

電話受付代行業及び電話転送サービス業における  
マネー・ローンダリング及び  
テロ資金供与対策に関するガイドライン

令和4年3月31日

総務省

I.	基本的な考え方	1
I-1	マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策に係る基本的な考え方	1
I-2	電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者に求められる取組み	3
1.	マネロン・テロ資金供与リスク管理体制	3
2.	経営陣の関与・理解	3
I-3	本ガイドラインの位置付けと監督上の対応	4
II.	リスクベース・アプローチ	5
II-1	リスクベース・アプローチの意義	5
II-2	リスクの特定・評価・低減	5
1.	リスクの特定	6
2.	リスクの評価	7
3.	リスクの低減	8
(1)	リスク低減措置の意義	8
(2)	顧客管理（カスタマー・デュー・ディリジェンス：CDD）	9
(3)	取引モニタリング・フィルタリング	11
(4)	記録の保存	12
(5)	疑わしい取引の届出	12
(6)	データ・情報の管理	13
III.	管理体制とその有効性の検証・見直し	13
III-1	マネロン・テロ資金供与対策に係る方針・手続・計画等の策定・実施・検証・見直し（PDCAサイクル）	14
III-2	経営陣の関与・理解	15
III-3	経営管理	16
1.	事業部門（第1の防衛線（第1線））	17
2.	管理部門（コンプライアンス部門やリスク管理部門等）（第2の防衛線（第2線））	17
3.	内部監査部門（第3の防衛線（第3線））	18
III-4	グループベースの管理体制	19
III-5	職員の確保、育成等	20
IV.	総務省によるモニタリング等	21
IV-1	総務省によるモニタリング	21
IV-2	官民連携・関係当局との連携等	23

## I. 基本的な考え方

### I-1 マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策に係る基本的な考え方

我が国におけるマネー・ローンダリング及びテロ資金供与（以下「マネロン・テロ資金供与」という。）対策については、犯罪による収益の移転防止に関する法律（平成 19 年法律第 22 号。以下「犯収法」という。）等の関係法令において、取引（犯収法上、電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者における取引とは、役務の提供を行うことを内容とする契約の締結であり、本ガイドラインにおいても同じである。）時確認等の基本的な事項が規定されている。

電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者は、犯収法上の「特定事業者」に該当するため、これらの法令の規定をその適用関係に応じ遵守する必要があることは当然である。

ここでいう、「電話受付代行業者」とは、犯収法における「顧客に対し、（略）自己の電話番号を当該顧客が連絡先の電話番号として用いることを許諾し、（略）当該顧客宛ての当該電話番号に係る電話（ファクシミリ装置による通信を含む。以下同じ。）を受けてその内容を当該顧客に連絡」する役務を提供する業務を行う者であり、以下の全ての要件を満たすサービス（電話受付代行）の提供を行う事業者をいう。

- ①自己の電話番号を顧客が連絡先の電話番号として利用することを許諾している。
- ②当該顧客宛ての当該電話番号に係る電話（ファクシミリ装置による通信を含む。）について応答している。
- ③通信が終わった後で、当該顧客に通信内容を連絡している。

また、「電話転送サービス事業者」とは、犯収法における「顧客に対し、（略）自己の電話番号を当該顧客が連絡先の電話番号として用いることを許諾し、（略）当該顧客宛ての若しくは当該顧客からの当該電話番号に係る電話を当該顧客が指定する電話番号に自動的に転送する役務を提供する業務を行う者」であり、以下の全ての要件を満たすサービス（電話転送サービス）の提供を行う事業者をいう。

- ①自己の電話番号を顧客が連絡先の電話番号として用いることを許諾している。
- ②当該顧客宛ての又は当該顧客からの当該電話番号に係る電話（ファクシミリ装置による通信を含む。）を当該顧客が指定する電話番号に自動的に転送している。

また、各電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者が講ずべきマネロン・テロ資金供与対策は、時々変化する国際情勢の動向やリスクの変化等に機動的に対応し、マネロン・テロ資金供与リスク管理体制を有効性のある形で維持していく必要がある。

こうした機動的かつ実効的な対応を実施していくため、電話受付代行業者及び電話転送

サービス事業者においては、前記動向の変化等も踏まえながら自らが直面しているリスクを適時・適切に特定・評価し、リスクに見合った低減措置を講ずること（いわゆる「リスクベース・アプローチ」）が不可欠である。

リスクベース・アプローチによるマネロン・テロ資金供与リスク管理体制の構築・維持は、国際的にみても、金融活動作業部会（Financial Action Task Force、以下「FATF」という。）の勧告等の中心的な項目であるほか、主要先進国でも定着しており、前記の機動的かつ実効的な対応の必要性も踏まえれば、電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者にとっては、当然に実施していくべき事項（ミニマム・スタンダード）である。

なお、テロ資金供与対策については、テロの脅威が国境を越えて広がっていることを踏まえ、電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者においては、自らが提供するサービスがテロリストへの資金供与に関連して利用され得るという認識の下、実効的な管理体制を構築しなければならない。例えば、非営利団体との取引に際しては、全ての非営利団体が本質的にリスクが高いものではないことを前提としつつ、その活動の性質や範囲等によってはテロ資金供与に利用されるリスクがあることを踏まえ、国によるリスク評価の結果（犯収法に定める「犯罪収益移転危険度調査書」）やFATFの指摘等を踏まえた対策を検討し、リスク低減措置を講ずることが重要である。

このほか、大量破壊兵器の拡散に対する資金供与の防止のための対応も含め、外国為替及び外国貿易法（昭和24年法律第228号）や国際連合安全保障理事会決議第千二百六十七号等を踏まえ我が国が実施する国際テロリストの財産の凍結等に関する特別措置法（平成26年法律第124号）（国際テロリスト財産凍結法）をはじめとする国内外の法規制等も踏まえた体制の構築が必要である。

電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者においては、こうしたマネロン・テロ資金供与対策が、実際の顧客との接点である事業部門において有効に機能するよう、経営陣が主導的に関与して地域・部門横断的なガバナンスを確立した上で、同ガバナンスの下、関係部署が継続的に取組みを進める必要がある。

また、経営戦略の中で、将来にわたりその業務がマネー・ローンダリングやテロ資金供与に利用されることのないよう管理体制の強化等を図るとともに、その方針・手続・計画や進捗状況等に関し、データ等を交えながら、顧客・当局等を含む幅広い関係者に対し、説明責任を果たしていくことが求められる。

総務省としては、小規模零細事業者が大宗を占める電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者の特性を踏まえた上で、各電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者の取組みをモニタリングし、その結果得られた情報を電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者と共有しつつ、管理体制の強化を促し、必要に応じて、監督上の措置を講ずることを

検討していく。

本ガイドラインは、こうしたモニタリングに当たって、総務省として、各電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者に「対応が求められる事項」、「対応が期待される事項」を明確化するとともに、今後の総務省としてのモニタリングのあり方等を示すものである。

そのほか、日々変化するマネロン・テロ資金供与の動向を踏まえ、特に、規模が小さい又は取引範囲が限定的な電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者における体制構築に資するよう、当局との連携のあり方についても記載している。

## I-2 電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者に求められる取組み

### 1. マネロン・テロ資金供与リスク管理体制

電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者は、自らが提供しているサービスや、取引形態、顧客の属性等を全社的に把握してマネロン・テロ資金供与リスクを特定・評価しつつ、自らを取り巻く事業環境・経営戦略、リスクの許容度も踏まえた上で、当該リスクに見合った低減措置を講ずることが求められる。

また、時々変化する国際情勢の動向等を踏まえて機動的にリスクに見合った措置を講ずるには、個別の問題事象への対応のみにとどまらず、体制面の見直しの必要性も含めて幅広い検証を行い、経営陣の関与・理解の下、組織全体として実効的な管理体制の構築を行うことも重要である。

こうした観点から、総務省においても本ガイドラインについて絶えず見直しを図っていく予定であるが、電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者においても、管理体制の構築・維持に当たって、関係法令や本ガイドライン等を遵守することのみを重視し、管理部門を中心として法令違反等の有無のみを形式的にチェックすることとならないよう留意し、関係法令や本ガイドライン等の趣旨を踏まえた実質的な対応を行うことが求められる。

なお、マネー・ローンダリングとテロ資金供与には、取引の目的、規模・金額が異なる場合があるなどの違いがあるが、電話受付代行業及び電話転送サービス事業の健全性を維持するために必要な基本的方策のあり方に変わりはなく、本ガイドラインにおいては、マネー・ローンダリング対策、テロ資金供与対策の双方を併せ記述している。

### 2. 経営陣の関与・理解

前記の管理体制の構築に当たっては、マネロン・テロ資金供与リスクが経営上重大なリス

クになり得るとの理解の下、関連部門等に対応を委ねるのではなく、経営陣が、管理のためのガバナンス確立等について主導性を発揮するなど、マネロン・テロ資金供与対策に関与することが不可欠である。

例えば、ギャップ分析の実施、関連部門が複数に跨る組織横断的な対応、専門性や経験を踏まえた経営レベルでの戦略的な人材確保・教育・資源配分等が必要となることが考えられる。

また、マネロン・テロ資金供与対策に関する取組みを全役職員に浸透させるための手段を講じるなどにより、業績評価においてマネロン・テロ資金供与対策を勘案するなど、マネロン・テロ資金供与対策に関する経営陣の積極的な姿勢やメッセージを示すことも重要である。

さらに、経営陣がマネロン・テロ資金供与リスクを適切に理解した上でマネロン・テロ資金供与対策に関する意識を高め、トップダウンによって組織横断的に対応の高度化を推進していくことも重要である。また、前記 I-1 で述べた管理体制の強化や方針等に関する説明責任も、一義的には経営陣がその責務を担っている。

### I-3 本ガイドラインの位置付けと監督上の対応

電話受付代行業及び電話転送サービス事業がマネロン・テロ資金供与に利用されないために、総務省としては、本ガイドラインを踏まえたマネロン・テロ資金供与対策への対応状況等について、適切にモニタリングを行っていく。

こうしたモニタリング等を通じて、本ガイドラインにおける「対応が求められる事項」に係る措置が不十分であるなど、マネロン・テロ資金供与リスク管理体制に問題があると認められる場合には、必要に応じ、報告徴収・是正命令等の法令に基づく行政対応を行い、電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者の管理体制の改善を図る。

また、「対応が求められる事項」に係る体制整備を前提に、特定の場面や、一定の規模等を擁する電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者の対応について、より強固なマネロン・テロ資金供与リスク管理体制の構築の観点から対応することが望ましいと考えられる事項を「対応が期待される事項」として記載している。

なお、平成 28 年 10 月に施行された改正犯収法においては、国や特定事業者によるリスク評価が導入されているところ、本ガイドラインにおいては、これらも包含しながら、電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者におけるリスクベース・アプローチに基づくマネロン・テロ資金供与リスクの特定・評価・低減に係る措置及びその実効性を確保するために「対応が求められる事項」「対応が期待される事項」等を記載している。本ガイドラインで言及していない部分であっても、「電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者における疑わしい取引の参考事例」等に留意する必要があるとともに、FATF 等の国際機関等が発

出す文書等にも十分留意する必要がある。

## Ⅱ. リスクベース・アプローチ

### Ⅱ-1 リスクベース・アプローチの意義

マネロン・テロ資金供与対策におけるリスクベース・アプローチとは、電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者が、自らのマネロン・テロ資金供与リスクを特定・評価し、これをリスク許容度の範囲内に実効的に低減するため、当該リスクに見合った対策を講ずることをいう。

マネロン・テロ資金供与の手法や態様は、その背景となる犯罪等の動向のほか、広く産業や雇用の環境、人口動態、法制度や、IT技術の発達に伴う取引の拡大、決済手段の多様化、経済・サービス等のグローバル化の進展等、様々な経済・社会環境の中で常に変化しており、こうした変化に応じ、マネロン・テロ資金供与対策は、不断に高度化を図っていく必要がある。

電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者においては、マネロン・テロ資金供与リスクを自ら適切に特定・評価し、これに見合った体制の構築・整備等を優先順位付けしつつ機動的に行っていくため、リスクベース・アプローチによる実効的な対応が求められる。

国際的にみても、リスクベース・アプローチの実施は、FATF 勧告において第1の勧告として勧告全体を貫く基本原則となっているなど、標準的なアプローチとなっている。(注)

(注) 同勧告において、国は「自国におけるマネロン・テロ資金供与のリスクを特定及び評価」し、金融機関、指定非金融業者及び職業専門家（以下、DNFBP（電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者を含む））は「自らが取り扱う商品・サービス等のマネロン・テロ資金供与のリスクを特定・評価するための適切な手段を講ずる」こととするなど、国・金融機関・DNFBP（電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者を含む）のそれぞれについて、リスクベース・アプローチの実施を求めている。

### Ⅱ-2 リスクの特定・評価・低減

リスクベース・アプローチにおいては、マネロン・テロ資金供与リスクへの対応を、リスクの特定・評価・低減等の段階に便宜的に区分するなど順を追って検討していくことが重要である。

## 1. リスクの特定

リスクの特定は、自らが提供するサービスや、取引形態、顧客の属性等のリスクを包括的かつ具体的に検証し、直面するマネロン・テロ資金供与リスクを特定するものであり、リスクベース・アプローチの出発点である。

包括的かつ具体的な検証に当たっては、社内の情報を一元的に集約し、全社的な視点で分析を行うことが必要となることから、マネロン・テロ資金供与対策に係る主管部門に対応を一任するのではなく、経営陣が、主導性を発揮して関係する全ての部門の連携・協働を確保する必要がある。

なお、検証に際しては、国によるリスク評価の結果（犯収法に定める「犯罪収益移転危険度調査書」）を踏まえる必要がある。

さらに、電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者においては、国によるリスク評価の結果を参照するにとどまらず、自らの業務の特性とそれに伴うリスクを包括的かつ具体的に想定して、直面するリスクを特定しておく必要がある。特に、電話回線の卸売をする他社から電話回線を仕入れて行う電話受付代行業及び電話転送サービス事業並びに他社が有するクラウド PBX を経由させて行う電話転送サービス事業においては、当局からの照会に対する対応等が適切かつ円滑に進められるかどうか、連絡体制の整備や事業者間連携のあり方についてリスクを特定し、対応を検討しておく必要がある。

### 【対応が求められる事項】

- ①国によるリスク評価の結果を参照しながら、自らが提供しているサービス、取引形態、取引に係る国・地域、顧客の属性等のリスクを包括的かつ具体的に検証し、自らが直面するマネロン・テロ資金供与リスクを特定すること
- ②包括的かつ具体的な検証に当たっては、自らの営業地域の地理的特性や、事業環境・経営戦略のあり方等、自らの個別具体的な特性を考慮すること
- ③取引の相手である顧客、その実質的支配者や取引に、海外の国・地域が関係する場合には、FATF や内外の当局等から指摘を受けている国・地域も含め、包括的に、直接・間接の取引可能性を検証し、リスクを把握すること
- ④新たなサービス等を取り扱う場合や、新たな技術を活用して行う取引その他の新たな態様による取引を行う場合には、当該サービス等の提供前に、当該サービス等のリスクの検証、及びその提供に係る提携先、連携先、委託先、買収先等のリスク管理体制の有効性も含めマネロン・テロ資金供与リスクを検証すること
- ⑤マネロン・テロ資金供与リスクについて、経営陣が、主導性を発揮して関係する全ての部門の連携・協働を確保した上で、リスクの包括的かつ具体的な検証を行うこと
- ⑥電話回線の卸売をする他社から電話回線を仕入れて行う電話受付代行業及び電話転送サ



ービス事業並びに他社が有するクラウド PBX を経由させて行う電話転送サービス事業において、当局からの照会に対する対応等が適切かつ円滑に進められるかどうか連絡体制の整備や事業者間連携のあり方を検証すること

【対応が期待される事項】

- ①自らの事業環境・経営戦略等の複雑性も踏まえて、サービス、取引形態、取引に係る国・地域、顧客の属性等に関し、リスクの把握の鍵となる主要な指標を特定し、当該指標についての定量的な分析を行うことで、自らにとって重要なリスクの高低及びその変化を適時・適切に把握すること

## 2. リスクの評価

リスクの評価は、前記 1. において特定されたマネロン・テロ資金供与リスクの自らへの影響度等の評価し、低減措置等の具体的な対応を基礎付け、リスクベース・アプローチの土台となるものであり、自らの事業環境・経営戦略の特徴を反映したものである必要がある。

また、リスクの評価は、リスク低減措置の具体的内容と資源配分の見直し等の検証に直結するものであることから、経営陣の関与の下で、全社的に実施することが必要である。

【対応が求められる事項】

- ①リスク評価の全社の方針や具体的手法を確立し、当該方針や手法に則って、具体的かつ客観的な根拠に基づき、前記「1. リスクの特定」において特定されたマネロン・テロ資金供与リスクについて、評価を実施すること
- ②上記①の評価を行うに当たっては、疑わしい取引の届出の状況等の分析等を考慮すること
- ③疑わしい取引の届出の状況等の分析に当たっては、届出件数等の定量情報について、部門・拠点・届出要因・検知シナリオ別等に行うなど、リスクの評価に活用すること
- ④リスク評価の結果を文書化し、これを踏まえてリスク低減に必要な措置等を検討すること
- ⑤定期的にリスク評価を見直すほか、マネロン・テロ資金供与対策に重大な影響を及ぼし得る新たな事象の発生等に際し、必要に応じ、リスク評価を見直すこと
- ⑥リスク評価の過程に経営陣が関与し、リスク評価の結果を経営陣が承認すること

【対応が期待される事項】

- ①自らが提供しているサービスにおいて、取引形態、顧客の属性、取引に係る国・地域等が多岐にわたる場合に、これらに係るリスクを細分化し、当該細分類ごとにリスク評価を行

うとともに、これらを組み合わせて再評価を行うなどして、全社的リスク評価の結果を「見える化」し（リスク・マップ）、これを機動的に見直すこと

### 3. リスクの低減

#### (1) リスク低減措置の意義

自らが直面するマネロン・テロ資金供与リスクを低減させるための措置は、リスクベース・アプローチに基づくマネロン・テロ資金供与リスク管理体制の実効性を決定付けるものである。

リスクベース・アプローチにおいては、前記1. 及び前記2. で特定・評価されたリスクを前提としながら、実際の顧客の属性・取引の内容等を調査し、調査の結果をリスク評価の結果と照らして、講ずべき低減措置を判断した上で、当該措置を実施することとなる。(注)

(注) リスク低減措置のうち、特に個々の顧客に着目し、自らが特定・評価したリスクを前提として、個々の顧客の情報や当該顧客が行う取引の内容等を調査し、調査の結果をリスク評価の結果と照らして、講ずべき低減措置を判断・実施する一連の流れを、本ガイドラインにおいては、「顧客管理」(カスタマー・デュー・ディリジェンス:CDD)と呼ぶ。

個々の顧客に着目した手法のほかにも、取引状況の分析・異常取引の検知等の個々の取引に着目した手法があり、これらを組み合わせて実施していくことが有効である。

リスク低減措置は、個々の顧客やその行う取引のリスクの大きさに応じて実施すべきものであり、自らが定めるところに従って、マネロン・テロ資金供与リスクが高い場合には、より厳格な措置を講ずることが求められる一方、リスクが低いと判断した場合には、より簡素な措置を行うことが許容される。

いずれにせよ、リスク低減措置の具体的内容は、自らが直面するリスクに応じて、各電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者において顧客や取引ごとに個別具体的に検討・実施されるべきものであり、電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者においては、本ガイドラインに記載された事項のほか、当局等からの情報等も参照しつつ、自らのリスクに見合った低減措置を工夫していくことが求められる。

#### **【対応が求められる事項】**

- ①自らが特定・評価したリスクを前提に、個々の顧客・取引の内容等を調査し、この結果を当該リスクの評価結果と照らして、講ずべき実効的な低減措置を判断・実施すること

- ②個々の顧客やその行う取引のリスクの大きさに応じて、自らの方針・手続・計画等に従い、マネロン・テロ資金供与リスクが高い場合にはより厳格な低減措置を講ずること
- ③本ガイドライン記載事項のほか、当局等からの情報等を参照しつつ、自らの直面するリスクに見合った低減措置を講ずること

## (2) 顧客管理 (カスタマー・デュー・ディリジェンス : CDD)

前記のとおり、リスク低減措置のうち、特に個々の顧客に着目し、自らが特定・評価したリスクを前提として、個々の顧客の情報や当該顧客が行う取引の内容等を調査し、調査の結果をリスク評価の結果と照らして、講ずべき低減措置を判断・実施する一連の流れを、本ガイドラインにおいては、「顧客管理」(カスタマー・デュー・ディリジェンス : CDD) と呼んでおり、これはリスク低減措置の中核的な項目である。

電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者が顧客と取引を行うに当たっては、当該顧客がどのような人物・団体で、団体の実質的支配者は誰か、どのような取引目的を有しているかなど、顧客に係る基本的な情報を適切に調査し、講ずべき低減措置を判断・実施することが必要不可欠である。

顧客管理の一連の流れは、取引関係の開始時、継続時、終了時の各段階に便宜的に区分することができるが、それぞれの段階において、個々の顧客やその行う取引のリスクの大きさに応じて調査し、講ずべき低減措置を的確に判断・実施する必要がある。

電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者においては、これらの過程で確認した情報、自らの規模・特性や業務実態等を総合的に考慮し、全ての顧客について顧客リスク評価を実施するとともに、自らが、マネロン・テロ資金供与リスクが高いと判断した顧客については、いわゆる外国 PEPs (Politically Exposed Persons) (注 1) や特定国等 (注 2) に係る取引を行う顧客も含め、リスクに応じた厳格な顧客管理 (Enhanced Due Diligence : EDD) を行う一方、リスクが低いと判断した場合には、リスクに応じた簡素な顧客管理 (Simplified Due Diligence : SDD) を行うなど、円滑な取引の実行に配慮することが求められる。

(注 1) 犯罪による収益の移転防止に関する法律施行令 (平成 20 年政令第 20 号) 及び犯罪による収益の移転防止に関する法律施行規則 (平成 20 年内閣府・総務省・法務省・財務省・厚生労働省・農林水産省・経済産業省・国土交通省令第 1 号) で定めている外国の元首、外国政府等において重要な地位を占める者等をいう。

(注 2) 犯罪による収益の移転防止に関する法律施行令で定めている国又は地域をいう。

【対応が求められる事項】

- ①自らが行ったリスクの特定・評価に基づいて、リスクが高いと思われる顧客・取引とそれへの対応を類型的・具体的に判断することができるよう、顧客の受入れに関する方針を定めること
- ②前記①の顧客の受入れに関する方針の策定に当たっては、顧客及びその実質的支配者の職業・事業内容のほか、例えば、経歴、居住国等、顧客の利用状況、その他顧客に関する様々な情報を勘案すること
- ③顧客及びその実質的支配者の本人特定事項を含む本人確認事項、取引目的等の調査に当たっては、信頼に足る証跡を求めてこれを行うこと
- ④顧客及びその実質的支配者の氏名と関係当局による制裁リスト等とを照合するなど、国内外の制裁に係る法規制等の遵守その他リスクに応じて必要な措置を講ずること
- ⑤電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者の規模や特性等に応じた合理的な方法により、リスクが高い顧客を的確に検知する枠組みを構築すること
- ⑥サービス、取引形態、国・地域、顧客属性等に対する自らのマネロン・テロ資金供与リスクの評価の結果（Ⅱ-2 2. で行うリスク評価）を踏まえて、全ての顧客について顧客リスク評価を行うとともに、講ずべき低減措置を顧客リスク評価に応じて判断すること
- ⑦マネロン・テロ資金供与リスクが高いと判断した顧客については、以下を含むリスクに応じた厳格な顧客管理（EDD）を実施すること
  - イ. 資産・収入の状況、取引の目的、職業・地位、資金源等について、リスクに応じ追加的な情報を入手すること
  - ロ. 当該顧客との取引の実施等につき、上級管理職の承認を得ること
  - ハ. リスクに応じて、取引モニタリングの強化や、定期的な顧客情報の調査頻度の増加等を図ること
  - ニ. 当該顧客と属性等が類似する他の顧客につき、顧客リスク評価の厳格化等が必要でないか検討すること
- ⑧顧客の営業内容、所在地等が取引目的、取引態様等に照らして合理的ではないなどのリスクが高い取引等について、取引開始前又は多額の取引等に際し、営業実態や所在地等を把握するなど追加的な措置を講ずること
- ⑨マネロン・テロ資金供与リスクが低いと判断した顧客については、当該リスクの特性を踏まえながら、顧客情報の調査範囲・手法・更新頻度等を異にしたりするなどのリスクに応じた簡素な顧客管理（SDD）を行うなど、円滑な取引の実行に配慮すること（注1）（注2）

（注1）この場合にあっても、電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者が我が国及び当該取引に適用される国・地域の法規制等を遵守することは、もとより当然である。

（注2）FATF 等においては、少額・日常的な個人取引を、厳格な顧客管理を要しない取引の一例として挙げている。
- ⑩後記「（5）疑わしい取引の届出」における【対応が求められる事項】のほか、以下を含

む、継続的な顧客管理を実施すること

イ. 取引類型や顧客属性等に着目し、これらに係る自らのリスク評価や取引モニタリングの結果も踏まえながら、調査の対象及び頻度を含む継続的な顧客管理の方針を決定し、実施すること

ロ. 各顧客に実施されている調査の範囲・手法等が、当該顧客の取引実態や取引モニタリングの結果等に照らして適切か、継続的に検討すること

ハ. 調査の過程での照会や調査結果を適切に管理し、関係する役職員と共有すること

ニ. 各顧客のリスクが高まったと想定される具体的な事象が発生した場合等の機動的な顧客情報の確認に加え、定期的な確認に関しても、確認の頻度を顧客のリスクに応じて異にすること

ホ. 継続的な顧客管理により確認した顧客情報等を踏まえ、顧客リスク評価を見直し、リスクに応じたリスク低減措置を講ずること

特に、取引モニタリングにおいては、継続的な顧客管理を踏まえて見直した顧客リスク評価を適切に反映すること

⑩必要とされる情報の提供を利用者から受けられないなど、自らが定める適切な顧客管理を実施できないと判断した顧客・取引等については、関係法令を踏まえつつ取引の謝絶を行うこと等を含め、リスク遮断を図ることを検討すること

その際、マネロン・テロ資金供与対策の名目で合理的な理由なく謝絶等を行わないこと

#### 【対応が期待される事項】

①団体の顧客についてのリスク評価に当たっては、当該団体のみならず、当該団体が形成しているグループも含め、グループ全体としてのマネロン・テロ資金供与リスクを勘案すること

### (3) 取引モニタリング・フィルタリング

リスク低減措置の実効性を確保する手段としては、個々の顧客に着目する顧客管理のほかにも、取引そのものに着目し、電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者における取引状況の分析、モニタリング・フィルタリング等を通じてリスクを低減させる手法があり、電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者においては、これらを組み合わせて実施し、リスク低減措置の実効性を高めていくことが有効である。

#### 【対応が求められる事項】

①疑わしい取引の届出につながる取引等について、リスクに応じて検知するため、以下を含む、取引モニタリングに関する適切な体制を構築し、整備すること

イ. 自らのリスク評価を反映したシナリオ等の抽出基準を設定すること

- ロ. 上記イの基準に基づく検知結果や疑わしい取引の届出状況等を踏まえ、届出をした取引の特徴（業種・地域等）や現行の抽出基準（シナリオ等）の有効性を分析し、シナリオ等の抽出基準について改善を図ること

【対応が期待される事項】

- ①制裁対象取引について、リスクに応じて検知するため、以下を含む、取引フィルタリングに関する適切な体制を構築し、整備すること
  - イ. 取引の内容について照合対象となる制裁リストが最新のものとなっているか、及び制裁対象の検知基準がリスクに応じた適切な設定となっているかを検証するなど、的確な運用を図ること
  - ロ. 国際連合安全保障理事会決議等で経済制裁対象者等が指定された際には、遅滞なく照合するなど、国内外の制裁に係る法規制等の遵守その他リスクに応じた必要な措置を講ずること

（４）記録の保存

電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者が保存する確認記録や取引記録は、自らの顧客管理の状況や結果等を示すものであるほか、当局への必要なデータの提出や、疑わしい取引の届出の要否の判断等にも必須の情報である。

【対応が求められる事項】

- ①本人確認資料等の証跡のほか、顧客との取引・照会等の記録等、適切なマネロン・テロ資金供与対策の実施に必要な記録を保存すること

（５）疑わしい取引の届出

疑わしい取引の届出は、犯収法に定める法律上の義務であり、同法の「特定事業者」に該当する電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者が、同法に則って、届出等の義務を果たすことは当然である。

また、電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者にとっても、疑わしい取引の届出の状況等を他の指標等と併せて分析すること等により、自らのマネロン・テロ資金供与リスク管理体制の強化に有効に活用することができる。

【対応が求められる事項】

- ①顧客の属性、取引時の状況その他電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者の保有している具体的な情報を総合的に勘案した上で、疑わしい取引の該当性について適切な

検討・判断が行われる体制を整備し、法律に基づく義務を履行するほか届出の状況等を自らのリスク管理体制の強化にも必要に応じ活用すること

- ② 疑わしい取引の該当性について、国によるリスク評価の結果のほか、疑わしい取引の参考事例、自らの過去の疑わしい取引の届出事例等も踏まえつつ、外国 PEPs 該当性、サービスの利用形態、真の契約者の隠蔽の可能性、顧客属性や取引目的に照らした取引回数等の取引の態様、顧客の挙動・態度、顧客に関連した外部からの照会や連絡、取引に係る国・地域、その他の事情を考慮すること
- ③ 既存顧客との継続取引や一見取引等の取引区分に応じて、疑わしい取引の該当性の確認・判断を適切に行うこと
- ④ 疑わしい取引に該当すると判断した場合には、疑わしい取引の届出を直ちに行う体制を構築すること
- ⑤ 実際に疑わしい取引の届出を行った取引についてリスク低減措置の実効性を検証し、必要に応じて同種の類型に適用される低減措置を見直すこと
- ⑥ 疑わしい取引の届出を契機にリスクが高いと判断した顧客について、顧客リスク評価を見直すとともに、当該リスク評価に見合った低減措置を適切に実施すること

#### (6) データ・情報の管理

事業者としてのリスクの特定・評価・分析を行い、対外的な説明を行うためには、種々の定量・定性情報等の客観的資料が必要となる。電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者においては、確認記録・取引記録等について正確に記録するほか、関連するデータ・情報を正確に把握・蓄積し、分析可能な形で整理するなど、データ・情報の適切な管理が求められる。

##### 【対応が求められる事項】

- ① 確認記録・取引記録のほか、リスクの評価や低減措置の実効性の検証等に用いることが可能な、以下を含む情報を把握・蓄積し、これらを分析可能な形で整理するなど適切な管理を行い、必要に応じて当局等に提出できる体制としておくこと
  - イ. 疑わしい取引の届出件数（国・地域別、顧客属性別等の内訳）
  - ロ. 内部監査や研修等の実施状況
  - ハ. マネロン・テロ資金供与リスク管理についての経営陣への報告や、必要に応じた経営陣の議論の状況

#### Ⅲ. 管理体制とその有効性の検証・見直し

マネロン・テロ資金供与対策の実効性の確保のためには、自らの方針・手続・計画等を策

定した上で、経営陣による関与の下、これを全社的に徹底し、有効なマネロン・テロ資金供与リスク管理体制を構築することが求められる。

前記方針・手続・計画等に基づくマネロン・テロ資金供与対策の実効性は、定期的に検証される必要があり、また、検証を踏まえて、必要に応じ管理体制の見直しを含めたマネロン・テロ資金供与対策の改善を不断に図っていくことが求められる。

併せて、こうした全社的な内部管理体制の構築のためには、役員の中から、マネロン・テロ資金供与対策に係る責任・権限を有する者を任命した上で、経営陣の積極的な関与・理解の下、各部門等が担う役割・責任等を明確にし、強固なガバナンス体制を構築することも必要である。

また、電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者がグループに属している場合や国際的に業務を行う場合には、グループ事業者等の業態やその属する国・地域等の相違も踏まえながら、グループ全体でマネロン・テロ資金供与対策に係る方針・手続・計画等を策定し、グループ全体に整合的な形で、これらを適用することが求められる。

さらに、マネロン・テロ資金供与対策の実効性は、実際に方針・手続・計画等に関わる全ての職員の理解に依拠することに留意が必要である。電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者においては、採用や研修等を通じ、職員のマネロン・テロ資金供与対策に係る専門性・適合性を確保・維持していく必要がある。

### Ⅲ－１ マネロン・テロ資金供与対策に係る方針・手続・計画等の策定・実施・検証・見直し（PDCA サイクル）

電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者において、実効的なマネロン・テロ資金供与リスク管理体制を確立し、有効に機能させるためには、マネロン・テロ資金供与対策の方針・手続・計画等を整備し、全社的に共有を図ることが必要である。

こうした方針・手続・計画等は、電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者におけるリスクに見合った対応の実効性を確保するためのものであり、これらの方針・手続・計画等の中で、自らの規模・特性等を踏まえながら、リスクの特定・評価・低減という一連の対応を明確に位置付ける必要がある。

また、電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者においては、こうした方針・手続・計画等の実効性を検証し、不断に見直しを行っていくことが求められる。リスクの特定・評価・低減の各プロセスの実効性を検証するためには、マネロン・テロ資金供与対策に係る担当役員や主管部門における定期的な監視のほか、内部監査部門における各部門等へのマネロン・テロ資金供与対策の浸透状況の確認等を行うことが重要となる。



こうした検証の結果、各プロセスにおける措置や管理体制に更なる改善の余地がないか改めて検討し、必要に応じリスクの特定・評価・低減のための方針・手続・計画等や管理体制等につき、改善を図っていくことが求められる。

【対応が求められる事項】

- ①自らの業務分野・事業地域やマネロン・テロ資金供与に関する動向等を踏まえたリスクを勘案し、マネロン・テロ資金供与対策に係る方針・手続・計画等を策定し、顧客の受入れに関する方針、顧客管理、記録保存等の具体的な手法等について、全社的に整合的な形で、これを適用すること
- ②リスクの特定・評価・低減のための方針・手続・計画等が実効的なものとなっているか、各部門等への監視等も踏まえつつ、不断に検証を行うこと
- ③リスク低減措置を講じてもなお残存するリスクを評価し、当該リスクの許容度や自社への影響に応じて、取扱いの有無を含めたリスク低減措置の改善や更なる措置の実施の必要性につき検討すること
- ④管理部門及び内部監査部門において、例えば、内部情報、内部通報、職員からの質疑等の情報も踏まえて、リスク管理体制の実効性の検証を行うこと
- ⑤前記実効性の検証の結果、更なる改善の余地が認められる場合には、リスクの特定・評価・低減のための手法自体も含めた方針・手続・計画等や管理体制等についても必要に応じ見直しを行うこと

【対応が期待される事項】

- ①マネロン・テロ資金供与対策を実施するために、自らの規模・特性等を踏まえ、必要に応じ、所管する専担部室を設置すること
- ②同様に、必要に応じ、外部専門家等によるレビューを受けること
- ③マネロン・テロ資金供与リスク管理体制の見直しや検証等について外部専門家等のレビューを受ける際には、検証項目に照らして、外部専門家等の適切性や能力について、外部専門家等を採用する前に、経営陣に報告しその承認を得ること  
また、必要に応じ、外部専門家等の適切性や能力について、内部監査部門が事後検証を行うこと

### Ⅲ-2 経営陣の関与・理解

電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者のマネロン・テロ資金供与リスクは、自らの経営戦略等を踏まえた業務運営により増減するものであり、その評価は、経営戦略全体の中でのリスク許容度、資源配分方針の検証・見直し等の一環として、考慮・検討されるべきものである。

また、マネロン・テロ資金供与対策に対する意識を高め、トップダウンによって組織横断的に対応の高度化を推進し、経営陣として明確な姿勢・方針を打ち出すことは、事業部門を含めた全役職員に対しマネロン・テロ資金供与対策に対する意識を浸透させる上で非常に重要となる。

こうしたことを踏まえ、電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者の経営陣においては、自らのマネロン・テロ資金供与対策に主導的に関与し、対応の高度化を推進していく必要がある。

#### 【対応が求められる事項】

- ① マネロン・テロ資金供与対策を経営戦略等における重要な課題の一つとして位置付けること
- ② 役員の中から、マネロン・テロ資金供与対策に係る責任を担う者を任命し、職務を全うするに足る必要な権限等を付与すること
- ③ 当該役員に対し、必要な情報が適時・適切に提供され、当該役員が電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者におけるマネロン・テロ資金供与対策について内外に説明できる体制を構築すること
- ④ マネロン・テロ資金供与対策に関わる役員・部門間での連携の枠組みを構築すること
- ⑤ マネロン・テロ資金供与対策の方針・手続・計画等の策定及び見直しについて、経営陣が承認するとともに、その実施状況についても、経営陣が、定期的及び随時に報告を受け、必要に応じて議論を行うなど、経営陣の主導的な関与があること
- ⑥ 経営陣が、職員へのマネロン・テロ資金供与対策に関する研修等につき、自ら参加するなど、積極的に関与すること

#### 【対応が期待される事項】

- ① 役職員の人事・報酬制度等において、マネロン・テロ資金供与対策の遵守・取組み状況等を適切に勘案すること
- ② マネロン・テロ資金供与対策の重要性を踏まえた上で、所管部門への専門性を有する人材の配置及び必要な予算の配分等、適切な資源配分を行うこと

### Ⅲ－３ 経営管理

電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者においては、その業務の内容や規模等に応じ、有効なマネロン・テロ資金供与リスク管理体制を構築する必要があり、事業・管理・監査の各部門等が担う役割・責任を、経営陣の責任の下で明確にして、組織的に対応を進め

ることが重要である。

こうした各部門等の役割・責任の明確化の観点からは、一つの方法として、各部門の担う役割等を、事業部門、コンプライアンス部門等の管理部門及び内部監査部門の機能として「三つの防衛線（three lines of defense）」の概念の下で整理することが考えられる。

以下では、電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者に求められるマネロン・テロ資金供与リスク管理体制の機能を、三つの防衛線の概念の下で整理した上で「対応が期待される事項」を記載しているが、各電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者において、業務の特性等を踏まえ、項目によっては異なる整理の下で管理体制等（外部へのアウトソーシングを含む。）を構築することも考えられる。その場合であっても、それぞれの管理体制の下で、「対応が期待される事項」が目標としている効果と同等の効果を確保することが求められる。

## 1. 事業部門（第1の防衛線（第1線））

マネロン・テロ資金供与対策においても、顧客と直接対面する活動を行っている事業部門が、マネロン・テロ資金供与リスクに最初に直面し、これを防止する役割を担っている。

第1線が実効的に機能するためには、そこに属する全ての職員が、自らが関わりを持つマネロン・テロ資金供与リスクを正しく理解した上で、日々の業務運営を行うことが求められる。

電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者においては、マネロン・テロ資金供与対策に係る方針・手続・計画等を整備・周知し、研修等の機会を設けて徹底を図るなど、事業部門が行う業務に応じて、その業務に係るマネロン・テロ資金供与リスクの理解の促進等に必要な措置を講ずることが求められる。

### 【対応が期待される事項】

- ①第1線に属する全ての職員が、自らの部門・職務において必要なマネロン・テロ資金供与対策に係る方針・手続・計画等を十分理解し、リスクに見合った低減措置を的確に実施すること
- ②マネロン・テロ資金供与対策に係る方針・手続・計画等における各職員の責務等を分かりやすく明確に説明し、事業部門に属する全ての職員に対し共有すること

## 2. 管理部門（コンプライアンス部門やリスク管理部門等）（第2の防衛線（第2線））

管理部門は、第1線の自律的なリスク管理に対して、独立した立場から牽制を行うと同時に、第1線を支援する役割も担う。

マネロン・テロ資金供与対策における管理部門には、これを主管する部門のほか、専門性

を有する人材の確保・維持を担う人事部門等も含まれる。

第1線に対する牽制と支援という役割を果たすために、管理部門には、事業部門の業務に係る知見と、同業務に潜在するマネロン・テロ資金供与リスクに対する理解を併せ持つことが求められる。

【対応が期待される事項】

- ①第1線におけるマネロン・テロ資金供与対策に係る方針・手続・計画等の遵守状況の確認や、低減措置の有効性の検証等により、マネロン・テロ資金供与リスク管理体制が有効に機能しているか、独立した立場から監視を行うこと
- ②第1線に対し、マネロン・テロ資金供与に係る情報の提供や質疑への応答を行うほか、具体的な対応方針等について協議をするなど、十分な支援を行うこと
- ③マネロン・テロ資金供与対策の主管部門にとどまらず、マネロン・テロ資金供与対策に係る全ての管理部門とその責務を明らかにし、それぞれの部門の責務について認識を共有するとともに、主管部門と他の関係部門が協働する体制を整備し、密接な情報共有・連携を図ること
- ④管理部門にマネロン・テロ資金供与対策に係る適切な知識及び専門性等を有する職員を配置すること

3. 内部監査部門（第3の防衛線（第3線））

内部監査部門には、第1線と第2線が適切に機能をしているか、更なる高度化の余地はないかなどについて、これらと独立した立場から、定期的に検証していくことが求められる。

また、内部監査部門は、独立した立場から、全社的なマネロン・テロ資金供与対策に係る方針・手続・計画等の有効性についても定期的に検証し、必要に応じて、方針・手続・計画等の見直し、対策の高度化の必要性等を提言・指摘することが求められる。

【対応が期待される事項】

- ①以下の事項を含む監査計画を策定し、適切に実施すること
  - イ. マネロン・テロ資金供与対策に係る方針・手続・計画等の適切性
  - ロ. 当該方針・手続・計画等を遂行する職員の専門性・適合性等
  - ハ. 職員に対する研修等の実効性
  - ニ. 事業部門における異常取引の検知状況
  - ホ. 検知した取引についてのリスク低減措置の実施、疑わしい取引の届出状況
- ②自らの直面するマネロン・テロ資金供与リスクに照らして、監査の対象・頻度・手法等を適切なものとする
- ③リスクが高いと判断した業務等以外についても、一律に監査対象から除外せず、頻度や深

度を適切に調整して監査を行うなどの必要な対応を行うこと

- ④内部監査部門が実施した内部監査の結果を監査役及び経営陣に報告するとともに、監査結果のフォローアップや改善に向けた助言を行うこと
- ⑤内部監査部門にマネロン・テロ資金供与対策に係る適切な知識及び専門性等を有する職員を配置すること

#### Ⅲ-4 グループベースの管理体制

電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者がグループに属している場合には、グループ全体としてのマネロン・テロ資金供与対策に係る方針・手続・計画等を策定し、グループ全体に整合的な形で、必要に応じグループ事業者等の業態等による違いも踏まえながら、これを実施することが重要である。

特に、海外拠点等を有する電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者グループにおいては、当該拠点等が属する国・地域と我が国における地理的・政治的その他の環境等が異なるため、実効的なマネロン・テロ資金供与対策を講ずるには、こうした違いを踏まえつつ、グループとして一貫性のある体制を整備することが必要となる。

また、我が国と当該国・地域との間で、法規制等において求められるマネロン・テロ資金供与対策が異なることや、情報保護法制等の違いからマネロン・テロ資金供与対策に必要な情報共有等が困難となること等も考えられる。

海外拠点等を有する電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者グループにおいては、こうした違いやグローバルに展開する他のグループのプラクティス等を踏まえながら、グループベースでの整合的な管理体制の構築や、グループ事業者等への監視等を実施していく必要がある。特に、海外業務が大きな割合を占める、又は、経営戦略上重要な位置付けとなっている電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者グループにおいては、マネロン・テロ資金供与対策に対する目線が急速に厳しさを増していることに鑑みると、その必要性は高いものと考えられる。

外国に本社を置く電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者グループの在日拠点においては、グループ全体としてのマネロン・テロ資金供与リスク管理体制について、当局等を含む関係者に説明責任を果たしていくことが求められる。

#### 【対応が求められる事項】

- ①グループとして一貫したマネロン・テロ資金供与対策に係る方針・手続・計画等を策定し、業務分野や事業地域等を踏まえながら、顧客の受入れに関する方針、顧客管理、記録保存

等の具体的な手法等について、グループ全体で統合的な形で、これを実施すること

- ②グループ全体としてのリスク評価や、マネロン・テロ資金供与対策の実効性確保等のために必要なグループ内での情報共有体制を整備すること
- ③海外拠点等を有する電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者グループにおいては、各海外拠点等に適用されるマネロン・テロ資金供与対策に係る法規制等を遵守するほか、各海外拠点等に内在するリスクの特定・評価を行い、可視化した上で、リスクに見合う人員配置を行うなどの方法により適切なグループ全体での低減措置を講ずること
- ④海外拠点等を有する電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者グループにおいては、各海外拠点等に適用される情報保護法制や外国当局のスタンス等を理解した上で、グループ全体として統合的な形でマネロン・テロ資金供与対策を適時・適切に実施するため、異常取引に係る顧客情報・取引情報及びその分析結果や疑わしい取引の届出状況等を含む、必要な情報の共有や統合的な管理等を円滑に行うことができる体制を構築すること（海外業務展開の戦略策定に際しては、こうした体制整備の必要性を踏まえたものとする）
- ⑤海外拠点等を有する電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者グループにおいて、各海外拠点等の属する国・地域の法規制等が、我が国よりも厳格でない場合には、当該海外拠点等も含め、我が国電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者等グループ全体の方針・手続・計画等を統合的な形で適用・実施し、これが当該国・地域の法令等により許容されない場合には、総務省に情報提供を行うこと（注）  
（注）当該国・地域の法規制等が我が国よりも厳格である場合に、当該海外拠点等が当該国・地域の法規制等を遵守することは、もとより当然である。
- ⑥外国に本社を置く電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者グループの在日拠点においては、グループ全体としてのマネロン・テロ資金供与リスク管理体制について、当局等を含む関係者に説明責任を果たすこと

### Ⅲ－５ 職員の確保、育成等

マネロン・テロ資金供与リスク管理体制の実効性は、各部門の職員がその役割に応じた専門性・適合性等を有し、経営陣が定めた方針・手続・計画等を的確に実行することで確保されるものである。

電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者においては、こうした専門性・適合性等を有する職員を必要な役割に応じ確保・育成しながら、適切かつ継続的な研修等（関係する資格取得を含む。）を行うことにより、組織全体として、マネロン・テロ資金供与対策に係る理解を深め、専門性・適合性等を維持・向上させていくことが求められる。

【対応が求められる事項】

- ① マネロン・テロ資金供与対策に関わる職員について、その役割に応じて、必要とされる知識、専門性のほか、研修等を経た上で取引時確認等の措置を的確に行うことができる適合性等について、継続的に確認すること
- ② 取引時確認等を含む顧客管理の具体的方法について、職員が、その役割に応じて的確に理解することができるよう、分かりやすい資料等を用いて周知徹底を図るほか、適切かつ継続的な研修等を行うこと
- ③ 当該研修等の内容が、自らの直面するリスクに適合し、必要に応じ最新の法規制、当局等の情報を踏まえたものであり、また、職員等への徹底の観点から改善の余地がないか分析・検討すること
- ④ 研修等の効果について、研修等内容の遵守状況の検証や職員等に対するフォローアップ等の方法により確認し、新たに生じるリスク等も加味しながら、必要に応じて研修等の受講者・回数・受講状況・内容等を見直すこと
- ⑤ 全社的な疑わしい取引の届出状況や、管理部門に寄せられる質問内容・気づき等を事業部門に還元するほか、事業部門内においてもこうした情報を各職員に的確に周知するなど、事業部門におけるリスク認識を深めること

#### 【対応が期待される事項】

- ① 海外拠点等を有する電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者グループにおいて、各海外拠点等のリスク評価の担当者に対して、単にリスク評価の手法についての資料等を作成・配布するのみならず、リスク評価の重要性や正確な実施方法に係る研修等を当該拠点等の特殊性等を踏まえて実施し、その研修等の内容についても定期的に見直すこと
- ② 海外拠点等を有し、海外業務が重要な地位を占める電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者グループにおいて、マネロン・テロ資金供与対策に関わる職員が、マネロン・テロ資金供与に係る国際的な動向について、有効な研修等や関係する資格取得に努めるよう体制整備を行うこと

## IV. 総務省によるモニタリング等

### IV-1 総務省によるモニタリング

前記のとおり、総務省としては、本ガイドラインを踏まえた電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者におけるマネロン・テロ資金供与対策への取組み状況等について、適切にモニタリングを行い、その結果得られた情報を電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者と共有しつつ、管理体制の強化を促し、必要に応じて、監督上の措置を講ずることを検討していく。

こうしたモニタリングを行うに当たっては、我が国におけるマネロン・テロ資金供与に係

る実質的なリスクに着目するアプローチを採ることとし、利用可能な情報を収集・集約し、全体を俯瞰した上で、各電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者のリスクを特定し、評価する。その上で、特定・評価したリスクの高低に応じて資源を配分して、実効的かつ効率的なモニタリングを行っていく。

こうしたリスクの特定・評価においては、マネロン・テロ資金供与に係る国際的な動向も踏まえながら、電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者の特性等を勘案し、総務省によるモニタリングに活用していく。

前記のようなリスクの特定・評価・分析を行うに当たっては、種々の定量・定性情報等の客観的資料が必要となる。総務省としては、既に入手可能なデータのほか、例えば以下の情報等を必要に応じて電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者より提出を受けることや、各電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者の内部管理体制に関するヒアリングを行うこと等により、監督当局によるリスクベース・アプローチの実効性の向上を図る。

- ・ 疑わしい取引の届出件数（国・地域別、顧客属性別等の内訳）
- ・ 内部監査や研修等（関係する資格の取得状況を含む。）の実施状況
- ・ 特定事業者作成書面等
- ・ マネロン・テロ資金供与リスク管理についての経営陣への報告や、必要に応じた経営陣の議論の状況

これらの情報は、電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者がリスクベース・アプローチにおけるリスクの特定・評価等を行う際にも有用であり、電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者においては、これらの情報その他自らのリスク分析に必要な情報を蓄積・整理した上で、自らのリスクベース・アプローチの実効性向上のために活用することが期待される。

また、前記モニタリングの過程で見られた事例等について、我が国電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者のマネロン・テロ資金供与対策の全体の水準の底上げに資すると考えられるものについては、総務省として、積極的に電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者との共有を図っていく。

なお、犯収法においては、国家公安委員会において、我が国における犯罪収益移転の危険性等について、犯罪収益移転危険度調査書を公表することとされている。総務省は、電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者の監督当局として、当該調査書も踏まえて、電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者に対するリスクベース・アプローチに基づくモニタリングを実施する。



#### IV-2 官民連携・関係当局との連携等

高まりをみせるマネロン・テロ資金供与リスクに対して、我が国の電話受付代行業及び電話転送サービス事業者全体の健全性を維持するためには、個別の電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者における対応のみならず、関係当局、電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者が連携・協働して対応を進めていく必要がある。

特に、時々変化するマネロン・テロ資金供与の動向に機動的に対応するためには、国際的な議論・先進的な取組み等についての情報収集が重要となるが、個別の電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者において収集できる情報には限界があることも考えられるほか、対応のノウハウを蓄積する上でも、非効率となりかねない。

こうした観点から、総務省としては、従前以上に関係省庁との連携を深めて情報収集を強化し、モニタリング等で得た参考となる事例等も含め、こうした過程で収集した事例や情報等について、電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者と共有を図っていく。また、個別の電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者とも継続的に対話等を行うなどして、マネロン・テロ資金供与対策に係る課題や解決策、環境整備等についての継続的な検討を促していく。

また、官民双方の円滑なコミュニケーションを更に促進する観点から、個別の電話受付代行業者及び電話転送サービス事業者からの意見等を踏まえて、モニタリングやアウトリーチ等のあり方についても、継続的に見直していく。