

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
<p>5 前払式支払手段発行者関係</p> <p>I 総則</p> <p>I-1 前払式支払手段の範囲等</p> <p>I-1-1 前払式支払手段に該当しない証券等又は番号、記号その他の符号</p> <p>I-1-2 発行者との密接な関係について</p> <p>I-1-3 法の適用を除外される前払式支払手段等</p> <p>I-2 基準日未使用残高の算出方法</p> <p>I-2-1 基準日未使用残高の算出方法</p> <p>I-2-2 基準日未使用残高の算出方法の特例</p> <p>II 前払式支払手段発行者の監督上の評価項目</p> <p>II-1 法令等遵守</p> <p>II-1-1 法令等遵守（コンプライアンス）態勢等</p> <p>II-1-1-1 主な着眼点</p> <p>II-1-1-2 監督手法・対応</p> <p>II-1-2 反社会的勢力による被害の防止</p> <p>II-1-2-1 主な着眼点</p> <p>II-1-2-2 監督手法・対応</p>	
<p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p>	<p><u>II-1-3 不祥事件に対する対応</u></p> <p><u>II-1-3-1 主な着眼点</u></p> <p><u>II-1-3-2 監督手法・対応</u></p>
<p>II-2 利用者保護のための情報提供・相談機能等</p> <p>II-2-1 情報の提供義務</p> <p>II-2-1-1 主な着眼点</p> <p>II-2-1-2 監督手法・対応</p> <p>II-2-2 帳簿書類</p> <p>II-2-2-1 主な着眼点</p> <p>II-2-2-2 監督手法・対応</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）（新旧対照表）

現 行	改 正 案
II-2-3 利用者に関する情報管理態勢 II-2-3-1 主な着眼点 II-2-3-2 監督手法・対応 II-2-4 苦情処理態勢 II-2-4-1 主な着眼点 II-2-4-2 監督手法・対応 II-2-5 サーバ型前払式支払手段を悪用した架空請求等詐欺被害への対応 II-2-5-1 主な着眼点 II-2-5-2 監督手法・対応	
(新設) (新設) (新設)	II-2-6 不適切利用防止措置 II-2-6-1 主な着眼点 II-2-6-2 監督手法・対応
II-2-6 障害者への対応 II-2-6-1 主な着眼点 II-2-6-2 監督手法・対応	II-2-7 障害者への対応 II-2-7-1 主な着眼点 II-2-7-2 監督手法・対応
II-2-7 口座振替サービス等の他の事業者の提供するサービスとの連携 II-2-7-1 主な着眼点 II-2-7-2 監督手法・対応	II-2-8 口座振替サービス等の他の事業者の提供するサービスとの連携 II-2-8-1 主な着眼点 II-2-8-2 監督手法・対応
II-2-8 不正取引に対する補償 II-2-8-1 主な着眼点 II-2-8-2 監督手法・対応	II-2-9 不正取引に対する補償 II-2-9-1 主な着眼点 II-2-9-2 監督手法・対応
II-3 事務運営 II-3-1 システム管理 II-3-1-1 主な着眼点 II-3-1-2 監督手法・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
<p><u>(新設)</u> <u>(新設)</u> <u>(新設)</u></p>	<p><u>Ⅱ－3－2 事務リスク管理</u> <u>Ⅱ－3－2－1 主な着眼点</u> <u>Ⅱ－3－2－2 監督手法・対応</u></p>
<p><u>(新設)</u> <u>(新設)</u> <u>(新設)</u></p>	<p><u>Ⅱ－3－3 外部委託</u> <u>Ⅱ－3－3－1 主な着眼点</u> <u>Ⅱ－3－3－2 監督手法・対応</u></p>
<p>Ⅱ－3－2 前払式支払手段の払戻し Ⅱ－3－2－1 主な着眼点 Ⅱ－3－2－2 監督手法・対応 Ⅱ－3－3 加盟店の管理（第三者型発行者のみ） Ⅱ－3－3－1 主な着眼点 Ⅱ－3－3－2 監督手法・対応</p>	<p>Ⅱ－3－4 前払式支払手段の払戻し Ⅱ－3－4－1 主な着眼点 Ⅱ－3－4－2 監督手法・対応 Ⅱ－3－5 加盟店の管理（第三者型発行者のみ） Ⅱ－3－5－1 主な着眼点 Ⅱ－3－5－2 監督手法・対応</p>
<p>Ⅱ－4 自家型前払式支払手段の発行の業務の承継に係る特例 Ⅱ－4－1 主な着眼点 Ⅱ－4－2 監督手法・対応 Ⅱ－5 外国において前払式支払手段の発行の業務を行う者に対する基本的考え方 Ⅱ－5－1 外国において発行される前払式支払手段の勧誘の禁止 Ⅱ－5－2 外国において前払式支払手段の発行の業務を行う者によるインターネット等を利用したクロスボーダー取引 Ⅲ 前払式支払手段発行者の検査・監督に係る事務処理上の留意点 Ⅲ－1 基本的考え方及び一般的な事務処理等 Ⅲ－1－1 検査・監督事務に係る基本的考え方 Ⅲ－1－2 一般的な監督事務 Ⅲ－1－3 監督当局間の連携</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）（新旧対照表）

現 行	改 正 案
<p>Ⅲ－１－４ 認定資金決済事業者協会との連携等 Ⅲ－１－５ 内部委任 Ⅲ－２ 資金決済に関する法律等に係る諸手続 Ⅲ－２－１ 発行届出書、登録申請書の受理等 Ⅲ－２－２ 発行の業務の廃止の取扱い Ⅲ－２－３ 発行保証金に係る手続について Ⅲ－２－４ 基準日報告書の取扱い Ⅲ－２－５ 前払式支払手段発行者が提出する報告書における記載上の留意点 Ⅲ－２－６ 電子申請可能な申請書等を提出するに当たっての留意点 Ⅲ－３ 行政処分を行う際の留意点 Ⅲ－４ 行政手続法等との関係等 Ⅲ－５ 意見交換制度 Ⅲ－６ 営業所等の所在の確知 Ⅲ－７ 不利益処分の公表に関する考え方 Ⅲ－８ 行政処分の連絡</p>	
<p>Ⅱ 前払式支払手段発行者の監督上の評価項目</p> <p>Ⅱ－１ 法令等遵守 Ⅱ－１－１ 法令等遵守（コンプライアンス）態勢等（略） Ⅱ－１－１－１ 主な着眼点（略）</p> <p>Ⅱ－１－１－２ 監督手法・対応 検査の指摘事項等によって把握された前払式支払手段発行者の法令等遵守態勢の課題等については、上記の着眼点に基づき、原</p>	<p>Ⅱ 前払式支払手段発行者の監督上の評価項目</p> <p>Ⅱ－１ 法令等遵守 Ⅱ－１－１ 法令等遵守（コンプライアンス）態勢等（略） Ⅱ－１－１－１ 主な着眼点（略）</p> <p>Ⅱ－１－１－２ 監督手法・対応 <u>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</u>把握された前払式支払手段発行者の法</p>

現 行	改 正 案
<p>因及び改善策等について深度あるヒアリングを実施し、必要に応じて法第 24 条に基づき報告書を徴収することにより、前払式支払手段発行者における自主的な業務改善状況を把握することとする。</p> <p>更に、前払式支払手段の利用者の利益の保護の観点から重大な問題があると認められるときには、前払式支払手段発行者に対して、法第 25 条に基づく業務改善命令を発出することとする。また、重大、悪質な法令違反行為が認められるときには、法第 26 条又は第 27 条に基づく業務停止命令等の発出を検討するものとする（行政処分を行う際に留意する事項はⅢ－3による。）。</p>	<p>令等遵守態勢の課題等については、上記の着眼点に基づき、原因及び改善策等について深度あるヒアリングを実施し、必要に応じて法第 24 条に基づき報告書を徴収することにより、前払式支払手段発行者における自主的な業務改善状況を把握することとする。</p> <p><u>さらに、前払式支払手段の利用者の利益の保護の観点を含む前払式支払手段の発行の業務の健全かつ適切な運営の確保の観点から重大な問題があると認められるときには、前払式支払手段発行者に対して、法第 25 条に基づく業務改善命令を発出することとする。また、重大、悪質な法令違反行為が認められるときには、法第 26 条又は第 27 条に基づく業務停止命令等の発出を検討するものとする（行政処分を行う際に留意する事項はⅢ－3による。）。</u></p>
<p>Ⅱ－1－2 反社会的勢力による被害の防止 (略)</p> <p>Ⅱ－1－2－1 主な着眼点 (略)</p> <p>Ⅱ－1－2－2 監督手法・対応 検査の指摘事項等によって把握された前払式支払手段発行者の反社会的勢力との関係遮断態勢等の課題については、上記の着眼点に基づき、原因及び改善策等について深度あるヒアリングを実施し、必要に応じて法第 24 条に基づき報告書を徴収することにより、前払式支払手段発行者における自主的な業務改善状況を把握することとする。</p>	<p>Ⅱ－1－2 反社会的勢力による被害の防止 (略)</p> <p>Ⅱ－1－2－1 主な着眼点 (略)</p> <p>Ⅱ－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前払式支払手段発行者の反社会的勢力との関係遮断態勢等の課題等については、上記の着眼点に基づき、原因及び改善策等について深度あるヒアリングを実施し、必要に応じて法第 24 条に基づき報告書を徴収することにより、前払式支払手段発行者における自主的な業務改善状況を把握することとする。</p>

現 行	改 正 案
<p>(新設)</p>	<p><u>確認するものとする。なお、前払式支払手段発行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。</u></p> <p><u>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。</u></p> <p><u>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。</u></p> <p><u>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。</u></p> <p><u>② 不祥事件と前払式支払手段の発行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。</u></p> <p><u>イ. 不祥事件の発覚後の対応は適切か。</u></p> <p><u>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。</u></p> <p><u>ハ. 不祥事件の内容が利用者に与える影響はどうか。</u></p> <p><u>ニ. 内部けん制機能が適切に発揮されているか。</u></p> <p><u>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。</u></p> <p><u>ヘ. 前払式支払手段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。</u></p> <p>II-1-3-2 監督手法・対応</p> <p><u>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24条に基づき報告書を徴収することにより、前払式支払手段発行者の自主的な業務改善状況を把握することとする。</u></p> <p><u>さらに、前払式支払手段の利用者の利益の保護の観点を含む前</u></p>

現 行	改 正 案
	<p><u>払式支払手段の発行の業務の健全かつ適切な運営の確保の観点から重大な問題があると認められるときには、前払式支払手段発行者に対して、法第 25 条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、第 26 条又は第 27 条に基づく業務停止命令等の発出を検討するものとする（行政処分を行う際に留意する事項はⅢ－3 による。）。</u></p>
<p>Ⅱ－2 利用者保護のための情報提供・相談機能等</p> <p>Ⅱ－2－1 情報の提供義務 (略)</p> <p>Ⅱ－2－1－1 主な着眼点 ①・② (略) <u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p> <p>(注 1) 前払式支払手段発行者が認定資金決済事業者協会の会員である場合には、情報の提供義務の対象となる項目の一部については、法第 13 条第 2 項の規定に基づき同協会のホームページに掲載する方法も認められていることに留意する。 (注 2) (略)</p>	<p>Ⅱ－2 利用者保護のための情報提供・相談機能等</p> <p>Ⅱ－2－1 情報の提供義務 (略)</p> <p>Ⅱ－2－1－1 主な着眼点 ①・② (略) ③ <u>内閣府令第 23 条の 2 第 1 項各号で規定する事項について、利用者の正確な理解を妨げない範囲で、実務を踏まえた合理的な方法により、漏れなく前払式支払手段の利用者に提供されることとしているか。</u> ④ <u>内閣府令第 23 条の 2 第 1 項第 3 号に規定する利用者の損失の補償その他の対応に関する方針について、Ⅱ－2－9 を踏まえたものとなっているか。</u></p> <p>(注 1) 前払式支払手段発行者が認定資金決済事業者協会の会員である場合には、情報の提供義務の対象となる項目の一部については、法第 13 条第 2 項及び内閣府令第 23 条の 2 第 3 項の規定に基づき同協会のホームページに掲載する方法も認められていることに留意する。 (注 2) (略)</p>

現 行	改 正 案
<p>Ⅱ－２－１－２ 監督手法・対応</p> <p>検査の指摘事項等によって把握された情報の提供義務に関する課題等については、上記の着眼点に基づき、原因及び改善策等について、深度あるヒアリングを実施し、必要に応じて法第 24 条に基づき報告書を徴収することにより、前払式支払手段発行者における自主的な業務改善状況を把握することとする。</p> <p>さらに、前払式支払手段の利用者の利益の保護の観点から重大な問題があると認められるときには、前払式支払手段発行者に対して、法第 25 条に基づく業務改善命令を発出することとする。また、重大、悪質な法令違反行為が認められるときには、法第 26 条又は第 27 条に基づく業務停止命令等の発出を検討するものとする（行政処分を行う際に留意する事項はⅢ－３による。）。</p>	<p>Ⅱ－２－１－２ 監督手法・対応</p> <p>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情報の提供義務に関する課題等については、上記の着眼点に基づき、原因及び改善策等について、深度あるヒアリングを実施し、必要に応じて法第 24 条に基づき報告書を徴収することにより、前払式支払手段発行者における自主的な業務改善状況を把握することとする。</p> <p>さらに、前払式支払手段の利用者の利益の保護の観点を含む前払式支払手段の発行の業務の健全かつ適切な運営の確保の観点から重大な問題があると認められるときには、前払式支払手段発行者に対して、法第 25 条に基づく業務改善命令を発出することとする。また、重大、悪質な法令違反行為が認められるときには、法第 26 条又は第 27 条に基づく業務停止命令等の発出を検討するものとする（行政処分を行う際に留意する事項はⅢ－３による。）。</p>
<p>Ⅱ－２－２ 帳簿書類 (略)</p> <p>Ⅱ－２－２－１ 主な着眼点</p> <p>①・② (略)</p> <p>③ 帳簿書類を電磁的に作成している場合には、一定期間ごとにバックアップをとるなど、データがき損した場合に、帳簿書類を復元できる態勢となっているか。</p> <p>(注) 使用期限を付した前払式支払手段であっても、当該使用期限を経過したものについて、実態として、期限満了後も引き続き使用を認めている場合には、使用期限を経過したものについても発行未使用残高から控除することができないこと</p>	<p>Ⅱ－２－２ 帳簿書類 (略)</p> <p>Ⅱ－２－２－１ 主な着眼点</p> <p>①・② (略)</p> <p>③ 帳簿書類を電磁的に作成している場合には、一定期間ごとにバックアップをとるなど、データが毀損した場合に、帳簿書類を復元できる態勢となっているか。</p> <p>(注) 使用期限を付した前払式支払手段であっても、当該使用期限を経過したものについて、実態として、期限満了後も引き続き使用を認めている場合には、使用期限を経過したものについても発行未使用残高から控除することができないこと</p>

現 行	改 正 案
<p>に留意する。</p> <p>Ⅱ－２－２－２ 監督手法・対応</p> <p>検査の指摘事項等によって把握された帳簿書類の作成・保存に関する課題等については、上記の着眼点に基づき、原因及び改善策等について、深度あるヒアリングを実施し、必要に応じて法第24条に基づき報告書を徴収することにより、前払式支払手段発行者における自主的な業務改善状況を把握することとする。</p> <p>更に、前払式支払手段の利用者の利益の保護の観点から重大な問題があると認められるときには、前払式支払手段発行者に対して、法第25条に基づく業務改善命令を発出することとする。また、重大、悪質な法令違反行為が認められるときには、法第26条又は第27条に基づく業務停止命令等の発出を検討するものとする（行政処分を行う際に留意する事項はⅢ－3による。）。</p>	<p>に留意する。</p> <p>Ⅱ－２－２－２ 監督手法・対応</p> <p>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<u>日常の監督事務を通じて</u>把握された帳簿書類の作成・保存に関する課題等については、上記の着眼点に基づき、原因及び改善策等について深度あるヒアリングを実施し、必要に応じて法第24条に基づき報告書を徴収することにより、前払式支払手段発行者における自主的な業務改善状況を把握することとする。</p> <p>さらに、前払式支払手段の利用者の利益の保護の観点を含む<u>前払式支払手段の発行の業務の健全かつ適切な運営の確保の観点</u>から重大な問題があると認められるときには、前払式支払手段発行者に対して、法第25条に基づく業務改善命令を発出することとする。また、重大、悪質な法令違反行為が認められるときには、法第26条又は第27条に基づく業務停止命令等の発出を検討するものとする（行政処分を行う際に留意する事項はⅢ－3による。）。</p>
<p>Ⅱ－２－３ 利用者に関する情報管理態勢</p> <p>Ⅱ－２－３－１ 主な着眼点</p> <p>(1) 利用者に関する情報管理態勢</p> <p>①～⑤ (略)</p> <p>⑥ <u>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。</u></p> <p>⑦ <u>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</u></p>	<p>Ⅱ－２－３ 利用者に関する情報管理態勢</p> <p>Ⅱ－２－３－１ 主な着眼点</p> <p>(1) 利用者に関する情報管理態勢</p> <p>①～⑤ (略)</p> <p><u>(削除)</u></p> <p><u>(削除)</u></p>

現 行	改 正 案
<p>っていることを確認しているか。</p> <p>⑧ <u>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。</u></p> <p><u>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。</u></p> <p><u>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。</u></p> <p>⑨ <u>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。</u></p> <p>⑩ （略）</p> <p>(2) 個人情報管理</p> <p>① 個人である利用者に関する情報については、内閣府令第44条の規定に基づきその安全管理及び従業者の監督について、当該情報の漏えい、滅失又はき損の防止を図るために必要かつ適切な措置として以下の措置が講じられているか。</p> <p>（安全管理について必要かつ適切な措置）</p> <p>イ. 金融分野ガイドライン第8条の規定に基づく措置</p> <p>ロ. 実務指針Ⅰ及び別添2の規定に基づく措置</p> <p>（従業者の監督について必要かつ適切な措置）</p> <p>ハ. 金融分野ガイドライン第9条の規定に基づく措置</p> <p>ニ. 実務指針Ⅱの規定に基づく措置</p>	<p><u>（削除）</u></p> <p><u>（削除）</u></p> <p>⑥ （略）</p> <p>(2) 個人情報管理</p> <p>① 個人である利用者に関する情報については、内閣府令第44条の規定に基づきその安全管理及び従業者の監督について、当該情報の漏えい、滅失又は毀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。</p> <p>（安全管理について必要かつ適切な措置）</p> <p>イ. 金融分野ガイドライン第8条の規定に基づく措置</p> <p>ロ. 実務指針Ⅰ及び別添2の規定に基づく措置</p> <p>（従業者の監督について必要かつ適切な措置）</p> <p>ハ. 金融分野ガイドライン第9条の規定に基づく措置</p> <p>ニ. 実務指針Ⅱの規定に基づく措置</p>

現 行	改 正 案
<p>② （略）</p> <p>③ <u>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。</u></p> <p>④・⑤ （略）</p> <p>Ⅱ－２－３－２ 監督手法・対応</p> <p>検査の指摘事項等によって把握された前払式支払手段発行者の利用者に関する情報管理態勢の課題等については、上記の着眼点に基づき、原因及び改善策等について深度あるヒアリングを実施し、必要に応じて法第 24 条に基づき報告書を徴収することにより、前払式支払手段発行者における自主的な業務改善状況を把握することとする。</p> <p>さらに、前払式支払手段の利用者の利益の保護の観点から重大な問題があると認められるときには、前払式支払手段発行者に対して、法第 25 条に基づく業務改善命令を発出することとする。また、重大、悪質な法令違反行為が認められるときには、法第 26 条又は第 27 条に基づく業務停止命令等の発出を検討するものとする（行政処分を行う際に留意する事項はⅢ－３による。）。)</p> <p>(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。</p>	<p>② （略）</p> <p><u>（削除）</u></p> <p>③・④ （略）</p> <p>Ⅱ－２－３－２ 監督手法・対応</p> <p>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前払式支払手段発行者の利用者に関する情報管理態勢の課題等については、上記の着眼点に基づき、原因及び改善策等について深度あるヒアリングを実施し、必要に応じて法第 24 条に基づき報告書を徴収することにより、前払式支払手段発行者における自主的な業務改善状況を把握することとする。</p> <p>さらに、前払式支払手段の利用者の利益の保護の観点を含む<u>前払式支払手段の発行の業務の健全かつ適切な運営の確保の観点</u>から重大な問題があると認められるときには、前払式支払手段発行者に対して、法第 25 条に基づく業務改善命令を発出することとする。また、重大、悪質な法令違反行為が認められるときには、法第 26 条又は第 27 条に基づく業務停止命令等の発出を検討するものとする（行政処分を行う際に留意する事項はⅢ－３による。）。)</p> <p>(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。</p>

現 行	改 正 案
<p>Ⅱ－２－４ 苦情処理態勢 苦情処理態勢に関する前払式支払手段発行者の監督に当たっては、例えば、以下の点に留意するものとする。</p> <p>Ⅱ－２－４－１ 主な着眼点 ①～③ （略） ④ <u>委託業務に関する苦情等について、利用者等から委託元である前払式支払手段発行者への直接の連絡体制を設けるなど適切な苦情相談態勢が整備されているか。</u> ⑤～⑦ （略）</p> <p>Ⅱ－２－４－２ 監督手法・対応 検査の指摘事項等によって把握された苦情処理態勢に関する課題等については、上記の着眼点に基づき、原因及び改善策等について、深度あるヒアリングを実施し、必要に応じて法第 24 条に基づき報告書を徴収することにより、前払式支払手段発行者における自主的な業務改善状況を把握することとする。</p> <p>さらに、前払式支払手段の利用者の利益の保護の観点から重大な問題があると認められるときには、前払式支払手段発行者に対して、法第 25 条に基づく業務改善命令を発出することとする。また、重大、悪質な法令違反行為が認められるときには、法第 26 条又は第 27 条に基づく業務停止命令等の発出を検討するものとする（行政処分を行う際に留意する事項はⅢ－３による。）。</p>	<p>Ⅱ－２－４ 苦情処理態勢 （略）</p> <p>Ⅱ－２－４－１ 主な着眼点 ①～③ （略） <u>（削除）</u></p> <p>④～⑥ （略）</p> <p>Ⅱ－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 24 条に基づき報告書を徴収することにより、前払式支払手段発行者における自主的な業務改善状況を把握することとする。</p> <p>さらに、前払式支払手段の利用者の利益の保護の観点を含む前払式支払手段の発行の業務の健全かつ適切な運営の確保の観点から重大な問題があると認められるときには、前払式支払手段発行者に対して、法第 25 条に基づく業務改善命令を発出することとする。また、重大、悪質な法令違反行為が認められるときには、法第 26 条又は第 27 条に基づく業務停止命令等の発出を検討するものとする（行政処分を行う際に留意する事項はⅢ－３による。）。</p>
<p>Ⅱ－２－５ サーバ型前払式支払手段を悪用した架空請求等詐欺</p>	<p>Ⅱ－２－５ サーバ型前払式支払手段を悪用した架空請求等詐欺</p>

現 行	改 正 案
<p style="text-align: center;">被害への対応</p> <p>Ⅱ－２－５－１ 主な着眼点 (略)</p> <p>Ⅱ－２－５－２ 監督手法・対応 検査の指摘事項等によって把握された架空請求等詐欺被害への対応に関する課題等については、上記の着眼点に基づき、原因及び改善策等について、深度あるヒアリングを実施し、必要に応じて法第 24 条に基づき報告書を徴収することにより、サーバ型前払式支払手段発行者における自主的な業務改善状況を把握することとする。</p> <p>更に、架空請求等詐欺被害の防止及び被害回復の観点から重大な問題があると認められるときには、サーバ型前払式支払手段発行者に対して、法第 25 条に基づく業務改善命令を発出することとする。また、重大、悪質な法令違反行為が認められるときには、第 27 条に基づく業務停止命令等の発出を検討するものとする（行政処分を行う際に留意する事項はⅢ－３による。）。</p>	<p style="text-align: center;">被害への対応</p> <p>Ⅱ－２－５－１ 主な着眼点 (略)</p> <p>Ⅱ－２－５－２ 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架空請求等詐欺被害への対応に関する課題等については、上記の着眼点に基づき、原因及び改善策等について深度あるヒアリングを実施し、必要に応じて法第 24 条に基づき報告書を徴収することにより、サーバ型前払式支払手段発行者における自主的な業務改善状況を把握することとする。</p> <p>さらに、架空請求等詐欺被害の防止及び被害回復の観点から重大な問題があると認められるときには、サーバ型前払式支払手段発行者に対して、法第 25 条に基づく業務改善命令を発出することとする。また、重大、悪質な法令違反行為が認められるときには、第 27 条に基づく業務停止命令等の発出を検討するものとする（行政処分を行う際に留意する事項はⅢ－３による。）。</p>
<p>(新設)</p>	<p>Ⅱ－２－６ 不適切利用防止措置 <u>情報通信技術の発展に伴い、前払式支払手段の発行者が提供する仕組みの中で、前払式支払手段の保有者が他者に未使用残高を譲渡することで、個人間で支払手段の移転を行うことが可能な形態の前払式支払手段が登場してきている。</u> このような前払式支払手段は、発行者が提供する仕組みの中で、未使用残高の譲渡が繰り返されるため、移転の履歴が把握しやすい等の利点があるが、発行者が提供する仕組みの中での前払式支払手段の移転が、例えば、公序良俗を害するような不適切な</p>

現 行	改 正 案
<p>(新設)</p> <p>(新設)</p>	<p>取引に利用されることがないようにすることが必要と考えられる。</p> <p>これらを踏まえ、内閣府令第 23 条の 3 第 1 号に規定される前払式支払手段を発行する前払式支払手段発行者に対しては、当該前払式支払手段が不適切に利用されないために必要な措置（以下「不適切利用防止措置」）を講じることが求められる。</p> <p>不適切利用防止措置に関する監督に当たっては、例えば、以下の点に留意するものとする。</p> <p>なお、字義どおりの対応がなされていない場合であっても、当該前払式支払手段発行者の規模や特性などからみて、不適切利用防止の観点から、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。</p> <p>Ⅱ－２－６－１ 主な着眼点</p> <p>① 1 回又は 1 日当たりの譲渡可能な未使用残高の上限設定について、不適切な取引に利用されることがないようにするという点を踏まえつつ、実需に応じた合理的なものとなっているか。</p> <p>② 一定以上の金額について繰り返し譲渡を受けている者を特定するなど、不自然な取引を検知する体制を整備しているか。</p> <p>③ 不自然な取引を行っている者に対し、その利用を一旦停止する等の対応を行っているか。また、原因取引の主体や内容等について、必要な確認をしているか。</p> <p>Ⅱ－２－６－２ 監督手法・対応</p> <p>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不適切利用防止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 24 条</p>

現 行	改 正 案
	<p>に基づき報告書を徴収することにより、前払式支払手段発行者における自主的な業務改善状況を把握することとする。</p> <p>さらに、前払式支払手段の利用者の利益の保護の観点を含む前払式支払手段の発行の業務の健全かつ適切な運営の確保の観点から重大な問題があると認められるときには、前払式支払手段発行者に対して、法第 25 条に基づく業務改善命令を発出することとする。また、重大、悪質な法令違反行為が認められるときには、法第 26 条又は第 27 条に基づく業務停止命令等の発出を検討するものとする（行政処分を行う際に留意する事項はⅢ－3による。）。</p>
<p>Ⅱ－2－6 障害者への対応 （略）</p> <p>Ⅱ－2－6－1 主な着眼点 （略）</p> <p>Ⅱ－2－6－2 監督手法・対応</p> <p>検査の指摘事項等によって把握された前払式支払手段発行者における障害者への対応に関する課題については、上記の着眼点に基づき、原因及び改善策等について、深度あるヒアリングを行うことにより内部管理態勢の整備状況を確認することとする。また、前払式支払手段発行者の内部管理態勢の整備状況に疑義が生じた場合には、必要に応じ、報告（法第 24 条に基づく報告を含む。）を求めて検証することとする。当該整備状況に問題が認められる場合には改善を促すこととする。</p>	<p>Ⅱ－2－7 障害者への対応 （略）</p> <p>Ⅱ－2－7－1 主な着眼点 （略）</p> <p>Ⅱ－2－7－2 監督手法・対応</p> <p>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前払式支払手段発行者における障害者への対応に関する課題については、上記の着眼点に基づき、原因及び改善策等について、深度あるヒアリングを行うことにより内部管理態勢の整備状況を確認することとする。また、前払式支払手段発行者の内部管理態勢の整備状況に疑義が生じた場合には、必要に応じ、報告（法第 24 条に基づく報告を含む。）を求めて検証することとする。当該整備状況に問題が認められる場合には改善を促すこととする。</p>
<p>Ⅱ－2－7 口座振替サービス等の他の事業者の提供するサービスとの連携</p>	<p>Ⅱ－2－8 口座振替サービス等の他の事業者の提供するサービスとの連携</p>

現 行	改 正 案
<p>前払式支払手段の中には、銀行等の提供する口座振替サービスなど、他の事業者の提供するサービスと連携するサービス（以下「連携サービス」という。）が存在する。</p> <p>このような連携サービスについては、前払式支払手段の利用者にとっては利便性の高いサービスとなり得る一方、例えば、悪意のある第三者が連携する預貯金口座（以下「連携口座」という。）の預貯金者になりすまし、前払式支払手段を介して不正取引を行うなど、前払式支払手段発行者のみで完結するサービスとは異なるリスクが介在するおそれがある。また、技術革新の進展により、今後、事業者間の連携は増え、連携に伴うリスクも高まる可能性があると考えられる。</p> <p>以上を踏まえ、連携サービスを提供する前払式支払手段発行者においては、前払式支払手段の利用者や連携先の利用者（以下、Ⅱ－<u>2</u>－<u>7</u>及びⅡ－<u>2</u>－<u>8</u>において「利用者等」という。）の利益の保護を含む前払式支払手段の発行の業務の健全かつ適切な運営の確保の観点から、当該リスクに応じた管理態勢を連携先と協力して構築することが重要であり、連携サービスを提供する前払式支払手段発行者の監督に当たっては、例えば以下のような点に留意するものとする。</p> <p>また、以下の着眼点は、主に、口座振替サービスとの連携を行う場合を念頭に記載しているが、同様に、セキュリティ上の不備等により利用者等に経済的損失が生じ得る他の連携サービスを提供する場合においても、そのリスクに応じ、以下の点を踏まえつつ、リスクに応じた対応を行うことが重要となる。</p> <p>Ⅱ－<u>2</u>－<u>7</u>－<u>1</u> 主な着眼点 (略)</p> <p>Ⅱ－<u>2</u>－<u>7</u>－<u>2</u> 監督手法・対応 (略)</p>	<p>前払式支払手段の中には、銀行等の提供する口座振替サービスなど、他の事業者の提供するサービスと連携するサービス（以下「連携サービス」という。）が存在する。</p> <p>このような連携サービスについては、前払式支払手段の利用者にとっては利便性の高いサービスとなり得る一方、例えば、悪意のある第三者が連携する預貯金口座（以下「連携口座」という。）の預貯金者になりすまし、前払式支払手段を介して不正取引を行うなど、前払式支払手段発行者のみで完結するサービスとは異なるリスクが介在するおそれがある。また、技術革新の進展により、今後、事業者間の連携は増え、連携に伴うリスクも高まる可能性があると考えられる。</p> <p>以上を踏まえ、連携サービスを提供する前払式支払手段発行者においては、前払式支払手段の利用者や連携先の利用者（以下、Ⅱ－<u>2</u>－<u>8</u>及びⅡ－<u>2</u>－<u>9</u>において「利用者等」という。）の利益の保護を含む前払式支払手段の発行の業務の健全かつ適切な運営の確保の観点から、当該リスクに応じた管理態勢を連携先と協力して構築することが重要であり、連携サービスを提供する前払式支払手段発行者の監督に当たっては、例えば以下のような点に留意するものとする。</p> <p>また、以下の着眼点は、主に、口座振替サービスとの連携を行う場合を念頭に記載しているが、同様に、セキュリティ上の不備等により利用者等に経済的損失が生じ得る他の連携サービスを提供する場合においても、そのリスクに応じ、以下の点を踏まえつつ、リスクに応じた対応を行うことが重要となる。</p> <p>Ⅱ－<u>2</u>－<u>8</u>－<u>1</u> 主な着眼点 (略)</p> <p>Ⅱ－<u>2</u>－<u>8</u>－<u>2</u> 監督手法・対応 (略)</p>

現 行	改 正 案
<p>Ⅱ－２－８ 不正取引に対する補償 （略）</p> <p>Ⅱ－２－８－１ 主な着眼点</p> <p>① 前払式支払手段の発行の業務に関し、不正取引が行われたことにより発生した損失の補償その他の対応に関する方針（以下「補償方針」という。）を策定し、前払式支払手段の利用者への情報提供を行うとともに、不正取引が発生した場合に損失が発生するおそれのある前払式支払手段の利用者以外の者も容易に知りうる状態においているか。</p> <p><u>（注）</u>「前払式支払手段の発行の業務に関し、不正取引が行われたことにより発生した損失」とは、前払式支払手段の利用者の意思に反して権限を有しない者の指図が行われたことにより発生した当該利用者の損失に限らず、前払式支払手段の利用者が連携口座の預貯金者になりすますことで預貯金者の意思に反して口座振替が行われたことにより発生した預貯金者の損失など、連携サービスの提供を起因として、連携先の利用者に発生した損失を含む。</p> <p>② 補償方針には、少なくとも以下の事項が定められているか。 イ. 前払式支払手段の発行の業務の内容に応じて、損失が発生するおそれのある具体的な場面毎の被害者に対する損失の補</p>	<p>Ⅱ－２－９ 不正取引に対する補償 （略）</p> <p>Ⅱ－２－９－１ 主な着眼点</p> <p>① <u>内閣府令第23条の2第1項第3号及び第23条の3第2号に基づき</u>、前払式支払手段の発行の業務に関し、不正取引が行われたことにより発生した損失の補償その他の対応に関する方針（以下「補償方針」という。）を策定し、前払式支払手段の利用者への情報提供を行うとともに、不正取引が発生した場合に損失が発生するおそれのある前払式支払手段の利用者以外の者も容易に知りうる状態においているか。</p> <p><u>（注1）</u>「前払式支払手段の発行の業務に関し、不正取引が行われたことにより発生した損失」とは、前払式支払手段の利用者の意思に反して権限を有しない者の指図が行われたことにより発生した当該利用者の損失に限らず、前払式支払手段の利用者が連携口座の預貯金者になりすますことで預貯金者の意思に反して口座振替が行われたことにより発生した預貯金者の損失など、連携サービスの提供を起因として、連携先の利用者に発生した損失を含む。</p> <p><u>（注2）</u>内閣府令第23条の3第2号に規定する「前払式支払手段の発行の業務の内容及び方法に照らし必要があると認められる場合」とは、例えば、銀行等の提供する口座振替サービスと連携した前払式支払手段を発行する場合など、<u>前払式支払手段の発行の業務の内容及び方法に照らし、前払式支払手段の利用者以外に損失が発生するおそれのある場合をいう。</u></p> <p>② 補償方針には、少なくとも以下の事項が定められているか。 イ. 前払式支払手段の発行の業務の内容に応じて、損失が発生するおそれのある具体的な場面毎の被害者に対する損失の補</p>

現 行	改 正 案
<p>償の有無、内容及び補償に要件がある場合にはその内容</p> <p>ロ. 補償手続の内容</p> <p>ハ. 連携サービスを提供する場合にあっては前払式支払手段発行者と連携先の補償の分担に関する事項（被害者に対する補償の実施者を含む。）</p> <p>ニ. 補償に関する相談窓口及びその連絡先</p> <p>ホ. 不正取引の公表基準</p> <p>（注）ハに定める事項については、当該事項に関する連携先との契約内容の全てについて利用者への情報提供等を行う必要まではないが、少なくとも、被害者に対する補償の実施者については利用者への情報提供等を行う必要があることに留意する。</p> <p>③・④ （略）</p> <p>II-2-8-2 監督手法・対応</p>	<p>償の有無、内容及び補償に要件がある場合にはその内容</p> <p>ロ. 補償手続の内容</p> <p>ハ. 連携サービスを提供する場合にあっては前払式支払手段発行者と連携先の補償の分担に関する事項（被害者に対する補償の実施者を含む。）</p> <p>ニ. 補償に関する相談窓口及びその連絡先</p> <p>ホ. 不正取引の公表基準</p> <p>（注）ハに定める事項については、<u>内閣府令第23条の2第1項第3号及び第23条の3第2号に基づき</u>、当該事項に関する連携先との契約内容の全てについて利用者への情報提供等を行う必要まではないが、少なくとも、被害者に対する補償の実施者については利用者への情報提供等を行う必要があることに留意する。</p> <p>③・④ （略）</p> <p>II-2-9-2 監督手法・対応</p>
<p>II-3 事務運営</p> <p>II-3-1 システム管理 （略）</p> <p>II-3-1-1 主な着眼点 (1) （略）</p> <p>(2) システムリスク管理態勢</p> <p>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</p>	<p>II-3 事務運営</p> <p>II-3-1 システム管理 （略）</p> <p>II-3-1-1 主な着眼点 (1) （略）</p> <p>(2) システムリスク管理態勢</p> <p>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</p>

現 行	改 正 案
<p>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。</p> <p>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。<u>また、統合された複数のサービスの一部として前払式支払手段発行業務を提供する場合、これら複数のサービス全体のシステムを踏まえた、リスク管理態勢を整備しているか。</u></p> <p>③ （略）</p> <p>(3) システムリスク評価</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>なお、多様なサービスやシステム（外部事業者が提供するものも含む。）と連携した、高度・複雑な情報システムを有している場合には、システムリスクに、以下のようなものを<u>含めることが望ましい。</u></p> <p>・多様なサービスやシステムを利用することによって生じるリスク</p>	<p>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。<u>また、統合された複数のサービスの一部として前払式支払手段発行業務を提供する場合、これら複数のサービス全体のシステムを踏まえた、リスク管理態勢を整備しているか。</u></p> <p>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。</p> <p>③ （略）</p> <p>(3) システムリスク評価</p> <p>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、定期的かつ適時にリスクを認識・評価しているか。</p> <p>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。</p> <p>なお、多様なサービスやシステム（外部事業者が提供するものも含む。）と連携した、高度・複雑な情報システムを有している場合には、システムリスクに、以下のようなものを<u>含めているか。</u></p> <p>・多様なサービスやシステムを利用することによって生じるリスク</p>

現 行	改 正 案
<p>・取引の急増への対応など、多様なサービスやシステムと連携することによって生じるリスク なお、取引の急増が想定される場合には、システム連携を行う他社と想定取引件数などを事前に連携し、必要な対策を講じることが望ましい。</p> <p>②・③ （略）</p> <p>(4) 情報セキュリティ管理 ①～③ （略） ④ 前払式支払手段発行者が責任を負うべき利用者の重要情報を網羅的に洗い出し、把握、管理しているか。 利用者の重要情報の洗い出しにあたっては、業務、システム、外部委託先を対象範囲とし、例えば、以下のようなデータを洗い出しの対象範囲としているか。 ・通常の業務では使用しないシステム領域に格納されたデータ ・障害解析のためにシステムから出力された障害解析用データ 等 <u>（新設）</u></p> <p>⑤～⑩ （略） ⑪ 定期的に、データのバックアップを取るなど、データが<u>き損</u>した場合に備えた措置を取っているか。</p> <p>(5) サイバーセキュリティ管理 ①・② （略） ③ サイバー攻撃に備え、入口対策、内部対策、出口対策といった多段階のサイバーセキュリティ対策を組み合わせた多層防御を講じているか。 ・入口対策（例えば、ファイアウォールの設置、抗ウィルス</p>	<p>・取引の急増への対応など、多様なサービスやシステムと連携することによって生じるリスク なお、取引の急増が想定される場合に、システム連携を行う他社と想定取引件数などを事前に連携し、必要な対策を講じているか。</p> <p>②・③ （略）</p> <p>(4) 情報セキュリティ管理 ①～③ （略） ④ 前払式支払手段発行者が責任を負うべき利用者の重要情報を網羅的に洗い出し、把握、管理しているか。 利用者の重要情報の洗い出しにあたっては、業務、システム、外部委託先を対象範囲とし、例えば、以下のようなデータを洗い出しの対象範囲としているか。 ・通常の業務では使用しないシステム領域に格納されたデータ ・障害解析のためにシステムから出力された障害解析用データ ・外部委託先・連携先に移送・移転されたデータ 等</p> <p>⑤～⑩ （略） ⑪ 定期的に、データのバックアップを取るなど、データが<u>毀損</u>した場合に備えた措置を取っているか。</p> <p>(5) サイバーセキュリティ管理 ①・② （略） 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、<u>WAF</u>の設置、抗ウィ</p>

現 行	改 正 案
<p>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)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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、本番システム（サーバー間）のセキュア化（パケットフィルタや通信の暗号化）、開発環境（テスト環境を含む。）と本番システム環境のネットワークの分離、利用目的に応じたネットワークセグメント分離 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) <p>④～⑥ （略）</p> <p>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。</p> <p>また、内外の環境変化や事故・事件に<u>応じ</u>、<u>認証方式の見直し</u>を行っているか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・可変式パスワード、生体認証、<u>電子証明書を用いた多要素認証</u>や<u>多段階認証</u>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・スマートデバイス等とは別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（同一のパスワードの設定を不可とすること等の事項に留意すること。） ・特定の端末のみを利用可能とする端末認証機能 等 	<p>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)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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、本番システム（サーバー間）のセキュア化（パケットフィルタや通信の暗号化）、開発環境（テスト環境を含む。）と本番システム環境のネットワークの分離、利用目的に応じたネットワークセグメント分離 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) <p>④～⑥ （略）</p> <p>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。</p> <p>また、内外の環境変化や事故・事件の<u>発生状況を踏まえ</u>、<u>定期的かつ適時にリスクを認識・評価し</u>、<u>必要に応じて</u>、<u>認証方式の見直し</u>を行っているか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・可変式パスワード、生体認証、<u>電子証明書等実効的な要素を組み合わせた多要素認証</u>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・スマートデバイス等とは別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（同一のパスワードの設定を不可とすること等の事項に留意すること。） ・特定の端末のみを利用可能とする端末認証機能 等 <p><u>(注) 電話番号、メールアドレス、パスワードなど認証に利用される情報の登録・変更</u>に<u>堅牢な認証方式が導入されている必要がある点</u>に留意する。</p>

現 行	改 正 案
<p>⑧～⑩ （略）</p> <p>(6) システム企画・開発・運用管理</p> <p>①～④ （略）</p> <p>⑤ 他社のシステムと連携する場合や、多数の利用者が前払式支払手段のシステムを利用することが見込まれる場合には、システム全体の品質を確保するために、以下の観点を含めた規程や方針等を策定し、適切に実施しているか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・品質を確保するためのテスト実施方針を定めること ・<u>性能設計を十分なものとし、パフォーマンスの上限値を管理すること</u> ・<u>連携する他社のシステムも考慮し、取引件数の状況、想定件数に応じたキャパシティ計画とすること</u>（大規模な販売促進活動を行う等、一時的な取引件数の増加が見込まれる場合を含む。） ・各種資源の性能や容量の限界を考慮した、監視項目の設定や負荷状態の監視、必要に応じた制御を行うこと ・システム開発時にシステムの制限値を把握すること 等 <p>⑥・⑦ （略）</p> <p>(7)・(8) （略）</p> <p>(9) コンティンジェンシープラン</p> <p>①～④ （略）</p> <p>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。</p> <p>なお、コンティンジェンシープランに基づく訓練は、<u>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。</u></p>	<p>⑧～⑩ （略）</p> <p>(6) システム企画・開発・運用管理</p> <p>①～④ （略）</p> <p>⑤ 他社のシステムと連携する場合や、多数の利用者が前払式支払手段のシステムを利用することが見込まれる場合には、システム全体の品質を確保するために、以下の観点を含めた規程や方針等を策定し、適切に実施しているか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・品質を確保するためのテスト実施方針を定めること ・<u>システムのパフォーマンス・キャパシティ管理において、他社事例も踏まえ、取引の急増を想定した計画とし、敷居値を設定すること</u>（大規模な販売促進活動を行う等、一時的な取引件数の増加が見込まれる場合を含む。） ・各種資源の性能や容量の限界を考慮した、監視項目の設定や負荷状態の監視、必要に応じた制御を行うこと ・システム開発時にシステムの制限値を把握すること 等 <p>⑥・⑦ （略）</p> <p>(7)・(8) （略）</p> <p>(9) コンティンジェンシープラン</p> <p>①～④ （略）</p> <p>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。</p> <p>なお、コンティンジェンシープランに基づく訓練は、<u>全社レベルで行い、重要度やリスクに応じて外部委託先やシステムの連携先等と合同で実施しているか。</u></p>

現 行	改 正 案
<p>⑥ （略）</p> <p>(10) （略）</p> <p>Ⅱ－３－１－２ 監督手法・対応</p> <p>(1) 問題認識時</p> <p>検査の指摘事項等によって把握されたシステム管理に関する課題等については、上記の着眼点に基づき、原因及び改善策等について、深度あるヒアリングを実施し、必要に応じて法第 24 条に基づき報告書を徴収することにより、前払式支払手段発行者における自主的な業務改善状況を把握することとする。</p> <p>更に、前払式支払手段の利用者の利益の保護の観点から重大な問題があると認められるときには、前払式支払手段発行者に対して、法第 25 条に基づく業務改善命令を発出することとする。また、重大、悪質な法令違反行為が認められるときには、法第 26 条又は第 27 条に基づく業務停止命令等の発出を検討するものとする（行政処分を行う際に留意する事項はⅢ－３による。）。</p> <p>(2)・(3) （略）</p> <p><u>(新設)</u></p>	<p><u>また、訓練結果をもとに、必要に応じて、コンティンジェンシープランを見直しているか。</u></p> <p>⑥ （略）</p> <p>(10) （略）</p> <p>Ⅱ－３－１－２ 監督手法・対応</p> <p>(1) 問題認識時</p> <p><u>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管理に関する課題等については、上記の着眼点に基づき、原因及び改善策等について、深度あるヒアリングを実施し、必要に応じて法第 24 条に基づき報告書を徴収することにより、前払式支払手段発行者における自主的な業務改善状況を把握することとする。</u></p> <p><u>さらに、前払式支払手段の利用者の利益の保護の観点を含む前払式支払手段の発行の業務の健全かつ適切な運営の確保の観点から重大な問題があると認められるときには、前払式支払手段発行者に対して、法第 25 条に基づく業務改善命令を発出することとする。また、重大、悪質な法令違反行為が認められるときには、法第 26 条又は第 27 条に基づく業務停止命令等の発出を検討するものとする（行政処分を行う際に留意する事項はⅢ－３による。）。</u></p> <p>(2)・(3) （略）</p> <p>(4) <u>外部委託先への対応</u></p> <p><u>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Ⅱ－３－３－２の対応を行うものとする。</u></p>

現 行	改 正 案
<p>(新設)</p>	<p>II-3-2 事務リスク管理</p> <p><u>事務リスクとは、前払式支払手段発行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、前払式支払手段発行者が損失を被るリスクをいうが、前払式支払手段発行者は当該リスクに係る内部管理態勢を適切に整備し、業務の健全かつ適切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。</u></p> <p><u>なお、字義どおりの対応がなされていない場合であっても、当該前払式支払手段発行者の規模や特性などからみて、前払式支払手段の利用者の利益を保護する観点から、特段の問題がないと認められれば、不適切とするものではない。</u></p> <p>II-3-2-1 主な着眼点</p> <p>(1) <u>事務リスク管理態勢</u></p> <p>① <u>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。</u></p> <p>② <u>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。</u></p> <p>③ <u>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。</u></p> <p>④ <u>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。</u></p> <p>(2) <u>内部監査態勢</u></p> <p><u>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</u></p>

現 行	改 正 案
	<p><u>監査を適切に実施しているか。</u></p> <p>(3) <u>営業所のリスク管理態勢</u> <u>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</u> <u>チェックする措置を講じているか。</u></p> <p>II-3-2-2 監督手法・対応 <u>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</u> <u>日常の監督事務を通じて把握された前払式支払手段発行者の事</u> <u>務リスク管理に関する課題等については、上記の着眼点に基づ</u> <u>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</u> <u>要に応じて法第 24 条に基づき報告書を徴収することにより、前</u> <u>払式支払手段発行者における自主的な業務改善状況を把握する</u> <u>こととする。</u></p> <p><u>さらに、前払式支払手段の利用者の利益の保護の観点を含む前</u> <u>払式支払手段の発行の業務の健全かつ適切な運営の確保の観点</u> <u>から重大な問題があると認められるときには、前払式支払手段発</u> <u>行者に対して、法第 25 条に基づく業務改善命令を発出すること</u> <u>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、</u> <u>法第 26 条又は第 27 条に基づく業務停止命令等の発出を検討する</u> <u>ものとする（行政処分を行う際に留意する事項はⅢ-3によ</u> <u>る。）。</u></p>
(新設)	<p>II-3-3 外部委託 <u>前払式支払手段発行者は業務の一部を第三者に委託（二以上の</u> <u>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</u> <u>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</u> <u>の健全かつ適切な運営を確保するため、前払式支払手段発行者の</u> <u>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</u></p>

現 行	改 正 案
<p>(新設)</p>	<p>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。</p> <p>Ⅱ－３－３－１ 主な着眼点</p> <p>① <u>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。</u></p> <p>② <u>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。</u></p> <p>③ <u>委託契約によっても当該前払式支払手段発行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、当該前払式支払手段発行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。</u> <u>(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。</u></p> <p>④ <u>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、適切に当該現金の受払いに係る未使用残高の増減を把握できる措置を講じているか。</u></p> <p>⑤ <u>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、前払式支払手段発行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。</u></p> <p>⑥ <u>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、滅失又は毀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</u></p>

現 行	改 正 案
<p>(新設)</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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前払式支払手段発行者への直接の連絡体制を設けるなど適切な苦情相談態勢が整備されているか。</p> <p>Ⅱ－３－３－２ 監督手法・対応</p>

現 行	改 正 案
	<p><u>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前払式支払手段発行者の外部委託に関する課題等については、上記の着眼点に基づき、原因及び改善策等について深度あるヒアリングを実施し、必要に応じて法第 24 条に基づき報告書を徴収することにより、前払式支払手段発行者における自主的な業務改善状況を把握することとする。</u></p> <p><u>さらに、前払式支払手段の利用者の利益の保護の観点を含む前払式支払手段の発行の業務の健全かつ適切な運営の確保の観点から重大な問題があると認められるときには、前払式支払手段発行者に対して、法第 25 条に基づく業務改善命令を発出することとする。また、重大、悪質な法令違反行為が認められるときには、法第 26 条又は第 27 条に基づく業務停止命令等の発出を検討するものとする（行政処分を行う際に留意する事項はⅢ－3による。）。</u></p> <p><u>（注）ヒアリングは、委託者である前払式支払手段発行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。</u></p> <p><u>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、委託者である前払式支払手段発行者の同席を求めるものとする。</u></p>
<p>Ⅱ－3－2 前払式支払手段の払戻し (略)</p> <p>Ⅱ－3－2－1 主な着眼点 ①法第 20 条第 1 項に基づく払戻しについて イ. 法第 20 条第 2 項各号に規定する項目について、全ての営業</p>	<p>Ⅱ－3－4 前払式支払手段の払戻し (略)</p> <p>Ⅱ－3－4－1 主な着眼点 ①法第 20 条第 1 項に基づく払戻しについて イ. 法第 20 条第 2 項各号に規定する項目について、全ての営業</p>

現 行	改 正 案
<p>所又は事務所及び加盟店において適切に掲示が行われるよう、例えば、加盟店へ掲示内容や掲示期間の周知を行うとともに掲示状況の確認を行うなど、適切な措置を講じているか。日刊新聞紙による公告については、<u>払戻</u>手続の対象となる前払式支払手段を使用することができる施設の所在する都道府県を全て網羅する形で行われているか。（注）</p> <p>なお、内閣府令第41条第4項に規定する場合においては、前払式支払手段発行者は、営業所又は事務所及び加盟店における掲示に代えて、内閣府令第21条第2項各号の方法のうち、少なくとも法第13条第1項に規定する情報の提供義務を履行するために通常使用している方法により、所要の事項について情報の提供を行う必要がある。</p> <p>ロ.（略）</p> <p>ハ. 払戻しの申出を行った利用者について、もれなく払戻しが行われているか。</p> <p>（注1）「利用終了」とは、前払式支払手段の発行の業務の全部又は一部の廃止（相続又は事業譲渡、合併若しくは会社分割その他の事由により、当該事業の承継が行われた場合を除く）をいう。</p> <p>（注2）公告や営業所または事務所及び加盟店における掲示の実施状況に照らして、前払式支払手段発行者が法第20条第2項に規定する措置を十分に講じたとは認められない場合には、同条第1項に規定する<u>払戻</u>手続が適切に実施されたとは認められず、当該期間中に現実に払戻しが行われなかった前払式支払手段については、未使用残高から控除することができないことに留意する必要がある。</p> <p>②法第20条第5項に基づく払戻しについて</p> <p>イ.（略）</p> <p>ロ. 法第20条第5項及び内閣府令第42条第1号又は第2号</p>	<p>所又は事務所及び加盟店において適切に掲示が行われるよう、例えば、加盟店へ掲示内容や掲示期間の周知を行うとともに掲示状況の確認を行うなど、適切な措置を講じているか。日刊新聞紙による公告については、<u>払戻し</u>の手続の対象となる前払式支払手段を使用することができる施設の所在する都道府県を全て網羅する形で行われているか。（注）</p> <p>なお、内閣府令第41条第4項に規定する場合においては、前払式支払手段発行者は、営業所又は事務所及び加盟店における掲示に代えて、内閣府令第21条第2項各号の方法のうち、少なくとも法第13条第1項に規定する情報の提供義務を履行するために通常使用している方法により、所要の事項について情報の提供を行う必要がある。</p> <p>ロ.（略）</p> <p>ハ. 払戻しの申出を行った利用者について、もれなく払戻しが行われているか。</p> <p>（注1）「利用終了」とは、前払式支払手段の発行の業務の全部又は一部の廃止（相続又は事業譲渡、合併若しくは会社分割その他の事由により、当該事業の承継が行われた場合を除く）をいう。</p> <p>（注2）公告や営業所または事務所及び加盟店における掲示の実施状況に照らして、前払式支払手段発行者が法第20条第2項に規定する措置を十分に講じたとは認められない場合には、同条第1項に規定する<u>払戻し</u>の手続が適切に実施されたとは認められず、当該期間中に現実に払戻しが行われなかった前払式支払手段については、未使用残高から控除することができないことに留意する必要がある。</p> <p>②法第20条第5項に基づく払戻しについて</p> <p>イ.（略）</p> <p>ロ. 法第20条第5項及び内閣府令第42条第1項第1号又は第</p>

現 行	改 正 案
<p>に基づき、利用者からの払戻請求に応じている場合には、利用者に対して払戻手続について適切に説明を行っているか。例えば、利用者が、「常に払戻しが可能である」と誤認するおそれのある説明を行っていないか。 <u>（新設）</u></p> <p>II-3-2-2 監督手法・対応 内閣府令第 41 条第 4 項及び第 5 項による届出書の内容等を確認した結果、法第 20 条第 1 項に基づく払戻手続が適正に行われたか否かについて、疑義がある場合には、法第 18 条第 4 号に基づき発行保証金の取戻しの承認を行う前に、必要に応じて法第 24 条に基づき報告書を徴収することなどにより、当該払戻手続が適正に行われたことを確認することとする。</p> <p>その他、検査の指摘事項等によって把握された前払式支払手段の払戻しに関する課題等については、上記の着眼点に基づき、原因及び改善策等については、深度あるヒアリングを実施し、必要に応じて法第 24 条に基づき報告書を徴収することにより、前払式支払手段発行者における自主的な業務改善状況を把握することとする。</p> <p>更に、前払式支払手段の利用者の利益の保護の観点から重大な</p>	<p>2号に基づき、利用者からの払戻請求に応じている場合には、利用者に対して払戻しの手続について適切に説明を行っているか。例えば、利用者が、「常に払戻しが可能である」と誤認するおそれのある説明を行っていないか。</p> <p><u>ハ. 法第 20 条第 5 項及び内閣府令第 42 条第 1 項第 4 号に基づく払戻し承認申請をする際には、当該払戻しをした結果、払戻し対象以外の前払式支払手段の保有者が十分な払戻しを受けられないことを防止する観点から、発行する全ての前払式支払手段の払戻しを確実にを行うことが可能な資力を有することを貸借対照表等により確認しているか。</u></p> <p><u>（注）払戻し承認申請をする場合としては、例えば、サーバー型前払式支払手段がサイバー攻撃を受け、不正利用されるおそれが継続している場合等が考えられる。</u></p> <p>II-3-4-2 監督手法・対応 内閣府令第 41 条第 4 項及び第 5 項による届出書の内容等を確認した結果、法第 20 条第 1 項に基づく払戻しの手続が適正に行われたか否かについて、疑義がある場合には、法第 18 条第 4 号に基づき発行保証金の取戻しの承認を行う前に、必要に応じて法第 24 条に基づき報告書を徴収することなどにより、当該払戻しの手続が適正に行われたことを確認することとする。</p> <p>その他、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前払式支払手段の払戻しに関する課題等については、上記の着眼点に基づき、原因及び改善策等については、深度あるヒアリングを実施し、必要に応じて法第 24 条に基づき報告書を徴収することにより、前払式支払手段発行者における自主的な業務改善状況を把握することとする。</p> <p><u>さらに、前払式支払手段の利用者の利益の保護の観点を含む前</u></p>

現 行	改 正 案
<p>問題があると認められるときには、前払式支払手段発行者に対して、法第 25 条に基づく業務改善命令を発出することとする。また、重大、悪質な法令違反行為が認められるときには、法第 26 条又は第 27 条に基づく業務停止命令等の発出を検討するものとする（行政処分を行う際に留意する事項はⅢ－3による。）。</p>	<p><u>払式支払手段の発行の業務の健全かつ適切な運営の確保の観点から</u>重大な問題があると認められるときには、前払式支払手段発行者に対して、法第 25 条に基づく業務改善命令を発出することとする。また、重大、悪質な法令違反行為が認められるときには、法第 26 条又は第 27 条に基づく業務停止命令等の発出を検討するものとする（行政処分を行う際に留意する事項はⅢ－3による。）。</p>
<p>Ⅱ－3－3 加盟店の管理（第三者型発行者のみ） （略）</p> <p>Ⅱ－3－3－1 主な着眼点 （略）</p> <p>Ⅱ－3－3－2 監督手法・対応 検査の指摘事項等によって把握された第三者型発行者の加盟店管理に関する課題等については、上記の着眼点に基づき、原因及び改善策等について、深度あるヒアリングを実施し、必要に応じて法第 24 条に基づき報告書を徴収することにより、第三者型発行者における自主的な業務改善状況を把握することとする。</p> <p>更に、前払式支払手段の利用者及び加盟店の利益の保護の観点から重大な問題があると認められるときには、第三者型発行者に対して、法第 25 条に基づく業務改善命令を発出することとする。また、重大、悪質な法令違反行為が認められるときには、第 27 条に基づく業務停止命令等の発出を検討するものとする（行政処分を行う際に留意する事項はⅢ－3による。）。</p>	<p>Ⅱ－3－5 加盟店の管理（第三者型発行者のみ） （略）</p> <p>Ⅱ－3－5－1 主な着眼点 （略）</p> <p>Ⅱ－3－5－2 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<u>日常の監督事務を通じて</u>把握された第三者型発行者の加盟店管理に関する課題等については、上記の着眼点に基づき、原因及び改善策等について、深度あるヒアリングを実施し、必要に応じて法第 24 条に基づき報告書を徴収することにより、第三者型発行者における自主的な業務改善状況を把握することとする。</p> <p>さらに、前払式支払手段の利用者及び加盟店の利益の保護の観点を<u>含む前払式支払手段の発行の業務の健全かつ適切な運営の確保の観点から</u>重大な問題があると認められるときには、第三者型発行者に対して、法第 25 条に基づく業務改善命令を発出することとする。また、重大、悪質な法令違反行為が認められるときには、第 27 条に基づく業務停止命令等の発出を検討するものとする（行政処分を行う際に留意する事項はⅢ－3による。）。</p>
<p>Ⅱ－4 自家型前払式支払手段の発行の業務の承継に係る特例</p>	<p>Ⅱ－4 自家型前払式支払手段の発行の業務の承継に係る特例</p>

現 行	改 正 案
<p>自家型前払式支払手段の発行の業務の承継に係る監督に当たっては、例えば、以下の点に留意するものとする。</p> <p>Ⅱ－４－１ 主な着眼点 （略）</p> <p>Ⅱ－４－２ 監督手法・対応 法第 30 条第 2 項に基づき届出書が提出された場合は、譲受人が法令により義務付けられた供託義務を果たすことが担保されているか、及び譲受人が利用者に対して、譲渡人が提供していたものと同様の物品・役務を提供できる能力を有しているかなどについて確認を行い、利用者の利益の保護の観点から重大な問題が認められる場合には、当該譲受人に対して、発行保証金の供託を命じる業務改善命令を発出することとする。</p>	<p>（略）</p> <p>Ⅱ－４－１ 主な着眼点 （略）</p> <p>Ⅱ－４－２ 監督手法・対応 法第 30 条第 2 項に基づき届出書が提出された場合は、譲受人が法令により義務付けられた供託義務を果たすことが担保されているか、及び譲受人が利用者に対して、譲渡人が提供していたものと同様の物品・役務を提供できる能力を有しているかなどについて確認を行い、利用者の利益の保護の観点を含む前払式支払手段の発行の業務の健全かつ適切な運営の確保の観点から重大な問題が認められる場合には、当該譲受人に対して、発行保証金の供託を命じる業務改善命令を発出することとする。</p>
<p>Ⅲ 前払式支払手段発行者の検査・監督に係る事務処理上の留意点</p> <p>Ⅲ－２ 資金決済に関する法律等に係る諸手続 （略）</p> <p>Ⅲ－２－１ 発行届出書、登録申請書の受理等 (1) 自家型前払式支払手段の発行届出の受理</p> <p>① 発行届出書及び変更届出書の受理に当たっては、次の事項に留意し、不適切な場合にはその是正を求めるものとする。 イ・ロ （略） <u>（新設）</u></p>	<p>Ⅲ 前払式支払手段発行者の検査・監督に係る事務処理上の留意点</p> <p>Ⅲ－２ 資金決済に関する法律等に係る諸手続 （略）</p> <p>Ⅲ－２－１ 発行届出書、登録申請書の受理等 (1) 自家型前払式支払手段の発行届出の受理</p> <p>① 発行届出書及び変更届出書の受理に当たっては、次の事項に留意し、不適切な場合にはその是正を求めるものとする。 イ・ロ （略） <u>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。</u> <u>a. 資金決済に関する法律等を遵守する旨</u> <u>b. 委託業務の範囲に関する事項</u></p>

現 行	改 正 案
<p>② （略）</p> <p>(2) （略）</p> <p>(3) 第三者型発行者の登録申請書等の受理</p> <p>① 登録申請書及び変更の届出書の受理に当たっては、次の事項に留意し、不適切な場合にはその是正を求めるものとする。 イ・ロ （略） <u>（新設）</u></p> <p>② （略）</p> <p>(4)～(9)</p> <p>(10) 自家型発行者名簿及び第三者型発行者登録簿の縦覧 内閣府令第 13 条の規定に基づく自家型発行者名簿の縦覧及び内閣府令第 18 条の規定に基づく第三者型発行者登録簿の縦覧については、次により取り扱うものとする。</p> <p>①～③ （略）</p> <p>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。</p>	<p><u>c. 委託手数料の決定及び支払いに関する事項</u> <u>d. 委託業務の取扱いに必要な経費の分担に関する事項</u> <u>e. 営業用の施設及び設備の設置主体等</u></p> <p>② （略）</p> <p>(2) （略）</p> <p>(3) 第三者型発行者の登録申請書等の受理</p> <p>① 登録申請書及び変更の届出書の受理に当たっては、次の事項に留意し、不適切な場合にはその是正を求めるものとする。 イ・ロ （略）</p> <p><u>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。</u></p> <p><u>a. 資金決済に関する法律等を遵守する旨</u> <u>b. 委託業務の範囲に関する事項</u> <u>c. 委託手数料の決定及び支払いに関する事項</u> <u>d. 委託業務の取扱いに必要な経費の分担に関する事項</u> <u>e. 営業用の施設及び設備の設置主体等</u></p> <p>② （略）</p> <p>(4)～(9) （略）</p> <p>(10) 自家型発行者名簿及び第三者型発行者登録簿の縦覧 内閣府令第 13 条の規定に基づく自家型発行者名簿の縦覧及び内閣府令第 18 条の規定に基づく第三者型発行者登録簿の縦覧については、次により取り扱うものとする。</p> <p>①～③ （略）</p> <p>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。</p>

現 行	改 正 案
<p>ロ. 登録簿等を汚損若しくは<u>き損</u>し又はそのおそれがあると認められる者。</p> <p>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。</p> <p>(11) (略)</p>	<p>ロ. 登録簿等を汚損若しくは<u>毀損</u>し又はそのおそれがあると認められる者。</p> <p>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。</p> <p>(11) (略)</p>
<p>Ⅲ－２－２ 発行の業務の廃止の取扱い</p> <p>(1) 財務局長は、あらかじめ前払式支払手段発行者に対し、法第 24 条第 1 項に基づき、当該前払式支払手段発行者が前払式支払手段の発行の業務の全部又は一部の廃止（相続又は事業譲渡、合併若しくは会社分割その他の事由により、当該事業の承継が行われた場合を除く）を決定した場合、又は法第 27 条第 1 項に基づき第三者型発行者の登録を取り消された場合には、別紙様式 17 により、法第 20 条第 1 項に基づく前払式支払手段の<u>払戻</u>手続の実施予定等について記載した報告書を提出することを、求めるものとする。</p> <p>（注 1）法第 33 条第 1 項の規定に基づき、前払式支払手段の発行の業務の一部について廃止等届出書が提出された場合には、廃止した当該業務に係る前払式支払手段についてのみ、法第 20 条第 1 項に規定する<u>払戻</u>手続の対象となることに留意する。</p> <p>（注 2）法第 33 条第 1 項第 1 号に規定する「前払式支払手段の発行の業務の全部又は一部を廃止したとき」とは、当該前払式支払手段の発行及び使用の双方を取りやめる場合を指し、単に新規発行のみを取りやめるだけの場合は含まれない。</p>	<p>Ⅲ－２－２ 発行の業務の廃止の取扱い</p> <p>(1) 財務局長は、あらかじめ前払式支払手段発行者に対し、法第 24 条第 1 項に基づき、当該前払式支払手段発行者が前払式支払手段の発行の業務の全部又は一部の廃止（相続又は事業譲渡、合併若しくは会社分割その他の事由により、当該事業の承継が行われた場合を除く）を決定した場合、又は法第 27 条第 1 項に基づき第三者型発行者の登録を取り消された場合には、別紙様式 17 により、法第 20 条第 1 項に基づく前払式支払手段の<u>払戻し</u>の手続の実施予定等について記載した報告書を提出することを、求めるものとする。</p> <p>（注 1）法第 33 条第 1 項の規定に基づき、前払式支払手段の発行の業務の一部について廃止等届出書が提出された場合には、廃止した当該業務に係る前払式支払手段についてのみ、法第 20 条第 1 項に規定する<u>払戻し</u>の手続の対象となることに留意する。</p> <p>（注 2）法第 33 条第 1 項第 1 号に規定する「前払式支払手段の発行の業務の全部又は一部を廃止したとき」とは、当該前払式支払手段の発行及び使用の双方を取りやめる場合を指し、単に新規発行のみを取りやめるだけの場合は含まれない。</p>

現 行	改 正 案
(2)・(3)・(4) (略)	(2)・(3)・(4) (略)
<p>Ⅲ－２－３ 発行保証金に係る手続について (1) (略) <u>(新設)</u></p>	<p>Ⅲ－２－３ 発行保証金に係る手続について (1) (略) <u>(2) 発行保証金の取戻しに関する事項</u> ① 政令第9条第1項第1号及び第2号に規定する「直前の基準日」とは、発行保証金規則第1条第1項の規定による発行保証金取戻承認申請書の提出の日の直前の基準日をいう。</p>
<p>Ⅲ－３ 行政処分を行う際の留意点 (1)・(2) (略)</p> <p>(3) 法第25条、法第26条又は法第27条に基づく業務改善命令、業務停止命令、登録取消し 検査結果やオフサイト・モニタリングへの対応として、報告内容（追加報告を含む。）を検証した結果、利用者の利益の保護に関し重大な問題があると認められる場合等においては、以下①から③に掲げる要素を勘案するとともに、他に考慮すべき要素がないかどうかを吟味した上で、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 改善に向けた取組みを前払式支払手段発行者の自主性に委ねることが適切かどうか、 ・ 改善に相当の取組みを要し、一定期間業務改善に専念・集中させる必要があるか、 ・ 業務を継続させることが適切かどうか、 <p>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。 ①～③ (略)</p>	<p>Ⅲ－３ 行政処分を行う際の留意点 (1)・(2) (略)</p> <p>(3) 法第25条、法第26条又は法第27条に基づく業務改善命令、業務停止命令、登録取消し 検査結果やオフサイト・モニタリングへの対応として、報告内容（追加報告を含む。）を検証した結果、利用者の利益の保護を含む前払式支払手段の発行の業務の健全かつ適切な運営の確保に関し重大な問題があると認められる場合等においては、以下①から③に掲げる要素を勘案するとともに、他に考慮すべき要素がないかどうかを吟味した上で、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 改善に向けた取組みを前払式支払手段発行者の自主性に委ねることが適切かどうか、 ・ 改善に相当の取組みを要し、一定期間業務改善に専念・集中させる必要があるか、 ・ 業務を継続させることが適切かどうか、 <p>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。 ①～③ (略)</p>

現 行		改 正 案	
(4)・(5) (略)		(4)・(5) (略)	
(中略)		(中略)	
適否	審 査 内 容	適否	審 査 内 容
	前払式支払手段の発行の業務に関する社内規則その他これに準ずるもの（内閣府令第16条第8号）など		前払式支払手段の発行の業務に関する社内規則その他これに準ずるもの（内閣府令第16条第8号）など
(新設)			<u>不祥事件に対する対応（Ⅱ-1-3）</u>
(新設)	(新設)	<input type="checkbox"/>	<u>不祥事件対応の責任部署が明確化されているか。</u>
(新設)	(新設)	<input type="checkbox"/>	<u>不祥事件が発覚した場合の対応が定められているか。</u>
<u>情報の提供義務（Ⅱ-2-1）</u>		<u>情報の提供義務（Ⅱ-2-1）</u>	
(略)	(略)	(略)	(略)
(新設)	(新設)	<input type="checkbox"/>	<u>内閣府令第23条の2第1項各号に規定する事項について、漏れなく前払式支払手段の利用者に提供されることとしているか。</u>
(新設)		<u>不適切利用防止措置（Ⅱ-2-6）</u>	
(新設)	(新設)	<input type="checkbox"/>	<u>1回又は1日当たりの譲渡可能な未使用残高の上限設定について、不適切な取引に利用されないようにするという点を踏まえつつ、実需に応じた合理的なものとなっているか。</u>
(新設)	(新設)	<input type="checkbox"/>	<u>一定以上の金額について繰り返し譲渡を受けている者を特定するなど、不自然な取引を検知する体制を整備しているか。</u>

現 行		改 正 案	
(新設)	(新設)	<input type="checkbox"/>	不自然な取引を行っている者に対し、その利用を一旦停止する等の対応を行うこととしているか。また、原因取引の主体や内容等について、必要な確認をすることとしているか。
障害者への対応（Ⅱ-2-6）		障害者への対応（Ⅱ-2-7）	
(略)	(略)	(略)	(略)
口座振替サービス等の他の事業者の提供するサービスとの連携（Ⅱ-2-7）		口座振替サービス等の他の事業者の提供するサービスとの連携（Ⅱ-2-8）	
(略)	(略)	(略)	(略)
不正取引に対する補償（Ⅱ-2-8）		不正取引に対する補償（Ⅱ-2-9）	
(略)	(略)	(略)	(略)
システム管理（Ⅱ-3-1）		システム管理（Ⅱ-3-1）	
(略)	(略)	(略)	(略)
<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には、例えば、固定式の ID・パスワードのみに頼らない認証方式や複数経路による取引認証など、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。	<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には、例えば、 <u>可変式パスワード、生体認証、電子証明書等実効的な要素を組み合わせた多要素認証などの</u> 、固定式の ID・パスワードのみに頼らない認証方式や複数経路による取引認証など、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。
(略)	(略)	(略)	(略)
<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 に実施することとしているか。	<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 に実施することとしているか。 <u>また、重要度やリス</u>

現 行		改 正 案	
(略)	(略)	(略)	クに応じて外部委託先やシステムの連携先等と合同で実施することとしているか。
(新設)	(略)	(略)	
(新設)	(新設)		<u>事務リスク管理（Ⅱ-3-2）</u>
(新設)	(新設)	<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。
(新設)	(新設)	<input type="checkbox"/>	事務に係る諸規定が明確に定められているか。
(新設)	(新設)	<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。
(新設)	(新設)	<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。
(新設)	(略)		<u>外部委託（Ⅱ-3-3）</u>
(新設)	(新設)	<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などを規定した社内規則等を定め、社内研修等により周知徹底を図ることとしているか。
(新設)	(新設)	<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。
(新設)	(新設)	<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。
(新設)	(新設)	<input type="checkbox"/>	委託契約によっても、利用者との間の権利義務関係に変更がなく、当該前払式支払手段発行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。

現 行		改 正 案
(新設)	(新設)	<input type="checkbox"/> <u>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、適切に当該現金の受払いに係る未使用残高の増減を把握できる措置を講じているか。</u>
(新設)	(新設)	<input type="checkbox"/> <u>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、前払式支払手段発行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。</u>
(新設)	(新設)	<input type="checkbox"/> <u>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、滅失又は毀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。</u>
(新設)	(新設)	<input type="checkbox"/> <u>外部委託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しているか。</u>
(新設)	(新設)	<input type="checkbox"/> <u>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前払式支払手段発行者への直接の連絡体制を設けるなど、適切な苦情相談態勢が定められているか。</u>
(新設)	(新設)	<input type="checkbox"/> <u>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。</u>
(新設)	(新設)	<input type="checkbox"/> <u>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</u>

現 行		改 正 案	
(新設)	(新設)	<input type="checkbox"/>	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。
(新設)	(新設)	<input type="checkbox"/>	外部委託先による利用者に関する情報へのアクセス権限について、委託業務の内容に応じて必要な範囲内に制限することとしているか。
		<input type="checkbox"/>	二段階以上の委託が行われた場合には、外部委託先が再委託先等の事業者に対して十分な監督を行っているかについて確認するとともに、必要に応じ、再委託先等の事業者に対して自社による直接の監督を行うこととしているか。
前払式支払手段の払戻し（Ⅱ-3-2）		前払式支払手段の払戻し（Ⅱ-3-4）	
(略)	(略)	(略)	(略)
<input type="checkbox"/>	法第20条第5項に基づく払戻しを行うこととしている場合には、利用者に対して払戻し手続について適切な説明を行うこととしているか。	<input type="checkbox"/>	法第20条第5項に基づく払戻しを行うこととしている場合には、利用者に対して払戻しの手続について適切な説明を行うこととしているか
加盟店の管理（Ⅱ-3-3）		加盟店の管理（Ⅱ-3-5）	
(略)	(略)	(略)	(略)
<p>(中略)</p> <p>別紙様式17（ひな型）(日本産業規格A4)</p> <p>(略)</p> <p style="text-align:center">払戻し手続等に係る報告書</p> <p>払戻し手続の実施予定について、下記のとおり報告します。</p> <p style="text-align:center">記</p> <p>1. 払戻し手続の対象となる前払式支払手段の種類及び残高 (略)</p>		<p>(中略)</p> <p>別紙様式17（ひな型）</p> <p>(略)</p> <p style="text-align:center">払戻しの手続等に係る報告書</p> <p>払戻しの手続の実施予定について、下記のとおり報告します。</p> <p style="text-align:center">記</p> <p>1. 払戻しの手続の対象となる前払式支払手段の種類及び残高 (略)</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）（新旧対照表）

現 行	改 正 案																								
<p>2. (略)</p> <p>3. 新聞公告、営業所・加盟店等における掲示（公告・掲示予定日、<u>掲載新聞</u>等）</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;"></th> <th style="width: 35%;">公告の方法、掲示予定日</th> <th style="width: 35%;">掲載新聞・ウェブ アドレス、場所等</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">公告</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">営業所・加盟店等 における掲示</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">その他の方法</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>(記載上の注意)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・公告の方法には、<u>日刊新聞紙による公告か電子公告か</u>を記載すること。 ・その他の方法には、電子公告以外でウェブサイトでの掲示等を行う場合記載すること。 ・場所等については、掲載した<u>新聞</u>の配付地域及びポスター等の掲示場所等について記載すること。 <p>4. 内閣府令第41条第3項に規定する全ての営業所又は事務所及び加盟店の公衆の目につきやすい場所に、適切に掲示するための措置として想定されるもの</p> <p>(記載上の注意)</p> <p>加盟店に対する<u>払戻</u>手続の周知方法や手続開始後の実施状況の把握を行うための措置を記載すること。</p> <p>5. 払戻しに係る前払式支払手段保有者の申出期間及び払戻しの方法</p> <p>①・② (略)</p> <p>③払戻しの方法（振込み・現金交付の別、先着順全額払・後日全額払の別 等）</p> <p>6. その他<u>払戻</u>手続に関し参考となる事項</p> <p>(略)</p> <p>(中略)</p>		公告の方法、掲示予定日	掲載新聞・ウェブ アドレス、場所等	公告			営業所・加盟店等 における掲示			その他の方法			<p>2. (略)</p> <p>3. <u>官報公告</u>、新聞公告、営業所・加盟店等における掲示（公告・掲示予定日、<u>掲載新聞紙</u>等）</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;"></th> <th style="width: 35%;">公告の方法、掲示予定日</th> <th style="width: 35%;">掲載新聞紙・ウェブ アドレス、場所等</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">公告</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">営業所・加盟店等 における掲示</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">その他の手段</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>(記載上の注意)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・公告の方法には、<u>官報公告、日刊新聞紙による公告又は電子公告のいずれであるか</u>を記載すること。 ・その他の手段には、電子公告以外でウェブサイトでの掲示等を行う場合記載すること。 ・場所等については、掲載した<u>新聞紙</u>の配付地域及びポスター等の掲示場所等について記載すること。 <p>4. 内閣府令第41条第3項に規定する全ての営業所又は事務所及び加盟店の公衆の目につきやすい場所に、適切に掲示するための措置として想定されるもの</p> <p>(記載上の注意)</p> <p>加盟店に対する<u>払戻し</u>の手続の周知方法や手続開始後の実施状況の把握を行うための措置を記載すること。</p> <p>5. 払戻しに係る前払式支払手段保有者の申出期間及び払戻しの方法</p> <p>①・② (略)</p> <p>③払戻しの方法（振込み<u>又は</u>現金交付の別、先着順全額払<u>又は</u>後日全額払の別等）</p> <p>6. その他<u>払戻し</u>の手続に関し参考となる事項</p> <p>(略)</p> <p>(中略)</p>		公告の方法、掲示予定日	掲載新聞紙・ウェブ アドレス、場所等	公告			営業所・加盟店等 における掲示			その他の手段		
	公告の方法、掲示予定日	掲載新聞・ウェブ アドレス、場所等																							
公告																									
営業所・加盟店等 における掲示																									
その他の方法																									
	公告の方法、掲示予定日	掲載新聞紙・ウェブ アドレス、場所等																							
公告																									
営業所・加盟店等 における掲示																									
その他の手段																									