

事務ガイドライン（第三分冊）14 資金移動業者関係 新旧対照表

現 行	改 正 後
I－2－2 利用者保護のための情報提供・相談機能等 I－2－2－3 利用者情報管理 利用者に関する情報については、内閣府令第24条から第26条までの規定に加え、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「個人情報保護法」という。）、金融分野における個人情報保護に関するガイドライン（以下「保護法ガイドライン」という。）及び金融分野における個人情報保護に関するガイドラインの安全管理措置等についての実務指針（以下「実務指針」という。）の規定に基づく適切な取扱いが確保される必要がある。 資金移動業者の監督に当たっては、例えば、以下の点に留意するものとする。 I－2－2－3－1 主な着眼点 （新設）	I－2－2 利用者保護のための情報提供・相談機能等 <u>I－2－2－3 利用者に関する情報管理態勢</u> 利用者に関する情報については、内閣府令第24条から第26条までの規定に加え、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「個人情報保護法」という。）、金融分野における個人情報保護に関するガイドライン（以下「保護法ガイドライン」という。）及び金融分野における個人情報保護に関するガイドラインの安全管理措置等についての実務指針（以下「実務指針」という。）の規定に基づく適切な取扱いが確保される必要がある。 <u>また、クレジットカード情報（カード番号、有効期限等）を含む個人情報（以下「クレジットカード情報等」という。）は、情報が漏えいした場合、不正使用によるなりすまし購入など二次被害が発生する可能性が高いことから、厳格な管理が求められる。</u> <u>以上を踏まえ、資金移動業者の監督に当たっては、例えば、以下の点に留意するものとする。</u> I－2－2－3－1 主な着眼点 <u>（1）利用者に関する情報管理態勢</u> <u>① 経営陣は、利用者に関する情報管理の適切性を確保する必要性及び重要性を認識し、適切性を確保するための組織体制の確立（部門間における適切なけん制の確保を含む。）、社内規程の策定等、内部管理態勢の整備を図っているか。</u>

現 行	改 正 後
① 利用者に関する情報の取扱いについて、具体的な取扱基準を定めた上で役職員に周知徹底を図っているか。特に、当該情報の他者への伝達については、上記の法令、保護法ガイドライン、実務指針の規定に従い手続きが行われるよう十分な検討を行った上で取扱基準を定めているか。 ② <u>利用者の情報へのアクセス管理の徹底、内部関係者による利用者情報の持ち出しの防止に係る対策、外部からの不正アクセスからの防御等情報管理システムの堅牢化などの対策を含め、利用者に関する情報の管理状況を適時・適切に検証できる態勢となっているか。</u> ③ 個人である利用者に関する情報については、内閣府令第 25 条の規定に基づきその安全管理及び従業者の監督について、当該情報の漏えい、滅失又はき損の防止を図るために必要かつ適切な措置として以下の措置が講じられているか。 (安全管理について必要かつ適切な措置) イ. 保護法ガイドライン第 10 条の規定に基づく措置 ロ. 実務指針Ⅰ及び別添 2 の規定に基づく措置 (従業者の監督について必要かつ適切な措置) ハ. 保護法ガイドライン第 11 条の規定に基づく措置 ニ. 実務指針Ⅱの規定に基づく措置	② 利用者に関する情報の取扱いについて、具体的な取扱基準を定めた上で、<u>研修等により</u>役職員に周知徹底を図っているか。特に、当該情報の他者への伝達については、上記の法令、保護法ガイドライン、実務指針の規定に従い手続きが行われるよう十分な検討を行った上で取扱基準を定めているか。 ③ <u>利用者に関する情報へのアクセス管理の徹底（アクセス権限を付与された本人以外が使用することの防止等）、内部関係者による利用者に関する情報の持ち出しの防止に係る対策、外部からの不正アクセスの防御等情報管理システムの堅牢化などの対策を含め、利用者に関する情報の管理状況を適時・適切に検証できる態勢となっているか。</u> <u>また、特定職員に集中する権限等の分散や、幅広い権限等を有する職員への管理・けん制の強化を図る等、利用者に関する情報を利用した不正行為を防止するための適切な措置を図っているか。</u> (以下、(2) 個人情報管理①に移動)

現 行	改 正 後
④ 個人である利用者に関する人種、信条、門地、本籍地、保健医療又は犯罪経歴についての情報その他の特別の非公開情報(注)を、保護法ガイドライン第6条第1項各号に列挙する場合を除き、利用しないことを確保するための措置が講じられているか。 (注) その他特別の非公開情報とは、以下の情報をいう。 イ. 労働組合への加盟に関する情報 ロ. 民族に関する情報 ハ. 性生活に関する情報 ⑤ <u>利用者の情報の漏えい等が発生した場合に、二次被害等の発生防止の観点から、対象となった利用者への連絡、当局への報告及び公表が迅速かつ適切に行われる態勢が整備されているか。</u> (新設) ⑥ 認定資金決済事業者協会会員については、情報の適切な取扱いを確保するために認定資金決済事業者協会で開催する研修又は同等の内容の研修に役職員を定期的に参加させているか。 認定資金決済事業者協会非会員についても、上記と同等の内容の研修に役職員を定期的に参加させているか。	(以下、(2) 個人情報管理②に移動) ④ <u>利用者に関する情報の漏えい等が発生した場合に、適切に責任部署へ報告され、二次被害等の発生防止の観点から、対象となった利用者への説明、当局への報告及び必要に応じた公表が迅速かつ適切に行われる態勢が整備されているか。</u> <u>また、情報漏えい等が発生した原因を分析し、再発防止に向けた対策が講じられているか。更には、他社の漏えい事故を踏まえ、類似事例の再発防止のために必要な措置の検討を行っているか。</u> ⑤ <u>独立した内部監査部門において、定期的に又は随時に、利用者に関する情報管理に係る幅広い業務を対象とした監査を行っているか。</u> <u>また、利用者に関する情報管理に係る監査に従事する職員の専門性を高めるため、研修の実施等の方策を適切に講じているか。</u> ⑥ 認定資金決済事業者協会会員については、情報の適切な取扱いを確保するために認定資金決済事業者協会で開催する研修又は同等の内容の研修に役職員を定期的に参加させているか。 認定資金決済事業者協会非会員についても、上記と同等の内容の研修に役職員を定期的に参加させているか。

現 行	改 正 後
(新設)	(2) 個人情報管理
(上記 (1) 利用者に関する情報管理態勢③から移動)	① 個人である利用者に関する情報については、内閣府令第 25 条の規定に基づきその安全管理及び従業員の監督について、当該情報の漏えい、滅失又はき損の防止を図るために必要かつ適切な措置として以下の措置が講じられているか。 (安全管理について必要かつ適切な措置) イ. 保護法ガイドライン第 10 条の規定に基づく措置 ロ. 実務指針Ⅰ及び別添 2 の規定に基づく措置 (従業員の監督について必要かつ適切な措置) ハ. 保護法ガイドライン第 11 条の規定に基づく措置 ニ. 実務指針Ⅱの規定に基づく措置
(新設)	② 個人である利用者に関する人種、信条、門地、本籍地、保健医療又は犯罪経歴についての情報その他の特別の非公開情報(注)を、保護法ガイドライン第 6 条第 1 項各号に列挙する場合を除き、利用しないことを確保するための措置が講じられているか。
(上記 (1) 利用者に関する情報管理態勢④から移動)	(注) その他特別の非公開情報とは、以下の情報をいう。 イ. 労働組合への加盟に関する情報 ロ. 民族に関する情報 ハ. 性生活に関する情報

現 行	改 正 後
(新設) I-2-2-3-2 監督手法・対応 検査の指摘事項に対するフォローアップや、不祥事件届出等の日常の監督事務を通じて把握された資金移動業者の<u>情報管理</u>の課題等については、上記の着眼点に基づき、原因及び改善策等について深度あるヒアリングを実施し、必要に応じて法第 54 条に基づき報告書を徴収することにより、資金移動業者における自主的な業務改善状況を把握することとする。 更に、資金移動業の利用者の利益の保護の観点から重大な問題があると認められるときには、資金移動業者に対して、法第 55 条に基づく業務改善命令を発出することとする。また、重大、悪質な法令違反行為が認められるときには、法第 56 条に基づく業務停止命令等の発出を検討するものとする（行政処分を行う際に留意する事項はⅡ-3による。）。 (注) 個人情報の取扱いについては、必要に応じて別途、金融庁において、個人情報保護法に基づき、必要な措置をとる場合があることに留意すること。	③ <u>クレジットカード情報等については、以下の措置が講じられているか。</u> <u>イ. クレジットカード情報等について、利用目的その他の事情を勘案した適切な保存期間を設定し、保存場所を限定し、保存期間経過後適切かつ速やかに廃棄しているか。</u> <u>ロ. 業務上必要とする場合を除き、クレジットカード情報等をコンピュータ画面に表示する際には、カード番号を全て表示させない等の適切な措置を講じているか。</u> <u>ハ. 独立した内部監査部門において、クレジットカード情報等を保護するためのルール及びシステムが有効に機能しているかについて、定期的又は随時に内部監査を行っているか。</u> I-2-2-3-2 監督手法・対応 検査の指摘事項に対するフォローアップや、不祥事件届出等の日常の監督事務を通じて把握された資金移動業者の<u>利用者に関する情報管理態勢</u>の課題等については、上記の着眼点に基づき、原因及び改善策等について深度あるヒアリングを実施し、必要に応じて法第 54 条に基づき報告書を徴収することにより、資金移動業者における自主的な業務改善状況を把握することとする。 更に、資金移動業の利用者の利益の保護の観点から重大な問題があると認められるときには、資金移動業者に対して、法第 55 条に基づく業務改善命令を発出することとする。また、重大、悪質な法令違反行為が認められるときには、法第 56 条に基づく業務停止命令等の発出を検討するものとする（行政処分を行う際に留意する事項はⅡ-3による。）。 (注) 個人情報の取扱いについては、必要に応じて別途、金融庁において、個人情報保護法に基づき、必要な措置をとる場合があることに留意すること。

現 行	改 正 後
I－2－3—3 外部委託 資金移動業者は業務の外部委託を行う場合でも、当該委託事務に係る最終的な責任を免れるものではないことから、利用者保護及び業務の適正かつ確実な遂行を確保するため、資金移動業者の業容に応じて、例えば以下の点に留意する必要がある。なお、以下の点はあくまで一般的な着眼点であり、委託事務の内容等に応じ、追加的に検証を必要とする場合があることに留意する。 I－2－3－3－1 主な着眼点 ① 委託先の選定基準や外部委託リスクが顕在化したときの対応などを規定した社内規則等を定め、役職員が社内規則等に基づき適切な取扱いを行うよう、社内研修等により周知徹底を図っているか。 ② 委託先における法令等遵守態勢の整備について、必要な指示を行うなど、適切な措置が確保されているか。また、外部委託を行うことによって、検査や報告命令、記録の提出など監督当局に対する義務の履行等を妨げないような措置が講じられているか。 ③ 委託契約によっても当該資金移動業者と利用者との間の権利義務関係に変更がなく、利用者に対しては、当該資金移動業者自身が業務を行ったものと同様の権利が確保されていることが明らかとなっているか。 (注) 外部委託には、形式上、外部委託契約が結ばれていなくともその実態において外部委託と同視しうる場合や当該外部委託された業務等が海外で行われる場合も含む。 ④ 利用者との現金の受払いを委託する場合には、委託先が利用者との現金の受払いを行った際に、速やかに当該現金の受払いに係る未達債務の増減を把握できる措置を講じているか。	I－2－3—3 外部委託 資金移動業者は業務の外部委託を行う場合でも、当該委託事務に係る最終的な責任を免れるものではないことから、利用者保護及び業務の適正かつ確実な遂行を確保するため、資金移動業者の業容に応じて、例えば以下の点に留意する必要がある。なお、以下の点はあくまで一般的な着眼点であり、委託事務の内容等に応じ、追加的に検証を必要とする場合があることに留意する。 I－2－3－3－1 主な着眼点 ① 委託先の選定基準や外部委託リスクが顕在化したときの対応などを規定した社内規則等を定め、役職員が社内規則等に基づき適切な取扱いを行うよう、社内研修等により周知徹底を図っているか。 ② 委託先における法令等遵守態勢の整備について、必要な指示を行うなど、適切な措置が確保されているか。また、外部委託を行うことによって、検査や報告命令、記録の提出など監督当局に対する義務の履行等を妨げないような措置が講じられているか。 ③ 委託契約によっても当該資金移動業者と利用者との間の権利義務関係に変更がなく、利用者に対しては、当該資金移動業者自身が業務を行ったものと同様の権利が確保されていることが明らかとなっているか。 (注) 外部委託には、形式上、外部委託契約が結ばれていなくともその実態において外部委託と同視しうる場合や当該外部委託された業務等が海外で行われる場合も含む。 ④ 利用者との現金の受払いを委託する場合には、委託先が利用者との現金の受払いを行った際に、速やかに当該現金の受払いに係る未達債務の増減を把握できる措置を講じているか。

現 行	改 正 後
⑤ 委託業務に関して契約どおりサービスの提供が受けられない場合、資金移動業者は利用者利便に支障が生じることを未然に防止するための態勢を整備しているか。 ⑥ 個人である利用者に関する情報の取扱いを委託する場合には、当該委託先の監督について、当該情報の漏えい、滅失又はき損の防止を図るために必要かつ適切な措置として、保護法ガイドライン第12条の規定に基づく措置及び実務指針Ⅲの規定に基づく措置が講じられているか。	⑤ 委託業務に関して契約どおりサービスの提供が受けられない場合、資金移動業者は利用者利便に支障が生じることを未然に防止するための態勢を整備しているか。 ⑥ 個人である利用者に関する情報の取扱いを委託する場合には、当該委託先の監督について、当該情報の漏えい、滅失又はき損の防止を図るために必要かつ適切な措置として、保護法ガイドライン第12条の規定に基づく措置及び実務指針Ⅲの規定に基づく措置が講じられているか。 ⑦ <u>外部委託先の管理について、責任部署を明確化し、外部委託先における業務の実施状況を定期的又は必要に応じてモニタリングする等、外部委託先において利用者に関する情報管理が適切に行われていることを確認しているか。</u> ⑧ <u>外部委託先において情報漏えい事故等が発生した場合に、適切な対応がなされ、速やかに委託元に報告される体制になっていることを確認しているか。</u> ⑨ <u>外部委託先による利用者に関する情報へのアクセス権限について、委託業務の内容に応じて必要な範囲内に制限しているか。</u> <u>その上で、外部委託先においてアクセス権限が付与される役職員及びその権限の範囲が特定されていることを確認しているか。</u> <u>さらに、アクセス権限を付与された本人以外が当該権限を使用すること等を防止するため、外部委託先において定期的又は随時に、利用状況の確認（権限が付与された本人と実際の利用者との突合を含む。）が行われている等、アクセス管理の徹底が図られていることを確認しているか。</u> ⑩ <u>二段階以上の委託が行われた場合には、外部委託先が再委託先等の事業者に対して十分な監督を行っているかについて確認しているか。</u> <u>また、必要に応じ、再委託先等の事業者に対して自社による直接の監</u>

現 行	改 正 後
⑦ 委託業務に関する苦情等について、利用者から委託元である資金移動業者への直接の連絡体制を設けるなど適切な苦情相談態勢が整備されているか。 I－2－3－3－2 監督手法・対応 検査の指摘事項に対するフォローアップや、不祥事件届出等の日常の監督事務を通じて把握された資金移動業者の資金移動業に係る業務の外部委託に係る内部管理態勢、資金移動業者の外部委託先の業務運営態勢若しくは業務運営の適切性に問題があると認められる場合には、資金移動業者や外部委託先に対する深度あるヒアリングを実施し、必要に応じて法第 54 条に基づき報告書を徴収することにより、資金移動業者における自主的な業務改善状況を把握することとする。 更に、資金移動業の利用者の利益の保護の観点から重大な問題があると認められるときには、資金移動業者に対して、法第 55 条に基づく業務改善命令を発出することとする。また、重大、悪質な法令違反行為が認められるときには、法第 56 条に基づく業務停止命令等の発出を検討するものとする（行政処分を行う際に留意する事項はⅡ－3による。）。 （注）ヒアリングは、委託者である資金移動業者を通じて事実関係等を把握することを基本とするが、事案の緊急性や重大性等を踏まえ、必要に応じ、外部委託先からのヒアリングを並行して行うことを検討することとする。 また、外部委託先に対してヒアリングを実施するに際しては、必要に応じ、委託者である資金移動業者の同席を求めるものとする。	督を行っているか。 ⑪ 委託業務に関する苦情等について、利用者から委託元である資金移動業者への直接の連絡体制を設けるなど適切な苦情相談態勢が整備されているか。 I－2－3－3－2 監督手法・対応 検査の指摘事項に対するフォローアップや、不祥事件届出等の日常の監督事務を通じて把握された資金移動業者の資金移動業に係る業務の外部委託に係る内部管理態勢、資金移動業者の外部委託先の業務運営態勢若しくは業務運営の適切性に問題があると認められる場合には、資金移動業者や外部委託先に対する深度あるヒアリングを実施し、必要に応じて法第 54 条に基づき報告書を徴収することにより、資金移動業者における自主的な業務改善状況を把握することとする。 更に、資金移動業の利用者の利益の保護の観点から重大な問題があると認められるときには、資金移動業者に対して、法第 55 条に基づく業務改善命令を発出することとする。また、重大、悪質な法令違反行為が認められるときには、法第 56 条に基づく業務停止命令等の発出を検討するものとする（行政処分を行う際に留意する事項はⅡ－3による。）。 （注）ヒアリングは、委託者である資金移動業者を通じて事実関係等を把握することを基本とするが、事案の緊急性や重大性等を踏まえ、必要に応じ、外部委託先からのヒアリングを並行して行うことを検討することとする。 また、外部委託先に対してヒアリングを実施するに際しては、必要に応じ、委託者である資金移動業者の同席を求めるものとする。