

(案)

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	3
I-1 経営管理等	3
I-1-1 主な着眼点.....	3
I-1-2 監督手法・対応.....	4
I-2 業務の適切性等	4
I-2-1 法令等遵守.....	4
I-2-1-1 法令等遵守（コンプライアンス）態勢等	4
I-2-1-1-1 主な着眼点.....	5
I-2-1-1-2 監督手法・対応.....	5
I-2-1-2 本人確認、疑わしい取引の届出	5
I-2-1-2-1 主な着眼点.....	5
I-2-1-2-2 監督手法・対応.....	7
I-2-1-3 反社会的勢力による被害の防止	8
I-2-1-3-1 主な着眼点.....	8
I-2-1-3-2 監督手法・対応.....	10
I-2-1-4 不祥事件に対する監督上の対応	10
I-2-1-4-1 主な着眼点.....	10
I-2-1-4-2 監督手法・対応.....	11
I-2-2 利用者保護のための情報提供・相談機能等.....	11
I-2-2-1 利用者保護措置	11
I-2-2-1-1 主な着眼点.....	11
I-2-2-1-2 監督手法・対応.....	14
I-2-2-2 帳簿書類	14
I-2-2-2-1 主な着眼点.....	14
I-2-2-2-2 監督手法・対応.....	15
I-2-2-3 利用者情報管理	15
I-2-2-3-1 主な着眼点.....	16
I-2-2-3-2 監督手法・対応.....	17
I-2-2-4 苦情処理態勢	17
I-2-2-4-1 主な着眼点.....	17
I-2-2-4-2 監督手法・対応.....	18
I-2-3 事務運営.....	18
I-2-3-1 システムリスク管理	18
I-2-3-1-1 主な着眼点.....	18

I-2-3-1-2	監督手法・対応	20
I-2-3-2	事務リスク管理	21
I-2-3-2-1	主な着眼点	21
I-2-3-2-2	監督手法・対応	22
I-2-3-3	外部委託	22
I-2-3-3-1	主な着眼点	22
I-2-3-3-2	監督手法・対応	23
I-3	外国資金移動業者に対する基本的考え方	23
I-3-1	外国資金移動業者の勧誘の禁止	24
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	24
II	資金移動業者の監督に係る事務処理上の留意点	25
II-1	一般的な事務処理等	25
II-1-1	資金移動業者に対するヒアリング	25
II-1-2	オフサイト・モニタリング	25
II-1-3	苦情対応等	25
II-1-4	監督部局間の連携	26
II-1-5	検査部局との連携	26
II-1-6	認定資金決済事業者協会との連携等	27
II-1-7	内部委任	28
II-2	諸手続	28
II-2-1	登録の申請、届出書の受理等	28
II-2-2	法第53条に基づく報告書について	31
II-2-3	廃止等の取扱い	32
II-2-4	履行保証金に係る手続について	33
II-3	行政処分を行う際の留意点	33
II-4	行政手続法等の関係等	36
II-5	意見交換制度	36
II-6	営業所の所在の確知	37
II-7	関係当局・海外監督当局等への連絡	37
II-8	不利益処分の公表に関する考え方	37
II-9	行政処分の連絡	38

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、決済システムの一翼を担う業務であり、決済システムの安定性、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専門規定がなく、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牽制機能が働くよう、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）、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 本人確認、疑わしい取引の届出

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。）に基づく本人確認及び、「疑わしい取引の届出」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、例えば、以下の点に留意するものとする。

I-2-1-2-1 主な着眼点

資金移動業者の業務に関して、犯収法による本人確認及び疑わしい取引の届出を行うに当たっては、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) 「本人確認」や「疑わしい取引の届出」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、以下の点を十分留意しているか。

- ① 適切な従業員採用方針や利用者受入方針を有しているか。
- ② コルレス契約について、利用者基盤、業務内容、現地における監督態勢、架空銀行（いわゆるシェルバンク）でないこと、及び架空銀行との取引を行っていないことの確認等を通じて、コルレス先を適正に評価した上で、上級管理職による意思決定を含め、コルレス契約の締結・継続を適切に判断する態勢が整備されているか。
- ③ 「本人確認」や「疑わしい取引の届出」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が行われるとともに、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が行われているか。
- ④ 「本人確認」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）が整備されているか。
- ⑤ 本人確認や利用者管理の中で、公的地位等の利用者属性に照らして、問題等が認められた利用者や取引等について、適正に管理・対応するための態勢を有しているか。
- ⑥ 「本人確認」や「疑わしい取引の届出」を含めた利用者管理を的確に行うため、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を配置しているか。

(2) 「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する等適切な検討・判断が行われる態勢が整備されているか。

特に、「疑わしい取引の届出」のための態勢整備に当たっては、以下の点を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・分析する態勢が構築されているか。
- ② 上記態勢整備に当たっては、国籍（例：F A T Fが公表するマネー・ローンダリング対策に非協力的な国・地域）、公的地位、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・回数等の取引態様が十分考慮されているか。

(3) 資金移動業者が過去に取得した本人確認情報について信憑性・妥当性に疑いが生じた場合、あるいは、取引の相手方が取引の名義人になりすましている疑いがある場合等には、本人確認書類の再提出を求めるなどして、本人確認の再確認を行う態勢が整備されているか。

- (4) 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 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、本人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 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

（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。

- (5) 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。

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本人確認・疑わしい取引の届出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）本人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、従業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16年10月25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

反社会的勢力との関係を遮断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 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できるよう、以下の点に留意した取組みを行うこととしているか。
- イ. 反社会的勢力との取引を未然に防止するための適切な事前審査の実施や必要に応じて契約書や取引約款に暴力団排除条項を導入するなど、反社会的勢力が取引先となることを防止すること。
 - ロ. 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うこと。
 - ハ. 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こと。
- ② 反社会的勢力による不当要求が発生した場合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。
- イ. 反社会的勢力による不当要求がなされた場合等に、当該情報を反社会的勢力対応部署へ報告・相談する態勢となっているか。また、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態勢となっているか。
 - ロ. 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が一元的に管理・蓄積され、当該情報を集約したデータベースを構築する等の方法により、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活用する体制となっているか。
 - ハ. 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平素から緊密な連携体制の構築が行われるなど、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、日常時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 反社会的勢力から不当要求がなされた場合には、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、その際の対応は、以下の点に留意したものとなっているか。
- イ. 反社会的勢力により不当要求がなされた旨の情報が反社会的勢力対応部署を経由して速やか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。

ロ. 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。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。

ハ. 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。

- 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従業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。

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. 内部牽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、A T M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。

特に、利用者からの苦情やトラブルが多発している場合には、まずマニュアルや社内規則等の営業所に対する周知・徹底状況を確認し、実施態勢面の原因と問題点を検証することとしているか。

- 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。

苦情等の内容に応じ、紛争処理段階における説明態勢の問題として位置付け、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たものとなっているか。

また、組織的に利用者からの苦情等をくみ上げ、業務等の改善が行われる枠組みが構築されているか。

(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 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 法に基づく履行保証金制度によって利用者が保護される旨
- 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2)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手数料を支払う必要がある場合には、その旨及び金額を説明しているか。
- ③ 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 号ホ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。

- ・ 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
- ④ 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③(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られる場合には、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と、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 未達債務の移転・消滅の時点を適切に認識しているか（注2）。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適切に認識しているか（注3）。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適切に認識しているか（注4）。

(注2) 資金移動業者は、受取人が以下のイからハ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. 受取人の資金移動業者等の預金口座に着金する。

ハ. 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3) 資金移動業に関して資金移動業者が負っている債務のうち、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、居住地（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4) 為替取引に係る支払いを他の資金移動業者、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、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。

I-2-2-2-2 監督手法・対応

検査の指摘事項に対するフォローアップや、不祥事件届出等の日常の監督事務を通じて
把握された帳簿書類の作成・保存に関する課題等については、上記の着眼点に基づき、原
因及び改善策等について、深度あるヒアリングを実施し、必要に応じて法第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 利用者情報管理

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。「個人情報保護法」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「保護法ガイドライン」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。

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の取扱いについて、具体的な取扱基準を定めた上で役職員に周知徹底を図っているか。特に、当該情報の他者への伝達については、上記の法令、保護法ガイドライン、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。
- ② 利用者の情報へのアクセス管理の徹底、内部関係者による利用者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から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。
- ③ 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. 保護法ガイドライン第 10 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. 保護法ガイドライン第 11 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
- ④ 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、保護法ガイドライン第 6 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
- ⑤ 利用者の情報の漏えい等が発生した場合に、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連絡、当局への報告及び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。
- 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。

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情報管理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、金融庁において、個人情報保護法に基づき、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 苦情処理態勢

資金移動業者が利用者からの苦情や問合せ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ことから、資金移動業者による苦情処理態勢について、例えば、以下のような点に留意して検証することとする。

I-2-2-4-1 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

苦情等の担当部署や処理手続が明確に定められ、迅速かつ適切に処理・対応が行われる体制となっているか。苦情等の内容は、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 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。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となっているか。

また、利用者から、当該利用者の取引状況等に係る情報について開示要請があった場合に、個人情報保護法の規定等に従い、適切に開示等が行われているか。

④ 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。

I-2-2-4-2 監督手法・対応

検査の指摘事項に対するフォローアップや、不祥事件届出等の日常の監督事務を通じて把握された苦情処理態勢に関する課題等については、上記の着眼点に基づき、原因及び改善策等について、深度あるヒアリングを実施し、必要に応じて法第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 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働することは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。

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

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、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)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。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。
- ③ 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)安全対策

- ① 安全対策の基本方針が策定されているか。
- ② 定められた方針、基準及び手順に従って安全対策を適正に管理する安全管理者を設置しているか。安全管理者は、システム、データ、ネットワークの管理体制を統括しているか。
- ③ 資金移動業者以外の者が占有管理する端末機等（入出力装置等を含む。）を利用する資金移動取引については、コンピュータシステムの事故防止対策、不正使用防止対策、不正アクセス防止対策、利用者のプライバシー保護対策が施されているか。

(4)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、定期的に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 システム監査に精通した要員を確保しているか。
- ③ 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。
- ④ システム監査の結果は、適切に経営者に報告されているか。

(5)外部委託管理

システムに係る外部委託業務について、リスク管理が適切に行われているか。

特に外部委託先（システム子会社を含む。）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。

(6)データ管理態勢

- ① データについて機密性等の確保のためデータ管理者を置いているか。
- ② データ保護、データ不正使用防止、不正プログラム防止策等について適切かつ十分な管理態勢を整備しているか。

(7)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を根拠としているか。

(8)障害発生時の対応

- ① 利用者に対し、無用の混乱を生じさせないよう適切な措置を講じているか。
- ② 障害が発生した場合、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、コールセンターの開設等を迅速に行っているか。
また、障害の発生原因の究明、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。

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ものとする。

また、復旧時、原因解明時には改めてその旨報告を求めることとする。

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、上記のような障害が発生する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発出するものとする。
- 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外部委託を行う場合でも、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。
- 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、保護法ガイドライン第 12 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 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-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。

- 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仲裁等を行う立場にないこと及び法令等に基づき資金移動業者の業務の適正かつ確実な遂行を確保することが当局の職務であることを明確に説明するとともに、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、資金移動業者に関する相談・苦情等のうち、資金移動業者の業務の適正かつ確実な遂行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

金融庁と財務局との間では、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、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、監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

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) 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、利用者への払出額見込額を店舗又は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法第40条第1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け払いの有無など、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、相互牽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等、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 内閣府令第9条の規定による登録拒否通知書については、拒否の理由に該当する法第40条第1項各号のうち該当する号の番号又は登録申請書等の重要な事項の虚偽の記載がある箇所若しくは重要な事実の記載の欠けている箇所を具体的に明らかにするものとする。

(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3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4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5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6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、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 縦覧の申出があった場合には、別紙様式7による資金移動業者登録簿縦覧表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。

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

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 8 により毎月 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。

II-2-3 廃止等の取扱い

(1) 法第 61 条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、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 9 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。

(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その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 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。
- ・ 知れたる債権者への通知文書の雛形
 - ・ 個別通知の方法を記載した書面

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 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 仮払金の支払い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 号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、仮払金の支払いを行うことができるものとする。

② 財務局長は、仮払金の支払いを行う場合には、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、仮払金を支払うものとする。

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。

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。

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 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 行政手続法等の関係等

(1) 行政手続法との関係

業務改善命令・業務停止命令の発出又は登録の取消しの不利益処分を行おうとする場合には、行政手続法第 13 条に基づく聴聞又は弁明の機会の付与の手続きを適切に実施する。

また、いずれの場合においても、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に留意する。

(2) 行政不服審査法との関係

報告徴収命令、業務改善命令若しくは業務停止命令の発出又は登録を取り消す処分をしようとする場合には、行政不服審査法（昭和 37 年法律第 160 号）第 5 条に基づく審査請求ができる旨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

報告徴収命令、業務改善命令若しくは業務停止命令の発出又は登録を取り消す処分をしようとする場合には、行政事件訴訟法（昭和 37 年法律第 139 号）第 8 条に基づく処分の取消しの訴えを提起することができる旨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領したときから、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 10 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 11 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。