

**全国銀行協会**  
**資金移動業者等との口座連携に**  
**関するガイドライン**

(令和2年11月30日制定)



一般社団法人  
**全国銀行協会**

## 1. はじめに

- ◇ 本ガイドラインは、預金者の口座情報等を不正に入手した悪意のある第三者が、銀行口座と連携して利用する決済サービスを提供している事業者（資金移動業者等<sup>1</sup>）を通じて、銀行口座から不正な出金を行う事案が複数発生したことを契機として、各銀行が資金移動業者等と連携して決済サービスを提供するに際しての考え方・例示等を取りまとめたものである。
- ◇ 当協会会員銀行においては、本ガイドラインも踏まえ、資金移動業者等と連携し、安心・安全を旨とする銀行口座の位置づけおよびその期待を踏まえたうえで、利便性を意識しつつも、お客さまの資産保全を最優先に、真摯かつ適切に対応いただきたい。

### 1.1 ガイドライン策定の経緯

- ◇ 近時、悪意のある第三者が不正に入手した預金者の口座情報等をもとに資金移動業者等のアカウントへ資金をチャージすることで不正な出金を行う事象が複数発生している。
- ◇ こうした不正出金は、資金移動業者等において犯罪収益移転防止法施行規則第13条第1項第1号にもとづく確認を実施し、それにもとづく銀行での取引確認済みの確認および口座振替契約（チャージ契約）の締結に際してキャッシュカードの暗証番号のみで認証するケースにおいて、その発生が確認されている。
- ◇ 当協会は、これまでもインターネット・バンキングでの預金不正引出しに関する注意喚起、セキュリティ対策強化や補償に関する申し合わせなどにより、お客さまが安心・安全にサービスをご利用いただくための取組みを実施してきたが、今回こうした不正出金の発生を受け、その再発防止に向けて、業界としてさらなる取組みが必要であるとの認識にたち、今回、各銀行が資金移動業者等と連携して決済サービスを提供するに際しての考え方・例示等をガイドラインとして取りまとめた。

### 1.2 本ガイドラインの適用範囲

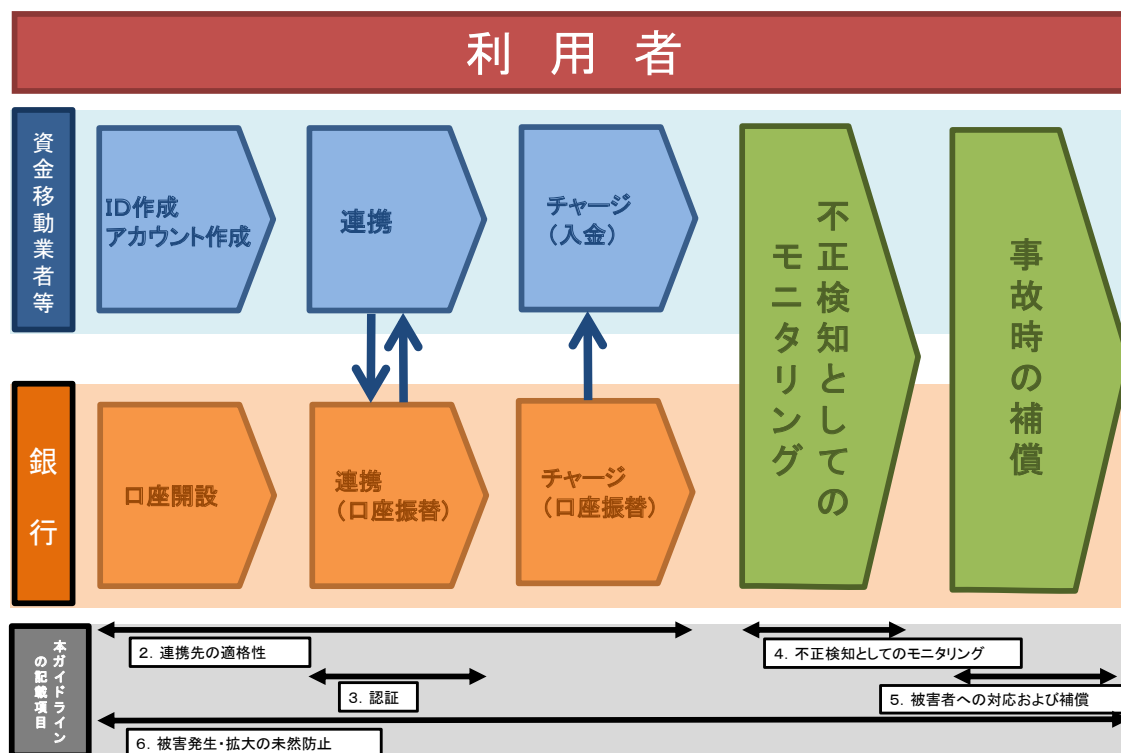
- ◇ 本ガイドラインでは、今回の不正事案への対策の他、各銀行が資金移動業者等と連携して決済サービスを提供するに際して、銀行側が行う対策を中心に記載している（下表フロー図の銀行側連携、チャージ、モニタリング、補償が本ガイドラインの対象範囲）。なお、資金移動業者等が行う対策については、関係省庁、関係団体等がセキュリティ対策に関する指針やガイドライン

---

<sup>1</sup> 銀行口座と連携して利用する決済サービスを提供している資金移動業者、前払式支払手段発行者、電子決済等代行業者等のうち、特にスマートフォン等を用いた利便性の高いサービスの提供を行っている事業者。電気料金、ガス料金、電話料金、水道料金、保険料金、NHK（受信料）、国民年金保険料、各種税金など公金の料金収納に係るサービスを提供する者は除く。

<sup>2</sup>を策定している場合があるので、これらも参照されたい。

【図表 1】 資金移動業者等の決済サービスにおける全体のフローの例



## 2. 連携先の適格性

### 2.1 各フェーズにおける確認手法

#### 2.1.1 資金移動業者等との連携前

- ◇ 銀行・資金移動業者等は、他の事業者と連携することによって生じるリスクを含め、サービス全体のリスクを確認することが必要である。
- ◇ そのうえで、銀行は、資金移動業者等のアカウント<sup>3</sup>と銀行口座を連携させるための資金移動業者等との口座振替サービスの収納契約等を行うのに先立ち、利用者保護およびセキュリティ等の観点から資金移動業者等の適格性に問題ないかを審査することが必要である。
- ◇ また、当該収納契約にもとづき、資金移動業者等のユーザーとの口座振替契約(チャージ<sup>4</sup>契約)の締結に際しては(特にオンラインでこれを行う場合)、今回の不正事案等も踏まえ資金移動業者等のアカウントと銀行口座の連携

<sup>2</sup> 例えば、一般社団法人キャッシュレス推進協議会が令和2年9月18日に策定・公表した「コード決済における不正な銀行口座紐づけの防止対策に関するガイドライン」が該当。

<sup>3</sup> 利用者が決済サービスを利用することのできる権利であり、決済サービスを利用するにあたり、利用者ごとに作成されるもの。

<sup>4</sup> 口座振替契約にもとづき銀行口座から資金移動業者等のアカウントへ資金を入金することをいう。

時における銀行側の認証手続きに問題がないか、資金移動業者等が行う顧客管理態勢（アカウント開設時の本人確認プロセス、KYC<sup>5</sup>等）に脆弱性がないかを確認することが必要である。

- ◇ 加えて、連携先との役割分担・責任関係について、相手方と連携して、予め明確化しておくことが重要である。

### 2.1.2 資金移動業者等との連携後

- ◇ 連携先の適格性や資金移動業者等の本人確認プロセスについては、連携後も継続的に確認することが必要である。加えて、銀行側または資金移動業者等の資金決済サービスに関する事項について、例えば、認証方法を含むセキュリティや、サービス、ビジネスモデルを変更する場合には原則として予め相手方に連絡を行う体制を整備しておくことが必要である。
- ◇ 上記確認（事後的に連絡を受けた場合を含む）や自社または他社で発生した不正送金事案を踏まえ、何らかの問題や脆弱性が見出だされた場合には、利用者の資産保全を最優先に、新規連携や資金移動業者等のアカウントへの資金のチャージを一時停止する等の対応を行い、脆弱性を解消してからサービスを再開することが必要である。

## 2.2 確認すべき項目

### 2.2.1 利用者保護の観点からの適格性の審査

- ◇ 利用者保護の観点から連携先の適格性を確認することが必要である。適格性の審査は、画一的・機械的に行うものではなく、各銀行の顧客保護等管理規程や、個別のビジネス、各サービスのリスク、連携先の態様等に応じて、各銀行が独自に必要と判断した事項についても追加的に実施することが望ましい。

### 2.2.2 セキュリティに関連した適格性の審査

- ◇ セキュリティの観点から連携先の適格性を確認することが必要である。適格性の審査は、画一的・機械的に行うものではなく、各銀行のセキュリティポリシーや、個別のビジネス、各サービスのリスク、連携先の態様等に応じて、各銀行が独自に必要と判断した事項についても追加的に実施することが望ましい。

### 2.2.3 資金移動業者等の顧客管理態勢（本人確認プロセス、KYC等）に脆弱性がないかの確認

- ◇ 不正利用防止の観点で、資金移動業者等が行っている本人確認プロセスを確

---

<sup>5</sup> 「Know Your Customer」の略で、顧客の情報や当該顧客が行う取引の内容等を調査し、講ずべき低減措置を判断・実施する一連の流れのことをいう。

認することが必要である。特に、資金移動業者等の利用者がアカウント開設の際の実在性・同一性の確認や、銀行口座と連携する際の犯収法上の取引時確認のプロセス（犯収法施行規則第 13 条の銀行依拠（取引時確認方法の特例）を行っている場合のプロセスや追加確認事項、銀行依拠以外の確認プロセス）の確認を行うことが重要である。

- ◇ 加えて、資金移動業者等の管理態勢に、マネー・ローンダリングおよびテロ資金供与のリスクがないかの確認を行うことが重要である。

### 2.3 適格性の審査・顧客管理態勢の確認を踏まえた対応

- ◇ 上記の適格性の審査・顧客管理態勢の確認の結果、問題や脆弱性が確認された場合には、連携の可否を含め、慎重に検討する必要がある。

## 3. 認証

### 3.1 認証におけるセキュリティ対策

- ◇ 犯罪手口は技術の進展と相まって複雑高度化することが想定されるため、各銀行は、採用している認証方法に脆弱性がないかを定期的に見直し、セキュリティ対策の強化・高度化に向けた取組みを継続して行うことが必要である。例えば、平成 28 年に全銀協が公表した「インターネット・バンキングにおける預金等の不正な払戻しについて」の中の「インターネット・バンキングにおけるセキュリティ対策事例」も参考にしながら、実効的な多要素認証の導入が必要である。その他お客さまの動作環境整備等のセキュリティ対策を講じることが望ましい。

### 3.2 認証手段・方式の考え方

- ◇ 資金移動業者等のアカウントに銀行口座を連携させる際の手順は、インターネット・バンキングのログインパスワード等に加え、ワンタイムパスワード等の複数の要素による認証手段を組み合わせることによる堅牢な認証手続きとすることが必要である。
- ◇ これら認証方式の選択に当たっては、銀行において採用されているインターネット・バンキングの振込等の為替取引時に用いられる認証方式の水準が一つの目安となり得る。
- ◇ また、資金をチャージする際の手順においても、リスクに応じて、認証手続き等の牽制の仕組みを設けることが、セキュリティ対策の強化・高度化の観点からは望ましい。
- ◇ 銀行において採用されている非対面取引チャネルの認証方式と比較して、強度の劣後する認証方式を採用する場合には（例：インターネット・バンキング契約がなく、ワンタイムパスワードを発行する仕組みを有さない利用者

対象としてキャッシュカードの暗証番号での確認を許容する場合等)、不正アクセスのリスクが高まることを踏まえた利用者保護上の別途の対策が必要となる。

### 3.3 その他留意点

- ◇ 「主要行等／中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針」や金融情報システムセンター(FISC)の「金融機関等コンピュータシステムの安全対策基準」、当協会の「インターネット・バンキングにおいて留意すべき事項について」等を参考にすることが考えられる。

## 4. 不正検知としてのモニタリング

- ◇ 銀行は、資金移動業者等と連携し、一連の資金の流れの中で、定期的な不正検知のためのモニタリング態勢を構築することが必要である。加えて、銀行または資金移動業者等が、不正が疑われる取引を検知した際には相手方に連絡を行う体制を関係法令等を踏まえたうえで整備しておくことが望ましい。
- ◇ 銀行においてはまずは、資金移動業者等が行っているモニタリング態勢を定期的に確認する必要がある（特にサービスの変更・拡大があった際には慎重な確認が必要）。
- ◇ 加えて、銀行でも定期的に不正検知のモニタリングを実施し、こうしたモニタリングの見直し・高度化を図ることが望ましい。
- ◇ 併せて、未然防止においては、預金者が口座振替の契約事実や契約内容を確認できるようにすることが重要である。
- ◇ なお、モニタリング態勢の確認方法、深度、頻度等については、銀行のセキュリティポリシーや、個別のビジネス、各サービスのリスク、連携先の態様・モニタリング態勢、利用者の属性や取引のリスク等に応じて、個別に判断されるものと考えられる。
- ◇ 資金移動業者等への態勢確認の結果、不備や不足が確認された場合には、サービスの一時停止等の対策を検討する必要がある。

## 5. 被害者への対応および補償

- ◇ 利用者保護の観点から、補償を含めた被害者への対応を迅速かつ適切に実施することが必要である。

### 5.1 連携先との事前の取決め

- ◇ 銀行は、利用者に対して迅速かつ丁寧な対応を行うとともに、速やかな被害回復、補償等を図る観点から、不正利用等が発生した場合の問い合わせ等を受け付ける窓口や、利用者に損害が生じた場合の補償・返金方法、補償範囲

- について、資金移動業者等との間で予め取り決めておくことが必要である。
- ◇ また、銀行は、資金移動業者等が当該取り決め内容を利用者に周知していることを確認することが望ましい。
  - ◇ なお、利用者に対して銀行・資金移動業者等の双方とも責任を負わない等の利用者保護に著しく欠ける取決めは、行わないようにする必要がある。
  - ◇ また、利用者への補償・返金後の、銀行と資金移動業者等の間の内部分担（求償）についても、別途予め取り決めておくことが必要である。
  - ◇ 加えて、利用者からみて対応窓口・主体等がわかりにくくなるおそれがあることから、銀行と資金移動業者等との間で、任意の一時的な補償・返金方法（含む、その主体）等について、予め取り決めておくことが望ましい。
  - ◇ 今回の不正事案においては、資金移動業者等が提供する決済サービスを利用していない方の被害も確認されている。こうした決済サービスを利用していない方が被害に遭われたケースにおいては、銀行は主体的に問い合わせや相談に応じる必要がある。

## 5.2 利用者への対応

- ◇ 銀行・資金移動業者等の双方は、利用者からの問い合わせやご相談を受けた際には、被害の有無によらず、利用者の不安を解消するべく、真摯な姿勢で迅速かつ丁寧に対応し、利用者をたらい回しにしないようなことがないようにする必要がある。
- ◇ そのうえで、不適切な顧客対応とならないよう、利用者からの問い合わせやご相談を受け付ける窓口を取り決めておくなど、銀行と資金移動業者等の間で協力することが重要である。加えて、連携先との協力方法・責任関係について、相手方と連携して、予め明確化しておくことが重要である。
- ◇ また、銀行・資金移動業者等は、各々が利用者からの問い合わせやご相談を受けた情報について収集・分析するための体制を構築したうえで、それらについて相手方とも共有するための体制を関係法令等を踏まえたうえで整備しておくことが重要である。

## 5.3 補償内容・範囲に関する考え方

- ◇ 利用者が個人であって利用者自身の責任によらずに被害に遭われた場合については、上記取決めにもとづいて銀行・資金移動業者等の双方が連携のうえ、補償を迅速かつ適切に行うことが必要である。
- ◇ なお、利用者には過失がある場合については、被害に遭った利用者の態様やその状況等を加味して、全額あるいは一部を利用者負担とすることも含め、預金者保護法および盗難通帳等による預金等の不正な払戻しへの対応に関する全銀協申し合わせ（平成20年2月19日付「預金等の不正な払戻しへの対応について」）等を参考にしつつ、個別に判断されることが必要である。
- ◇ 法人の利用者については、個人の利用者と比較して、セキュリティ対策等へ

の対応力が相対的に高いと考えられる。利用者の利用環境やセキュリティレベルを原因として不正利用される可能性がある中では、サービス提供者側のセキュリティ対策に加え、利用者においてもセキュリティ対策を講じ、不正利用被害の防止に努めていくことが重要であると考えられる。こうした点を踏まえ、法人の利用者に対する補償については、利用者が行っていたセキュリティ対策や不正利用被害の防止に関する状況、法人の属性やセキュリティ対策への対応力の点を考慮して、個別に判断されることが必要である。

## 6. 被害発生・拡大の未然防止

◇ 不正利用による被害を防止するため、次のような措置により対策を講じる。

### 6.1 利用者への注意喚起

- ◇ 不正事案の未然防止のため、銀行・資金移動業者等は連携して、利用者に対してキャッシュカードおよび暗証番号、あるいはログイン ID およびパスワードを適切に管理し、取り扱うよう、継続的に注意喚起を行うことが重要である。
- ◇ また、利用者が実際に被害に遭った場合は、銀行または資金移動業者等への速やかな連絡や、捜査機関への被害事実等の事情説明を求めるとともに、調査への協力を求めることが望ましい。
- ◇ 不正事案が発生した場合には、悪意のある第三者が、利用者の口座情報や本人確認情報を不正に入手している可能性も想定されることから、銀行のウェブサイト等を通じて注意喚起を行うことが望ましい。

### 6.2 初動対応

- ◇ 銀行または連携先において不正アクセス等が判明した場合、被害発生・拡大を未然に防止する観点から、速やかに、銀行においては新規連携や資金移動業者等のアカウントへの資金のチャージを一時停止する等の対応を、連携先においてはサービス利用の制限、停止を行うこと等、お客さまの資産の保全を最優先に対応を検討する必要がある。
- ◇ 銀行と連携先双方において速やかに機能制限、停止、その他必要な措置を行う観点から、銀行口座と連携して利用する決済サービスに関連した不正アクセス、情報流出・漏洩が判明した場合にはただちに他方に連絡することとし、その場合の連絡先や連絡方法等を銀行と連携先間において取り決めておく等、被害拡大防止に向けた必要な態勢を整備しておくことが必要である。
- ◇ 資金移動業者等が複数の銀行と連携している場合において、他の銀行においても同様の事案が発生するおそれがある場合には、資金移動業者等は当該他の銀行に対してもただちに連絡し、被害拡大を未然に防止することに努めることが期待される。



- ◇ 利用者の不安や混乱を回避するため、銀行・資金移動業者等は適時、適切な情報発信、対外公表を行うよう努める。

### 6.3 被害を最小限にとどめる措置

- ◇ 万一不正利用が発生した際の被害を最小限にとどめる措置を講じることが必要である。

以 上

# 銀行口座との連携における不正防止 に関するガイドライン

(令和2年12月3日制定)

## 第1 はじめに

今般、悪意のある第三者が不正に入手した預金者の口座情報等をもとに当該預金者の名義で資金移動業者のアカウントを開設し、銀行口座と連携した上で、銀行口座から資金移動業者のアカウントへ資金をチャージすることで不正な出金を行う事象(以下「本事象」という。)が複数発生した。本事象では、資金移動業者において犯罪による収益の移転防止に関する法律(以下「犯罪収益移転防止法」という。)施行規則第13条第1項第1号に基づく確認を実施し、それに基づく銀行での取引時確認済みの確認及び口座振替契約の締結に際してキャッシュカードの暗証番号のみで認証するケースにおいて、被害の発生が確認されている。

銀行、資金移動業者は、それぞれ、犯罪収益移転防止法に基づく取引時確認義務を負い、また、各法令、監督指針、事務ガイドライン等においても、それぞれ、セキュリティ対策が求められている。

しかしながら、キャッシュレス化において決済手段の連携が進む中、犯罪収益移転防止法施行規則第13条第1項第1号に基づく銀行での取引時確認済みの確認により資金移動業アカウント(以下「アカウント」という。)が開設され、キャッシュカードの暗証番号のみで銀行口座との連携による入金(チャージ)や送金が可能なサービスについては、ひとたび銀行口座情報が不正に入手されてしまった場合には、本事象のように、当該連携の仕組みを悪用した犯罪の被害が生じうる。

当協会は、本事象を受けて、会員の資金移動業者のセキュリティ対策や銀行との連携サービスに関して緊急調査を実施した。同調査等を踏まえ、本ガイドラインは、銀行口座との連携における不正防止のために資金移動業者が講じるべき措置等の考え方及び具体例等を示したものである。

当協会の会員である資金移動業者においては、本ガイドラインの趣旨を踏まえ、自らの提供するサービスを改めて検証し、本ガイドラインに沿った対応を実施することが求められる。

## 第2 本ガイドラインの適用範囲

本ガイドラインは、当協会の会員である資金移動業者が提供する資金移動サービスを銀行口座と連携する場合において、資金移動業者側が不正防止のために講じるべき措置の考え方及び具体例等を示したものである。

会員の資金移動業者は、本ガイドラインに基づき、銀行口座とアカウントの連携に先立って確認すべき事項、連携後の態勢や被害発生時の対応等、自らの提供するサービスのリスクに応じて講じるべき措置等を検討し、実施されたい。

なお、本ガイドラインでは、資金移動業者側の対応措置等を示すにとどまるが、銀行をはじめとした金融機関、コード決済事業者やシステムベンダー、これらの業界団体等による指針やガイドライン等も参照のうえ、関係各社の連携した対応が不可欠である。

### 第3 銀行口座との連携に係る不正防止の対応に関する考え方

#### 1. 不正防止策の実施

##### (1) リスク評価等

- 資金移動業者は、アカウントと銀行口座を連携した口座振替によるチャージ機能を提供しようとする場合やその内容・方法を変更しようとする場合には、予め、連携先の銀行(以下、「提携銀行」という。)の口座振替サービスを含むサービス全体のリスクを評価する必要がある。その上で、協力して適切な不正防止策を講じる必要がある。  
すなわち、資金移動業者や銀行による確認・認証、口座連携、チャージなど、口座振替に係る一連のプロセスに脆弱性がないか確認し、問題があると認められた場合には、不正防止策を講じた上で、銀行口座との連携の開始やその内容・方法の変更を行う必要がある。
- また、銀行口座・資金移動サービスの不正利用やシステムへのサイバー攻撃などの手口は、日々、高度化・巧妙化することを踏まえ、資金移動業者は、定期的かつ適時にリスクを再評価し、不正防止策の継続的な改善・向上を図る必要がある。
- リスクの評価は、提携銀行と協力して実施することが重要であり、双方が相手方の作業に協力する必要がある。
- 口座振替に係る一連のプロセスに脆弱性が認められた場合には、それが解消されるまでの間、アカウントと銀行口座の連携は行わないこと、また、既に銀行口座と連携している場合には、当該銀行の口座からアカウントへの入金を一時的に停止し、改善を行う必要がある。

## (2) 提携銀行による不正防止策の確認

- 提携銀行の不正防止策について、資金移動業者が確認すべき事項の例は、以下のとおりである。
  - ① (1)のリスク評価を踏まえ、アカウントと銀行口座の連携時における認証手段及び方式がリスクに見合った、実効的な要素を組み合わせた多要素認証(\*)となっているか。
    - ※ なお、アカウントの連携後に口座振替によるチャージをする際の手続においても、一定の牽制の仕組みが設けられていることが望ましい。
  - ② 提携銀行のインターネットバンキングやコールセンター等における認証に用いる情報の登録・変更手続に堅牢な認証を求めているか。

### (\*) 「多要素認証」

多要素認証とは、本人だけが知りうる情報による認証(パスワード・秘密の質問等)、本人だけが所持しうる物による認証(キャッシュカード、登録済みの端末へのSMS等)、生体認証(顔、指紋、静脈等による認証)のうち、複数の要素を組み合わせた認証をいう。

## (3) 資金移動業者による不正防止策(認証等)

- 銀行における不正防止策のほか、資金移動業者は、(1)のリスク評価及び(2)の提携銀行による不正防止策の確認を踏まえ、下記①の対策を基本とし、それが困難な場合には②～⑤のいずれか若しくは複数の対策又はこれらと同等以上のリスクに見合った不正防止策を追加的に講じる必要がある。
  - ① 資金移動業の利用者に対し、公的個人認証や eKYC 等の方法により自ら取引時確認を行い、本人確認書類等により確認した当該利用者の情報と提携銀行が保有する情報を照合することにより、預金者と当該利用者の同一性を確認すること
    - ※ 提携銀行と照合可能な情報は、各銀行によって異なるものの、提携銀行と協力の上、両者の連携サービス全体において、預金者と当該利用者の同一性を確認する実効的な照合の方法を採用することが必要である。
  - ② 提携銀行に登録された預金者の携帯電話番号に資金移動業者における認証に必要な情報をSMSで送付するなど、電話の所持確認を行うこと

- ③ 提携銀行に登録された預金者の住所宛てに資金移動業者における認証に必要な情報を転送不要郵便で送付するなど、住所の確認を行うこと
  - ④ 提携銀行のキャッシュカードの所持確認を行うこと
  - ⑤ 銀行口座との連携後、初回のチャージから一定期間、チャージ上限額を犯罪に利用されるおそれが極めて低いと考えられる水準に設定すること
    - ※ 提携銀行における認証の内容と重複しない不正防止策を実施する必要がある。
    - ※ 資金移動業アカウント作成時における犯罪収益移転防止法上の取引時確認を同法施行規則 13 条第 1 項第 1 号に規定する方法により実施する場合には、実効的な取引時確認済みの確認、資金移動業者における継続的顧客管理の充実等の観点から、提携銀行の情報と照合することなどの方法により、資金移動業の利用者から申告を受けた本人特定事項(氏名・住所・生年月日)が正確か確認する必要がある。
- また、資金移動サービスのリスク・特性に応じて、例えば、チャージ金額が多額である場合には、認証の要素を追加するなどの措置が考えられる。加えて、認証による不正防止策のレベルや、資金移動サービスのリスク・特性に応じて、チャージ金額や回数の上限設定、モニタリング体制のレベルも個別に判断し、実効性のある措置を講じることが重要である。
- 加えて、提携銀行又は資金移動業者において、口座連携時、チャージ、決済等の利用があった旨を、預金者が銀行に登録したメールアドレス等に通知することにより、被害の早期発見を促す仕組みを講じることが有益である。
- ※ 提携銀行におけるメールアドレス等の登録・変更時の認証が堅牢であることに留意する必要がある。
- さらに、犯罪収益移転防止法第 3 条第 3 項に基づき国家公安委員会が作成・公表する犯罪収益移転危険度調査書の内容を勘案し、取引・商品特性や取引形態、取引に関係する国・地域、顧客属性等の観点から、自らが行う取引がテロ資金供与やマネー・ローンダリング等に利用されるリスクについて適切に調査・分析した上で、リスクに応じた適切な取引時確認の方法を採用する必要がある。また、テロ資金供与やマネー・ローンダリング、資金移動サービスの不正利用といった組織犯罪等の手法や態様の高度化・巧妙化を含めた環境変化や自社又は他の事業者における事件の発生状況を踏まえ、定期的かつ適時にリスクを認識・評価し、公的個人認証の導入を含め、取引時確認の向上を図って

いく必要がある。

- なお、口座振替に係る一連のプロセスに脆弱性が認められ、チャージを停止した資金移動業者がこれを再開する場合には、既存の口座振替契約の中に不正に締結された契約が存在するリスクを踏まえ、再開に先立ち、例えば、資金移動業者側で公的個人認証や eKYC 等の方法により既存利用者の取引時確認をやり直すことや相応の期間において既存利用者のチャージ上限額を犯罪に利用されるおそれが極めて低いと考えられる水準に設定すること等の対策を実施し、また、提携銀行側で不正な契約がないか確認作業を行うことや強化した認証方式により認証をやり直す等の対策を実施し、双方でリスクの低減に関する認識を共有する必要がある。

#### (4) モニタリング態勢

- 資金移動業者は、銀行口座との連携を行った場合において、資金移動アカウントへの不正なチャージ等が行われていないか、不正検知のモニタリングを行う必要がある。
- モニタリング態勢の整備にあたっては、銀行口座と連携した資金移動サービスのリスク・特性に応じて、チャージの手続も考慮し、通常の利用とは異なる頻度や金額での取引などについて、適切なシナリオ・閾値を設けるほか、過去の不正利用、詐欺被害、捜査機関等からの照会事例を分析するなど、早期に不正の疑いのある取引を検知できる仕組みを構築し、継続的に見直しを行うことで実効性を高める必要がある。
- また、不正が疑われる取引を検知した場合には、速やかに提携銀行と情報を共有し、必要に応じてサービスの一時的な利用停止等を実施すること、十分な調査を実施すること、預金者やアカウント保有者に通知することを適切に実行するための態勢を整備する必要がある。

#### (5) 銀行との契約において考えられる対応

- 以上を講じるため、資金移動業者は、提携銀行との間の契約において、あらかじめ、認証方法、モニタリング態勢や不正が検知された場合の対応等について具体的に合意しておくことが必要である。また、その際、提携銀行との役割分担や責任を明確化しておく必要がある。

## 2. 補償方針について

- 不正が判明した事案において、被害者から資金移動業者に対して補償の求めがあった場合、資金移動業者は、当該被害者が預金口座を有する提携銀行と連携し、速やかに被害金額の補償を実施する必要がある。ただし、被害者に過失がある場合等には個別対応を妨げるものではない。
- この場合、提携銀行と連携することによって、銀行の預金者に不利益が生じることのないよう、あらかじめ、提携銀行等との間で、預金者保護を最優先とした補償の方針を合意しておく必要がある。また、補償の方針(下記の⑤求償関係は除く。)については、提携銀行等と協力し、周知する必要がある。
- なお、補償の手續や提携銀行との責任の分担の内容は、個別具体的な契約によるものの、例えば、以下のような項目を契約に盛り込む必要がある。

### (補償に関して提携銀行と合意する項目の例)

- ① 被害者からの被害申告を受け付ける窓口
- ② 補償する場合の基準や手續(被害者に求める情報や、過失の有無の判断等)
- ③ 補償する場合の方法(補償の実施者を含む)
- ④ 補償する場合の補償範囲
- ⑤ いずれか一方が補償した場合の求償関係(損害の分担)

- 本事象では、被害者が銀行との間で預金契約を有するものの、資金移動業者との間では直接契約関係にない例であったが、他の不正取引の事案では、被害者が銀行、資金移動業者双方と契約関係にある例も想定される。いずれの場合であっても、銀行、資金移動業者のどちらに先に被害を申告したかによって補償の有無や範囲に差異が生ずるのは避けるべきであり、関係当事者の法的関係を踏まえつつも、提携銀行の定める基準や全国銀行協会による「預金等の不正な払戻しへの対応について」の申し合わせ等も参照し、迅速かつ丁寧に対応する必要がある。

## 3. 相談態勢について

- 資金移動業者は、銀行口座とアカウントの連携を行った場合において、提携銀行の預金者から資金移動サービスに関する問い合わせがあった場合にも、これを受け付け、責任を持って提携銀行と協力して真摯に対応する必要がある。



- この場合、あらかじめ、提携銀行との間で互いの問い合わせ対応窓口を取決めたうえで、担当部署と密に連携する必要がある。
- 銀行との連携に限らず、今後、決済手段を含むあらゆる金融サービスの連携の促進が見込まれるところ、問い合わせ窓口の一元化などにより、複数の決済手段の連携によって消費者に混乱が生じないように十分留意する必要がある。
- なお、相談窓口の設置にあたっては、消費者が安心してアクセスできるように、メールや電話等、一般にアクセス可能な方法を確保するとともに、広く周知する必要がある。
- また、不正事案の被害者や資金移動サービスのアカウント保有者からの相談事案の集積・分析を行い、リスクの早期検知、対応等の改善を行う必要がある。
- 加えて、提携銀行と相互に相手方への相談を促すこと(たらい回し)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、提携銀行とともに、発生原因の究明、改善措置、再発防止策を的確に講じる必要がある。

#### 4. 不正利用が発生した場合の対応態勢について

- 資金移動業者は、銀行口座とアカウントを連携したサービスを提供する場合には、提携銀行と協力の上、不正利用が発生した場合に備えた態勢の整備をすることが不可欠である。
- 資金移動業者側で不正利用の発生を認めた場合には、直ちに、対象となる提携銀行に通知の上、協力して被害の拡大防止に向けた対応を最優先すべきである。
- 例えば、一部の預金者情報が流出し、銀行口座とアカウントの連携における双方の本人認証プロセスに脆弱性があると考えられる場合には、一連のサービス全体としての認証の強化が行われ、安全性が確認されるまでの間は、対象となる提携銀行の口座からアカウントへのチャージを一時停止するなど、資金移動サービスを必要な範囲で制限する措置を講じる必要がある。
- 同時に、提携銀行等の関係者と連携の上、事実関係を調査し、被害の対象となったアカウントの保有者又は連携する銀行口座の預金者への通知や相談対応、当局や当協会への報告のほか、補償に関する対応を行う必要がある。
- また、資金移動業者が複数の銀行と連携している場合において、他の銀行に

においても同様の事案が発生するおそれがある場合には、当該他の銀行に対してもただちに連絡し、被害拡大を未然に防止することに努めることが期待される。加えて、利用者の不安や混乱を回避するため、資金移動業者及び提携銀行は適時・適切な情報発信・対外公表を行うよう努める。

- これらの対応を迅速に行うためには、あらかじめ、不正による被害が発生した場合の緊急連絡ルートや指揮命令系統の構築、提携銀行との連絡態勢、サービスの停止の手続や、補償に関する基準や手続等について、定めておくことが必要である。

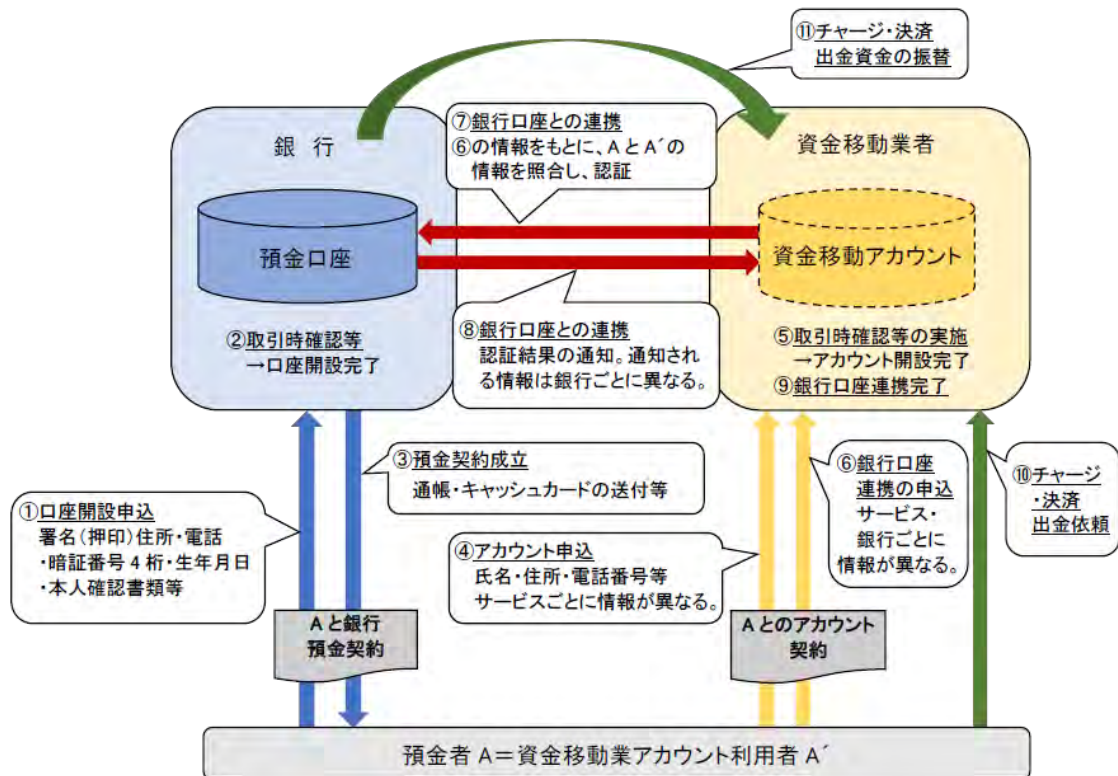
## 5. 当協会の取組み

- 当協会においても、資金移動サービスに関する苦情、問い合わせ窓口を設置しており、当協会に寄せられる相談や問い合わせに対し、本事象のような複数のサービスが連携した場合も踏まえた適切な対応をする。
- そして、当協会に寄せられる相談や問い合わせの内容に加え、会員から報告された不正事案を分析し、会員に共有すること、また、当協会の会員以外の連携先に関する事項についても、他の関係団体と協力し、速やかに会員を通じた連携が可能となるよう努める所存である。加えて、適時に本ガイドラインの適切性を評価し、必要に応じ、改訂を行っていく所存である。

以 上

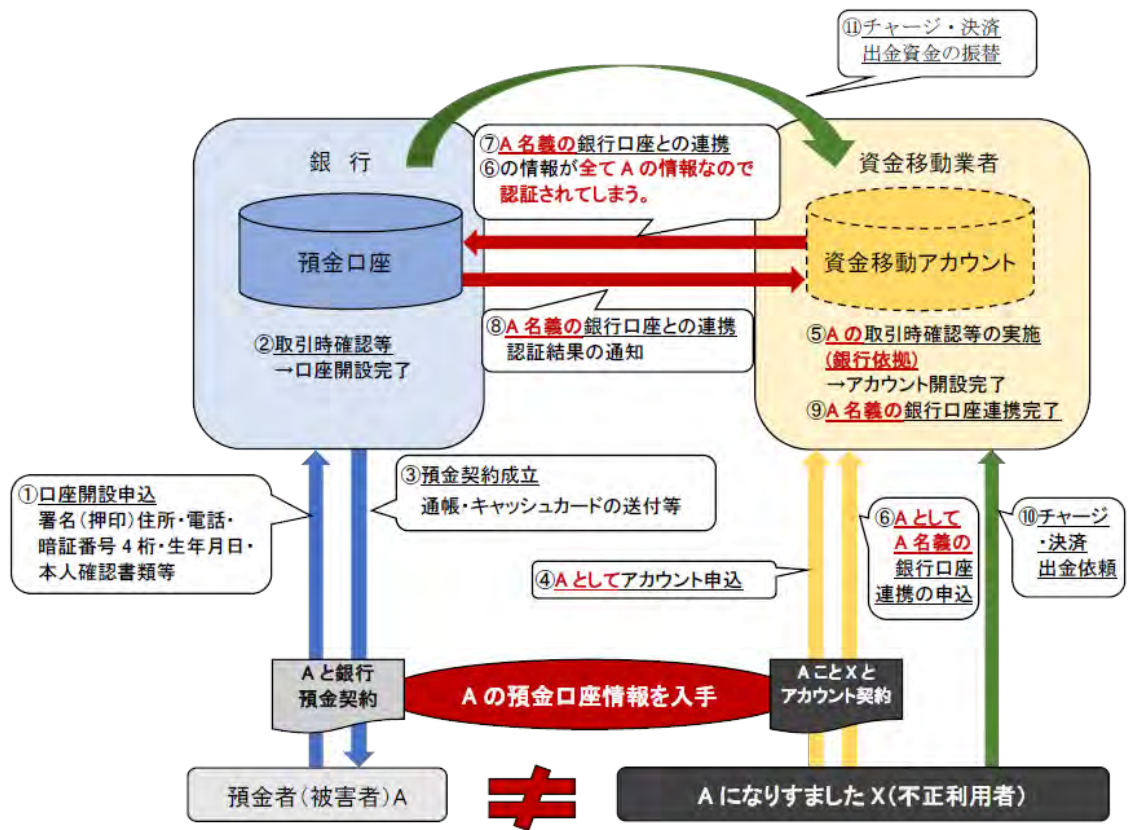
(参考)

(図1) 資金移動サービスと銀行口座の連携における一般的な各当事者の関係及び手続フロー



(参考)

(図 2) 今般の不正利用の事象における当事者の関係と事務フロー



## 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 案
<p>I 資金移動業者の監督上の評価項目</p> <p>(中略)</p> <p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p> <p><u>(新設)</u></p>	<p>I 資金移動業者の監督上の評価項目</p> <p>(中略)</p> <p><u>I-2-5 口座振替サービス等の他の事業者の提供するサービスとの連携</u></p> <p><u>I-2-5-1 主な着眼点</u></p> <p><u>I-2-5-2 監督手法・対応</u></p> <p><u>I-2-6 不正取引に対する補償</u></p> <p><u>I-2-6-1 主な着眼点</u></p> <p><u>I-2-6-2 監督手法・対応</u></p>

現 行	改 正 案
<p>I-2-1-2 取引時確認等の措置 (略)</p>	<p>I-2-1-2 取引時確認等の措置 (略)</p>
<p>I-2-1-2-1 主な着眼点</p> <p>資金移動業者の業務に関して、取引時確認等の措置及びマネロン・テロ資金供与対策ガイドライン記載の措置を的確に実施し、テロ資金供与やマネー・ローンダリング、資金移動サービスの不正利用といった組織犯罪等に利用されることを防止するため、以下のような態勢が整備されているか。</p> <p>(1) 取引時確認等の措置及びマネロン・テロ資金供与対策ガイドライン記載の措置を的確に行うための一元的な管理態勢が整備され、機能しているか。</p> <p>特に、一元的な管理態勢の整備に当たっては、以下の措置を講じているか。</p> <p>(注) 取引時確認等の措置の的確な実施に当たっては、「犯罪収益移転防止法に関する留意事項について」（平成24年10月金融庁）を参考にすること。</p> <p>① ～ ② (略)</p> <p><u>(新設)</u></p> <p>③ ～ ⑥ (略)</p>	<p>I-2-1-2-1 主な着眼点</p> <p>資金移動業者の業務に関して、取引時確認等の措置及びマネロン・テロ資金供与対策ガイドライン記載の措置を的確に実施し、テロ資金供与やマネー・ローンダリング、資金移動サービスの不正利用といった組織犯罪等に利用されることを防止するため、以下のような態勢が整備されているか。</p> <p>(1) 取引時確認等の措置及びマネロン・テロ資金供与対策ガイドライン記載の措置を的確に行うための一元的な管理態勢が整備され、機能しているか。</p> <p>特に、一元的な管理態勢の整備に当たっては、以下の措置を講じているか。</p> <p>(注) 取引時確認等の措置の的確な実施に当たっては、「犯罪収益移転防止法に関する留意事項について」（平成24年10月金融庁）を参考にすること。</p> <p>① ～ ② (略)</p> <p>③ <u>特定事業者作成書面等も踏まえつつ、リスクに応じた適切な取引時確認の方法を採用すること。また、テロ資金供与やマネー・ローンダリング、資金移動サービスの不正利用といった組織犯罪等の手法や態様の高度化・巧妙化を含めた環境変化や自社又は他の事業者における事件の発生状況を踏まえ、定期的かつ適時にリスクを認識・評価し、公的個人認証の導入を含め、取引時確認の向上を図ること。</u></p> <p>④ ～ ⑦ (略)</p>
<p>I-2-2-4 苦情等への対処（金融ADR制度への対応も含む） (略)</p>	<p>I-2-2-4 苦情等への対処（金融ADR制度への対応も含む） (略)</p>

現 行	改 正 案
<p><b>I-2-2-4-1 苦情等対処に関する内部管理態勢の確立についての主な着眼点</b></p> <p>資金移動業者による苦情等対処に関する内部管理態勢について、例えば、以下のような点に留意して検証することとする。</p> <p>① ～ ③（略）</p> <p>④ 利用者への対応</p> <p>イ. 苦情等への対処について、単に処理の手続の問題と捉えるにとどまらず事後的な説明態勢の問題として位置付け、苦情等の内容に応じ利用者から事情を十分にヒアリングしつつ、<u>可能な限り</u> 利用者の理解と納得を得て解決することを<u>目指しているか。</u></p> <p>ロ. ～ 二. （略）</p> <p>⑤ 情報共有・業務改善等</p> <p>イ. （略）</p> <p>ロ. 苦情等の内容及び対処結果について、自ら対処したものに加え、外部機関が介在して対処したものを含め、適切かつ正確に記録・保存しているか。また、これらの苦情等の内容及び対処結果について、指定ADR機関より提供された情報等も活用しつつ、分析し、その分析結果を継続的に利用者対応・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。</p> <p>ハ. ～ 二. （略）</p> <p>⑥ （略）</p> <p>イ. ～ ロ. （略）</p>	<p><b>I-2-2-4-1 苦情等対処に関する内部管理態勢の確立についての主な着眼点</b></p> <p>資金移動業者による苦情等対処に関する内部管理態勢について、例えば、以下のような点に留意して検証することとする。</p> <p>① ～ ③（略）</p> <p>④ 利用者への対応</p> <p>イ. 苦情等への対処について、単に処理の手続の問題と捉えるにとどまらず事後的な説明態勢の問題として位置付け、苦情等の内容に応じ利用者から事情を十分にヒアリングしつつ、<u>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></p> <p>ロ. ～ 二. （略）</p> <p>⑤ 情報共有・業務改善等</p> <p>イ. （略）</p> <p>ロ. 苦情等の内容及び対処結果について、自ら対処したものに加え、外部機関が介在して対処したものを含め、適切かつ正確に記録・保存しているか。また、これらの苦情等の内容及び対処結果について、指定ADR機関より提供された情報等も活用しつつ、分析し、その分析結果を継続的に <u>リスクの早期検知</u>、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。</p> <p>ハ. ～ 二. （略）</p> <p>⑥ （略）</p> <p>イ. ～ ロ. （略）</p>
<p><u>（新設）</u></p>	<p><b>I-2-5 口座振替サービス等の他の事業者の提供するサービスとの連携</b></p> <p><u>資金移動サービスの中には、銀行等の提供する口座振替サービスなど、他の事業者の提供するサービスと連携するサービス</u></p>

現 行	改 正 案
	<p><u>（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、資金移動業の利用者にとっては利便性の高いサービスとなり得る一方、例えば、悪意のある第三者が連携する預貯金口座（以下「連携口座」という。）の預貯金者になりすまし、資金移動サービスを介して不正取引を行うなど、資金移動業者のみで完結するサービスとは異なるリスクが介在するおそれがある。また、技術革新の進展により、今後、事業者間の連携は増え、連携に伴うリスクも高まる可能性があると考えられる。</u></p> <p><u>以上を踏まえ、連携サービスを提供する資金移動業者においては、資金移動業の利用者や連携先の利用者（以下、I-2-5及びI-2-6において「利用者等」という。）の利益の保護を含む資金移動業の適正かつ確実な遂行の観点から、当該リスクに応じた管理態勢を連携先と協力して構築することが重要であり、連携サービスを提供する資金移動業者の監督に当たっては、例えば以下のような点に留意するものとする。</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、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>I-2-5-1 主な着眼点</b></p> <p><u>(1) 内部管理態勢の整備</u></p> <p><u>① 経営陣は、連携サービスの導入時及びその内容・方法の変更時において、連携サービス全体につき利用者等の利益の保護に係る問題点を含め内在するリスクを内部管理部門に特定させ、これらを踏まえ、適時にリスクを低減させる態勢を整備しているか。</u></p> <p><u>② 内部管理部門は、連携サービスにおいて発生が見込まれ</u></p>



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

現 行	改 正 案
	<p><u>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）資金移動業者における不正防止策は、連携先の銀行等における不正防止策の内容と重複しないものとする必要がある点に留意する。また、連携先の銀行等において、電話番号など認証に利用される情報の登録・変更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資金移動業の適正かつ確実な遂行の観点から問題があると認められる場合には、その解決までの間、連携サービスを含むサービスの全部又は一部の一時的停止その他の適切な対応を行っているか。</u></p> <p><u>(3) 外部委託管理等</u>  <u>資金移動業者が連携サービスを行うに際し、資金移動業の利用者について、犯収法施行規則第13条第1項第1号等に規定する方法により取引時確認を行おうとするときは、当該資金移動業者は、他の特定事業者が当該利用者について取引時確認を行い、かつ、当該取引時確認に係る確認記録を保存し</u></p>

現 行	改 正 案
	<p><u>ていることの確認（以下「取引時確認済みの確認」という。）を行う必要がある。</u></p> <p><u>（注）取引時確認済みの確認には、資金移動業の利用者と振替口座（連携口座）の預貯金者等との同一性を確認することも含まれることに留意する。</u></p> <p><u>取引時確認済みの確認を含む取引時確認に関する業務を連携先に委託する場合又は連携先と協力して行う場合にあつては、例えば、以下のような点に留意するものとする。</u></p> <p><u>① 契約に先立ち、実効的な取引時確認済みの確認の方法を含む連携先に求める基準を策定し、当該基準に基づき、評価・検討のうえ、契約を行っているか。</u></p> <p><u>② 契約において、取引時確認に関する業務の内容、連携先との役割分担・責任、下記③を実施するために必要な事項を定めているか。</u></p> <p><u>③ 連携先における取引時確認に関する業務の実施状況を、定期的に又は必要に応じて確認すること等により、連携先が業務を適正かつ確実に遂行しているかを検証し、必要に応じて改善させるなど、連携先に対する必要かつ適切な監督等を行っているか。</u></p> <p><u>④ 実効的な取引時確認済みの確認、資金移動業者における継続的顧客管理の充実等の観点から、連携先の情報と照合するなどの方法により、資金移動業の利用者から申告を受けた本人特定事項（氏名・住所・生年月日）が正確か確認しているか。足許において住所の正確性の確認が困難である場合には、その確認を可能とするための計画を策定しているか。</u></p> <p><u>⑤ 利用者等の利益の保護を含む資金移動業者の業務の適正かつ確実な遂行の観点から必要がある場合には、契約を変更又は解除するなどの必要な措置を講じているか。</u></p>

現 行	改 正 案
	<p>(4) <u>利用者等への通知</u>  <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（電話番号宛でのSMS（ショートメッセージサービス）を含む）など、利用者等が連携事実及び連携内容を適時に確認する手段を講じているか。</u>  <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>(5) <u>不正取引の検知（モニタリング）</u>  <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>(6) <u>利用者等からの相談対応</u>  <u>① 利用者等からの連携サービスに関する相談等（以下「相談等」という。）の事例の蓄積と分析を行い、リスクの早期</u></p>

現 行	改 正 案
	<p><u>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> <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>I-2-5-2 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。</u></p> <p><u>さらに、利用者等の利益の保護を含む資金移動業の適正かつ確実な遂行の観点から重大な問題があると認められるときには、資金移動業者に対して、法第55条に基づく業務改善命令を発出することとする。また、重大、悪質な法令違反行為が認められるときには、法第56条に基づく業務停止命令等の発出を検討するものとする（行政処分を行う際に留意する事項はⅡ-3による。）。</u></p>
<p><u>(新設)</u></p>	<p><b>I-2-6 不正取引に対する補償</b></p> <p><u>資金移動サービスに関する不正取引により、利用者等に被害が生じるおそれがある。</u></p> <p><u>このような被害が発生した場合、資金移動業者においては、利用者等の利益の保護を含む資金移動業の適正かつ確実な遂行</u></p>

現 行	改 正 案
	<p><u>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。</u></p> <p><u>不正取引への対応に関する資金移動業者の監督に当たっては、例えば以下のような点に留意するものとする。</u></p> <p><b>I-2-6-1 主な着眼点</b></p> <p>① <u>資金移動サービスに関し、不正取引が行われたことにより発生した損失の補償その他の対応に関する方針（以下「補償方針」という。）を策定し、資金移動業の利用者への情報提供を行うとともに、不正取引が発生した場合に損失が発生するおそれのある資金移動業の利用者以外の者も容易に知りうる状態においているか。</u></p> <p><u>（注）「資金移動サービスに関し、不正取引が行われたことにより発生した損失」とは、資金移動業の利用者の意思に反して権限を有しない者の指図が行われたことにより発生した当該利用者の損失に限らず、資金移動業の利用者が連携口座の預貯金者になりすますことで預貯金者の意思に反して口座振替が行われたことにより発生した預貯金者の損失など、連携サービスの提供を起因として、連携先の利用者に発生した損失を含む。</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>資金移動サービスの内容に応じて、損失が発生するおそれのある具体的な場面毎の被害者に対する損失の補償の有無、内容及び補償に要件がある場合にはその内容</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資金移動業者と連携先の補償の分担に関する事項（被害者に対する補償の実施者を含む。）</u></p> <p>ニ. <u>補償に関する相談窓口及びその連絡先</u></p>

現 行	改 正 案
	<p><u>ホ. 不正取引の公表基準</u>  <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>③ <u>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>④ <u>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。</u></p> <p><b>I-2-6-2 監督手法・対応</b></p> <p>(1) <u>問題認識時</u>  <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。</u></p> <p><u>さらに、利用者等の利益の保護を含む業務の適正かつ確実な遂行の観点から重大な問題があると認められるときには、資金移動業者に対して、法第55条に基づく業務改善命令を发出することとする。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发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。）。</u></p>

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 案	
(中略)		(中略)	
<b>適否</b>	<b>審 査 内 容</b>	<b>適否</b>	<b>審 査 内 容</b>
<b>資金移動業に関する社内規則等（内閣府令第6条第13号）など</b>		<b>資金移動業に関する社内規則等（内閣府令第6条第13号）など</b>	
<b>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)	(略)	(略)
<input type="checkbox"/>	③高リスク取引を行う際には、統括管理者が承認を行い、また、情報の収集・分析を行った結果を記載した書面等を作成し、確認記録又は取引記録等と共に保存することとしているか。	<input type="checkbox"/>	③高リスク取引を行う際には、統括管理者が承認を行い、また、情報の収集・分析を行った結果を記載した書面等を作成し、確認記録又は取引記録等と共に保存することとしているか。
(新設)	(新設)	<input type="checkbox"/>	<u>特定事業者作成書面等も踏まえつつ、リスクに応じた適切な取引時確認の方法を採用することとしているか。また、定期的かつ適時にリスクを認識・評価し、取引時確認の向上を図ることとしているか。</u>
(略)	(略)	(略)	(略)
<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>		<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>	
(略)	(略)	(略)	(略)
<input type="checkbox"/>	苦情等への対処について、苦情等の内容に応じ利用者から事情を十分にヒアリングしつつ、 <u>可能な限り利用者の理解と納得を得て解決することを目指しているか。</u>	<input type="checkbox"/>	苦情等への対処について、苦情等の内容に応じ利用者から事情を十分にヒアリングしつつ、 <u>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)	(略)	(略)
<input type="checkbox"/>	苦情等の内容について、適切かつ正確に記録・保存をするとともに、記録・保存された苦情等に関する分析を行うことによって、利用者	<input type="checkbox"/>	苦情等の内容について、適切かつ正確に記録・保存をするとともに、記録・保存された苦情等に関する分析を行うことによって、 <u>リスク</u>



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 案
<p>対応・事務処理についての態勢の改善に継続的に役立てるとともに、苦情等の再発防止策・未然防止策の策定等に継続的に活用する態勢を整備しているか。</p> <p>(略) (略)</p>	<p>の早期検知、利用者対応・事務処理についての態勢の改善に継続的に役立てるとともに、苦情等の再発防止策・未然防止策の策定等に継続的に活用する態勢を整備しているか。</p> <p>(略) (略)</p>
<p><b>障害者対応に関する内部管理態勢等（ガイドラインI-2-4-1）</b></p>	<p><b>障害者対応に関する内部管理態勢等（ガイドラインI-2-4-1）</b></p>
<p>(略) (略)</p>	<p>(略) (略)</p>
<p><b>(新設)</b></p>	<p><b>口座振替サービス等の他の事業者の提供するサービスとの連携に関する内部管理態勢等（ガイドラインI-2-5-1）</b></p>
<p>(新設)</p>	<p><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。</p> <p><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。</p> <p><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。</p> <p><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。</p> <p><input type="checkbox"/> 不正取引を防止する観点から、連携サービスの導入時及びその内容・方法の変更時において、連携先と協力し、連携サービス全体のリスク評価を実施しているか。また、連携先におけるリスク評価の作業に協力しているか。</p> <p><input type="checkbox"/> 連携先との役割分担・責任を明確化しているか。</p> <p><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有効な不正防止策を講じているか。例えば、口座振替サービスとの連携に際し、資金移動業の利用</p>

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 案
	<p>者について、実効的な取引時確認を行い、適切かつ有効な不正防止策を講じているか。</p> <p><input type="checkbox"/> <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>※資金移動業者における不正防止策は、連携先の銀行等における不正防止策の内容と重複しないものとする必要がある点に留意する。</p> <p><input type="checkbox"/> <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> <p><input type="checkbox"/> <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> <p><input type="checkbox"/> <u>取引時確認済みの確認を含む取引時確認に関する業務を連携先に委託する場合又は連携先と協力して行う場合にあっては、例えば、以下のような点に留意して行っているか。</u></p> <p><input type="checkbox"/> <u>①契約に先立ち、実効的な取引時確認済みの確認の方法を含む連携先に求める基準を策定し、当該基準に基づき、評価・検討のうえ、契約を行っているか。</u></p> <p><input type="checkbox"/> <u>②契約において、取引時確認に関する業務の内容、連携先との役割分担・責任、下記③を実施するために必要な事項を定めているか。</u></p> <p><input type="checkbox"/> <u>③連携先における取引時確認に関する業務の実施状況を、定期的には又は必要に応じて確認すること等により、連携先が業務を適正かつ確実に遂行しているかを検証し、必要に応じ改善させるなど、連携先に対する必要かつ適切な監督等を行っているか。</u></p> <p><input type="checkbox"/> <u>④実効的な取引時確認済みの確認、資金移動業者における継続的顧客管理の充実等の観点から、連携先の情報と照合するなどの方法により、資金移動業の利用者から申告を受けた本人特定事項（氏名・住所・生年月日）が正確か確認しているか。足許に</u></p>

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 案
	<p> <input type="checkbox"/> おいて住所の正確性の確認が困難である場合には、その確認を可能とするための計画を策定しているか。  <input type="checkbox"/> ⑤利用者等の利益の保護を含む資金移動業者の業務の適正かつ確実な遂行の観点から必要がある場合には、契約を変更又は解除するなどの必要な措置を講じているか。  <input type="checkbox"/> 利用者等が早期の被害認識を可能とするため、口座振替サービス等との連携に際し、連携先と協力し、あらかじめ連携先に登録されている利用者等の電話番号やメールアドレス等の連絡先に通知する（電話番号宛での SMS（ショートメッセージサービス）を含む）など、利用者等が連携事実及び連携内容を適時に確認する手段を講じているか。  <input type="checkbox"/> 連携サービスについては、不正取引の防止の観点から、連携先と協力し、例えば以下のような事項を適切に実施するための態勢を整備しているか。  <ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・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</li> <li>・被害のおそれがある者に速やかに連絡すること</li> <li>・不正が確認された ID の停止等を実施すること</li> </ul> <input type="checkbox"/> 利用者等からの連携サービスに関する相談等（以下「相談等」という。）の事例の蓄積と分析を行い、リスクの早期検知並びに不正防止策及び利用者等からの相談対応の改善に活用するための態勢を整備しているか。  <input type="checkbox"/> 連携先に関する相談等も含め、真摯な対応を行うための態勢を整備しているか。また、連携先との具体的な協力方法と責任関係を明確化しているか。  <input type="checkbox"/> 連携先と相互に相手方に相談するよう促すなどの不適切な対応を                 </p>

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 案	
			<p>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。</p>
(新設)		<p><b>不正取引に対する補償に関する内部管理態勢等（ガイドラインI-2-6-1）</b></p>	
(新設)		<input type="checkbox"/>	<p>資金移動サービスに関し、不正取引が行われたことにより発生した損失の補償その他の対応に関する方針（以下「補償方針」という。）を策定し、資金移動業の利用者への情報提供を行うとともに、不正取引が発生した場合に損失が発生するおそれのある資金移動業の利用者以外の者も容易に知りうる状態においているか。</p>
		<input type="checkbox"/>	<p>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。</p> <p>イ. 資金移動サービスの内容に応じて、損失が発生するおそれのある具体的な場面毎の被害者に対する損失の補償の有無、内容及び補償に要件がある場合にはその内容</p> <p>ロ. 補償手続の内容</p> <p>ハ. 連携サービスを提供する場合にあっては資金移動業者と連携先の補償の分担に関する事項（被害者に対する補償の実施者を含む。）</p> <p>ニ. 補償に関する相談窓口及びその連絡先</p> <p>ホ. 不正取引の公表基準</p>
		<input type="checkbox"/>	<p>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。</p>
		<input type="checkbox"/>	<p>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。</p>
(略)	(略)	(略)	(略)