

# 前払式支払手段自主規制規則

(平成22年2月22日 制定)

(平成24年1月12日 一部改正)

(平成26年1月15日 一部改正)

(平成26年9月4日 一部改正)

(平成28年1月13日 一部改正)

(平成29年1月11日 一部改正)

## 第1章 総則

### (目的)

第1条 この規則は、前払式支払手段に係るサービスの促進及び利用者等の保護に資するため、前払式支払手段に係るサービスの適切な実施の確保を図ることを目的とする。

### (定義)

第2条 この規則において使用する用語の定義は、資金決済に関する法律で定める例によるほか、次の各号に掲げる用語の定義は、当該各号に定めるところによる。

- (1) 法 資金決済に関する法律をいう。
- (2) 政令 資金決済に関する法律施行令をいう。
- (3) 内閣府令 前払式支払手段に関する内閣府令をいう。
- (4) 証票等 証票、電子機器その他の物又は番号、記号その他の符号をいう。
- (5) サーバ型前払式支払手段 前払式支払手段のうち、当該前払式支払手段に係る金額情報が、当該前払式支払手段発行者の管理するセンターサーバに記録され、利用者に対して交付されるIDやIDと一体となって交付される書面、カード等には、価値情報が記録されていないものをいう。
- (6) 協会員 一般社団法人日本資金決済業協会に加入する前払式支払手段発行者をいう。

### (前払式支払手段の範囲)

第3条 次に掲げる証票等又は番号、記号その他の符号は、前払式支払手段に該当しないものとし、本規則は適用しない。

- (1) 日銀券、収入印紙、郵便切手及び証紙
- (2) ゴルフ会員権証、テニス会員権証等各種会員権であつて、証拠証券としての性格を有するもの
- (3) トレーディング、スタンプ等商行為として購入する者への販売であり、購入する事業者が消費者への転売を予定していないもの
- (4) 磁気カード又はICカード等を利用したPOS型カード
- (5) 本人であることを確認する手段等で証票等又は番号、記号その他の符号自体には価値が存

在せず、かつ、証票、電子機器その他のものに記録された財産的価値との結びつきがないものとして、以下に掲げるもの

イ 以下の要件をすべて満たす証票等又は番号、記号その他の符号（当該番号、記号その他の符号と一体となっている書面その他のものが交付されるものに限る。）

(イ) 当該証票等又は番号、記号その他の符号に頼らず、帳簿等その他の手段によって権利金額や回収の金額が管理されていること。

(ロ) 当初から、当該証票等又は番号、記号その他の符号以外の本人確認手段をもってすれば権利行使できる仕組みとなっており、実際にそのように運用されていること。

(ハ) 証票等又は番号、記号その他の符号が「証票等又は番号、記号その他の符号の提示により権利行使ができる」など、利用者が「前払式支払手段」と判断するような表示又は説明を行っていないこと。

ロ 以下の要件をすべて満たす番号、記号その他の符号（上記イに掲げるものを除く。）

(イ) 当初から、当該番号、記号その他の符号以外の本人確認手段（当該番号、記号その他の符号を発行した者が発行したものについては証票等に限る。）をもってすれば権利行使できる仕組みとなっており、実際にそのように運用されていること。

(ロ) 番号、記号その他の符号が「番号、記号その他の符号の提示により権利行使ができる」など、利用者が「前払式支払手段」と判断するような表示又は説明を行っていないこと。

(6) 証票等に記載若しくは記録され又はサーバに記録された財産的価値が証票等又は番号、記号その他の符号の使用に応じて減少するものではないもの

(適用除外)

第4条 次の各項に掲げる前払式支払手段については、本規則は適用しない。

2 次の各号に掲げる乗車券、入場券その他これに準ずるもの

(1) 乗車券、乗船券及び航空券

(2) 次に掲げる施設又は場所に係る入場券（通常入場券と併せて発行される遊園地その他これに類する施設の利用券を含む。）

イ 映画、演劇、演芸、音楽、スポーツ又は見せ物を不特定かつ多数の者に見せ、又は聴かせる場所

ロ 競馬場、競輪場、小型自動車競走場又はモーターボート競走場

ハ 美術館、遊園地、動物園、博覧会の会場その他不特定かつ多数の者が入場する施設又は場所でこれらに類するもの

(3) 前2号に掲げるもののほか、特定の施設又は場所の利用に際し発行される食券その他の証票等で、当該施設又は場所の利用者が通常使用することとされているもの

(4) 前各号に掲げる証票等と同等の機能を有する番号、記号その他の符号（利用者に対する物品の給付又は役務の提供が、専らインターネットなど電気通信回線を通じて行われる場合に利用されるものを除く。）

3 発行の日から起算して6月間に限り利用することができるもの

- 4 国若しくは地方公共団体又はこれらに準ずる法人として次に掲げる法人が発行する前払式支払手段
- (1) 自動車検査独立行政法人
  - (2) 日本中央競馬会及び日本放送協会
  - (3) 港務局及び地方道路公社
- 5 専ら発行する者(密接関係者を含む。)の従業員に対して発行される自家型前払式支払手段(専ら当該従業員が使用することとされているものに限る。)その他これに類するものとして次に掲げる前払式支払手段
- (1) 専ら発行者の従業員(当該従業員と同一の世帯に属する者を含む。以下この号において同じ。)に対して発行される第三者型前払式支払手段(法第3条第5項に規定する第三者型前払式支払手段をいう。)であつて、専ら当該従業員が使用することとされているもの
  - (2) 次に掲げる者が発行する保健施設、福祉施設又は福祉事業に係る前払式支払手段
    - イ 健康保険組合又は健康保険組合連合会
    - ロ 国家公務員共済組合、国家公務員共済組合連合会、地方公務員共済組合、全国市町村職員共済組合連合会又は日本私立学校振興、共済事業団
    - ハ 厚生年金基金又は企業年金連合会
    - ニ 企業年金基金
    - ホ 全国健康保険協会
    - ヘ 国民健康保険組合又は国民健康保険団体連合会
    - ト 国民年金基金又は国民年金基金連合会
    - チ 独立行政法人農業者年金基金
- 6 学校教育法第1条に規定する学校、同法第124条に規定する専修学校、又は同法第134条第1項に規定する各種学校を設置する者(国及び地方公共団体を除く。)が専らその学生、生徒(各種学校については、内閣府令第7条第2項で定める「特定課程」を履修する者に限る。)若しくは児童又は職員(以下、この項において「学生等」という。)に対して発行する前払式支払手段(専ら当該学生等が使用することとされているものに限る。)
- 7 一定の職域内に勤務する従業員又は当該従業員であつた者(これらの者と同一の世帯に属する者を含む。以下、この号において「従業員等」という。)の福利厚生のための売店その他の施設(以下、この号において「福利厚生施設」という。)に係る事業を営むものが専ら当該従業員等に対して発行する前払式支払手段(当該従業員等の福利厚生施設においてのみ使用することとされているものに限る。)
- 8 専ら特定の学校等(学校教育法第1条に規定する学校、同法第124条に規定する専修学校又は同法第134条第1項に規定する各種学校をいう。)の学生、生徒(各種学校の生徒にあつては、内閣府令第7条第2項に規定する特定課程を履修するものに限る。)若しくは児童又は職員(以下この項において「学生等」という。)又は当該学生等であつた者(以下この項において「学校等関係者」と総称する。)の利用に供される売店その他の施設(以下この条において「施設」という。)に係る事業を行うものが専ら当該学校等関係者に対して発行する前払式支払手段(当該学校等関係者に係る施設においてのみ使用することとされているものに限る。)とする。

- 9 法律の規定に基づき前受金の保全のための措置が講じられている取引に係る前払式支払手段のうち、次に掲げるもの
- (1) 割賦販売法第2条第5項に規定する前払式特定取引に係る商品の引渡し若しくは役務の提供又は同法第11条に規定する前払式割賦販売に係る商品の引渡しにおいて使用することとされている前払式支払手段
  - (2) 旅行業法第2条第3項に規定する旅行業務に関する取引において発行される前払式支払手段
- 10 その利用者のために商行為となる取引においてのみ使用することとされている前払式支払手段

## 第2章 法令等遵守及び経営管理

### (規模及び特性)

第5条 この章の規定は、協会員すべてに関係する事項を定めるものであり、この章の規定どおりの対応が協会員においてなされていない場合であっても当然にこの規則に違反するものではなく、協会員は、その規模や特性などに応じて、前払式支払手段の利用者の利益の保護の観点から必要な限度でこの規則を遵守すれば足りるものとする。

### (法令等遵守)

第6条 協会員は、前払式支払手段が重要な決済手段の一つとなっていることを十分に認識して、法令、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をいい、以下同じ。）、本規則及び社内規則等（当協会の定款、業務規程その他の規則を考慮し、協会員又はその役職員が遵守すべき規則をいう。なお、名称、形式を問わない。以下同じ。）を遵守し、健全かつ適切な業務運営に努めることとする。

- 2 協会員は、前払式支払手段に係る業務を適切に行うために、以下に掲げる諸法令等を遵守するものとする。
- (1) 資金決済に関する法律(政令及び内閣府令並びに事務ガイドラインを含む。)、刑法、民法、企業会計原則、私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律、各種行政法令、労働関係法令、個人情報保護に関する法律、障害者差別解消法その他の前払式支払手段に係る法令（上記以外の一般的な法令、条例等を含む。）
  - (2) 本規則（本規則に基づく他の規定がある場合には、これを含む。）
  - (3) 企業倫理等一般の社会規範
  - (4) 会社法及び定款（協会員が法人である場合に限り。）
  - (5) その他社内規則等に定める事項等
- 3 協会員は、法令等遵守態勢の整備を行うこととする。なお、法令等遵守態勢の整備としては、例えば、以下の各号の項目を示した社内規則等を整備することが考えられる。
- (1) コンプライアンスに係る基本方針及び役職員に対する周知徹底方法
  - (2) 具体的な実践計画や行動規範

- (3) 業務の透明性を確保するための情報開示基準及び手続
- (4) 法令等に則った業務運営が行われているかどうかの検証方法

(反社会的勢力による被害の防止)

第7条 協会員は、反社会的勢力による被害を防止し、前払式支払手段発行者に対する公共の信頼を維持するために、協会員における代表者、取締役及び執行役等の経営者（以下「経営陣」という。）自らが率先して断固たる態度で反社会的勢力との関係を遮断し、反社会的勢力の排除を進めるものとする。

2 協会員は、反社会的勢力による被害を防止するために、「企業が反社会的勢力による被害を防止するための指針について」（平成19年6月19日犯罪対策閣僚会議幹事会申合せ）の趣旨に則った社内態勢の整備を図らなければならない。

3 反社会的勢力への対応に関する態勢整備に際しては、例えば、以下の各号の項目を定めること又は整備することが考えられる。

(1) 反社会的勢力による被害防止に係る基本方針

イ 組織としての対応

ロ 外部専門機関（例えば、警察、暴力追放運動推進センター、弁護士等）との連携

ハ 取引を含めた関係遮断

ニ 有事における民事と刑事の法的対応

ホ 裏取引や資金提供の禁止

(2) 協会員が当事者となる契約における反社会的勢力排除条項の導入

(3) 反社会的勢力対応部署による一元的な管理態勢の構築（データベースの整備、外部専門機関との連携等）

(4) 適切な事前審査の実施

(5) 適切な事後検証の実施

(6) 反社会的勢力との取引解消に向けた取組み

4 不当要求及び被害防止に関する態勢整備に際しては、例えば、以下の各号の項目を定めること又は整備することが考えられる。

(1) 反社会的勢力により不当要求が発生した場合の対応マニュアル

(2) 反社会的勢力による被害防止のための社内態勢

(3) 反社会的勢力による被害防止に係る規定の担当役職員に対する周知徹底方法

(4) 反社会的勢力による被害防止の取組が適切かどうかの検証方法

(経営管理)

第8条 前払式支払手段が決済手段として健全な発展を実現していくためには、経営陣自らが率先して法令等遵守態勢の整備等に努める等、利用者の利益の保護に問題が生じることがないよう経営を行うことが重要である。そのため、経営陣は、業務推進や利益拡大といった業績面のみならず、業務の適正な運営を確保するため、法令等の遵守をチェックする内部管理部門及び被監査部門とは独立して法令等の遵守をチェックする内部監査部門の機能を強化するとともに

に、反社会的勢力からの被害を防止するための対応態勢を構築するなど、法令等遵守態勢の確立及び整備を経営上の最重要課題の一つとするものとする。

特に、経営陣は、法令等に照らして重大な問題が発生した場合には、社内規則等に則った内部管理部門への迅速な連絡、経営陣への報告、監督当局への第一報、事後対応における内部牽制機能の適切な発揮、再発防止のための改善策の策定及び情報開示等について適切に対処する必要があることに留意することとする。

2 協会員は、社内規則等において、例えば、以下の各号の項目について具体的内容を記載することが考えられる。

- (1) 法令等遵守及び適正な業務運営を経営の重要課題とした基本方針（ポリシー）
- (2) 経営陣の責務（特に、コンプライアンス態勢の構築）
- (3) 内部管理部門を担当する部署及び責任体制
- (4) 反社会的勢力への対応態勢の構築
- (5) 内部管理部門による検査、監視及び牽制態勢
- (6) 内部監査部門の整備、監査業務内容及び監査結果の処理（個人業者にあつては、業務を適切に遂行しているか検証するための方法及び経営者の責任）
- (7) 法令等の違反など、重大な問題が発生した場合の社内態勢（経営陣への報告、関係当局への報告及び届出、事実関係の調査、利用者への対応、再発防止策の策定、情報開示並びに責任の明確化等を含む。）

（法令等遵守態勢の整備等）

第9条 協会員は、利用者の利益の保護の観点から、以下の事項を確保するために内部管理態勢の確立及び整備を行うことを会社の基本方針として定めることとする。

- (1) 法令等遵守（コンプライアンス）
  - (2) 適正な業務運営
- 2 協会員は、法令等遵守態勢の整備を行うために、例えば、会社の意思決定機関において、以下の各事項を決定することが考えられる。
- (1) 内容に関する事項
    - イ 基本方針（ポリシー）
    - ロ 経営陣の責任あるコンプライアンス態勢の構築
    - ハ 遵守すべき内容及び適正な業務運営に関する内容を具体的に定めた社内規則等及びマニュアル類
    - ニ 社内規則等の違反があつた場合の違反者に対する懲戒処分を定めた社内規則その他の実効性確保の措置
  - (2) 組織（体制）に関する事項
    - イ 法令等遵守に係る組織及び権限
    - ロ 内部管理について責任を負うべき役員等の者及び事業所ごと又は特定された複数の事業所ごとの責任者
    - ハ 内部監査について責任を負うべき役員等の者その他の機関

(3) 以下の部門（担当者）の設置に関する事項

- イ 内部管理部門（担当者） 法令及び社内規則等を遵守した業務運営を確保するための内部事務管理を行う部門（担当者）をいう。
- ロ 内部管理統括部門（担当者） 内部管理部門が複数存在する場合に、各業務の内部管理事項の統括を行うために必要に応じて定めることができる部門（担当者）をいう。
- ハ 内部監査部門（担当者） 内部管理部門とは別に設置され営業部門から独立した検査、監査又は監督を行う部門（担当者）をいう。

(4) 行動計画等に関する事項

- イ 第1号及び第2号並びに第5号及び第6号の事項を実践するための行動計画及び行動規範
- ロ 本項の各事項を役職員に周知徹底するための措置

(5) 評価及び検査等に関する事項

- イ 法令等遵守に係るモニタリング及び検査に関する事項
- ロ 内部監査部門の監査に関する事項

(6) 上記各事項の改善策の策定

3 協会員は、障害者への対応に当たって、利用者保護及び利用者利便の観点も含め、以下の各号の対応を行う態勢を整備することとする。

- (1) 障害者差別解消法及び「金融庁所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針」に則り適切な対応を行うこと。
- (2) (1)の対応の状況を把握及び検証し、対応を行う態勢の見直しを行うこと。

(内部管理部門及び牽制態勢の整備)

第10条 協会員は、各部門の業務に関して不適切な取扱いを確認した場合に、速やかに内部管理部門に報告が行われ、その報告内容を内部管理部門において調査することができる態勢を整備することとする。

(内部管理部門による重大問題の報告等)

第11条 協会員は、諸法令等の違反、不正行為その他適正な業務運営に重大な影響があると認められる問題を役職員が確認した場合に、役職員が経営陣、内部管理部門及び内部監査部門に適切に報告をすることができる態勢を整備することとする。

- 2 協会員は、問題に関与した部署から独立した内部監査部門が、速やかに事実関係（当該行為者の氏名、職名若しくは、職歴、当該行為の概要、発覚年月日、発生期間又は発覚の端緒等をいう。）の調査を行う態勢を整備することとする。
- 3 協会員は、上記により確認された問題が諸法令等に照らして重要な問題と認められる場合は、速やかに監督当局に届け出る態勢を整備することとする。
- 4 刑罰法令に抵触しているおそれのある事実が発覚した場合においては、警察等関係機関等への通報を直ちに行わなければならない。
- 5 協会員は、上記により確認された問題について、発生原因の分析を行い、責任の明確化や再

発防止策の策定が行われる態勢を整備することとする。

- 6 協会員は、第1項のうち、特に、内部通報又は報告を行った役職員が不利益を受けることがなく、これを保護する態勢を整備することとする。

(内部監査態勢の構築等)

第12条 協会員の経営陣は、前払式支払手段に係る業務に関する内部監査の重要性を認識するとともに、例えば、以下の事項を考慮した上で、内部監査の目的を適切に設定することとする。

- (1) 被監査部門が法令等に則り、適切に業務を行っていること。
- (2) 被監査部門が、過去に指摘された問題について適切に業務を改善していること。

2 協会員の経営陣は、内部監査部門について、人事、設備及び予算等について、その機能が十分に発揮できる体制整備等を措置することとする。

3 協会員の内部監査部門は、監査対象部門、対象業務や監査時期等を記載した監査計画を事業年度ごとに策定することとする。

4 協会員の経営陣は、内部監査の結果に基づき改善策を策定し、実施する体制を定めることとする。

5 協会員は、内部監査部門を、営業部門及び内部管理部門のうち顧客対応を行う部署等、監査を受けるべき部門から独立した組織としなければならない。

(外部監査の利用)

第13条 協会員は、外部監査を利用する場合には、以下の事項を実践することとする。

- (1) 外部監査人に対して監査目的を明確に指示すること。
- (2) 監査結果を業務改善に活用するための態勢を整備すること。

(重要問題の公表)

第14条 協会員は、業務方法の変更や重要な問題の発生等において、利用者の利益の保護のために必要がある場合には、速やかに、対象となる情報を公表することとする。

### 第3章 表示・情報提供

(表示又は情報の提供義務)

第15条 協会員は、前払式支払手段を発行する場合には、その発行する前払式支払手段の種類に応じ、次条以下に定める方法により、次の各号に掲げる事項（以下「表示事項」という。）について、表示又は情報の提供をしなければならない。

- (1) 氏名、商号又は名称
- (2) 前払式支払手段の支払可能金額等
- (3) 物品の購入若しくは借受けを行い、若しくは役務の提供を受ける場合にこれらの代価の弁済のために使用し、又は物品の給付若しくは役務の提供を請求することができる期間又は期限が設けられているときは、当該期間又は期限

- (4) 前払式支払手段の発行及び利用に関する利用者からの苦情又は相談に応ずる営業所又は事務所の所在地及び連絡先
- (5) 前払式支払手段を使用することができる施設又は場所の範囲
- (6) 前払式支払手段の利用上の必要な注意
- (7) 電磁的方法により金額（金額を度その他の単位により換算して表示していると認められる場合の当該単位数を含む。以下、この号において同じ。）又は物品若しくは役務の数量を記録している前払式支払手段にあつては、その未使用残高（法第3条第1項第1号の前払式支払手段にあつては代価の弁済に充てることができる金額をいい、同項第2号の前払式支払手段にあつては給付又は提供を請求することができる物品又は役務の数量をいう。）又は当該未使用残高を知ることができる方法
- (8) 前払式支払手段の利用に係る約款若しくは説明書又はこれらに類する書面（以下この条において「約款等」という。）が存する場合には、当該約款等の存する旨

2 前項に定める「発行する場合」とは、次の各号に掲げるいずれかの場合をいう。

- (1) 前払式支払手段を流通に置くことにより、利用者が使用することができる状態にする場合
- (2) 加算型前払式支払手段の金額又は物品若しくは役務の数量の記録の加算が行われる場合

（書面その他の物を利用者に交付する場合の表示義務）

第16条 協会員は、前払式支払手段を発行する場合（当該前払式支払手段に係る証票等又は当該前払式支払手段と一体となっている書面その他の物を利用者に対して交付する場合に限る。）には、次の各号に掲げる事項に留意して、当該証票等又は前払式支払手段と一体となっている書面その他の物に、前条第1項各号に掲げる事項を表示しなければならない。

- (1) 前条第1項各号に掲げる事項を漏れなく表示すること。
- (2) 利用者が読みやすく、理解しやすい用語を用いて正確に表示すること。
- (3) 前払式支払手段が発行後に譲渡される場合にも、当該前払式支払手段を使用する者が必要に応じて知りうる方法により表示すること。

（書面その他の物を利用者に交付する場合における表示義務の緩和措置）

第17条 協会が協会員に係る第15条第1項第4号から第8号までに掲げる事項を前払式支払手段の利用者に周知する場合には、当該協会員は、当該協会員が発行する前払式支払手段に係る証票等又はこれと一体となる書面その他の物に当該事項を表示しないことができる。

2 前払式支払手段の面積が狭いために第15条第1項各号に掲げる事項を明瞭に表示することができないときは、同条の規定にかかわらず、次の各号に掲げる要件のすべてを満たす場合に限り、同項第5号又は第6号に掲げる事項については、これらの事項のうち主要なもののみを表示することで足りる。

- (1) 約款、しおり等に同項第5号及び第6号に掲げる事項についての表示があること。
- (2) 前払式支払手段が一般に購入される際に当該約款等がその購入者に交付されること。

（書面その他の物を利用者に交付しない場合の情報提供義務）

第18条 協会員は、前払式支払手段に係る証票等又は当該前払式支払手段と一体となっている書面その他の物を利用者に交付することがない場合には、以下の各号に掲げる方法のいずれかの方法により、利用者に対し、第16条第1項各号に掲げる事項に関する情報を提供しなければならない。

- (1) 利用者に対してEメールで送信する方法
- (2) 協会員のウェブサイトに掲載し、利用者に関連させる方法
- (3) チャージ機等、前払式支払手段の発行や加算を行うことができる電子機器に表示する方法

2 協会員は、前項に定める方法により情報を提供する場合には、利用者が前払式支払手段を購入する際に、第15条第1項各号に掲げる事項に該当する情報を確認することができるようにしなければならない。ただし、当該前払式支払手段が加算型前払式支払手段であって、当該加算が行われる場合には、この限りではない。

3 協会員は、第1項に定める方法により、情報を提供するときは、利用者が前払式支払手段を購入した後も、必要に応じて当該情報を確認することができるようにしなければならない。なお、当該情報に変更が生じた場合には、速やかに、当該変更後の情報を提供する措置を講じなければならない。

#### 第4章 前払式支払手段の払戻し

(払戻し義務)

第19条 協会員は、次の各号のいずれかに該当するときは、前払式支払手段の保有者に対し、当該前払式支払手段の残高として次項に定める計算式により算出される金額を払い戻さなければならない。

- (1) 前払式支払手段の発行の業務の全部又は一部を廃止した場合（相続又は事業譲渡、合併若しくは会社分割その他の事由により当該業務の承継が行われた場合を除く。）
- (2) 協会員が第三者型発行者である場合において、法第27条第1項又は第2項の規定により法第7条の登録を取り消されたとき。

2 前項に規定する払戻金額は、次の計算式により算出された金額とする。

（払戻しの公告をした日以前の直近基準日の未使用残高＋直近基準日の翌日から払戻基準日までの発行額）－（直近の基準日の翌日から払戻基準日までに使用された金額及び有効期限の到来その他の理由により使用することができなくなった金額の合計額）

3 協会員は、第1項に基づく払戻しを行うに当たっては、協会定款施行規則に定めるところにより、協会に対し、当該払戻手続の実施予定等について報告することとする。

(払戻しの公告等)

第20条 協会員は、前条に定める払戻しを行おうとするときは、次項に定める方法により、以下の各号に掲げる事項を当該前払式支払手段の保有者に周知する措置を取らなければならない。

- (1) 当該払戻しをする旨
- (2) 当該払戻しを行う前払式支払手段発行者の氏名、商号又は名称

- (3) 当該払戻しに係る前払式支払手段の種類
- (4) 当該払戻しに係る前払式支払手段の保有者は、60日を下らない一定の期間内に申出をすべきこと。
- (5) 前号の申出をしない前払式支払手段の保有者は、当該払戻しの手続から除斥されるべきこと。
- (6) 当該払戻しに関する問い合わせに応ずる営業所又は事務所の連絡先
- (7) 第4号の申出の方法
- (8) 当該払戻しの方法
- (9) その他当該払戻しの手続に関し参考となるべき事項

2 前項に定める周知の措置は、以下の各号のすべての方法によらなければならない。

- (1) 前項第1号から第5号までの事項を時事に関する事項を掲載する日刊新聞紙により公告
- (2) 前項第1号から第9号までの事項がすべての営業所又は事務所及び加盟店の公衆の目につきやすい場所に掲示されるような措置

3 前項の規定にかかわらず、物品の給付又は役務の提供がインターネットを通じて行われる場合にのみ利用される前払式支払手段の場合には、前項第2号に定める掲示に代えて、以下の各号のいずれかの方法により情報を提供しなければならない。

- (1) 保有者に対してEメールを送信する方法
- (2) 協会のウェブサイトに掲載し、利用者に見せさせる方法
- (3) チャージ機等、前払式支払手段の発行や加算を行うことができる電子機器に表示する方法

4 協会は、前2項に定める公告に加え、払戻し手続の対象となる前払式支払手段の使用態様等を踏まえ、例えば、自社や加盟店のウェブサイト、所属する団体等や協会のウェブサイト、独立行政法人国民生活センターのウェブサイトにおいても掲示を行うなど、適切な周知の措置を講じることが望ましい。

5 協会は、第2項の規定による公告をしたときは、直ちに、内閣府令別紙様式第24号により作成した届出書に、当該公告の写しを添付して、金融庁長官に提出しなければならない。

(払戻し手続等)

第21条 協会は、前条第1項第4号の期間（以下「払戻し期間」という。）内に払戻しの申出を行った前払式支払手段の保有者に対し、以下の各号に掲げる場合を除き、当該保有者の保有する前払式支払手段について、第19条第2項に基づき算出した金額を払い戻さなければならない。

- (1) 申出に係る前払式支払手段が偽造、変造されたものであることその他の理由により、保有者が権利を有しないと認められる場合
- (2) 保有者が前条第1項第7号に定める申出の方法によらずに申し出た場合

2 協会は、前項各号に該当するとして、払戻しを行わない場合には、当該前払式支払手段の保有者に対し、払戻しを行わない旨及びその理由を説明するよう努めなければならない。

(払戻し完了の届出等)

第22条 協会員は、法第20条第1項の規定による払戻しが完了したときは、内閣府令別紙様式第25号に従い、次に掲げる事項を記載した報告書を金融庁長官に提出しなければならない。

- (1) 内閣府令第41条第1項各号に掲げる合計額並びに同項第1号イ及びロ並びに第2号イ及びロに掲げる額
- (2) 内閣府令第40条第3項各号に掲げる合計額並びに同項第1号イ及びロ並びに第2号イ及びロに掲げる額
- (3) 第20条の規定により掲示をした期間
- (4) 第20条第4号の期間内に申出をした前払式支払手段の保有者（以下この号において「保有者」という。）の数及び当該保有者の保有する前払式支払手段の未使用残高の総額
- (5) 当該払戻しの手続において、保有者に払い戻した額の総額
- (6) 当該払戻しの手続によって除斥された保有者の保有する前払式支払手段の当該払戻基準日における未使用残高の総額

2 協会員は、法第20条第1項の規定による払戻しを完了することができないときは、速やかに、内閣府令別紙様式第26号により作成した届出書を金融庁長官に提出しなければならない。

(任意の払戻し原則禁止)

第23条 協会員は、第20条第1項各号に定める場合を除き、原則として、その発行する前払式支払手段について、保有者に払い戻してはならない。

(任意の払戻し禁止の例外)

第24条 前条の定めにかかわらず、協会員は、払戻金額が少額である場合その他の前払式支払手段の発行の業務の健全な運営に支障が生ずるおそれがない場合として、以下の各号に掲げる場合のいずれかに該当する場合には、その発行する前払式支払手段について、保有者の申出に応じて、払戻しを行うことができる。

なお、第1号又は第2号に基づく払戻金額を把握するときは、第3号により払い戻された金額は第1号又は第2号における払戻金額に含まないものとして把握することとする。

- (1) 基準日を含む基準期間における払戻金額（第19条第1項の規定により払い戻された金額を除く。次号において同じ。）の総額が、当該基準日の直前の基準期間において発行した前払式支払手段の発行額の20パーセントを超えない場合
- (2) 基準日を含む基準期間における払戻金額の総額が、当該基準期間の直前の基準日における基準日未使用残高の5パーセントを超えない場合
- (3) 保有者のやむを得ない事情により当該前払式支払手段の利用が著しく困難となった場合

2 協会員は、前項第1号又は第2号に基づき、払戻しを行うときは、当該各号に掲げる金額を超える場合には期中であっても払い戻すことができなくなることを踏まえ、必要に応じて期中にあっては払戻しの実績を把握することとするなど、法令に定める上限を越えて払戻しが行われることを防止するための態勢を整備しなければならない。

3 協会員は、第1項第3号に基づく払戻しを行うときは、必要に応じて、保有者に対し、当該払戻しに係る理由を確認しなければならない。

(任意の払戻しに係る手続)

第25条 協会員は、前条第1項に基づき、その発行する前払式支払手段の払戻しを行うときは、例えば、保有者が「無制限に払戻しが可能である」と誤認することがないように、払戻しに応じる手続について、適切に説明しなければならない。

## 第5章 加盟店の管理

(加盟店の管理)

第26条 第三者型発行者である協会員は、例えば、社内規則等において、以下の各号に掲げる事項を定める等前払式支払手段の不適切な使用を防止する措置を講じなければならない。

- (1) 加盟店契約を締結する際に、当該契約相手先が公序良俗に照らして問題のある業務を営んでいないことを確認する方法
- (2) 加盟店契約締結後において、加盟店の業務に公序良俗に照らして問題があることが判明した場合に、速やかに加盟店契約を解除する等の措置を講じるための手続
- (3) 加盟店契約締結後において、以下の事項について把握するための手続
  - イ 加盟店の業態が変更されるなど、その提供する物品、役務が著しく変更された場合に、その旨及び内容
  - ロ 加盟店契約時に確認した事項に著しい変更があった場合に、その旨及び内容
  - ハ 一定期間における前払式支払手段の使用実績

2 前項第3号ハにおいて把握した前払式支払手段の使用実績については、加盟店を管理する部署とは別の部署が当該実績及び支払金額の正確性を検証することとする。

## 第6章 システムリスク管理等

(システムリスク管理)

第27条 協会員は、コンピュータシステムのダウンや誤作動等、システムの不備、サイバーセキュリティ事案等により、又は、コンピュータが不正に使用されることにより利用者や前払式支払手段発行者が損失を被るリスク（以下「システムリスク」という。）が存在することを認識し、適切にシステムリスク管理を行うため、前払式支払手段の発行の業務におけるシステムの利用状況に応じて、システムに障害が発生することにより前払式支払手段の発行業務に支障を来すおそれがある場合には、本条第3項に定める措置のうち、必要に応じた態勢整備を行う。

2 特に、ICカードを用いた前払式支払手段やサーバ型前払式支払手段については、発行者が使用するシステムに障害が発生した場合には、発行額、回収額、未使用残高の把握ができなくなるおそれや、前払式支払手段の発行業務が継続不可能となるなど利用者にも多大な損害を及ぼすおそれがあることから、特にシステムリスク管理を適切に行う必要がある。

また、磁気型・紙型の前払式支払手段を発行する場合であっても、システム障害により前払式支払手段の発行の業務に支障を来すおそれがある場合には、必要に応じた態勢整備を行う。

なお、必要に応じた態勢整備とは、前払式支払手段発行者の規模、前払式支払手段の発行の業務におけるコンピュータシステムの占める役割などの特性に応じた態勢をいう。

- 3 前2項に基づき、協会員は、協会員の構築したシステムに障害が発生することによる利用者の損害発生防止のため、以下の措置を講じるものとする。
- (1) 協会員が営む前払式支払手段の発行に係る業務におけるシステムリスクについて経営者をはじめ、役職員がその重要性を十分認識し、定期的なレビューを行うとともに、以下の方針を含むリスク管理の基本方針の策定等
    - イ セキュリティポリシー（組織の情報資産を適切に保護するための基本方針）
    - ロ 外部委託先に関する方針
  - (2) コンピュータシステムのネットワーク化により、システムリスクが顕在化した場合にその影響が広域化・深刻化する傾向にあり、経営に重大な影響を与える可能性があることを踏まえ、客観的な水準が判定できるものを根拠として、システムリスク管理態勢の整備を行い、システム障害の把握又は分析、リスク管理の実施結果や技術進展等に応じて、システムリスク管理態勢の見直しを継続的に実施すること
  - (3) システムリスク管理部門により定期的に又は適時にリスクを洗い出し、評価及び対応策を検討すること
  - (4) 情報セキュリティ管理として、情報資産を適切に管理するための方針策定、組織体制や社内規程、内部管理態勢の整備など次条に定める措置を講じること
  - (5) サイバーセキュリティ管理として、サイバー攻撃に備えて、第27条の3に定める対策を講じること
  - (6) システムの企画・開発・運用管理において、開発計画、計画の進捗管理、テスト実施に関する適切な手続を定めるとともに、専門性を持った人材の確保、育成に努めること
  - (7) 組織の規模や体制等に応じて、システム部門から独立した内部監査部門が、システム関係に精通した要員による定期的にシステムリスクに関する業務全体をカバーした監査（重要な外部委託先に対する監査を含む。）を行い、監査の結果の経営者への報告
  - (8) システムに係る外部委託業務及びシステム関連事務を外部委託する場合について、適切なリスク管理
  - (9) 客観的な水準が判定できるもの（例えば「金融機関等におけるコンティンジェンシープラン（緊急時対応計画）策定のための手引書」（公益財団法人金融情報システムセンター編）を参考として、コンティンジェンシープランを策定し、緊急時態勢を構築すること
  - (10) システム障害が発生した場合に、利用者は無用の混乱を生じさせないよう適切な措置を講じるため、果たすべき責任や採るべき対応について、具体的に定めるとともに、経営陣自らが指揮を執る訓練を行うこと

（情報セキュリティ管理）

第27条の2 協会員は、情報資産を適切に管理するため、以下の措置を講じるものとする。

- (1) 情報資産を適切に管理するための方針の策定、組織態勢の整備、社内規程の策定、内部管理態勢の整備

- (2) 他社における不正・不祥事件も参考に、情報セキュリティ管理態勢の PDCA サイクルによる継続的な改善を図ること
- (3) 情報の機密性、完全性、可用性を維持するために、情報セキュリティに係る管理者を定め、その役割・責任を明確にした上で、管理すること。また、その管理者は、システム、データ、ネットワーク管理上のセキュリティに関することについて統括していること
- (4) コンピュータシステムの不正使用防止対策、不正アクセス防止対策、コンピュータウイルス等の不正プログラムの侵入防止対策等を実施すること
- (5) 利用者の重要情報を網羅的に洗い出し、把握、管理すること
- (6) 洗い出した利用者の重要情報について、重要度判定やリスク評価を実施し、重要度やリスクに応じて情報管理ルールを策定すること
- (7) 利用者の重要情報について、不正アクセス、不正情報取得、情報漏えい等を牽制、防止する仕組みを導入すること
- (8) 機密情報について、暗号化やマスキング等の管理ルールや、暗号化プログラム、暗号鍵、暗号化プログラムの設計書等の管理に関するルールを定めること
- (9) 機密情報の保有・廃棄、アクセス制限、外部持ち出し等について、業務上の必要性を十分に検討して、より厳格な取扱いをすること
- (10) 情報資産について、管理ルール等に基づいて適切に管理されていることを定期的にモニタリングし、管理態勢を継続的に見直すこと
- (11) セキュリティ意識の向上を図るため、全役職員に対するセキュリティ教育（外部委託先におけるセキュリティ教育を含む。）を行うこと
- (12) 定期的に、データのバックアップを取るなど、データがき損した場合に備えた措置を取ること

(サイバーセキュリティ管理)

第27条の3 協会員は、サイバーセキュリティについて、経営陣は、サイバー攻撃が高度化・巧妙化していることを踏まえ、サイバーセキュリティの重要性を認識し、必要な体制を整備する必要がある。

2 協会員は、サイバーセキュリティ管理として、以下の措置を講じるものとする。

- (1) 組織体制の整備、社内規程の策定のほか、サイバーセキュリティ管理態勢の整備を図ること
- (2) サイバー攻撃に備え、多段階のサイバーセキュリティ対策を組み合わせた多層防御を講じること
- (3) サイバー攻撃を受けた場合に被害の拡大を防止するためも措置を講じること。
- (4) システムの脆弱性について、OS の最新化やセキュリティパッチの適用など必要な対策を適時に講じること
- (5) サイバーセキュリティについて、ネットワークへの侵入検査や脆弱性診断等を活用するなど、セキュリティ水準の定期的な評価を実施し、セキュリティ対策の向上を図ること
- (6) インターネット等の通信手段を利用した非対面の取引を行う場合には、取引のリスクに見

合った適切な認証方式を導入すること

- (7) インターネット等の通信手段を利用した非対面の取引を行う場合には、業務に応じた不正防止策を講じること
- (8) サイバー攻撃を想定したコンティンジェンシープランを策定し、訓練や見直しを実施すること。また、必要に応じて、業界横断的な演習に参加すること
- (9) サイバーセキュリティに係る人材について、育成、拡充するための計画を策定し、実施すること

(帳簿管理)

第28条 協会員は、その前払式支払手段の発行の業務に関する以下の帳簿書類を作成し、これを保存しなければならない。

- (1) 前払式支払手段及びその支払可能金額等の種類ごとの発行枚数、発行時の金額、数量及び使用された金額、数量を記帳した管理帳（ただし、前払式支払手段の支払可能金額等の種類ごとに把握することが困難と認められる場合には、前払式支払手段の種類ごとにまとめて記帳することをもって足りる。）
- (2) 法第3条第1項第2号に掲げる前払式支払手段に係る物品又は役務の一単位当たりの通常提供価格を記帳した日記帳
- (3) 前払式支払手段及びその支払可能金額等の種類ごとの在庫枚数管理帳

2 協会員は、前払式支払手段の発行業務に係る前項の帳簿書類の管理について、以下の措置を講じる。

- (1) 以下の内容を含む帳簿の作成、保存について規定した社内規則等を定め、役職員が社内規則等に基づき適切な取扱いを行うよう、社内研修等により周知徹底を図ること。
  - イ 前払式支払手段の種類ごとに、発行枚数、発行量、在庫枚数及び回収額を定期的に把握できる態勢（前払式支払手段の支払可能金額等の種類ごとに回収量を把握することが困難であると認められる場合にあっては、前払式支払手段の種類ごとに把握できる態勢）
  - ロ 証票等を複数箇所で開催している場合には、本部において各発行箇所における発行枚数と在庫枚数を正確に把握する態勢
  - ハ 法第3条第1項第2号に規定する前払式支払手段を発行している場合には、当該前払式支払手段に係る物品等の一単位当たりの通常提供価格を把握できる態勢

(2) 帳簿を電磁的に作成している場合には、帳簿のデータファイルのバックアップの定期的な実施等、法定帳簿が毀損された場合には復元できる態勢の整備

(3) 帳簿の記載内容の正確性について、内部監査部門等、帳簿作成部署以外の部門における検証

3 帳簿の保存期間は、帳簿の閉鎖の日から少なくとも5年間とする。

(利用者情報管理)

第29条 協会員は、その取り扱う個人である前払式支払手段の利用者に関する情報の安全管理、従業者の監督及び当該情報の取扱いを委託する場合にはその委託先の監督について、当該情報

の漏えい、滅失又は毀損の防止を図るため、個人情報保護に関する法律、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についての実務指針（以下「実務指針」という。）に従い、以下の措置を講じる。

- (1) 利用者に関する情報の取扱い、特に当該情報の他者への伝達手続及び他者からの当該情報の受領手続について、具体的な取扱いの基準を定め、役職員への周知徹底
- (2) 利用者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の整備
- (3) 利用者情報の安全管理に係る以下の措置
  - 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
- (4) 利用者情報の取扱いに関する従業員の監督に係る以下の措置
  - イ 保護法ガイドライン第11条の規定に基づく措置
  - ロ 実務指針Ⅱの規定に基づく措置
- (5) 利用者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、関係当局への報告及び公表が迅速かつ適切に行われる態勢の整備
- (6) 利用者情報の取扱いを委託する場合には、当該委託先の監督（再委託の相手方、再委託する業務内容及び再委託先の個人データの取扱方法等についての事前報告又は承認手続などの再委託以降の委託先の監督も含む。）について、当該情報の漏えい、滅失又は毀損の防止を図るため、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
- (7) 利用者情報の適切な取扱いを確保するために協会で主催する研修又は同等の内容の研修に役職員の定期的な参加

（特別の非公開情報の取扱い）

第30条 協会員は、その取り扱う個人である前払式支払手段の利用者に関する以下の特別の非公開情報（その業務上知り得た公表されていない情報をいう。）を取り扱うときは、適切な業務の運営の確保その他必要と認められる目的以外の目的のために利用しないことを確保するための措置を講じる。

- (1) 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
- (2) 労働組合への加盟に関する情報
- (3) 民族に関する情報
- (4) 性生活に関する情報

（利用者からの苦情に関する対応）

第31条 協会員は、前払式支払手段の利用者から前払式支払手段に関する苦情等の申出がなされた場合に対し、以下の各号に定める内容を含む苦情処理態勢を構築する。

- (1) 苦情等に対し迅速かつ適切に処理又は対応ができるよう、苦情等に係る担当部署や処理手続の制定
  - (2) 苦情等の内容が経営に重大な影響を与え得る事案であれば内部監査部門や経営陣に報告する等、事案に応じ必要な関係者間で情報共有が図られる体制の整備
  - (3) 加盟店における前払式支払手段の使用に係る苦情等について、利用者等から前払式支払手段発行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の整備
  - (4) 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前払式支払手段発行者への直接の連絡体制の設置
  - (5) 苦情等申出を行った利用者に対し、対応状況についての説明等、適切なフォローアップがなされる態勢
  - (6) 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、再発防止策の策定に十分活用される態勢
- 2 協会員は、自己の前払式支払手段の利用者から、認定資金決済事業者協会に対して苦情解決の申出がなされ、認定資金決済事業者協会から苦情の内容の通知を受けた場合、認定資金決済事業者協会の定めるところに従い、以下の各号に定める対応を行う。
- (1) 苦情に対しての迅速な処理
  - (2) 認定資金決済事業者協会から文書若しくは口頭による説明を求められ、又は資料の提出を求められた場合は、速やかな提出
  - (3) 苦情に対する処理結果について、認定資金決済事業者協会への報告
- 3 協会員は、前払式支払手段発行者が行った利用者の保護に欠ける行為に関する情報その他利用者の利益を保護するために必要な情報として以下の各号に定めるものを取得したときは、これを認定資金決済事業者協会に報告する。
- (1) 法第5条第1項の規定による届出書を提出せずに自家型前払式支払手段（法第3条第4項に規定する自家型前払式支払手段をいう。以下同じ。）の発行の業務を行っている者であつて、当該自家型前払式支払手段の基準日未使用残高（法第3条第2項に規定する基準日未使用残高をいう。）が基準額（法第14条第1項に規定する基準額をいう。）を超えているおそれのある者を知ったときは、その者の氏名、住所及び電話番号（法人にあつては商号又は名称、住所及び電話番号並びに代表者の氏名その他の当該者に関する情報及び当該者が発行する前払式支払手段に関する情報（当該者又は代表者の氏名又は商号若しくは名称、住所、電話番号及び生年月日を含む。以下この条において「その者及び当該者が発行する前払式支払手段に関する情報」という。）
  - (2) 法第7条の登録を受けないで第三者型前払式支払手段（法第3条第5項に規定する第三者型前払式支払手段をいう。）の発行の業務を行っている者を知ったときは、その者及び当該者が発行する前払式支払手段に関する情報
  - (3) 前払式支払手段により購入若しくは借受けを行い、若しくは給付を受けることができる物品又は提供を受けることができる役務が、公の秩序又は善良の風俗を害し、又は害するおそれがあるものであることを覚知したときは、その旨
  - (4) 認定資金決済事業者協会の協会員である前払式支払手段発行者が法第20条第1項の規

定により払戻しを行う場合にあつては、当該払戻しに係る前払式支払手段の種類並びに当該払戻しの方法及び手続開始予定年月日

- (5) 銀行等（法第2条第9項に規定する銀行等をいう。）以外の者であつて法第37条の登録を受けないで為替取引を行っている者を知ったときは、その者及び当該者が行う為替取引に関する情報
- (6) その他利用者の利益を保護するために認定資金決済事業者協会が必要と認める情報