

資金移動業自主規制規則

(平成22年2月22日 制定)

(平成24年1月12日 一部改正)

(平成25年5月30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)

第1章 総則

(目的)

第1条 この規則は、資金移動業が決済システムの一翼を担う業務であることを踏まえ、決済システムの安定性を確保するとともに、効率性及び利便性の向上を旨として、資金移動に係るサービスの促進及びその適切な実施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 資金移動業者に関する内閣府令をいう。
- (4) 協会員 一般社団法人日本資金決済業協会に加盟する資金移動業者をいう。

第2章 法令等遵守及び経営管理

(規模及び特性)

第3条 本章の規定は、協会員すべてに関係する事項を定めるものであり、本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本規則に違反するものではなく、協会員は、その規模や特性等に応じて、利用者の利益の保護の観点から必要な限度で本規則に定める規定を遵守すれば足りるものとする。

(法令等遵守)

第4条 協会員は、決済システムの担い手としての自らの役割を十分に認識して、法令、事務ガイドライン（第三分冊：金融会社関係14 資金移動業者関係をいう。以下同じ）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、資金移動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、犯罪による収益の移転防止に関する法律、組織的な犯罪の処罰及び犯罪収益の規制等に関する法律（疑わしい取引の届出）、個人情報保護に関する法律その他の資金移動業に関する法令（上記以外の一般的な法令、条例等を含む。）

- (2) この規則（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
 - (5) 外国為替及び外国貿易法、内国税の適正な課税の確保を図るための国外送金等に係る調書の提出等に関する法律（国外送金を行う場合に限る。）
 - (6) 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5条 協会員は、反社会的勢力による被害を防止し、資金移動業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は、「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 裏取引や資本提供の禁止
 - (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

(取引時確認、疑わしい取引の届出)

第6条 協会員は、「疑わしい取引の届出」に関する内部管理態勢を構築することが組織犯罪による金融サービスの濫用を防止し、我が国金融市場に対する信頼を確保するためにも重要な意義を有することを自覚し、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。）に基づく「取引時確認」や「疑わしい取引の届出」を的確に行うための法務問題に関する一元的な管理態勢を整備することとする。

2 協会員は、前項に定める一元的な管理態勢の整備を行うに当たり、以下の各号に掲げる事項に留意することとする。

- (1) 適切な従業員の採用方針や利用者の受入れ方針を確立すること。
- (2) 銀行や他の資金移動業者との間でコルレス契約を締結するときは、利用者基盤、業務内容、現地における監督態勢、架空銀行（いわゆるシェルバンク）でないこと及び架空銀行との取引を行っていないことの確認等を通じて、当該相手方を適正に評価した上で契約の締結又は継続を行うための基準と手続を定めること。
- (3) 「取引時確認」及び「疑わしい取引の届出」を含む利用者管理方法について、社内規則等を策定すること。
- (4) テロ資金供与及びマネー・ローンダリング対策の管理職レベルのコンプライアンス担当者を配置すること。

(取引時確認、疑わしい取引の届出を行う態勢)

第7条 協会員は、犯罪収益移転防止法に基づき取引時確認義務を負う場合において、適切に利用者の取引時確認を行い、また、疑わしい取引の届出を行うための態勢を整備しなければならない。

2 協会員は、前項の態勢を整備するに当たっては、例えば、社内規則等において、以下の各号の項目を定めることが考えられる。

- (1) 取引時確認を行う手続
- (2) 取引時確認記録の作成、保存方法
- (3) 犯罪収益移転防止法に基づく取引記録の作成及び保存方法
- (4) 取引時確認情報について信ぴょう性、妥当性に疑いが生じたときの対応方法
- (5) 「疑わしい取引の届出」を行うに当たっての判断基準及び意思決定の態勢
- (6) 従業員が「疑わしい取引」を検出したときの対応方法（報告態勢を含む。）

(犯罪行為が行われた疑いがある場合の取引停止等)

第8条 協会員は、自らが提供している資金移動サービスについて、捜査機関等から当該為替取引が詐欺等の犯罪行為に利用された旨の情報の提供があったことその他の事情を勘案して、犯罪行為が行われた疑いがある場合は、以下の各号に掲げる措置を採ることができる態勢を整備しなければならない。

- (1) 犯罪行為に利用された疑いのある為替取引を速やかに停止する措置
- (2) 為替取引のための口座を開設している者が当該口座開設に係る契約を犯罪行為に利用していると疑われる場合には、当該者に対する資金の払出しを停止する措置

(経営管理)

第9条 資金移動業が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の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、反社会的勢力からの被害を防止するための対応態勢の構築や、利益相反が生じる可能性のある業務に係る内部牽制機能を充実させるなど、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及び再発防止のための改善策の策定や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（個人業者にあっては、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、責任の明確化等を含む）

(法令等遵守態勢の整備)

第10条 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っ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

（内部管理部門及び牽制態勢の整備）

第11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は、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。

- 2 協会員は、利益相反が生じる可能性のある業務については、内部牽制を行うため、その態勢を整備する。

(内部管理部門による重大問題の報告等)

第12条 協会員は、資金移動業に関し法令に違反する行為又は資金移動業の適正かつ確実な遂行に支障を来す行為があったこと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。

- 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法令等に照らして重要な問題と判断される場合は、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13条 協会員の経営陣は、資金移動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講じることとする。
 - 3 協会員の内部監査部門は、監査対象店、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し、意思決定機関で決定することとする。
 - 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14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していること。
- (2) 監査結果を業務改善に活用するための態勢が整備されていること。

(重要問題の公表)

第15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 システムリスク管理等

(システムリスク管理)

第16条 協会員は、その有するシステムについて、コンピュータシステムのダウン又は誤作動のシステムの不備等に伴い、利用者や資金移動業者が損失を被るリスクやコンピュータが不正に使用されることにより利用者や資金移動業者が損失を被るリスク（以下「システムリスク」という。）を認識し、システムの安全かつ安定的稼働のため、以下の措置を講じる。

なお、以下の措置のうち、態勢整備に関する態勢とは、資金移動業者の規模、資金移動業務におけるコンピュータシステムの占める役割などの特性に応じた態勢をいう。

- (1) 会員が営む資金移動業に係る業務におけるシステムリスクについて代表取締役をはじめ、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を策定すること
 - 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、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) 安全対策の基本方針、基準及び手順を定め、これらに従った安全対策を定めること
- (5) 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
- (6) システム部門から独立しシステム監査に精通した要員を備えた内部監査部門が、定期的に、システム監査に精通した要員によるシステムリスクに関する業務全体を対象とする監査（重要な外部委託先に対する監査を含む。）を行い、監査の結果を取締役会へ報告すること
- (7) 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
- (8) 以下のデータ管理態勢
 - イ データの機密性等の確保のためのデータ管理者の設置
 - ロ データ保護、データ不正使用防止、不正プログラム防止等について適切かつ十分な管理態勢の整備
 - ハ データのバックアップの定期的な実施等、データ毀損に備え復元できる態勢の整備

- (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）を根拠として、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、利用者にも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、代表取締役自らが指揮を執る訓練を行うこと

(帳簿管理)

第17条 協会員は、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) 資金移動業に係る取引記録
 - (2) 総勘定元帳
 - (3) 顧客勘定元帳（資金移動業の利用者との間で為替取引を継続的に又は反復して行うことを内容とする契約を締結する場合に限る。）
 - (4) 各営業日における未達債務の額及び要履行保証額の記録
 - (5) 各基準日における要供託額の記録（信託契約資金移動業者を除く。）
 - (6) 各基準日に係る履行保証金の額の記録（履行保証金を供託している場合に限る。）
 - (7) 各営業日における信託財産の額の記録（信託契約資金移動業者に限る。）
 - (8) 各営業日における資金移動業の利用者ごとの当該利用者に対して負担する為替取引に係る債務の額及び当該利用者に対して有する債権の額の記録（内閣府令第11条第3項の規定により未達債務の額を算出する場合に限る。）
- 2 協会員は、資金移動業に係る帳簿書類の管理について、以下の措置を講じる。
- (1) 法定帳簿の作成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、社内研修等による周知徹底
 - (2) 法定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速やかに利用者ごとの未達債務の額を把握、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
 - (4) 以下の各場合における時点を含む、未達債務の発生、移転、消滅の認識する時点に係る考え方を定めた上で、当該考え方に則り適切に認識するための態勢の整備
 - イ 国際送金を行う場合には、債務の相手方が国内にある利用者から海外にある利用者に移転する時点
 - ロ 為替取引に係る支払を他の資金移動業者等に委託する場合には、未達債務が当該他の資金移動業者等に移転する時点
- 3 帳簿の保存期間は、帳簿の閉鎖の日から、第1項第1号から第3号までに掲げる帳簿書類については、少なくとも10年間、第1項第4号から第7号までに掲げる帳簿書類については少なくとも5年間とする。

(利用者情報管理)

第18条 協会員は、その取り扱う個人である資金移動業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について、具体的な取扱い基準を定めること、及び役職員への周知徹底
- (2) 協会員が他業を兼業する場合、資金移動業で得た利用者情報が利用者の同意なく兼業業務に流用されることのない態勢の整備
- (3) 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
- (4) 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
- (5) 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
- (6) 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
- (7) 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
- (8) 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19条 協会員は、その取り扱う個人である資金移動業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

（委託業務の適正かつ確実な遂行を確保するための措置）

第20条 協会員は、その業務を第三者に委託する場合（システム子会社に委託する場合を含む。）には、当該業務の内容に応じ、次に掲げる措置を講じなければならない。

- (1) 当該業務を適正かつ確実に遂行することができる能力を有する者に委託するための、以下の項目を含む措置
 - イ 委託先の選定基準を定め、これに基づく委託先の評価・選定
 - ロ 委託契約において外部委託先との役割分担・責任、監査権限、再委託手続き、提供されるサービス水準等を定めること
 - ハ 外部委託業務について、リスク管理を行う体制や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の制定
 - ニ 外部委託先における顧客データの運用状況を監視・追跡できる態勢の整備
 - ホ 役職員が社内規則等に基づき適切な取扱いを行うよう、社内研修等の実施による周知徹底
- (2) 委託先における当該業務の実施状況を、定期的に又は必要に応じて確認すること等により、委託先が当該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等、委託先に対する必要かつ適切な監督等を行うための、以下の項目を含む措置
 - イ 委託先における法令等遵守体制、協会員のセキュリティポリシー遵守体制及び個人情報保護体制について、外部委託先の要員にルールの遵守を義務づけ、教育及び監査
 - ロ 委託した業務内容を確認するため、協会員と外部委託先の両者により構成される業務組織の整備を行い、聴取、報告等により委託先の管理状況を把握する等、委託契約に基づく管理、検証
 - ハ 外部委託により、協会員の監督当局に対する検査や報告命令、記録の提出などの義務の履行等を妨げないように、必要な措置
 - ニ 顧客との現金の受け払いを委託する場合には、委託先が顧客との現金の受け払いを行った際に、速やかに当該現金の受け払いに係る未達債務の増減を把握できる措置
- (3) 利用者等から委託元である協会員への直接の連絡体制を設けるなど、委託先が行う資金移動業に係る利用者からの苦情を適切かつ迅速に処理するために必要な相談態勢の整備
- (4) 委託先が当該業務を適切に行うことができない事態が生じた場合には、資金移動業の利用者の保護に支障が生じること等を防止するための、以下の項目を含む措置
 - イ 協会員と利用者との間の権利義務関係を維持し、利用者の協会員に対する権利の確保
 - ロ 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、他の適切な第三者に当該業務を速やかに委託する等、利用者の利便に支障が生じること未だに防止するための態勢の整備
- (5) 協会員の業務の適正かつ確実な遂行を確保し、当該業務に係る利用者の保護を図るため必要がある場合には、当該業務の委託に係る契約の変更又は解除をする等の必要な措置を講ずるための措置

第4章 利用者の保護等に関する措置

(銀行等が行う為替取引との誤認防止)

第21条 協会員は、資金移動業の利用者との間で為替取引を行うときは、あらかじめ、当該利用者に対し、書面の交付その他の適切な方法により、銀行等が行う為替取引との誤認を防止するための説明を行わなければならない。

2 協会員は、前項に規定する説明を行う場合には、次に掲げる事項を説明するものとする。

- (1) 銀行等が行う為替取引ではないこと。
- (2) 預金又は定期積金等（銀行法第2条第4項に規定する定期積金等をいう。）を受け入れるものではないこと。
- (3) 預金保険法（昭和46年法律第34号）第53条又は農水産業協同組合貯金保険法（昭和48年法律第53号）に規定する保険金の支払の対象とはならないこと。
- (4) 協会員がその利用者のために行う履行保証金の供託、履行保証金保全契約又は履行保証金信託契約の別及び履行保証金保全契約若しくは履行保証金信託契約を締結している場合にあっては、これらの契約の相手方の氏名、商号又は名称
- (5) その他銀行等が行う為替取引との誤認防止に関し参考となると認められる以下の事項を含む事項
 - イ 利用者保護のための制度として履行保証金制度が設けられている旨
 - ロ 法第59条に基づく履行保証金についての権利の実行の手続において、還付を受けられる権利が送金依頼人から受取人に移転する時点

3 協会員は、その営業所において、資金移動業の利用者と為替取引を行う場合には、前項第1号から第4号までに掲げる事項を当該利用者の目につきやすいように窓口に掲示しなければならない。

（利用者に対する情報の提供）

第22条 協会員は、資金移動業の利用者との間で為替取引を行うときは、次の各号に掲げる場合の区分に応じ、当該各号に定める方法により、顧客の知識、経験等を勘案し、対面取引、ATM等の設備やインターネットを通じた非対面取引等の取引形態に応じて、当該為替取引に係る契約の内容についての情報を提供しなければならない。

- (1) 為替取引を継続的に又は反復して行うことを内容とする契約を締結することなく為替取引を行う場合 為替取引に係る指図を行う利用者に対して次に掲げる事項を明示する方法
 - イ 標準履行期間
 - ロ 利用者が支払うべき手数料（協会員以外の者に支払う場合も含む）、報酬若しくは費用の金額若しくはその上限額又はこれらの計算方法（なお、手数料等の実額ではなく上限額や計算方法のみを説明する場合には、利用者が実際に支払うこととなる手数料等の総額の見込額又は計算例）
 - ハ 利用者からの苦情又は相談に応ずる営業所の所在地及び連絡先
 - ニ 為替取引が外国通貨で表示された金額で行われる場合においては当該金額及びその換算に用いた標準又はこれらの計算方法
 - ホ その他当該為替取引の内容に関し参考となると認められる以下の事項

- (イ) 為替取引に係る資金の入金の方法
- (ロ) 為替取引依頼後の当該為替取引に係る資金の状況を確認する方法
- (2) 為替取引を継続的に又は反復して行うことを内容とする契約を締結する場合 当該契約の相手方となる利用者に対して次に掲げる事項を明示する方法
 - イ 取り扱う為替取引の額の上限
 - ロ 前号イからニまでに掲げる事項
 - ハ 契約期間
 - ニ 契約期間の中途での解約時の取扱い（手数料、報酬又は費用の計算方法を含む。）
 - ホ その他当該契約の内容に関し参考となると認められる以下の事項
 - (イ) 前号ホに掲げる事項
 - (ロ) 暗証番号の設定その他のセキュリティに関する事項
 - (ハ) 口座開設契約等により、利用者ごとに資金移動業者が受け入れられる金額に上限がある場合には、当該上限金額
- 2 協会員がその行う為替取引に関し負担する債務に係る権利を表章する証書その他の物（以下「為替証書等」という。）を発行して為替取引を行う場合であつて、当該為替証書等に次に掲げる事項を表示し、かつ記載事項について説明を行っている場合は、前項の規定は、適用しない。
 - (1) 当該為替証書等によって権利を行使することができる額又はその上限
 - (2) 当該為替証書等によって権利を行使することができる期間又は期限が設けられている場合は、当該期間又は期限
 - (3) 前項第1号ロからニまでに掲げる事項
 - (4) 当該為替証書等によって権利を行使できる施設又は場所の範囲
 - (5) 当該為替証書等の利用上の必要な注意
 - (6) 電磁的方法（電子的方法、磁気的方法その他の人の知覚によって認識することができない方法をいう。）により金額を記録している為替証書等にあつては、その残高又は残高を知ることができる方法

（受取証書の交付）

- 第23条 協会員は、その行う為替取引に関し、資金移動業の利用者から金銭その他の資金を受領したときは、遅滞なく、次に掲げる事項を明確に分かりやすく記載した書面を、当該利用者に交付しなければならない。ただし、協会員が、為替証書等が発行して為替取引を行う場合は、この限りではない。
- (1) 資金移動業者の商号及び登録番号
 - (2) 利用者から受領した資金の額
 - (3) 受領年月日
- 2 前項の規定は、預金又は貯金の口座に対する払込みにより資金を受領する場合にあつては、当該利用者の請求があつたときに限り、適用する。
- 3 協会員は、第1項に規定する書面の交付に代えて、次項の規定により当該利用者の承諾を得て、第1項に規定する事項を電磁的方法により提供することができる。この場合において、協

会員は、同項に規定する書面の交付を行ったものとみなす。

- 4 協会員は、前項の規定により第1項に規定する事項を提供しようとするときは、あらかじめ、当該利用者に対し、その用いる電磁的方法の種類及び内容を示し、書面又は電磁的方法による承諾を得なければならない。
- 5 前項に規定する承諾を得た協会員は、当該利用者から書面又は電磁的方法により電磁的方法による提供を受けない旨の申出があったときは、当該利用者に対し、前条第1項に規定する事項の提供を電磁的方法によってしてはならない。ただし、当該利用者が再び前項の規定による承諾をした場合は、この限りでない。
- 6 第3項から第5項までの「電磁的方法」とは、電子情報処理組織を使用する方法その他の情報通信の技術を利用する方法であって次の各号に掲げる場合の区分に応じ、当該各号に定める方法とする。
 - (1) 電磁的方法による提供を受ける旨の承諾又は受けない旨の申出をする場合 次に掲げる方法
 - イ 承諾若しくは申出を受ける者又は同意を得る者の使用に係る電子機器に備えられたファイルにその旨を記録する方法
 - ロ 磁気ディスク、シー・ディー・ロムその他これに準ずる方法により一定の情報を確実に記録しておくことができる物をもって調製するファイルにその旨を記録したものを交付する方法
 - (2) 前号に掲げる場合以外の場合 次に掲げる方法
 - イ 電子情報処理組織を使用する方法のうち次に掲げるもの
 - (イ) 送信者の使用に係る電子機器と受信者の使用に係る電子機器とを接続する電気通信回線を通じて送信し、当該受信者の使用に係る電子機器に備えられたファイルに記録する方法
 - (ロ) 送信者の使用に係る電子機器に備えられたファイルに記録された情報の内容を電気通信回線を通じて受信者の閲覧に供し、当該受信者の使用に係る電子機器に備えられたファイルに当該情報を記録する方法
 - ロ 磁気ディスク、シー・ディー・ロムその他これに準ずる方法により一定の情報を確実に記録しておくことができる物をもって調製するファイルに情報を記録したものを交付する方法
- 7 前項各号に定める方法は、次に掲げる基準に適合するものでなければならない。
 - (1) 前項第1号に定める方法にあつては、承諾又は申出を受ける者が承諾又は申出をする者に対し、電磁的方法による提供を受ける旨の承諾又は受けない旨の申出の内容を書面その他の適切な方法により通知するものであること。
 - (2) 前項第2号に定める方法にあつては、受信者がファイルへの記録を出力すること（当該記録を他の電子機器に送信することその他の方法を用いて出力することを含む。）により書面を作成できるものであること。
 - (3) 前項第2号イに掲げる方法のうち受信者の電子機器として携帯電話又はPHSを用いるものにあつては、前項第2号イに掲げる方法のほか、送信した日又は閲覧に供した日から三

月間、受信者の請求により、送信者が電磁的方法により提供した事項に係る書面の交付を行うものであること。

8 第6項第2号イの「電子情報処理組織」とは、送信者の使用に係る電子機器と、受信者の使用に係る電子機器とを電気通信回線で接続した電子情報処理組織をいう。

(その他利用者保護を図るための措置)

第24条 協会員は、その行う為替取引に関し、資金移動業の利用者の保護を図るため、次の各号に掲げる措置を講じなければならない。

- (1) 協会員が、その行う為替取引について、捜査機関等から当該為替取引が詐欺等の犯罪行為に利用された旨の情報の提供があることその他の事情を勘案して犯罪行為が行われた疑いがあると認めるときは、当該為替取引の停止等を行う措置
- (2) 協会員が、電気通信回線に接続している電子計算機を利用して、資金移動業の利用者と為替取引を行う場合にあつては、利用者がアクセスしているサイトが真正なサイトであることの証明を確認できる措置等、当該利用者が当該資金移動業者と他の者を誤認することを防止するための適切な措置
- (3) 協会員が、資金移動業の利用者から電気通信回線に接続している電子計算機を利用して為替取引に係る指図を受ける場合にあつては、利用者が為替取引に係る指図内容を資金移動業者に送信する前に、利用者が当該指図内容を表示した上で内容の確認を求める等、当該指図の内容を、当該利用者が当該指図に係る電子計算機の操作を行う際に容易に確認し及び訂正することができるようにするための適切な措置

(社内規則等)

第25条 協会員は、その業務の内容及び方法に応じ、資金移動業の利用者の保護を図り、及び資金移動業の適正かつ確実な遂行を確保するため、利用者に対する情報提供義務、書面交付義務等、法令にて定められている利用者保護措置（犯罪を防止するための措置を含む。）に関する社内規則等を定める。

2 協会員は、役職員に対する研修、委託先に対する指導等による周知徹底を図り、前項の社内規則等に基づいて業務が運営されるための、以下の仕組みを含む十分な体制を整備しなければならない。

- (1) 利用者保護措置の実効性の確保のための、内部管理、内部監査等の内部牽制機能
- (2) 利用者保護措置の実効性の検証と、それに基づく業務態勢の見直し
- (3) 利用者からの苦情やトラブルが多発した場合、社内規則等の営業所に対する周知、徹底状況の確認と、実施態勢面の原因と問題点の検証
- (4) 事務処理ミスがあった場合等の手続の明確な規定と、利用者からの苦情等の内容に応じ可能な限り利用者の理解と納得を得て円滑に処理される態勢の整備
- (5) 利用者からの苦情等を組織的にくみ上げ、業務等の改善が行われる仕組み

(利用者からの苦情に関する対応)

第26条 協会員は、資金移動業の利用者から資金移動業に関する苦情等の申出がなされた場合に対し、以下の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な処理、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
- (3) 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
- (4) 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、自己の資金移動業の利用者から、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、以下の対応を行う。

- (1) 苦情に対する迅速な処理
- (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、資金移動業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) 銀行等（法第2条第9項に規定する銀行等をいう。）以外の者であって法第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
- (2) 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

（苦情処理措置及び紛争解決措置）

第27条 協会員は、次の各号に掲げる苦情処理措置及び紛争解決措置を講じなければならない。

- (1) 苦情処理措置として以下のいずれかの措置
 - イ 認定資金決済業者協会が行う苦情の解決により資金移動関連苦情の処理を図ること
 - ロ 利用者からの苦情の処理の業務に従事する使用人その他の従業者に対する助言若しくは指導を消費生活に関する消費者と事業者との間に生じた苦情に係る相談その他の消費生活に関する事項について専門的な知識経験を有する者として内閣府令で定める者に行わせること又はこれに準ずるものとして内閣府令で定める措置
- (2) 紛争解決措置として以下のいずれかの措置
 - イ 認定資金決済事業者協会が協定書を締結する弁護士会によるあっせん又は仲裁手続により資金移動業関連紛争の解決を図ること
 - ロ 利用者との紛争の解決を認証紛争解決手続（裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律（平成16年法律第151号）第2条第3号に規定する認証紛争解決手続をいう。）により図ること又はこれに準ずるものとして内閣府令で定める措置

- 2 協会員は、前項第 1 号イに定める認定資金決済事業者協会が行う苦情処理措置を利用する場合には、同協会が定める苦情解決支援規則及び苦情解決支援処理細則に従わなければならない。
- 3 協会員は、第 1 項第 2 号イに定める弁護士会による紛争解決措置を利用する場合には、当該弁護士会が行う手続に関する規程等及び認定資金決済事業者協会と弁護士会との間の協定書並びに同協会及び弁護士会に対する確認書に従い対応するものとし、例えば、当該弁護士会から、特別調停案が提示された場合には、資金決済法第 101 条で準用する銀行法第 52 条の 67 第 6 項各号に規定する場合を除き、これを受諾しなければならない。
- 4 第 1 項の規定は、次の各号に掲げる場合の区分に応じ、当該各号に定める期間においては、適用しない。
 - (1) 第 1 項第 1 号に掲げる場合に該当していた場合において、同項第 2 号に掲げる場合に該当することとなったとき 法第 101 条第 1 項において読み替えて準用する銀行法第 52 条の 83 第 1 項の規定による紛争解決等業務（法第 99 条第 1 項に規定する紛争解決等業務をいう。次号において同じ。）の廃止の認可又は法第 100 条第 1 項の規定による指定の取消しの時に、第 1 項第 2 号に定める措置を講ずるために必要な期間として内閣総理大臣が定める期間
 - (2) 第 1 項第 1 号に掲げる場合に該当していた場合において、同号の一の指定紛争解決機関の紛争解決等業務の廃止が法第 101 条第 1 項において読み替えて準用する銀行法第 52 条の 83 第 1 項の規定により認可されたとき、又は同号の一の指定紛争解決機関の法第 99 条第 1 項の規定による指定が法第 100 条第 1 項の規定により取り消されたとき（前号に掲げる場合を除く。） その認可又は取消しの時に、第 1 項第 1 号に定める措置を講ずるために必要な期間として内閣総理大臣が定める期間
 - (3) 第 1 項第 2 号に掲げる場合に該当していた場合において、同項第 1 号に掲げる場合に該当することとなったとき 法第 99 条第 1 項の規定による指定の時に、同号に定める措置を講ずるために必要な期間として内閣総理大臣が定める期間

附則

（施行期日）

第 1 条 第 27 条の規定は、金融商品取引法の一部を改正する法律（平成 21 年法律第 58 号）附則第 1 条第 6 号に定める日から施行する。

（検討）

第 2 条 法に規定する指定紛争解決機関の指定状況及び改正後の各法律に規定する紛争解決等業務の遂行状況その他経済社会情勢等を勘案し、消費者庁及び消費者委員会設置法（平成 21 年法律第 48 号）附則第 3 項に係る検討状況も踏まえ、消費者庁の関与の在り方及び業態横断的かつ包括的な紛争解決体制の在り方も含めた指定紛争解決機関による裁判外紛争解決手続に係る制度の在り方について検討を加え、必要があると認めるときは、その結果に基づいて所要の措置を講ずるものとする。

【資金移動業自主規制規則案に対する付帯決議】

平成22年2月22日 第81回理事会採択

ただいま承認されました資金移動業自主規制規則案については、資金決済に関する法律（平成21年法律第59号）の施行に伴う資金移動業への参入動向並びに資金移動業者の当協会への加入状況を踏まえ、必要に応じ、改正定款第49条の規定による自主規制委員会において引き続き検討を行うこと。

以上決議する。