

事務ガイドライン(第三分冊:金融会社関係 14 資金移動業者関係)(新旧対照表)

現行	改正後
<p>I 資金移動業者の監督上の評価項目</p> <p>(中略)</p> <p>I-2-1-3-1 主な着眼点</p> <p>(1)~(4) (略)</p> <p>(5) 反社会的勢力との取引解消に向けた取組み</p> <p>①・② (略)</p> <p>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、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。</p> <p>④ (略)</p> <p>(6)・(7) (略)</p> <p>(中略)</p> <p>I-2-2-1-1 主な着眼点</p> <p>(1)~(3) (略)</p> <p>(4) 受取証書の交付</p> <p>① (略)</p> <p>② 書面の交付に代えて電磁的方法により提供することについて</p>	<p>I 資金移動業者の監督上の評価項目</p> <p>(中略)</p> <p>I-2-1-3-1 主な着眼点</p> <p>(1)~(4) (略)</p> <p>(5) 反社会的勢力との取引解消に向けた取組み</p> <p>①・② (略)</p> <p>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、<u>関係の遮断を図るなど</u>、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。</p> <p>④ (略)</p> <p>(6)・(7) (略)</p> <p>(中略)</p> <p>I-2-2-1-1 主な着眼点</p> <p>(1)~(3) (略)</p> <p>(4) 受取証書の交付</p> <p>① (略)</p> <p>② 書面の交付に代えて電磁的方法により提供することについて</p>

て、承諾又は撤回の意思表示を受ける場合には、利用者の承諾等があったことを記録しているか。

(新設)

(5) (略)

(中略)

#### I-2-2-2-1 主な着眼点

①～③ (略)

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・3)。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4)。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5)。

(注2)・(注3) (略)

(新設)

て、承諾又は撤回の意思表示を受ける場合には、利用者の承諾等があったことを記録しているか。

(注) 書面の交付に代えて電磁的方法により提供することについて、利用者から承諾の意思表示が受けられない場合又は承諾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。

(5) (略)

(中略)

#### I-2-2-2-1 主な着眼点

①～③ (略)

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)・(注3) (略)

(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

(注4)・(注5) (略)

(中略)

### I-2-3 事務運営

#### I-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、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動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。

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)・(注6) (略)

(中略)

### I-2-3 事務運営

#### I-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動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全体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 (令和元年 6 月)

#### I-2-3-1-1 主な着眼点

(1) (略)

#### (2) システムリスク管理態勢

① (略)

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。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

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。

#### I-2-3-1-1 主な着眼点

(1) (略)

#### (2) システムリスク管理態勢

① (略)

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 (略)

(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、定期的に又は適時にリスクを認識・評価しているか。

また、洗い出したリスクに対し、十分な対応策を講じているか。

②・③ (略)

(4) 情報セキュリティ管理

①～⑤ (略)

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

るか。

③ (略)

(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、定期的に又は適時にリスクを認識・評価しているか。

また、洗い出したリスクに対し、十分な対応策を講じているか。

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ることが望ましい。

・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、必要な対策を講じることが望ましい。

②・③ (略)

(4) 情報セキュリティ管理

①～⑤ (略)

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。

(新設)

- ・ 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

⑦～⑪ (略)

#### (5) サイバーセキュリティ管理

①・② (略)

③ サイバー攻撃に備え、入口対策、内部対策、出口対策といった多段階のサイバーセキュリティ対策を組み合わせた多層防御を講じているか。

- ・ 入口対策 (例えば、ファイアウォールの設置、抗ウィルスソフトの導入、不正侵入検知システム・不正侵入防止システムの導入 等)
- ・ 内部対策 (例えば、特権 ID・パスワードの適切な管理、不要な ID の削除、特定コマンドの実行監視 等)

- ・ 出口対策 (例えば、通信ログ・イベントログ等の取得と分

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

⑦～⑪ (略)

#### (5) サイバーセキュリティ管理

①・② (略)

③ サイバー攻撃に備え、入口対策、内部対策、出口対策といった多段階のサイバーセキュリティ対策を組み合わせた多層防御を講じているか。

- ・ 入口対策 (例えば、ファイアウォールの設置、抗ウィルスソフトの導入、不正侵入検知システム・不正侵入防止システムの導入 等)
- ・ 内部対策 (例えば、特権 ID・パスワードの適切な管理、不要な ID の削除、特定コマンドの実行監視、本番システム (サーバー間) のセキュア化 (パケットフィルタや通信の暗号化)、開発環境 (テスト環境を含む。) と本番システム環境のネットワークの分離、利用目的に応じたネットワークセグメント分離 等)

- ・ 出口対策 (例えば、通信ログ・イベントログ等の取得と分

析、不適切な通信の検知・遮断 等)

④～⑥ (略)

⑦ インターネット等の通信手段を利用した非対面の取引を行う場合には、例えば、以下のような取引のリスクに見合った適切な認証方式を導入しているか。

- ・可変式パスワードや電子証明書などの、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のブラウザとは別の携帯電話等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 等

(新設)

⑧ 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

(新設)

析、不適切な通信の検知・遮断 等)

④～⑥ (略)

⑦ インターネット等の通信手段を利用した非対面の取引を行う場合には、例えば、以下のような取引のリスクに見合った適切な認証方式を導入しているか。

また、内外の環境変化や事故・事件に応じ、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、電子証明書を用いた多要素認証や多段階認証などの、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

⑧ 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

<p>・前回ログイン（ログオフ）日時の画面への表示 等 <u>（新設）</u></p> <p>⑨・⑩（略）</p> <p>(6) システム企画・開発・運用管理</p> <p>①～③（略）</p> <p><u>（新設）</u></p> <p><u>（新設）</u></p>	<p>・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</p> <p>⑨・⑩（略）</p> <p>(6) システム企画・開発・運用管理</p> <p>①～③（略）</p> <p>④ <u>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</u> <u>なセキュリティに係る事項を含めているか。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・<u>具体的なセキュリティ要件を明確化すること</u></li> <li>・<u>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</u></li> <li>・<u>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</u></li> </ul> <p>⑤ <u>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。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・<u>品質を確保するためのテスト実施方針を定めること</u></li> <li>・<u>性能設計を十分なものとし、パフォーマンスの上限値を管理すること</u></li> <li>・<u>連携する他社のシステムも考慮し、取引件数の状況、想定件数に応じたキャパシティ計画とすること（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。）</u></li> <li>・<u>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</u></li> </ul>
---	---

④・⑤ (略)

(7) システム監査  
(略)

(8) 外部委託管理

① (略)

(新設)

②～⑤ (略)

(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。

② (略)

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

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・⑦ (略)

(7) システム監査  
(略)

(8) 外部委託管理

① (略)

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

③～⑥ (略)

(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 (略)

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、バッチ処理が大幅に遅延した場合など、十分なリスクシナリオを想定しているか。

④～⑥ (略)

(10) 障害発生時等の対応

①～④ (略)

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するとともに、顧客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。

(新設)

⑥・⑦ (略)

I-2-3-1-2 監督手法・対応

(1)・(2) (略)

る緊急事態を想定するだけでなく、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

④～⑥ (略)

(10) 障害発生時等の対応

①～④ (略)

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・⑦ (略)

I-2-3-1-2 監督手法・対応

(1)・(2) (略)

(新設)

(3) (略)

(中略)

## Ⅱ 資金移動業者の監督に係る事務処理上の留意点

### Ⅱ-1 一般的な事務処理等

#### Ⅱ-1-1 資金移動業者に対するヒアリング

財務局は、検査の指摘事項に対する改善報告などの各種報告や資金移動業者に対する苦情等の状況等から、利用者の利益の保護や資金移動業者の業務の適正かつ確実な遂行の確保のため必要と認められる場合は、資金移動業者に対して、法令等遵守状況等に関する深度あるヒアリングを行うものとする。また、必要に応じ、財務局幹部による経営陣に対するトップヒアリングを実施するものとする。

なお、ヒアリング及び問題の検証に当たっては、当該問題がどのような背景や土壌から発生し、どのようなリスクを孕んでいるかなど、問題の本質を探究するとともに、資金移動業者の自覚と自主的な改善につながるよう有意義な監督事務の履行に十分配慮するもの

(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发出する等の対応を行うものとする。

(4) (略)

(中略)

## Ⅱ 資金移動業者の検査・監督に係る事務処理上の留意点

### Ⅱ-1 基本的考え方及び一般的な事務処理等

#### Ⅱ-1-1 検査・監督事務に係る基本的考え方

資金移動業者の検査・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、

とする。

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 条に基づく業務改善命令等の行政処分（Ⅱ－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。

## Ⅱ－１－２ 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

(新設)

## (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。

## Ⅱ－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 条に基づく立入検査

(新設)

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に努めつつ、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。

更に、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<sub>の</sub>蓋然性が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）。

### II-1-3 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

#### (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

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。

① 相談室から回付される相談・苦情等の分析

② 相談室との情報交換

## II-1-4 監督部局間の連携

### (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、II-1-7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。

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

## II-1-3 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、II-1-5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) (略)

#### II-1-5 検査部局との連携

監督部局及び検査部局が、それぞれの独立性を尊重しつつ、適切な連携を図り、オンサイト及びオフサイト双方のモニタリング手法を適切に組み合わせ、実効性の高い監督を実現する観点から、以下に留意するものとする。

##### (1) オフサイト・モニタリング等を通じて把握した問題点の検査部局への還元

監督部局がオフサイト・モニタリング等を通じて把握した資金移動業者の問題点については、次回検査においてその活用が図られるよう、検査部局に還元するものとする。

具体的には、監督部局は検査部局に対し、以下の点について説明を行うものとする。

##### ① 前回検査以降の資金移動業者の主な動き

(業務方法の変更、他社との提携、経営陣の交代等公表文書、社内規則等)

##### ② 不祥事件届出

##### ③ 当該資金移動業者に係る相談・苦情等及び対応

##### ④ モニタリング分析結果

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) (略)

(削除)

- ⑤ 監督上の措置（報告徴収、行政処分等）の発動、改善策及びフォローアップの状況
- ⑥ 各種ヒアリングの結果
- ⑦ 監督部局として検査で重視すべきと考える点
- ⑧ その他

(2) 検査を通じて把握した問題点に係る監督上の対応

検査部局が実施した資金移動業者に対する検査について、その検査結果を監督業務に適切に反映させ、利用者の利益の保護を図る観点から、Ⅱ－3に基づき行政処分等の措置を検討することとする。

(3) 検査・監督連携会議の開催

- ① 監督部局と検査部局との間の適切な連携を図るため、検査・監督連携会議を必要に応じて適宜開催することとする。
- ② 本会議においては、資金移動業者に対する検査・監督上の重要項目などの課題について、意見交換等を行うこととする。

Ⅱ－1－6 認定資金決済事業者協会との連携等  
(略)

Ⅱ－1－7 内部委任  
(略)

(新設)

(新設)

Ⅱ－1－4 認定資金決済事業者協会との連携等  
(略)

Ⅱ－1－5 内部委任  
(略)

(別紙1)「立入検査の基本的手続」

(別紙1－2)「重要事項一覧」

## II-2 諸手続

### II-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) (略)

(2) 登録の申請の審査

(新設)

(新設)

(新設)

① (略)

② 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

## II-2 諸手続

### II-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) (略)

(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 (略)

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Ⅰ－１（経営管理等）並びにⅠ－２－１（法令等遵守）からⅠ－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）が整備されているか。

ロ. ～ニ. (略)

(3) (略)

(新設)

(4)～(7) (略)

Ⅱ－２－２ 法第 53 条に基づく報告書について

(1)・(2) (略)

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Ⅰ－１（経営管理等）並びにⅠ－２－１（法令等遵守）からⅠ－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. ～ニ. (略)

(3) (略)

(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。

(5)～(8) (略)

Ⅱ－２－２ 法第 53 条に基づく報告書について

(1)・(2) (略)

(3) 金融庁への送付等

① (略)

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、また、資金移動業者の委託先に関する報告書を別紙様式 9 の 2 により、毎年 5 月末までに徴収するものとする。

ロ. (略)

③ 資金移動業登録状況一覧表の提出

イ. 登録を行った全ての資金移動業者について作成した登録状況一覧表を、登録の都度更新し、半期経過後 20 日以内に監督局長に対して送付するものとする。

ロ. 当該一覧表には、下記の項目については必ず記載するものとする。

- ・ 資金移動業登録者名
- ・ 登録番号
- ・ 登録日
- ・ 廃止日
- ・ 資金移動業者の電話番号
- ・ 兼業の種類

(中略)

適否	審査内容
	資金移動業に関する社内規則等（内閣府令第 6 条第 12 号）など
	内部管理態勢の具体的な方針（ガイドライン I-1-1）
(略)	(略)

(3) 金融庁への送付等

① (略)

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. (略)

(削除)

(中略)

適否	審査内容
	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
	内部管理態勢の具体的な方針（ガイドライン I-1-1）
(略)	(略)

<input type="checkbox"/> (略)	反社会的勢力との関係を遮断し排除していくことを決定した基本方針を社内外に宣言するとともに、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。 (略)	(削除) (略)	(削除) (略)
<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I-2-1-1-1）</b>		<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I-2-1-1-1）</b>	
(新設) (略)	(新設) (略)	<input type="checkbox"/> (略)	法令等遵守の責任部署が明確化されているか。 (略)
<input type="checkbox"/> (略)	法令等遵守の責任部署が明確化されているか。 (略)	(削除) (略)	(削除) (略)
<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I-2-1-2-1）</b>		<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I-2-1-2-1）</b>	
(略)	(略)	<input type="checkbox"/> (略)	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（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。 (略)
<input type="checkbox"/> (略)	取引時確認等の措置を的確に行うための法務問題に関する一元的な管理態勢を定めているか。 (略)	<input type="checkbox"/> (略)	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としているか。 (略)
<input type="checkbox"/> (略)	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行うこととしているか。 (略)	<input type="checkbox"/> (略)	①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・分析したうえで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。 (略)
(新設)	(新設)	<input type="checkbox"/> (略)	②特定事業者作成書面等の内容を勘案し、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。 (略)
(新設)	(新設)	<input type="checkbox"/> (略)	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。 (略)
(新設)	(新設)	<input type="checkbox"/> (略)	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が行われているか。 (略)
(略)	(略)	<input type="checkbox"/> (略)	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

(略) (新設)	(略) (新設)	(略) <input type="checkbox"/>	ているか。 (略) 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。
<b>利用者保護措置に関する社内規則等（ガイドラインI-2-2-1-1）</b>		<b>利用者保護措置に関する社内規則等（ガイドラインI-2-2-1-1）</b>	
(略) <input type="checkbox"/>	(略) 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定められているか。	(略) (削除)	(略) (削除)
(略) <input type="checkbox"/>	(略) 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4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。	(略) <input type="checkbox"/>	(略) 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4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5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"/>	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5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。	(削除)	(削除)
(略) <input type="checkbox"/>	(略) 利用者が当該資金移動業者以外の者に対して手数料等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。	(略) (削除)	(略) (削除)
<input type="checkbox"/>	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。	(削除)	(削除)
(略)	(略)	(略)	(略)
<b>帳簿書類に関する社内規則等（ガイドラインI-2-2-2-1）</b>		<b>帳簿書類に関する社内規則等（ガイドラインI-2-2-2-1）</b>	
(略) <input type="checkbox"/>	(略) 帳簿書類の作成について社内規則等を定めているか。	(略) <input type="checkbox"/>	(略) 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。
(略)	(略)	(略)	(略)
<b>利用者情報管理に関する社内規則等（ガイドラインI-2-2-3-1）</b>		<b>利用者情報管理に関する社内規則等（ガイドラインI-2-2-3-1）</b>	

<p>(略)</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> <p>(略)</p>	<p>(略)</p> <p>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、内部管理態勢の整備を図っているか。</p> <p>利用者に関する情報の取扱いについて、<u>具体的な取扱基準が定められているか。</u></p> <p><u>情報の当該資金移動業者以外の者への伝達に係る取扱基準を定めているか。</u></p>	<p>(略)</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> <p>(削除)</p> <p>(略)</p>	<p>(略)</p> <p>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、<u>社内規程の策定等、内部管理態勢の整備</u>を図っているか。</p> <p>利用者に関する情報の取扱いについて、<u>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ることとされているか。</u></p> <p>(削除)</p> <p>(略)</p>
<p><b>苦情等への対処に関する社内規則等（ガイドラインI-2-2-4-1）</b></p>		<p><b>苦情等への対処に関する社内規則等（ガイドラインI-2-2-4-1）</b></p>	
<p>(略)</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> <p>(略)</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>(略)</p> <p>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<u>定めているか。</u></p> <p><u>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。</u></p> <p>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。</p> <p><u>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、実施態勢面の原因と問題点を検証することとしているか。</u></p> <p>(略)</p> <p><u>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</u></p> <p><u>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</u></p>	<p>(略)</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p>(削除)</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p>(削除)</p> <p>(略)</p> <p>(削除)</p> <p>(削除)</p>	<p>(略)</p> <p>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<u>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。</u></p> <p>(削除)</p> <p>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。</p> <p><u>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、実施態勢面の原因と問題点を検証することとしているか。</u></p> <p>(削除)</p> <p>(略)</p> <p>(削除)</p> <p>(削除)</p>



(略)	(略)
<input type="checkbox"/>	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。
(略)	(略)

(略)	(略)
<input type="checkbox"/>	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。 <u>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。</u>
(略)	(略)

<b>外部委託に関する社内規則等（ガイドラインI-2-3-3-1）</b>	
<input type="checkbox"/>	外部委託の責任部署が明確化されているか。
<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が定められているか。
(略)	(略)
<input type="checkbox"/>	外部委託が行われても、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るような措置が定められているか。
(略)	(略)
(新設)	(新設)
(略)	(略)

<b>外部委託に関する社内規則等（ガイドラインI-2-3-3-1）</b>	
(削除)	(削除)
<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。
(略)	(略)
<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。
(略)	(略)
<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。
(略)	(略)

<b>資金移動業に関する組織図（内閣府令第6条第10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>	
(略)	(略)
<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確認する。
(略)	(略)

<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>	
(略)	(略)
<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。
(略)	(略)

(中略)

(別紙様式第9の2) (略)

(中略)

(削除)

(中略)

(中略)