

電子決済手段関連業務に係る従業員等の服務に関する規則

(2024 年 10 月 25 日 制 定)

(2026 年 6 月 15 日 一部改正)

(目的)

第 1 条 本規則は、事業会員（電子決済手段）が行う電子決済手段関連業務に従事する役員又は従業員（以下「従業員等」という。）の服務の基準を定めるとともに、従業員等に対する事業会員（電子決済手段）の監督責任を明らかにし、利用者の保護と業務の適正かつ円滑な運営を図ることを目的とする。

(法令、規則等の遵守)

第 2 条 事業会員（電子決済手段）は、その従業員等が業務に従事するに当たっては、資金決済法その他の関係法令及び協会の規則を遵守し、公正かつ適確な業務の遂行に努めさせるものとする。

(禁止される勧誘行為等)

第 3 条 事業会員（電子決済手段）は、協会が別に定める規則に従い、従業員等が次の各号に掲げる行為を行うことのないようにしなければならない。

- (1) 利用者の同意を得ずに、当該利用者の計算により電子決済手段関連業務に係る取引を行うこと。
- (2) 利用者の注文を会員に通さずに、他方で当該利用者に対しては注文を会員に通したかのように装って、自らが相手方となって電子決済手段関連業務に係る取引を行うこと。
- (3) 利用者情報等により知り得た資金の額その他の事項に照らし、過大な数量の電子決済手段関連業務に係る取引の勧誘を行う行為。
- (4) 利用者に対し自己の計算において手数料の割引、割戻しその他これらに類似する特別の利益の提供を約束し、又はこれを実行すること。
- (5) 利用者に対して融資又は保証その他これらに類似する特別の便宜を提供することを約して電子決済手段関連業務に係る取引の勧誘をすること。
- (6) 利用者に対し、明らかに電子決済手段信用取引における保証金となるような信用の供与を行うこと。
- (7) 利用者と損益を共にすることを約して電子決済手段関連業務に係る取引を勧誘し、

又はこれを実行すること。

(8) 利用者の委託に係る電子決済手段関連業務に係る取引について、自己若しくはその親族その他自己と特別の関係のある者の名義又は住所を使用させる行為。

(9) 利用者が本人名義以外の名義を使用していることを知りながら当該利用者から、電子決済手段関連業務に係る取引の受託等を行うこと。

(10) 利用者が反社会的勢力であることを知りながら、契約の締結をすること。ただし、電子決済手段取引及び電子決済手段取引市場から反社会的勢力を排除するときを除く。

(11) 利用者から会員に交付するために預託された金銭、暗号資産等その他の財産又は会員から利用者に交付するために預託された金銭若しくは暗号資産等その他の財産を、特別な理由がないにもかかわらず、遅滞なく、相手方に引き渡さないこと。

(12) 会員から利用者に交付するために預託された業務に関する書類を、特別な理由がないにもかかわらず、遅滞なく、当該利用者に交付しないこと。

(13) 電子決済手段関連業務に係る取引の受託等に関し、自己の計算において利用者と金銭又は暗号資産等の貸借を行うこと。

(14) 職務上知り得た秘密を漏らすこと。

(不適切行為)

第4条 事業会員（電子決済手段）は、従業員等が電子決済手段関連業務において、次の各号に掲げる行為（以下「不適切行為」という。）を行うことのないように指導及び監督しなければならない。

(1) 利用者の注文内容について確認を行わないまま、当該注文を執行する行為。

(2) 電子決済手段の性質又は取引の条件について、利用者等を誤認させるような勧誘を行うこと。

(3) 電子決済手段の価格について、利用者を誤認させるような勧誘をすること。

(4) 利用者の注文の執行において、過失により事務処理を怠る行為。

(サービス規則の整備)

第5条 事業会員（電子決済手段）は、サービス規則として、関係法令等及び社内規則を遵守するために必要な従業員等のサービスに関する事項を定めなければならない。

2 事業会員（電子決済手段）は、前項に定めるサービス規則の内容を従業員等に周知・理解させ、同規則に従って従業員等が業務を遂行するために必要な従業員等への教育・指導に係る体制を整備しなければならない。

(違反者に対する処分)

第 6 条 事業会員（電子決済手段）は、その業務に関し、従業員等（従業員等であった者を含む。以下同じ。）に第 3 条各号に抵触する行為若しくは従業員等として遵守すべき法令等に違反する行為（以下「不都合行為」という。）又は第 4 条各号に掲げる不適切行為があったときは、当該従業員等に対し、違反の内容等に応じた適正な処分を行うものとする。

(事故報告等)

第 7 条 事業会員（電子決済手段）は、従業員等による不都合行為又は不適切行為によって、利用者に損失をおよぼしたことが判明したときは、業務上の事故として、直ちに、別紙様式による事故報告書を協会に提出するものとする。ただし、第 4 条第 1 号から第 3 号に掲げる不適切行為が過失による場合及び第 4 号に掲げる不適切行為についてはこの限りではない。

2 事業会員（電子決済手段）は、前項の報告書により報告した事故の内容について、新たに報告すべき事項が生じたときは、改めてその事情を記載した同項の報告書を協会に提出するものとする。

3 事業会員（電子決済手段）は、前二項の規定により提出した報告書の内容について、協会から説明又は証拠書類等の提出を求められたときは、遅滞なく、これに応ずるものとする。

4 協会は、関係当局等より第 1 項及び第 2 項の規定により提出した報告書の内容について報告を求められた場合は、これに協力するものとする。

5 協会は、第 1 項及び第 2 項の規定により提出した報告書の内容に法令に違反する事実があると思料するときは、関係当局に通知することができる。

附則（2024 年 5 月 10 日決議）

この規則は、2024 年 10 月 25 日から施行する。

附則（2026 年 6 月 15 日決議）

この規則は、2026 年 6 月 30 日から施行する。

「電子決済手段関連業務に係る従業員等の服務に関する規則」に関するガイドライン

(2024 年 10 月 25 日 制 定)

第 4 条第 1 号関係

従業員に注文の受付を電話や対面で行わせる場合には、利用者の注文内容を復唱して利用者に確認を求めるなどの対応を行うよう指導・教育することが必要です

第 4 条第 2 号、第 3 号関係

例えば、従業員等がセミナー等を通じて利用者を勧誘する場合においても、誤認勧誘が行われないように、会員は従業員を教育・指導する必要があります。なお、アフィリエイトが会員のために業として利用者の勧誘を行う場合であって、当該アフィリエイトによって誤認勧誘が行われた場合には、アフィリエイトに対する会員の監督責任が問われることがあることに留意する必要があります。

附則（2024 年 5 月 10 日決議）

このガイドラインは、2024 年 10 月 25 日から施行する。