

## 14 資金移動業者関係

I 総則	6
I-1 本事務ガイドラインの構成	6
I-2 法第2条の2について（為替取引に該当する行為）	6
II 全ての種別の資金移動業者に共通する監督上の評価項目	7
II-1 経営管理等	7
II-1-1 主な着眼点	7
II-1-2 監督手法・対応	8
II-2 業務の適切性等	9
II-2-1 法令等遵守	9
II-2-1-1 法令等遵守（コンプライアンス）態勢等	9
II-2-1-1-1 主な着眼点	9
II-2-1-1-2 監督手法・対応	10
II-2-1-2 取引時確認等の措置	10
II-2-1-2-1 主な着眼点	10
II-2-1-2-2 監督手法・対応	16
II-2-1-3 反社会的勢力による被害の防止	16
II-2-1-3-1 主な着眼点	17
II-2-1-3-2 監督手法・対応	19
II-2-1-4 不祥事件に対する監督上の対応	20
II-2-1-4-1 主な着眼点	20
II-2-1-4-2 監督手法・対応	20
II-2-1-5 顧客の最善の利益を勘案した誠実公正義務（金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律第2条）	21
II-2-1-5-1 主な着眼点	21
II-2-1-5-2 監督手法・対応	21
II-2-2 利用者保護のための情報提供・相談機能等	21
II-2-2-1 利用者保護措置	21
II-2-2-1-1 主な着眼点	21
II-2-2-1-2 監督手法・対応	27
II-2-2-2 帳簿書類	27
II-2-2-2-1 主な着眼点	27
II-2-2-2-2 監督手法・対応	29
II-2-2-3 利用者に関する情報管理態勢	29

II-2-2-3-1	主な着眼点	30
II-2-2-3-2	監督手法・対応	32
II-2-2-4	苦情等への対処（金融ADR制度への対応も含む）	32
II-2-2-4-1	苦情等対処に関する内部管理態勢の確立についての主な着眼点	33
II-2-2-4-2	金融ADR制度への対応	35
II-2-2-4-2-1	指定ADR機関が存在する場合の主な着眼点	35
II-2-2-4-2-2	指定ADR機関が存在しない場合の主な着眼点	37
II-2-2-4-3	利用者に対する情報提供	39
II-2-2-4-4	監督手法・対応	39
II-2-3	事務運営	40
II-2-3-1	システムリスク管理	40
II-2-3-1-1	主な着眼点	41
II-2-3-1-2	監督手法・対応	48
II-2-3-2	事務リスク管理	49
II-2-3-2-1	主な着眼点	49
II-2-3-2-2	監督手法・対応	50
II-2-3-3	外部委託	50
II-2-3-3-1	主な着眼点	51
II-2-3-3-2	監督手法・対応	52
II-2-3-4	金融機関相互のシステム・ネットワークの利用	52
II-2-3-4-1	意義	52
II-2-3-4-2	主な着眼点	52
II-2-3-4-3	監督手法・対応	53
II-2-4	障害者への対応	53
II-2-4-1	主な着眼点	53
II-2-4-2	監督手法・対応	53
II-2-5	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	54
II-2-5-1	主な着眼点	54
II-2-5-2	監督手法・対応	57
II-2-6	不正取引に対する補償	57
II-2-6-1	主な着眼点	57
II-2-6-2	監督手法・対応	58
II-2-7	業務継続体制	59
II-2-7-1	意義	59
II-2-7-2	平時における対応	59
II-2-7-3	危機発生時における対応	61

II-2-7-4	事態の沈静化後における対応	61
II-2-8	電子決済手段関連業務を行う場合	61
III	第一種資金移動業者に係る監督上の評価項目	61
III-1	業務実施計画	62
III-1-1	厳格な滞留規制等	62
III-1-1-1	主な着眼点	61
III-1-1-2	監督手法・対応	64
III-1-2	業務の提供方法	64
III-1-2-1	主な着眼点	64
III-1-2-2	監督手法・対応	65
III-1-3	システムリスク管理	65
III-1-3-1	主な着眼点	65
III-1-3-2	監督手法・対応	67
III-1-4	テロ資金供与及びマネー・ローンダリング対策	67
III-1-4-1	主な着眼点	67
III-1-4-2	監督手法・対応	68
III-1-5	為替取引の上限額	68
III-1-5-1	主な着眼点	69
III-1-5-2	監督手法・対応	69
III-1-6	為替取引に関する事故が発生した場合等の対応方針	69
III-1-6-1	主な着眼点	69
III-1-6-2	監督手法・対応	70
III-2	利用者に対する情報の提供	70
III-2-1	主な着眼点	70
III-2-2	監督手法・対応	70
IV	第二種資金移動業者に係る監督上の評価項目	71
IV-1	滞留規制	71
IV-1-1	主な着眼点	71
IV-1-2	監督手法・対応	72
IV-2	電子決済手段を発行する場合の留意点	72
IV-3	法第2条第10項第4号に規定する業務を電子決済手段等取引業者に委託する場合の留意点	73
V	第三種資金移動業者に係る監督上の評価項目	73

V-1	滞留規制（為替取引に関する上限額）	74
V-1-1	主な着眼点	74
V-1-2	監督手法・対応	75
V-2	預貯金等管理方法による管理に係る態勢等	75
V-2-1	主な着眼点	75
V-2-2	監督手法・対応	76
V-3	第三種資金移動業に係る利用者保護措置	77
V-3-1	主な着眼点	77
V-3-2	監督手法・対応	77
VI	特定信託会社に係る監督上の評価項目	78
VI-1	特定資金移動業	78
VI-2	事務ガイドラインの適用・準用	78
VI-3	受益者からの償還の請求等	78
VI-4	業務実施計画	79
VI-5	第一種資金移動業者に係る監督上の評価項目の準用	79
VI-6	第二種資金移動業者に係る監督上の評価項目の準用	79
VII	複数種別の資金移動業を併営する場合の監督上の評価項目	79
VII-1	複数種別の資金移動業を併営する場合の弊害防止	79
VII-1-1	主な着眼点	79
VII-1-2	監督手法・対応	80
VIII	外国資金移動業者等に対する基本的考え方	80
VIII-1	外国資金移動業者等の勧誘の禁止	80
VIII-2	外国資金移動業者及び外国信託業者によるインターネット等を利用したクロ スポーダー取引	81
IX	資金移動業者・特定信託会社の検査・監督に係る事務処理上の留意点	82
IX-1	基本的考え方及び一般的な事務処理等	82
IX-1-1	検査・監督事務に係る基本的考え方	82
IX-1-2	一般的な監督事務	83
IX-1-3	無登録業者への対応	85

IX-1-4	監督当局間の連携	87
IX-1-5	認定資金決済事業者協会との連携等	88
IX-1-6	内部委任	88
IX-2	諸手続	89
IX-2-1	登録の申請、届出書の受理等	89
IX-2-2	認可の申請、届出書の受理等	95
IX-2-3	法第53条に基づく報告書について	97
IX-2-4	廃止等の取扱い	98
IX-2-5	履行保証金に係る手続について	100
IX-2-6	資金移動業者が提出する報告書における記載上の留意点	100
IX-2-7	書面・対面による手続きについての留意点	100
IX-2-8	申請書等を提出するに当たっての留意点	101
IX-3	行政処分を行う際の留意点	101
IX-4	行政手続法等との関係等	104
IX-5	意見交換制度	105
IX-6	営業所の所在の確知	105
IX-7	関係当局・海外監督当局等への連絡	105
IX-8	不利益処分の公表に関する考え方	105
IX-9	行政処分の連絡	106

## I 総則

### I-1 本事務ガイドラインの構成

令和3年5月に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。）の改正が施行され、資金移動業について、複数の種別が新設された。

具体的には、これまで100万円とされていた為替取引の上限額について、海外送金を含め、個人による高額商品・サービスの購入や企業間決済の際に利用するなどこれまでの上限額を超える送金ニーズに対応するために1件当たり100万円を超えた為替取引が可能な「第一種資金移動業」、また、従前の為替取引の上限額を大幅に下回り、相対的にリスクの小さいと考えられる5万円以下の為替取引のみを取り扱う「第三種資金移動業」である。なお、従前の資金移動業者は本改正により「第二種資金移動業」とされた。

（注）以下、第一種資金移動業を営む資金移動業者を「第一種資金移動業者」、第二種資金移動業を営む資金移動業者を「第二種資金移動業者」、第三種資金移動業を営む資金移動業者を「第三種資金移動業者」という。

また、令和5年6月に新たに改正法が施行され、電子決済手段を取り扱う電子決済手段等取引業の新設に伴い、資金移動業者が電子決済手段を発行する場合の規律等の追加、特定信託会社が特定信託受益権の発行により行う為替取引（以下「特定信託為替取引」という。）のみを業として行う特定資金移動業が新設された。

本事務ガイドラインは多様な資金移動業者及び特定信託会社の監督に利用可能な包括的なもので、かつ、重複する記述を少なくするという意図で策定されている。

そのため、「Ⅰ」「Ⅱ」は基本的には全ての種別の資金移動業（第一種資金移動業、第二種資金移動業及び第三種資金移動業）を営む資金移動業者及び特定資金移動業を営む特定信託会社を念頭に置いた記載となっている。

また、それに続いて、「Ⅲ」から「Ⅵ」までの部分では、各資金移動業の種別及び特定資金移動業に特有の追加的な留意事項等について記しているほか、「Ⅶ」において、複数種別の資金移動業を併営する場合や資金移動業と特定資金移動業を併営する場合の留意事項等を記している。

さらに「Ⅷ」においても、全ての種別の資金移動業を営む資金移動業者及び特定資金移動業を営む特定信託会社を念頭に置いた記載としているが、その一部において、第一種資金移動業特有の記載や特定資金移動業に適用されない記載がある。

したがって、これらの資金移動業者を監督する者は、まずは「Ⅰ」「Ⅱ」を参照するとともに、対象となる種別の業務の属性に応じ、その種別特有の留意事項が記載されている「Ⅲ」から「Ⅶ」部分を参照し、特定資金移動業を営む特定信託会社を監督する者は、まずは「Ⅰ」「Ⅵ」を参照することとし、必要に応じ「Ⅱ」「Ⅲ」「Ⅳ」及び「Ⅶ」部分を参照することとする。

### I-2 法第2条の2について（為替取引に該当する行為）

当局は、法第2条の2に定める行為であって、内閣府令で定める要件に該当するものへの該当性について照会等があった場合には、同条及び資金移動業者に関する内閣府令（平成22年内閣府令第4号。以下「内閣府令」という。）第1条の2に規定する要件に照らして判断するものとする。

ただし、法第2条の2の規定は、同条に定める行為であって、内閣府令で定める要件に該当するものが為替取引に該当することを確認するものであるところ、今後新たなビジネスモデルが登場する可能性等もあることから、同条に定める行為に該当しない行為及び同条に定める行為には該当するが内閣府令に定める要件に該当しないものが将来にわたって直ちに為替取引に該当しないことを意味するものではなく、事業者の行為が為替取引に該当するかは、その事業者が行う取引内容等に応じ、最終的には個別具体的に判断することに留意する。

## II 全ての種別の資金移動業者に共通する監督上の評価項目

### II-1 経営管理等

資金移動業は、資金決済システムの一翼を担う業務であり、資金決済システムの安全性、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。

（注）全国銀行データ通信システム（以下、「全銀システム」という。）が金融機関相互間の資金決済の中核を担っていることに鑑み、同システムに参加する資金移動業者については、資金決済システムの安全性等の確保のため、全銀システム上での為替取引が適正かつ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。

#### II-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Ⅱ-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。  
さらに、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けん制機能が働くよう、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。

## Ⅱ-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。

さらに、資金移動業の利用者の利益の保護を含む資金移動業の適正かつ確実な遂行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区-3による。)

なお、全銀システムに参加する資金移動業者について、全国銀行資金決済ネットワーク（以下、「全銀ネット」という。）に対して仕向超過額に対する担保の差入又は日本銀行の当座預金（以下、「日銀当預」という。）を有する場合は当該日銀当預に対して決済に必要な資金の入金が出来ない等、為替取引が行えない事案の発生を認識次第、速やかに「決済不履行報告書」にて当局宛て報告を求めるものとする。

## II-2 業務の適切性等

### II-2-1 法令等遵守

#### II-2-1-1 法令等遵守（コンプライアンス）態勢等

資金移動業者が資金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）、内国税の適正な課税の確保を図るための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。

#### II-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。

#### Ⅱ－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。

さらに、資金移動業の利用者の利益の保護を含む資金移動業の適正かつ確実な遂行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。）。

#### Ⅱ－２－１－２ 取引時確認等の措置

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。）に基づく取引時確認、取引記録等の保存、疑わしい取引の届出等の措置（犯収法第 11 条に定める取引時確認等の措置をいう。以下「取引時確認等の措置」という。）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、リスクベース・アプローチを含む「マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策に関するガイドライン」（以下「マネロン・テロ資金供与対策ガイドライン」という。）に基づき、当該資金移動業者の規模・特性等を踏まえた各種態勢整備状況を確認するとともに、例えば、以下の点に留意するものとする。

（注）リスクベース・アプローチとは、自己のマネー・ローンダリング及びテロ資金供与リスクを特定・評価し、これを実効的に低減するため、当該リスクに見合った対策を講ずることをいう。

#### Ⅱ－２－１－２－１ 主な着眼点

資金移動業者の業務に関して、取引時確認等の措置及びマネロン・テロ資金供与対策ガイドライン記載の措置を的確に実施し、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（電子決済手段の発行及び償還を含む。以下同じ。）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) 取引時確認等の措置及びマネロン・テロ資金供与対策ガイドライン記載の措置を的確

に行うための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、以下の措置を講じているか。

(注) 取引時確認等の措置の的確な実施に当たっては、「犯罪収益移転防止法に関する留意事項について」(平成24年10月金融庁)を参考にすること。

- ① 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など、犯収法第11条第3号の規定による統括管理者として、適切な者を選任・配置すること。
  - ② テロ資金供与やマネー・ローンダリング等に利用されるリスクについて調査・分析し、その結果を勘案した措置を講じるために、以下のような対応を行うこと。特に、労働基準法施行規則第7条の2第1項第3号に規定する指定資金移動業者(以下「指定資金移動業者」という。)については、取扱件数・金額の増加等を踏まえ、リスクの特定・評価を行い、必要なリスク低減措置を講じること。
    - イ. 犯収法第3条第3項に基づき国家公安委員会が作成・公表する犯罪収益移転危険度調査書の内容を勘案し、取引・商品特性や取引形態、取引に関係する国・地域、顧客属性等の観点から、自らが行う取引がテロ資金供与やマネー・ローンダリング等に利用されるリスクについて適切に調査・分析した上で、その結果を記載した書面等(以下「特定事業者作成書面等」という。)を作成し、定期的に見直しを行うこと。

特に、海外送金を行う事業者においては、取引に係る国・地域ごとのリスクを十分に評価しているか、外国人顧客の在留期限に応じたリスク評価を実施しているか、代理店を介した送金のリスクを評価しているか、非対面取引のリスクを評価・検討しているかなどについて、留意すること。
    - ロ. 特定事業者作成書面等の内容を勘案し、顧客受入れ方針を策定するとともに、顧客管理や取引記録等の保存に関する具体的な手法を策定すること。また、策定した方針・手法については、定期的又はテロ資金供与及びマネー・ローンダリング対策に重大な影響を及ぼし得る新たな事象を把握した際に見直しを行うこと。
  - ハ. 犯収法第4条第2項前段に定める厳格な顧客管理を行う必要性が特に高いと認められる取引若しくは犯罪による収益の移転防止に関する法律施行規則(以下「犯収法施行規則」という。)第5条に定める顧客管理を行う上で特別の注意を要する取引又はこれら以外の取引で犯罪収益移転危険度調査書の内容を勘案してテロ資金供与やマネー・ローンダリング等の危険性の程度が高いと認められる取引(以下「高リスク取引」という。)を行う際には、統括管理者が承認を行い、また、情報の収集・分析を行った結果を記載した書面等を作成し、確認記録又は取引記録等と共に保存すること。確認記録及び取引記録等の正確性や適切性について適時に検証すること。
- 二. 特定事業者作成書面等に基づく顧客リスク評価に応じた頻度による顧客情報の調査等、継続的顧客管理の方針を策定し、確実に当該方針を実行すること。また、

顧客リスク評価に影響を与える事象が発生した際に、顧客リスク評価を見直すこと。

- ③ 特定事業者作成書面等も踏まえつつ、リスクに応じた適切な取引時確認の方法を採用すること。また、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の手法や態様の高度化・巧妙化を含めた環境変化や自社又は他の事業者における事件の発生状況を踏まえ、定期的かつ適時にリスクを認識・評価し、公的個人認証の導入を含め、取引時確認の向上を図ること。
  - ④ 取引時確認時等において、犯収法上の取引時確認義務の履行に加えて、我が国を含め関係各国による制裁リスト等を照合するなど、受け入れる顧客のスクリーニングを適切に行っているか。また、各種リスト更新時には再スクリーニングを実施すること。
  - ⑤ 適切な従業員採用方針や利用者受入方針を策定すること。
  - ⑥ 必要な監査を実施すること。
  - ⑦ 取引時確認等の措置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を行うとともに、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を行うこと。
  - ⑧ 取引時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）を整備すること。
  - ⑨ 代理店管理において、各代理店はリスクに応じた継続的顧客管理措置等の実践が必要であり、それを資金移動業者が検証・評価する態勢を整備すること。また、資金移動業者は各代理店のリスク評価を行い、そのリスクに応じて管理態勢のモニタリングを行うこと。
- (2) 法人顧客との取引における実質的支配者の確認において、信頼に足る証跡を求めて行うことや、外国PEPs（注）該当性の確認、個人番号や基礎年金番号の取扱いを含む本人確認書類の適正な取扱いなど、取引時確認を適正に実施するための態勢が整備されているか。
- （注）犯罪による収益の移転防止に関する法律施行令（以下「犯収法施行令」という。）第12条第3項各号及び犯収法施行規則第15条各号に掲げる外国の元首及び外国政府等において重要な地位を占める者等をいう。
- とりわけ、犯収法第4条第2項前段及び犯収法施行令第12条各項に定める、下記イ．～二．のような厳格な顧客管理を行う必要性が特に高いと認められる取引を行う場合には、顧客の本人特定事項を、通常と同様の方法に加え、追加で本人確認書類又は補完書類の提示を受ける等、通常の取引よりも厳格な方法で確認するなど、適正に（再）取引時確認を行う態勢が整備されているか。また、資産及び収入の状況の確認が義務づけられている場合について、適正に確認を行う態勢が整備されているか。
- イ．取引の相手方が関連取引時確認に係る顧客等又は代表者等になりすましている疑

いがある場合における当該取引

ロ. 関連取引時確認が行われた際に当該関連取引時確認に係る事項を偽っていた疑いがある顧客等との取引

ハ. 犯収法施行令第 12 条第 2 項に定める、犯罪による収益の移転防止に関する制度の整備が十分に行われていないと認められる国又は地域に居住し又は所在する顧客等との特定取引等

二. 外国 P E P s に該当する顧客等との特定取引

このほか、敷居値以下であるが 1 回当たりの取引の金額を減少させるために一の取引を分割したものであることが一見して明らかな取引（犯収法施行令第 7 条第 3 項各号に掲げる取引に限る。）については、特定取引とみなして、取引時確認を適切に実施することとしているか。

(3) 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した上で、犯収法第 8 条第 2 項及び犯収法施行規則第 26 条、第 27 条に基づく適切な検討・判断が行われる態勢が整備されているか。

当該態勢整備に当たっては、特に以下の点に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・分析する態勢を構築すること。
- ② 取引モニタリングにおいて、各顧客のリスク評価も踏まえ、適切に敷居値が設定されているか。また、ビジネスモデルを踏まえ、疑わしい取引を検知するためのシナリオが適切に設定されているか。届出をした疑わしい取引事例や届出に至らなかった事例を分析し、届出に至る調査が適切か、定期的にシナリオ、敷居値の見直し作業を適切に行っているか。
- ③ 犯罪収益移転危険度調査書の内容を勘案の上、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）、外国 P E P s 該当性、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・回数等の取引態様その他の事情を十分考慮すること。また、既存顧客との継続取引や高リスク取引等の取引区分に応じて、適切に確認・判断を行うこと。

(4) コルレス契約について、犯収法第 9 条、第 11 条及び犯収法施行規則第 28 条、第 32 条並びにマネロン・テロ資金供与対策ガイドラインに基づき、以下の態勢が整備されているか。

（注）犯収法第 9 条の「外国所在為替取引業者との間で、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」とは、国際決済のために外国所在為替取引業者（コルレス先）との間で電信送金の支払、手形の取立、信用状の取次、決済等の為替業務、資金管理等の銀行業務について委託又は受託する旨の契約（コルレス契約）を

いう。

イ. コルレス先の顧客基盤、業務内容、テロ資金供与やマネー・ローンダリングを防止するための体制整備の状況及び現地における監督当局の当該コルレス先に対する監督体制等について情報収集し、コルレス先を適正に評価した上で、統括管理者による承認を含め、コルレス契約の締結・継続を適切に審査・判断すること。

ロ. コルレス先とのテロ資金供与やマネー・ローンダリングの防止に関する責任分担について文書化する等して明確にすること。

ハ. コルレス先が営業実態のない架空銀行（いわゆるシェルバンク）でないこと、及びコルレス先がその保有する口座を架空銀行に利用させないことについて確認すること。

また、確認の結果、コルレス先が架空銀行であった場合又はコルレス先がその保有する口座を架空銀行に利用されることを許容していた場合、当該コルレス先との契約の締結・継続を遮断すること。

- (5) 資金移動サービスの不正利用等を防止するため、現金の支払や内閣府令第 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、取引時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 犯罪行為に利用された疑いのある当該為替取引を速やかに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) 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。

(注 2) 例えば、資金移動業者が、電子決済手段を発行する場合にあっては、自らが管理しないウォレットに係る電子決済手段の移転及び償還を停止するための態勢を整備する必要がある。

- (6) 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囑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。

(7) 海外営業拠点（支店、現地法人等）のテロ資金供与及びマネー・ローンダリング対策を的確に実施するための態勢が整備されているか。

① 海外営業拠点においても、適用される現地の法令等が認める限度において、国内におけるのと同水準で、テロ資金供与及びマネー・ローンダリング対策を適切に行っているか。

（注）特に、F A T F 勧告を適用していない又は適用が不十分である国・地域に所在する海外営業拠点においても、国内におけるのと同水準の態勢の整備が求められることに留意する必要がある。

② 現地のテロ資金供与及びマネー・ローンダリング対策のために求められる義務の基準が、国内よりも高い基準である場合、海外営業拠点は現地のより高い基準に即した対応を行っているか。

③ 適用される現地の法令等で禁止されているため、海外営業拠点が国内におけるのと同水準の適切なテロ資金供与及びマネー・ローンダリング対策を講じることができない場合には、以下のような事項を速やかに金融庁又は本店所在地を管轄する財務局に情報提供しているか。

- ・ 当該国・地域
- ・ テロ資金供与及びマネー・ローンダリング対策を講じることができない具体的な理由
- ・ テロ資金供与及びマネー・ローンダリングに利用されることを防止するための代替措置を取っている場合には、その内容

(8) 電子決済手段等取引業者（法第2条第10項第4号に掲げる行為に係る業務を行う電子決済手段等取引業者に限る。以下(8)において同じ。）に取引記録の作成・保存、取引モニタリング等の犯収法上の義務の履行に必要な事務を委託する場合には、以下の態勢が整備されているか。

① 電子決済手段等取引業者が委託された事務を確実に行うよう、適切な監督を行うこと。

（注）適切な監督としては、例えば、委託先である電子決済手段等取引業者の管理について、責任部署を明確化し、当該電子決済手段等取引業者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、当該電子決済手段等取引業者において顧客等に関する情報管理が適切に行われていることを確認すること等が求められる。

② 電子決済手段等取引業者との間の委託契約等において、資金移動業者からの求めに応じて、一定期間内に、当該資金移動業者に必要な記録・書類を送付すべきことを定

めること。

- ③ 電子決済手段等取引業者に対して取引モニタリング等を委託する場合は、電子決済手段等取引業者による取引の分析結果について定期的に共有を受け、確認・保存するとともに、当該分析結果を踏まえて、資金移動業者において疑わしい取引の届出を適切に行うための態勢整備を行うこと。
- ④ 電子決済手段等取引業者との間の委託契約等において、電子決済手段等取引業者が行う分析の内容・方法、資金移動業者が共有を受けべき分析結果の範囲・共有を受け頻度等について定めること。

(注) 以上のほか、「Ⅱ-2-3-3 外部委託」も参照のこと。

#### Ⅱ-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取引時確認等の措置又はマネロン・テロ資金供与対策ガイドライン記載の措置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。

さらに、資金移動業の利用者の利益の保護を含む資金移動業の適正かつ確実な遂行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) 取引時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。

#### Ⅱ-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、役職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23年12月22日付警察庁次長通達「組織犯罪対策要綱」参照)。

## II-2-1-3-1 主な着眼点

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するための態勢整備及び反社会的勢力による不当要求に適切に対応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) 組織としての対応

反社会的勢力との関係の遮断に組織的に対応する必要性・重要性を踏まえ、担当者や担当部署だけに任せることなく取締役等の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、資金移動業者単体のみならず、資金移動業における反社会的勢力との関係遮断のため、グループ一体となって、反社会的勢力の排除に取り組むこととしているか。さらに、グループ外の他社へ業務を委託することにより資金移動サービスの提供を行う場合においても、反社会的勢力の排除に取り組むこととしているか。

(2) 反社会的勢力対応部署による一元的な管理態勢の構築

反社会的勢力との関係を遮断するため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。

- ① 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を積極的に収集・分析するとともに、当該情報を一元的に管理したデータベースを構築し、適切に更新（情報の追加、削除、変更等）する体制となっているか。また、当該情報の収集・分析等に際しては、グループ内で情報の共有に努め、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等から提供された情報を積極的に活用しているか。さらに、当該情報を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、適切に活用する体制となっているか。
- ② 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の平素からの緊密な連携体制の構築を行うなど、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、平素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 反社会的勢力との取引が判明した場合及び反社会的勢力による不当要求がなされた場合等において、当該情報を反社会的勢力対応部署へ迅速かつ適切に報告・相談する体制となっているか。また、反社会的勢力対応部署は、当該情報を迅速かつ適切に経営陣に対し報告する体制となっているか。さらに、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体制となっているか。

### (3) 適切な事前審査の実施

反社会的勢力との取引を未然に防止するため、反社会的勢力に関する情報等を活用した適切な事前審査を実施するとともに、契約書や取引約款への暴力団排除条項の導入を徹底するなど、反社会的勢力が取引先となることを防止しているか。

### (4) 適切な事後検証の実施

反社会的勢力との関係遮断を徹底する観点から、既存の契約の適切な事後検証を行うための態勢が整備されているか。

### (5) 反社会的勢力との取引解消に向けた取組み

- ① 反社会的勢力との取引が判明した旨の情報が反社会的勢力対応部署を經由して迅速かつ適切に取締役等の経営陣に報告され、経営陣の適切な指示・関与のもと対応を行うこととしているか。
- ② 平素から警察・暴力追放運動推進センター・弁護士等の外部専門機関と緊密に連携

しつつ、反社会的勢力との取引の解消を推進しているか。

- ③ 事後検証の実施等により、取引開始後に取引の相手方が反社会的勢力であると判明した場合には、関係の遮断を図るなど、反社会的勢力への利益供与にならないよう配慮しているか。
- ④ 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態勢を整備しているか。

#### (6) 反社会的勢力による不当要求への対処

- ① 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經由して迅速かつ適切に取締役等の経営陣に報告され、経営陣の適切な指示・関与のもと対応を行うこととしているか。
- ② 反社会的勢力からの不当要求があった場合には積極的に警察・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としているか。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としているか。
- ③ 反社会的勢力からの不当要求に対しては、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としているか。
- 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役職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。

#### (7) 株主情報の管理

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っているか。

### II-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。

さらに、資金移動業の利用者の利益の保護を含む資金移動業の適正かつ確実な遂行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Ⅸ－３による。)

#### Ⅱ－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。

##### Ⅱ－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. 内部けん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等に対する説明や問い合わせへの対応等は適切か。

##### Ⅱ－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。

さらに、資金移動業の利用者の利益の保護を含む資金移動業の適正かつ確実な遂行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Ⅸ-3による。）。

## Ⅱ-2-1-5 顧客の最善の利益を勘案した誠実公正義務（金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律第 2 条）

### Ⅱ-2-1-5-1 主な着眼点

資金移動業者が、その業務を通じて、社会に付加価値をもたらし、同時に自身の経営の持続可能性を確保していく存在であるためには、顧客の最善の利益を勘案しつつ、顧客に対して誠実かつ公正にその業務を行うことが求められる。そこで、資金移動業者が、必ずしも短期的・形式的な意味での利益に限らない「顧客の最善の利益」をどのように考え、これを実現するために自らの規模・特性等に鑑み、組織運営や商品・サービス提供も含め、顧客に対して誠実かつ公正に業務を遂行しているかを検証する。

### Ⅱ-2-1-5-2 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資金移動業者の誠実公正義務上の課題については、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。

さらに、資金移動業の利用者の利益の保護を含む資金移動業の適正かつ確実な遂行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Ⅸ-3による。）。

## Ⅱ-2-2 利用者保護のための情報提供・相談機能等

### Ⅱ-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。

### Ⅱ-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、ATM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項各号又は第2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)

さらに、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。
- 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。

(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1号から第3号までに規定する事項に加えて、同項第4号に規定する事項として、以下の点を説明しているか。

- ① 利用者保護のため制度として履行保証金制度が設けられている旨
- 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1) 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、Ⅱ-2-2-2-1④(注3)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)。

(注2) 資金移動業者が電子決済手段を発行する場合には、上記①及び②に加えて、資金移動業者が当該電子決済手段の保有者に対して償還義務を負っている旨及び当

該電子決済手段に係る利用者の資金を保全している旨を説明する必要がある。

(3) 利用者に対する情報の提供

- ① 内閣府令第 29 条第 1 項各号又は第 2 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も手数料、報酬若しくは費用（以下「手数料等」という。）を支払う必要がある場合には、当該委託先に対するものも含めて手数料等の総額若しくはその上限額又はこれらの計算方法を説明しているか。
- ③ 手数料等の実額ではなく上限額や計算方法のみを説明する場合には、利用者が実際に支払うこととなる手数料等の総額の見込み額又は計算例を併せて説明することとしているか。
- ④ 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 号へ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 号へ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

- ⑤ 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④（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

- ⑥ 内閣府令第 29 条の 2 第 1 項各号に規定された事項について、上記(1)①を踏まえ、利用者に対する適切な説明や情報提供を行う態勢を整備しているか。また、内閣府令第 29 条の 2 第 1 項第 5 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-2-6 を踏まえたものとなっているか。
- ⑦ 電子決済手段等取引業者が資金移動業の利用者との間で法第 2 条第 10 項各号に掲げる行為に係る取引を行う場合には、内閣府令第 29 条の 2 第 2 項各号に規定された事項について、上記(1)①を踏まえ、利用者に対する適切な説明や情報提供を行う態勢を整備しているか。

（注 1）内閣府令第 29 条の 2 第 2 項第 1 号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。

- ・ 資金移動業者や電子決済手段等取引業者の破綻による電子決済手段の消失・価値減少リスク

(注2) 内閣府令第29条の2第2項第2号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。

- ・ サイバー攻撃による電子決済手段の消失・価値減少リスク
- ・ ブロックチェーンの分岐に起因するリスク

#### (4) 電子決済手段の発行による為替取引を行うときの説明

① 資金移動業者が電子決済手段の発行による為替取引を行うときは、内閣府令第29条の3第2項各号に規定された事項について、上記(1)①を踏まえ、利用者に対する適切な説明を行う態勢を整備しているか。

② 内閣府令第29条の3第2項第4号に規定する「発行する電子決済手段の概要及び特性（当該電子決済手段の移転の確定する時期及びその根拠を含む。）」及び同項第6号に規定する「電子決済手段の性質に関し参考となると認められる事項」としては、例えば、以下の事項が考えられる。

- ・ 電子決済手段の主な用途
- ・ 電子決済手段の保有又は移転の仕組みに関する事項
- ・ 電子決済手段の総発行量及び発行可能な数量に上限がある場合はその上限
- ・ 電子決済手段の流通状況
- ・ 電子決済手段に内在するリスク
- ・ 償還請求に係る債務者、執行方法、性質（資金移動業者が破綻した場合における当該請求権の取扱いを含む。）や償還を受ける方法、償還に要する期間、償還手数料等の償還に関する事項
- ・ 利用者財産の管理方法、倒産隔離の状況等

#### (5) 受取証書の交付

① 書面又は電磁的方法によって提供する内容は、利用者にとって明確でわかりやすい内容となっているか。

② 電磁的方法による提供を受けない旨の申出又は当該申出の撤回の意思表示を受ける場合には、利用者の申出等があったことを記録しているか。

(注) 利用者から電磁的方法による提供を受けない旨の申出又は当該申出の撤回の意思表示を受けた場合であっても、当該利用者が不利益を被らないよう留意すること。

#### (6) 為替取引に用いられることがないと認められる利用者の資金（電子決済手段に係る利用者の資金を含む。）を保有しないための措置

為替取引に用いられるものではないと認められる利用者の資金の当該利用者への返還



方法を定めているか。予め利用者が登録した銀行口座に振り込む方法以外の方法により返還又はその他の措置を行う場合、当該方法が迅速性や利用者利便の観点から妥当といえるか。また、定めた方法に従い返還等を行うため、必要な情報を予め利用者から入手するための態勢が整備されているか。

(注1) 利用者の資金の残高に利息を付す場合などについては、為替取引に利用する以外の目的での利用者の資金の受け入れを誘引する仕組みが講じられていると考えられ、出資の受入れ、預り金及び金利等の取締りに関する法律(昭和29年法律第195号。以下「出資法」という。)の預り金規制に抵触するおそれがあると考えられる。

(注2) 資金移動業者が電子決済手段を発行している場合であって、電子決済手段等取引業者を介して為替取引に用いられることがないと認められる利用者の資金を利用者に返還することとしているときは、電子決済手段等取引業者が返還等に必要となる情報を予め利用者から入手するための態勢が整備されているか等に留意すること。

(7) 利用者から受け入れた資金を貸付等の原資として用いることを防止するための措置

資金移動業者が利用者資金の保全方法として履行保証金保全契約を利用する場合であって、利用者資金を貸付に活用したときは、銀行業の免許を受けることなく、実質的に信用創造を行うことが可能となり問題であるほか、為替取引を行うために受け入れた利用者資金を流動性が低い資産である貸付金に転換することにより流動性リスクを抱えることになり、資金移動業の適正かつ確実な遂行の観点から問題である。これらの問題点を踏まえ、利用者から受け入れた資金を原資として貸付又は手形の割引を行うことを確実に防止するための措置を講じているか。

例えば、次のような措置を全て講じることが考えられる。

① 為替取引に関し、利用者から受け入れた資金と貸付の原資となる資金を別の預金口座で管理する方法や1の銀行口座で管理する場合であっても利用者から受け入れた資金が貸付の原資に用いられていないことを合理的に確認できる方法が社内規則に具体的に定められているか。

(注)「利用者から受け入れた資金が貸付の原資に用いられていないことを合理的に確認できる方法」とは、例えば、貸付の原資となる資金の額として、利用者から受け入れた資金の金額を自己資金から控除した金額を適時・適切に把握の上、貸付額が当該貸付の原資となる資金の額の範囲内であることを確認する方法等が考えられる。

② 利用者から受け入れた資金と貸付の原資となる資金が上記方法により明確に区分され、かつ、利用者から受け入れた資金と貸付の原資となる資金を別の預金口座で管理する場合には両口座の間で融通等が行われることがないよう、適時・適切に検証することとしているか。

- ③ 事故・不正防止の観点から、利用者から受け入れた資金を管理する担当者と貸付の原資となる資金を管理する担当者を兼務させない等の措置を講じているか。

なお、資金移動業者には、資金移動業を適正かつ確実に遂行することが求められていることを踏まえれば、利用者から受け入れた資金について、貸付以外の用途であれば自由に活用して良いというわけではなく、利用者からの指図に円滑に対応していくために十分な流動性を確保するとともに、容易に毀損することがないよう管理する必要があることに留意する。

(8) 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ともに、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。

(9) 不適切な電子決済手段を発行しないための措置

資金移動業者は、内閣府令第31条第5号に規定する利用者の保護又は資金移動業の適切かつ確実な遂行に支障を及ぼすおそれがあると認められる電子決済手段を発行しないために必要な措置を講じるにあたっては、以下の点に留意するものとする。

- ① 発行する電子決済手段について、権利の移転時期やその手続きが明確になっているか。
- (注) 例えば、契約書や利用約款等において電子決済手段の移転の手続きや、移転の確定する時期及びその根拠を記載するとともに、これらの事項について利用者に対して十分な説明が行われているか。
- ② II-2-1-2に定める態勢が適切に整備されているか。
- ③ 資金移動業者や電子決済手段等取引業者の破綻時や技術的な不具合等（サイバー攻撃のほか、事務処理ミス、内部不正、システムの不具合等を含むがこれに限られない。）が生じた場合において、資金移動業者や電子決済手段等取引業者による電子決済手段等取引業に係る取引の解除・取消し（原状回復を含む。）や損害の補償等が確保されているなど、利用者の権利が適切に保護されているか。
- ④ 利用者が電子決済手段の償還請求をする場合、速やかに適切な償還が行われる態勢として、例えば以下の措置を講じているか。
- イ. 受付窓口の設置
- ロ. 利用者に対する適切な情報提供
- (注) 例えば、上記(4)②に定める事項を利用者に提供することが考えられ、償還手

数料については合理的に算出された適切なものであることを要する。

#### ハ. 利用者への償還手続きに係る社内規則等の策定等

##### (10) その他利用者保護を図るための措置等

内閣府令第31条第4号に規定された事項について、上記(1)①を踏まえ、利用者に対する適切な説明や情報提供を行う態勢を整備しているか。また、損失の補償その他の対応に関する方針について、Ⅱ-2-6を踏まえたものとなっているか。

#### Ⅱ-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。

さらに、資金移動業の利用者の利益の保護を含む資金移動業の適正かつ確実な遂行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。）。

#### Ⅱ-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。

##### Ⅱ-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、帳簿書類が毀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 未達債務の発生・移転・消滅の認識する時点に係る考え方を定めた上で、未達債務を当該考え方に則り適切に認識するための態勢を整備しているか（注2～4）。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を適切に認識しているか（注5）。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を適切に認識しているか（注6）。

（注2）未達債務の発生に関しては、遅くとも資金移動業者（その業務委託先を含む。）が利用者から資金を受領した時点においては未達債務の発生を認識する必要がある。

（注3）資金移動業者は、受取人が以下のイからニ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. 受取人が口座を有する銀行等（外国においてこれらに相当する者を含む。）の当該預金口座に着金する。

ハ. 受取人が資金移動業者から物品を購入・役務の提供を受ける場合の代金支払いに充当する。

ニ. 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4）（注3）ロ. の場合、未達債務の消滅を認識するためには、原則として受取人に対する債務が資金移動業者から当該受取人が預金口座を有する銀行等に移転することが必要であり、資金移動業者が当該受取人が預金口座を有する銀行等に送金指図を行った時点で未達債務の消滅を認識することは適切ではないことに留意すること。なお、資金移動業者が銀行等に対して送金指図を行った後、受取人の預金口座に当該資金が着金するまでの期間として合理的に見積もった期間が経過した時点で、未達債務の消滅を認識することを妨げるものではない。

（注5）資金移動業者が利用者に対して負っている為替取引に係る債務のうち、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、住所（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6) 為替取引に係る支払いを他の資金移動業者又は送金業者（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。）に委託する場合であっても、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、当該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、当該委託先が当該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。

#### II-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。

さらに、資金移動業の利用者の利益の保護を含む資金移動業の適正かつ確実な遂行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区-3による。）。

#### II-2-2-3 利用者に関する情報管理態勢

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。以下「個人情報保護法」という。）、個人情報保護に関する法律についてのガイドライン（通則編）、同ガイドライン（外国にある第三者への提供編）、同ガイドライン（第三者提供時の確認・記録義務編）及び同ガイドライン（仮名加工情報・匿名加工情報編）（以下、合わせて「保護法ガイドライン」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「金融分野ガイドライン」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。

また、クレジットカード情報（カード番号、有効期限等）を含む個人情報（以下「クレジットカード情報等」という。）は、情報が漏えいした場合、不正使用によるなりすまし購入など二次被害が発生する可能性が高いことから、厳格な管理が求められる。

以上を踏まえ、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。

## Ⅱ－２－２－３－１ 主な着眼点

### (1) 利用者に関する情報管理態勢

- ① 経営陣は、利用者に関する情報管理の適切性を確保する必要性及び重要性を認識し、適切性を確保するための組織体制の確立（部門間における適切なけん制の確保を含む）、社内規程の策定等、内部管理態勢の整備を図っているか。
- ② 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、研修等により役職員に周知徹底を図っているか。特に、当該情報の第三者への伝達については、上記の法令、保護法ガイドライン、金融分野ガイドライン、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。
- ③ 利用者に関する情報へのアクセス管理の徹底（アクセス権限を付与された本人以外が使用することの防止等）、内部関係者による利用者に関する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。  
また、特定職員に集中する権限等の分散や、幅広い権限等を有する職員への管理・けん制の強化を図る等、利用者に関する情報を利用した不正行為を防止するための適切な措置を図っているか。
- ④ 利用者に関する情報の漏えい等が発生した場合に、適切に責任部署へ報告され、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説明、当局への報告及び必要に応じた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。  
また、情報漏えい等が発生した原因を分析し、再発防止に向けた対策が講じられているか。更には、他社の漏えい事故を踏まえ、類似事例の再発防止のために必要な措置の検討を行っているか。
- ⑤ 独立した内部監査部門において、定期的に又は随時に、利用者に関する情報管理に係る幅広い業務を対象とした監査を行っているか。  
また、利用者に関する情報管理に係る監査に従事する職員の専門性を高めるため、研修の実施等の方策を適切に講じているか。
- 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。

### (2) 個人情報管理

- 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。

(安全管理について必要かつ適切な措置)

イ. 金融分野ガイドライン第8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. 金融分野ガイドライン第9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

- ② 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、金融分野ガイドライン第5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

ニ. 個人情報の保護に関する法律施行令第2条第4号に定める事項に関する情報

ホ. 個人情報の保護に関する法律施行令第2条第5号に定める事項に関する情報

ヘ. 犯罪により害を被った事実に関する情報

ト. 社会的身分に関する情報

- ③ クレジットカード情報等については、以下の措置が講じられているか。

イ. クレジットカード情報等について、利用目的その他の事情を勘案した適切な保存期間を設定し、保存場所を限定し、保存期間経過後適切かつ速やかに廃棄しているか。

ロ. 業務上必要とする場合を除き、クレジットカード情報等をコンピューター画面に表示する際には、カード番号を全て表示させない等の適切な措置を講じているか。

ハ. 独立した内部監査部門において、クレジットカード情報等を保護するためのルール及びシステムが有効に機能しているかについて、定期的又は随時に内部監査を行っているか。

- ④ 外国にある第三者への業務委託や業務提携を行う場合には、当該外国における個人情報の保護に関する制度、当該第三者が講ずる個人情報の保護のための措置について確認を行った上で、業務委託や業務提携等に関し適切な個人情報の管理を行う態勢整備を行っているか。

- ⑤ 個人データの第三者提供に関して、金融分野ガイドライン第12条等を遵守するための措置が講じられているか。特に、その業務の性質や方法に応じて、以下の点にも留意しつつ、個人である利用者から適切な同意の取得が図られているか。

イ. 金融分野ガイドライン第3条を踏まえ、個人である利用者からPC・スマートフォン等の非対面による方法で第三者提供の同意を取得する場合、同意文言や文字の

大きさ、画面仕様その他同意の取得方法を工夫することにより、第三者提供先、当該提供先に提供される情報の内容及び当該提供先における利用目的について、個人である利用者が明確に認識できるような仕様としているか。

- ロ. 過去に個人である利用者から第三者提供の同意を取得している場合であっても、第三者提供先や情報の内容が異なる場合、又はあらかじめ特定された第三者提供先における利用目的の達成に必要な範囲を超えた提供となる場合には、改めて個人である利用者の同意を取得しているか。
- ハ. 第三者提供先が複数に及ぶ場合や、第三者提供先により情報の利用目的が異なる場合、個人である利用者において個人データの提供先が複数に及ぶことや各提供先における利用目的が認識できるよう、同意の対象となる第三者提供先の範囲や同意の取得方法、時機等を適切に検討しているか。
- ニ. 第三者提供の同意の取得にあたって、優越的地位の濫用や個人である利用者との利益相反等の弊害が生じるおそれがないよう留意しているか。例えば、個人である利用者が、第三者提供先や第三者提供先における利用目的、提供される情報の内容について、過剰な範囲の同意を強いられる等していないか。

#### II-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。

さらに、資金移動業の利用者の利益の保護を含む資金移動業の適正かつ確実な遂行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Ⅸ-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、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。

#### II-2-2-4 苦情等への対処（金融ADR制度への対応も含む）

資金移動業者が利用者からの相談・苦情・紛争等（以下、「苦情等」という。）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。

近年、利用者の保護を図り資金移動業務（「資金移動業務」とは、資金移動業者が営む資金移動業の業務をいう。以下同じ。）への利用者の信頼性を確保する観点から、苦情等



への事後的な対処の重要性もさらに高まっている。

このような観点を踏まえ、簡易・迅速に苦情処理・紛争解決を行うための枠組みとして金融ADR制度（ADRについて（注）参照）が導入されており、資金移動業者においては、金融ADR制度も踏まえつつ、適切に苦情等に対処していく必要がある。

（注）ADR（Alternative Dispute Resolution）

訴訟に代わる、あっせん・調停・仲裁等の当事者の合意に基づく紛争の解決方法であり、事案の性質や当事者の事情等に応じた迅速・簡便・柔軟な紛争解決が期待される。

資金移動業務に関する申出としては、相談のほか、いわゆる苦情・紛争などの顧客からの不満の表明など、様々な態様のものがありうる。資金移動業者には、これらの様々な態様の申出に対して適切に対処していくことが重要であり、かかる対処を可能とするための適切な内部管理態勢を整備することが求められる。

加えて、資金移動業者には、金融ADR制度において、苦情と紛争のそれぞれについて適切な態勢を整備することが求められている。

もっとも、これら苦情・紛争の区別は相対的で相互に連続性を有するものである。特に、金融ADR制度においては、指定ADR機関（注）において苦情処理手続と紛争解決手続の連携の確保が求められていることを踏まえ、資金移動業者においては、利用者からの申出を形式的に「苦情」「紛争」に切り分けて個別事案に対処するのではなく、両者の相対性・連続性を勘案し、適切に対処していくことが重要である。

（注）指定ADR機関とは、指定資金移動業務紛争解決機関（法第2条第23項に規定する「指定紛争解決機関」であって、その紛争解決等業務の種別が資金移動業務であるもの）をいう。

## II-2-2-4-1 苦情等対処に関する内部管理態勢の確立についての主な着眼点

資金移動業者による苦情等対処に関する内部管理態勢について、例えば、以下のような点に留意して検証することとする。

### ① 経営陣による内部管理態勢の確立

経営陣は、苦情等対処機能に関する全社的な内部管理態勢の確立について、適切に機能を発揮しているか。

### ② 社内規則等の整備、周知・徹底

イ. 社内規則等において、苦情等に対し迅速・公平かつ適切な対応・処理を可能とするよう、苦情等に係る担当部署、その責任・権限及び苦情等の処理手続を定めるとともに、利用者の意見等を業務運営に反映するよう、業務改善に関する手続を定めているか。

ロ. 苦情等対処に関し社内規則等に基づいて業務が運営されるよう、研修その他の方策（マニュアル等の配布を含む。）により、社内に周知・徹底をする等の態勢を整備しているか。

特に利用者からの苦情等が多発している場合には、まず社内規則等（苦情等対処

に関するものに限らない。)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 苦情等対処の実施態勢

- イ. 苦情等への対処に関し、適切に担当者を配置しているか。
- ロ. 利用者からの苦情等について、関係部署が連携のうえ、速やかに処理を行う態勢を整備しているか。特に、苦情等対処における主管部署及び担当者が、個々の職員が抱える利用者からの苦情等の把握に努め、速やかに関係部署に報告を行う態勢を整備しているか。
- ハ. 苦情等の解決に向けた進捗管理を適切に行い、長期未済案件の発生を防止するとともに、未済案件の速やかな解消を行う態勢を整備しているか。
- ニ. 苦情等の発生状況に応じ、受付窓口における対応の充実を図るとともに、利用者利便に配慮したアクセス時間・アクセス手段（例えば、電話、手紙、FAX、eメール等）を設定する等、広く苦情等を受け付ける態勢を整備しているか。また、これら受付窓口、申出の方式等について広く公開するとともに、利用者の多様性に配慮しつつ分かりやすく周知する態勢を整備しているか。
- ホ. 苦情等対処に当たっては、個人情報について、個人情報の保護に関する法律その他の法令、金融分野における個人情報保護に関するガイドライン等に沿った適切な取扱いを確保するための態勢を整備しているか（「Ⅱ-2-2-3 利用者情報管理」参照）。
- ヘ. 業務の外部委託先が行う委託業務に関する苦情等について、資金移動業者への直接の連絡体制を設けるなど、迅速かつ適切に対処するための態勢を整備しているか（「Ⅱ-2-3-3 外部委託」参照）。
- ト. 反社会的勢力による苦情等を装った圧力に対しては、通常の苦情等と区別し、断固たる対応をとるため関係部署に速やかに連絡し、必要に応じ警察等関係機関との連携を取った上で、適切に対処する態勢を整備しているか。

④ 利用者への対応

- イ. 苦情等への対処について、単に処理の手続の問題と捉えるにとどまらず事後的な説明態勢の問題として位置付け、苦情等の内容に応じ利用者から事情を十分にヒアリングしつつ、利用者の理解と納得を得て解決するなど真摯な対応を行うための態勢を整備しているか。
- ロ. 苦情等を申し出た利用者に対し、申出時から処理後まで、利用者特性にも配慮しつつ、苦情等対処の手続の進行に応じた適切な説明（例えば、苦情等対処手続の説明、申出を受理した旨の通知、進捗状況の説明、結果の説明等）を必要に応じて行う態勢を整備しているか。
- ハ. 申出のあった苦情等について、資金移動業者自身において対処するばかりでなく、苦情等の内容や利用者の要望等に応じ、利用者に対して適切な外部機関等（金融ADR制度において資金移動業者が利用している外部機関も含む。）を紹介すると

ともに、その標準的な手続の概要等の情報を提供する態勢を整備しているか。なお、複数ある苦情処理・紛争解決の手段（金融ADR制度を含む。）は任意に選択しうるものであり、外部機関等の紹介に当たっては、利用者の選択を不当に制約することとならないよう留意する必要がある。

二．外部機関等（金融ADR制度において資金移動業者が利用している外部機関も含む。）において苦情等対処に関する手続が係属している間にあっても、当該手続の他方当事者である利用者に対し、必要に応じ、適切な対応（一般的な資料の提供や説明など利用者に対して通常行う対応等）を行う態勢を整備しているか。

⑤ 情報共有・業務改善等

イ．類型化した苦情等及びその対処結果等が内部管理部門や営業部署に報告されると共に、重要案件と認められた場合、速やかに監査部門や経営陣に報告されるなど、事案に応じ必要な関係者間で情報共有が図られる態勢を整備しているか。

ロ．苦情等の内容及び対処結果について、自ら対処したものに加え、外部機関が介在して対処したものを含め、適切かつ正確に記録・保存しているか。また、これらの苦情等の内容及び対処結果について、指定ADR機関より提供された情報等も活用しつつ、分析し、その分析結果を継続的にリスクの早期検知、利用者対応・事務処理についての態勢の改善や苦情等の再発防止策・未然防止策に活用する態勢を整備しているか。

ハ．苦情等対処機能の実効性を確保するため、検査・監査等の内部けん制機能が十分発揮されるよう態勢を整備しているか。

ニ．苦情等対処の結果を業務運営に反映させる際、業務改善・再発防止等必要な措置を講じることの判断及び苦情等対処態勢の在り方についての検討及び継続的な見直しについて、経営陣が指揮する態勢を整備しているか。

⑥ 外部機関等（金融ADR制度において資金移動業者が利用している外部機関も含む。）との関係

イ．迅速な苦情等解決を図るべく、外部機関等に対し適切に協力する態勢を整備しているか。

ロ．外部機関等に対して、自ら紛争解決手続の申立てを行う際、自らの手続を十分に尽くさずに安易に申立てを行うのではなく、利用者からの苦情等の申出に対し、十分な対応を行い、かつ申立ての必要性につき社内で適切な検討を経る態勢を整備しているか。

## II-2-2-4-2 金融ADR制度への対応

### II-2-2-4-2-1 指定ADR機関が存在する場合の主な着眼点

利用者保護の充実及び資金移動業への利用者の信頼性の向上を図るためには、資金移動業者と利用者との実質的な平等を確保し、中立・公正かつ実効的に苦情等の解決を図ることが重要である。そこで、金融ADR制度において、指定ADR機関によって、専門家等

関与のもと、第三者的立場からの苦情処理・紛争解決が行われることとされている。

なお、金融ADR制度においては、苦情処理・紛争解決への対応について、主に資金移動業者と指定ADR機関との間の手続実施基本契約（法第99条第1項第8号）によって規律されているところである。

資金移動業者においては、指定ADR機関において苦情処理・紛争解決を行う趣旨を踏まえつつ、手続実施基本契約で規定される義務等に関し、適切に対応する必要がある。

資金移動業者による金融ADR制度への対応について、例えば、以下のような点に留意して検証することとする。

### ① 手続実施基本契約

イ. 自らが営む資金移動業務について、指定ADR機関との間で、速やかに手続実施基本契約を締結しているか。

また、例えば、指定ADR機関の指定取消しや新たな指定ADR機関の設立などの変動があった場合であっても、利用者利便の観点から最善の策を選択し、速やかに必要な措置（新たな苦情処理措置・紛争解決措置の実施、手続実施基本契約の締結など）を講じるとともに、利用者へ周知する等の適切な対応を行っているか。

ロ. 指定ADR機関と締結した手続実施基本契約の内容を誠実に履行する態勢を整備しているか。

### ② 公表・周知・利用者への対応

イ. 手続実施基本契約を締結した相手方である指定ADR機関の商号又は名称、及び連絡先を適切に公表しているか。公表の方法について、例えば、ホームページへの掲載、ポスターの店頭掲示、パンフレットの作成・配布又はマスメディアを通じての広報活動等、業務の規模・特性に応じた措置をとることが必要である。仮に、ホームページに掲載したとしても、これを閲覧できない利用者も想定される場合には、そのような利用者にも配慮する必要がある。

公表する際は、利用者にとって分かりやすいように表示しているか（例えば、ホームページで公表する場合において、利用者が容易に金融ADR制度の利用に関するページにアクセスできるような表示が望ましい。）。

ロ. 手続実施基本契約も踏まえつつ、利用者に対し、指定ADR機関による標準的な手続のフローや指定ADR機関の利用の効果（時効の完成猶予等）等必要な情報の周知を行う態勢を整備しているか。

### ③ 苦情処理手続・紛争解決手続について

イ. 指定ADR機関から手続応諾・資料提出等の求めがあった場合、正当な理由がない限り、速やかにこれに応じる態勢を整備しているか。

ロ. 指定ADR機関からの手続応諾・資料提出等の求めに対し拒絶する場合、苦情・紛争の原因となった部署のみが安易に判断し拒絶するのではなく、組織として適

切に検討を実施する態勢を整備しているか。また、可能な限り、その判断の理由（正当な理由）について説明する態勢を整備しているか。

- ハ. 紛争解決手続において紛争解決委員から和解案の受諾勧告又は特別調停案の提示がされた場合、速やかに受諾の可否を判断する態勢を整備しているか。
- ニ. 和解案又は特別調停案を受諾した場合、担当部署において速やかに対応するとともに、その履行状況等を検査・監査部門等が事後検証する態勢を整備しているか。
- ホ. 和解案又は特別調停案の受諾を拒絶する場合、業務規程（法第 101 条において準用する銀行法第 52 条の 67 第 1 項に規定する「業務規程」をいう。）等を踏まえ、速やかにその理由を説明するとともに、訴訟提起等の必要な対応を行う態勢を整備しているか。

## II-2-2-4-2-2 指定指定ADR機関が存在しない場合の主な着眼点

金融ADR制度においては、指定ADR機関が存在しない場合においても、代わりに苦情処理措置・紛争解決措置を講ずることが法令上求められている。資金移動業者においては、これらの措置を適切に実施し、資金移動業務に関する苦情・紛争を簡易・迅速に解決することにより、利用者保護の充実を確保し、利用者の信頼性の向上に努める必要がある。

資金移動業者が苦情処理措置・紛争解決措置を講じる場合、例えば、以下のような点に留意して検証することとする。

### ① 苦情処理措置・紛争解決措置の選択

自らが営む資金移動業務の内容、苦情等の発生状況及び営業地域等を踏まえて、法令で規定されている以下の各事項のうちの一つ又は複数を選択して適切に苦情処理措置・紛争解決措置として適切に選択しているか。なお、その際は、例えば、利用者が苦情・紛争を申し出るに当たり、利用者にとって地理的にアクセスしやすい環境を整備するなど、利用者の利便の向上に資するような取組みを行うことが望ましい。

#### イ. 苦情処理措置

- a. 苦情処理に従事する従業員への助言・指導を一定の経験を有する消費生活専門相談員等に行わせること
- b. 自社で業務運営体制・社内規則を整備し、公表等すること
- c. 認定資金決済事業者協会を利用すること
- d. 国民生活センター、消費生活センターを利用すること
- e. 他の業態の指定ADR機関を利用すること
- f. 苦情処理業務を公正かつ的確に遂行できる法人を利用すること

#### ロ. 紛争解決措置

- a. 裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律に定める認証紛争解決手続を利用すること
- b. 弁護士会を利用すること
- c. 国民生活センター、消費生活センターを利用すること

- d. 他の業態の指定ADR機関を利用すること
- e. 紛争解決業務を公正かつ的確に遂行できる法人を利用すること
- ハ. 苦情・紛争の処理状況等のモニタリング等を継続的に行い、必要に応じ、苦情処理措置・紛争解決措置について検討及び見直しを行う態勢を整備しているか。
- ニ. 苦情処理業務・紛争解決業務を公正かつ的確に遂行できる法人（イ f、ロ e）を利用する場合、当該法人が苦情処理業務・紛争解決業務を公正かつ的確に遂行するに足りる経理的基礎及び人的構成を有する法人であること（内閣府令第32条の4第1項第5号、同条第3項第4号）について、相当の資料等に基づいて、合理的に判断しているか。
- ホ. 外部機関を利用する場合、必ずしも当該外部機関との間において業務委託契約等の締結までは求められていないが、標準的な手続のフローや、費用負担に関する事項等について予め取決めを行っておくことが望ましい。
- ヘ. 外部機関の手続を利用する際に費用が発生する場合について、利用者の費用負担が過大とならないような措置を講じる等、苦情処理・紛争解決の申立ての障害とならないような措置を講じているか

## ② 運用

苦情処理措置・紛争解決措置の適用範囲を過度に限定的なものとするなど、不適切な運用を行っていないか。なお、苦情処理措置と紛争解決措置との間で適切な連携を確保しているかについても留意する必要がある。

## ③ 苦情処理措置（資金移動業者自身で態勢整備を行う場合）についての留意事項

- イ. 消費生活専門相談員等による従業員への助言・指導態勢を整備する場合
  - a. 定期的に消費生活専門相談員等による研修を実施する等、苦情処理に従事する従業員のスキルを向上させる態勢を整備しているか。
  - b. 消費生活専門相談員等との連絡体制を築く等、個別事案の処理に関し、必要に応じ、消費生活専門相談員等の専門知識・経験を活用する態勢を整備しているか。
- ロ. 資金移動業者自身で業務運営体制・社内規則を整備する場合
  - a. 苦情の発生状況に応じ、業務運営体制及び社内規則を適切に整備するとともに、当該体制・規則に基づき公正かつ的確に苦情処理を行う態勢を整備しているか。
  - b. 苦情の申出先を利用者に適切に周知するとともに、苦情処理にかかる業務運営体制及び社内規則を適切に公表しているか。周知・公表の内容として、必ずしも社内規則の全文を公表する必要はないものの、利用者が、苦情処理が適切な手続に則って行われているかどうか自ら確認できるようにするため、苦情処理における連絡先及び標準的な業務フロー等を明確に示すことが重要であることから、それに関連する部分を公表しているかに留意する必要がある。なお、周知・公表の方法について、Ⅱ-2-2-4-2-1②を参照のこと。

## ④ 苦情処理措置（外部機関を利用する場合）及び紛争解決措置の留意事項

- イ. 資金移動業者が外部機関を利用している場合、利用者保護の観点から、例えば、利用者が苦情・紛争を申し出るに当たり、外部機関を利用できることや、外部機関の名称及び連絡先、その利用方法等、外部機関に関する情報について、利用者にとって分かりやすいように、周知・公表を行うことが望ましい。
- ロ. 苦情処理・紛争解決の申立てが、地理又は苦情・紛争内容その他の事由により、利用者に紹介した外部機関の取扱範囲外のものであるとき、又は他の外部機関等（苦情処理措置・紛争解決措置として資金移動業者が利用している外部機関に限らない。）による取扱いがふさわしいときは、他の外部機関等を利用者に紹介する態勢を整備しているか。
- ハ. 外部機関から苦情処理・紛争解決の手続への応諾、事実関係の調査又は関係資料の提出等を要請された場合、当該外部機関の規則等も踏まえつつ、速やかにこれに応じる態勢を整備しているか。
- ニ. 苦情処理・紛争解決の手続への応諾、事実関係の調査又は関係資料の提供等の要請を拒絶する場合、苦情・紛争の原因となった部署のみが安易に判断し拒絶するのではなく、苦情・紛争内容、事実・資料の性質及び外部機関の規則等を踏まえて、組織として適切に検討を実施する態勢を整備しているか。また、当該外部機関の規則等も踏まえつつ、可能な限り拒絶の理由について説明する態勢を整備しているか。
- ホ. 紛争解決の手続を開始した外部機関から和解案、あっせん案等の解決案（以下、「解決案」という。）が提示された場合、当該外部機関の規則等も踏まえつつ、速やかに受諾の可否を判断する態勢を整備しているか。
- ヘ. 解決案を受諾した場合、担当部署において速やかに対応するとともに、その履行状況等を検査・監査部門等が事後検証する態勢を整備しているか。
- ト. 解決案の受諾を拒絶する場合、当該外部機関の規則等も踏まえつつ、速やかにその理由を説明するとともに、必要な対応を行う態勢を整備しているか。

#### II-2-2-4-3 利用者に対する情報提供

法令上、利用者に対する情報提供として金融ADR制度への対応内容を明示することが、義務付けられている。情報提供する際、指定ADR機関が存在しない場合は苦情処理措置・紛争解決措置の内容を説明する必要があるが、例えば、資金移動業者が外部機関を利用している場合、当該外部機関（苦情処理・紛争解決にかかる業務の一部を他の機関に委託等している場合、当該他の機関も含む。）の名称及び連絡先など、実態に即して適切な事項を説明するべきことに留意する。

#### II-2-2-4-4 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金融ADR制度への対応を含む苦情等対応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。

さらに、資金移動業の利用者の利益の保護を含む資金移動業の適正かつ確実な遂行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区-3による。）。指定ADR機関が存在する場合において、資金移動業者に手続応諾義務等への違反・懈怠等の問題が認められた場合であっても、一義的には資金移動業者と指定ADR機関との手続実施基本契約にかかる不履行であるため、直ちに行政処分の対象となるものではなく、当局としては、資金移動業者の対応を全体的・継続的にみて判断を行うものとする。

なお、一般に利用者と資金移動業者との間で生じる個別の紛争は、私法上の契約に係る問題であり、基本的にADRや司法の場を含め当事者間で解決されるべき事柄であることに留意する必要がある。

## II-2-3 事務運営

### II-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、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資金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。

また、資金移動業者のIT戦略は、近年の金融を巡る環境変化も勘案すると、今や資金移動業者のビジネスモデルを左右する重要課題となっており、資金移動業者において経営戦略とIT戦略を一体的に考えていく必要性が増している。こうした観点から、資金移動業者の規模や特性に応じて、経営者がリーダーシップを発揮し、ITと経営戦略を連携させ、企業価値の創出を実現するための仕組みである「ITガバナンス」を適切に機能させることが極めて重要である。

なお、以下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、資金移動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。



(参考) 金融機関の IT ガバナンスに関する対話のための論点・プラクティスの整理第 2 版  
(令和 5 年 6 月)

## II-2-3-1-1 主な着眼点

### (1) システムリスクに対する認識等

- ① システムリスクについて代表取締役をはじめ、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 代表取締役は、システム障害やサイバーセキュリティ事案（以下「システム障害等」という。）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。

(注)「サイバーセキュリティ事案」とは、情報通信ネットワークや情報システム等の悪用により、サイバー空間を經由して行われる不正侵入、情報の窃取、改ざんや破壊、情報システムの作動停止や誤作動、不正プログラムの実行や DDoS 攻撃等の、いわゆる「サイバー攻撃」により、サイバーセキュリティが脅かされる事案をいう。

- ③ 取締役会は、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。
- ④ 代表取締役及び取締役（指名委員会等設置会社にあつては取締役及び執行役）は、システム障害等発生の際において、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

- ① 取締役会は、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。また、統合された複数のサービスの一部として資金移動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。
- 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。
- 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。

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。

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含めているか。

- ・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
- ・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。

(注) 電子決済手段の発行及び償還に係る業務において、ブロックチェーン等の技術を利用する場合は、当該技術に関するリスクの検討も必要となる点に留意する。

- 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。

### (4) 情報セキュリティ管理

- ① 情報資産を適切に管理するために方針の策定、組織体制の整備、社内規程の策定、内部管理態勢の整備を図っているか。また、他社における不正・不祥事件も参考に、情報セキュリティ管理態勢のPDCAサイクルによる継続的な改善を図っているか。
- ② 情報の機密性、完全性、可用性を維持するために、情報セキュリティに係る管理者を定め、その役割・責任を明確にした上で、管理しているか。また、管理者は、システム、データ、ネットワーク管理上のセキュリティに関することについて統括しているか。
- ③ コンピュータシステムの不正使用防止対策、不正アクセス防止対策、コンピュータウイルス等の不正プログラムの侵入防止対策等を実施しているか。
- ④ 資金移動業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

⑤ 洗い出した利用者の重要情報について、重要度判定やリスク評価を実施しているか。また、それぞれの重要度やリスクに応じ、以下のような情報管理ルールを策定しているか。

- ・ 情報の暗号化、マスキングのルール
- ・ 情報を利用する際の利用ルール
- ・ 記録媒体等の取扱いルール 等

⑥ 利用者の重要情報について、以下のような不正アクセス、不正情報取得、情報漏えい等を牽制、防止する仕組みを導入しているか。

- ・ 部署又は拠点（海外を含む。）の役割に応じて必要な範囲に限定されたアクセス権限の付与
- ・ 職員の権限に応じて必要な範囲に限定されたアクセス権限の付与
- ・ アクセス記録の保存、検証
- ・ 開発担当者と運用担当者の分離、管理者と担当者の分離等の相互牽制体制 等

⑦ 機密情報について、暗号化やマスキング等の管理ルールを定めているか。また、暗号化プログラム、暗号鍵、暗号化プログラムの設計書等の管理に関するルールを定めているか。

なお、「機密情報」とは、暗証番号、パスワード、クレジットカード情報等、顧客に損失が発生する可能性のある情報をいう。

⑧ 機密情報の保有・廃棄、アクセス制限、外部持ち出し等について、業務上の必要性を十分に検討し、より厳格な取扱いをしているか。

⑨ 情報資産について、管理ルール等に基づいて適切に管理されていることを定期的にモニタリングし、管理態勢を継続的に見直しているか。

⑩ セキュリティ意識の向上を図るため、全役職員に対するセキュリティ教育（外部委託先におけるセキュリティ教育を含む。）を行っているか。

⑪ 定期的に、データのバックアップを取るなど、データが毀損した場合に備えた措置を取っているか。

#### (5) サイバーセキュリティ管理

① 取締役会等は、サイバーセキュリティの重要性を認識し、「金融分野におけるサイバーセキュリティに関するガイドライン」を踏まえ、必要な態勢を整備しているか。

② システムの脆弱性について、OSの最新化やセキュリティパッチの適用など必要な対策を

適時に講じているか。

また、脆弱性及び脅威情報の定期的な情報収集・分析・対応を組織的に実施しているか。

(注) 電子決済手段の発行及び償還に係る業務において、ブロックチェーン等の技術を利用する場合、関連する周辺技術を含めた幅広い情報収集の必要性があることに留意する。

③ 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。

また、内外の環境変化や事故・事件の発生状況を踏まえ、定期的かつ適時にリスクを認識・評価し、必要に応じて、認証方式の見直しを行っているか。

- ・ 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、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 等

(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・変更に堅牢な認証方式が導入されている必要がある点に留意する。

④ 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、以下のような業務に応じた不正防止策を講じているか。

- ・ 不正な IP アドレスからの通信の遮断
- ・ 利用者に対してウィルス等の検知・駆除が行えるセキュリティ対策ソフトの導入・最新化を促す措置
- ・ 不正なログイン・異常な取引等を検知し、速やかに利用者に連絡する体制の整備
- ・ 不正が確認された ID の利用停止
- ・ 前回ログイン（ログオフ）日時の画面への表示
- ・ 取引時の利用者への通知 等

(6) 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 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、システム設

計／開発段階に関わる規程に、以下のようなセキュリティに係る事項を含めているか。

- ・具体的なセキュリティ要件を明確化すること
  - ・セキュアコーディングの実施など脆弱なポイントが生じないように対策を行うこと
  - ・他社のシステムと連携する場合には、連携する部分を含めサービス全体を踏まえたセキュリティ設計を行うこと 等
- ⑤ 他社のシステムと連携する場合や、多数の利用者が資金移動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。
- ・品質を確保するためのテスト実施方針を定めること
  - ・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、閾値を設定すること（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
- ⑥ 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。
- ⑦ 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。

## (7) 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、適切に取締役会に報告されているか。

## (8) 外部委託管理

- 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。
- ② クラウドサービスなど外部サービスを利用する場合には、利用するサービスに応じたリスクを検討し、対策を講じているか。
- 例えば、以下のような点を実施しているか。
- ・重要なデータを処理・保存する拠点の把握

- ・ 監査権限・モニタリング権限等の契約書への反映
- ・ 保証報告書、第三者認証等の確認・評価
- ・ クラウド特有のリスクの把握 等

③ 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。また、外部委託先の役職員が遵守すべきルールやセキュリティ要件を外部委託先へ提示し、契約書等に明記しているか。

④ システムに係る外部委託業務（二段階以上の委託を含む。）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。

⑤ 外部委託した業務（二段階以上の委託を含む。）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。

⑥ 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。

(注) 統合ATMスイッチングサービスなどの外部のサービスを利用する場合についてもこれに準じる。

#### (9) 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。

また、システムに係る業務を外部委託している場合は、重要な外部委託先も含めた緊急時体制（サービスの提供元やシステムの連携先との連絡体制を含む。）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））を根拠としているか。

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、資金移動業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、以下のようなリスクを想定した十分なリスクシナリオとなっているか。

- ・ サイバー攻撃
- ・ 災害、パンデミック

- ・システム障害
  - ・情報漏えい事案 等
- ④ コンティンジェンシープランは、他の資金移動業者におけるシステム障害等の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行っているか。  
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、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。  
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。
- 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、システム障害等が発生した場合に、速やかに業務を継続できる態勢を整備しているか。

(10) 障害発生時等の対応

- ① システム障害等が発生した場合に、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、システム障害等の発生に備え、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。
- ② システム障害等の発生に備え、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。
- ③ 業務に重大な影響を及ぼすシステム障害等が発生した場合に、速やかに代表取締役をはじめとする取締役へ報告するとともに、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 システム障害等の発生に備え、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。
- ⑤ システム障害等が発生した場合、障害の内容・発生原因、復旧見込等について公表（注）するとともに、顧客等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、システム障害等の発生に備え、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。

(注) ホームページ等での公表だけでなく、スマートデバイス等を通じて顧客等に直接通知することが可能な場合は、併せて顧客等に直接通知すること。

- ⑥ システム障害等の発生原因の究明、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。

また、システム障害等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。

- ⑦ システム障害等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の仕組みを整備しているか。

(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-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。

さらに、資金移動業の利用者の利益の保護を含む資金移動業の適正かつ確実な遂行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やサイバーセキュリティ事案の発生を認識次第、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るものとする。

また、復旧時、原因説明時には改めてその旨報告を求めるとする。

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、利用者や業務に影響を及ぼす、又は及ぼす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) システムの更新・統合時等の対応

重要なシステムの更新・統合等を行う時は、必要に応じ、法第 54 条に基づく報告を求め、計画及び進捗状況、プロジェクトマネジメントの適切性・実効性等について確認を行い、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等の対応を行うものとする。

### (4) 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Ⅱ-2-3-3-2の対応を行うものとする。

## Ⅱ-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。

### Ⅱ-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。

### II-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。

さらに、資金移動業の利用者の利益の保護を含む資金移動業の適正かつ確実な遂行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Ⅸ-3による。）。

### II-2-3-3 外部委託

資金移動業者は業務の一部を第三者に委託（二以上の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、以下の点はい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。

## Ⅱ－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払いを行った際に、速やかに当該現金の受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講じられているか。
- 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。
- 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。
- 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た必要な範囲内に制限しているか。

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。

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。

- 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。

- 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。

#### Ⅱ－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。

さらに、資金移動業の利用者の利益の保護を含む資金移動業の適正かつ確実な遂行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、並行して、外部委託先からのヒアリングや当該外部委託先に対して、法第 54 条第 2 項に基づき報告書を徴収する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。

#### Ⅱ－２－３－４ 金融機関相互のシステム・ネットワークの利用

##### Ⅱ－２－３－４－１ 意義

現在、金融機関相互のシステム・ネットワークは、金融機関相互の金融取引の決済などを行う上で、基幹インフラとしての機能を担っている。仮にシステム・ネットワークにおいて、障害が発生した場合は、その影響は決済システム全体及び顧客サービス全般に及びかねないことから、システム・ネットワークに係るリスク管理態勢の充実強化は極めて重要である。

このため、全銀システムに参加する資金移動業者の監督に当たっては、以下の点に留意するものとする。

##### Ⅱ－２－３－４－２ 主な着眼点

- (1) 統合 A T M スイッチングサービス、全銀システム等の金融機関相互のシステム・ネットワークのサービスを利用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。

- (2) 特に、当該外部サービスにおいて、システムの更改を行う場合においては、顧客や業務に対する影響が生じないように、当該外部サービスの管理者及び自社の双方において、適切なシステム上の対応がなされているかを十分に評価・確認し、必要な場合は、当該外部サービス管理者に対して適切な対策を求めるなどの対応がなされているか。

#### II-2-3-4-3 監督手法・対応

検査結果等により、資金移動業者のシステム・ネットワークに係る適正かつ確実な遂行に疑義が生じた場合には、必要に応じ、法第 54 条に基づき報告を求め、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等の対応を行うものとする。また、資金移動業者が当該システム・ネットワークの運営、更改に関して、主導的な役割を果たしている場合において、当該システム・ネットワークに係るリスク管理態勢に疑義が生じた場合においても同様の対応を行うものとする。

(注) システム・ネットワークの外部サービス管理者のうち外部委託先に該当するものについて、適切な業務運営が懸念される場合などには、必要に応じて、本事務ガイドライン II-2-3-3-2 の対応を行うものとする。

#### II-2-4 障害者への対応

障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年法律第 65 号。以下「障害者差別解消法」という。）により、事業者には、障害者に対する不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の義務が課されているところである。

また、資金移動業者については、「金融庁所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針」（平成 28 年告示第 3 号。以下「障害者差別解消対応指針」という。）において、これらの具体的な取扱いが示されている。

障害者への対応に当たっては、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。

##### II-2-4-1 主な着眼点

障害者への対応に当たって、利用者保護及び利用者利便の観点も含め、障害者差別解消法及び障害者差別解消対応指針に則り適切な対応を行う、対応状況を把握・検証し対応方法の見直しを行うなど、内部管理態勢が整備されているか。

##### 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資金移動業者における障害者への対応に係る課題については、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実施し、内部管理態勢の整備状況を確認することとする。また、資金移動業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 54 条の規定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。

## Ⅱ－２－５ 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

資金移動サービスの中には、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。

このような連携サービスについては、資金移動業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、資金移動サービスを介して不正取引を行うなど、資金移動業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。

以上を踏まえ、連携サービスを提供する資金移動業者においては、資金移動業の利用者や連携先の利用者（以下、Ⅱ－２－５及びⅡ－２－６において「利用者等」という。）の利益の保護を含む資金移動業の適正かつ確実な遂行の観点から、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資金移動業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。

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、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。

### Ⅱ－２－５－１ 主な着眼点

#### (1) 内部管理態勢の整備

- ① 経営陣は、連携サービスの導入時及びその内容・方法の変更時において、連携サービス全体につき利用者等の利益の保護に係る問題点を含め内在するリスクを内部管理部門に特定させ、これらを踏まえ、適時にリスクを低減させる態勢を整備しているか。
- ② 内部管理部門は、連携サービスにおいて発生が見込まれる犯罪の類型に基づき、関連する犯罪の発生状況や手口に関する情報の収集・分析を行い、今後発生が懸念される犯罪手口も考慮した上で、連携サービスに係る業務の実施態勢（不正防止策含む。）の向上を図っているか。また、その内容を定期的かつ適時に経営陣に報告しているか。
- ③ 内部監査部門は、定期的かつ適時に、連携サービスに係る業務の実施態勢（不正防止策含む。）について監査を行っているか。また、監査結果を経営陣に報告しているか。
- ④ 経営陣は、上記のような、リスク分析、リスク軽減策の策定・実施、当該軽減策の評価・見直しからなるいわゆるPDCAサイクルが機能する環境を作り出しているか。

#### (2) セキュリティの確保

- ① 不正取引を防止する観点から、連携サービスの導入時及びその内容・方法の変更時

において、連携先と協力し、連携サービス全体のリスク評価を実施しているか。また、連携先におけるリスク評価の作業に協力しているか。

- ② 連携先との役割分担・責任を明確化しているか。
- ③ リスク評価を踏まえ、連携先と協力し、利用者に係る情報を照合するほか、リスクに見合った適切かつ有効な不正防止策を講じているか。

例えば、口座振替サービスとの連携に際し、資金移動業の利用者について、公的個人認証その他の方法により実効的な取引時確認を行い、本人確認書類等により確認した当該利用者の情報と連携先が保有する情報を照合することにより、当該利用者と預貯金者との同一性を確認するなど、適切かつ有効な不正防止策を講じているか。

(注) 連携先との情報の照合に当たっては、公的個人認証を用いる場合を除き、利用者の氏名・生年月日に加え、住所や電話番号も対象項目とすることが望ましい。

また、口座振替サービスを提供している連携先の銀行等において、例えば、固定式のID・パスワードによる本人認証に加えてハードウェアトークンやソフトウェアトークンによる可変式パスワードを用いる方法、公的個人認証等の電子証明書を用いる方法が導入されているなど、実効的な要素を組み合わせた多要素認証等の認証方式が導入されていることを確認しているか。

(注) 資金移動業者における不正防止策は、連携先の銀行等における不正防止策の内容と重複しないものとする必要がある点に留意する。また、連携先の銀行等において、電話番号など認証に利用される情報の登録・変更に堅牢な認証方式が導入されている必要がある点に留意する。

- ④ 犯罪手口の高度化・巧妙化を含めた環境変化や自社又は他の事業者における事件の発生状況を踏まえ、定期的かつ適時にリスクを認識・再評価し、公的個人認証の導入を含め、不正防止策の向上を図っているか。
- ⑤ リスク評価の結果、利用者等の利益の保護を含む資金移動業の適正かつ確実な遂行の観点から問題があると認められる場合には、その解決までの間、連携サービスを含むサービスの全部又は一部の一時的停止その他の適切な対応を行っているか。

### (3) 外部委託管理等

資金移動業者が連携サービスを行うに際し、資金移動業の利用者について、犯収法施行規則第13条第1項第1号等に規定する方法により取引時確認を行おうとするときは、当該資金移動業者は、他の特定事業者が当該利用者について取引時確認を行い、かつ、当該取引時確認に係る確認記録を保存していることの確認（以下「取引時確認済みの確認」という。）を行う必要がある。

(注) 取引時確認済みの確認には、資金移動業の利用者と振替口座（連携口座）の預貯金者等との同一性を確認することも含まれることに留意する。

取引時確認済みの確認を含む取引時確認に関する業務を連携先に委託する場合又は連

携先と協力して行う場合にあっては、例えば、以下のような点に留意するものとする。

- ① 契約に先立ち、実効的な取引時確認済みの確認の方法を含む携先に求める基準を策定し、当該基準に基づき、評価・検討のうえ、契約を行っているか。
- ② 契約において、取引時確認に関する業務の内容、携先との役割分担・責任、下記③を実施するために必要な事項を定めているか。
- ③ 携先における取引時確認に関する業務の実施状況を、定期的に又は必要に応じて確認すること等により、携先が業務を適正かつ確実に遂行しているかを検証し、必要に応じ改善させるなど、携先に対する必要かつ適切な監督等を行っているか。
- ④ 実効的な取引時確認済みの確認、資金移動業者における継続的顧客管理の充実等の観点から、携先の情報と照合するなどの方法により、資金移動業の利用者から申告を受けた本人特定事項（氏名・住所・生年月日）が正確か確認しているか。足許において住所の正確性の確認が困難である場合には、その確認を可能とするための計画を策定しているか。
- ⑤ 利用者等の利益の保護を含む資金移動業者の業務の適正かつ確実な遂行の観点から必要がある場合には、契約を変更又は解除するなどの必要な措置を講じているか。

#### (4) 利用者等への通知

利用者等が早期の被害認識を可能とするため、口座振替サービス等との連携に際し、携先と協力し、あらかじめ携先に登録されている利用者等の電話番号やメールアドレス等の連絡先に通知する（電話番号宛での SMS（ショートメッセージサービス）を含む。）など、利用者等が連携事実及び連携内容を適時に確認する手段を講じているか。

（注）携先に登録されている連絡先に通知する方法により上記手段を講じるにあたっては、携先において、電話番号やメールアドレス等の連絡先の登録・変更に堅牢な認証方式が導入されていることを確認する必要があることに留意する。

#### (5) 不正取引の検知（モニタリング）

連携サービスについては、不正取引の防止の観点から、携先と協力し、例えば以下のような事項を適切に実施するための態勢を整備しているか。

- ・ 犯罪手口の高度化・巧妙化を含めた環境変化や自社又は他の事業者における事件の発生状況を踏まえた適切なシナリオ・閾値を設定することで不正が疑われる取引を速やかに検知すること
- ・ 上記に基づき検知した取引について携先との間で適時に情報を共有し、必要に応じてサービスの一時的な利用停止その他の措置を実施するとともに、調査を実施すること
- ・ 被害のおそれがある者に速やかに連絡すること
- ・ 不正が確認された ID の停止等を実施すること



## (6) 利用者等からの相談対応

- ① 利用者等からの連携サービスに関する相談等（以下「相談等」という。）の事例の蓄積と分析を行い、リスクの早期検知並びに不正防止策及び利用者等からの相談対応の改善に活用するための態勢を整備しているか。
- ② 連携先に関する相談等も含め、真摯な対応を行うための態勢を整備しているか。また、連携先との具体的な協力方法と責任関係を明確化しているか。
- ③ 連携先と相互に相手方に相談するよう促すなどの不適切な対応を行っていないか検証し、不適切な対応が認められる場合には、連携先とともに、発生原因の究明、改善措置、再発防止策等を的確に講じているか。

### 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連携サービスの提供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。

さらに、利用者等の利益の保護を含む資金移動業の適正かつ確実な遂行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。）。

### II-2-6 不正取引に対する補償

資金移動サービスに関する不正取引により、利用者等に被害が生じるおそれがある。

このような被害が発生した場合、資金移動業者においては、利用者等の利益の保護を含む資金移動業の適正かつ確実な遂行の観点から、被害者に対して適切かつ速やかな対応（連携サービスを提供する場合にあっては連携先と協力した対応を含む。）を実施することが重要である。

不正取引への対応に関する資金移動業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。

#### II-2-6-1 主な着眼点

- ① 内閣府令第 29 条の 2 第 1 項第 5 号及び第 31 条第 4 号に基づき、資金移動サービスに関し、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、資金移動業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資金移動業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。

(注1)「資金移動サービスに関し、不正取引が行われたことにより発生した損失」とは、資金移動業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、資金移動業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。

(注2) 内閣府令第31条第4号に規定する「為替取引に係る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資金移動サービスを提供する場合など、資金移動業者の提供する資金移動サービスの内容及び方法に照らし、資金移動業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。

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. 資金移動サービスの内容及び方法に応じて、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償の有無、内容及び補償に要件がある場合にはその内容

ロ. 補償手続の内容

ハ. 連携サービスを提供する場合にあっては資金移動業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。）

ニ. 補償に関する相談窓口及びその連絡先

ホ. 不正取引の公表基準

(注) ハに定める事項については、内閣府令第29条の2第1項第5号及び第31条第4号に基づき、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。

③ 策定した補償方針に従い、適切かつ速やかに補償を実施するための態勢（連携サービスを提供する場合にあっては、連携先との協力態勢を含む。）が整備されているか。

④ 不正取引に係る利用者等からの相談等、不正取引に係るリスク及び認識した不正取引事案について、連携先（連携先がある場合）や認定資金決済事業者協会（同協会の協会員である場合）等と必要な情報を共有しているか。

## II-2-6-2 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不正取引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。

さらに、利用者等の利益の保護を含む業務の適正かつ確実な遂行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) 不正取引発生時

資金移動サービスに関し不正取引を認識次第、速やかに「不正取引発生報告書」にて当局宛て報告を求めるものとする。

## Ⅱ－2－7 業務継続体制

### Ⅱ－2－7－1 意義

近年、資金移動業者が抱えるリスクは多様化・複雑化しており、また、資金移動業者を取り巻く経営環境の変化も相俟って、通常のリスク管理だけでは対処できないような危機が発生する可能性は否定できず、危機管理の重要性が高まっている。特に、全銀システムに参加する資金移動業者においては、危機発生時において、迅速な復旧対策を講じ、必要最低限の業務の継続を確保する等適切な対応を行うことが国民生活・経済にとっても極めて重要であることから、平時より業務継続体制（Business Continuity Management；BCM）を構築し、危機管理（Crisis Management；CM）マニュアル、及び業務継続計画（Business Continuity Plan；BCP）の策定等を行うことが必要である。従って、全銀システムに参加する資金移動業者の監督に当たっては、以下で示す留意点を踏まえて監督するものとする。また、指定資金移動業者やその他の資金移動業者についても、その規模・特性等を踏まえ、以下で示す留意点に準じて監督を行うものとする。

なお、システムリスク等に係る危機管理については、資金移動業者の経営や社会に対して特に大きな影響を与える可能性があることから、別途定める監督上の留意点も参照する。

### Ⅱ－2－7－2 平時における対応

#### (1) 対応

危機管理は平時における未然防止に向けた取組みが重要との認識の下、オフサイト・モニタリングや法令違反行為等届出書のヒアリングを行う中で、又は資金移動業者に関する苦情・情報提供等を受けた場合などにおいて、資金移動業者における危機管理体制に重大な問題がないか検証する。また、業務継続計画についても、ヒアリングを通じて、その適切性を検証する。その際、特に以下の点に留意する。

#### (2) 主な着眼点

- ① 何が危機であることを認識し、可能な限りその回避に努める（不可避なものは予防策を講じる）よう、平時より、定期的な点検・訓練を行うなど未然防止に向けた取組みに努めているか。

- ② 危機管理マニュアルを策定しているか。また、危機管理マニュアルは、自らの業務の実態やリスク管理の状況等に応じ、不断の見直しが行われているか。なお、危機管理マニュアルの策定に当たっては、客観的な水準が判定されるものを根拠として設計されていることが望ましい。

(参考) 想定される危機の事例

- イ. 自然災害（地震、風水害、異常気象、伝染病等）
- ロ. 事故（大規模停電、コンピュータ事故、データ入力ミス等）
- ハ. 対企業犯罪（反社会的勢力の介入、サイバー攻撃等）
- ニ. 情報漏えい事案 等

- ③ 危機管理マニュアルには、危機発生時の初期段階における的確な状況把握や客観的な状況判断を行うことの重要性や情報発信の重要性など、初動対応の重要性が盛り込まれているか。

- ④ 危機発生時における責任体制が明確化され、危機発生時の組織内及び関係者（関係当局を含む。）への連絡体制が整備されているか。危機発生時の体制整備は、危機のレベル・類型に応じて、組織全体を統括する対策本部の下、部門別・営業店別に想定していることが望ましい。

- ⑤ 業務継続計画（BCP）においては、大規模な災害等の事態においても早期に被害の復旧を図り、金融システムの機能の維持にとって必要最低限の業務の継続が可能となっているか。その際、認定資金決済業協会及び他の金融機関等と連携し対応する体制が整備されているか。また、業務の実態等に応じ、国際的な広がりを持つ業務中断に対応する計画となっているか。例えば、

- イ. 災害等に備えた顧客データ等の安全対策（紙情報の電子化、電子化されたデータファイルやプログラムのバックアップ等）は講じられているか。
- ロ. コンピュータシステムセンター等の安全対策（バックアップセンターの配置、要員・通信回線確保等）は講じられているか。
- ハ. これらのバックアップ体制は、地理的集中を避けているか。

- ニ. 個人に対する現金払出や送金依頼の受付、全銀システムを通じた大口・大量の決済の処理等の金融機能の維持の観点から重要な業務を、暫定的な手段（手作業、バックアップセンターにおける処理等）により再開（リカバリー）するまでの目標時間は具体的に計画されているか。全銀システムを通じた大口・大量の決済の処理等、特に重要な金融決済機能に係る業務については、当日中に再開する計画とされているか。

- ホ. 業務継続計画の策定及び重要な見直しを行うに当たっては、取締役会による承認を受けているか。また、業務継続体制が、内部監査、外部監査など独立した主体による検証を受けているか。

（参考）日本銀行「金融機関における業務継続体制の整備について」（2003年7月）  
ジョイント・フォーラム「業務継続のための基本原則」（2006年8月）

- ⑥ 日頃からきめ細やかな情報発信及び情報の収集に努めているか。また、危機発生時においては、危機のレベル・類型に応じて、情報発信体制・収集体制が十分なものとなっているか。

#### II-2-7-3 危機発生時における対応

- (1) 危機的状況の発生又はその可能性が認められる場合には、事態が沈静化するまでの間、当該資金移動業者における危機対応の状況（危機管理体制の整備状況、被害の復旧状況、業務の継続状況、関係者への連絡状況、情報発信の状況等）が危機のレベル・類型に応じて十分なものになっているかについて、定期的にヒアリング又は現地の状況等を確認するなど実態把握に努めるとともに、必要に応じ、法第 54 条に基づき報告徴収することとする。
- (2) 上記(1)の場合には、速やかに金融庁担当課室に報告をするなど、関係部局間における連携を密接に行うものとする。

#### II-2-7-4 事態の沈静化後における対応

危機的状況が沈静化した後、危機発生時の対応状況を検証する必要があると認められる場合には、当該資金移動業者に対して、法第 54 条に基づき、事案の概要と資金移動業者側の対応状況、発生原因分析及び再発防止に向けた取組みについて報告徴収することとする。

#### II-2-8 電子決済手段関連業務を行う場合

電子決済手段を発行する資金移動業者が、その発行する電子決済手段について、自ら電子決済手段関連業務（法第 2 条第 11 項に定める電子決済手段関連業務をいう。）を行う場合には、法第 62 条の 8 第 2 項に基づき電子決済手段等取引業者とみなされることを踏まえて、事務ガイドライン「第三分冊：金融会社関係 17. 電子決済手段等取引業者」を参照するものとする。

### III 第一種資金移動業者に係る監督上の評価項目

第一種資金移動業者は、1 件当たり 100 万円を超える高額の為替取引を行うことができる。高額の為替取引はその履行が確保されない場合に、送金資金の受取人が資金繰りに窮するなどの社会的・経済的な影響が大きく、また、テロ資金供与及びマネー・ローンダリング対策の重要性も相対的に高まることとなる。このため、第一種資金移動業を適正かつ確実に遂行するための体制整備のほか、特に、システムリスク管理、セキュリティ対策、テロ資金供与及びマネー・ローンダリング対策等に関しては、高額の為替取引を行うことに伴うリスクを踏まえ、他の種別の資金移動業者と比較して充実した体制整備が求められる。

（注）高額の為替取引を行うことに伴うリスクを踏まえた対応として、第一種資金移動業を営もうとするときは、業務実施計画を定めた上、金融庁長官の認可を受ける必

要がある。

第一種資金移動業者の監督に当たっては、Ⅱの項目毎の着眼点に記載されている対応が適切になされていることに加え、以下で示す留意点を踏まえて監督するものとする。

### Ⅲ－１ 業務実施計画

第一種資金移動業者は、法第40条の2第1項に規定する認可を受けた業務実施計画により、適正かつ確実に業務を遂行する必要がある。

#### Ⅲ－１－１ 厳格な滞留規制等

第一種資金移動業者は、高額の為替取引を行うことから、仮に、破綻等した場合であっても、利用者に与える影響や社会的・経済的な影響を極小化する必要がある。また、利用者から受け入れる資金について直ちに資金の移動に関する事務処理を開始し、運用・技術上必要な期間を超える滞留をしないようにするなど、厳格な滞留規制が課されており、これを適切に遵守する必要がある。

なお、第一種資金移動業者として為替取引を行う場合には、利用者から1件当たり100万円以下の為替取引の指図を受ける場合であっても、当該規制が課されることに留意が必要である。

#### Ⅲ－１－１－１ 主な着眼点

##### (1) 厳格な滞留規制

利用者資金の滞留の禁止に関する履行方法・監視方法が確立し、有効に機能する態勢として、以下のような措置を講じているか。

- ① 利用者から具体的な為替取引の指図を伴わない資金を受け入れない措置を講じているか。

(注1) 具体的な為替取引の指図とは、為替取引の依頼の際に、送金人が第一種資金移動業者に対し、①移動する資金の額、②資金を移動する日及び③資金の移動先が全て明確に指定されている必要があり、一部でも明確になっていない場合には、具体的な為替取引の指図とは認められないことに留意すること。

(注2) 注1の②資金を移動する日とは、為替取引の依頼を受けた際、実際に、資金の移動に関する事務を実施する上で、具体的日付となる資金の移動の完了予定日（以下「完了予定日」という。）をいう。なお、送金人が完了予定日を予め指定しなかった場合には、資金移動業者から送金人に対し、完了予定日を提示し、送金人の確認を得ること。また、その際に完了予定日から逆算した入金予定日を伝達し、入金予定日までは資金を受け入れないこと。

- ② 未達債務の発生時点から、資金の移動に関する事務を処理するために必要な期間内に確実に為替取引が完了するための体制が整備されているか。

(注3) 「資金の移動に関する事務を処理するために必要な期間」とは、運用・技術

上必要な期間であり、例えばテロ資金供与及びマネー・ローンダリング対策上の確認・検証、海外拠点や銀行等への連絡、銀行口座への振込といった、個々の為替取引の事務処理に要する必要最低限の期間を考慮し、合理的に算定した期間をいう。

なお、下記④の資金移動業者の責めに帰することができない事由が生じた場合には、これを解消するまでの期間も当該期間に含まれる。

(注4) 第一種資金移動業の利用者が予め入金した資金を、ATMで第一種資金移動業者から発行されたカードを用いて引き出しを行うサービスを提供することや、第一種資金移動業者に資金の支払いを行い、当該資金の額に相当する証書(マネーオーダー)の発行を受けた送金人が受取人に証書を送付し、受取人が当該証書と引き換えに現金を受け取るサービス等を提供することは、具体的な為替取引の指図を伴っていたとしても、通常、資金の移動に関する事務を処理するために必要な期間を超えて第一種資金移動業者が為替取引に関する債務を負担することになると考えられるため、法第51条の2第2項に違反する可能性があることに留意すること。

- ③ 受取人が資金を受け取る場合には、受取人が予め登録した受取人の銀行等の預金口座に直接資金を入金するなど、受取人の資金について為替取引の完了に向けて無用な滞留が生じない措置を講じているか。
- ④ 資金の滞留について、「第一種資金移動業者の責めに帰することができない事由により資金を移動することができない場合」として想定される事由が生じた場合の対処方針を策定しているか。

(注5) 「第一種資金移動業者の責めに帰することができない事由により資金を移動することができない場合」とは、例えば、指定された資金の移動先に関する情報に誤りがある場合や資金の移動先が利用する金融機関等が休業日である場合など、資金移動業者の努力だけでは滞留を回避することができない真にやむを得ない場合に限定される。

- ⑤ 「資金の移動に関する事務を処理するために必要な期間」(注3のなお書きを含まない期間)を超えて債務を負担した場合には、為替取引毎に、その原因を検証し、当該原因が第一種資金移動業者の責めに帰する事由であった場合に再発防止を図るための態勢を整備しているか。
- ⑥ 利用者資金の滞留の禁止に関する履行方法や監視方法について、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) 要履行保証額に係る確実な保全

高額の為替取引を行うリスクを踏まえ、破綻等した場合に利用者にも与える影響を極小化するため、以下のような点に留意しているか。

利用者保護を確実に図る観点から、各営業日の要履行保証額（法第 43 条第 2 項に規定する要履行保証額）の変動見込みを踏まえ、第一種資金移動業に係る履行保証金等合計額（資金決済に関する法律施行令（平成 22 年政令第 19 号。以下「令」という。）第 17 条第 1 項第 1 号に規定する履行保証金等合計額をいう。）を適切に管理しているか。

なお、法第 58 条の 2 第 5 項第 4 号の一括供託をしている第一種資金移動業者（同条第 1 項に規定する特例対象資金移動業に第一種資金移動業を含むものに限る。）においては、当該特例対象資金移動業に係る要履行保証額及び履行保証金等合計額について、同様に管理を行うこと。

### Ⅲ－１－１－２ 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厳格な滞留規制等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。

さらに、第一種資金移動業の利用者の利益の保護を含む資金移動業の適正かつ確実な遂行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Ⅲ－３による。）。

#### (2) 事務処理に必要な期間の超過時

第一種資金移動業者が、「資金の移動に関する事務を処理するために必要な期間」を超えて債務を負担した場合、Ⅲ－１－１－１(1)⑤に係る原因の検証結果について、定期的に当局宛ての報告を求めるものとする。なお、当該原因が「第一種資金移動業者の責めに帰する事由により資金を移動することができない場合」は、併せて再発防止策についても、報告を求めるものとする。

### Ⅲ－１－２ 業務の提供方法

第一種資金移動業者は、高額の為替取引を行うことに伴うリスクを十分に認識し、厳格な滞留規制等を遵守し、適正かつ確実な業務運営を行う必要がある。

#### Ⅲ－１－２－１ 主な着眼点

提供するサービスは、厳格な滞留規制を遵守する観点から問題はないか。また、システムリスク管理上やテロ資金供与及びマネー・ローンダリング対策上、問題はないか。例えば、以下のような点に問題がないか検証すること。



- ・ 為替取引に係る資金の入金の方法
- ・ 為替取引に係る資金の受取の方法
- ・ 緊急時の利用者への連絡方法
- ・ 為替取引による資金の移動が生じる国及び地域
- ・ 為替取引の依頼が集中した場合等に、受取人に資金を円滑に払い出すために必要な送金資金（コルレス先の資金を含む。）の確保

### Ⅲ－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業務の提供方法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。

さらに、第一種資金移動業の利用者の利益の保護を含む資金移動業の適正かつ確実な遂行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Ⅹ－３による。）。

### Ⅲ－１－３ システムリスク管理

第一種資金移動業者は、高額の為替取引を行うため、攻撃者の標的になる可能性が高く、システムリスク管理について、より強固な管理態勢整備、セキュリティ対策を講じることが求められる。また、システム障害等の不測の事態によるサービス停止時に利用者への影響が大きくなることも想定されることから、システムの安定稼働のための対策を講じることが求められる。このような場合においては、Ⅱ－２－３－１－１に記載の点に加えて、例えば、以下の点について検証を行うものとする。

なお、以下の点については、全銀システムに参加する第二種資金移動業者及び第三種資金移動業者並びに指定資金移動業者の監督に当たっても留意するものとする。

#### Ⅲ－１－３－１ 主な着眼点

##### (1) システムリスク管理態勢

第一種資金移動業者は、高額の為替取引が可能となることから、セキュリティ事故が発生した場合やシステム障害時等の不測の事態によりサービス停止した場合、利用者への影響が大きくなることが想定される。そのため、より強固なシステムリスク管理態勢を整備する必要がある。また、外部事業者が提供するものも含む多様なサービスやシステムと連携した、高度・複雑な情報システムを有するなど、リスクが多様化していることから、システムリスク管理態勢について、外部環境の変化に応じた適時のリスク認識・評価を実施

することが求められる。

- ① システム統括役員は、有事の対応を含めて、業務を適切に遂行するためのシステムに関する十分な知識・経験を有している者であるか。
- ② システムリスク管理態勢について、専門性を持った第三者（外部機関）等による知見を取り入れた監査又は評価を実施しているか。

## (2) セキュリティ対策

第一種資金移動業者は、攻撃者の標的となる可能性が高く、攻撃手法の進化も速いことから、サイバーセキュリティについて、専門性を持った者による適切な評価を受けることが求められる。また、利用者認証の不備を起因とした不正アクセス又は不正利用、情報漏えい等のリスクが顕在化していることから、高額送金時等においては、送金額のリスクに見合った、より強固な対策を実施することが求められる。

- ① サイバーセキュリティについて、専門性を持った第三者（外部機関）等によるネットワークへの侵入検査、脆弱性診断等を実施し、セキュリティ水準に対する客観的な評価を受けているか。また、評価結果から導出された課題への対策を実施しているか。
- ② 不正アクセス又は不正利用による被害を最小化するための、以下又は以下と同等以上の機能を実装しているか。

- ・ 1日及び1回の為替取引の上限額を利用者側で設定可能とする機能
- ・ 利用者側で送金先を限定できるようにする機能
- ・ 上記情報の設定・変更時に利用者に通知する機能

(注)「利用者側で送金先を限定できるようにする機能」としては、例えば、利用者が事前に送金先を登録することとし、登録されていない宛先に送金する場合は、追加認証を利用者に求める機能等が考えられる。

- ③ 連携サービスの導入時及びその内容・方法の変更時においては、専門性を持った第三者（外部機関）等によるリスク評価を実施するなど、為替取引の上限額に応じ、堅牢なセキュリティ対策を講じているか。

## (3) システムの安定稼働

第一種資金移動業者は、利用者への安定したサービス提供が求められる。システム障害時等の不測の事態が発生した際は、サービス停止による影響を拡大させないために、可能な限りサービスを継続又は迅速に復旧させることが求められる。また、復旧に際しては、重要なデータを安全かつ確実に回復させるための態勢を整備することが求められる。

- ① システム障害等の影響を極小化するためのシステムの仕組みとして、実効的なバックアップシステム等を構築しているか。
- ② 重要なデータの整合性及び完全性を毀損しないために、バックアップを取得する仕組みを構築しているか。また、業務継続に必要なデータを迅速にリストア可能とするための手順書を整備し、定期的なリストアテストを実施し、手順書の実効性を確認し

ているか。

### Ⅲ－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システム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。

さらに、第一種資金移動業の利用者の利益の保護を含む資金移動業の適正かつ確実な遂行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Ⅲ－３による。）。

### Ⅲ－１－４ テロ資金供与及びマネー・ローンダリング対策

第一種資金移動業者は、高額の為替取引を行うため、テロ資金供与及びマネー・ローンダリング対策の重要性が相対的に高まることから、他の種別の資金移動業者と比較して堅牢なテロ資金供与及びマネー・ローンダリングリスク管理態勢の構築・維持が求められる。

国際社会がテロ等の脅威に直面する中で、テロ資金供与及びマネー・ローンダリング対策の不備等を契機として、外国当局より巨額の制裁金を課される事例や、取引相手である海外の金融機関等からコルレス契約の解消を求められる事例が生じるなど、テロ資金供与及びマネー・ローンダリング対策に対する目線が急速に厳しさを増しており、特に、海外送金等の業務を行う金融機関等においては、日本国内のテロ資金供与及びマネー・ローンダリングの動向のみならず、外国当局による監督も含め国際的なテロ資金供与及びマネー・ローンダリング対策の動向を十分に踏まえた対応が求められる。

なお、リスクベース・アプローチによるテロ資金供与及びマネー・ローンダリング対策管理態勢の構築・維持は国際的にみても、F A T F の勧告等の中心的な項目であるほか、主要先進国でも定着しており、金融機関等にとっては当然に実施していくべき事項（ミニマム・スタンダード）であることに留意するものとする。

#### Ⅲ－１－４－１ 主な着眼点

第一種資金移動業者として、マネロン・テロ資金供与対策ガイドライン及びⅡ－２－１－２の事項を適正かつ確実に実施しているか。他の種別の資金移動業者と比較してより堅牢なテロ資金供与及びマネー・ローンダリングリスク管理態勢を整備するため、特に、以下のような措置を講じているか。

（注）テロ資金供与及びマネー・ローンダリング対策に当たっては、リスクベース・アプローチによるリスク管理態勢を整備する必要があることに留意する必要がある。

- ① 特定事業者作成書面等において、対象顧客層（個人・法人、職業・事業内容、居住国の種別など）、対象取引類型（取扱金額、国内向け送金・海外向け送金など）を踏まえ、包括的かつ具体的にリスクの特定・評価を行い、これを踏まえてリスク低減措置を検討しているか。
- ② 取引時確認時等において、犯収法上の取引時確認義務の履行に加えて、我が国を含め関係各国による制裁リスト等を照合するなど、受け入れる顧客のスクリーニングを適切に行っているか。また、各種リスト更新時には再スクリーニングを実施しているか。
- ③ 商品・サービス、取引形態、国・地域、顧客属性を踏まえて、全ての顧客について、適切にリスク評価を実施しているか。また、リスクに応じて、適切に継続的顧客管理措置を実施しているか。
- ④ 取引モニタリングにおいて、各顧客のリスク評価も踏まえ、適切に敷居値が設定されているか。また、ビジネスモデルを踏まえ、疑わしい取引を検知するためのシナリオが適切に設定されているか。届出した疑わしい取引事例や届出に至らなかった事例を分析し、届出に至る調査が適切か、定期的にシナリオ、敷居値の見直し作業を適切に行っているか。
- ⑤ 代理店管理において、各代理店は、リスクに応じた継続的顧客管理措置等の実践が必要であり、それを資金移動業者が検証・評価する態勢を整備しているか。また、資金移動業者は各代理店のリスク評価を行い、そのリスクに応じて管理態勢のモニタリングを行っているか。
- ⑥ テロ資金供与及びマネー・ローンダリング対策に関し、専門性・適合性等を有する職員を必要な役割に応じ確保・育成しながら、適切かつ継続的な研修等を行うことにより、組織全体として、専門性・適合性等を維持・向上させる態勢を整備しているか。

#### Ⅲ－１－４－２ 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テロ資金供与及びマネー・ローンダリング対策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。

さらに、第一種資金移動業の利用者の利益の保護を含む資金移動業の適正かつ確実な遂行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Ⅲ－３による。）。

#### Ⅲ－１－５ 為替取引の上限額

第一種資金移動業者は、為替取引の上限額に応じたリスク管理態勢の整備を行う必要がある。

### Ⅲ－１－５－１ 主な着眼点

- ① 為替取引の上限額に応じたリスク評価を実施し、当該リスク評価を踏まえたリスク管理態勢を整備しているか。また、リスク評価を見直しているか。
- ② 利用者の各送金が、為替取引の上限額の範囲内であることを、システム等を用いて把握するための措置を講じているか。

### Ⅲ－１－５－２ 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為替取引の上限額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。

さらに、第一種資金移動業の利用者の利益の保護を含む資金移動業の適正かつ確実な遂行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Ⅹ－３による。）。

### Ⅲ－１－６ 為替取引に関する事故が発生した場合等の対応方針

第一種資金移動業者は、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場合（Ⅱ－２－６参照）のほか、高額の為替取引の履行が確保されない場合にも、利用者が資金繰りに窮するなどの社会的・経済的な影響が大きいいため、利用者の利益の保護を含む資金移動業の適正かつ確実な遂行の観点から、為替取引に関する事故に対して適切かつ直ちに対応することが重要である。

このため、第一種資金移動業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。

（注）「為替取引に関する事故」とは、システム障害等の発生や受取人の銀行等の預金口座に振り込むために必要な送金資金に不足が生じたこと等により送金の履行が確保されない場合、誤った為替取引（資金の移動先の誤りや二重送金など）が発生した場合などをいう。

### Ⅲ－１－６－１ 主な着眼点

- ① 第一種資金移動業者が提供する資金移動サービスの内容に応じ、発生する恐れのある為替取引に関する事故毎の補償その他の対応に関する方針を策定しているか。

- ② 為替取引に関する事故が発生した場合に直ちに補償その他の対応を実施するための態勢が整備されているか。

### Ⅲ－１－６－２ 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為替取引に関する事故が発生した場合等の対応方針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。

さらに、第一種資金移動業の利用者の利益の保護を含む資金移動業の適正かつ確実な遂行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Ⅲ－３による。）。

### Ⅲ－２ 利用者に対する情報の提供

第一種資金移動業者においては、Ⅱ－２－２－１－１(3)に加え、以下の点に留意するものとする。

#### Ⅲ－２－１ 主な着眼点

- ① 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 号へ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 号へ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。

- ・ 為替取引の上限額
- ・ 為替取引に係る資金の受取の方法
- ・ 具体的な為替取引の指図を伴わない資金の受入れ不可
- ・ 資金の移動に関する事務を処理するために必要な期間

- ② 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、上記①に掲げた事項が考えられる。

#### Ⅲ－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利用者に対する情報の提供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。

さらに、第一種資金移動業の利用者の利益の保護を含む資金移動業の適正かつ確実な遂行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Ⅹ－3による。）。

#### Ⅳ 第二種資金移動業者に係る監督上の評価項目

##### Ⅳ－1 滞留規制

資金移動業者に為替取引との関連性に疑義がある利用者資金が滞留することの問題点として、①資金移動業者が利用者資金を受け入れた状態で破綻した場合、利用者が還付を受けるまでに相応の時間を要するなど、利用者保護の観点から問題があること、②資金移動業者が本来的には必要がない保全コストを負担することになり、効率的な業務運営の妨げとなりうること、③出資法第 2 条の預り金規制に抵触する疑義が生じうること、④銀行預金と異なり経済活動に活用されない資金が増加することにより、経済的悪影響が生じることが考えられる。

第二種資金移動業については、利用者資金の受入れについて定量的な制限がなく、第一種資金移動業及び第三種資金移動業と比較し、為替取引に用いられないことがない利用者資金を保有する可能性が高いことから、こうした利用者資金を保有しないための措置を講ずる必要がある。

（注）資金移動業者が法第 2 条第 10 項第 4 号に規定する業務を電子決済手段等取引業者に委託する場合も、自ら又は電子決済手段等取引業者を通じ、滞留規制に係る態勢整備が必要となる点に留意する。

##### Ⅳ－1－1 主な着眼点

為替取引に用いられないことがないと認められる利用者の資金を保有しないための措置

利用者 1 人当たりの受入額が 100 万円を超えている場合、利用者資金が為替取引に関するものであるかを確認し、仮に為替取引に用いられる蓋然性が低いと判断される場合、利用者に払出しを要請し、利用者がこれに応じない場合、利用者への資金の返還その他の当該資金を保有しないための措置を講じる態勢が整備されているか。

その際、利用者資金と為替取引との関連性を判断するに当たっては、利用者ごとに①受入額、②受入期間、③送金実績、④利用目的を総合考慮しているか。

（注 1）例えば、受入額が 100 万円を超えているアカウントを認識した際、為替取引の予定の有無や、当該利用者の過去の取引実績等と比較して多額の資金が長期間滞

留しているかを確認し、当該確認の結果、為替取引に用いられる蓋然性が低いと判断した場合、予め登録された利用者の銀行口座に為替取引に用いられる蓋然性が低いと判断した金額を振り込む方法等が考えられる。

(注2) 為替取引に用いられることがないと認められる利用者の資金を保有しないための措置については、利用者資金が為替取引に用いられるものであるかを適時適切に確認する態勢が整備されているかに留意する。

なお、当該確認（内閣府令第30条の2第1項）を行った結果、利用者資金のうち100万円以下の部分についても、為替取引に用いられるものではないと認められるものについては、利用者への返還その他の当該資金を保有しないための措置を講じる必要があることに留意する。

上記に関し、具体的な確認方法、判断基準、対応方法について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。また、システム対応を含め必要な態勢を構築しているか。

#### IV-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滞留規制及び移転上限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。

さらに、第二種資金移動業の利用者の利益の保護を含む資金移動業の適正かつ確実な遂行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Ⅸ-3による。）。

#### IV-2 電子決済手段を発行する場合の留意点

電子決済手段を発行及び償還する行為は、基本的に為替取引に該当することから、業として電子決済手段の発行及び償還を行う者には、銀行等の免許又は資金移動業の登録が求められ、資金移動業者が、電子決済手段の発行者として為替取引を行う場合、送金上限規制や滞留規制等が適用される。また、ブロックチェーン等の技術を利用した電子決済手段については、当該発行者と移転・管理等を行う電子決済手段等取引業者が分離してサービスが提供されることも想定されるが、電子決済手段等取引業者による電子決済手段の移転・管理等は、当該発行者に適用される送金上限規制や滞留規制の範囲内で行う必要がある。そのため、当該発行者は、自ら電子決済手段の移転・管理等を行わない場合には、電子決済手段等取引業者を通じて、送金上限規制や滞留規制に係る態勢を講じなければならない点に留意する必要がある。



#### (1) 滞留規制

電子決済手段等取引業者（法第 62 条の 8 第 2 項の規定により電子決済手段等取引業者とみなされる資金移動業者を含む。以下Ⅳ－2において同じ。）が管理するウォレットにおいて、利用者（電子決済手段等取引業者等（電子決済手段等取引業者に関する内閣府令（令和 5 年内閣府令第 48 号）第 1 条第 2 項第 1 号に規定する電子決済手段等取引業者等をいう。）を除く。以下Ⅳ－2において同じ。）の電子決済手段の額が 1 人当たり 100 万円を超えている場合、自ら又は電子決済手段等取引業者をして、電子決済手段等取引業者が管理する電子決済手段に係る利用者の資金が為替取引に関するものであるかを確認するための態勢が整備されているか。また、仮に為替取引に用いられる蓋然性が低いと判断される場合、自ら又は電子決済手段等取引業者をして、利用者に償還を請求するよう求め、利用者がこれに応じない場合、利用者への電子決済手段の償還その他の当該電子決済手段に係る利用者の資金を保有しないための措置を講じる態勢が整備されているか。

なお、利用者資金と為替取引との関連性を判断するに当たっては、Ⅳ－1－1 を参照するものとする。

#### (2) 移転上限

電子決済手段等取引業者が利用者の指図により電子決済手段を移転させる場合（電子決済手段等取引業者が管理しないウォレットに移転する場合を含む。）、自ら又は電子決済手段等取引業者をして、当該移転の 1 件当たりの金額が 100 万円を超えないようにするための措置を講ずる態勢が整備されているか。

（注）第二種資金移動業者が利用者に対し電子決済手段を発行する場合（電子決済手段等取引業者が管理しないウォレットに発行する場合に限る。）も同様に留意する必要がある。ただし、電子決済手段等取引業者等が第二種資金移動業者から電子決済手段の発行を受ける場合には、この限りではない。

#### Ⅳ－3 法第 2 条第 10 項第 4 号に規定する業務を電子決済手段等取引業者に委託する場合の留意点

法第 2 条第 10 項第 4 号に規定する業務を電子決済手段等取引業者に委託する第二種資金移動業者においては、電子決済手段等取引業者が利用者の指図により未達債務に係る債権を移転させる場合、自ら又は電子決済手段等取引業者をして、当該移転の 1 件当たりの金額が 100 万円を超えないようにするための措置を講ずる態勢が整備されているかについて留意する必要がある。

#### V 第三種資金移動業者に係る監督上の評価項目

第三種資金移動業者は、特に少額として政令で定める額以下の為替取引のみ行うことが

できる。1件当たりの送金額及び利用者1人当たりの受入額の上限は5万円に相当する額（以下「5万円相当額」という。）とされている。

（注）外国通貨建ての資金移動サービスを提供する場合、為替相場の変動により、為替取引に関する債務が5万円相当額を超えることがないようにする必要がある。

このため、他の種別の資金移動業と比べて破綻時の経済的な影響は相対的に小さいことから、利用者資金を自己の財産と分別した預貯金等により管理する方法（以下「預貯金等管理方法」という。）により管理を行うことが認められている。

ただし、第三種資金移動業者が、利用者資金の保全に関して預貯金等管理方法による管理を行う場合には、利用者の利益の保護の観点から、当該管理方法が適正かつ確実に遂行される必要があるほか、利用者に対し十分な情報提供を行うことが必要である。

第三種資金移動業者の監督に当たっては、Ⅱの各着眼点に加え、以下で示す留意点を踏まえて監督するものとする。

#### V-1 滞留規制（為替取引に関する上限額）

第三種資金移動業者は、為替取引に関して、1件当たりの送金額及び利用者1人当たりの受入額のいずれも5万円相当額を上限額とするため、当該上限額を超える為替取引に関する業務を行わないようにする措置を講じることが必要であり、例えば、以下の点に留意するものとする。

##### V-1-1 主な着眼点

- ① 各利用者から5万円相当額を超える為替取引の依頼を受け付けない仕組みを講じているか。
- ② 各利用者に対し負担する為替取引に関する債務が5万円相当額を超えない仕組みを講じているか。例えば、ある利用者が他の利用者から資金を受け取った結果、当該利用者（受取人）に対する受入額（為替取引に関する債務）が5万円相当額を超えることを防止するために必要な措置を定めているか。

（注）例えば、ある利用者が、アカウント残高が4万円の他の利用者に対して3万円の送金を行う場合には、仮にこれを全額アカウントで受け取るとすると、当該利用者（受取人）のアカウント残高は7万円となり、受入上限額である5万円を超過することとなるため、これを防止する措置が必要となる。このため、例えば、受取人のアカウント残高と送金人の送金予定額の合計が5万円を超える場合には送金不可とすることや、上限額を超過する2万円を自動的に銀行口座に出金する等の契約にすることなどの措置が考えられる。

- ③ 上記対応について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。また、必要なシステム対応を行っているか。

（注）第三種資金移動業者が電子決済手段を発行する場合及び法第2条第10項第4号

に規定する業務を電子決済手段等取引業者に委託する場合には、Ⅳ－２（２）及びⅣ－３に準じて必要な措置を講ずる必要があることに留意する。

#### V－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滞留規制（為替取引に関する上限額）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。

さらに、第三種資金移動業の利用者の利益の保護を含む資金移動業の適正かつ確実な遂行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Ⅳ－３による。）。

#### V－2 預貯金等管理方法による管理に係る態勢等

第三種資金移動業者が預貯金等管理を行う場合には、法第45条の2及び内閣府令第21条の3から第21条の5の規定に基づき、預貯金等管理についての適切な取扱いが確保される必要がある。

預貯金等管理により利用者の資金を管理する第三種資金移動業者の監督に当たっては、従来の供託等による管理方法と異なり、必ずしも倒産隔離が効かないことから、預貯金等管理の状況の適切性を確認するため、例えば、以下の点に留意する必要がある。

##### V－2－1 主な着眼点

###### (1) 経営陣の認識・関与

経営陣は、預貯金等管理を行う場合、利用者保護の確保の重要性を認識し、預貯金等管理方法による管理が適正かつ確実に行われているかを検証しているか。また、預貯金等管理の状況について、定期的あるいは随時に報告を受けるなどして、預貯金等管理が適切に行われるための体制の整備（内部けん制機能の確保を含む。）等に活用しているか。

###### (2) 預貯金等管理の方法

- ① 預貯金等管理に係る社内規則に、預貯金等管理の方法が具体的に定められ、利用者との契約に反映しているか。
- ② 自己の固有財産である金銭と利用者の資金が、上記方法に基づいて明確に区分され、かつ、個々の利用者の資金の残高について、直ちに判別できることとしているか。また、その遵守状況について適切に検証することとしているか。
- ③ 預貯金等管理を行う場合、銀行等の口座残高等が、その管理しなければならない額

に不足する事態を防止するための措置として、例えば以下の措置を講じているか。

- ・ 預貯金等管理業務を担当する部門を設置しているか。利用者資金の受払いの手続を行う担当者と利用者資金の残高を照合する担当者の兼務を禁じているか。
  - ・ 事故・不正防止の観点から、各担当者を定期的に交代させることとしているか。
- ④ 利用者の資金について、内閣府令第 21 条の 3 第 1 号に規定する方法により管理する場合、第三種資金移動業に係る各営業日における未達債務の額に、預貯金等管理により管理する額の割合（以下「預貯金等管理割合」という。）を乗じた額を算定の上、利用者の資金を分別管理している銀行等の口座残高が当該算定額以上の額となっているかを毎営業日に確認しているか。また、確認した結果、銀行等の口座残高が預貯金等管理により管理しなければならない額に満たない場合には、直ちに当該不足額を解消の上、原因の分析を行っているか。
- ⑤ 利用者の資金について、内閣府令第 21 条の 3 第 2 号に規定する方法により管理する場合、第三種資金移動業に係る各営業日における未達債務の額に、預貯金等管理割合を乗じた額を算定の上、利用者の資金を分別管理している金融機関の信託財産の元本評価額が当該算定額以上の額となっているかを毎営業日に確認しているか。また、確認した結果、信託財産の元本評価額が預貯金等管理により管理しなければならない額に満たない場合には、直ちに当該不足額に相当する金銭を信託財産に追加した上、原因の分析を行っているか。

### (3) 預貯金等管理監査

- ① 預貯金等管理監査に対応するための必要な社内態勢（社内規則・マニュアルの策定等）が整備されているか。
- ② 経営陣は、預貯金等管理監査を行うに当たって、業務に関し、その規模・特性に応じ、適切な公認会計士又は監査法人を選定しているか。
- ③ 預貯金等管理監査において把握・指摘された重要な事項は、遅滞なく経営陣に報告されているか。また、預貯金等管理監査における指摘事項を速やかに改善しているか。

## V-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預貯金等管理方法による管理に係る態勢等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。

さらに、第三種資金移動業の利用者の利益の保護を含む資金移動業の適正かつ確実な遂行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Ⅸ－３による。)

### V－３ 第三種資金移動業に係る利用者保護措置

第三種資金移動業者は、利用者の資金の保全に関し預貯金等管理することを届け出たときは、届出の範囲内で、預貯金等管理を行うことができるが、預貯金等管理を行う場合、従来の供託等の管理方法と異なり、必ずしも倒産隔離が効かないことから、第三種資金移動業者の破綻時に利用者が十分な資金の還付を受けられないおそれがある。

このため、預貯金等管理を行う第三種資金移動業者は、破綻時のリスクに係る情報の提供を充実させる必要がある。

#### V－３－１ 主な着眼点

##### (1) 銀行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、法第45条の2第1項の規定の適用を受けている場合にあっては、内閣府令第28条第2項第4号に規定する事項として、Ⅱ－２－２－１－１(2)に加え、以下の点を説明しているか。なお、預貯金等管理割合を10割としている場合は、Ⅱ－２－２－１－１(2)②の説明を要しない。

- ・ 法第45条の2第1項の規定の適用により履行保証金の全部又は一部を供託しないことができる旨及び預貯金等管理方法により管理を行っている旨
- ・ 法第59条第1項ただし書に規定する権利の内容

##### (2) 利用者に対する情報提供

① 内閣府令第29条第1項各号若しくは第2項各号又は第29条の2第1項各号若しくは第2項各号に規定された事項について、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、十分な情報提供を行っているか。

② 内閣府令第29条の2第1項第4号に規定する法第59条第1項ただし書に規定する権利の内容として、以下の点を説明しているか。

- ・ 預貯金等管理割合を10割としている場合は、履行保証金が存在しないため、破綻時に同項に規定する優先弁済権を有しない旨
- ・ 預貯金等管理割合を10割とせずに預貯金等管理を行う場合は、第三種資金移動業に関し負担する債務に係る債権については、預貯金等管理割合を乗じて得た額を控除した額を限度として、履行保証金に係る権利を有する旨及び供託等している履行保証金の範囲で還付を受けられる旨

#### V－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第三種資金移動業に係る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。

さらに、第三種資金移動業の利用者の利益の保護を含む資金移動業の適正かつ確実な遂行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Ⅹ-3による。）。

## Ⅵ 特定信託会社に係る監督上の評価項目

### Ⅵ-1 特定資金移動業

特定信託会社は、法第 37 条の 2 第 3 項の規定による届出を行うことにより、特定信託為替取引を業として営むことができる場所、第二種資金移動業者と同様の送金上限規制が適用される。また、業務実施計画の認可を受けることにより、1 件当たり 100 万円を超える資金の移動に係る特定信託為替取引もできるため、業務実施計画の認可を受けた特定信託会社については、第一種資金移動業者と同様に、高額の特定信託為替取引を行うことに伴うリスクを踏まえた充実した体制整備が求められる。

### Ⅵ-2 事務ガイドラインの適用・準用

特定信託会社の監督に当たっては、特定信託会社を資金移動業者とみなし、不祥事件についてはⅡ-2-1-4、利用者保護のための情報提供・相談機能等についてはⅡ-2-2、外部委託についてはⅡ-2-3-3、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についてはⅡ-2-5、不正取引に対する補償についてはⅡ-2-6、電子決済手段関連業務を行う場合についてはⅡ-2-8を適用するものとし、このほか、適宜、必要に応じて、Ⅱ-1及びⅡ-2を準用する。

（注）特定信託会社に適用・準用するにあたっては、以下のとおり読み替えるほか、必要に応じて適宜読み替えるものとする。

イ。「資金移動業務」とは、特定信託会社が営む特定資金移動業の業務をいうものとする。

ロ。「指定ADR機関」とは、指定特定資金移動業務紛争解決機関（法第 2 条第 23 項に規定する「指定紛争解決機関」であって、その紛争解決等業務の種別が特定資金移動業務であるもの）をいうものとする。

### Ⅵ-3 受益者からの償還の請求等

特定資金移動業を営む特定信託会社は、法第 37 条の 2 第 4 項及び内閣府令第 3 条の 7 に基づき、当該特定資金移動業に係る特定信託受益権の受益者から信託契約期間中に当該特定信託受益権について信託の元本の全部又は一部の償還の請求を受けた場合には、遅滞なく、当該特定信託受益権に係る信託契約の一部の解約によりその請求に応じ、又は当該特

定信託受益権の履行等金額（内閣府令第3条の7に規定する履行等金額をいう。以下同じ。）と同額で当該特定信託受益権を買い取る体制を整備する必要がある。

#### VI-4 業務実施計画

特定信託会社は、100万円を超える資金の移動に係る特定信託為替取引を業として営もうとするときは、法第37条の2第2項の規定により読み替えて適用する法第40条の2第1項に規定する認可を受けた業務実施計画により、適正かつ確実に業務を遂行する必要がある。

#### VI-5 第一種資金移動業者に係る監督上の評価項目の準用

100万円を超える資金の移動に係る特定信託為替取引を業として営む特定信託会社の監督に当たっては、業務の提供方法についてはⅢ-1-2に、システムリスク管理についてはⅢ-1-3に、テロ資金供与及びマネー・ローンダリング対策についてはⅢ-1-4に、為替取引の上限額についてはⅢ-1-5に、為替取引に関する事故が発生した場合等の対応方針についてはⅢ-1-6にそれぞれ必要に応じて、適宜準じるものとする。

#### VI-6 第二種資金移動業者に係る監督上の評価項目の準用

業務実施計画の認可を受けていない特定信託会社が特定信託為替取引を行う場合の監督に当たっては、Ⅳ-2（2）及びⅣ-1-2に、それぞれ準じるものとする。

### VII 複数種別の資金移動業を併営する場合の監督上の評価項目

#### VII-1 複数種別の資金移動業を併営する場合の弊害防止

利用者利便を確保するために、同一の資金移動業者及び特定信託会社による複数種別の資金移動業を併営することが認められているが、他方で、併営に伴う弊害を防止する必要がある。

##### VII-1-1 主な着眼点

###### (1) 二以上の種別の資金移動業を営む場合に必要な措置

- ① 二以上の種別の資金移動業を営む資金移動業者は、利用者が受け入れた資金の残高、送金実績等の利用状況を、営む資金移動業の種別に応じて、容易に知ることができるようにするための措置を講じているか。
- ② 法第43条第1項に規定する履行保証金の供託は資金移動業の種別ごとに行うことが求められているほか、法第53条第1項に規定する報告書において、資金移動業の種別ごとの収支状況の報告が求められていることを踏まえ、営む資金移動業の種別ごとに勘定を設け、区分経理を行っているか。

(2) 資金移動業及び特定資金移動業を営む場合に必要な措置

- ① 資金移動業及び特定資金移動業を営む特定信託会社は、利用者が受け入れた資金の残高、送金実績等の利用状況を、資金移動業及び特定資金移動業のそれぞれについて、容易に知ることができるようにするための措置を講じているか。
- ② 法第 53 条第 1 項（法第 37 条の 2 第 2 項の規定により適用する場合を含む。）に規定する報告書において、資金移動業及び特定資金移動業のそれぞれに報告が求められていることを踏まえ、資金移動業及び特定資金移動業のそれぞれに勘定を設け、区分経理を行っているか。

(3) 第一種資金移動業及び第二種資金移動業を営む場合に必要な措置

第一種資金移動業と第二種資金移動業を併営する資金移動業者は、第一種資金移動業に課されている厳格な滞留規制の潜脱防止のため、第二種資金移動業として利用者から受け入れた資金について、第一種資金移動業に係る為替取引のための資金に振り替えることを防止する措置を講じているか。また、こうした対応につき利用者に分かりやすく説明しているか。

#### Ⅶ-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複数種別の資金移動業を併営する場合の弊害防止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（法 37 条の 2 第 2 項の規定により適用する場合を含む。）に基づき報告書を徴収することにより、資金移動業者及び特定信託会社における自主的な業務改善状況を把握することとする。

さらに、資金移動業の利用者の利益の保護を含む資金移動業の適正かつ確実な遂行の観点から重大な問題があると認められるときには、資金移動業者及び特定信託会社に対して、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（法 37 条の 2 第 2 項の規定により適用する場合を含む。）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Ⅸ-3 による。）。

#### Ⅷ 外国資金移動業者等に対する基本的考え方

##### Ⅷ-1 外国資金移動業者等の勧誘の禁止

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Ⅷ-2において同じ）及び外国信託業者（信託業法（平成 16 年法律第 154 号）第 2 条第 5 項に規定する外国信託業者をいい、法に基づく届出をしている外国信託会社を除く。以下Ⅷ-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。

## Ⅷ－２ 外国資金移動業者及び外国信託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

外国資金移動業者及び外国信託業者がホームページ等にて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に配慮していること。
- 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、外国資金移動業者及び外国信託業者は、日本国内にある者との間で勧誘を伴

うが替取引が行われていない旨を証明すべきである。

## Ⅸ 資金移動業者・特定信託会社の検査・監督に係る事務処理上の留意点

### Ⅸ-1 基本的考え方及び一般的な事務処理等

#### Ⅸ-1-1 検査・監督事務に係る基本的考え方

資金移動業者（特定資金移動業を営む特定信託会社を含む。以下Ⅸ（Ⅸ-1-4（2）、Ⅸ-2-3(1)②及びⅨ-6を除く。）において同じ。）の検査・監督の目的は、資金決済に関するサービスの適切な実施を確保し、その利用者等を保護するとともに、当該サービスの提供の促進を図るため、銀行等以外の者が行う為替取引等について、登録その他の必要な措置を講じ、もって資金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ことにある（法第1条参照）。

かかる検査・監督の目的を達成するためには、監督当局においても、資金移動業者に対し、個々の資金移動業者の規模や特性に応じた対応を継続的に行っていくことが必要である。

このため、資金移動業者の検査・監督事務を行うに当たっては、まずは、各業者がどの様にしてビジネスモデルの構築、コンプライアンス・リスク管理態勢の構築等の課題に取り組もうとしているかの方針を理解し、その上で、当該方針がどの様なガバナンス体制の下で実施され、如何なる潜在的なリスクや課題を内包し、各業者がこれらのリスク等をどの様に認識し対応しようとしているか、的確に把握することが不可欠である。

経営全体を見据えた重要課題に対応し、資金移動業者の業務の健全性・適切性及び利用者等の保護を図るとともに資金決済システムの安定性等に資するためには、各業者が、監督当局から指摘されることなく自らベストプラクティスに向けて改善するよう、資金移動業者自身で経営体制を変革していく必要がある。監督当局としては、実態把握や対話等を通じた継続的なモニタリングの過程で、より良い実務を追求する各業者の取組みを促していく。

その上で、上記の過程で、業務の健全性・適切性の観点から重大な問題が認められる場合や資金移動業者の自主的な取組みでは業務改善が図られないことが認められる場合は、法第55条（法第37条の2第2項の規定により適用する場合を含む。以下同じ。）に基づく業務改善命令等の行政処分（Ⅸ-3）の発動等を検討することとする。

#### (1) 資金移動業者との十分な意思疎通の確保

検査・監督に当たっては、資金移動業者の経営に関する情報を的確に把握・分析し、適時適切に対応していくことが重要である。このため、監督当局においては、資金移動業者からの報告に加え、資金移動業者との健全かつ建設的な緊張関係の下で、日頃から十分な意思疎通を図り、積極的に情報収集する必要がある。具体的には、経営陣や社外

取締役、内部監査の担当者を含む資金移動業者の様々な役職員との定期・適時の面談や意見交換等を通じて、資金移動業者との日常的なコミュニケーションを確保し、財務情報のみならず、経営に関する様々な情報についても把握するよう努める必要がある。

#### (2) 資金移動業者の自主的な努力の尊重

監督当局は、私企業である資金移動業者の自己責任原則に則った経営判断を、法令等に基づき検証し、問題の改善を促していく立場にある。検査・監督に当たっては、このような立場を十分に踏まえ、資金移動業者の業務運営に関する自主的な努力を尊重するよう配慮しなければならない。

#### (3) 効率的・効果的な検査・監督事務の確保

監督当局及び資金移動業者の限られた資源を有効に利用する観点から、検査・監督事務は、資金移動業者の規模や特性を十分に踏まえ、効率的・効果的に行われる必要がある。したがって、資金移動業者に報告や資料提出等を求める場合には、検査・監督事務上真に必要なものに限定するよう配慮するとともに、現在行っている検査・監督事務の必要性、方法等については常に点検を行い、必要に応じて改善を図るなど、効率性・有効性の向上を図るよう努めなければならない。

既報告や資料提出等については、資金移動業者の事務負担軽減等の観点を踏まえ、年1回定期的に点検を行う。その際は、資金移動業者の意見を十分にヒアリングすることに留意する。

また、小規模な資金移動業者等に報告や資料提出等を求める場合には、当該資金移動業者の特性を十分に踏まえ、業務の円滑な遂行に支障が生じないように配慮する。

#### (4) 資金移動業者に係る情報の積極的な収集

資金移動業者の検査・監督に当たっては、利用者等からの苦情等を含め、資金移動業者の経営に関する情報を的確に把握・分析し、必要に応じて、適時適切に検査・監督上の対応につなげていくことが重要である。

このため、資金移動業者からの報告だけではなく、利用者等から寄せられる苦情にも注意を払い、さらに認定資金決済事業者協会や資金移動業者との日頃からの十分な意思疎通を通じて積極的に情報収集する必要がある。

### IX-1-2 一般的な監督事務

#### (1) 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。

なお、オフサイト・モニタリングの具体的な実施に当たっては、金融庁担当課室から事務年度当初に監督に係る重点事項等を財務局に示すこととし、これを踏まえ、行うも

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

(2) 法第 54 条（法 37 条の 2 第 2 項の規定により適用する場合を含む。以下(2)において同じ。）に基づく立入検査

足下の健全性・適切性等について詳細な検証が必要と判断された場合等、必要が認められる場合には法に基づく立入検査を行う。その際、経営上重要な問題は何で、その根本的な原因は何かを常に念頭に置き、経営陣と議論を行うことで、安易な結論ではなく資金移動業者の経営や金融行政上重要な課題について根幹に根差した議論を行うよう心掛ける。

なお、立入検査に係る基本的な手続きは、別紙 1「立入検査の基本的な手続き」を参照。また、検査結果通知書を交付した場合は、その交付日から原則として一週間以内に資金移動業者に対し、指摘事項についての事実確認、発生原因分析、改善・対応策等について、法第 54 条に基づき、1 か月以内に報告することを求める。

(3) 対話

対話は、財務の健全性やコンプライアンス等に係る重大な問題発生の有無や蓋然性、資金移動業者の経営状況の改善に向けた自主的な取り組み状況等その時々における個別具体的状況、問題の性質、資金移動業者の規模や特性に応じて実施される。

対話を実施する際は、当局側の思い込み、仮説の押し付けを排し、可能な限り、資金移動業者が安心して自らの立場の主張をできるよう努めつつ、まずは、資金移動業者側の考え方や方針を十分に把握し、その上で事実の提示を伴いつつ行うことを徹底する。

さらに、対話に当たっては、それまで、当局が各業者と行ってきたやりとり等を十分に踏まえ、対話の継続性に配慮した運営に努める必要がある。

イ. 当局による実態把握において、コンプライアンス等に係る重大な問題発生の高まったことが認められた場合においても、まずは、資金移動業者自らが課題・根本原因・改善策の妥当性について検証を行った上で、当局と資金移動業者との間で改善策の策定・実行について深度ある対話を行うこととする。但し、既に上記問題が発生している等高度の緊急性が認められる場合においては、当局が考える要改善事項の明確な指摘を行った上で各業者の対応方針を確認する。

ロ. 上記問題が発生する蓋然性が認められない資金移動業者については、自らの置かれた状況に応じ多様で主体的な創意工夫を発揮することで、ビジネスモデルやリスク管理の高度化努力を続けることが重要である。そこで、当局としては、日頃のモニタリ

ングを通じた特性把握を基に、各業者の置かれた経営環境や経営課題あるいは、各業者の戦略、方針について深い理解を持った上で、特定の答を前提とすることなく、資金移動業者自身に「気付き」を得てもらうことを目的に、資金移動業者との間で、ビジネスモデルやリスク管理、人材育成等について深度ある対話を行っていく（この過程でベストプラクティス等の他の参考事例を必要に応じて共有する）。

#### (4) 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、金融庁にあっては金融サービス利用者相談室が、各財務局にあっては担当課室が、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あっせん等を行う立場にないことを説明するとともに、必要に応じ、法に基づき相談・苦情等への対応を行う機関として、指定ADR機関又は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、資金移動業者に対する監督上、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。

- イ. 相談室から回付される相談・苦情等の分析
- ロ. 相談室との情報交換

#### IX-1-3 無登録業者への対応

##### (1) 無登録業者の実態把握 等

利用者からの苦情、捜査当局からの照会、資金移動業者・認定資金決済事業者協会等からの情報提供又は新聞やインターネット広告等から、銀行法における免許又は資金決済に関する法律における資金移動業の登録を受けずに業として為替取引を営んでいる者（以下、「無登録業者」という。）を把握した場合には、警察や地域の消費生活センター等への照会、無登録業者への直接確認（電話やメール等による確認等、問合せの方法は問わない）等により、積極的にその実態把握に努めるものとする。

特に、利用者から苦情等があった場合や捜査当局から照会があった場合は、その対応の

みに留まることのないよう十分留意するものとする。

## (2) 無登録業者に係る対応について

無登録業者に関する情報を入手した場合は、被害の拡大を防ぐ観点から下記のような対応に努めることとする。

### ① 苦情等の受付

利用者等から無登録業者に関する情報提供があったときは、極力詳細な内容（業者名、所在地、代表者名、電話番号、営業の実態、申出人氏名、申出内容を捜査当局へ連絡することの可否等）を聴取した上、次により対応する。

イ. 他の財務局に本拠地のある無登録業者の情報を受け付けた場合には、申出内容について聴取したうえで、本拠地のある財務局へ情報を連絡する（その後の対応は連絡を受けた財務局で対応することを基本とする）。

ロ. 連絡先が判明しない業者については、更なる情報収集に努める。

ハ. 情報提供者から業者及び他の機関に連絡しないように求められた場合には、情報提供者に不利益が及ばないよう留意する。

ニ. 無免許・無登録が疑われる場合には申出人においても捜査当局へ情報提供をするよう慫慂する。

ホ. 「管理台帳（別紙様式 14）」を作成し、無登録業者に関する苦情・照会の内容及び当該業者に対する当局の指導内容、相手方の対応等を時系列的に整理・記録しておく。

### ② 無免許・無登録で為替取引を営んでいるおそれが認められる場合

直接受理した情報や金融庁・他局から提供された情報により、業者名及び連絡先が判明しており、かつ、営業実態もある程度判明している業者については、無登録業者への直接確認（電話やメール等による確認等、問合せの方法は問わない）等により実態把握に努め、その結果、当該業者が無免許・無登録で為替取引を営んでいるおそれがあると認められた場合（不在等で連絡が取れない場合も含む。）には、別紙様式 15 により文書による照会を行い、次により対応する。

イ. 無登録に至った原因に故意性・悪質性がなく、利用者保護の観点から問題のある業者でない場合には、直ちに為替取引の停止及び資金移動業の登録を求める。

ロ. 無登録に至った原因に故意性・悪質性があると認められる場合、その他利用者保護上必要と認められる場合には、かかる行為を直ちにやりやめるよう別紙様式 16 により文書による警告を行う。

なお、無登録業者への直接確認等や別紙様式 15 による文書の発出を行うまでもなく、無登録で為替取引を営んでいることが判明した場合にあっては、直ちに別紙様式 16 により文書による警告を行うこととする。

（注）別紙様式 15 による照会や別紙様式 16 による警告を行う場合において、利用者保護上必要と認められるときは、捜査当局、関係省庁等に連絡するものとする。

る。

③ 警告を発したにもかかわらず是正しない場合

別紙様式 16 による警告を発したにもかかわらず是正しない者については、必要に応じ捜査当局に対し告発を行うものとする。

④ 公表等

「警告」、「告発」の措置を取った場合は、これらの措置の対象となった業者の商号、名称又は氏名（法人の場合は代表取締役又はこれに相当する者の氏名を含む。）、所在地又は住所（個人の場合は都道府県名及び市町村名又は特別区名とし、非居住者にあつてはこれらに相当するもの）及び無登録で営んでいた為替取引の内容等について、ウェブサイトで公表を行うとともに、「管理台帳」及び「警告文書」等の写しを速やかに金融庁長官へ送付する。報告を受けた金融庁においては、公表を行った業者をリスト化し、金融庁ウェブサイトで公表を行うものとする。

なお、警告の対象となった業者の所在地が虚偽であることが明らかな場合や、業者の所在地が不明な場合等、警告書の交付が困難な場合には、警告書の発出を行うことなく、上記の公表等を行うものとする。

（注）無登録業者に係る対応については、捜査当局による捜査に支障が出る場合を除くこととする。なお、捜査当局より当該業者に係る登録の有無の照会等を受けたことをもって、直ちに捜査当局による捜査に支障が出る場合と判断するものではないことに留意するものとする。

⑤ 預金口座の不正利用に関する情報提供

上記①～④の場合において、預金口座の不正利用に関する情報（具体的には、当該口座が無登録業者の為替取引に利用されている等）が含まれ、情報入手先からの同意を得ている場合には、明らかに信ぴょう性を欠くと認められる場合を除き、当該口座が開設されている銀行等の監督部局および捜査当局への情報提供を速やかに実施することとする。

#### Ⅸ-1-4 監督当局間の連携

(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、Ⅸ-1-6 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（特定信託会社を除く。）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。

(3) 財務局長に委任される事項以外の金融庁長官権限について

令第 30 条の規定に基づく金融庁長官の権限のうち財務局長に委任される事項以外の権限に係る以下の申請等があったときは、申請者等に対し、金融庁長官権限である旨を説明し、金融庁担当課室を紹介する。また、金融庁が下記申請等処理するに当たっては、財務局へ情報提供するなど、密接な連携に努めるものとする。

- ・ 法第 40 条の 2 第 1 項（法第 37 条の 2 第 2 項の規定により読み替えて適用する場合を含む。）の規定による業務実施計画の認可及び変更認可の申請
- ・ 法第 40 条の 2 第 2 項（法 37 条の 2 第 2 項の規定により適用する場合を含む。）の規定による業務実施計画の変更の届出

IX-1-5 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、資金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、調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。

IX-1-6 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（Ⅸ－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（法第 37 条の 2 第 2 項の規定により読み替えて適用する場合を含む。以下同じ。）の規定による登録の取消し（特定信託会社にあつては、特定資金移動業の廃止命令）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（外国資金移動業者又は信託業法第 2 条第 6 項に規定する外国信託会社にあつては、国内における主たる営業所。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。

(別紙 1) 「立入検査の基本的手続」

(別紙 1 - 2) 「重要事項一覧」

## Ⅸ－２ 諸手続

### Ⅸ－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

- ① 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。

- a. 資金決済に関する法律等を遵守する旨の文書
- b. 委託業務の範囲に関する事項

- c. 委託手数料の決定及び支払いに関する事項
- d. 委託業務の取扱いに必要な経費の分担に関する事項
- e. 営業用の施設及び設備の設置主体等

② 内閣府令別紙様式第1号第3面記載上の注意1に規定する「資金移動業の業務上主要な活動が行われる場所」とは、現金の受払い等、利用者との間で為替取引を行うにあたり重要な業務が行われる場所を指す。

## (2) 登録の申請の審査

- ① 審査にあたり、特に、マネーロンダリング・テロ資金供与の発生にかかるリスクが高いと思われるもの、ビジネスモデルやシステムが高度・複雑なもの等について、必要に応じて金融庁と連携して審査をすること。
- ② 審査に当たっては効率的な審査を実施することに留意すること。  
(注) 例えば、形式的な部分の検証に長時間かけないようにすることや、財務事務所と財務局の検証項目が重複しないように留意すること。
- ③ 第三者型前払式支払手段発行と資金移動業の一体的なサービスを提供するため、両方の登録を同時に受けようとする事業者の登録審査については、一体的な審査を行うように留意すること。
- ④ 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等の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8号に規定する最終の貸借対照表等、同項第10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の種別ごとの収支の見込みを記載した書面」及び同項第13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1) 例えば、現金の受払いを行う場合には、利用者への払出見込額を店舗又は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。

(注2) 指定資金移動業者については、賃金支払いにより利用者への払出しが集中することを想定して、平時より流動性確保のためのモニタリングを実施することも含め、払出見込額を適切に確保するための必要な対策を講じられているか確認するものとする。

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。

二. 全銀システムに参加する資金移動業者については、全銀ネットにおける加盟資格の要件を踏まえ、例えば、以下について把握することとする。

- ・ 仕向超過限度額相当の担保差入、日銀当預を有する場合は当該日銀当預への入金等を履行するために必要な財産的基礎を有しているか。また、将来にわたって上記を履行し、円滑な資金決済を行うための態勢が整備されているか。
- ・ 将来、債務超過に陥らないような収支見通しがあるか。

⑤ 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同項第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Ⅱ-1（経営管理等）並びにⅡ-2-1（法令等遵守）からⅡ-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、相互けん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）に見合った人員が確保されているか。

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、内国税の適正な課税の確保を図るための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。

二. 申請者が行う業務に国際送金が含まれている場合には、登録申請書に記載されている未達債務の算出時点及び算出方法が、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。

ホ. 申請者が行う業務に外国にある第三者への業務委託や業務提携等が含まれている場合には、当該外国における個人情報保護に関する制度、当該第三者が講ずる個人情報保護のための措置についても併せて確認を行い、申請者において上記業務委託や業務提携等に関し適切な個人情報の管理を行う態勢整備が行われているかについて確認する。

### (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 登録を拒否する場合は、拒否理由等を記載した内閣府令第9条第2項に基づく登録拒否通知書を登録申請者に交付するものとする（区-4参照）。
  - ③ 財務局長は、登録を拒否したときは、総合政策局長に対して別紙様式3による資金移動業者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。
- (4) 登録を行った後のヒアリング等
- 登録を行った後、営業開始前までの間に、必要に応じて、ヒアリング及び実地検証等を行い、正常に営業を開始できるかどうかを確認すること。
- なお、登録を行ったものの、長期間にわたり営業を開始していない資金移動業者に対し、上記ヒアリングの結果、合理的な説明を得られなかった場合には、今後の業務に関し、必要に応じて、報告徴収命令の発出の検討を行うなど、業務実態を把握する。
- (5) 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11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2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4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4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5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6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。
- (6) 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7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。

(7) 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12面まで(外国資金移動業者にあつては、内閣府令別紙様式第2号の2第2面から第13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。

(8) 資金移動業者登録簿の縦覧

法第39条第3項及び内閣府令第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、次により取り扱うものとする。

なお、氏を改めた者が登録簿の縦覧に係る申請をする場合においては、旧氏(住民基本台帳法施行令(昭和42年政令第292号)第30条の13に規定する旧氏をいう。以下同じ。)及び名を、申請者の氏名を記載した箇所に括弧書きで併せて記載することができることに留意する。

① 電子メール等による縦覧

イ. 電子メール等で登録簿の縦覧に係る申請を受け付けた場合には、申請事項を確認のうえ、速やかに当該申請に係る登録簿を電子メール等で送付する。ただし、登録簿の整理その他必要がある場合は、送付が可能となった段階で、送付するものとする。

ロ. 登録簿の電子メール等による縦覧に係る申請は、以下の内容が記載された電子メール等によって受け付けるものとする。

- a. 氏名
- b. 住所
- c. 電話番号
- d. 登録簿の送付を希望するメールアドレス
- e. 職業
- f. 縦覧を希望する登録簿に係る資金移動業者の商号及び登録番号
- g. 縦覧の目的

ハ. 当局の指示に従わない場合は、当該申請に係る登録簿の送付を拒否することがで

きるものとする。

二. 他の財務局が所管する資金移動業者に係る登録簿の縦覧の申請があった場合は、当該資金移動業者を所管する財務局に対する縦覧の申請が可能である旨を申請者に伝えるものとする。

② 財務局での縦覧

イ. 縦覧の申出があった場合には、別紙様式 8 による資金移動業者登録簿縦覧申請書に所定事項の記入を求めるものとする。

ロ. 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。

- a. 登録簿の縦覧日は、行政機関の休日に関する法律（昭和 63 年法律第 91 号）第 1 条に規定する行政機関の休日以外の日とする。
- b. 縦覧時間は、財務局長が指定する時間内とする。
- c. 登録簿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。

ハ. 登録簿は、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。

二. 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。

- a. 上記イ. からハ. までその他当局の指示に従わない者。
- b. 登録簿を汚損若しくは破損し、又はそのおそれがあると認められる者。
- c. 他の縦覧者等に迷惑を及ぼし、又はそのおそれがあると認められる者。

ホ. 他の財務局が所管する資金移動業者に係る登録簿の縦覧の申出があった場合は、当該資金移動業者を所管する財務局において縦覧が可能である旨を申出者に伝えるものとする。

(9) 特定信託会社の特定資金移動業に係る届出等

法第 37 条の 2 第 3 項並びに法第 37 条の 2 第 2 項の規定により読み替えて適用する法第 39 条及び法第 41 条第 3 項から第 5 項までの規定に基づく特定資金移動業に係る届出等については、次により取扱うものとする。

① 特定資金移動業に係る届出の受理

イ. 特定資金移動業に係る届出の受理にあたっては、上記(1)を適宜読み替えて取り扱うものとする。

ロ. 内閣府令第 7 条の規定による登載済通知書については、上記(3)①を適宜読み替

えて取扱うものとする。

ハ. 届出を行った後のヒアリング等については、上記(4)を適宜読み替えて行うものとする。

ニ. 変更届出の処理等については、上記(5)を適宜読み替えて取り扱うものとする。

- ② 特定資金移動業を営む特定信託会社又は特定資金移動業を営む特定信託会社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、その者の証明の申請があったときは、別紙様式7の2による特定信託会社登載証明を行うものとする。ただし、届出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。
- ③ 特定信託会社名簿の縦覧については、上記(8)を適宜読み替えて取り扱うものとする。

#### Ⅸ-2-2 認可の申請、届出書の受理等

法第40条の2の規定に基づく業務実施計画の認可及び変更認可の申請並びに変更の届出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) 認可申請書、届出書の受理

認可及び変更認可の申請書並びに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。

- ・ 資金移動業の登録（変更登録を含む。）の申請と第一種資金移動業に係る業務実施計画の認可の申請を併せて行う場合には、登録申請書の記載内容と業務実施計画の記載内容との間に齟齬等がないことを確認するものとする。

##### (2) 認可の申請の審査

業務実施計画の認可の申請があった場合は、申請者の予定している為替取引の上限額や業務内容に応じ、審査するものとする。

（注）審査に当たっては、申請者より申請内容について十分なヒアリングを行うとともに、必要に応じ、説明内容の裏付けとなるデータ等の追加資料の提出を求めるものとする。

##### ① 為替取引の上限額

第一種資金移動業を適正かつ確実に遂行するため、為替取引の上限額に応じたシステムリスク、テロ資金供与及びマネー・ローンダリングリスクを始めとする各リスク評価を実施し、当該リスク評価を踏まえたリスク管理態勢を整備しているか。例えば、以下の点に留意し、審査するものとする。

- ・ 高額の為替取引を行うに当たり、法に基づく履行保証金の供託等の義務を適正かつ確実に履行するに足る資金の調達方法を有しているか。
- ・ 為替取引の上限額に見合った財産的基礎を有しているか。

##### ② 厳格な滞留規制

イ. 「資金の移動に関する事務を処理するために必要な期間」の審査に当たっては、根拠となる資料の提出を求めることとし、特に以下の点に留意するものとする。

- ・ 必要な事務処理（テロ資金供与及びマネー・ローンダリング対策上の確認・検証、海外拠点や銀行等への連絡、銀行口座への振込など）毎に、合理的な期間が設定されているか。
  - ・ 為替取引による資金の移動が生じる国及び地域毎に設定されているか。
- ロ.「第一種資金移動業者の責めに帰することができない事由により資金を移動することができない場合」として想定されるものがある場合、その事由が真に資金移動業者の責めに帰することができないものとして適切なものとなっているか。

### (3) 認可の条件

認可に際しては、その必要の限度において条件を付すこと及び当該条件を変更することができることに留意する。

### (4) 申請者への通知

業務実施計画を認可した場合は、認可通知書を申請者に交付するものとする。

認可を拒否する場合は、拒否の理由並びに金融庁長官に対して審査請求できる旨及び国を相手方とする処分の取消しの訴えを提起できる旨等を記載した認可拒否通知書を申請者に交付するものとする（Ⅸ-4参照）。

### (5) 認可後の対応

当該業務実施計画の認可の後、監督上の対応においては、以下の点に留意するものとする。

- ① 認可後、営業開始前までの間に、必要に応じて、ヒアリング及び実地検証等を行い、正常に営業を開始できるかどうかを確認すること。ただし、Ⅸ-2-1(4)と同時に行う等、資金移動業者の負担軽減に留意することとする。
- ② 認可に条件を付した場合、当該認可条件が充足されているかどうかについて、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状況を把握すること。
- ③ 認可した業務実施計画の諸方策に係る履行状況については、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状況を把握すること。
- ④ 業務実施計画に記載された事項を変更し、当該変更の認可を受けた場合、当該変更事項が登録事項の変更である場合には、法第41条第4項に規定する変更届の提出を求めること。例えば、業務実施計画の「為替取引の上限額」を変更し、当該変更に係る認可を受けた場合は、法第38条第1項第8号の「資金移動業の内容及び方法」の変更があったものとして、登録簿における「取扱上限金額」に係る変更届の提出が必要である。

### (6) 変更認可の審査

業務実施計画の変更の認可の申請があった場合においては、認可の申請の審査に準じて行うものとする。



(7) 特定資金移動業に係る認可の申請、届出の受理等

法第 37 条の 2 第 2 項の規定により適用する法第 40 条の 2 の規定に基づく業務実施計画の認可及び変更認可の申請並びに変更の届出の事務処理については、次の点に留意し、上記(1)から(6)まで（(2)②を除く。）を適宜読み替えて取り扱うものとする。

- ① 特定資金移動業に係る届出と業務実施計画の認可の申請を併せて行う場合には、届出書の記載内容と業務実施計画の記載内容との間に齟齬等がないことを確認するものとする。
- ② 業務実施計画に記載された事項を変更し、当該変更の認可を受けた場合、当該変更事項が届出事項の変更である場合には、法第 37 条の 2 第 2 項の規定により読み替えて適用する法第 41 条第 4 項に規定する変更届の提出を求めること。例えば、業務実施計画の「為替取引の上限額」を変更し、当該変更に係る認可を受けた場合は、法第 37 条の 2 第 3 項の「特定資金移動業の内容及び方法」の変更があったものとして、届出書における「取扱上限金額」に係る変更届の提出が必要である。

Ⅸ-2-3 法第 53 条に基づく報告書について

(1) 法第 53 条第 1 項（法第 37 条の 2 第 2 項の規定により適用する場合を含む。）に基づく報告書について

内閣府令別紙様式第 19 号（外国資金移動業者又は外国信託会社にあつては、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、届出時及び認可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。

（注 1）特に、全銀システムに参加する資金移動業者については、全銀ネットにおける加盟資格の要件を踏まえ、例えば、以下について把握することとする。

- ・ 仕向超過限度額相当の担保差入、日銀当預を有する場合は当該日銀当預への入金等を履行するために必要な財産的基礎を有しているか。また、将来にわたって上記を履行し、円滑な資金決済を行うための態勢が整備されているか。
- ・ 将来、債務超過に陥らないような収支見通しがあるか。

（注 2）特に、指定資金移動業者については、利用者への貸金支払いに関する業務を適正かつ確実に遂行するために必要な財産的基礎を有しているか、将来にわたって円滑な資金決済を行うための態勢が整備されているかなどについて、把握することとする。

- ② 資金移動業者（特定信託会社を除く。）については、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(法第37条の2第2項の規定により読み替えて適用する場合を含む。)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 未達債務の額又は特定信託受益権の履行等金額の合計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 未達債務の額又は特定信託受益権の履行等金額の合計額が著しく増加している場合には、将来の未達債務又は特定信託受益権の履行等金額の合計額の変動見込み及び履行保証金又は特定信託口座(内閣府令第3条の3に規定する特定信託口座をいう。)により管理する金額の確保の見込みについて確認するものとする。

(注) 特に、指定資金移動業者については、未達債務の額が著しく変動することを想定し、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、ヒアリング等で確認するものとする。

- (3) 金融庁への送付等

- 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(法第37条の2第2項の規定により適用する場合を含む。以下同じ。)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9により、毎年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。

#### Ⅸ-2-4 廃止等の取扱い

- (1) 財務局長は、あらかじめ資金移動業者に対し、法第54条第1項に基づき、当該資金移動業者がその業務の全部又は一部の廃止を決定した場合、又は法第56条第1項に基づき資金移動業者の登録を取り消された場合には、別紙様式10により、資金移動業(特定資金移動業を含む。以下Ⅸ-2-4において同じ。)の廃止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。

- (2) 法第61条第1項(本項において法第37条の2第2項の規定により読み替えて適用する場合を含む。以下同じ。)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が提出された場合(事業譲渡、合併又は会社分割その他の事由により、当該業務の承継

が行われた場合を除く。特定信託会社にあつては、新たな受託者（信託会社等に該当するものに限る。以下同じ。）が就任した場合も除く。）、又は法第 56 条第 1 項及び第 2 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若しくは特定信託会社の特定資金移動業の廃止を命じた場合には、法第 54 条第 1 項の規定に基づき、別紙様式 11 により、為替取引又は特定信託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。

（注 1）法第 61 条第 1 項の規定に基づき、資金移動業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資金移動業についてのみ、法 61 条第 5 項に規定する為替取引に関し負担する債務の履行の対象となることに留意する。

（注 2）法第 61 条第 1 項第 1 号に規定する「資金移動業の全部又は一部を廃止したとき」とは、当該資金移動業の一連の仕組みを完全に廃止し、利用者が当該仕組みによるサービスの提供を一切受けなくなることを指し、単に一連の仕組みの一部のみを取りやめる場合は含まれない。

(3) 上記(2)の報告書の提出があつたときは、法第 54 条の規定に基づき、当該資金移動業者による廃止しようとする資金移動業として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。

(4) 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つた場合には、令第 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。

- ・ 知っている者（「知っている者」とは、令第 17 条第 2 項に規定する、「廃止しようとする資金移動業として行う為替取引に関し負担する債務に係る債権者」のことをいう。）への通知文書の雛形
- ・ 個別通知の方法を記載した書面

(5) 法第 61 条第 1 項第 1 号の規定に基づき資金移動業者より廃止等届出書が提出された場合（事業譲渡、合併又は会社分割その他の事由により、当該業務の承継が行われた場合に限る。特定信託会社にあつては、新たな受託者（信託会社等に該当するものに限る。）が就任した場合を含む。）には、当該廃止等届出書の提出を受けた財務局長は、当該事業の譲渡先の資金移動業者の届出を受理又は登録を行っている財務局長に対し、別紙様式 12 により作成した事業譲渡通知書に、当該廃止等届出書、資金移動業者登録簿（特定信託会社にあつては、特定信託会社名簿）のうち当該届出者に係る部分の写し及び直前報告基準日の未達債務に関する報告書の写しを送付するものとする。

- (6) 上記(5)の通知書の送付のあった財務局長は、遅滞なく、当該事業を譲り受けた資金移動業者について、当該事業に係る変更届出書の提出等、必要な措置が取られているかについて、確認するものとする。

#### Ⅸ-2-5 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5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) 履行保証金の取戻しに関する事項

法第47条第1号及び令第17条第1項第1号に規定する「直前の算定日」とは、履行保証金規則第1条第1項の規定による履行保証金取戻承認申請書の申請日付の直前の算定日とする。

##### (3) 履行保証金に係る権利の実行の手続について

###### ① 仮配当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項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、仮配当を行うことができるものとする。

② 財務局長は、仮配当を行う場合には、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又は履行保証金信託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、仮配当を行うものとする。

#### Ⅸ-2-6 資金移動業者が提出する報告書における記載上の留意点

別紙様式集における氏名の記載については、法令の手続に従い、登録申請書又は変更届出書に旧氏及び名を併せて記載して提出した者の場合は、旧氏及び名を括弧書で併せて記載するか、又は氏名に代えて旧氏及び名を記載することができることに留意する。

#### Ⅸ-2-7 書面・対面による手続きについての留意点

資金移動業者等による当局への申請・届出等及び当局から資金移動業者等に対し発出する処分通知等については、それぞれ情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律（以下「デジタル手続法」という。）第6条第1項及び第7条第1項の規定により、法令の規定において書面等により行うことその他のその方法が規定されている場合においても、当該法令の規定にかかわらず、電子情報処理組織を使用する方法により行うことができることとされている。

こうしたデジタル手続法の趣旨を踏まえ、同法の適用対象となる手続きに係る本事務ガイドラインの規定についても、当該規定の書面・対面に係る記載にかかわらず、電子情報処理組織を使用する方法により行うことができるものとする。

また、経済社会活動全般において、デジタルライゼーションが飛躍的に進展している中、政府全体として、書面・押印・対面手続きを前提とした我が国の制度・慣行を見直し、実際に足を運ばなくても手続きができるリモート社会の実現に向けた取組みを進めている。

金融庁としても、こうした取組みを着実に進めるため、資金移動業者等から受け付ける申請・届出等について、全ての手続きについてオンラインでの提出を可能とするための金融庁電子申請・届出システムを更改したほか、押印を廃止するための内閣府令及び監督指針等の改正を行うこと等により、行政手続きの電子化を推進してきた。

更に、民間事業者間における手続についても、「金融業界における書面・押印・対面手続の見直しに向けた検討会」を開催し、業界全体での慣行見直しを促すことにより、書面の電子化や押印の不要化、対面規制の見直しに取り組んできた。

このような官民における取組みも踏まえ、本事務ガイドラインの書面・対面に係る記載のうち、デジタル手続法の適用対象となる手続きに係るもの以外についても、電子情報処理組織を使用する方法その他の情報通信の技術を利用する方法により行うことができるものとする。

以上のような取扱いとする趣旨に鑑み、本事務ガイドラインの規定に基づく手続きについては、手続きの相手方の意向を考慮した上で、可能な限り、書面・対面によらない方法により行うことを慫慂するものとする。

#### IX-2-8 申請書等を提出するに当たっての留意点

IX-2-7を踏まえ、資金移動業者等による当局への申請・届出等（公的機関が発行する添付書類（住民票の写し、身分証明書等）を含む。）については、原則として、金融庁電子申請・届出システムを利用して法令に定める提出期限までに提出を求めることとする。

なお、公的機関が発行する添付書類については、デジタルカメラ、スキャナ等を用いて記録した事項が不鮮明である等確認に支障がある場合には、原本送付を求めることとする。また、税・手数料等の納付が必要な手続において、電子納付以外により納付を受け付ける場合には、別途、税・手数料等の納付を証する書類の原本送付を求めることとする。

#### IX-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条第1項に基づく業務停止命令、③法第56条に基づく登録取消し（特定信託会社にあつては、特定資金移動業の廃止命令）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、廃止命令

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。

Ⅸ-4 行政手続法等との関係等

(1) 行政手続法との関係

行政手続法第 13 条第 1 項第 1 号に該当する不利益処分をしようとする場合には聴聞を行い、同項第 2 号に該当する不利益処分をしようとする場合には、弁明の機会を付与しなければならないことに留意する。

いずれの場合においても、不利益処分をする場合には同法第 14 条に基づき、処分の理由を示さなければならないこと（不利益処分を書面でするときは、処分の理由も書面により示さなければならないこと）に留意する。

また、申請により求められた許認可等を拒否する処分をする場合には同法第 8 条に基づき、処分の理由を示さなければならないこと（許認可等を拒否する処分を書面でするときは、処分の理由も書面により示さなければならないこと）に留意する。

その際、単に根拠規定を示すだけでなく、いかなる事実関係に基づき、いかなる法令・基準を適用して処分がなされたかを明らかにすること等が求められることに留意する。

(2) 行政不服審査法との関係

不服申立てをすることができる処分をする場合には、行政不服審査法（平成 26 年法律第 68 号）第 82 条に基づき、不服申立てをすることができる旨等を書面で教示しな



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

取消訴訟をすることが出来る処分をする場合には、行政事件訴訟法（昭和 37 年法律第 139 号）第 46 条に基づき、取消訴訟の提起に関する事項を書面で教示しなければならないことに留意する。

## IX-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。

## IX-6 営業所の所在の確知

登録を受けた資金移動業者（特定信託会社を除く。）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 13 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。

## IX-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。

## IX-8 不利益処分の公表に関する考え方

(1) 法第 58 条（法第 37 条の 2 第 2 項の規定により読み替えて適用する場合を含む。）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（特定信託会社にあつては、届出受理番号）
- ⑤ 登録年月日（特定信託会社にあつては、届出年月日）
- 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。

#### IX－9 行政処分の連絡

特定資金移動業については法第 37 条の 2 第 2 項の規定により適用される場合を含み、下記(2)から(4)までの事項を適宜読み替えて適用するものとする。

- (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、総合政策局長に対して別紙様式 3 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（特定信託会社にあつては、特定資金移動業の廃止命令）の場合（法第 56 条）

登録の取消し処分（特定信託会社にあつては、特定資金移動業の廃止命令）を行った場合には、金融庁担当課室及び他の財務局長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。

資金移動業者登録審査事務チェックリスト

(資金移動業を適正かつ確実に遂行する体制・この章の規定を遵守するために必要な体制)

申請者名 \_\_\_\_\_

(注)適否欄、該当なしは「—」を記入

審査担当者 \_\_\_\_\_

審査日: 年 月 日

適否	審査内容
<b>資金移動業に関する社内規則等(内閣府令第6条第13号)など</b>	
<b>内部管理態勢の具体的な方針(ガイドラインⅡ-1-1-1)</b>	
<input type="checkbox"/>	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位置付けているか。
<input type="checkbox"/>	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規定が定められているか。
<input type="checkbox"/>	内部監査の目的を適切に設定しているか。
<input type="checkbox"/>	内部監査部門の機能が十分に発揮できる態勢が定められているか。
<input type="checkbox"/>	内部監査の結果に基づいて改善策を策定・実施する規定が定められているか。
<input type="checkbox"/>	内部監査部門は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が定められているか。
<input type="checkbox"/>	外部監査を利用する場合は、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が定められているか。
<b>コンプライアンスに係る基本的な方針等(ガイドラインⅡ-2-1-1-1)</b>	
<input type="checkbox"/>	法令等遵守の責任部署が明確化されているか。
<input type="checkbox"/>	コンプライアンスに係る基本的な方針が定められているか。
<input type="checkbox"/>	具体的な実践計画(コンプライアンス・プログラム)が定められているか。
<input type="checkbox"/>	行動規範(倫理規程、コンプライアンス・マニュアル)が定められているか。
<input type="checkbox"/>	コンプライアンスに関する研修等を実施することが定められているか。
<b>取引時確認等の措置に関する社内規則等(ガイドラインⅡ-2-1-2-1)</b>	
<input type="checkbox"/>	取引時確認等の措置の責任部署が明確化されているか。
<input type="checkbox"/>	取引時確認等の措置及びマネーロン・テロ資金供与対策ガイドライン記載の措置(特に顧客管理)を的確に行うための一元的な管理態勢が整備されているか。
<input type="checkbox"/>	顧客職レベルのテロ資金供与及びマネーロン・ローディング対策のコンプライアンス担当者など、犯取法第11条第3項の規定による統括管理者として、適切な者を選任・配置しているか。
<input type="checkbox"/>	テロ資金供与やマネーロン・ローディング等に利用されるリスクについて調査・分析し、その結果を勘案した措置を講じるために、以下のような対応を行うこととしているか。
<input type="checkbox"/>	① 自らが行う取引がテロ資金供与やマネーロン・ローディング等に利用されるリスクについて適切に調査・分析し、かつ特定事業者作成書面等を作成し、定期的に見直しを行うこととしているか。特に、海外送金を行う事業者においては、取引に係る国・地域ごとのリスク、外国人顧客の在留期限に応じたリスク、代理店を介した送金のリスク、非対面取引のリスクを評価・検討することに留意した上でやっているか。
<input type="checkbox"/>	② 特定事業者作成書面等の顧客リスク評価に必要な情報を収集・分析すること、並びに保存している確認記録及び取引記録等について継続的に精査することとしているか。また、策定した方針・手法について、定期的に見直しを行うこととしているか。
<input type="checkbox"/>	③ 高リスク取引を行う際には、統括管理者が承認を行い、また、情報の収集・分析を行った結果を記載した書面等を作成し、確認記録又は取引記録等と共に保存することとしているか。また、確認記録及び取引記録等の正確性及び適切性について適時に検証することとしているか。
<input type="checkbox"/>	④ 特定事業者作成書面等の顧客リスク評価に応じた頻度による顧客情報の調査等、継続的顧客管理の方針を策定・実行することとしているか。また、顧客リスク評価に影響を与える事象が発生した際に、顧客リスク評価を見直すこととしているか。
<input type="checkbox"/>	特定事業者作成書面等も踏まえつつ、リスクに応じた適切な取引時確認の方法を採用することとしているか。また、定期的かつ適時にリスクを認識・評価し、取引時確認の向上を図ることとしているか。
<input type="checkbox"/>	我が国を含め関係各国による制裁リスト等を照合するなど、受け入れる顧客のスクリーニングを適切に行っているか。また、各種リスト更新時には再スクリーニングを実施することとしているか。
<input type="checkbox"/>	適切な従業員採用方針と利用者受入方針を策定しているか。
<input type="checkbox"/>	必要な監査を実施することとしているか。
<input type="checkbox"/>	取引時確認等の措置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及び適切かつ継続的な研修を行うこととしているか。
<input type="checkbox"/>	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適切な報告態勢を定めているか。
<input type="checkbox"/>	各代理店がリスクに応じた継続的顧客管理措置等を実施し、それを資金移動業者が検証・評価する態勢を整備することとしているか。また、資金移動業者は各代理店のリスク評価を行い、そのリスクに応じて管理態勢のモニタリングを行うこととしているか。
<input type="checkbox"/>	厳格な顧客管理を行う必要性が特に高いと認められる取引を行う場合には、顧客の本人特定事項を、通常と同様の方法に加え、追加で本人確認書類又は補充書類の提示を受ける等、通常の取引よりも厳格な方法で確認するなど、適正に(再)取引時確認が行われているか。また、資産及び収入の状況の確認が義務づけられている場合について、適正な確認が行うこととしているか。
<input type="checkbox"/>	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・分析することとしているか。
<input type="checkbox"/>	取引モニタリングにおいて、各顧客のリスク評価も踏まえ、適切に敷居値が設定されているか。また、疑わしい取引の届出を検知するためのシナリオが適切に設定されているか。届出をした疑わしい取引事例等を分析し、定期的にシナリオ、敷居値の見直し作業を適切に行っているか。
<input type="checkbox"/>	コルレス契約について、犯取法第9条、第11条及び同施行規則第28条、第32条に基づき、適切に体制が整備されているか。
<input type="checkbox"/>	資金移動業者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、以下の態勢が整備されているか。
<input type="checkbox"/>	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
<input type="checkbox"/>	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
<input type="checkbox"/>	海外営業拠点がある場合には、海外営業拠点のテロ資金供与及びマネーロン・ローディング対策を的確に実施するための態勢が整備されているか。
<input type="checkbox"/>	電子決済手段等取引業者(法第2条第10項第4号に掲げる行為に係る業務を行う電子決済手段等取引業者に限る。)に取引記録の作成・保存、取引モニタリング等の犯取法上の義務の履行に必要な事務を委託する場合には、適切な態勢が整備されているか。
<b>反社会的勢力による被害の防止に関する社内規則等</b>	
<b>(ガイドラインⅡ-2-1-3-1)</b>	
<input type="checkbox"/>	反社会的勢力との関係の遮断について、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。
<input type="checkbox"/>	反社会的勢力との関係を遮断するための対応を総括する部署を整備し、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を構築しているか。
<input type="checkbox"/>	反社会的勢力との取引を未然に防止するため、反社会的勢力に関する情報等を活用した適切な事前審査を実施するとともに、契約書や取引約款への暴力団排除条項の導入を徹底するなど、反社会的勢力が取引先となることを防止しているか。
<input type="checkbox"/>	反社会的勢力との関係遮断を徹底する観点から、既存の契約の適切な事後検証を行うための態勢が整備されているか。
<input type="checkbox"/>	平素から警察・暴力追放運動推進センター・弁護士等の外部専門機関と緊密に連携しつつ、経営陣の適切な指示・関与のもと、反社会的勢力への取引の解消を推進しているか。また、取引解消にあたっては、反社会的勢力への利益供与にならないよう留意しているか。
<input type="checkbox"/>	反社会的勢力からの不当要求があった場合、経営陣の適切な指示・関与のもと対応を行い、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こととしているか。
<input type="checkbox"/>	定期的な自社株の取引状況や株主の属性情報等を確認するなど、株主情報を管理を適切に行っているか。

適否	審査内容
<b>不祥事件に関する社内規則等(ガイドラインⅡ-2-1-4-1)</b>	
<input type="checkbox"/>	不祥事件対応の責任部署が明確化されているか。
<input type="checkbox"/>	不祥事件が発生した場合の対応が定められているか。
<b>利用者保護措置に関する社内規則等(ガイドラインⅡ-2-2-1-1)</b>	
<input type="checkbox"/>	利用者保護措置の責任部署が明確化されているか。
<input type="checkbox"/>	利用者の知識・経験に照らし、適切に情報提供が行われるための手続等を整備しているか。
<input type="checkbox"/>	利用者保護措置の実効性の検証結果を踏まえて、資金移動業に係る業務の態勢を見直す手続が定められているか。
<input type="checkbox"/>	苦情・相談対応に関して、事務処理ミスがあった場合等の手続が明確に規定されているか。
<input type="checkbox"/>	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、内閣府令第28条第2項第1号から第3号までに規定する事項を漏れなく説明することとしているか。また、同条第4号に規定する事項として以下の事項を説明することとしているか。
<input type="checkbox"/>	① 利用者保護のため制度として履行保証金制度が設けられている旨
<input type="checkbox"/>	② 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
<input type="checkbox"/>	内閣府令第29条第1項各号又は第2項各号に規定された事項について、説明を行うこととしているか。
<input type="checkbox"/>	内閣府令第29条の2第1項各号に規定された事項について、Ⅱ-2-2-1-1(1)①を踏まえ、利用者に対する適切な説明や情報提供を行う態勢を整備しているか。
<input type="checkbox"/>	電子決済手段等取引業者が資金移動業の利用者との間で法第2条第10項各号に掲げる行為に係る取引を行う場合、内閣府令第29条の2第2項各号に規定された事項について、Ⅱ-2-2-1-1(1)①を踏まえ、利用者に対する適切な説明や情報提供を行う態勢を整備しているか。
<input type="checkbox"/>	電子決済手段の発行による為替取引を行うときは、内閣府令第29条の3第2項各号に規定された事項についてⅡ-2-2-1-1(1)①を踏まえて、利用者に対する適切に説明を行う態勢を整備しているか。内閣府令第29条の3第2項第4号に規定する「発行する電子決済手段の概要及び特性(当該電子決済手段の移転の確定する時期及びその根拠を含む。)」及び同項第6号に規定する「電子決済手段の性質に関し参考となる認められる事項について、十分な説明を行っているか。
<input type="checkbox"/>	磁気的方法による提供を受けない旨の申出又は当該申出の撤回の意思表示を受ける場合は、利用者の申出等があったことを記録することとしているか。
<input type="checkbox"/>	為替取引に用いられるものではないと認められる利用者の資金の当該利用者への返還方法を定めているか。また、定めた方法に従い返還等を行うため、必要な情報を予め利用者から入手するための態勢が整備されているか。
<input type="checkbox"/>	利用者から受け入れた資金を貸付等の原資として用いることを防止するために、以下の措置を講じているか。
<input type="checkbox"/>	① 利用者から受け入れた資金と貸付の原資となる資金を別の預金口座で管理する方法や1の銀行口座で管理する場合であっても利用者から受け入れた資金が貸付の原資に用いられていないことを合理的に確認できる方法が社内規則に具体的に定められているか。
<input type="checkbox"/>	② 利用者から受け入れた資金と貸付の原資となる資金を別の預金口座で管理場合には、両口座の間で融通等が行われることがないよう、適時・適切に検証することとしているか。
<input type="checkbox"/>	③ 事故・不正防止の観点から、利用者から受け入れた資金を管理する担当者や貸付の原資となる資金を管理する担当者兼務させない等の措置を講じているか。
<input type="checkbox"/>	インターネット取引を行う場合には、以下のような措置を講じているか。
<input type="checkbox"/>	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。
<input type="checkbox"/>	② フィッシング詐欺対策について、不正防止策を講じているか。
<input type="checkbox"/>	③ 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、利用者が当該指図内容を容易に確認・訂正できるように対応を行うこととしているか。
<input type="checkbox"/>	内閣府令第31条第4号に規定された事項について、Ⅱ-2-2-1-1(1)①を踏まえ、利用者に対する適切な説明や情報提供を行う態勢を整備しているか。また、損失の補償その他の対応については、Ⅱ-2-2-1-1(1)①を踏まえたものとなっているか。
<input type="checkbox"/>	内閣府令第31条第5号に規定する利用者の保護又は資金移動業の適切かつ確実に遂行に支障を及ぼすおそれがあると認められる電子決済手段を発行しないために、以下のような措置を講じているか。
<input type="checkbox"/>	① 発行する電子決済手段について、権利の移転時期やその手続が明確になっているか。
<input type="checkbox"/>	② Ⅱ-2-1-2に定める態勢が適切に整備されているか。
<input type="checkbox"/>	③ 資金移動業者や電子決済手段等取引業者の破綻時や技術的不具合等(サイバー攻撃のほか、事務処理ミス、内部不正、システムの不具合等を含むがこれに限らない。)が生じた場合において、資金移動業者や電子決済手段等取引業者による電子決済手段等取引業に係る取引の解除・取消し(原状回復を含む。)や損失の補償等が確保されているなど、利用者の権利が適切に保護されているか。
<input type="checkbox"/>	④ 利用者から電子決済手段の償還請求を受けた場合、速やかに適切な償還が行われる態勢を講じているか。
<b>帳簿書類に関する社内規則等(ガイドラインⅡ-2-2-2-1)</b>	
<input type="checkbox"/>	帳簿書類の作成の責任部署が明確化されているか。
<input type="checkbox"/>	帳簿書類の作成について社内規則等を定め、社内研修等により周知徹底を図ることとされているか。
<input type="checkbox"/>	帳簿書類が毀損された場合には、速やかに利用者ごとの未達債務の額を把握・復元できるような態勢が定められているか。
<input type="checkbox"/>	帳簿書類の記載内容の正確性について、帳簿書類作成部署以外の部門において検証を行う態勢を定めているか。
<input type="checkbox"/>	未達債務の発生・移転・消滅の認識する時点に係る考え方を定めた上で、未達債務を当該考え方に則り適切に認識するための態勢を整備しているか。

適否	審査内容
	<b>利用者情報管理に関する社内規則等(ガイドラインⅡ-2-2-3-1)</b>
<input type="checkbox"/>	利用者情報管理の責任部署が明確化されているか。
<input type="checkbox"/>	経営陣は、利用者に関する情報管理の適切性を確保するための組織体制の確立、社内規程の策定等、内部管理態勢の整備を図っているか。
<input type="checkbox"/>	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、研修等により従業員に周知徹底を図ることとされているか。
<input type="checkbox"/>	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が定められているか。
<input type="checkbox"/>	特定職員に集中する権限等の分散や、幅広い権限等を有する職員への管理・けん制の強化を図る等、利用者に関する情報を利用した不正行為を防止するための適切な措置を図っているか。
<input type="checkbox"/>	利用者に関する情報の漏えいが発生した場合に、適切に責任部署へ報告され、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説明、当局への報告及び必要に応じた公表が迅速かつ適切に行われる態勢が定められているか。
<input type="checkbox"/>	情報漏えい等が発生した原因を分析し、再発防止に向けた対策を講じていることとしているか。
<input type="checkbox"/>	他社における漏えい事故等を踏まえ、類似事例の再発防止のために必要な措置の検討を行うこととしているか。
<input type="checkbox"/>	独立した内部監査部門において、定期的に又は随時に、利用者に関する情報管理に係る幅広い業務を対象とした監査を行うこととしているか。
<input type="checkbox"/>	利用者に関する情報管理に係る監査に従事する職員の専門性を高めるため、研修の実施等の方策を適切に講じているか。
<input type="checkbox"/>	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条に基づき、以下の措置が定められているか。 (安全管理について必要かつ適切な措置) イ. 金融分野ガイドライン第8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 (従業員の監督について必要かつ適切な措置) ハ. 金融分野ガイドライン第9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
<input type="checkbox"/>	個人である利用者のセンシティブ情報を金融分野ガイドライン第5条第1項各号に列挙する場合を除き、利用しないことが定められているか。
<input type="checkbox"/>	クレジットカード情報等については、以下の措置が講じられているか。 イ. クレジットカード情報等について利用目的その他の事情を勘案した適切な保存期間を設定し、保存場所を限定し、保存期間経過後適切かつ速やかに廃棄しているか。 ロ. 業務上必要とする場合を除き、クレジットカード情報等をコンピュータ画面に表示する際には、カード番号を全て表示させない等の適切な措置を講じているか。 ハ. 独立した内部監査部門において、クレジットカード情報等を保護するためのルール及びシステムが有効に機能しているかについて、定期的に又は随時に内部監査を行っているか。
<input type="checkbox"/>	外国にある第三者への業務委託や業務提携を行う場合には、当該外国における個人情報の保護に関する制度、当該第三者が講ずる個人情報の保護のための措置について確認を行う態勢を整備しているか。
	<b>苦情等への対応に関する社内規則等(ガイドラインⅡ-2-2-4-1)</b>
<input type="checkbox"/>	苦情対応の責任部署が明確化されているか。
<input type="checkbox"/>	苦情等に対し迅速・公平かつ適切な対応・処理を可能とするよう、苦情等に係る担当部署、その責任・権限及び苦情等の処理手続を定めるとともに、利用者の意見等を業務運営に反映するよう、業務改善に関する手続を定めているか。
<input type="checkbox"/>	苦情等対応に関し社内規則等に基づいて業務が運営されるよう、研修その他の方策(マニュアル等の配布を含む。)により、社内に周知・徹底をする等の態勢を整備しているか。特に利用者からの苦情等が多発している場合には、まず社内規則等の営業所に対する周知・徹底状況を確認し、実施態勢の原因と問題点を検証することとしているか。
<input type="checkbox"/>	苦情等への対応に関し、適切に担当者を配置しているか。
<input type="checkbox"/>	利用者からの苦情等について、関係部署が連携のうえ、速やかに処理を行う態勢を整備しているか。
<input type="checkbox"/>	苦情等の解決に向けた進捗管理を適切に行い、長期未済案件の発生を防止するとともに、未済案件の速やかな解消を行う態勢を整備しているか。
<input type="checkbox"/>	苦情等の発生状況に応じ、受付窓口における対応の充実を図るとともに、利用者利便に配慮したアクセス時間・アクセス手段を設定する等、広く苦情等を受け付ける態勢を整備しているか。また、これら受付窓口、申出の方式等について広く公開するとともに、利用者の多様性に配慮しつつ分かりやすく周知する態勢を整備しているか。
<input type="checkbox"/>	苦情等への対応について、苦情等の内容に応じ利用者から事情を十分にヒアリングしつつ、利用者の理解と納得を得て解決するなど真摯な対応を行うための態勢を整備しているか。
<input type="checkbox"/>	苦情等を申し出た利用者に対し、申出時から処理後まで、利用者特性にも配慮しつつ、苦情等対応の手続の進行に応じた適切な説明を必要に応じて行う態勢を整備しているか。
<input type="checkbox"/>	苦情等の内容や利用者の要望等に応じ、利用者に対して適切な外部機関等を紹介するとともに、その標準的な手続の概要等の情報を提供する態勢を整備しているか。
<input type="checkbox"/>	外部機関等において苦情等対応に関する手続が係属している間であっても、当該手続の他方当事者である利用者に対し、必要に応じ、適切な対応を行う態勢を整備しているか。
<input type="checkbox"/>	類型化した苦情等及びその対応結果等が内部管理部門や営業部署に報告されると共に、重要案件と認められた場合、速やかに監査部門や経営陣に報告されるなど、事案に応じた必要な関係者間で情報共有が図られる態勢を整備しているか。
<input type="checkbox"/>	苦情等の内容について、適切かつ正確に記録・保存するとともに、記録・保存された苦情等に関する分析を行うことにより、リスクの早期検知、利用者対応・事務処理についての態勢の改善に継続的に役立てるとともに、苦情等の再発防止策・未然防止策の策定等に継続的に活用する態勢を整備しているか。
<input type="checkbox"/>	苦情等対応機能の実効性を確保するため、検査・監査等の内部けん制機能が十分発揮されるよう態勢を整備しているか。
<input type="checkbox"/>	苦情等対応の結果を業務運営に反映させる際、業務改善・再発防止等必要な措置を講じることの判断及び苦情等対応態勢の在り方についての検討及び継続的な見直しについて、経営陣が指揮する態勢を整備しているか。
<input type="checkbox"/>	迅速な苦情等解決を図るべく、外部機関等に対し適切に協力する態勢を整備しているか。
<input type="checkbox"/>	外部機関等に対して、自ら紛争解決手続の申立てを行う際、自らの手続を十分に尽くさずに安易に申立てを行うのではなく、利用者からの苦情等の申出に対し、十分な対応を行い、かつ申立ての必要性につき行内で適切な検討を経る態勢を整備しているか。

適否	審査内容
	<b>金融ADR制度への対応に関する社内規則等(ガイドラインⅡ-2-2-4-2)</b>
	<b>指定ADR機関が存在する場合</b> (ガイドラインⅡ-2-2-4-2-1)
<input type="checkbox"/>	自らが営む資金移動業務について、指定ADR機関との間で、速やかに手続実施基本契約を締結しているか。
<input type="checkbox"/>	指定ADR機関と締結した手続実施基本契約の内容を誠実に履行する態勢を整備しているか。
<input type="checkbox"/>	手続実施基本契約を締結した相手方である指定ADR機関の商号又は名称、及び連絡先を適切に公表しているか。
<input type="checkbox"/>	手続実施基本契約も踏まえつつ、利用者に対し、指定ADR機関による標準的な手続のフローや指定ADR機関の利用の効果(時効の完成猶予等)等必要な情報の周知を行う態勢を整備しているか。
<input type="checkbox"/>	指定ADR機関から手続応諾・資料提出等の求めがあった場合、正当な理由がない限り、速やかにこれに応じる態勢を整備しているか。
<input type="checkbox"/>	指定ADR機関からの手続応諾・資料提出等の求めに対し拒絶する場合、苦情・紛争の原因となった部署のみが安易に判断し拒絶するのではなく、組織として適切に検討を実施する態勢を整備しているか。また、可能な限り、その判断の理由(正当な理由)について説明する態勢を整備しているか。
<input type="checkbox"/>	紛争解決手続において紛争解決委員会から和解案の受諾勧告又は特別調停案の提示がされた場合、速やかに受諾の可否を判断する態勢を整備しているか。
<input type="checkbox"/>	和解案又は特別調停案を受諾した場合、担当部署において速やかに対応するとともに、その履行状況等を検査・監査部門等が事後検証する態勢を整備しているか。
<input type="checkbox"/>	和解案又は特別調停案を受諾を拒絶する場合、業務規程(法第101条において準用する銀行法第52条の67第1項に規定する「業務規程」をいう。)等を踏まえ、速やかにその理由を説明するとともに、訴訟提起等の必要な対応を行う態勢を整備しているか。
	<b>指定ADR機関が存在しない場合</b> (ガイドラインⅡ-2-2-4-2-2)
<input type="checkbox"/>	自らが営む資金移動業務の内容、苦情等の発生状況及び営業地域等を踏まえて、法令で規定されている以下の各事項のうちの一つ又は複数を経営処理措置・紛争解決措置として適切に選択しているか。 イ. 苦情処理措置 a. 苦情処理に従事する従業員への助言・指導を一定の経験を有する消費生活専門相談員等に行わせること b. 自社で業務運営体制・社内規則を整備し、公表すること c. 認定資金決済事業者協会を利用すること d. 国民生活センター、消費生活センターを利用すること e. 他の業態の指定ADR機関を利用すること f. 苦情処理業務を公正かつ確に遂行できる法人を利用すること ロ. 紛争解決措置 a. 裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律に定める認証紛争解決手続を利用すること b. 弁護士会を利用すること c. 国民生活センター、消費生活センターを利用すること d. 他の業態の指定ADR機関を利用すること e. 紛争解決業務を公正かつ確に遂行できる法人を利用すること ハ. 苦情・紛争の処理状況等のモニタリング等を継続的にを行い、必要に応じ、苦情処理措置・紛争解決措置について検討及び見直しを行う態勢を整備しているか。 ニ. 苦情処理業務・紛争解決業務を公正かつ確に遂行できる法人(イ、ロ)を利用する場合、当該法人が苦情処理業務・紛争解決業務を公正かつ確に遂行するに足りる経理的基礎及び人的構成を有する法人であること(内閣府令第32条の4第1項第5号、同条第2項第4号)について、相当の資料等に基づいて、合理的に判断しているか。 ホ. 外部機関を利用する場合、必ずしも当該外部機関との間において業務委託契約等の締結までは求められていないが、標準的な手続のフローや、費用負担に関する事項等について予め取決めを行っているか。 ヘ. 外部機関の手続を利用する際に費用が発生する場合について、利用者の費用負担が過大にならないような措置を講じる等、苦情処理・紛争解決の申立ての障壁とならないような措置を講じているか。 □ 苦情処理措置・紛争解決措置の適用範囲を過度に限定的なものとするなど、不適切な運用を行っていないか。 □ 苦情処理措置(資金移動業者自身で態勢整備を行う場合)について下記の事項について対応しているか。 イ. 消費生活専門相談員等による従業員への助言・指導態勢を整備する場合 a. 定期的に消費生活専門相談員等による研修を実施する等、苦情処理に従事する従業員のスキルを向上させる態勢を整備しているか。 b. 消費生活専門相談員等との連絡体制を築く等、個別事案の処理に関し、必要に応じ、消費生活専門相談員等の専門知識・経験を活用する態勢を整備しているか。 ロ. 資金移動業者自身で業務運営体制・社内規則を整備する場合 a. 苦情の発生状況に応じ、業務運営体制及び社内規則を適切に整備するとともに、当該体制・規則に基づき公正かつ確に苦情処理を行う態勢を整備しているか。 b. 苦情の申出先を利用者に適切に周知するとともに、苦情処理にかかると業務運営体制及び社内規則を適切に公表しているか。 周知・公表の内容として、必ずしも社内規則の全文を公表する必要はないものの、利用者が、苦情処理が適切な手続に則って行われているかどうか自ら確認できるようにするため、苦情処理における連絡先及び標準的な業務フロー等を明確に示すことが重要である点に留意し、それに関連する部分を公表しているか。 □ 苦情処理措置(外部機関を利用する場合)及び紛争解決措置の留意事項 イ. 外部機関を利用する場合、利用者保護の観点から、例えば、外部機関の名称及び連絡先等、外部機関に関する情報について利用者への周知・公表を行っているか。 ロ. 苦情処理・紛争解決の申立てが、地理又は苦情・紛争内容その他の事由により、利用者で紹介した外部機関の取扱範囲外のものであるとき、又は他の外部機関等による取扱いがさわいときは、他の外部機関等を利用者に紹介する態勢を整備しているか。 ハ. 外部機関から苦情処理・紛争解決の手続への応諾、事実関係の調査又は関係資料の提出等を要請された場合、当該外部機関の規則等も踏まえつつ、速やかにこれに応じる態勢を整備しているか。 ニ. 苦情処理・紛争解決の手続への応諾、事実関係の調査又は関係資料の提供等の要請を拒絶する場合、苦情・紛争の原因となった部署のみが安易に判断し拒絶するのではなく、苦情・紛争内容、事実・資料の性質及び外部機関の規則等を踏まえて、組織として適切に検討を実施する態勢を整備しているか。また、当該外部機関の規則等も踏まえつつ、可能な限り拒絶の理由について説明する態勢を整備しているか。 ホ. 紛争解決の手続を開始した外部機関から和解案、あつせん案等の解決案(以下、「解決案」という。)が提示された場合、当該外部機関の規則等も踏まえつつ、速やかに受諾の可否を判断する態勢を整備しているか。 ヘ. 解決案を受諾した場合、担当部署において速やかに対応するとともに、その履行状況等を検査・監査部門等が事後検証する態勢を整備しているか。 ト. 解決案の受諾を拒絶する場合、当該外部機関の規則等も踏まえつつ、速やかにその理由を説明するとともに、必要な対応を行う態勢を整備しているか。

適否	審査内容
<b>システムリスク管理に関する社内規則等(ガイドラインⅡ-2-3-1-1)</b>	
<input type="checkbox"/>	システムリスク管理の責任部署が明確化されているか。
<input type="checkbox"/>	システム障害等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。
<input type="checkbox"/>	システムを統括管理する役員を定めているか。
<input type="checkbox"/>	システム障害等発生時の危機において、とるべき対応策について具体的に定めているか。
<input type="checkbox"/>	システムリスク管理の基本方針が定められているか。
<input type="checkbox"/>	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及び外部委託先に関する方針が含まれているか。
<input type="checkbox"/>	システム管理部門は、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。
<input type="checkbox"/>	情報資産を適切に管理するため、情報セキュリティ管理態勢を整備し、PDCAサイクルによる継続的な改善を図っているか。
<input type="checkbox"/>	情報セキュリティに係る管理者を定め、その役割・責任を明確にした上で情報を管理しているか。
<input type="checkbox"/>	網羅的に洗い出した利用者の重要情報について、重要度判定やリスク評価を実施した上で、それぞれに応じた情報管理ルール・の策定、情報漏えい等を防止する仕組みの導入等を行っているか。
<input type="checkbox"/>	機密情報について、業務上の必要性を十分に検討し、より厳格な取扱いをしているか。
<input type="checkbox"/>	情報資産について、管理ルール等に基づいて適切に管理されていることを定期的にモニタリングし、管理態勢を継続的に見直しているか。
<input type="checkbox"/>	データが毀損した場合に備えた措置を取っているか。
<input type="checkbox"/>	サイバーセキュリティの重要性を認識し、「金融分野におけるサイバーセキュリティに関するガイドライン」を踏まえ、必要な態勢を整備しているか。
<input type="checkbox"/>	システムの脆弱性について、OSの最新化やセキュリティパッチの適用など必要な対策を随時に講じているか。また、脆弱性及び脅威情報の定期的な情報収集・分析・対応を組織的に実施しているか。 (注)電子決済手段の発行及び償還に係る業務において、ブロックチェーン等の技術を利用する場合、関連する周辺技術を含めた幅広い情報収集の必要性があることに留意する。
<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、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、固定のID・パスワードのみならず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、業務に応じた不正防止策を講じているか。また、不正なログイン・異常な取引等を検知し、速やかな利用者への連絡や不正が確認されたIDの停止を行う体制を整備しているか。
<input type="checkbox"/>	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。
<input type="checkbox"/>	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。
<input type="checkbox"/>	システム監査の結果は、適切に取締役会に報告されることとなっているか。
<input type="checkbox"/>	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、再委託手続等を定めた上、外部委託先の役職員が遵守すべきルールやセキュリティ要件を契約書等に明記しているか。
<input type="checkbox"/>	システムに係る外部委託業務(二段階以上の委託を含む。))について、リスク管理が適切に行われる態勢が定められているか。
<input type="checkbox"/>	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。
<input type="checkbox"/>	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。
<input type="checkbox"/>	コンテンツベンチャープランが策定され、緊急時体制が構築されているか。また、システムに係る業務を外部委託している場合には、重要な外部委託先も含めた緊急時体制が構築されているか。
<input type="checkbox"/>	コンテンツベンチャ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。また、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することとしているか。
<input type="checkbox"/>	業務への影響が大きい重要なシステムについては、災害、システム障害等が発生した場合に、速やかに業務を継続できる態勢を整備しているか。
<input type="checkbox"/>	システム障害等の発生に備え、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。
<input type="checkbox"/>	システム障害等発生時の利用者対応について定めているか。
<b>事務リスク管理に関する社内規則等(ガイドラインⅡ-2-3-2-1)</b>	
<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。
<input type="checkbox"/>	事務に係る諸規定が明確に定められているか。
<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。
<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。
<b>外部委託に関する社内規則等(ガイドラインⅡ-2-3-3-1)</b>	
<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。
<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。
<input type="checkbox"/>	外部委託を行うことによる、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。
<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るような措置が定められているか。
<input type="checkbox"/>	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。
<input type="checkbox"/>	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、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措置が定められているか。
<input type="checkbox"/>	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。
<input type="checkbox"/>	外部委託の管理について責任部署が明確化し、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。
<input type="checkbox"/>	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定められているか。
<input type="checkbox"/>	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。
<input type="checkbox"/>	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。
<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。

適否	審査内容
<b>障害者対応に関する内部管理態勢等(ガイドラインⅡ-2-4-1)</b>	
<input type="checkbox"/>	障害者差別解消法及び障害者差別解消対応指針に則り適切な対応を行うための内部管理態勢の整備を図っているか。
<b>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に関する内部管理態勢等(ガイドラインⅡ-2-5-1)</b>	
<input type="checkbox"/>	経営陣は、連携サービスの導入時及びその内容・方法の変更時において、連携サービス全体に内在するリスクを内部管理部門に特定させ、適時にリスクを低減させる態勢を整備しているか。
<input type="checkbox"/>	内部管理部門は、連携サービスにおいて、関連する犯罪の発生状況や手口に関する情報の収集・分析を行い、連携サービスに係る業務の実施態勢(不正防止策含む)の向上を図っているか。また、その内容を定期的かつ適時に経営陣に報告しているか。
<input type="checkbox"/>	内部監査部門は、定期的かつ適時に、連携サービスに係る業務の実施態勢(不正防止策含む)について監査を行っているか。また、監査結果を経営陣に報告しているか。
<input type="checkbox"/>	経営陣は、上記のような、リスク分析、リスク軽減策の策定・実施、当該軽減策の評価・見直しからなるいわゆるPDCAサイクルが機能する環境を作り出しているか。
<input type="checkbox"/>	不正取引を防止する観点から、連携サービスの導入時及びその内容・方法の変更時において、連携先と協力し、連携サービス全体のリスク評価を実施しているか。また、連携先におけるリスク評価の作業に協力しているか。
<input type="checkbox"/>	連携先との役割分担・責任を明確化しているか。
<input type="checkbox"/>	リスク評価を踏まえ、連携先と協力し、利用者に係る情報を照会するほか、リスクに見合った適切かつ有効な不正防止策を講じているか。例えば、口座振替サービスとの連携に際し、資金移動業者の利用者について、実効的な取引時確認を行い、適切かつ有効な不正防止策を講じているか。
<input type="checkbox"/>	口座振替サービスを提供している連携先の銀行等において、実効的な要素を組み合わせた多要素認証等の認証方式が導入されていることを確認しているか。 ※資金移動業者における不正防止策は、連携先の銀行等における不正防止策の内容と重複しないものとする必要があることに留意する。
<input type="checkbox"/>	犯罪手口の高度化・巧妙化を含めた環境変化や自社又は他の事業者における事件の発生状況を踏まえ、定期的かつ適時にリスクを認識・再評価し、公的個人認証の導入を含め、不正防止策の向上を図っているか。
<input type="checkbox"/>	リスク評価の結果、問題があると認められる場合には、その解決までの間、連携サービスを含むサービスの全部又は一部の一時的停止その他の適切な対応を行っているか。
<input type="checkbox"/>	取引時確認済みの確認を含む取引時確認に関する業務を連携先に委託する場合又は連携先と協力して行う場合にあつては、例えば、以下のような留意点を行っているか。 ① 契約に先立ち、実効的な取引時確認済みの確認の方法を含む連携先に求める基準を策定し、当該基準に基づき、評価・検討のうえ、契約を行っているか。 ② 契約において、取引時確認に関する業務の内容、連携先との役割分担・責任、下記③を実施するために必要な事項を定めているか。 ③ 連携先における取引時確認に関する業務の実施状況を、定期的又は必要に応じて確認すること等により、連携先が業務を適正かつ確実に遂行しているかを検証し、必要に応じ改善させるなど、連携先に対する必要かつ適切な監督等を行っているか。 ④ 実効的な取引時確認済みの確認、資金移動業者における継続的顧客管理の充実等の観点から、連携先の情報と照会するなどの方法により、資金移動業者の利用者から申告を受けた本人特定事項(氏名・住所・生年月日)が正確に確認されているか。足許において住所の正確性の確認が困難である場合には、その確認を可能とするための計画を策定しているか。 ⑤ 利用者等の利益の保護を含む資金移動業者の業務の適正かつ確実な遂行の観点から必要がある場合には、契約を変更又は解除するなどの必要な措置を講じているか。
<input type="checkbox"/>	利用者等が早期の被害認識を可能とするため、口座振替サービス等との連携に際し、連携先と協力し、あらかじめ連携先に登録されている利用者等の電話番号やメールアドレス等の連絡先に通知する(電話番号宛てのSMS(ショートメッセージサービス)を含む)など、利用者等が連携事実及び連携内容を適時に確認する手段を講じているか。
<input type="checkbox"/>	連携サービスについては、不正取引の防止の観点から、連携先と協力し、例えば以下のような事項を適切に実施するための態勢を整備しているか。 ・ 犯罪手口の高度化・巧妙化を含めた環境変化や自社又は他の事業者における事件の発生状況を踏まえた適切なシナリオ・敷居値を設定することで不正が疑われる取引を速やかに検知すること ・ 上記に基づき検知した取引について連携先との間で適時に情報を共有し、必要に応じてサービスの一時的な利用停止その他の措置を実施するとともに、調査を実施すること ・ 被害のおそれがある者に速やかに連絡すること ・ 不正が確認されたIDの停止等を実施すること
<input type="checkbox"/>	利用者等からの連携サービスに関する相談等(以下「相談等」という。)の事例の蓄積と分析を行い、リスクの早期検知並びに不正防止策及び利用者等からの相談対応の改善に活用するための態勢を整備しているか。
<input type="checkbox"/>	連携先に関する相談等も含め、真摯な対応を行うための態勢を整備しているか。また、連携先との具体的な協力方法と責任関係を明確化しているか。
<input type="checkbox"/>	連携先と相互に相手方に相談するよう促すなどの不適切な対応を行っていないか。検証し、不適切な対応が認められる場合には、連携先とともに、発生原因の究明、改善措置、再発防止策等を的確に講じているか。
<b>不正取引に対する補償に関する内部管理態勢等(ガイドラインⅡ-2-6-1)</b>	
<input type="checkbox"/>	内閣府令第29条の2第1項第5号及び第31条第4号に基づき、資金移動サービスに関し、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、資金移動業者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資金移動業者の利用者以外の者も容易に知りうる状態にしているか。
<input type="checkbox"/>	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 資金移動サービスの内容に応じて、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償の有無、内容及び補償に要件がある場合にはその内容 ロ 補償手続の内容 ハ 連携サービスを提供する場合にあつては資金移動業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。) ニ 補償に関する相談窓口及びその連絡先 ホ 不正取引の公表基準
<input type="checkbox"/>	策定した補償方針に従い、適切かつ速やかに補償を実施するための態勢(連携サービスを提供する場合にあつては、連携先との協力態勢を含む。)を整備しているか。
<input type="checkbox"/>	不正取引に係る利用者等からの相談等、不正取引に係るリスク及び認識した不正取引事案について、連携先(連携先がある場合)や認定資金決済事業者協会(同協会の協会員である場合)等と必要な情報を共有しているか。

適否	審査内容
<b>資金移動業に関する組織図(内閣府令第6条第11号)</b>	
<b>法令を遵守するための管理態勢を記載した資金移動業の業務に関する組織図</b>	
<input type="checkbox"/>	当該資金移動業者について、内部管理部門、内部監査部門の担当部署、責任者及びそれぞれが所掌する業務について記載されているか。
<input type="checkbox"/>	内部管理部門は、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、利用者対応を行う部署とは別の部署とするなど、実効性のある態勢となっているか。
<input type="checkbox"/>	内部管理部門が利用者対応を行う部署と同じ部署である場合には、業務運営を確保するためにどのような代替措置をとっているか。
<input type="checkbox"/>	内部監査部門は、十分な牽制機能が働く独立した態勢となっているか。
<input type="checkbox"/>	内部監査を実施できない場合、内部監査と同等の効果を持つ代替措置をとっているか。
<b>第一種資金移動業に関する社内規則等(内閣府令第6条第13号)など</b>	
<b>利用者保護措置に関する社内規則等(ガイドラインⅢ-2-1)</b>	
<input type="checkbox"/>	内閣府令第29条第1項第1号へ又は第2号ホに規定する事項を説明することとしているか。
<b>第二種資金移動業に関する社内規則等(内閣府令第6条第13号)など</b>	
<b>滞留規制に関する内部管理態勢等(ガイドラインⅣ-1-1)</b>	
<input type="checkbox"/>	利用者1人当たりの受入額が100万円を超えている場合、利用者資金が為替取引に関するものであるかを確認し、利用者への資金の返還その他の当該資金を保有しないための措置を講じる態勢が整備されているか。
<input type="checkbox"/>	利用者資金と為替取引との関連性を判断するに当たり、利用者ごとに①受入額、②受入期間、③送金実績、④利用目的を総合考慮することとしているか。
<input type="checkbox"/>	上記に関し、具体的な確認方法、判断基準、対応方法について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っているか。また、システム対応を含め必要な態勢を構築しているか。
<b>電子決済手段を発行する場合の留意点(ガイドラインⅣ-2)</b>	
<input type="checkbox"/>	利用者(電子決済手段等取引業者等を除く。)1人当たりの電子決済手段の額が100万円を超えている場合、利用者資金が為替取引に関するものであるかを確認し、利用者への資金の返還その他の当該資金を保有しないための措置を講じる態勢が整備されているか。
<input type="checkbox"/>	電子決済手段等取引業者が利用者(電子決済手段等取引業者等を除く。)の指図により電子決済手段を移転させる場合(電子決済手段等取引業者が管理しないウォレットに移転する場合を含む。)、自ら又は電子決済手段等取引業者をして、当該移転の1件当たりの金額が100万円を超えないようにするための措置を講ずる態勢が整備されているか。
<b>法第2条第10項第4号に規定する業務を電子決済手段等取引業者に委託する場合の留意点(ガイドラインⅣ-3)</b>	
<input type="checkbox"/>	法第2条第10項第4号に規定する業務を電子決済手段等取引業者に委託する場合には、電子決済手段等取引業者が利用者の指図により未達債務に係る債権を移転させる場合、自ら又は電子決済手段等取引業者をして、当該移転の1件当たりの金額が100万円を超えないようにするための措置を講ずる態勢が整備されているか。
<b>第三種資金移動業に関する社内規則等(内閣府令第6条第13号)など</b>	
<b>滞留規制(為替取引に関する上限額)に関する社内規則等(ガイドラインⅤ-1-1)</b>	
<input type="checkbox"/>	各利用者から5万円相当額を超える為替取引の依頼を受け付けけない仕組みを講じているか。
<input type="checkbox"/>	各利用者に対し負担する為替取引に関する債務が5万円相当額を超えない仕組みを講じているか。
<b>預貯金等管理に関する社内規則等(ガイドラインⅤ-2-1)</b>	
<input type="checkbox"/>	預貯金等管理の責任部署が明確化されているか。
<input type="checkbox"/>	経営陣は、預貯金等管理が適正かつ確実に行われているかを検証することとしているか。
<input type="checkbox"/>	預貯金等管理が適切に行われるための体制を整備しているか。
<input type="checkbox"/>	預貯金等管理の方法を具体的に社内規則に定めているか。利用者との契約に反映しているか。
<input type="checkbox"/>	自己の固有財産である金銭と利用者の資金を明確に区分することとしているか。個々の利用者の資金の残高を直ちに判別できることとしているか。遵守状況を検証することとしているか。
<input type="checkbox"/>	銀行等の口座残高等が不足する事態を防止するための措置を講じているか。
<input type="checkbox"/>	銀行等の口座残高等が、預貯金等管理により管理しなければならない額以上の額となっているかを毎営業日に確認することとしているか。確認した結果、管理しなければならない額に満たない場合は、直ちに不足額を解消し、原因の分析を行うこととしているか。
<input type="checkbox"/>	預貯金等管理監査に必要な社内態勢を整備しているか。
<input type="checkbox"/>	預貯金等管理監査を行うに当たって、適切な公認会計士又は監査法人を選定することとしているか。
<input type="checkbox"/>	預貯金等管理監査において把握・指摘された重要な事項は、遅滞なく経営陣に報告することとしているか。預貯金等管理監査における指摘事項を速やかに改善することとしているか。
<b>利用者保護措置に関する社内規則等(ガイドラインⅤ-3-1)</b>	
<input type="checkbox"/>	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、内閣府令第28条第2項第4号に規定する事項として、以下の事項を説明することとしているか。 ① 法第45条の2第1項の規定の適用により履行保証金の全部又は一部を供託しないことができる旨 ② 預貯金等管理方法により管理を行っている旨 ③ 法第59条第1項ただし書に規定する権利の内容
<input type="checkbox"/>	内閣府令第29条第1項各号若しくは第2項各号又は第29条の2第1項各号若しくは第2項各号に規定された事項について、説明を行うこととしているか。
<input type="checkbox"/>	内閣府令第29条の2第1項第4号に規定する事項について、十分な情報提供を行うこととしているか。
<b>複数種類の資金移動業の併営に関する社内規則等(内閣府令第6条第13号)など</b>	
<b>複数種別を併営する場合の弊害防止に関する内部管理態勢等(ガイドラインⅦ-1-1)</b>	
<input type="checkbox"/>	二以上の種類の資金移動業を営む資金移動業者は、利用者が受け入れた資金の残高、送金実績等の利用状況を、営む資金移動業の種別に応じて、容易に知ることができるようにしているか。
<input type="checkbox"/>	資金移動業及び特定資金移動業を営む特定信託会社は、利用者が受け入れた資金の残高、送金実績等の利用状況を、資金移動業及び特定資金移動業のそれぞれについて、容易に知ることができるようにしているか。
<input type="checkbox"/>	営む資金移動業の種別ごとに勘定を設け、区分経理を行っているか。
<input type="checkbox"/>	第二種資金移動業として利用者から受け入れた資金について、第一種資金移動業に係る為替取引のための資金に振り替えることを防止する態勢を整備しているか。

## 立入検査の基本的な手続

本基本手続は、モニタリングの過程において、金融庁及び金融庁長官から委任を受けて財務局（福岡財務支局及び沖縄総合事務局を含む。以下同じ。）が実施する法令に基づく立入検査（以下、「立入検査」という。）に係る基本的な手続を示したものである。

立入検査は、モニタリングを実施する上での一手段である。他方で、立入検査は被検査金融機関（立入検査を受検する預金取扱等金融機関、保険会社等の金融機関をいう。以下同じ。）に大きな負担等をもたらすおそれがあり、被検査金融機関の理解と協力があって実施できるものである。

そのため、検査官及び被検査金融機関双方が、立入検査の実施手続を理解し、適正なプロセスに則って、円滑かつ効果的な立入検査を実施することが重要である。

したがって、本基本手続について被検査金融機関に説明するとともに、規定外の取扱いを行う際には、随時、被検査金融機関へ説明する等の配慮が必要である。

上記を踏まえ、立入検査は、原則として、以下の手続に基づき実施する。

なお、本基本手続の書面・対面に係る記載については、電子情報処理組織を使用する方法その他の情報通信の技術を利用する方法により行うことができるものとする。

### 1. 立入検査開始前

#### (1) 予告

立入検査の効率性の観点から、原則として、被検査金融機関に対して立入開始前に予告を行う。

ただし、実効性のある実態把握の確保の観点から、必要と認める場合には、無予告で立入検査を実施することができる。

#### (2) 予告から立入検査開始までの期間

予告を行う場合、検査通知書の交付等により被検査金融機関に通知する。

その後、被検査金融機関と調整の上、検査班及び被検査金融機関双方の準備が可能となる立入開始予定日を別途連絡するとともに、立入検査開始までに立入を行う検査官名を伝達する（検査途中で変更があれば、その都度、伝達する。）。

なお、当該通知後、自然災害の発生等やむを得ない事情により、検査の実施が困難になったと認められ、立入開始を変更又は中止する場合には、速やかに被検査金融機関に連絡する。

#### (3) 事前に資料等を求める際の留意事項

主任検査官は、予告後、立入開始前に、被検査金融機関に対して、事前に

求める資料等の記載内容等を説明し、提出期限等を示して資料等を求める。事前に資料等を求めるに当たっては、以下に定める点に十分留意するとともに、日常的なモニタリング等で徴求した資料等の活用に努め、当該事前に求める資料等は必要なものに限定する。

- ① 原則、被検査金融機関の既存資料等を活用する。
- ② 提出を求める資料等については、主任検査官が、予め、口頭又は書面により提示するが、これを踏まえ被検査金融機関より提出される資料等は、必要とする記載内容等を満たす限り受領する。
- ③ 検査遂行に支障が生じない限り、電子媒体による資料等の提出、検査会場における資料等の備え置き等の対応を認める。
- ④ 提出期限の設定に当たっては、被検査金融機関の対応能力や事務負担に配慮する。

#### (4) 被検査金融機関に対する重要事項の事前説明等

主任検査官は、立入開始前に（無予告の場合は、立入開始後、速やかに）、以下の対応を行う。なお、その際、必要に応じて、被検査金融機関の承諾を得て、被検査金融機関の施設内で説明等を行うことができる。

- ① 被検査金融機関に対して、別紙1-2に定める重要事項について説明を行い、立入初日までに（無予告の場合は、立入開始後、速やかに）、代表権を有する役員より承諾を得る。
- ② 立入検査の円滑な実施の観点から、必要な庶務事項等について被検査金融機関と協議する。
- ③ 必要に応じて、被検査金融機関より、検証対象としている分野等について説明を受ける。

## 2. 立入検査中

### (1) 検査命令書等の提示

主任検査官は、無予告で実施する立入検査の開始に際しては、被検査金融機関の役員その他の責任者に対して、検査命令書及び金融庁等の職員が立入検査の際に携帯すべき身分証明書を提示して、立入検査を行う旨を告げなければならない。その際、立入を行う検査官名を伝達する（立入途中で変更があれば、その都度、伝達する。）。

また、予告・無予告を問わず、立入中、関係人の請求があったときには、金融庁等の職員が立入検査の際に携帯すべき身分証明書を提示する。

### (2) 外部監査人（会計監査人）との意見交換

外部監査人（会計監査人）との意見交換は、主任検査官の判断又は外部監査人の要請に応じ、被検査金融機関及び外部監査人の同意を得た上で、以下の点に留意して実施する。

- ① 意見交換の実施に先立ち、当該意見交換の場における外部監査人と被検査金融機関との間での守秘義務が解除されていることを確認する。



- ② 意見交換に当たっては、被検査金融機関に対する外部監査の状況及び経営実態に関する外部監査人の認識等の確認や、検査班が把握した問題点、その判断根拠等を外部監査人に伝え、これらの点に関する見解を直接確認するなど、両者で十分な意見交換を行う。

### (3) 資料等を求める際の留意事項

検査官は、被検査金融機関の業務の的確な実態把握及びその適切性の検証を行う観点から、主任検査官の承認の下で、随時、資料等を求めることができる。

なお、資料等を求めるに当たっては、被検査金融機関の負担への配慮や、効率的・効果的な立入検査の実施の観点から以下の点に留意する。

- ① 資料等の必要性や重複を十分検討の上、必要な限度とする。
- ② 原則、被検査金融機関の既存資料等を活用するが、既存資料等以外の資料の提出を求める場合には、必要とする記載内容等を満たす限り、その様式を問わない。
- ③ 資料等の提出方法については、検査遂行に支障が生じない限り、電子媒体による提出、検査会場への備え置きによる提出等を認める。
- ④ 提出期限の設定に当たっては、被検査金融機関の対応能力や事務負担に配慮する。

### (4) 検証

検査官は、立入中における検証に当たっては、以下の点に留意する。

- ① 被検査金融機関との間における対話が重要であることを十分に認識し、相手の説明及び意見をよく聞くとともに、当方の考え方を伝える場合には、監督指針のほか、分野別の「考え方と進め方」等を踏まえ、その根拠等も添えて説明しなければならない。
- ② 被検査金融機関に対して問題点の指摘や課題の共有を行い、それに対する被検査金融機関の認識の確認を行う場合は、認識の明確化を図るため、原則として書面を利用する。
- ③ 被検査金融機関のビジネスモデル等経営判断に関連する事項については、社外取締役等を含め、幅広い役職員と対話を行うなど、慎重な実態把握に努めるほか、当該事項について指摘や課題の共有を行う場合は、極めて慎重な判断が必要であることに留意する。

### (5) 実地調査

被検査金融機関の実態把握やその業務の適切性の検証を効果的に行うために、必要に応じて、検査官が、被検査金融機関の役職員が現に業務を行っている施設、資料保管場所等に直接赴き、原資料等を適宜抽出・閲覧等を行いつつ、業務運営について調査（以下、「実地調査」という。）を実施する。

実地調査の実施に当たっては、立入検査が被検査金融機関の協力の下、実施されることに留意し、被検査金融機関の物件を閲覧し、又は、提出を受け際には、その承諾を得るとともに、以下の要領で行う。

- ① 実地調査は、立入検査の効果的な実施の観点から、検査上の必要性、事務量、前回検査結果等を勘案の上、予告を行うか又は無予告で行うかを判断する。予告する場合は、事前に対象場所や日程等を被検査金融機関に通知する。
  - ② 主任検査官は、実地調査の実施に当たっては、以下の点を検査官に周知徹底する。
    - イ. 実地調査の実施が、極力、被検査金融機関の営業に支障が生じないように配慮する。
    - ロ. 役職員のプライバシーに関する個人所有物など、業務に係る物件以外の物件について、閲覧を求めない。業務に係る物件かそれ以外の物件かの判断が困難な場合は、相手方の承諾を得た上で、その判断に必要な限度で確認を行い、判断する。
    - ハ. 調査は複数の検査官をもって行うものとし、被検査金融機関の責任者等一人以上を立ち合わせる。
  - ③ 実地調査の実施に当たっては、対象とする施設等に置かれている全ての業務に係る物件の中から、立入検査に必要な原資料等を適宜抽出した上で、閲覧を求めらる。
  - ④ 上記③において閲覧を求めた原資料等を、実地調査を行う施設等以外に持ち出す等の場合には、管理簿などで適切に管理する。
- (6) 立入検査終了手続（エグジットミーティング）
- 主任検査官等（主任検査官又は検査担当課室という。以下同じ。）は、立入検査中の適宜の時期に、把握した事項や問題点・課題を整理し関係部局の幹部等に報告を行い、当局としての認識共有を図る。
- その上で、主任検査官等は、立入終了に当たり、被検査金融機関の役員との間で以下の対応を行う。
- ① 上記（4）に即して行われた書面等を含め、被検査金融機関との間での対話の内容を確認する。
  - ② 特に、立入の過程で把握した事実関係については、その内容に両者の間で認識の相違がないことの確認を十分行う。
  - ③ また、主任検査官等は、立入を通じて把握した問題点・課題について伝達し、これに対する被検査金融機関の認識を聴取し、その時点での主任検査官等と被検査金融機関との間の認識の一致及び相違を確認する。なお、この確認に当たっては、原則として前述（4）②の書面を利用するなど、明確化を図る。
  - ④ 立入検査における最終的な見解は、原則として検査結果通知等により示される旨を被検査金融機関に伝達するとともに、それまでの間に必要があれば再度立入検査を行う場合があることを説明する。
- （注）立入検査は、検査実施日（予告を行う立入検査の場合は予告日、無予告で行う立入検査の場合は立入開始日）より開始し、原則、検査結果通知等

をもって終了とする。なお、検査結果通知等を発出しない場合は、別途、主任検査官等より検査結果の伝達方法と立入検査の終了時期について被検査金融機関へ連絡する。

#### (7) 立入検査の中断

以下の場合等においては、立入検査を中断することができる。

- ① 被検査金融機関側の作業に長期間を要したり、一旦帰庁し検証・分析するなど、立入中断が効率的な立入検査の実施の観点から適切と認められる場合
- ② 自然災害、大規模なシステムダウン等の重大な事由の発生により、立入検査の継続が困難であると認められる場合

#### (8) その他の留意事項

- ① 主任検査官は、立入中、被検査金融機関との間で、定期的に以下の点について、情報・意見交換を行う。

イ. 立入検査の進捗状況

ロ. 被検査金融機関の検査対応の状況

ハ. 検査実施に関する要望事項

なお、主任検査官は、被検査金融機関の求めに応じ、立入終了を見込むことが可能な段階で、その立入終了見込みを示すことができる。

- ② 同一金融グループ内の複数の金融機関に対して同時期に立入検査を実施する場合や同一テーマについて複数の金融機関に対して横断的な立入検査を実施する場合には、各検査班は、相互に必要な連携を図るなど、立入検査の効率的・効果的な実施に努める。

- ③ 被検査金融機関からの申出による立入検査への第三者立会いについては、特段の事情があると主任検査官が判断する場合を除き、これを認めない。

- ④ 被検査金融機関の役職員等に対し、質問を行う場合又は資料等を求める場合には、原則として、被検査金融機関の就業時間内に行う。ただし、やむを得ず就業時間外に行う必要があると主任検査官が判断した場合であって、相手方の了解を得た場合は、この限りではない。

### 3. 立入検査終了後

#### (1) 検査結果通知書等の交付

主任検査官は、立入検査を通じ把握した事項、問題点・課題をとりまとめた検査報告書を作成する。

検査担当局長（財務局においては、財務局長、福岡財務支局長及び沖縄総合事務局長）は、本報告書その他立入検査における検査内容を審査し、立入検査を通じ把握された事項、問題点・課題の軽重に応じて（意見申出に関する審理結果がある場合にはその結論等を十分に踏まえ）、検査結果通知書等を作成し、被検査金融機関に交付する。（なお、被検査金融機関を子会社とする金融持株会社がある場合には、必要に応じて当該持株会社に対して被検査金

融機関の検査結果通知書（写）を交付する。）

その際、被検査金融機関に対して、検査結果通知書等の内容については後日、照会を行うことができる旨を説明する。

なお、検査結果通知書等の交付は、迅速な審査の上、立入終了後、出来る限り早期に行う。

なお、書面で通知するまでもない軽微な問題点・課題についてはエグジツトミーティングでの「講評」にとどめ、ビジネスモデル等の継続的な対話を行っていく課題については「当局所見」又は「検査結果通知」、重要な問題点・課題については「検査結果通知」として書面を交付する。なお、通年で実施した立入検査の結果については、把握した事象の軽重により、「フィードバックレター」と「検査結果通知」を使い分ける。

#### (2) 検査結果に基づくモニタリング

立入検査は金融モニタリングの一手法であることから、特に、検査官と継続的なモニタリングを担当する職員が異なる場合には、両者が十分に情報共有・連携しつつ、検査結果通知に基づく法令上のフォローアップを行う場合にとどまらず、立入検査を通じ把握された事項や問題点・課題に関して、継続的なモニタリングを実施する。

### 4. 情報管理

#### (1) 個別検査内容の不開示理由

検査官等職員が、外部から、個別の被検査金融機関に対する立入検査等の内容等（立入検査があった事実を含む。）について照会を受けた際は、原則として以下の理由から不開示とする。

- ① 被検査金融機関やその取引先の権利、競争上の地位やその正当な利益を害するおそれがある。
- ② 将来の検査一般において、正確な事実の把握を困難にするなど、検査の実効性を損ねるおそれがある。
- ③ 被検査金融機関に多大な影響を及ぼすのみならず、金融情勢全般に不測の影響を与えるおそれがあり、金融システム全体の安定性が確保されないおそれがある。

#### (2) 立入検査等情報管理上の留意点

検査官等職員は、立入検査等に関する情報を、個人情報保護に関する法律等の法令、一般的な行政文書の管理に関する規定等に即して、適切に管理する。その際、特に、以下の点に配慮する。

- ① 立入検査等の実施に当たって知り得た秘密を漏らしてはならない。
- ② 立入検査等に関する情報を検査・監督の目的以外には使用（ただし、法令上の正当行為に該当する際の使用を除く。）してはならない。
- ③ とりわけ、被検査金融機関の秘密事項及び顧客のプライバシー等に係る情報の取扱いについては、細心の注意を払う。

(3) 主任文書管理者等による実態把握等

主任文書管理者等及び主任検査官は、各職員が上記の点を含め、適切に情報を管理しているかを把握し、必要に応じて、適切な措置を講ずる。

(注) 主任文書管理者等とは、金融庁行政文書管理規則で定める主任文書管理者、文書管理者（財務局においては、財務局文書管理規則等で定める文書管理者）をいう。

(4) 検査関係情報の取扱い

モニタリングの過程の情報は、当局からの質問、指摘、要請や金融機関の経営内容や対話の過程等を内容としており、適正に管理される必要がある。

その中でも特に、法令に基づく行政調査手続である立入検査に関する情報（以下「検査関係情報」）（注1）という。）は、当局の問題意識や金融機関や取引先の極めて機微な情報が含まれており、これが当局の関知しないところで、第三者へ開示された場合には、将来の立入検査において、正確な事実の把握や対話を困難にするなど、立入検査の実効性を損ねるおそれがあるほか、対象金融機関及び取引先の正当な利益等を害し、ひいては金融情勢全般に不測の影響を与え、金融システム全体の安定性が確保できなくなるおそれがある。

このため、主任検査官は、検査関係情報について、当局の事前の承諾なく、第三者（注2）には開示してはならない旨を説明し、立入初日までに（無予告の場合は、立入開始後、速やかに）この旨の承諾を得る。

(注1) ここでいう「検査関係情報」とは、検査結果通知等の当局より還元された立入検査の結果だけではなく、立入検査等（立入検査と同時に実施されたモニタリングを含む。）を実施した際の当局からの質問、指摘、要請や、当局からの指示で作成・提出した資料、その他当局と被検査金融機関の役職員等との間のやりとりの内容のほか立入検査があった事実等をいう。なお、当局に提出した資料であっても、立入検査とは無関係に金融機関において作成したものは含まれない

(注2) ここでいう「第三者」には、被検査金融機関の経営全般を管理する立場にある銀行法第2条に規定する銀行又は銀行持株会社、あるいは保険業法第2条に規定する保険会社又は保険持株会社は含まれない。

また、被検査金融機関が銀行又は保険会社の場合は、上記に加え、被検査金融機関の経営全般を管理する立場にある親会社及び海外本店等（外資系金融機関の場合）も「第三者」には含まれない。

ただし、上記の「第三者」に含まれない持株会社等は、事前に所定の様式の「承諾書」を当局に提出する必要がある。

なお、当該「承諾書」は、被検査金融機関の持株会社等が交代する等、経営管理体制等に変更が無い限り、再度の提出は要しない。

5. その他

(1) 共管金融機関に対する取扱い

共管金融機関に対する検査権限を有する他の省庁、都道府県の検査実施部門、預金保険機構及び証券取引等監視委員会（以下「他省庁等」という。）と同時に検査を実施する際には、本基本手続の趣旨を踏まえつつ、他省庁等と協議の上、別途の対応が可能である。

(2) 証券取引等監視委員会との連携

被検査金融機関が、複数の業態の金融機関を含む金融関連グループに属している場合等においては、これらグループ全体の統合的なリスク管理の状況を的確かつ効率的に検証する観点等から、証券取引等監視委員会との間で、同時検査の実施も含め必要な連携を行う。

(3) 日本銀行等との連携

立入検査等の実施に当たっては、日本銀行等が実施する考査等との間で、適切な連携の確保に十分考慮する。

(4) 立入検査の実施に支障を及ぼす場合の対応

本基本手続において示した基本的な手続等は、被検査金融機関の理解と協力を前提として定められていることを十分に認識したうえで、なお適正な検査に著しく支障を及ぼす場合においては、役員等への改善を求めるなど、別途の対応が求められる。

## 重要事項一覧

「立入検査の基本的な手続（以下、「本基本手続」という。）」の「1. (4) ①」に定める重要事項を以下のとおり定める。

1. 基本的な説明事項
  - (1) 立入検査の根拠（法令根拠、検査命令書等）
  - (2) 立入開始日、検査官名簿、主な検証範囲（検査基準日も含む）
2. 立入検査開始までに（無予告の場合は、立入開始後、速やかに）調整する事項
  - (1) 事前に提出を求める資料等の記載内容、提出期限、提出方法、資料作成に当たっての留意事項等
  - (2) 円滑な立入検査を実施する観点から金融機関側に準備を要請する事項
  - (3) 検査通知後における自然災害発生等の場合の対応
  - (4) 被検査金融機関からの要望
  - (5) 立入検査期間中の被検査金融機関との意思疎通の方法（本基本手続における「2. (3) (4) (5) 並びに (8) の①、④」等を参照のこと）
3. 立入検査における留意事項（役職員に周知を依頼する事項）
  - (1) 本基本手続の内容
  - (2) 検査関係情報、検査結果通知書等の内容の取扱い上の注意（本基本手続における「4. (4)」を参照のこと）
  - (3) 立入検査状況の経営陣への的確な報告
  - (4) その他主任検査官が適切と判断する留意事項
4. 各種制度に関する説明事項
  - 外部監査人との意見交換（外部監査人の金融機関に対する守秘義務解除の合意に係る依頼を含む）