

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)(別紙様式) 新旧対照表

現行	改正案																												
<p style="text-align: center;">(新設)</p>	<p style="text-align: center;">別紙様式1の1(ひな型) (日本工業規格A4)</p> <p style="text-align: center;">財務(支)局長 殿</p> <p style="text-align: right;">前払式支払手段発行者名 代 表 者 印</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="text-align: center;">担当者情報</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="width: 15%;">所属</td> <td></td> </tr> <tr> <td>氏名</td> <td></td> </tr> <tr> <td>電話番号</td> <td></td> </tr> <tr> <td>E-mail</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">今般、以下のように障害等が発生したので、年 月 日付〇〇第 号に基づき報告 します。</p> <p style="text-align: center;">障 害 発 生 等 報 告 書</p> <p style="text-align: center;">(第 報) (連絡日時: 年 月 日 時 分)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="text-align: center;">項 目</th> <th style="text-align: center;">内 容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2" style="width: 15%;">障害の発生 日時・場所</td> <td style="width: 20%;">発生日時</td> <td style="text-align: center;">年 月 日 時 分頃</td> </tr> <tr> <td>発生場所</td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="2">障害の発生し たサービス</td> <td>サービスの概要</td> <td></td> </tr> <tr> <td>サービスへの影響</td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="2">障害原因</td> <td>障害分類</td> <td></td> </tr> <tr> <td>原因内容等</td> <td><input type="checkbox"/> 未確認 <input type="checkbox"/> 確認済 内容()</td> </tr> </tbody> </table>	担当者情報		所属		氏名		電話番号		E-mail		項 目		内 容	障害の発生 日時・場所	発生日時	年 月 日 時 分頃	発生場所		障害の発生し たサービス	サービスの概要		サービスへの影響		障害原因	障害分類		原因内容等	<input type="checkbox"/> 未確認 <input type="checkbox"/> 確認済 内容()
担当者情報																													
所属																													
氏名																													
電話番号																													
E-mail																													
項 目		内 容																											
障害の発生 日時・場所	発生日時	年 月 日 時 分頃																											
	発生場所																												
障害の発生し たサービス	サービスの概要																												
	サービスへの影響																												
障害原因	障害分類																												
	原因内容等	<input type="checkbox"/> 未確認 <input type="checkbox"/> 確認済 内容()																											

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)(別紙様式) 新旧対照表

現行	改正案		
	対象システム	システム名称	
		システムの概要	
	被害状況等	復旧見込	<input type="checkbox"/> 復旧済み(日時頃) <input type="checkbox"/> 復旧見込み(日時頃) <input type="checkbox"/> 不明
		被害状況	
		復旧までの影響	
	対処状況	復旧までの対応	
		対外説明	
		その他の連絡先等	
	事後改善策		
	(記載要領)		
1. 第1報については、障害等の全容が判明する前の断片的なものであっても差し支えないものとする。			
第2報以降については、第1報後の状況の変化の都度適時にその状況を記載する。			
なお、「連絡日時」には、各報告を行った時点での日時を記載する。			
2. サービスへの影響や原因等が多岐に亘る場合、または補足説明資料等がある場合については、本様式にその旨記載した上で、別紙に記載し添付することも可能とする(様式任意)。			
3. 「障害の発生日時・場所」欄における「発生場所」については、障害が発生し			

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)(別紙様式) 新旧対照表

現行	改正案
	<p>ているシステムの設置場所等（市町村名まで）及び店舗等の名称を記載する。</p> <p>4. 「障害原因」欄における「障害分類」については、報告時点において障害分類表で示した原因の中で分類可能なものを記載する。 なお、障害の原因が多岐に亘る場合は、該当し得るものを複数記載することを可とする。 また、「災害」を起因とするシステム障害については、通信障害による遠隔地での通信スループット低下等のように被災地以外で発生したものに限り、本様式に記載する（被災地で発生しているシステム障害は本様式に記載する必要はない。）。</p> <p>5. 「対象システム」欄における「システム名称」については、障害が発生しているシステムの名称、または当該システムが担っている業務名（勘定系、対外接続系等）を記載する。</p> <p>6. 「被害状況等」欄における「被害状況」については、被害（利用者への影響等）が確認されている場合には、必要に応じその状況を記載する。</p> <p>7. 「対処状況」欄における「復旧までの対応」については、応急措置や抜本的対応（代替措置等の状況・方針）、抜本的対応の準備に要する時間等を記載する。</p> <p>8. 「対処状況」欄における「その他の連絡先等」については、警察、セキュリティ関係機関、他省庁等に対して、既に本障害等を報告している場合に、その内容を記載する。</p> <p>（障害分類表）</p> <p>本様式の「障害原因」欄における「障害分類」には、下記表のコード番号を記載する。 報告時点において障害原因が不明である場合は、障害分類は空白であっても差し支えない。</p>

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)(別紙様式) 新旧対照表

現行	改正案			
	脅威の種類	コード番号	原因の分類	説明
	サイバー攻撃をはじめとする意図的要因	1-1	外部からの不正アクセス、DoS 攻撃	外部からのサイバー攻撃による障害
1-2		コンピュータウイルスへの感染	コンピュータウイルスへの感染による障害	
1-3		その他の意図的要因	その他の意図的要因による障害	
	非意図的要因	2-1	ソフトウェア障害	ソフトウェアの不具合等による障害
2-2		ハードウェア障害	ハードウェア等物理的な不具合等による障害	
2-3		管理面・人的要因	設定ミス、操作ミス、外部委託管理上の問題等による障害	
2-4		その他の非意図的要因	その他の非意図的要因による障害	
	災害や疾病	3	災害や疾病	災害や疾病による障害
	他分野の障害からの波及	4-1	情報通信分野(電気通信)からの波及	利用する電気通信サービスからの波及による障害
4-2		電力分野からの波及	利用する電力利用からの波及による障害	
4-3		水道分野からの波及	利用する水道供給からの波及による障害	
4-4		その他の波及	その他の波及による障害	
	その他	5	その他	上記の脅威の種類以外の理由による障害

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)(別紙様式) 新旧対照表

現行				改正案			
別紙様式 1 (ひな型) (日本工業規格 A 4)				別紙様式 1 の 2 (ひな型) (日本工業規格 A 4)			
前払式支払手段発行者に関する相談・苦情等受付票				前払式支払手段発行者に関する相談・苦情等受付票			
日	時	年月日() 時 分～ 時 分 [電話・来局・文書]		日	時	年月日() 時 分～ 時 分 [電話・来局・文書]	
業 者 名 等	自家型 第三者型 (登録番号)			業 者 名 等	自家型 第三者型 (登録番号)		
申 出 者		応	接 者	申 出 者		応	接 者
相 談 ・ 苦 情 等 内 容				相 談 ・ 苦 情 等 内 容			
処 理 内 容 ・ 結 果 等				処 理 内 容 ・ 結 果 等			