

**クラウドファンディングを活用した
不動産特定共同事業に係る実務手引書**

令和5年9月

国土交通省

1. はじめに（実務手引書の目的および構成）

●本手引書の目的

本手引書は、主に3つの目的に基づき作成しています。

- ✓ 不動産特定共同事業者（以下、『不特事業者』）が、「不動産特定共同事業法の電子取引業務ガイドライン」（以下、『ガイドライン』）に定められた**電子取引業務を適切に遂行するための業務管理体制を実現するための具体的な対応例等を示す**とともに、関連する事業上のリスクやトラブル要因への理解を深めることで、**事業リスクの抑制およびトラブルの回避、ひいては投資家保護を實踐できる**よう促す。
- ✓ 電子取引業務を行う上で必要な組織体制・管理体制・対応等について**実務上のフェーズに沿って解説**することで、**クラウドファンディング等の経験に乏しい事業者等においても適切な実務対応**（システム開発・外部委託先管理・個人情報管理・投資家対応等）の**一助と**することを目指す。
- ✓ 審査上求められる水準の組織体制・管理体制を整えるための手順・対応に留まらず、クラウドファンディングに係る実務を成功させるためのマーケティング上の工夫や戦略、ノウハウについても紹介することで、**クラウドファンディングの活用促進を図る**ことを目指す。

●本手引書を利用する対象

- ✓ **電子取引業務を行う、または行おうとする不特事業者を対象とします**。とくに、システムの開発または管理をシステム開発会社等に委託する事業者を主たる対象と想定しています。

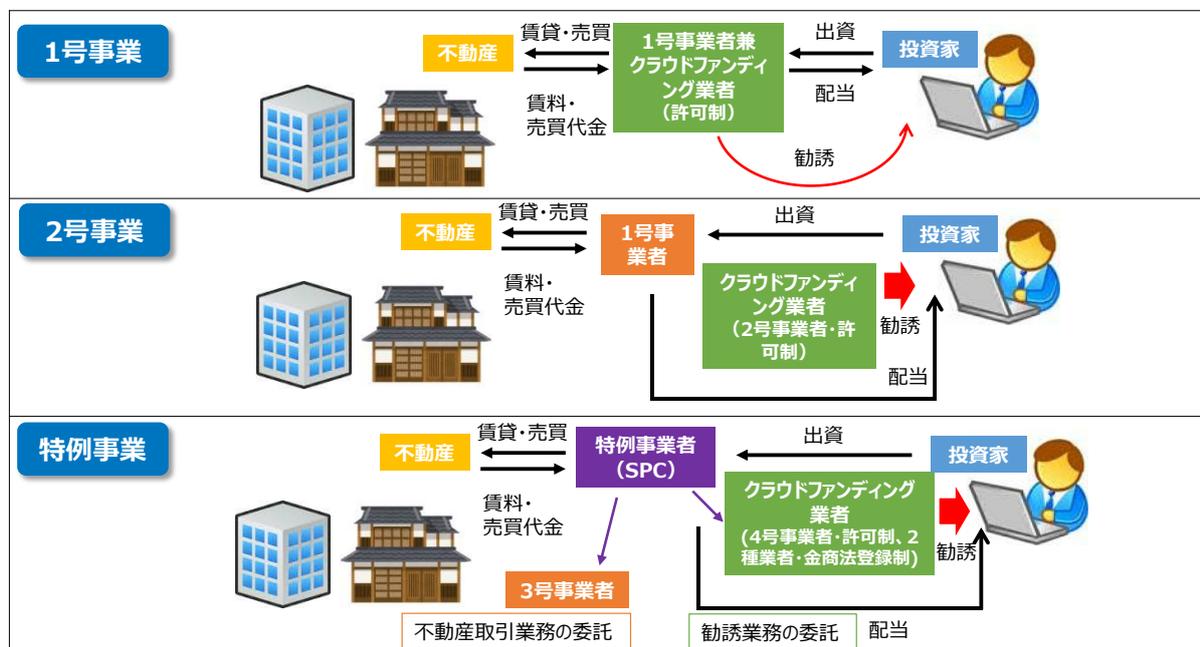
●本手引書を利用する上での前提（留意点）

- ✓ 電子取引業務を行うためのシステム（以下、本書においては単に『システム』とする）の構築にあたっては、自社で構築する場合はもちろん、**外部のシステム会社等へ全面的に委託を行う場合においても、事業者が責任を持ってシステムの状況・リスク・対策等を把握・管理する必要があります**。
- ✓ ガイドラインは電子取引業務を適確に遂行するために必要な対応等の**水準を示す**ものです。本手引書は、ガイドラインが求める水準を達成する必要性や、達成のための手順について理解を深めるための一助としてご活用ください。
- ✓ 本手引書はガイドラインに定められた事項のうち、とくに解説が必要と考えられる項目に絞って取り扱っています。本手引書がガイドラインの全内容を網羅しているわけではない点に留意してください。

●本書で取り扱うクラウドファンディングとは

不特事業に該当するクラウドファンディングの類型として、主に以下の3通りを想定。

- ・1号事業者が自らインターネット上で投資家を勧誘する場合
- ・1号事業者が2号事業者（クラウドファンディング業者）に投資家の勧誘を委託する場合
- ・特例事業において、4号事業者（クラウドファンディング業者）に投資家の勧誘を委託する場合



●本手引書を読む前に —電子取引業務を行う不動産特定共同事業者に求められる意識—

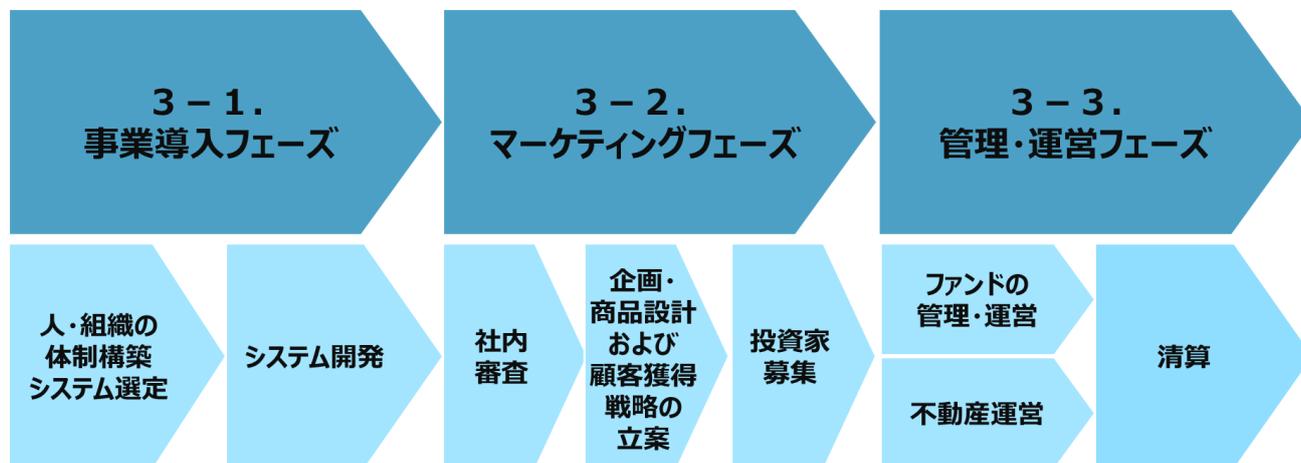
(参考：独立行政法人情報処理推進機構『中小企業の情報セキュリティ対策ガイドライン』)

- ✓ 電子取引業務を行うにあたっては、個人情報インターネットを介して取得、かつ、システム上で管理することとなります。電子取引業務を行わない場合と比較して、情報漏洩・改ざん・消失等のリスクが高まります。
- ✓ このため、個人情報という投資家にとって重要な秘匿情報を扱っているという認識を持ち、情報漏洩等が無いよう、情報を安全に管理することが重要です。そのため、情報セキュリティ対策を十分に検討することが重要です。
- ✓ 情報セキュリティ対策を疎かにして、個人情報漏洩等が起きてしまえば、会社信用・業績低下、損害賠償など、会社経営に大きな影響を与えることとなってしまいます。また、個人情報の保護に関する法律（以下、「個人情報保護法」といいます。）では、安全管理措置などの管理監督が義務付けられており、これらの違反が認められれば、個人情報保護委員会からの勧告・命令を受ける可能性があります。
- ✓ よって、本手引書では、これから電子取引業務を行うことを考えている不動産特定共同事業者が、個人情報をインターネット・システム等を介して取得・管理を行うことによって起きうるトラブルやリスク、それを防止するための（情報セキュリティを含む）対策内容とその必要性について解説します。

※本手引書内に記載された対策は、ガイドラインに準拠したものを記載しておりますが、個人情報を取り扱うことに関連する情報セキュリティ等の関連文献等も併せて理解することが望ましいといえます。

●本手引書の構成

本手引書は実務上のフェーズに沿って、電子取引業務に関して解説が必要と思われる内容について重点的に説明しています。



<重要なポイント>

以降では、上記のフェーズに沿って電子取引業務に関する解説を行いますが、特に重要なポイントとなる点については以下のとおりです。

①外部委託先の管理

電子取引業務を行うためにはシステム構築が必要となりますが、不動産特定共同事業者が自社でシステム開発・管理を行わず、システム会社に対して外注することが一般的です。このため、各フェーズにおいて、外部委託先管理上の留意点について、詳細に記載しています。

②事業導入フェーズにおける外部委託先の選定及び管理体制

上述したとおり、クラウドファンディングを行うために必要となるシステムの構築を不動産特定共同事業者だけで行うのは、技術・専門性の点でハードルが高いことから、システム会社等に外部委託を行うことによりシステム構築・管理を行うケースが多いと想定されます。

この際、外部委託先の選定・管理、システム開発条件の設定等をどのように行うかは、電子取引業務を行う上でわかりづらい点も多く、また、最も重要な部分ともいえます。

③「投資家募集」「ファンド管理・運営」フェーズにおける個人情報の取扱い及び投資家への説明

電子取引業務を行う場合、投資家とのやり取りがwebサイト上を介して行うことが一般的となり、取得した顧客情報もクラウド上で管理するケースが多くなります。

このため、個人情報取得時の**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」といいます。）**に係る対応やマイナンバーの取得方法、取得した個人情報の管理方法等について、個人情報漏洩リスクに配慮し、対面等でやり取りを行う場合以上に十分に対応策を検討することが重要です。

また、投資家への商品のリスク等に関する説明も、webサイト上での書面交付となることが通常のため、リスク要因を十分に説明し投資家が理解できているかどうか、配慮することが重要です。

2. 各項目ページの基本形式

- ✓ 本編では、以下の基本形式に則り各フェーズごとで記載しています。

● 項目名

<電子取引業務ガイドライン上の該当箇所抜粋>

<対策しないとこんなリスクが>

どのようなトラブル等が発生しうるため、ガイドラインで対応が求められているのかについて、記載しています。

<必要な対策>

作業内容どのような書類作成などの作業が必要か、具体的な作業内容をかみ砕いて記載しています。

<対策のポイント>

作業上の留意点を記載しています。

<参考例> ※必要に応じ

<外部委託する場合：委託先管理上の留意点>

<実務上の工夫コラム> ※必要に応じ

クラウドファンディングにより募集・運用を行う上での実務上の工夫ポイントなどについて、実例を元にコラム的に記載しています。

3. 本編

3-1. 事業導入フェーズ

●人・組織の体制構築、システム選定

<電子取引業務ガイドライン上の該当箇所（要旨）>

6. 電子情報処理組織の管理 …ガイドライン p.3～

- (1) 基本方針・取扱い規程等の整備
- (2) 組織体制の整備
- (3) 人的体制の整備
- (6) 外部委託先管理

<対策しないとこんなリスクが>

- ✓ 個人情報保護法、マイナンバー法、民法等の法令に基づく適切な情報管理ができていない場合、投資家に対する説明責任があることはもちろん、関係法令に則り、行政指導等の対応がなされることもあります。
- ✓ ハードディスクの紛失や、従業員による情報の不正な持ち出し等、物理的リスク・人的リスクによって顧客情報が流出する可能性が考えられます。
- ✓ 担当者のシステムに関する知識や理解が不足している場合、外部委託先が提供するシステム上の設定画面において誤って重要な設定を変更してしまう等により、外部から機密情報に容易にアクセスできるようになったり、担当者が必要な情報にアクセスできなくなってしまう可能性があります。
- ✓ セキュリティ上の重要なインシデントが発生した場合、会社の評判・信用の失墜等、レピュテーション低下の可能性が考えられます。
- ✓ 不特事業に関するシステムのセキュリティ対策が万全であっても、社内の他のシステム等において対策が不十分であった場合、脆弱な部分からクラウドファンディングサイトの改ざんや不正アクセス等が生じる可能性があります。

<必要な対策>

- ✓ **事業収支計画の検討**
クラウドファンディングを行う場合、システム構築・管理に関する多額の費用が発生することとなり、また必要に応じシステム管理等の経験がある人材を新たに雇用する必要があります。このため、システム管理を担う人材雇用に係る費用やシステム開発費用等について予め事業計画に織り込んだうえで、不動産特定共同事業に取り組んでいくことが重要です。
- ✓ **組織体制、人員体制の検討**
システム及び事務の運用状況について、ログ等の記録を残し、運用する部署における点検、又は当該部署以外の者による監査体制を整備する必要があります。運用状況を管理するためには、前提として、クラウドファンディングを行う上で取得する情報に関する台帳等を整備する必要があります。また、管理すべきシステムリスクの所在・種類を特定する必要があります。特定にあたっては、上記の台帳を活用することが重要です。
また、『電子情報処理組織の管理に係る責任者又はその重要な業務を担当する者』として、適切な知識・経験を有する者を配置する必要があります。また、『電子情報処理組織を取り扱う者』は、

非開示契約等を締結し、教育及び訓練を行う必要があります。

✓ **基本方針、取扱規程等の整備**

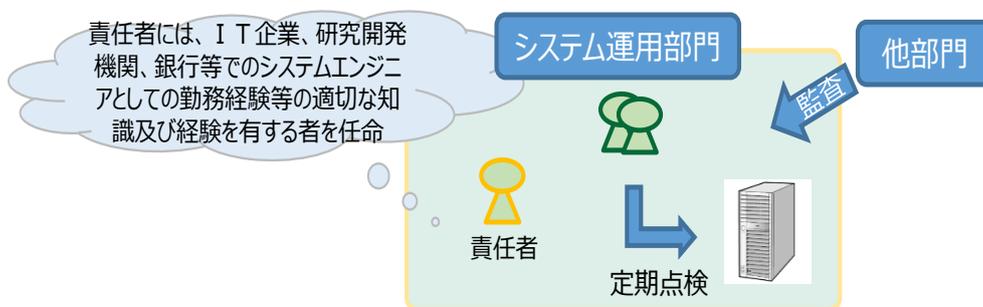
関連する規程等を定める他、システム障害や個人情報漏洩等が発生した場合に、どのような社内報告体制を取るのか・対応方法等について、方針を定めておく必要があります。（障害対応に係るシステム要件等については P10 参照）

また、セキュリティ確保にあたり、システム開発要件以外に、物理的なセキュリティ確保策（機器盗難防止策、個人情報保管されるデータの持ち出し時漏洩防止策等）を講じる必要があります。

※これらは、電子取引業務許認可申請に必要な書面のうち、第六面（電子取引業務を遂行するための体制）に記載することが求められる内容となります。

<対策のポイント>

- ✓ システムについて、定期的な点検または監査の実施や、運用状況およびリスクを評価・見直し・改善するための体制構築が求められます。
- ✓ 「電子情報処理組織の管理に係る責任者又はその重要な業務を担当する者」に求められる知識・経験としては、IT企業、研究開発機関、銀行、又は類似業務を行う金融機関等において、システムエンジニアとしての業務経験が複数年ある者等が望ましいといえます。
- ✓ 委託元となる事業者は、システム管理部門や上記経験者が不在であり新たに部門や人員を新設する場合、たとえ外部委託先が要件を満たす体制を保有するとしても、ガイドライン、本手引書、および手引書に記載する関連法令を十分に理解していることが重要です。
- ✗ 個人情報保護の取扱いに係る基本方針・規程、クラウドファンディングにおいて用いるシステム・端末の管理を十分に行うための基本方針・取扱規程等を策定する必要があります。また、それに加えて、例えば、顧客相談窓口を設置しウェブサイト上で公表することで、個人情報保護に係る投資家対応を図ることが考えられます。



<外部委託する場合：委託先管理上の留意点>

- ✓ 外部委託を行うにあたって最も留意すべき点は、外部委託先の管理責任は委託元にあるため、何かトラブルがあった際には、全て責任は委託元にある、という意識を持つことです。
- ✓ 具体的には、管理責任がある、という観点から、委託先（子会社を含む。）を適切に管理・監督し、ガイドラインで求められる事項への対応状況を確認・把握する必要があります。（=委託しない場合において自らに求められる管理措置と同等の措置を講じる必要があります。）
- ✓ 電子取引業務ガイドラインにおいては、外部委託先の選定・管理にあたり以下のとおり記載されています。

6. (6) 外部委託先管理

電子取引業務を行う不動産特定共同事業者等は、外部委託先（システム子会社を含む。以下同じ。）に電子情報処理組織の管理を委託する場合、外部委託先において、電子情報処理組織の管理が適切に講じられるよう、外部委託先に対し必要かつ適切な監督をする必要がある。電子取引業務を行う不動産特定共同事業者等は、法第31条の2第2項及び本ガイドラインに基づき自らが講ずべき電子情報処理組織の管理措置と同等の措置を講じる必要がある。具体的には、以下に掲げる必要かつ適切な措置を講じるものとする。

- ① 外部委託先に電子情報処理組織の管理を委託する場合には、外部委託先における電子情報処理組織の管理体制が少なくとも法第31条の2第2項及び本ガイドラインにおいて委託元に求められるものと同様であることを確認するため、外部委託先の選定の基準を定め、当該選定基準に基づき評価、検討の上、外部委託先を選定する必要がある。
- ② 委託契約を締結し、外部委託先との役割分担・責任分担、監査権限、再委託手続き、提供されるサービス水準、委託先におけるデータの漏えい、盗用、改ざん及び目的外利用の禁止を定めるものとする。
- ③ 外部委託先の役職員が遵守すべきルールやセキュリティ要件を外部委託先へ提示し、契約書等に明記するものとする。
- ④ システムの構築、保守、運用等に係る外部委託業務（二段階以上の委託を含む。）について、リスク管理を適切に行う必要がある。システム関連事務を外部委託する場合についても、システムの構築、保守、運用等に係る外部委託に準じて、適切なリスク管理を行う必要がある。
- ⑤ 外部委託先の管理について責任部署を明確化し、外部委託した業務（二段階以上の委託を含む。）について、委託元として委託業務（顧客等に関する情報管理を含む。）が適切に行われていることを定期的にモニタリングするなど、外部委託先における顧客等のデータの運用状況を、委託元が監視、追跡できる体制を整える必要がある。
- ⑥ 外部委託先による顧客等に関する情報へのアクセス権限については、委託業務の内容に応じて必要な範囲内に制限するものとする。かかる制限は、例えば、以下のような方法によることが考えられる。
 - イ. 取扱情報システムの限定
 - ロ. アクセスできるデータベース等の限定
 - ハ. アクセスできる従業員の限定
- ⑦ 再委託の条件としては、以下が考えられる。
 - イ. 外部委託先が再委託する場合には、委託元の事前の承諾を必要とさせ、契約書等において、再委託する業務内容、条件、監督方法等を確認する。
 - ロ. 二段階以上の委託が行われた場合には、外部委託先が再委託先等の事業者に対して十分な監督を行っているかについて確認する。
 - ハ. 必要に応じ、再委託先等の事業者に対して委託元による直接の監督を行う。
 - ニ. 再委託先等における顧客等のデータの運用状況を、委託元が監視、追跡できる体制とする。
 - ホ. 特に、個人情報を取り扱う場合には、その取り扱う個人データの漏えい、滅失又は毀損の防止その他の個人データの安全管理のため、定期報告の実施、再委託先等の条件設定を実施する。
- ⑧ 外部委託先において漏えい事故等が発生した場合には、外部委託先において適切な対応がなされ、かつ、速やかに委託元に報告されるようにするものとする。

委託先選定

- ✓ システム管理又は運営を外部委託する場合には、外部委託先において、ガイドラインに定める組織体制・人員体制が構築されている必要があります。
- ✓ このため、委託先におけるシステム管理又は運営に係る組織体制・人員体制について、委託先を選定する段階で明確に把握することが重要です。

が可能になります。

- ✓ また、リスク管理を行うためには、「システム開発」フェーズに記載しているシステム障害時等の有事の際の対応策をシステム開発時に外部委託先と協議・確認しておくことが重要です。
- ✓ 外部委託先の組織・管理体制については、不動産特定共同事業者自らが電子取引業務を行う場合と同様の体制を整備していることが必要です。このため、選定基準でも外部委託先の組織・管理体制に関する基準を設けることが重要です。具体的には、「外部委託先における情報セキュリティ関連規程の整備状況、顧客個人情報を含む機密情報の管理体制の整備状況、情報セキュリティ保護のための組織体制、電子データを含む情報管理・取り扱いルール等の整備状況、事故対応の状況および緊急時の対応計画、再委託先の管理体制、内部監査の実施状況等」に関して、一定の選定基準を設けることが有効と考えられます。

(参考例) システム上具備すべき機能要件に関する選定基準として考慮する事項

業務	機能カテゴリ	考慮する要件	詳細	システム化しなかった場合に想定されるリスク	
投資家管理	投資家登録/本人確認	各種規約等への同意記録の作成	全ての投資家の投資家登録時にユーザーが各種規約等(個人情報保護方針、反社でないことへの宣誓 他)を閲覧の上、同意したことを記録し、保存する。	・取引時確認の実施・記録の作成・保存漏れ	
		顧客カードの作成/保存	全ての投資家の取引時確認として犯収法上定められた項目にかかる情報を投資家から収集・記録し、保存する。	・取引時確認の実施・記録の作成・保存漏れ	
		本人確認記録の保存	全ての投資家の本人確認を行った日時および確認時に使用した書類等を保存できる。	・取引時確認の実施・記録の作成・保存漏れ	
		反社チェック結果の保存	全ての投資家の反社チェックを行った日時および確認時に使用した書類等を保存できる。	・取引時確認の実施・記録の作成・保存漏れ	
		転送不要郵便等の発送管理	全ての投資家の非対面での本人確認に求められる転送不要郵便の発送実績の管理	・取引時確認の実施・記録の作成漏れ	
		初回ログイン時の本人確認コード認証	転送不要郵便ハガキ等に記載の本人確認コードにより、初回ログイン認証を行い、登録者と初回ログイン時の投資家の同一性確認を行う。	・なりすましによる不正ログイン	
	投資家管理	投資家一覧の出力	犯収法対応としての定期的な反社チェックの実施等のため、投資家情報を一覧で出力できることが望ましい。	・取引時確認の実施・記録の作成・保存漏れ	
		投資家資産・取引の管理	システム上で取引実績を記録・集計し、資産残高を正確かつ網羅的に管理する	・投資家資産残高の誤り ・投資家からの預託金額の誤り	
	ファンド運営管理	募集/投資申請	契約書等の電子的交付	契約成立前書面、契約成立時書面等、取引にあたって必要な契約書類をシステム上で発行し、投資家が取得することができる。	・契約関連事項(重要事項説明等)の確認漏れ
			契約書等への同意記録	投資申請時において、契約成立前書面、契約成立時書面等へ投資家が同意した記録の取得、保存を必須化する。	・契約関連事項(重要事項説明等)への同意記録の作成漏れ
投資家情報の変更確認			投資申請時において、投資家登録時に取得した投資家情報の変更有無を投資家へ確認し、その結果を記録できる。	・取引時確認の実施・記録の作成・保存漏れ	
入金管理		正確かつ網羅的な入金消込	システム化等により、取り込んだ投資家からの入金データを投資申請データと自動的に照合することで、照合漏れ、二重消込による入金不足の発見漏れ等を防止する。	・入金漏れによる資金不足 ・消込先の誤り、二重消込(※)による投資家持ち分の誤り ※本来未入金投資申請が消込まれ、不正な持ち分の発行が行われる。	
		未入金・過不足金管理	投資申請に対する投資家からの入金データを照合し、未入金・過不足金のチェックを正確に行う必要がある。	・入金漏れによる資金不足 ・過入金の返金漏れ	
分配・償還		正確かつ網羅的な分配・償還金・源泉税計算	ファンドの収益と各投資家の持ち分を元に分配・償還金を自動計算等で、計算の誤りを防止する。	・分配・償還金額、税額の計算誤り	
資金管理		正確なファンド別残高管理	ファンド収益、分配・償還の金額、履歴を保持し、正確な残高管理を行う。		
出金管理		正確かつ網羅的な出金データの作成	分配・償還金の計算結果を元に、投資家への出金データを正確かつ網羅的に作成する。	・分配・償還金の支払い金額の誤り ・分配・償還金の支払い漏れ	
		二重出金の防止	出金データを作成する際に同じ投資家に対する二重の出金データが作成されないよう自動的にチェックされることで、投資家に対する過剰な支払いを防止する。	・分配・償還金の支払い金額の誤り	
		出金口座の不正変更の防止	投資家が任意に出金先口座を変更できないよう制限することで、投資家資産の第三者口座への不正な出金を防止する。	・投資家資産、分配・償還金の不正出金	
その他	帳票出力	正確な支払調書の作成	各投資家の取引記録を正確に集計し、税務申告に必要な支払調書を投資家別に作成する。	・支払調書の作成漏れ・誤り	

●システム開発

<電子取引業務ガイドライン上の該当箇所（要旨）>

6. 電子情報処理組織の管理 …ガイドライン p.5～

- (4) 物理的・技術的な管理体制の整備
- (5) システム障害時への対応
- (7) 顧客財産への被害防止に対する対策
- (8) 顧客等による誤操作など操作ミスに対する対策

<対策しないとこんなリスクが>

- ✓ システム障害や不正なアクセスによって取引の不成立や顧客財産の損失、顧客情報等の流出、滅失、毀損が起きた場合、仮にそれがシステム管理を行う外部委託先の責任によるトラブルであったとしても、投資家に対する責任は事業者が負うこととなります。
- ✓ 第三者が顧客になりすましてシステムにアクセスし、振込先口座情報が書き換えられ、顧客が出資金を失う、というような顧客財産への被害が発生する恐れがあります。
- ✓ システムの脆弱性を契機に、社内システムをハッキングされ、不特事業に限らない様々な顧客情報や機密情報が流出・売買等されたり、データが全て暗号化されて使えなくなってしまう可能性があります。
- ✓ 基幹システムがウイルスに感染すると、取引に障害が起きる又は顧客情報が流出する、ホームページを介してウイルスを拡散してしまう等の可能性があります。
- ✓ システム障害があった際に即座に対応できない場合、データが消失し事業継続が困難になるリスクがあります。
- ✓ 操作ミス等により顧客等に損害を与えた場合、損害賠償請求を受けるリスクや、社会的非難や顧客喪失等のリスクが考えられます。

<必要な対策>

✓ システム要件の検討

トラブルを防止するにあたり十分なセキュリティを確保するために、システム開発要件を検討した上で、システム開発に取り組むことが重要です。

また、顧客となる投資家の財産への被害および顧客情報の流出被害を防止するための対策を施しておくことが必要となります。

✓ システム障害等への対応

併せて、過度なアクセス等によってシステム障害が起きた場合に備えて、バックアップ体制・システム等についても検討のうえ、システム開発要件に反映する必要があります。

<対策のポイント>

- ✓ システム要件として、①アクセス者の識別及び認証、②適切なアクセス制御の実施、③アクセスの記録及び定期的な分析による不正アクセス等の検知及び分析、④外部からの不正アクセス又は不正ソフトウェアからの保護ができることは要件としておくことが必要となります。また、情報漏洩等の観点からは、外部からの不正アクセスだけでなく、事業者内部でのアクセス制御も重要です。
- ✓ 運営するウェブサイトの形態（自社サーバー、レンタルサーバー・クラウドサービス・ASP等）によって、システム障害のリスクやその時の対応方法・対応可能範囲等は異なるため、構築するシステムの形態に合わせて適切に判断することが重要です。例えば、災害時のBCP対応を念頭に置く

と自社サーバーよりクラウドサービスのほうが望ましい、というような判断も考えられるため、費用面だけでなく、企業経営上の様々なリスクの観点に配慮することが重要です。

- ✓ 顧客財産への被害・顧客情報の流出被害防止の観点からは、複数経路による取引認証、可変式パスワード¹、電子証明書²、生体認証などの固定式のID・パスワードのみに頼らない認証、ハードウェアトークン³等でトランザクション署名を行うトランザクション認証⁴を採用する等の対策が考えられます。また、個人情報保護法及び同法ガイドラインに示される水準と同様の管理体制の整備をすることが必要です。
- ✓ システム障害時等の発生に備え、業務への影響が大きいシステムは、オフサイトバックアップシステム⁵等を事前に準備する等、十分なバックアップ体制を敷くとともに、システム障害等に係るコンティンジェンシー・プランを作成し、速やかに復旧させる体制を整備する必要があります。
- ✓ 入力間違いによる誤ったファンドへの投資や、意図しない投資額での投資など、顧客等へ不利益を与える操作ミスへの対策として入力した注文内容を顧客等が再度確認する画面を作成する必要があります。また、確認画面は、顧客等が意識的に操作しない限り発注されないような仕組みにする必要があります。
- ✓ クーリング・オフ期間の起算日は、契約時成立書面をメール送付又はダウンロード・閲覧等によって提供した場合は、顧客の使用するPC、スマホ等の電子端末にファイルが記録された日、CD-ROM等を交付する場合にはファイルを受領した日となります。これらの起算日の把握が可能となるよう、システム構築を行うことが求められます。

＜参考例＞

※情報セキュリティに関する技術は非常に早いペースで進展しています。日頃から公的機関等から最新の動向を把握し、適宜見直し等を行うことが重要です。以下に現時点での参考例を記載します。

- ✓ 不正アクセスを防止するための策としては、業界標準的な基準・方法等⁶を参考に必要な対策を検討することが考えられます。また、システム稼働前に、脆弱性診断などを行い、不正アクセスのリスク把握と必要に応じた対策を講じることも考えられます。
- ✓ IPアドレス設定等によって、アクセス管理・制限を行えるようにすることが考えられます。IPアドレス設定については、投資家だけでなく、事業者側にも閲覧者・管理者・編集者等の管理権限の分別・付与を行うことで、管理者以外の従業員による情報漏洩・顧客情報の書き換え・顧客資産損失の防止等を図ることも重要です。また、この設定を行うことによって、ログ管理を行うことができます。
- ✓ システム障害発生に備える体制としては、障害発生を検知した際の連絡フロー、システム復旧手順、影響調査方法、障害対応手順を整備することが考えられます。

¹ 可変式パスワード：一定時間（サイクル）を経過すると、利用者が特別な操作を行わなくても、自動的に情報が更新され、古いパスワードが無効になっていく種類のパスワードの総称

² 電子証明書：電子申請の際、申請者が送信する電子データの真正性を証明するためのもの

³ ハードウェアトークン：可変式パスワードを発行する端末

⁴ トランザクション認証：取引の内容が、通信の途中で改ざんされていないことを確認し、実行する方法

⁵ オフサイトバックアップシステム：通常のバックアップとは異なり、システムが稼働している場所とは別の、地理的に離れた施設や機器に重要なデータのバックアップデータを保管するシステム

⁶ 参考となるガイドライン等：内閣府サイバーセキュリティセンター「インターネットの安心・安全ハンドブック」、経済産業省「サイバーセキュリティ経営ガイドライン」等が挙げられる。また、より詳細・技術的なものとしては、公益財団法人金融情報システムセンター「金融機関等コンピュータシステムの安全対策基準」がある。

- ✓ システム障害発生時の影響調査を行うためには、システムの操作ログを取得しておくことが望ましいといえます。

<外部委託する場合：委託先管理上の留意点>（『人・組織の体制構築』より一部再掲）

- ✓ 外部委託先が包括的な構築・保守管理を担うシステムベンダーであり、仮に委託元に IT 部門がなくともシステム運用が可能となるような場合でも、委託元はシステムに関する管理責任を担う担当者・担当部門を配置する必要があります。担当者・担当部門は、ガイドラインおよび本手引書に記載されている事項を十分に理解し、トラブル等の発生を防止するため、外部委託先が適正に対応を行っているか確認できるようにすることが重要です。
- ✓ 外部委託（二段階以上の委託を含む。）を行った業務について、顧客等に関する情報管理を含む委託業務等が適切に行われていることを定期的にモニタリングするなど、外部委託先における顧客等のデータの運用状況を委託元として適切に監視、追跡できる体制を整える必要があります。
- ✓ システム障害や不正アクセスなどのトラブルが発生した際にはどのような対応を行うのか、また、その際の委託元と委託先の役割分担・責任分担などについて、事前に協議し明確にしておくことが重要です。なお、投資家対応の最終的な責任は委託元にある点には留意してください。

3-2. マーケティングフェーズ

●社内審査

<電子取引業務ガイドライン上の該当箇所(要旨)>

7. 適切な審査 …ガイドライン p.8～

- (1) 人的構成・審査の独立性の確保
- (2) 審査に係る社内規則及び社内マニュアルの整備及び遵守の確認
- (3) 審査の実施
- (4) 審査項目等
- (5) 審査結果等の公表
- (6) 社内記録の作成、保存

<対策しないとこんなリスクが>

- ✓ ファンドの事業計画に関する審査結果をウェブサイト上でわかりやすく伝える工夫を行わないと、対面で説明を行わないことにより、リスク等が伝わりづらく、投資家に誤解を与えてしまう可能性があります。

<必要な対策>

✓ 審査に係る社内規則・マニュアルの整備

電子取引業務を行うために必要な社内審査体制を構築するとともに、審査項目を社内規則として定める必要があります。また、社内マニュアルには、審査項目について審査するための手順を定める必要があります。

✓ 審査項目および方法の検討・実施

資料および情報の重要性について分析および評価を行い、電子取引業務を行うかの判断を適正に行うための審査項目および方法の検討が必要になります。審査項目については、ガイドラインの記載に従い、①財務状況、②事業計画、③資金使途等につき、適切な審査を行うための措置をとる必要があります。

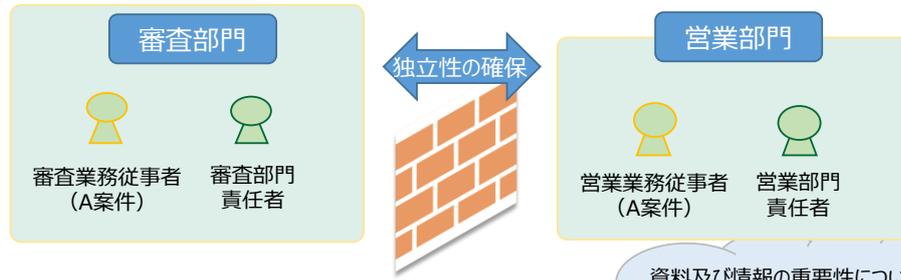
✓ 審査結果の公表

審査の内容(各審査項目の確認方法およびその確認結果)や、当該審査の過程において把握した留意点および当該審査の結果の判断に至る理由を、その運営するウェブサイトに掲載する等の方法により、顧客等に対して公表することが期待されます。

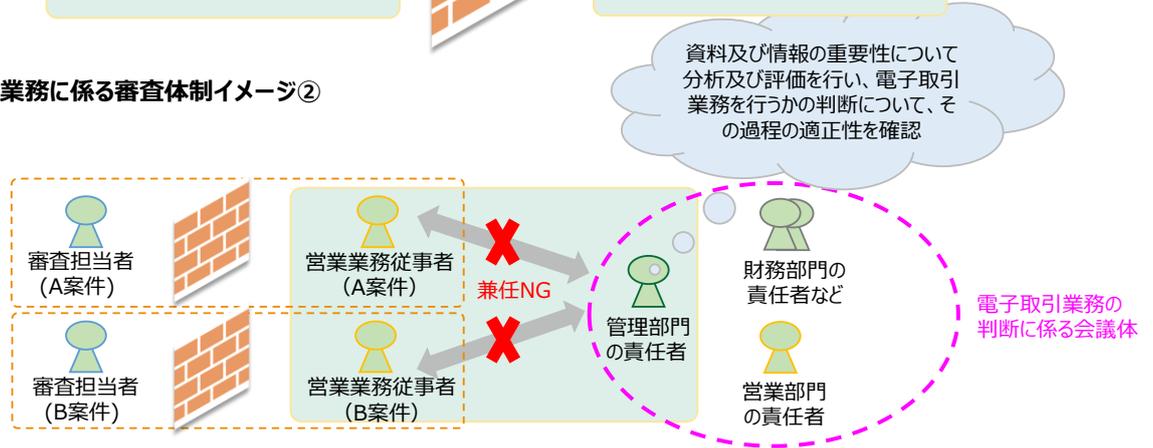
<対策のポイント>

- ✓ 審査体制は、営業部門と審査部門を分けるか、または営業従事者と管理部門責任者を兼任せず、営業担当から独立した体制を整備することが求められます。

◆電子取引業務に係る審査体制イメージ①



◆電子取引業務に係る審査体制イメージ②



- ✓ ガイドラインを参照して適切な審査項目の設定を行ってください。
- ✓ 契約成立前書面への記載事項については、重要と判断する項目を運営するウェブサイト等において投資家に閲覧できるよう表示し、情報提供を行うことが重要です。
- ✓ 審査においては、事業スキームの適切性、経済性、個別契約と約款の一致、投資家から契約成立前書面についてよく受ける質問（例えば、やむことを得ない事由で契約を解除できるとあるが、「やむことを得ない事由」とはどういう意味か、事業者が倒産した場合にどうなるか、など、過去の電子取引業務以外の商品において受ける質問も有用）に対する想定問答、リスク記載事項の適切性への審査を行うことが重要です。
- ✓ 加えて、投資家の適合性判断の問題も重要であり、商品のリスク度に応じた投資家属性をどう判断すべきか、それに応じて、投資家に一定の経験や年齢制限を求めるかなどの検討も有用です。この点は、近年、ウェブサイト上で購入判断を行う商品について説明義務違反に関する裁判例も発生してきているため、留意してください。
- ✓ 審査に関して顧客等に提供すべき情報は下記の通りです。
 - 審査項目について
 - ◇ （義務）ウェブサイト等で公開する等、適切な情報提供が必要な事項：
 - 契約成立前書面への記載事項のうち重要と判断した事項、不動産特定共同事業者等と電子取引業務を行う不動産特定共同事業者等の利害関係の状況
 - ◇ （努力義務）顧客等に対し開示が期待される情報：会計監査体制（小規模不特事業者）、財務状況に係るリスク評価、事業計画の内容についてのリスク評価、資金使途に関するリスク評価、過去1年以内の不特事業の状況、過去の行政処分の有無・内容、審査の結果明らかになった過去の投資家被害、その他当該不特事業者等の特徴や投資の際の留意点として重要と判断する事項
 - 審査結果等について

- ◇ （義務）ウェブサイト等で公開すべき情報：
審査の概要及び当該実施結果の概要、自己募集又は特例事業に係る自己募集の場合はその旨
- ◇ （努力義務）ウェブサイト等での掲載等により公表することが期待される情報：
審査の内容（各審査項目の確認方法及びその確認結果）、当該審査の過程において把握した留意点及び当該審査の結果の判断に至る理由

●企画・商品設計および顧客獲得戦略の立案

<電子取引業務ガイドライン上の該当箇所>

(特になし)

<対策しないとこんなリスクが>

- ✓ 投資家募集のための広告にあたり虚偽・誇大表現等を行うと、不特法及び関係法令に抵触する可能性があるため、SNS等を活用したマーケティング業務を外部委託する場合は特に注意が必要です。

<必要な対策>

- ✓ デューデリジェンス
- ✓ 事業スキームの策定
- ✓ 資金調達計画の策定
- ✓ 対象不動産の取得
- ✓ 運用計画の策定
- ✓ 配当方法・事業者報酬の検討
- ✓ 投資家の募集戦略を立案

電子取引業務特有の対策は多くはありませんが、配当方法については、システムを介して顧客情報の取得・管理を行う範囲に合わせて、実務上どのように配当を行うのか、その際に係るコストや手間なども考慮して検討することが望ましいと考えられます。

また、インターネット広告等により投資家を募集することが想定されるため、投資家の募集戦略の立案に際しては、個人情報保護法等を踏まえつつ、投資家の情報をどのような手段・ルートで取得・管理するのかを検討することが重要です。

<対策のポイント>

- ✓ 投資家が負うリスクについて、十分な説明を行うことが重要です。一般的にはクラウドファンディングによって不特定多数の投資家から小口の資金を募るためには「匿名組合型」とすることが想定されますが、「任意組合型」の場合、投資家が事業に対して無限責任を負うこととなるため、リスク等については特に丁寧な説明を行うことが重要です。
- ✓ また、投資家が負うリスクとして、利回りに関連する話だけではなく、「不動産」が持つリスクがあります。他の金融商品とは異なる不動産独自のリスクについては投資家側が十分に理解していない可能性もあるため、留意してください。
- ✓ オウンドメディアやSNS広告・検索エンジン広告等によりインターネットを介して自社ブランドの広告を行うことが一般的ですが、投資家の募集戦略を検討する上では、それらの広告等の内容が個別の投資商品に関する情報等を記載しない様、留意してください。

<実務上の工夫コラム>

- ✓ 投資家獲得のためのマーケティングでは、自社の商品の特性や今後の商品開発の頻度・オペレーションの負荷（不動産特定共同事業に対応できる従業員数やかけられる時間）と、マーケティングにかかるコストのバランスを考慮することが重要です。マーケティングには相応の費用が発生するため、案件の事業規模や自社の業務実績に合わせて、徐々にかかるコストを大きくする等、工夫していくことが重要です。
- ✓ 上記を前提として、投資家を獲得する上では、どのような投資家層（利回りを追求するのか、地

域貢献か、等)を顧客とするのか、ターゲットを明確に定めた上で、広告方法等を検討することが重要です。

- ✓ 投資家向けのメディアなども活用・連携しつつ戦略を検討し、効率的に募集を行うことが重要です。
- ✓ 例えば、現物があるという不動産の特徴を活かし、現地でのイベント開催や現地レポートを提供することで投資家を募る方法も考えられます。その他、周辺エリアの住民やコミュニティの中心的人物等を巻き込み、エリア紹介、エリア探索・交流会等のイベントを行い、その模様をweb サイト上に掲載することでエリアの魅力を発信するという方法を実践している事業者もいます。
- ✓ また、地域貢献等の理由から、事業に共感してくれる投資家を募る場合には、プロジェクトの中心人物の顔が分かり、思いを伝えるようにすることが効果的です。

●投資家募集

<電子取引業務ガイドライン上の該当箇所>

6. 電子情報処理組織の管理 …ガイドライン p. 8～

(7) 顧客財産への被害防止に対する対策

8. クーリング・オフ …ガイドライン p. 16～

(1) クーリング・オフ制度の確認

(2) クーリング・オフ期間の起算日の特定

<対策しないとこんなリスクが>

- ✓ 募集開始直後には取引に係るアクセスが集中することが想定され、その際にシステムの不具合等により本来成立すべき取引が不成立となることによりトラブルとなる可能性が考えられます。
- ✓ 投資家登録時に犯罪収益移転防止法に定められた方法による本人確認、取引時確認を行わなかった場合、法令違反となるリスクがあります。
- ✓ 第三者が投資家になりすまし、虚偽の出金口座を登録することによって顧客の財産が流出する可能性が考えられます。
- ✓ 電子的手段により書面交付を行うため、対面での説明を行う場合に比べ、投資に係るリスクを十分に投資家が認識せず契約して損失を被り、説明不足等を理由とした事業者・投資家間のトラブルになる可能性が高まると考えられます。
- ✓ クーリング・オフ制度を採用していない、もしくは投資家に対して告知をしていない場合、宅地建物取引業法等の法令違反になります。

<必要な対策>

- ✓ **取引時確認の実施及び契約成立時書面の作成・提示**
犯罪収益移転防止法や個人情報保護法に準拠して、本人確認対応、マイナンバーや個人情報の管理等を行うことが求められます。また、投資家に対して投資に係るリスク等について適切に理解してもらうことが必要となります。
- ✓ **勧誘方法の検討（募集広告の作成・表示、投資家勧誘対応）**
クーリング・オフ制度について、投資家の募集を行うウェブサイト等にて、投資家に対して開示する必要があります。

<対策のポイント>

- ✓ 契約成立前書面・契約成立時書面・契約書の手続きに関する留意点について
契約の応募など、アクセスが集中した場合にでも、適切に取引が成立するよう、システムの性能を考慮して構築することが重要です。
電子的手段により交付する際、リスク要因を十分に画面上で理解できるように、丁寧に説明する書面とすることが重要です。
また、犯罪収益移転防止法を遵守した取引ができるよう、留意してください（本人確認書類の偽造・期限切れ等の対応も重要です）。
ウェブサイト上で書面交付を行う場合、システムで自動的に必要事項を入力し、書面作成を自動化・簡易化することが可能になるため、書面作成・交付を担当者一人に対応でき、書面作成者と確認者のダブルチェックを行う体制が無い場合も考えられます。この場合、書面の作成ミスが起きや

すくなってしまうため、複数の担当者で対応することが望ましいといえます。

- ✓ 電子取引業務におけるクーリング・オフの取扱いの留意点について
クーリング・オフ期間の起算日としては、書面をメール送付又はダウンロード・閲覧等によって提供した場合は、顧客の使用する PC,スマホ等の電子端末にファイルが記録された日、CD-ROM 等を交付する場合にはファイルを受領した日となります。これらの起算日の把握が可能となるよう、システム構築を行うことが求められます。なお、クーリング・オフは解除する旨の書面を発した時に効力が発生します。
また、クーリング・オフ期間は短期間であるため、解除書面のひな型をダウンロードできる状態にしておくなど、投資家が解除をしたい場合に書面交付をしやすい環境を構築しておくことが望ましいといえます。
- ✓ クーリング・オフに関する事項について、ウェブサイト等で表示を行うことが必要です。
- ✓ このほか、反社会的勢力による被害の防止の観点から、投資家登録時に外部データベース等を利用して反社チェックを行い、その後も定期的に当該データベースと照合を行う等の機能をシステムに付与することが考えられます。

<参考例>

- ✓ ウェブサイト等で公開すべき情報：クーリング・オフに関する事項
- ✓ システム構築時点で集中アクセス時にシステム障害が起きないかどうか、テストをしておくことが考えられます。
- ✓ 出金口座登録時に投資家氏名と口座名義人の照合を行う等によって、第三者の口座が登録されることを系統的に制限する方法が考えられます。
- ✓ 投資家の書面取得時や書面確認を実施した日をシステム上に記録できるようにしておくことが考えられます。

<外部委託する場合：再委託先管理上の留意点>

- ✓ 本人確認および eKYC⁷やマイナンバー管理については、外部サービスを利用し、再委託先が発生することも予想されます。再委託先が発生した業務については、再委託先における顧客等のデータの運用状況を監視・追跡できる体制を整える必要があります。また、それら外部サービスの要件やセキュリティ体制、システム障害等のトラブル発生時における対応体制についても、把握することも重要です。

⁷ eKYC：オンライン上で本人確認を完結できる仕組み

3-3. 管理・運営フェーズ

●ファンドの管理・運営

<電子取引業務ガイドライン上の該当箇所>

※以下は、投資家募集時点においても重要な事項

9. 定期的な情報提供 …ガイドライン p.17～

10. 重要事項の閲覧 …ガイドライン p.18～

11. 分別管理の徹底及び金銭の預託 …ガイドライン p.23

<対策しないとこんなリスクが>

- ✓ 第三者が顧客に成りすましてシステムにアクセスし、振込先口座情報が書き換えられ、顧客が出資金を失う、というような顧客財産への被害が発生する可能性があります。
- ✓ ウェブサイトにおいて、業務管理者名簿その他投資家の判断に重要な影響を与える事項を閲覧することができる状態に置かなかった場合は、不特法に抵触する場合があります。
- ✓ 分配金計算や入出金手続きにて誤操作等によりミスが発生し、顧客財産への被害が発生する可能性があります。

<必要な対策>

- ✓ **定期的な情報提供**
事業の状況について、顧客に対して定期的に適切な情報提供を行うことが求められます。ガイドラインに掲げられている（契約上規定する等の）方法等により情報提供を確保することが必要です。
- ✓ **重要事項の閲覧対応**
顧客の投資判断に重要な影響を与える事項については、閲覧できる環境を整備することが求められます。具体的な事項及び表示の留意点はガイドラインに掲げられています。
- ✓ **財産の分別管理**
対象不動産が同一である不動産特定共同事業契約ごとに、自己の固有財産および他の不動産特定共同事業契約に係る財産と口座を分ける等の手段により分別管理を行うことが求められるため、システムにおいて財産管理に関連する機能を備える場合には、留意してください。
- ✓ **期中の分配・解約の対応**
- ✓ **不動産賃貸業の運営**
- ✓ **対象不動産の変更・追加取得等の対応**

<対策のポイント>

- ✓ 業務管理体制に掲げた管理・対応方法に則り、不正アクセス等の検出、システム障害時の対応、顧客対応を行うことが必要となります。
- ✓ 重要事項をウェブサイト等で公開する場合には、特に、予想される損失発生要因に関する事項、損失の負担に関する事項、権利及び義務の譲渡に関する事項は見やすい大きさと表示することが求められます。
- ✓ 管理している顧客財産への被害防止のため、十分な措置を講じる必要があります。
- ✓ 運営中、投資家の振込先口座の変更手続きを行う場合、なりすまし等を防止する観点から、契約時同様、犯罪収益移転防止法や個人情報保護法に準拠した本人確認対応等を行う必要があります。
- ✓ 顧客資産の管理状況などを顧客別に管理できるよう、必要に応じシステムに機能を付与すること

が考えられます。

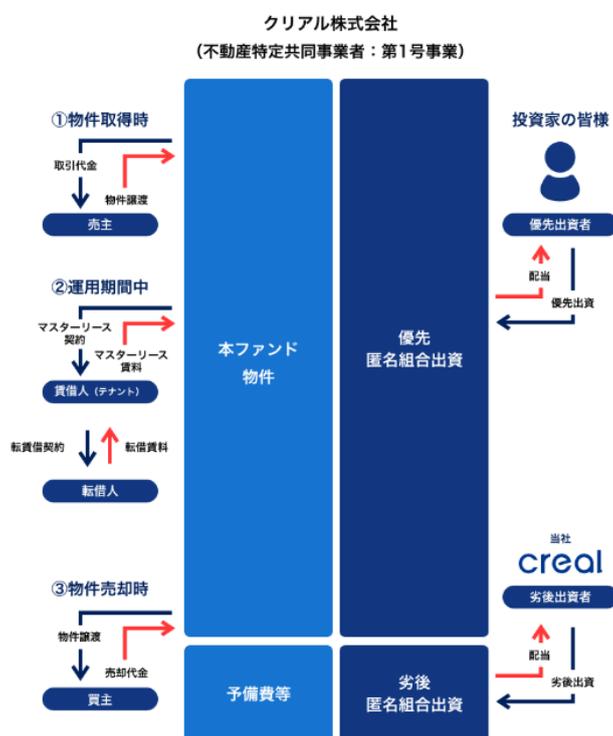
- ✓ なりすましによる不正な口座変更を防ぐため、任意に口座変更を変更できないようシステム的に制限し、システム外での確認を経て、変更手続きなどを行うプロセスを整備することが考えられます。
- ✓ 分配金計算や入出金管理等の顧客資産に関わる業務については、誤操作等によってトラブルが発生しないよう、システム化により処理を自動化するなどの統制を整備することでミスを防ぐ体制を整える方法が考えられます。

<外部委託する場合：委託先管理上の留意点>

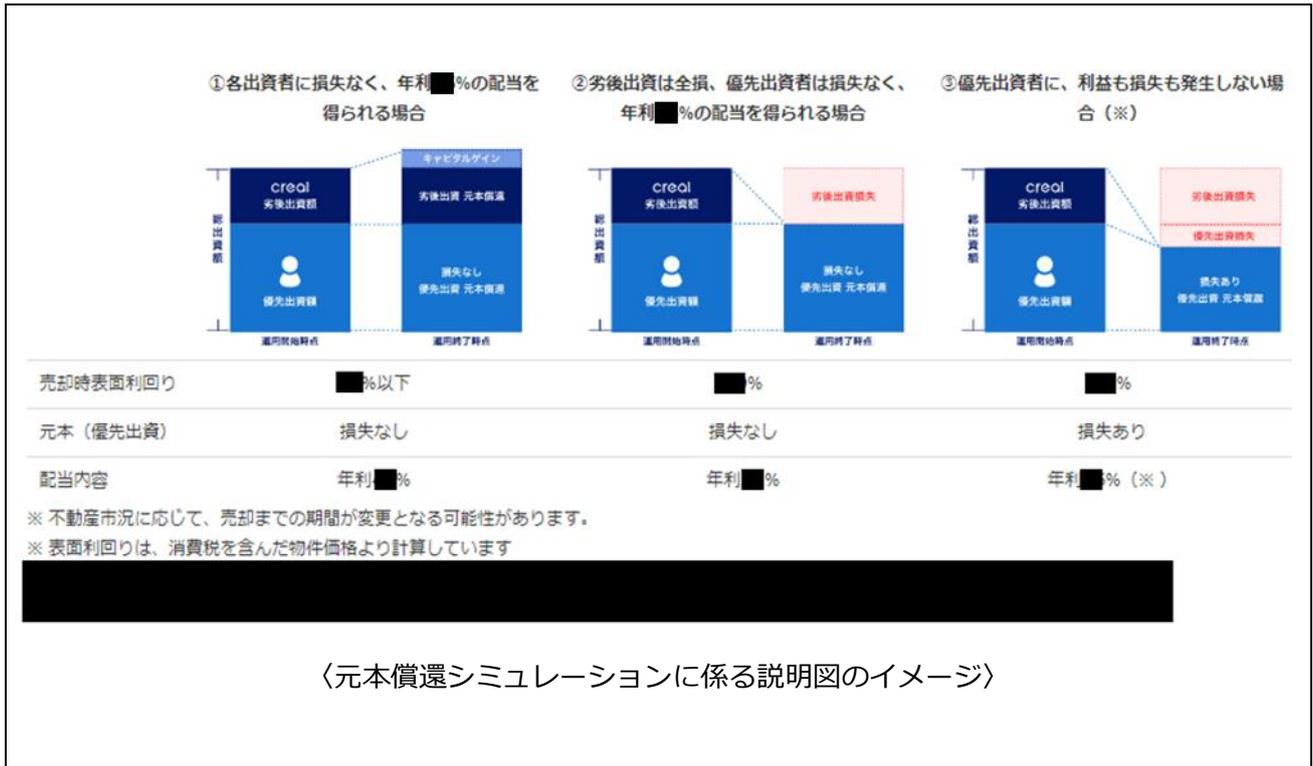
- ✓ ファンド運営は長期にわたるため、運営期間中にウェブサイトおよび顧客の登録情報等がセキュリティリスクにさらされないよう、外部委託先に対し必要に応じて点検・報告等を求めることが重要です。

<実務上の工夫コラム①ファンドの仕組みの説明について>

- ✓ 投資家に対して、ファンドの仕組みについて分かりやすく伝え、理解を深めるための工夫が重要です。一例として、投資検討者に対してスキームや元本償還シミュレーションを下図のように図示して説明することも有効と考えられます（出典：クリアル株式会社 HP (<https://creal.jp/>)）。



<ファンドスキームに係る説明図のイメージ>



<実務上の工夫コラム②定期報告について>

- ✓ 定期報告において、財産管理報告書を作成する際は、関連法令で求められる事項を網羅しながらも、できる限りわかりやすく記載し、誤解を与える表現とならないよう注意することが重要です。また、内容に関し質問があった場合には、投資経験がない人にわかりやすく説明することため、平易な表現を使用して回答することが望ましいといえます。
- ✓ 投資家に対しては、運用期間中、年次又は半期に一度等の頻度で運用レポート（財産管理報告書を含む）を交付することが一般的ですが、その投資家に新たに次の商品に投資をしてもらうなど、投資資金をより募りやすくするためには、書面交付以外に投資家と接する機会を作ること有効と考えられます。
- ✓ 例えば、年次の運用レポート以外に、3ヶ月毎に運営者による事業運営レポートを送付、年1回程度、運営者による事業報告や運営相談等のイベントを開催、等の方法が考えられます。
- ✓ これにより、投資家が出資した後も継続して事業のことを考える機会・運営者（対象物件を賃借し事業を営む者）と接する機会も創出することで、事業やその他の投資商品への関心度を高めしていくことができると考えられます。

●清算

＜電子取引業務ガイドライン上の該当箇所＞
(特になし)

＜対策しないとこんなリスクが＞

- ✓ 第三者が顧客に成りすましてシステムにアクセスし、振込先口座情報が書き換えられ、清算時の配当金を顧客が受け取れない、というような顧客財産への被害が発生する可能性があります。

＜必要な対策＞

✓ ファンドの解散・清算

対象不動産の売却等によりファンドを解散して清算を行う際には、売却等によって発生した収益を投資家に分配することとなります。このため、システムにおいて財産管理や分配に関連する機能を備える場合には、十分留意してください。

＜対策のポイント＞

- ✓ 業務管理体制に掲げた管理・対応方法に則り、不正アクセス等の検出、システム障害時の対応、顧客対応を行うことが必要となります。
- ✓ 管理している顧客財産への被害防止のため、十分な措置を講じる必要があります。

4. 参考資料

〈情報セキュリティ対策に関する資料〉

- ・ 内閣府サイバーセキュリティセンター「インターネットの安心・安全ハンドブック」
<https://security-portal.nisc.go.jp/guidance/handbook.html>
- ・ 経済産業省「サイバーセキュリティ経営ガイドライン」
https://www.meti.go.jp/policy/netsecurity/mng_guide.html
- ・ 公益財団法人金融情報システムセンター「金融機関等コンピュータシステムの安全対策基準」
<https://www.fisc.or.jp/publication/pubcat/sm/>
- ・ 独立行政法人情報処理推進機構セキュリティセンター「中小企業の情報セキュリティ対策ガイドライン」
<https://www.ipa.go.jp/security/keihatsu/sme/guideline/>
- ・ 総務省「国民のためのサイバーセキュリティサイト」
https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/cybersecurity/kokumin/business/business.html

〈個人情報の取り扱いに関する資料〉

- ・ 個人情報保護委員会 <https://www.ppc.go.jp/personalinfo/legal/>
 - 「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（通則編）」
 - 「「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」に関するQ & A」
 - 「中小企業のための自己点検チェックリスト及び個人データ取扱要領」
 - 「金融分野における個人情報ガイドライン」
 - 「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等についての実務指針」

〈投資家に対する説明函等に係る参考（p22-23 掲載資料出典）〉

- ・ クリアル株式会社「creal」 <https://creal.jp/>