

事務ガイドライン（第三分冊：金融会社関係 5 前払式支払手段発行者関係）（新旧対照表）

| 現 行                                                                                                                                                                                                                                                                                | 改 正 案                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <u>（新設）</u><br><br><u>（新設）</u><br><u>（新設）</u>                                                                                                                                                                                                                                      | <u>Ⅱ－２－７ 口座振替サービス等の他の事業者の提供するサービスとの連携</u><br><u>Ⅱ－２－７－１ 主な着眼点</u><br><u>Ⅱ－２－７－２ 監督手法・対応</u>                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <u>（新設）</u><br><u>（新設）</u><br><u>（新設）</u>                                                                                                                                                                                                                                          | <u>Ⅱ－２－８ 不正取引に対する補償</u><br><u>Ⅱ－２－８－１ 主な着眼点</u><br><u>Ⅱ－２－８－２ 監督手法・対応</u>                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Ⅱ－２－４ 苦情処理態勢</b><br><br><b>Ⅱ－２－４－１ 主な着眼点</b><br>①～④ （略）<br>⑤ 利用者に対する説明の履行<br><u>申出のあった内容に関し、利用者に対し十分に説明が行われているか。また、苦情等の対応状況について、適切にフォローアップが行われているか。</u><br><br>⑥ フィードバック<br><u>苦情等の内容は、正確かつ適切に記録・保存されるとともに、蓄積と分析を行うことによって、勧誘態勢や事務処理態勢の改善、再発防止策の策定等に十分活用されているか。</u><br><br>⑦ （略） | <b>Ⅱ－２－４ 苦情処理態勢</b><br><br><b>Ⅱ－２－４－１ 主な着眼点</b><br>①～④ （略）<br>⑤ 利用者に対する説明の履行<br><u>申出のあった内容に関し、利用者に対し十分に説明し、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。また、苦情等の対応状況について、適切にフォローアップが行われているか。</u><br><br>⑥ フィードバック<br><u>苦情等の内容及び対処結果について、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、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。</u><br>⑦ （略） |
| <u>（新設）</u>                                                                                                                                                                                                                                                                        | <u>Ⅱ－２－７ 口座振替サービス等の他の事業者の提供するサービスとの連携</u><br><u>前払式支払手段の中には、銀行等の提供する口座振替サービスな</u>                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

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

| 現 行 | 改 正 案                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | <p><u>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。</u></p> <p>② <u>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種類に基づき、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。</u></p> <p>③ <u>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。</u></p> <p>④ <u>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。</u></p> <p>(2) <u>セキュリティの確保</u></p> <p>① <u>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。</u></p> <p>② <u>連携先との役割分担・責任を明確化しているか。</u></p> <p>③ <u>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。</u></p> <p><u>例えば、口座振替サービスとの連携に際し、連携先の銀行等に登録された預貯金者の電話番号や住所宛てに前払式支払手段発行者における認証に必要な情報を通知する（電話番号宛てのSMS（ショートメッセージサービス）を含む）ことや、チャージ上限額を不正取引が抑止できると考えられる水</u></p> |

| 現 行 | 改 正 案                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | <p><u>準に設定するなど、適切かつ有効な不正防止策を講じているか。</u></p> <p><u>（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。</u></p> <p><u>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。</u></p> <p><u>（注）前払式支払手段発行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。</u></p> <p><u>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。</u></p> <p><u>⑤ リスク評価の結果、利用者等の利益の保護を含む前払式支払手段の発行の業務の健全かつ適切な運営の確保の観点から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。</u></p> |

| 現 行 | 改 正 案                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | <p>(3) <u>利用者等への通知</u><br/> <u>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。</u><br/> <u>（注）連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、連携先において、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。</u></p> <p>(4) <u>不正取引の検知（モニタリング）</u><br/> <u>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。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>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</u></li> <li>・ <u>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</u></li> <li>・ <u>被害のおそれがある者に速やかに連絡すること</u></li> <li>・ <u>不正が確認された ID の停止等を実施すること</u></li> </ul> <p>(5) <u>利用者等からの相談対応</u><br/> ① <u>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</u></p> |

| 現 行  | 改 正 案                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | <p><u>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。</u></p> <p>② <u>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。</u></p> <p>③ <u>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。</u></p> <p><b>Ⅱ－２－７－２ 監督手法・対応</b></p> <p><u>検査の指摘事項に対するフォローアップや、不祥事件届出等の日常の監督事務を通じて把握された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 24 条に基づき報告書を徴収することにより、前払式支払手段発行者における自主的な業務改善状況を把握することとする。</u></p> <p><u>さらに、利用者等の利益の保護を含む前払式支払手段の発行の業務の健全かつ適切な運営の確保の観点から重大な問題があると認められるときには、前払式支払手段発行者に対して、法第 25 条に基づく業務改善命令を発出することとする。また、重大、悪質な法令違反行為が認められるときには、法第 26 条又は第 27 条に基づく業務停止命令等の発出を検討するものとする（行政処分を行う際に留意する事項はⅢ－３による。）。</u></p> |
| (新設) | <p><b>Ⅱ－２－８ 不正取引に対する補償</b></p> <p><u>前払式支払手段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。</u></p> <p><u>このような被害が発生した場合、前払式支払手段発行者において</u></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

| 現 行 | 改 正 案                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | <p>は、利用者等の利益の保護を含む前払式支払手段の発行の業務の健全かつ適切な運営の確保の観点から、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。</p> <p><u>不正取引への対応に関する前払式支払手段発行者の監督に当たっては、例えば以下のような点に留意するものとする。</u></p> <p><b>Ⅱ－２－８－１ 主な着眼点</b></p> <p>① <u>前払式支払手段の発行の業務に関し、不正取引が行われたことにより発生した損失の補償その他の対応に関する方針（以下「補償方針」という。）を策定し、前払式支払手段の利用者への情報提供を行うとともに、不正取引が発生した場合に損失が発生するおそれのある前払式支払手段の利用者以外の者も容易に知りうる状態にしているか。</u></p> <p><u>（注）「前払式支払手段の発行の業務に関し、不正取引が行われたことにより発生した損失」とは、前払式支払手段の利用者の意思に反して権限を有しない者の指図が行われたことにより発生した当該利用者の損失に限らず、前払式支払手段の利用者が連携口座の預貯金者になりすますことで預貯金者の意思に反して口座振替が行われたことにより発生した預貯金者の損失など、連携サービスの提供を起因として、連携先の利用者に発生した損失を含む。</u></p> <p>② <u>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。</u></p> <p>イ. <u>前払式支払手段の発行の業務の内容に応じて、損失が発生するおそれのある具体的な場面毎の被害者に対する損失の補償の有無、内容及び補償に要件がある場合にはその内容</u></p> <p>ロ. <u>補償手続の内容</u></p> <p>ハ. <u>連携サービスを提供する場合にあっては前払式支払手段発行者と連携先の補償の分担に関する事項（被害者に対する補</u></p> |

| 現 行 | 改 正 案                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | <p><u>償の実施者を含む。)</u></p> <p><u>二. 補償に関する相談窓口及びその連絡先</u></p> <p><u>ホ. 不正取引の公表基準</u></p> <p><u>(注) ハに定める事項については、当該事項に関する連携先との契約内容の全てについて利用者への情報提供等を行う必要まではないが、少なくとも、被害者に対する補償の実施者については利用者への情報提供等を行う必要があることに留意する。</u></p> <p><u>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。</u></p> <p><u>④ 不正取引に係る利用者からの相談等、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）及び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。</u></p> <p><b><u>Ⅱ－２－８－２ 監督手法・対応</u></b></p> <p><b><u>(1) 問題認識時</u></b></p> <p><u>検査の指摘事項に対するフォローアップや、不祥事件届出等の日常の監督事務を通じて把握された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 24 条に基づき報告書を徴収することにより、前払式支払手段発行者における自主的な業務改善状況を把握することとする。</u></p> <p><u>さらに、利用者等の利益の保護を含む前払式支払手段の発行の業務の健全かつ適切な運営の確保の観点から重大な問題があると認められるときには、前払式支払手段発行者に対して、</u></p> |



| 現 行                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 改 正 案                                                                                                                                          |         |  |                                                        |  |               |     |     |      |      |                                 |                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |    |         |  |                                                        |  |               |     |     |                          |                                                                           |     |     |                          |                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--|--------------------------------------------------------|--|---------------|-----|-----|------|------|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---------|--|--------------------------------------------------------|--|---------------|-----|-----|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-----|-----|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>(中略)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="190 683 342 722">適否</th><th data-bbox="342 683 1113 722">審 査 内 容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="190 722 342 810"></td><td data-bbox="342 722 1113 810"><b>前払式支払手段の発行の業務に関する社内規則その他これに準ずるもの（内閣府令第16条第8号）など</b></td></tr> <tr> <td data-bbox="190 810 342 866"></td><td data-bbox="342 810 1113 866">苦情処理態勢（Ⅱ－2－4）</td></tr> <tr> <td data-bbox="190 866 342 930">(略)</td><td data-bbox="342 866 1113 930">(略)</td></tr> <tr> <td data-bbox="190 930 342 994">(新設)</td><td data-bbox="342 930 1113 994">(新設)</td></tr> <tr> <td data-bbox="190 994 342 1428">(略)<br/><input type="checkbox"/></td><td data-bbox="342 994 1113 1428">苦情等の内容は、正確かつ適切に記録・保存されるとともに、蓄積と分析を行うことによって、勧誘態勢や事務処理態勢の改善、再発防止策の策定等に十分活用されているか。</td></tr> </tbody> </table> | 適否                                                                                                                                             | 審 査 内 容 |  | <b>前払式支払手段の発行の業務に関する社内規則その他これに準ずるもの（内閣府令第16条第8号）など</b> |  | 苦情処理態勢（Ⅱ－2－4） | (略) | (略) | (新設) | (新設) | (略)<br><input type="checkbox"/> | 苦情等の内容は、正確かつ適切に記録・保存されるとともに、蓄積と分析を行うことによって、勧誘態勢や事務処理態勢の改善、再発防止策の策定等に十分活用されているか。 | <p><u>法第25条に基づく業務改善命令を発出することとする。また、重大、悪質な法令違反行為が認められるときには、法第26条又は第27条に基づく業務停止命令等の発出を検討するものとする（行政処分を行う際に留意する事項はⅢ－3による。）。</u></p> <p>(2) <u>不正取引発生時</u><br/>前払式支払手段の発行の業務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。</p> <p>(中略)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1169 683 1321 722">適否</th><th data-bbox="1321 683 2098 722">審 査 内 容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1169 722 1321 810"></td><td data-bbox="1321 722 2098 810"><b>前払式支払手段の発行の業務に関する社内規則その他これに準ずるもの（内閣府令第16条第8号）など</b></td></tr> <tr> <td data-bbox="1169 810 1321 866"></td><td data-bbox="1321 810 2098 866">苦情処理態勢（Ⅱ－2－4）</td></tr> <tr> <td data-bbox="1169 866 1321 930">(略)</td><td data-bbox="1321 866 2098 930">(略)</td></tr> <tr> <td data-bbox="1169 930 1321 994"><input type="checkbox"/></td><td data-bbox="1321 930 2098 994"><u>申出のあった内容に関し、利用者に対し十分に説明し、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。</u></td></tr> <tr> <td data-bbox="1169 994 1321 1058">(略)</td><td data-bbox="1321 994 2098 1058">(略)</td></tr> <tr> <td data-bbox="1169 1058 1321 1428"><input type="checkbox"/></td><td data-bbox="1321 1058 2098 1428"><u>苦情等の内容及び対処結果について、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、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。</u></td></tr> </tbody> </table> | 適否 | 審 査 内 容 |  | <b>前払式支払手段の発行の業務に関する社内規則その他これに準ずるもの（内閣府令第16条第8号）など</b> |  | 苦情処理態勢（Ⅱ－2－4） | (略) | (略) | <input type="checkbox"/> | <u>申出のあった内容に関し、利用者に対し十分に説明し、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。</u> | (略) | (略) | <input type="checkbox"/> | <u>苦情等の内容及び対処結果について、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、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。</u> |
| 適否                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 審 査 内 容                                                                                                                                        |         |  |                                                        |  |               |     |     |      |      |                                 |                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |    |         |  |                                                        |  |               |     |     |                          |                                                                           |     |     |                          |                                                                                                                                                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>前払式支払手段の発行の業務に関する社内規則その他これに準ずるもの（内閣府令第16条第8号）など</b>                                                                                         |         |  |                                                        |  |               |     |     |      |      |                                 |                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |    |         |  |                                                        |  |               |     |     |                          |                                                                           |     |     |                          |                                                                                                                                                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 苦情処理態勢（Ⅱ－2－4）                                                                                                                                  |         |  |                                                        |  |               |     |     |      |      |                                 |                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |    |         |  |                                                        |  |               |     |     |                          |                                                                           |     |     |                          |                                                                                                                                                |
| (略)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | (略)                                                                                                                                            |         |  |                                                        |  |               |     |     |      |      |                                 |                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |    |         |  |                                                        |  |               |     |     |                          |                                                                           |     |     |                          |                                                                                                                                                |
| (新設)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | (新設)                                                                                                                                           |         |  |                                                        |  |               |     |     |      |      |                                 |                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |    |         |  |                                                        |  |               |     |     |                          |                                                                           |     |     |                          |                                                                                                                                                |
| (略)<br><input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 苦情等の内容は、正確かつ適切に記録・保存されるとともに、蓄積と分析を行うことによって、勧誘態勢や事務処理態勢の改善、再発防止策の策定等に十分活用されているか。                                                                |         |  |                                                        |  |               |     |     |      |      |                                 |                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |    |         |  |                                                        |  |               |     |     |                          |                                                                           |     |     |                          |                                                                                                                                                |
| 適否                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 審 査 内 容                                                                                                                                        |         |  |                                                        |  |               |     |     |      |      |                                 |                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |    |         |  |                                                        |  |               |     |     |                          |                                                                           |     |     |                          |                                                                                                                                                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>前払式支払手段の発行の業務に関する社内規則その他これに準ずるもの（内閣府令第16条第8号）など</b>                                                                                         |         |  |                                                        |  |               |     |     |      |      |                                 |                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |    |         |  |                                                        |  |               |     |     |                          |                                                                           |     |     |                          |                                                                                                                                                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 苦情処理態勢（Ⅱ－2－4）                                                                                                                                  |         |  |                                                        |  |               |     |     |      |      |                                 |                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |    |         |  |                                                        |  |               |     |     |                          |                                                                           |     |     |                          |                                                                                                                                                |
| (略)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | (略)                                                                                                                                            |         |  |                                                        |  |               |     |     |      |      |                                 |                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |    |         |  |                                                        |  |               |     |     |                          |                                                                           |     |     |                          |                                                                                                                                                |
| <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <u>申出のあった内容に関し、利用者に対し十分に説明し、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。</u>                                                                      |         |  |                                                        |  |               |     |     |      |      |                                 |                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |    |         |  |                                                        |  |               |     |     |                          |                                                                           |     |     |                          |                                                                                                                                                |
| (略)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | (略)                                                                                                                                            |         |  |                                                        |  |               |     |     |      |      |                                 |                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |    |         |  |                                                        |  |               |     |     |                          |                                                                           |     |     |                          |                                                                                                                                                |
| <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <u>苦情等の内容及び対処結果について、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、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。</u> |         |  |                                                        |  |               |     |     |      |      |                                 |                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |    |         |  |                                                        |  |               |     |     |                          |                                                                           |     |     |                          |                                                                                                                                                |

| 現 行  |      | 改 正 案                                                                                                                                      |
|------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (新設) |      | <u>口座振替サービス等の他の事業者の提供するサービスとの連携（Ⅱ－２－７）</u>                                                                                                 |
| (新設) | (新設) | <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。                             |
| (新設) | (新設) | <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。 |
| (新設) | (新設) | <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。                                      |
| (新設) | (新設) | <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。                                      |
| (新設) | (新設) | <input type="checkbox"/> 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。                            |
| (新設) | (新設) | <input type="checkbox"/> 連携先との役割分担・責任を明確化しているか。                                                                                            |
| (新設) | (新設) | <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合するほか、リスクに見合った適切かつ                                                                    |

事務ガイドライン（第三分冊：金融会社関係 5 前払式支払手段発行者関係）（新旧対照表）

| 現 行  |      | 改 正 案                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------|------|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (新設) | (新設) | <input type="checkbox"/> | <p><u>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、連携先の銀行等に登録された預貯金者の電話番号や住所宛てに前払式支払手段発行者における認証に必要な情報を通知することや、チャージ上限額を不正取引が抑止できると考えられる水準に設定するなど、適切かつ有効な不正防止策を講じているか。</u></p> <p><u>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。</u></p> <p>※前払式支払手段発行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。</p> |
| (新設) | (新設) | <input type="checkbox"/> | <p><u>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。</u></p>                                                                                                                                                                                                                    |
| (新設) | (新設) | <input type="checkbox"/> | <p><u>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。</u></p>                                                                                                                                                                                                                                      |
| (新設) | (新設) | <input type="checkbox"/> | <p><u>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など、</u></p>                                                                                                                                                                                                                       |

| 現 行  |      | 改 正 案                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------|------|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (新設) | (新設) | <input type="checkbox"/> | <p><u>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。</u></p> <p><u>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。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>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</u></li> <li>・ <u>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</u></li> <li>・ <u>被害のおそれがある者に速やかに連絡すること</u></li> <li>・ <u>不正が確認された ID の停止等を実施すること</u></li> </ul> |
| (新設) | (新設) | <input type="checkbox"/> | <p><u>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。</u></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| (新設) | (新設) | <input type="checkbox"/> | <p><u>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。</u></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| (新設) | (新設) | <input type="checkbox"/> | <p><u>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</u></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| 現 行         |             | 改 正 案                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------|-------------|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             |             |                          | <p><u>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。</u></p>                                                                                                                                                                                                                       |
| <u>（新設）</u> |             | <u>不正取引に対する補償（Ⅱ－２－８）</u> |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <u>（新設）</u> | <u>（新設）</u> | <input type="checkbox"/> | <p><u>前払式支払手段の発行の業務に関し、不正取引が行われたことにより発生した損失の補償その他の対応に関する方針（以下「補償方針」という。）を策定し、前払式支払手段の利用者への情報提供を行うとともに、不正取引が発生した場合に損失が発生するおそれのある前払式支払手段の利用者以外の者も容易に知りうる状態にしているか。</u></p>                                                                                                               |
| <u>（新設）</u> | <u>（新設）</u> | <input type="checkbox"/> | <p><u>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。</u></p> <p><u>イ. 前払式支払手段の発行の業務の内容に応じ、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</u></p> <p><u>ロ. 補償手続の内容</u></p> <p><u>ハ. 連携サービスを提供する場合にあっては前払式支払手段発行者と連携先の補償の分担に関する事項（被害者に対する補償の実施者を含む。）</u></p> <p><u>ニ. 補償に関する相談窓口及びその連絡先</u></p> |

事務ガイドライン（第三分冊：金融会社関係 5 前払式支払手段発行者関係）（新旧対照表）

| 現 行  |      | 改 正 案                    |                                                                                                      |
|------|------|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (新設) | (新設) | <input type="checkbox"/> | <u>ホ. 不正取引の公表基準</u><br>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。  |
| (新設) | (新設) | <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。 |
| (中略) |      | (中略)                     |                                                                                                      |