2-2-4-2)</b>	
<b>指定資金移動業務紛争解決機関(指定ADR機関)が存在する場合(ガイドラインI-2-2-4-2-1)</b>	
<input type="checkbox"/>	自らが営む資金移動業務について、指定ADR機関との間で、速やかに手続実施基本契約を締結しているか。
<input type="checkbox"/>	指定ADR機関と締結した手続実施基本契約の内容を誠実に履行する態勢を整備しているか。
<input type="checkbox"/>	手続実施基本契約を締結した相手方である指定ADR機関の商号又は名称、及び連絡先を適切に公表しているか。
<input type="checkbox"/>	手続実施基本契約も踏まえつつ、利用者に対し、指定ADR機関による標準的な手続のフローや指定ADR機関の利用の効果(時効中断効果)等必要な情報の周知を行う態勢を整備しているか。
<input type="checkbox"/>	指定ADR機関から手続応諾・資料提出等の求めがあった場合、正当な理由がない限り、速やかにこれに応じる態勢を整備しているか。
<input type="checkbox"/>	指定ADR機関からの手続応諾・資料提出等の求めに対し拒絶する場合、苦情・紛争の原因となった部署のみが安易に判断し拒絶するのではなく、組織として適切に検討を実施する態勢を整備しているか。また、可能な限り、その判断の理由(正当な理由)について説明する態勢を整備しているか。
<input type="checkbox"/>	紛争解決手続において紛争解決委員から和解案の受諾勧告又は特別調停案の提示がされた場合、速やかに受諾の可否を判断する態勢を整備しているか。
<input type="checkbox"/>	和解案又は特別調停案を受諾した場合、担当部署において速やかに対応するとともに、その履行状況等を検査・監査部門等が事後検証する態勢を整備しているか。
<input type="checkbox"/>	和解案又は特別調停案の受諾を拒絶する場合、業務規程(法第101条において準用する銀行法第52条の67第1項に規定する「業務規程」をいう。)等を踏まえ、速やかにその理由を説明するとともに、訴訟提起等の必要な対応を行う態勢を整備しているか。

適否	審査内容
<b>指定資金移動業務紛争解決機関(指定ADR機関)が存在しない場合(ガイドラインI-2-2-4-2-2)</b>	
<input type="checkbox"/>	自らが営む資金移動業務の内容、苦情等の発生状況及び営業地域等を踏まえて、法令で規定されている以下の各事項のうちの一つ又は複数苦情処理措置・紛争解決措置として適切に選択しているか。
イ.	苦情処理措置 a. 苦情処理に従事する従業員への助言・指導を一定の経験を有する消費生活専門相談員等に行わせること b. 自社で業務運営体制・社内規則を整備し、公表等すること c. 認定資金決済事業者協会を利用すること d. 国民生活センター、消費生活センターを利用すること e. 他の業態の指定ADR機関を利用すること f. 苦情処理業務を公正かつ的確に遂行できる法人を利用すること
ロ.	紛争解決措置 a. 裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律に定める認証紛争解決手続を利用すること b. 弁護士会を利用すること c. 国民生活センター、消費生活センターを利用すること d. 他の業態の指定ADR機関を利用すること e. 紛争解決業務を公正かつ的確に遂行できる法人を利用すること
ハ.	苦情・紛争の処理状況等のモニタリング等を継続的にを行い、必要に応じ、苦情処理措置・紛争解決措置について検討及び見直しを行う態勢を整備しているか。
ニ.	苦情処理業務・紛争解決業務を公正かつ的確に遂行できる法人(イ、ロe)を利用する場合、当該法人が苦情処理業務・紛争解決業務を公正かつ的確に遂行するに足りる経理的基礎及び人的構成を有する法人であること(資金移動業者に関する内閣府令第32条の3第1項第5号、同条第2項第4号)について、相当の資料等に基づいて、合理的に判断しているか。
ホ.	外部機関を利用する場合、必ずしも当該外部機関との間において業務委託契約等の締結までは求められていないが、標準的な手続のフローや、費用負担に関する事項等について予め取決めを行っているか。
ヘ.	外部機関の手続を利用する際に費用が発生する場合について、利用者の費用負担が過大とならないような措置を講じる等、苦情処理・紛争解決の申立ての障害とならないような措置を講じているか。
<input type="checkbox"/>	苦情処理措置・紛争解決措置の適用範囲を過度に限定的なものとするなど、不適切な運用を行っていないか。
<input type="checkbox"/>	苦情処理措置(資金移動業者自身で態勢整備を行う場合)について下記の事項について対応しているか。
イ.	消費生活専門相談員等による従業員への助言・指導態勢を整備する場合 a. 定期的に消費生活専門相談員等による研修を実施する等、苦情処理に従事する従業員のスキルを向上させる態勢を整備しているか。 b. 消費生活専門相談員等との連絡体制を築く等、個別事案の処理に関し、必要に応じ、消費生活専門相談員等の専門知識・経験を活用する態勢を整備しているか。
ロ.	資金移動業者自身で業務運営体制・社内規則を整備する場合 a. 定期的な発生状況に応じ、業務運営体制及び社内規則を適切に整備するとともに、当該体制・規則に基づき公正かつ的確に苦情処理を行う態勢を整備しているか。 b. 苦情の申出先を利用者に適切に周知するとともに、苦情処理にかかる業務運営体制及び社内規則を適切に公表しているか。 周知・公表の内容として、必ずしも社内規則の全文を公表する必要はないものの、利用者が、苦情処理が適切な手続に則って行われているかどうか自ら確認できるようにするため、苦情処理における連絡先及び標準的な業務フロー等を明確に示すことが重要である点に留意し、それに関連する部分を公表しているか。
<input type="checkbox"/>	苦情処理措置(外部機関を利用する場合)及び紛争解決措置の留意事項
イ.	外部機関を利用する場合、利用者保護の観点から、例えば、外部機関の名称及び連絡先等、外部機関に関する情報について利用者への周知・公表を行っているか。
ロ.	苦情処理・紛争解決の申立てが、地理又は苦情・紛争内容その他の事由により、利用者で紹介した外部機関の取扱範囲外のものであるとき、又は他の外部機関等による取扱いがらさわしいときは、他の外部機関等を利用者に紹介する態勢を整備しているか。
ハ.	外部機関から苦情処理・紛争解決の手続への応諾、事実関係の調査又は関係資料の提出等を要請された場合、当該外部機関の規則等も踏まえつつ、速やかにこれに応じる態勢を整備しているか。
ニ.	苦情処理・紛争解決の手続への応諾、事実関係の調査又は関係資料の提供等の要請を拒絶する場合、苦情・紛争の原因となった部署のみが安易に判断し拒絶するのではなく、苦情・紛争内容、事実・資料の性質及び外部機関の規則等を踏まえて、組織として適切に検討を実施する態勢を整備しているか。また、当該外部機関の規則等も踏まえつつ、可能な限り拒絶の理由について説明する態勢を整備しているか。
ホ.	紛争解決の手続を開始した外部機関から和解案、あっせん案等の解決案(以下、「解決案」という。)が提示された場合、当該外部機関の規則等も踏まえつつ、速やかに受諾の可否を判断する態勢を整備しているか。
ヘ.	解決案を受諾した場合、担当部署において速やかに対応するとともに、その履行状況等を検査・監査部門等が事後検証する態勢を整備しているか。
ト.	解決案の受諾を拒絶する場合、当該外部機関の規則等も踏まえつつ、速やかにその理由を説明するとともに、必要な対応を行う態勢を整備しているか。

適否	審査内容
<b>システムリスク管理に関する社内規則等(ガイドライン I-2-3-1-1)</b>	
<input type="checkbox"/>	システムリスク管理の責任部署が明確化されているか。
<input type="checkbox"/>	全社的なリスク管理の基本方針が策定されているか。
<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、とるべき対応策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。
<input type="checkbox"/>	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。
<input type="checkbox"/>	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。
<input type="checkbox"/>	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。
<input type="checkbox"/>	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。
<input type="checkbox"/>	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。
<input type="checkbox"/>	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。
<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、定期的にシステム監査を行うこととしているか。
<input type="checkbox"/>	システム監査の結果は、適切に取締役会に報告されることとなっているか。
<input type="checkbox"/>	外部委託先(システム子会社を含む。)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た上、外部委託先の従業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る態勢が定められているか。
<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"/>	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。
<input type="checkbox"/>	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。
<input type="checkbox"/>	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。
<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。
<b>事務リスク管理に関する社内規則等(ガイドライン I-2-3-2-1)</b>	
<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。

適否	審査内容
<b>外部委託に関する社内規則等(ガイドライン I-2-3-3-1)</b>	
<input type="checkbox"/>	外部委託の責任部署が明確化されているか。
<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が定められているか。
<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"/>	外部委託が行われても、利用者に対しては、当該資金移動業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け払いを委託する場合には、委託先が利用者との現金の受け払いを行った際に、速やかに当該現金の受け払いに係る未達債務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、資金移動業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"/>	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資金移動業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。
<b>障害者対応に関する内部管理態勢等(ガイドライン I-2-4-1)</b>	
<input type="checkbox"/>	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の整備を図っているか。
<b>資金移動業に関する組織図(内閣府令第6条第10号)</b>	
<b>法令を遵守するための管理態勢を記載した資金移動業の業務に関する組織図</b>	
<input type="checkbox"/>	当該資金移動業者について、内部管理部門、内部監査部門の担当部署、責任者及びそれぞれが所掌する業務について記載されているか。
<input type="checkbox"/>	内部管理部門は、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、利用者対応を行う部署とは別の部署とするなど、実効性のある態勢となっているか。
<input type="checkbox"/>	内部管理部門が利用者対応を行う部署と同じ部署である場合には、業務運営を確保するためにどのような代替措置をとっているか確認する。
<input type="checkbox"/>	内部監査部門は、十分な牽制機能が働く独立した態勢となっているか。
<input type="checkbox"/>	内部監査を実施できない場合、内部監査と同等の効果を持つ代替措置をとっているか。