

主要行等向けの総合的な監督指針（新旧対照表）

現 行	改 正 後
<p>Ⅲ 主要行等監督上の評価項目</p> <p>Ⅲ－３ 業務の適切性等</p> <p>Ⅲ－３－７ システムリスク</p> <p>Ⅲ－３－７－１ システムリスク</p> <p>Ⅲ－３－７－１－２ 主な着眼点 （１）～（４）（略）</p> <p>（５）サイバーセキュリティ管理 ①～⑥（略）</p> <p>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、Ⅲ－３－８－２（２）によるセキュリティの確保を講じているか。  <u>認証方式や不正防止策として、全国銀行協会の申し合わせ等には、以下のようなセキュリティ対策事例が記載されている。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・可変式パスワードや電子証明書などの、固定式の ID・パスワードのみに頼らない認証方式</li> <li>・取引に利用しているパソコンのブラウザとは別の携帯電話等の機器を用いるなど、複数経路による取引認証</li> <li>・ハードウェアトークン等でトランザクション署名を行う</li> </ul>	<p>Ⅲ 主要行等監督上の評価項目</p> <p>Ⅲ－３ 業務の適切性等</p> <p>Ⅲ－３－７ システムリスク</p> <p>Ⅲ－３－７－１ システムリスク</p> <p>Ⅲ－３－７－１－２ 主な着眼点 （１）～（４）（略）</p> <p>（５）サイバーセキュリティ管理 ①～⑥（略）</p> <p>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、Ⅲ－３－８－２（２）<u>又はⅢ－３－９－２（２）</u>によるセキュリティの確保を講じているか。  <u>なお、全国銀行協会の申し合わせ等には、以下のような実効的な認証方式や不正防止策を用いたセキュリティ対策事例が記載されている。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・可変式パスワードや電子証明書などの、固定式の ID・パスワードのみに頼らない認証方式</li> <li>・取引に利用しているパソコンのブラウザとは別の携帯電話等の機器を用いるなど、複数経路による取引認証</li> <li>・ハードウェアトークン等でトランザクション署名を行う</li> </ul>

主要行等向けの総合的な監督指針（新旧対照表）

現 行	改 正 後
<p>トランザクション認証</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・取引時においてウィルス等の検知・駆除が行えるセキュリティ対策ソフトの利用者への提供</li> <li>・利用者のパソコンのウィルス感染状況を金融機関側で検知し、警告を発するソフトの導入</li> <li>・<u>電子証明書を IC カード等、取引に利用しているパソコンとは別の媒体・機器へ格納する方式の採用</u></li> <li>・不正なログイン・異常な取引等を検知し、速やかに利用者に連絡する体制の整備 等</li> </ul> <p>(新設)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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しているか。また、必要に応じて、業界横断的な演習に参加しているか。</li> <li>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、実施しているか。</li> </ul>	<p>トランザクション認証</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・<u>電子証明書を IC カード等、取引に利用しているパソコンとは別の媒体・機器へ格納する方式の採用</u></li> <li>・取引時においてウィルス等の検知・駆除が行えるセキュリティ対策ソフトの利用者への提供</li> <li>・利用者のパソコンのウィルス感染状況を金融機関側で検知し、警告を発するソフトの導入</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>・不正なログイン・異常な取引等を検知し、速やかに利用者に連絡する体制の整備 等</li> </ul> <p><u>(注) キャッシュカード暗証番号のような組み合わせの数が僅少な情報を記憶要素として用いる認証方式は、インターネット上での利用を避けることが望ましいことに留意。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⑧ <u>インターネットバンキング等の不正利用を防止するため、電話番号やメールアドレスなど預金者への通知や本人認証の際に利用される情報について、不正な登録・変更が行われないよう適切な手続きが定められているか。</u></li> <li>⑨ 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しているか。また、必要に応じて、業界横断的な演習に参加しているか。</li> <li>⑩ 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、実施しているか。</li> </ul>

主要行等向けの総合的な監督指針（新旧対照表）

現 行	改 正 後
<p>(6) ~ (10) (略)</p> <p>(新設)</p>	<p>(6) ~ (10) (略)</p> <p><u>Ⅲ-3-9 外部の決済サービス事業者等との連携</u></p> <p><u>Ⅲ-3-9-1 意義</u></p> <p><u>フィンテックの進展に伴い、スマートフォンのアプリ等を用いて、インターネット口座振替サービス等の方法により預金口座と連携させる決済サービス（以下「連携サービス」という。）を提供する事業者（以下「連携サービス提供事業者」という。）が多数登場している。</u></p> <p><u>こうした連携サービスは、キャッシュレス社会の実現に向けて、利便性の高い金融サービスを国民に提供していくこととなる一方で、連携サービスを悪用し、連携を行う預金口座の預金者になりすまして不正な取引を行う事案が発生するなど、連携サービスを狙う犯罪が発生していることを踏まえ、連携サービス全体のリスクを把握し、安全性を確保していくことが、銀行及び連携サービス提供事業者の双方にとって重要な課題となっている。</u></p> <p><u>銀行は、顧客保護を図るとともに預金口座の信認を確保するため、連携サービスに係るセキュリティ対策等を講じる必要があるが、その場合には</u></p> <p><u>・連携サービスは、直接的には連携サービス提供事業者が利用者に提供するサービスであるが、連携サービスの利用者は預金者であることを踏まえ、銀行は連携サービス提供事業者と共に顧客保護に係る態勢を適切に構築する必要があること</u></p>

主要行等向けの総合的な監督指針（新旧対照表）

現 行	改 正 後
	<p>・<u>連携サービスに係る不正取引の態様によっては、インターネットバンキングを利用していない預金者にも被害が生じるおそれがあること</u></p> <p>・<u>連携サービス全体のリスクを把握して、預金口座との連携や連携サービスへの口座振替、不正取引のモニタリング、不正出金等が発生した場合の顧客対応や補償といった連携サービスの各段階における対策を講じる必要があること</u></p> <p><u>といった連携サービス特有の留意点を踏まえた上で、連携サービス提供事業者とも協力し、顧客保護と利用者利便の向上とを両立する必要がある。</u></p> <p><u>(注) 銀行は、連携サービス提供事業者以外の事業者との間でも口座振替契約等に基づく資金移動を行っているが、こうした場合でも銀行は、当該口座振替契約等における預金者へのなりすましや資金移動に係るリスクを適切に把握し、本監督指針の趣旨も踏まえ、そのリスクやサービスの特性に応じた対策を取る必要があることに留意する。</u></p> <p><u>Ⅲ－３－９－２ 主な着眼点</u></p> <p><u>(１) 内部管理態勢</u></p> <p><u>① 預金口座に係る不正取引等、犯罪行為の手口が高度化・巧妙化していることを踏まえ、連携サービスに係る対策についても最優先の経営課題の一つとして位置付け、取締役会等において必要な検討を行い、セキュリティ・レベルの向上を図り、安全性と利便性とを両立させたサービスの提供に努めて</u></p>

主要行等向けの総合的な監督指針（新旧対照表）

現 行	改 正 後
	<p>いるか。</p> <p>② <u>連携サービスに係る責任部署を明確化し、連携サービスに係る業務の実施状況（連携サービス提供事業者における業務の実施状況（連携サービスの内容を変更する場合を含む。）を含む。）を定期的又は必要に応じてモニタリングする等、連携サービス提供事業者において連携サービスに係る業務を適切に運営しているか確認する態勢が構築されているか。</u></p> <p>③ <u>連携サービスに係る不正取引の発生状況や犯罪行為の手口、顧客からの相談等に係る情報を収集・分析し、セキュリティの高度化や連携サービスに係るリスクの早期検知・改善を行うなど、連携サービスに係る業務の健全かつ適切な運営が確保される態勢が構築されているか。また、金融関係団体と必要な情報・分析結果を連携する態勢が構築されているか。</u></p> <p>④ <u>内部監査部門は、定期的又は必要に応じて、連携サービスに係る業務の実施状況（セキュリティ・レベルに関する事項を含む。）について監査を行っているか。また、その内容を取締役会等に報告しているか。</u></p> <p>⑤ <u>連携サービスに係るリスク分析、対策の策定・実施、効果の検証、対策の評価・見直しからなるいわゆる PDCA サイクルが機能しているか。</u></p> <p><u>（2）セキュリティの確保</u></p> <p>① <u>連携サービスに係る不正取引を防止し、顧客保護を図る観</u></p>

主要行等向けの総合的な監督指針（新旧対照表）

現 行	改 正 後
	<p><u>点から、連携サービス提供事業者と協力し、連携サービス全体のリスクを継続的に把握・評価し、当該評価を踏まえ、一定のセキュリティ・レベルを維持するために体制・技術、両面での検討を行い、適切な対策を講じているか。また、連携サービス提供事業者が行うリスク評価や検証に係る作業に協力しているか。</u></p> <p>② <u>預金者へのなりすましによる不正取引を防ぐため、連携サービス提供事業者において実施している当該サービス利用者に対する取引時確認や預金者との同一性の確認の状況を継続的に把握・評価し、当該評価を踏まえた適切なセキュリティ管理態勢を構築しているか。また、必要に応じて、連携サービス提供事業者の実施する預金者との同一性の確認などに協力しているか。</u></p> <p>③ <u>預金口座との連携を行う際に、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・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や公的個人認証を用いる方法などで本人認証を実施するなど、実効的な要素を組み合わせた多要素認証等の導入により預金者へのなりすましを阻止する対策を導入しているか。</u></p> <p><u>(注) 実効的な認証方式についてはⅢ－3－7－1－2（5）⑦を参照。なお、実効的な認証方式などのセキュリティ対策は、情報通信技術の進展により様々な方式が新たに開発されていることから、定期的又は必要に応じて見直しを行う必要があることに留意。</u></p>

主要行等向けの総合的な監督指針（新旧対照表）

現 行	改 正 後
	<p>④ <u>連携サービスに係る不正取引のモニタリングでは、犯罪手口の高度化・巧妙化を含めた環境変化や不正取引の発生状況等を踏まえた適切なシナリオや閾値を設定するなど、早期に不正取引を検知可能とするモニタリング態勢を構築しているか。</u></p> <p>⑤ <u>資金を事前にチャージして利用する連携サービスなど、銀行が連携サービス利用者による取引をモニタリングすることが困難な場合には、当該連携サービス提供事業者による不正取引をモニタリングする態勢を確認するとともに、犯罪発生状況や犯罪手口に関する情報を適切に連携するなど、顧客被害の拡大を防止する態勢が整備されているか。</u></p> <p>⑥ <u>連携サービスに係る不正取引を検知した場合、速やかに利用者に連絡する、不正取引が行われているおそれのある口座に係る取引を一時停止するなど、被害の拡大防止を図る態勢が構築されているか。</u></p> <p>⑦ <u>顧客が早期に被害を認識可能とするため、連携サービスに係る口座振替契約の締結時などに、顧客への通知などにより、顧客が適時に取引の状況を確認できる手段を講じているか。</u></p> <p>⑧ <u>上記の過程で、連携サービス全体に脆弱性が認められる場合には、連携サービスを一時停止する等の対応を取り、脆弱性を解消してからサービス再開を行う態勢としているか。</u></p> <p>⑨ <u>犯罪手口の高度化・巧妙化を含めた環境変化や、犯罪発生状況を踏まえ、リスクを継続的に把握・評価し、必要に応じ</u></p>

主要行等向けの総合的な監督指針（新旧対照表）

現 行	改 正 後
	<p><u>て認証方法の高度化を図るなど不正防止策の継続的な向上を図っているか。</u></p> <p><u>(参考)</u></p> <p><u>・「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：全国銀行協会)</u></p> <p><u>(3) 顧客保護</u></p> <p><u>① 連携サービスは、連携サービス提供事業者が直接的に利用者との接点を持つサービスであるが、銀行においても、連携サービスの利用者が預金者であること、預金口座と連携した上で提供されるサービスであることを踏まえ、利用時における留意事項等を顧客に説明する態勢を整備するとともに、連携サービスに係る利用者からの相談を受け付ける態勢を整備しているか。</u></p> <p><u>② 連携サービスにおいて不正取引が発生した場合を想定し、連携サービス提供事業者との間で連絡体制の構築や被害の公表方針の策定といった被害拡大防止に係る適切な態勢を構築しているか。</u></p> <p><u>③ 事前に連携サービス提供事業者との間で業務運営に当たって生じる責任分担などが取り決められているか。特に、不正取引により顧客被害が発生した場合には、速やかに損失の補償を行う必要があることを踏まえ、事前に連携サービス提供事業者との間で補償方針や補償の分担についての取決めを行っているか。</u></p>



主要行等向けの総合的な監督指針（新旧対照表）

現 行	改 正 後
	<p><u>（注）連携サービスに係る不正取引の被害者は、必ずしも当該連携サービスの利用者に限られないことから、顧客から不正取引に係る相談や届出を受けた場合には、銀行に帰責性が無い場合であっても、迅速かつ真摯な対応を行うとともに、必要に応じて連携サービス提供事業者と協力して対応する必要がある点に留意する。</u></p> <p><u>（参考）</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・<u>「預金等の不正な払戻しへの対応について」（平成 20 年 2 月 19 日：全国銀行協会）</u></li> <li>・<u>「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：全国銀行協会）</u></li> </ul> <p><u>Ⅲ－３－９－３ 監督手法・対応</u></p> <p><u>（１）犯罪発生時</u></p> <p><u>連携サービスによる不正取引を認識次第、速やかに「犯罪発生報告書」にて、当局宛て報告を求めるものとする。</u></p> <p><u>（２）問題認識時</u></p> <p><u>検査結果、犯罪発生報告書等により、銀行の連携サービスに係る健全かつ適切な業務の運営に疑義が生じた場合には、必要に応じ、法第 24 条に基づき追加の報告を求める。その上で、犯罪防止策や被害発生後の対応について、必要な検討がなされず、被害が多発するなどの事態が生じた場合など、利用者保護の観点から問題があると認められる場合には、法第 26 条に基</u></p>

主要行等向けの総合的な監督指針（新旧対照表）

現 行	改 正 後
<p><u>Ⅲ-3-9</u> システム統合リスク・プロジェクトマネジメント</p> <p><u>Ⅲ-3-9-1</u> (略)</p> <p><u>Ⅲ-3-9-1-1</u> (略)</p> <p><u>Ⅲ-3-9-1-2</u> (略)</p> <p><u>Ⅲ-3-9-1-3</u> (略)</p> <p><u>Ⅲ-3-9-2</u> 主な着眼点 (略)</p> <p>(1) 取締役の責任分担及び経営姿勢の明確化 経営統合を行う複数の銀行（以下<u>Ⅲ-3-9-2</u>において「対象銀行」という。）の代表取締役は、上記<u>Ⅲ-3-9-1</u>のようなシステム統合リスクのリスク特性やプロジェクトマネジメントの重要性を正確に認識しているか。</p> <p>(2) (略)</p> <p>(3) システム統合計画とその妥当性</p>	<p><u>づき業務改善命令を発出する等の対応を行うものとする。</u></p> <p><u>Ⅲ-3-10</u> システム統合リスク・プロジェクトマネジメント</p> <p><u>Ⅲ-3-10-1</u> (略)</p> <p><u>Ⅲ-3-10-1-1</u> (略)</p> <p><u>Ⅲ-3-10-1-2</u> (略)</p> <p><u>Ⅲ-3-10-1-3</u> (略)</p> <p><u>Ⅲ-3-10-2</u> 主な着眼点 (略)</p> <p>(1) 取締役の責任分担及び経営姿勢の明確化 経営統合を行う複数の銀行（以下<u>Ⅲ-3-10-2</u>において「対象銀行」という。）の代表取締役は、上記<u>Ⅲ-3-10-1</u>のようなシステム統合リスクのリスク特性やプロジェクトマネジメントの重要性を正確に認識しているか。</p> <p>(2) (略)</p> <p>(3) システム統合計画とその妥当性</p>

主要行等向けの総合的な監督指針（新旧対照表）

現 行	改 正 後
<p>① 事務・システム両面にわたる徹底したリスクの洗出しと軽減策  対象銀行の取締役会は、統合前のそれぞれのシステムの実態及びこれまでのシステム障害の事例等を踏まえ、システム統合において対顧客障害を起こさないという観点から、上記Ⅲ－３－９－１を踏まえ、事務・システム両面にわたる徹底したリスクの洗出しと軽減策を講じた上で、システム統合計画を策定しているか。  事務・システム両面にわたり十分かつ保守的な移行判定項目・基準を策定しているか。</p> <p>② （略）</p> <p>（４）～（１０） （略）</p> <p>（１１） 厳正な移行判定の実施</p> <p>① 対象銀行の統括役員及び部門は、Ⅲ－３－９－１を踏まえ安全性・安定性を確保するために適切に策定され、取締役会の承認を得た業務の移行判定基準（システムの移行判定基準を含む。）に従い、システムを含む統合後の業務運営体制への移行の可否を判断し、取締役会での承認を経て実行することとしているか。  移行判定時まで、必要なテスト、リハーサル、研修及び訓練等（コンティンジェンシープランの訓練及びその結果を踏まえたプランの見直しまで含む。）が終了し、経営陣の判</p>	<p>① 事務・システム両面にわたる徹底したリスクの洗出しと軽減策  対象銀行の取締役会は、統合前のそれぞれのシステムの実態及びこれまでのシステム障害の事例等を踏まえ、システム統合において対顧客障害を起こさないという観点から、上記Ⅲ－３－１０－１を踏まえ、事務・システム両面にわたる徹底したリスクの洗出しと軽減策を講じた上で、システム統合計画を策定しているか。  事務・システム両面にわたり十分かつ保守的な移行判定項目・基準を策定しているか。</p> <p>② （略）</p> <p>（４）～（１０） （略）</p> <p>（１１） 厳正な移行判定の実施</p> <p>① 対象銀行の統括役員及び部門は、Ⅲ－３－１０－１を踏まえ安全性・安定性を確保するために適切に策定され、取締役会の承認を得た業務の移行判定基準（システムの移行判定基準を含む。）に従い、システムを含む統合後の業務運営体制への移行の可否を判断し、取締役会での承認を経て実行することとしているか。  移行判定時まで、必要なテスト、リハーサル、研修及び訓練等（コンティンジェンシープランの訓練及びその結果を踏まえたプランの見直しまで含む。）が終了し、経営陣の判</p>

主要行等向けの総合的な監督指針（新旧対照表）

現 行	改 正 後
<p>断するに当たっての不可欠な材料が全て揃うスケジュール・計画となっているか。</p> <p>移行判定の時期は、対外接続や顧客への対応も含めて、フォールバックが円滑に行われるよう、統合予定日から十分な余裕をもって遡って設定されているか。</p> <p>② （略）</p> <p>(12) ～ (15) （略）</p> <p><u>Ⅲ－３－９－３</u> 監督手法・対応</p> <p>(1) ～ (4) （略）</p> <p>(5) システム統合に係る経営統合が当局の認可を要する場合（例えば合併の場合）には、当該認可申請に対し、法令に基づく審査基準の範囲内で、システム統合計画を的確に履行するための方策、内部監査を含む内部管理態勢等その他<u>Ⅲ－３－９－２</u>を踏まえた資料の提出を求め、システム統合リスク管理態勢に問題がないか審査し、必要に応じ所要の調整を経て、又は法第 54 条に基づき必要な条件を付して認可することとする。</p> <p>また、合併等の認可後から当該システム統合完了までの間、法第 24 条に基づく報告を定期的に求めるものとする。</p> <p>(6) ・ (7) （略）</p>	<p>断するに当たっての不可欠な材料が全て揃うスケジュール・計画となっているか。</p> <p>移行判定の時期は、対外接続や顧客への対応も含めて、フォールバックが円滑に行われるよう、統合予定日から十分な余裕をもって遡って設定されているか。</p> <p>② （略）</p> <p>(12) ～ (15) （略）</p> <p><u>Ⅲ－３－１０－３</u> 監督手法・対応</p> <p>(1) ～ (4) （略）</p> <p>(5) システム統合に係る経営統合が当局の認可を要する場合（例えば合併の場合）には、当該認可申請に対し、法令に基づく審査基準の範囲内で、システム統合計画を的確に履行するための方策、内部監査を含む内部管理態勢等その他<u>Ⅲ－３－１０－２</u>を踏まえた資料の提出を求め、システム統合リスク管理態勢に問題がないか審査し、必要に応じ所要の調整を経て、又は法第 54 条に基づき必要な条件を付して認可することとする。</p> <p>また、合併等の認可後から当該システム統合完了までの間、法第 24 条に基づく報告を定期的に求めるものとする。</p> <p>(6) ・ (7) （略）</p>

主要行等向けの総合的な監督指針（新旧対照表）

現 行	改 正 後
<u>Ⅲ-3-10</u> （略）	<u>Ⅲ-3-11</u> （略）
<u>Ⅲ-3-10-1</u> （略）	<u>Ⅲ-3-11-1</u> （略）
<u>Ⅲ-3-10-2</u> （略）	<u>Ⅲ-3-11-2</u> （略）
<u>Ⅲ-3-10-3</u> （略）	<u>Ⅲ-3-11-3</u> （略）
IV 銀行持株会社	IV 銀行持株会社
<p>IV-2 主な留意事項等</p> <p>銀行持株会社の監督上の指針は、本監督指針の銀行に関する規定に準拠することを基本とするが、銀行持株会社の子会社である銀行の業務の特性等にかんがみ、以下の点にも留意する。</p> <p>(1)～(6)（略）</p> <p>(7) 子銀行が合併等に伴いシステム統合を行う場合には、<u>Ⅲ-3-9</u>を踏まえた上で、システム統合リスク管理態勢を整備しているか。</p> <p>(8)（略）</p>	<p>IV-2 主な留意事項等</p> <p>銀行持株会社の監督上の指針は、本監督指針の銀行に関する規定に準拠することを基本とするが、銀行持株会社の子会社である銀行の業務の特性等にかんがみ、以下の点にも留意する。</p> <p>(1)～(6)（略）</p> <p>(7) 子銀行が合併等に伴いシステム統合を行う場合には、<u>Ⅲ-3-10</u>を踏まえた上で、システム統合リスク管理態勢を整備しているか。</p> <p>(8)（略）</p>

主要行等向けの総合的な監督指針（新旧対照表）

現 行	改 正 後
<p>Ⅸ 電子決済等代行業</p> <p>Ⅸ－２ 基本的な考え方</p> <p>Ⅸ－２－１ 電子決済等代行業者の監督に関する基本的な考え方</p> <p>電子決済等代行業の登録制度については、他の金融関連の諸制度とは異なり、人的構成要件は求めておらず、財産的基礎も純資産額が負値でないことのみを求めているなど、新規参入のハードルは非常に低く設定されており、個人や中小・零細企業が申請してこることも想定して制度設計がなされている。その趣旨は、IT 企業等を含む多様な参加者による金融サービスのイノベーションを促進する観点にあり、規制は利用者保護を図る観点から必要最小限のものとなっている。</p> <p>他方で、電子決済等代行業は、利用者と銀行との中間に位置し、決済指図の伝達や口座情報の取得・顧客への提供を行うことから、利用者保護を図るため、システムの安定性が求められる。このため、電子決済等代行業者の監督においても、利用者保護を図る観点から、主要なリスクにフォーカスし、業容拡大に伴う体制の充実に向けた取組についてモニタリングを行っていくものとする。</p> <p>電子決済等代行業は基本として IT を活用した業務であり、その主要なリスクは、システムリスクとなる。電子決済等代行業者の監督に当たっては、システムリスク管理態勢を中心にモニタリングを実施し、電子決済等代行業者が、システムの安定性や利用者保護を確保しつつ、技術の進展をリードし、利用者利便の向上に資するサ</p>	<p>Ⅸ 電子決済等代行業</p> <p>Ⅸ－２ 基本的な考え方</p> <p>Ⅸ－２－１ 電子決済等代行業者の監督に関する基本的な考え方</p> <p>電子決済等代行業の登録制度については、他の金融関連の諸制度とは異なり、人的構成要件は求めておらず、財産的基礎も純資産額が負値でないことのみを求めているなど、新規参入のハードルは非常に低く設定されており、個人や中小・零細企業が申請してこることも想定して制度設計がなされている。その趣旨は、IT 企業等を含む多様な参加者による金融サービスのイノベーションを促進する観点にあり、規制は利用者保護を図る観点から必要最小限のものとなっている。</p> <p>他方で、電子決済等代行業は、利用者と銀行との中間に位置し、決済指図の伝達や口座情報の取得・顧客への提供を行うことから、利用者保護を図るため、システムの安定性が求められる。このため、電子決済等代行業者の監督においても、利用者保護を図る観点から、主要なリスクにフォーカスし、業容拡大に伴う体制の充実に向けた取組についてモニタリングを行っていくものとする。</p> <p>電子決済等代行業は基本として IT を活用した業務であり、その主要なリスクは、システムリスクとなる。<u>また、電子決済等代行業者と銀行間の連携（さらに電子決済等代行業再委託者が介在するケースもある。）に伴うリスクも存在することから、事業者間の利用者保護のための取組みも重要となる。したがって、電子決済等代</u></p>

主要行等向けの総合的な監督指針（新旧対照表）

現 行	改 正 後
<p>ービスを提供することを促していくものとする。</p> <p>Ⅸ－２－２ 監督に係る事務処理の基本的考え方            (1) 監督手法            改正法の附帯決議では、フィンテックが急速に進展する中で、IT 企業等を含む多様な参加者による金融サービスのイノベーション促進を支援する観点から、報告徴求・検査等が関係事業者等の活動やイノベーションを阻害しないこと等に留意することが求められている。こうしたことや、小規模な事業者も多く、利用者の金銭を預からない業務特性も踏まえ、事業者の負担軽減の観点から、主要なリスクであるシステムリスクについて、原則オフサイト・モニタリングによりモニタリングを実施するものとする。</p> <p>(2) ～ (6) (略)</p> <p>Ⅸ－３ システムリスク            Ⅸ－３－１ 意義            (1) システムリスクとは、コンピュータシステムのプログラムミ</p>	<p>業者の監督に当たっては、<u>システムリスク管理態勢及び利用者保護を図るための取組み態勢</u>を中心にモニタリングを実施し、電子決済等代行業者が、システムの安定性や利用者保護を確保しつつ、技術の進展をリードし、利用者利便の向上に資するサービスを提供することを促していくものとする。</p> <p>Ⅸ－２－２ 監督に係る事務処理の基本的考え方            (1) 監督手法            改正法の附帯決議では、フィンテックが急速に進展する中で、IT 企業等を含む多様な参加者による金融サービスのイノベーション促進を支援する観点から、報告徴求・検査等が関係事業者等の活動やイノベーションを阻害しないこと等に留意することが求められている。こうしたことや、小規模な事業者も多く、利用者の金銭を預からない業務特性も踏まえ、事業者の負担軽減の観点から、主要なリスクであるシステムリスクや、<u>利用者保護を図るための取組み状況</u>について、<u>機械的・画一的な運用に陥らないよう配慮しつつ</u>、原則オフサイト・モニタリングによりモニタリングを実施するものとする。</p> <p>(2) ～ (6) (略)</p> <p>Ⅸ－３ システムリスク            Ⅸ－３－１ 意義            (1) システムリスクとは、コンピュータシステムのプログラムミ</p>

主要行等向けの総合的な監督指針（新旧対照表）

現 行	改 正 後
<p>スや脆弱性等によるダウン又は誤作動等に伴い、利用者及び電子決済等代行業者並びに銀行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及び電子決済等代行業者並びに銀行が損失を被るリスクをいうが、電子決済等代行業者には新商品・サービスの提供の拡大等に伴い、システム上の諸課題に的確に対応することが求められている。仮に電子決済等代行業者において、システム障害やサイバーセキュリティ事案（以下「システム障害等」という。）が発生した場合は、利用者の社会経済生活、企業等の経済活動において利便性が損なわれるのみならず、利用者保護上重大な影響を及ぼす問題が発生するおそれがある。このため、決済システムの補助的機能を担う電子決済等代行業者にとってシステムリスク管理態勢の充実強化は重要である。</p>	<p>スや脆弱性等によるダウン又は誤作動等に伴い、利用者及び電子決済等代行業者並びに銀行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及び電子決済等代行業者並びに銀行が損失を被るリスクをいうが、電子決済等代行業者には新商品・サービスの提供の拡大等に伴い、システム上の諸課題に的確に対応することが求められている。仮に電子決済等代行業者において、システム障害やサイバーセキュリティ事案（以下「システム障害等」という。）が発生した場合は、利用者の社会経済生活、企業等の経済活動において利便性が損なわれるのみならず、利用者保護上重大な影響を及ぼす問題が発生するおそれがある。このため、決済システムの補助的機能を担う電子決済等代行業者にとってシステムリスク管理態勢の充実強化は重要である。</p>
<p>(2) (略)</p>	<p>(2) (略)</p>
<p>Ⅸ-3-2 主な着眼点</p>	<p>Ⅸ-3-2 主な着眼点</p>
<p>(1) (略)</p>	<p>(1) (略)</p>
<p>(2) 情報セキュリティ管理</p>	<p>(2) 情報セキュリティ管理</p>
<p>①～⑪ (略)</p>	<p>①～⑪ (略)</p>
<p>⑫ <u>電子決済等代行業者のサービスへのアクセスにおいて、利用者保護のため適切な認証機能を備えているか。</u></p>	<p>(削除)</p>
<p>⑬ (略)</p>	<p>⑫ (略)</p>



主要行等向けの総合的な監督指針（新旧対照表）

現 行	改 正 後
<p>(3) ~ (5) (略)</p> <p>IX-3-3 登録後の監督手法・対応</p> <p>(1) 電子決済等代行業に係る障害発生時</p> <p>① (略)</p> <p>② 必要に応じて法第 52 条の 61 の 14 第 1 項に基づき追加の報告を求め、重大な問題があると認められる場合には、法第 52 条の 61 の 16 に基づき業務改善命令を発出するものとする。</p> <p>(2) (略)</p> <p>(3) 外部委託先への対応</p> <p>システムに係る外部委託業務について、外部委託先における適切な業務運営が懸念される場合など、必要があると認められる場合には、以下のとおり取り扱うものとする。</p> <p>① (略)</p> <p>② 外部委託先の業務運営態勢等に問題が認められる場合</p> <p>委託者である電子決済等代行業者を通じて、事実関係等の把握等に努めることを基本とする。この場合においても、当該電子決済等代行業者に対しては、必要に応じ、法第 52 条の 61 の 14 第 1 項に基づき報告を求め、重大な問題があると認められる場合には、法第 52 条の 61 の 16 に基づき業務改</p>	<p>(3) ~ (5) (略)</p> <p>IX-3-3 監督手法・対応</p> <p>(1) 電子決済等代行業に係る障害発生時</p> <p>① (略)</p> <p>② 必要に応じて法第 52 条の 61 の 14 第 1 項に基づき追加の報告を求め、重大な問題があると認められる場合には、法第 52 条の 61 の 16 に基づき業務改善命令を発出するものとする。<u>(行政処分を行うに当たっては、II-5 に準じる。)</u></p> <p>(2) (略)</p> <p>(3) 外部委託先への対応</p> <p>システムに係る外部委託業務について、外部委託先における適切な業務運営が懸念される場合など、必要があると認められる場合には、以下のとおり取り扱うものとする。</p> <p>① (略)</p> <p>② 外部委託先の業務運営態勢等に問題が認められる場合</p> <p>委託者である電子決済等代行業者を通じて、事実関係等の把握等に努めることを基本とする。この場合においても、当該電子決済等代行業者に対しては、必要に応じ、法第 52 条の 61 の 14 第 1 項に基づき報告を求め、重大な問題があると認められる場合には、法第 52 条の 61 の 16 に基づき業務改</p>

主要行等向けの総合的な監督指針（新旧対照表）

現 行	改 正 後
<p>善命令を発出する等の対応を行うものとする。ただし、事案の緊急性や重大性等が高い場合、電子決済等代行業者に対して確認するだけでは十分な実態把握等が期待できない場合などには、外部委託先に対して、直接、ヒアリングを行うなど事実関係の把握等に努めることとするが、特に必要があると認められる場合（例えば、当該外部委託先に対して多数の他の電子決済等代行業者が同種の外部委託を行っている場合など）には、当該外部委託先に対して、事実関係や発生原因分析及び改善・対応策等必要な事項について、法第 52 条の 61 の 14 第 2 項に基づく報告を求めることとする。</p> <p>(注) 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、委託者である電子決済等代行業者の同席を求めるものとする。</p> <p>(新設)</p>	<p>善命令を発出する等の対応を行うものとする。ただし、事案の緊急性や重大性等が高い場合、電子決済等代行業者に対して確認するだけでは十分な実態把握等が期待できない場合などには、外部委託先に対して、直接、ヒアリングを行うなど事実関係の把握等に努めることとするが、特に必要があると認められる場合（例えば、当該外部委託先に対して多数の他の電子決済等代行業者が同種の外部委託を行っている場合など）には、当該外部委託先に対して、事実関係や発生原因分析及び改善・対応策等必要な事項について、法第 52 条の 61 の 14 第 2 項に基づく報告を求めることとする（<u>行政処分を行うに当たっては、Ⅱ－5 に準じる。</u>）。</p> <p>(注) 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、委託者である電子決済等代行業者の同席を求めるものとする。</p> <p><u>Ⅹ－4 利用者保護ルール等</u></p> <p><u>Ⅹ－4－1 意義</u></p> <p><u>電子決済等代行業者が法第 2 条第 17 項第 1 号に掲げる行為として提供する決済サービス（電子決済等代行業再委託者が行う業務を含む。以下「電子決済サービス」という。）は、利用者の社会経済生活や企業等の経済活動の利便性を高めるものとなり得る一方、前述（Ⅲ－3－9）の通り、銀行と銀行外部の決済サービス事業者等による連携サービスを狙う犯罪が発生していることを踏ま</u></p>

主要行等向けの総合的な監督指針（新旧対照表）

現 行	改 正 後
	<p><u>え、電子決済サービス全体のリスクを把握し、安全性を確保していくことが、電子決済等代行業者及び銀行の双方にとって重要な課題となっている。</u></p> <p><u>以上を踏まえ、電子決済サービスを提供する電子決済等代行業者においては、電子決済等代行業の利用者や連携・協働する銀行の利用者（以下、Ⅹ－４及びⅩ－５において「利用者等」という。）の利益の保護を含む電子決済等代行業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構築することが重要であり、電子決済等代行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>Ⅹ－４－２ 主な着眼点</u></p> <p><u>（１）内部管理態勢の整備</u></p> <p><u>① 経営陣は、電子決済サービスの導入時及びその内容・方法の変更時において、電子決済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担当部署に特定させ、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 内部管理担当部署は、電子決済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、電子決済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>

主要行等向けの総合的な監督指針（新旧対照表）

現 行	改 正 後
	<p>③ <u>内部監査担当部署は、定期的かつ適時に、電子決済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><u>(2) 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、電子決済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・協働する銀行と協力し、電子決済サービス全体のリスク評価を実施しているか。また、連携・協働する銀行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・協働する銀行との役割分担・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・協働する銀行と協力し、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、電子決済サービスにおける銀行との連携に際し、連携・協働する銀行に登録された預貯金者の電話番号や住所宛てに電子決済等代行業者における認証に必要な情報を送付することや、利用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>

主要行等向けの総合的な監督指針（新旧対照表）

現 行	改 正 後
	<p><u>（注）連携・協働する銀行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、連携・協働する銀行において、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）電子決済等代行業者における不正防止策は、連携・協働する銀行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・協働する銀行において、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>④ <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>⑤ <u>リスク評価の結果、利用者等の利益の保護を含む電子決済等代行業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、電子決済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</u></p>

主要行等向けの総合的な監督指針（新旧対照表）

現 行	改 正 後
	<p><u>適切な対応を行っているか。</u></p> <p><u>(3) 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、電子決済サービスに係る銀行との連携・協働に際し、当該銀行と協力し、あらかじめ当該銀行に登録されている利用者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></p> <p><u>(注) 連携・協働する銀行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、当該銀行において、電話番号（SMS（ショートメッセージサービス）を含む）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必要があることに留意する。</u></p> <p><u>(4) 不正取引の検知（モニタリング）</u>  <u>電子決済サービスについては、不正取引の防止の観点から、連携・協働する銀行と協力し、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・協働する銀行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</u></li> </ul>

主要行等向けの総合的な監督指針（新旧対照表）

現 行	改 正 後
	<p><u>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></p> <ul style="list-style-type: none"> <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><u>(5) 利用者等からの相談対応</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① <u>利用者等からの電子決済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を行うための態勢を整備しているか。</u></li> <li>② <u>連携・協働する銀行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・協働する銀行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></li> <li>③ <u>連携・協働する銀行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・協働する銀行とともに、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></li> </ol> <p><u>Ⅹ－４－３ 監督手法・対応</u></p> <p><u>不祥事件届出等の日常の監督事務を通じて把握された電子決済サービス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 52 条の 61 の 14 の規定に基づき報告書を徴求することにより、電子決済等代行業者における自主的な業務改善状況を把握す</u></p>

主要行等向けの総合的な監督指針（新旧対照表）

現 行	改 正 後
	<p><u>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電子決済等代行業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、電子決済等代行業者に対して、法第 52 条の 61 の 16 の規定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 52 条の 61 の 17 の規定に基づく業務停止命令等の発出を検討するものとする（行政処分を行うに当たっては、Ⅱ－5 に準じる。）。</u></p> <p><u>Ⅱ－5 不正取引に対する補償</u></p> <p><u>電子決済等代行業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、電子決済等代行業者においては、利用者等の利益の保護を含む電子決済等代行業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・協働する銀行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電子決済等代行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>Ⅱ－5－1 主な着眼点</u></p> <p><u>① 電子決済サービスに関し、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、電子決済サービスの利用者への</u></p>



主要行等向けの総合的な監督指針（新旧対照表）

現 行	改 正 後
	<p><u>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電子決済サービスの利用者以外の者も容易に知りうる状態</u>においているか。</p> <p><u>(注)「電子決済サービスに関し、不正取引が行われたことにより発生した損失」とは、電子決済サービス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、電子決済サービス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決済指図の伝達が行われたことにより発生した預貯金者の損失など、電子決済サービスの提供を起因として、連携・協働する銀行の利用者に発生した損失を含む。</u></p> <p>② <u>法第 52 条の 61 の 8 第 1 項第 3 号に規定する損害賠償に関する事項には、少なくとも以下の事項が定められているか（法第 52 条の 61 の 10 の規定に基づき連携・協働する銀行との間で締結した電子決済等代行業に係る契約において定められている場合を含む。）。</u></p> <p><u>イ. 電子決済サービス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><u>ロ. 補償手続の内容</u></p> <p><u>ハ. 電子決済サービスを提供する場合にあっては電子決済等代行業者と連携・協働する銀行の補償の分担に関する</u></p>

主要行等向けの総合的な監督指針（新旧対照表）

現 行	改 正 後
	<p><u>事項（被害者に対する補償の実施者を含む。）</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・協働する銀行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・協働する銀行との協力態勢を含む。）が整備されているか。</u></p> <p><u>Ⅹ－５－２ 監督手法・対応</u></p> <p><u>（１）問題認識時</u></p> <p><u>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 52 条の 61 の 14 の規定に基づき報告書を徴求することにより、電子決済等代行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>更に、利用者等の利益の保護を含む電子決済等代行業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、電子決済等代行業者に対して、法第 52 条の 61 の 16 の規定に基づく業務改善命令を発出することとする。ま</u></p>

主要行等向けの総合的な監督指針（新旧対照表）

現 行	改 正 後
<p><u>Ⅸ-4</u> 監督指針の準用</p> <p>信用金庫法に基づき登録を受けた信用金庫電子決済等代行業者、協同組合による金融事業に関する法律に基づき登録を受けた信用協同組合電子決済等代行業者及び労働金庫法に基づき登録を受けた労働金庫電子決済等代行業者については、Ⅸ-1から<u>Ⅸ-3</u>までの規定を準用する。</p>	<p><u>た、重大、悪質な法令違反行為が認められるときには、法第52条の61の17の規定に基づく業務停止命令等の発出を検討するものとする（電子決済等代行業者に行政処分を行うに当たっては、Ⅱ-5に準じる。）。</u></p> <p><u>(2) 不正取引発生時</u></p> <p><u>電子決済等代行業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。</u></p> <p><u>Ⅸ-6</u> 監督指針の準用</p> <p>信用金庫法に基づき登録を受けた信用金庫電子決済等代行業者、協同組合による金融事業に関する法律に基づき登録を受けた信用協同組合電子決済等代行業者及び労働金庫法に基づき登録を受けた労働金庫電子決済等代行業者については、Ⅸ-1から<u>Ⅸ-5</u>までの規定を準用する。</p>