事務ガイドライン（第三分冊：金融会社関係　５　前払式支払手段発行者関係）　新旧対照表

現行	改正案
Ⅱ－３－１　システム管理 　前払式支払手段の発行の業務を行うに当たっては、コンピュータシステムのダウンや誤作動等、システムの不備等により、又は、コンピュータが不正に使用されることにより利用者や前払式支払手段発行者が損失を被るリスク（以下「システムリスク」という。）が存在することを認識し、適切にシステムリスク管理を行う必要がある。 　特に、サーバ型前払式支払手段については、前払式支払手段ごとの価値情報が、利用者が保有する前払式支払手段ではなく発行者のサーバに記録され、また、前払式支払手段の使用についてもシステムを介して行われる。そのため、発行者が使用するシステムに障害が発生しデータのき損等が発生した場合には、前払式支払手段の発行の業務が継続不可能となるおそれや利用者に多大な損害を及ぼすおそれがあることから、特にシステムリスク管理を適切に行う必要がある。 　また、IC カードを用いた前払式支払手段については、当該 IC カードへの価値情報の記録に係るシステムについて適切に管理を行う必要があるなど、サーバ型前払式支払手段以外の前払式支払手段のみを発行する者においても、前払式支払手段の発行の業務におけるシステムの利用状況に応じて、システムリスク管理を行う必要がある。	Ⅱ－３－１　システム管理 　前払式支払手段の発行の業務を行うに当たっては、コンピュータシステムのダウンや誤作動等、システムの不備等により、又は、コンピュータが不正に使用されることにより利用者や前払式支払手段発行者が損失を被るリスク（以下「システムリスク」という。）が存在することを認識し、適切にシステムリスク管理を行う必要がある。 　特に、IC カードを用いた前払式支払手段やサーバ型前払式支払手段については、発行者が使用するシステムに障害が発生した場合には、発行額、回収額、未使用残高の把握ができなくなるおそれや、前払式支払手段の発行業務が継続不可能となるなど利用者に多大な損害を及ぼすおそれがあることから、特にシステムリスク管理を適切に行う必要がある。 　以下の着眼点は IC カードを用いた前払式支払手段やサーバ型前払式支払手段の発行者を想定しているが、字義どおりの対応がなされていない場合にあっても、当該前払式支払手段発行者の規模、前払式支払手段の発行の業務におけるコンピュータシステムの占める役割などの特性からみて、利用者保護の観点から、特段の問題がないと認められれば、不適切とするものではない。 　なお、磁気型・紙型の前払式支払手段を発行する場合にあっても、システム障害により前払式支払手段の発行の業務に支障を来たすおそれがある場合には、必要に応じたシステム管理に係る態勢整備を行う必要がある。
Ⅱ－３－１－１　主な着眼点 （１）システムリスクに対する認識等 　自らが営む前払式支払手段の発行の業務においてシステムの占める役割に応じ、当該業務におけるシステムリスクについて、	Ⅱ－３－１－１　主な着眼点 （１）システムリスクに対する認識等 　①　自らが営む前払式支払手段の発行の業務においてシステムの占める役割に応じ、当該業務におけるシステムリスクにつ

現行	改正案
経営者をはじめ役職員がその重要性を十分認識し、必要に応じて、定期的なレビューの実施やリスク管理の基本方針の策定等が行われているか。	いて、代表取締役等（代表取締役、代表理事、理事長等をいう。以下同じ。）をはじめ役職員がその重要性を十分認識し、必要に応じて、定期的なレビューの実施やリスク管理の基本方針の策定等が行われているか。
（新設）	②　代表取締役等は、システム障害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。
（新設）	③　取締役会等（取締役会、理事会等をいう。以下同じ。）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。
（新設）	④　代表取締役等及び取締役等（取締役、理事等をいう。以下同じ。）は、システム障害発生等の危機時において、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	（２）システムリスク管理態勢
（新設）	①　取締役会等は、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。
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	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。

現行	改正案
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　システムリスク管理態勢の整備に当たっては、その内容について客観的な水準が判定できるものを根拠としているか。 　また、システムリスク管理態勢は、システム障害等の把握・分析、リスク管理の実施結果や技術進展等に応じて、不断に見直しを実施しているか。
（新設）	（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。
（３）安全対策 （略）	（４）安全対策 （略）
（新設）	（５）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

現行	改正案
	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、取締役会等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。
（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。 （新設） ② 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。	（６）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、適切に取締役会等に報告されているか。

現行	改正案
（５）外部委託管理	（７）外部委託管理
（新設）	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。
（新設）	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。
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。	③　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。	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。
（新設）	④　外部委託した業務について、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。
（新設）	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。
（６）データ管理態勢	（８）データ管理態勢
（略）	（略）
（新設）	（９）コンティンジェンシープラン

現行	改正案
	①　コンティンジェンシープランが策定され、緊急時体制が構築されているか。 ②　コンティンジェンシープランの策定に当たっては、その内容について客観的な水準が判断できるもの（例えば「金融機関等におけるコンティンジェンシープラン（緊急時対応計画）策定のための手引書」（公益財団法人金融情報システムセンター編））を参考としているか。 ③　コンティンジェンシープランの策定に当たっては、災害による緊急事態を想定するだけではなく、前払式支払手段発行者の内部又は外部に起因するシステム障害等も想定しているか。 　また、バッチ処理が大幅に遅延した場合など、十分なリスクシナリオを想定しているか。 ④　コンティンジェンシープランは、他の前払式支払手段発行者におけるシステム障害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実施しているか。 　なお、コンティンジェンシープランに基づく訓練は、全社レベルで行い、外部委託先等と合同で、実施することが望ましい。 ⑥　業務への影響が大きい重要なシステムについては、オフサイトバックアップシステム等を事前に準備し、災害、システム障害が発生した場合等に、速やかに業務を継続できる態勢を整備しているか。
（７）障害発生時の対応	（10）障害発生時の対応

事務ガイドライン（第三分冊：金融会社関係　５　前払式支払手段発行者関係）　新旧対照表

現行	改正案
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。	①　システム障害が発生した場合に、利用者に対し、無用の混乱を生じさせないよう適切な措置を講じているか。 　また、システム障害の発生に備え、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。
（新設）	②　システム障害の発生に備え、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。
（新設）	③　業務に重大な影響を及ぼすシステム障害が発生した場合に、速やかに代表取締役等をはじめとする取締役等に報告するとともに、報告に当たっては、最悪のシナリオの下で生じうる最大リスク等を報告する態勢（例えば、利用者に重大な影響を及ぼす可能性がある場合、報告者の判断で過小報告することなく、最大の可能性を速やかに報告すること）となっているか。 　また、必要に応じて、対策本部を立ち上げ、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。
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、認定資金決済事業者協会に対応を依頼するなど（非会員である前払式支払手段発行者については、相談窓口の開設等）の措置を迅速に行っているか。	⑤　システム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。
また、障害の発生原因の究明、復旧までの影響調査、改善	⑥　システム障害の発生原因の究明、復旧までの影響調査、改

現行	改正案
措置、再発防止策等を的確に講じているか。	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。
（新設）	⑦　システム障害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的な仕組みを整備しているか。
（注）上記の着眼点は、サーバ型前払式支払手段の発行者を想定したものであるが、IC カードを用いた前払式支払手段や磁気型・紙型の前払式支払手段を発行する場合にあっても、システム障害により前払式支払手段の発行の業務に支障を来たすおそれがある場合には、必要に応じた態勢整備を行う必要がある。	（削除）
（新設）	（参考）システムリスクについての参考資料として、例えば「金融機関等コンピュータシステムの安全対策基準・解説書」（公益財団法人金融情報システムセンター編）などがある。
Ⅱ－３－１－２　監督手法・対応	Ⅱ－３－１－２　監督手法・対応
（新設）	（１）問題認識時
（略）	（略）
（新設）	（２）障害発生時
	①　財務局が別途通知する前払式支払手段発行者のIC型又はサーバ型前払式支払手段についてコンピュータシステムの障害発生を認識した場合、直ちに、その事実を当局宛てに報告を求めるとともに、「障害等発生報告書」（別紙様式１の１）にて当局宛て報告を求めるものとする。 また、復旧時、原因解明時には改めてその旨報告を求めることとする。

現行	改正案
	ただし、復旧原因の解明がされていない場合でも１か月以内に現状について行うこととする。 なお、財務局は前払式支払手段発行者より報告があった場合は直ちに金融庁担当課室宛て連絡することとする。 （注）報告すべきシステム障害等 その原因の如何を問わず、前払式支払手段発行者が現に使用しているシステム・機器（ハードウェア、ソフトウェア共）に発生した障害であって、 イ．前払式支払手段の発行若しくは利用の停止等が生じているもの又はそのおそれがあるもの ロ．その他業務上、上記に類すると考えられるもの をいう。 ただし、一部のシステム・機器にこれらの影響が生じても他のシステム・機器が速やかに交替することで実質的にはこれらの影響が生じない場合（例えば、一部の店舗においてシステム障害により前払式支払手段の利用ができなくなった場合であっても、近隣店舗によって対応が可能な場合）を除く。 なお、障害が発生していない場合であっても、サイバー攻撃の予告がなされ、又はサイバー攻撃が検知される等により、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24条に基づき追加の報告を求め、重大な問題があると認められる場合には、法第25条に基づき業務改善命令を発出するものとする。 ③　特に、大規模な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

現行	改正案
	一般広報及び店頭等における利用者対応等のコンティンジェンシープランの発動状況をモニタリングするとともに、迅速な原因解明と復旧を要請し、法第24条に基づき速やかな報告を求める。
Ⅲ－１　一般的な事務処理等	Ⅲ－１　一般的な事務処理等
Ⅲ－１－１　一般的な監督事務	Ⅲ－１－１　一般的な監督事務
（１）前払式支払手段発行者に対するヒアリング	（１）前払式支払手段発行者に対するヒアリング
（略）	（略）
（２）オフサイト・モニタリング	（２）オフサイト・モニタリング
（略）	（略）
（３）相談・苦情等対応 ①　基本的な対応	（３）相談・苦情等対応 ①　基本的な対応
（略）	（略）
②　情報の蓄積 各財務局においては、前払式支払手段発行者に関する相談・苦情等のうち、前払式支払手段発行者の業務の健全性を確保する上で参考になると考えられるものについては、その内容を記録（別紙様式１）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	②　情報の蓄積 各財務局においては、前払式支払手段発行者に関する相談・苦情等のうち、前払式支払手段発行者の業務の健全性を確保する上で参考になると考えられるものについては、その内容を記録（別紙様式１の２）するものとし、特に有力な情報と認められるものについては、速やかに金融庁担当課室に報告するもの

現行

る。

③　金融サービス利用者相談室との連携

（略）

（中略）

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

（略）

適否	審　査　内　容
（略）	（略）
	システム管理　*（ガイドラインⅡ－３－１）*
□	システム管理の責任部署が明確化されているか。
□	必要に応じて、システムリスクに関する定期的なレビューの実施やリスク管理の基本方針等の策定等が行われているか。
	（新設）
	（新設）
	（新設）
□	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、セキュリティー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。
	（新設）
	（新設）
□	安全対策の基本方針が策定されているか。また、安全対策を適正に管理する担当者を設置しているか。
	（新設）
	（新設）
□	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。

改正案

とする。

③　金融サービス利用者相談室との連携

（略）

（中略）

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

（略）

適否	審　査　内　容
（略）	（略）
	システム管理　*（ガイドラインⅡ－３－１）*
□	システム管理の責任部署が明確化されているか。
□	必要に応じて、システムリスクに関する定期的なレビューの実施やリスク管理の基本方針等の策定等が行われているか。
□	システム障害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。
□	システムを統括管理する役員を定めているか。
□	システム障害発生等の危機時において、とるべき対応について具体的に定めているか。
□	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、セキュリティー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。
□	システムリスク管理部門は、定期的に又は適時にリスクを認識・評価しているか。
□	システムリスク管理部門は、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。
□	安全対策の基本方針が策定されているか。また、安全対策を適正に管理する担当者を設置しているか。
□	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。
□	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。
□	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。

事務ガイドライン（第三分冊：金融会社関係　５　前払式支払手段発行者関係）　新旧対照表

現行		改正案	
	（新設）	□	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。
□	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。	□	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。
□	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。	□	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。
	（新設）	□	外部委託した業務について、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。
	（新設）	□	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。
□	データ管理態勢として、以下の事項が整備されているか。 ①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。 ③データがき損した場合に備えた措置を取っているか。	□	データ管理態勢として、以下の事項が整備されているか。 ①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。 ③データがき損した場合に備えた措置を取っているか。
	（新設）	□	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。
	（新設）	□	コンティンジェンシープランに基づく訓練を定期的に実施することとしているか。
	（新設）	□	業務への影響が大きい重要なシステムについては、災害、システム障害が発生した場合等に、速やかに業務を継続できる態勢を整備しているか。
	（新設）	□	システム障害の発生に備え、外部委託先を含めた報告態勢、指揮・命令系統等が明確になっているか。
□	システム障害発生時の利用者対応について定めているか。	□	システム障害発生時の利用者対応について定めているか。
（略）	（略）	（略）	（略）