

金総政第 6720 号
令和 3 年 12 月 17 日

資金移動業者 各位

金融庁総合政策局長
松尾 元信

システム障害等への対応について（要請）

近年、キャッシュレス決済が浸透し、一部事業者の決済サービスにおいては、利用者が数千万人に至るなど、国民生活のインフラへと成長しつつある一方、複数の資金移動業者において、システム障害や情報の漏えい事案等（以下、「システム障害等」という。）が発生している。

年末年始に向け、各資金移動業者の提供する決済サービスの利用頻度が高まる可能性もあるところ、利用者が安心かつ安全に利用できる決済サービスの提供に向けて、以下の点にも留意し、経営陣の主導のもと、安定したシステム運営や情報の適切な管理を含め、適正かつ確実に業務を実施願いたい。

① システムリスク管理態勢及び情報管理態勢の確認

以下の項目について、状況を改めて確認し、問題が認められれば速やかに改善いただきたい。

- ・ 安定したシステム運営が行えるよう、適切なシステムリスク管理態勢が整備されていること。特に、関連事務の正確な遂行を確保するための態勢が整備されていること。
- ・ 資金移動業者自身のみならず、外部委託先等も含めて、利用者に関する情報の適切な管理が行えるよう、適切な情報管理態勢が整備されていること。

② システム障害等発生時の対応

システム障害等の発生に備え、グループ会社又は外部委託先等との必要な連携・調整を含め、適切に緊急時態勢が整備されているか、その状況を改めて確認し、問題が認められれば速やかに改善いただきたい。

また、利用者に影響がある（又はそのおそれがある）システム障害等が発生した場合には、丁寧な利用者対応を行っていただきたい。特に、利用者が、その障害等の内容や復旧状況等について、適時適切に把握できるよう公表いただきたい。

以上