

中期業務運営方針 (平成29年度-平成31年度)

平成29年3月 制定



目 次

1. 現中期業務運営方針(平成26年度-平成28年度)の総括	
(1) 現中期業務運営方針	3 ページ
(2) 取り組み施策の主な実績	4 ページ
(3) 主な指標の推移	9 ページ
2. 新中期業務運営方針(平成29年度-平成31年度)	
(1) 取り巻く環境	14 ページ
(2) 新中期業務運営方針の骨子	15 ページ
(3) 新中期業務運営方針の推進事項	16 ページ
(4) 収支見込	17 ページ

1. (1) 現中期業務運営方針

□ 現中期業務運営方針の策定趣旨

協会が“基盤固め”の段階を経て、“クレジット先進国”としてのさらなる発展を目指し、新たな段階にステップアップ

安全・安心・快適なクレジット利用環境の整備の推進

「頼れる協会・誇れる協会」を目指す

クレジット取引及びクレジット産業の健全な発展

□ 環境変化への対応

セキュリティ対策の強化、悪質加盟店排除による取引の適正化、消費者教育の充実等具体的推進策の追加など、平成27年3月、平成28年3月に中期業務運営方針の見直しを実施

□ 7つの柱と取り組み方針

健全な取引環境の確立

割賦販売法・自主ルールの実務への定着

加盟店情報交換制度の機能強化

消費者対応の強化

個人情報保護の推進

個人情報保護法令・指針の浸透

認定団体機能の強化

広報・啓発活動の推進

効果的な広報活動の展開

クレジット教育の推進

人材育成の推進

会員ニーズを踏えた研修制度の拡充強化

法令等の周知徹底のための研修の充実

クレジットカード利用環境の整備

クレジットカード不正使用防止対策

クレジットカード情報の管理強化等

クレジットカード取引に伴う消費者問題への対応

クレジットカード利用の新技术への対応

重要インフラ防御への対応

安全・安心な決済環境の実現

業界発展基盤の整備

法改正等への適切な対応

健全な発展のための施策

調査研究活動の充実

関連業界との連携強化

事務局機能の強化

事務局体制の強化

会員対応の強化

1. (2) 取り組み施策の主な実績

健全な取引環境の確立	割賦販売法・自主ルールの実務への定着	<ul style="list-style-type: none"> ① 反社会的勢力排除(加盟店等)に係る運用指針の改正 ② JDMを活用した既存店の苦情情報の収集方法に係るモデル社内規程の改正 ③ 中小会員のコンプライアンス体制整備に資するようモデル社内規程に注記を追加 ④ 国民生活センターのPIO-NET情報の活用方法等、自主規制規則の運用指針を改正 ⑤ 経産省の立入検査結果について解説付きで情報提供 ⑥ 自主ルールの解釈等に係るQ&Aをホームページに掲載
	加盟店情報交換制度の機能強化	<ul style="list-style-type: none"> ① 「苦情分類の定義」の改正に伴う、加盟店情報交換制度事務取扱マニュアル等の改正 ② クレジット取引に係る国民生活センターのPIO-NET情報の提供
	消費者対応の強化	<ul style="list-style-type: none"> ① 年間約2,700件の消費者相談への対応 ② 「消費者相談報告書」を作成し、ホームページに掲載及び正会員に配布 ③ 都道府県等の消費者センターとの連携(訪問による相談状況等の確認や相談員に対する研修講師の派遣)
個人情報保護の推進	個人情報保護法令・指針の浸透	<ul style="list-style-type: none"> ① 個人情報保護に関する映像教材を作成し、ホームページにて提供 ② 個人情報保護法改正に係るパブコメ対応(施行令改正案では、個人識別符号にクレジットカード番号は含まれないこととなった) ③ 経済分野ガイドライン改正及びパーソナルデータ利活用に係るパブコメ対応
	認定団体機能の強化	<ul style="list-style-type: none"> ① 個人情報の漏えい等の事案を経産省へ報告 ② 経済産業省と定期連絡会にて情報交換を実施

1. (2) 取り組み施策の主な実績

広報・啓発活動の推進	効果的な広報活動の展開	<ul style="list-style-type: none"> ① 若年層向けクレジットカード啓発キャンペーンその他ターゲット別(主婦層、高齢年齢層)の広報・啓発を実施 ② ホームページの充実(セキュリティ対策に係るページの開設、Q&A、英語ページ、マガジン等) ③ クレジットの利用に関する各種啓発物の作成、配布、HPへの掲載 ④ 新聞等を用いた注意喚起等(利用明細確認、住所変更届、IDパスワードの使いまわしなど) ⑤ 訪日外国人観光客向けのポップ、ステッカーの作成及び百貨店、免税店(東京)への無償配布 ⑥ ICカード取引、なりすまし防止対策に関するチラシの作成 ⑦ 消費者信用関係団体連絡会での「多重債務発生防止キャンペーン」の実施
	クレジット教育の推進	<ul style="list-style-type: none"> ① クレジット教育教材を全国の高等学校等に無償配布 ② 教員を対象とした勉強会の実施 ③ 教育関係機関等への講師派遣(生徒学生向け、教員向け) ④ クレジット教育に関する調査の実施 ⑤ モデル地区でのクレジット教育の推進
人材育成の推進	会員ニーズを踏まえた研修制度の拡充強化	<ul style="list-style-type: none"> ① 「クレジット債権管理士制度」「個人情報取扱主任者制度」「クレジット審査業務能力検定制度」の資格・検定制度と「クレジットシステム基礎通信講座」「個人情報保護の基礎講座」「クレジットの基礎講座」の実施 ② すべての資格・研修制度でWeb申込み(JCA資格NET)を開始
	法令等の周知徹底のための研修の充実	<ul style="list-style-type: none"> ① 割賦販売法・自主ルール研修「役員研修」「一般研修」「講師育成研修」「講師更新研修」の実施 ② 個人情報保護の責任者及び相談担当者向け研修を統合、再構築し実施

1. (2) 取り組み施策の主な実績

クレジットカード利用環境の整備	クレジットカード不正使用防止対策	<ul style="list-style-type: none"> ① 「IC取引における本人確認方法に係るガイドライン」及び「本人確認不要(サインレス/PINレス)取引に係るガイドライン」、「加盟店に対してIC対応を推進する方策」の新規策定及び「インターネット上での取引時における本人なりすましによる不正使用防止のためのガイドライン」の改定 ② 全国クレジットカード犯罪対策連絡協議会(当協会が事務局)参加会社と警察当局との情報連携 ③ クレジットカード不正使用実態調査の実施及びホームページへの掲載
	クレジットカード情報の管理強化等	<ul style="list-style-type: none"> ① 「日本におけるクレジットカード情報管理強化に向けた実行計画」の改定 ② 1万件以上のクレジットカード情報流出の事案に対し、クレジットカード情報流出の実態把握と二次被害の防止、消費者の不安を払拭するための対策の検討及び経済産業省との連携
	クレジットカード取引に伴う消費者問題への対応	「消費者対応研修会」を全国8地区10会場で実施
	クレジットカード利用の新技术への対応	非接触型ICカード及びスマートフォン決済端末の情報収集
	重要インフラ防御への対応	<ul style="list-style-type: none"> ① 政府の重要インフラ防護の取組みへの参画 ② 業界の安全基準(セキュリティガイドライン)を作成
	安全・安心な決済環境の実現	<ul style="list-style-type: none"> ① 「クレジット取引セキュリティ対策協議会」(当協会が事務局)の設置 ② 「クレジット取引におけるセキュリティ対策の強化に向けた実行計画」の作成 ③ 関連団体へ実行計画の説明及び周知及び推進要請

1. (2) 取り組み施策の主な実績

業界発展基盤の整備	法改正等への適切な対応	<ul style="list-style-type: none"> ① 割賦販売小委員会に委員として参画し、業界の実情等について意見 ② 割賦販売法の改正に係る業界意見の取りまとめと経済産業省への意見提出 ③ 割賦販売小委員会の報告書に係る説明会、改正割賦販売法の説明会の実施 ④ 「民法(債権関係)改正に関する要綱仮案」について法務省担当官と意見交換 ⑤ 「パーソナルデータの利活用に関する制度改正大綱」に係る業界意見の取りまとめ ⑥ 改正犯罪収益移転防止法政省令案および犯罪収益移転危険度調査書案に係る業界意見を取りまとめ、改正犯罪収益移転防止法の説明会の実施 ⑦ 消費者契約法専門調査会「中間取りまとめ」、特定商取引法専門調査会「中間整理」に係る業界意見の取りまとめ
	健全な発展のための施策	<ul style="list-style-type: none"> ① 反社チェックのための業界共同データベースとして「CSRS I」(個人)「CSRS II」(法人等)の運用を開始 ② 全国暴追センターへの二次照会訪問代行を実施 ③ 「確認済情報(DB掲載者の生年月日との不一致が確認された日付)」の共有により照会精度を向上
	調査研究活動の充実	<ul style="list-style-type: none"> ① CICの保有するデータをクレジット関連統計の統計データに活用することにより、「実数値」を基本とする統計へ見直し ② 「CCR」第3,4,5号(日本におけるクレジットカード契約の法的性質論、フランス法におけるクレジットカード取引の諸問題など)を発刊し全会員及び関係機関に配布 ③ 中国におけるクレジット事情調査、インドネシアにおけるクレジット事情調査、スウェーデン、イギリスのキャッシュレス事情調査の実施
	関連業界との連携強化	「NOUKI・クレジット連絡会」「通信事業者連絡会」「量販店クレジット連絡会」の開催

1. (2) 取り組み施策の主な実績

事務局機能の強化	事務局体制の強化	<ul style="list-style-type: none"> ① 企画管理機能強化のため総務部を総務企画部に改組、反社対策支援のために保安対策支援センター、セキュリティ対策推進のためにセキュリティ対策推進センターを新設 ② 事務局全体を俯瞰した進捗管理及び各部署の評価制度を実施 ③ 協会内ネットワークを再構築しセキュリティ体制を強化 ④ 業務継続に係る災害等への対応マニュアルの作成 ⑤ 職員の資質向上に向け、研修規則等の改定 ⑥ 協会内における保有個人情報の定期監査の実施
	会員対応の強化	<ul style="list-style-type: none"> ① 「地区連絡会」(全国9地区)にて経済産業局の講演及び協会活動報告、会員相互の意見交換を実施 ② 未加盟の登録あっせん業者(平成25年度末時点8社、現在3社)及びクレジット関連分野の事業者等への入会促進 ③ 入会促進のためのパンフレットを作成及びホームページの新規入会法人向けページのリニューアル

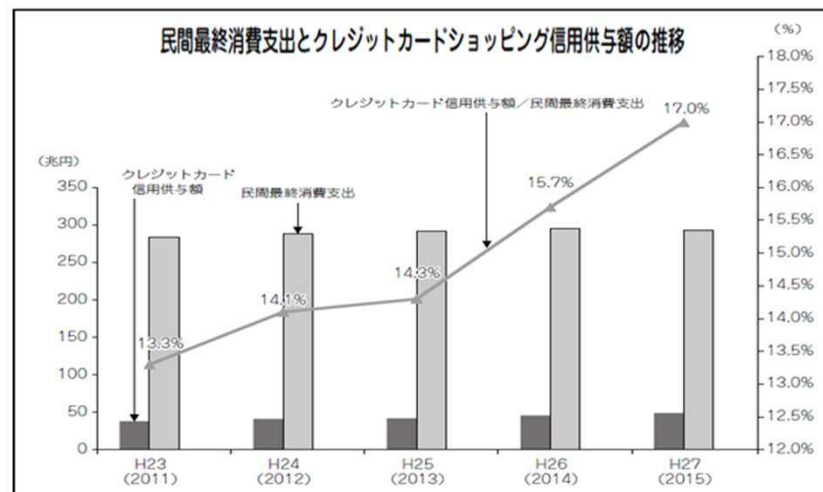
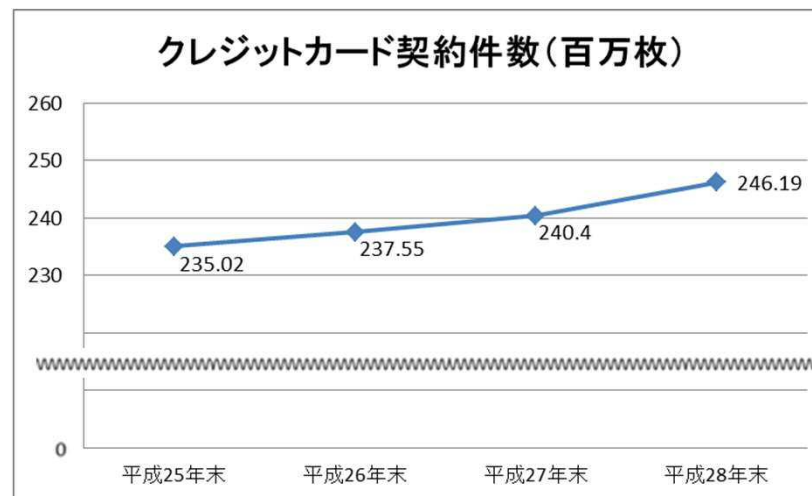
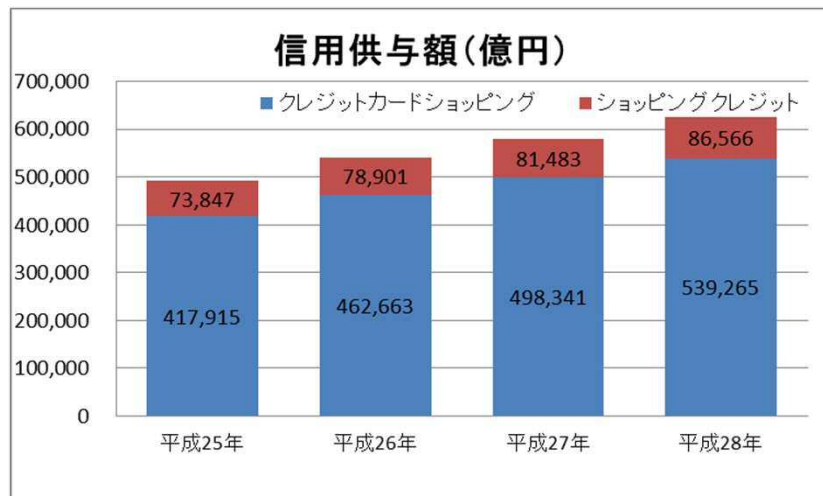
コメント

「中期業務運営方針」に基づく各部署の各年度の事業計画について、事務局全体を俯瞰した進捗管理を行い、3年間の事業計画の各項目について概ね計画通り実施できた。更に「協会活動等に関するアンケート」においても全体の約8割の会員が、協会活動全般について「満足している」と回答した。

また、割賦販売法改正、個人情報保護法改正その他の法改正等への業界の意見の反映、反社勢力排除に係る一連の対応、加盟店情報交換制度の機能強化など新たな課題への対応や政府の「日本再興戦略」及び「キャッシュレス化に向けた方策」などのクレジット業界の取り巻く環境の変化にも「中期業務運営方針」に基づき、各部署間が連携し効率的に事業運営を行った。

1. (3)主な指標の推移(平成26-28年度)

①「クレジット業界の市場等」関連

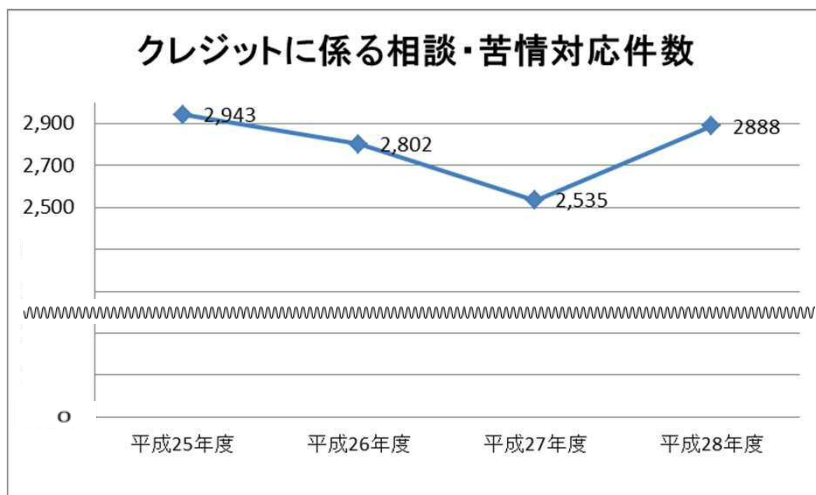
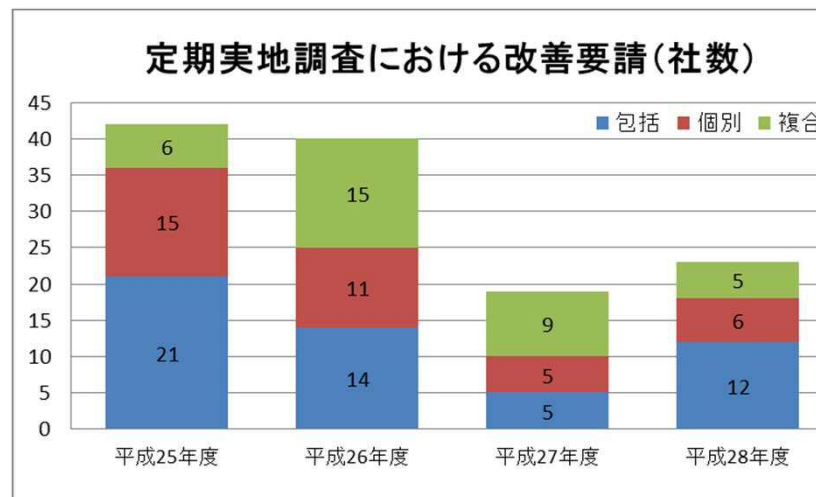
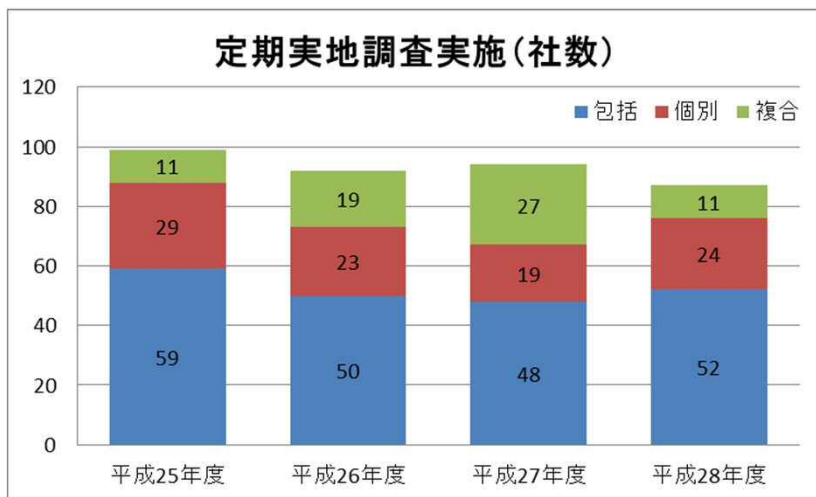


コメント

クレジット産業については、この間、クレジットカード、個別クレジットとも信用供与額は堅調に伸びており、クレジットカードについては契約件数は微増に留まったが、供与額の伸びにより、民間最終消費支出に対するクレジットカードの決済比率も向上し、キャッシュレス化の推進に寄与した。

1. (3)主な指標の推移(平成26-28年度)

②「健全な取引環境の確立」「広報・啓発活動の推進」「人材育成の推進」関連



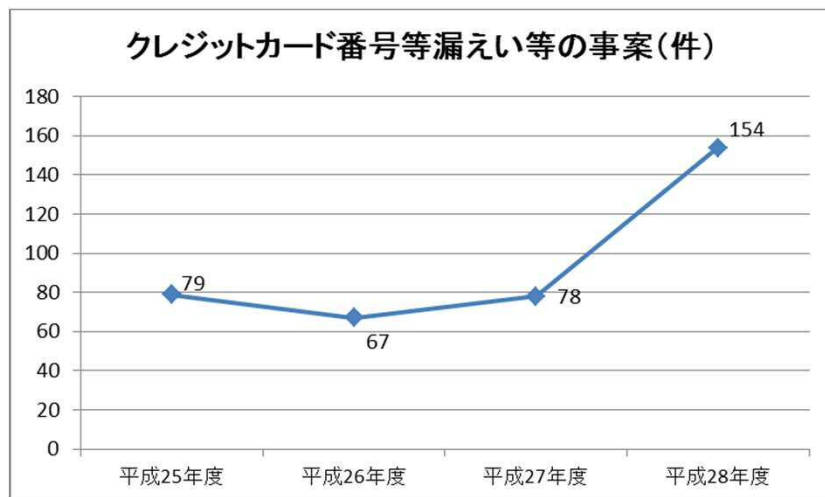
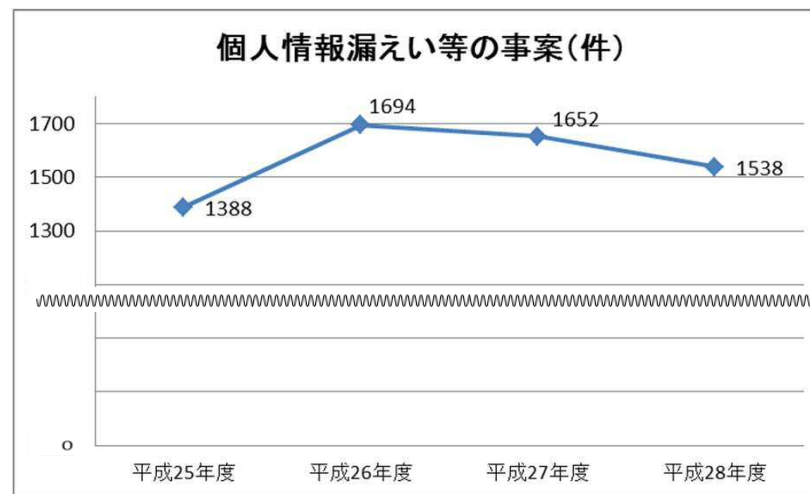
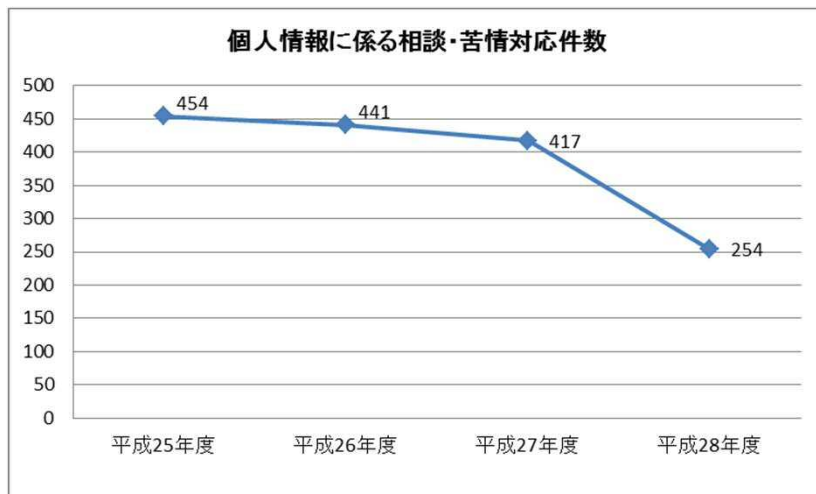
コメント

定期実地調査による改善要請は、調査対象が異なるため単純に比較はできないが、大幅に減少した。また、割賦販売法に基づく行政による処分は、平成23～25年に4件発生していたが、平成26～28年の3年間は発生しなかった。割賦法、自主ルールに係る情報提供等や研修の実施などにより、会員自らの法令遵守意識の向上と態勢整備が進展していると考えられる。

また、相談・苦情件数(協会受付)は、平成28年度は前年を上回ったものの、この3年でみると減少している。

1. (3)主な指標の推移(平成26-28年度)

③「個人情報保護の推進」関連



コメント

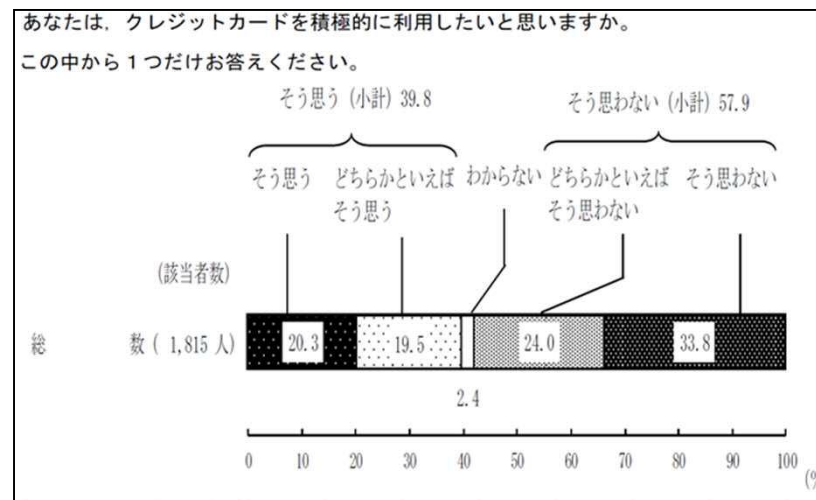
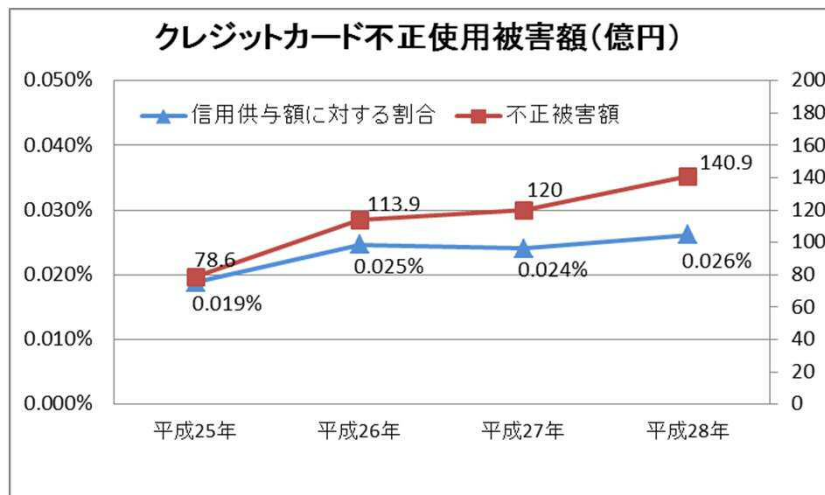
個人情報に係る相談・苦情件数（協会受付）も減少している。

一方で、個人情報の漏えい等の事案については、毎年一定の件数が発生しており、引き続き、個人情報保護法令・指針の浸透に務める必要がある。

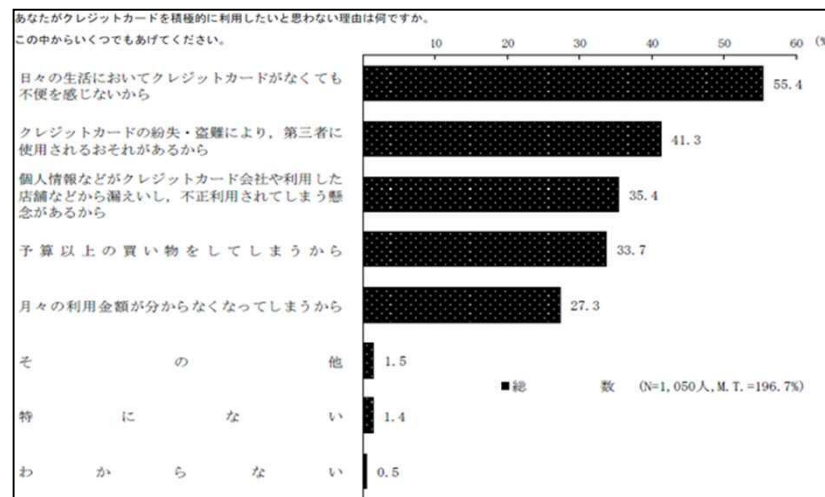
また、クレジットカード番号等漏えい等の事案については直近で増加傾向にあり、かつ、毎年1万件以上のクレジットカード情報流出の事案が年に複数回発生しており、留意する必要がある。

1. (3)主な指標の推移(平成26-28年度)

④「クレジットカード利用環境の整備」関連



出典:内閣府広報室「クレジットカード取引の安心・安全に関する世論調査」



出典:内閣府広報室「クレジットカード取引の安心・安全に関する世論調査」

コメント

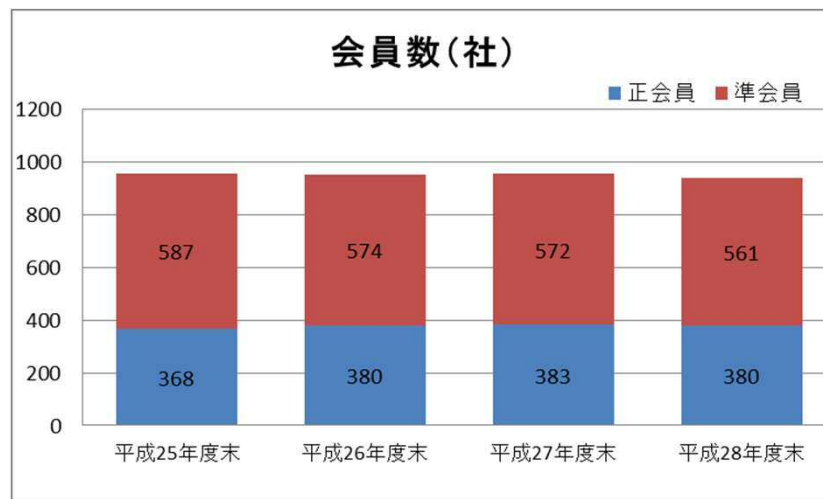
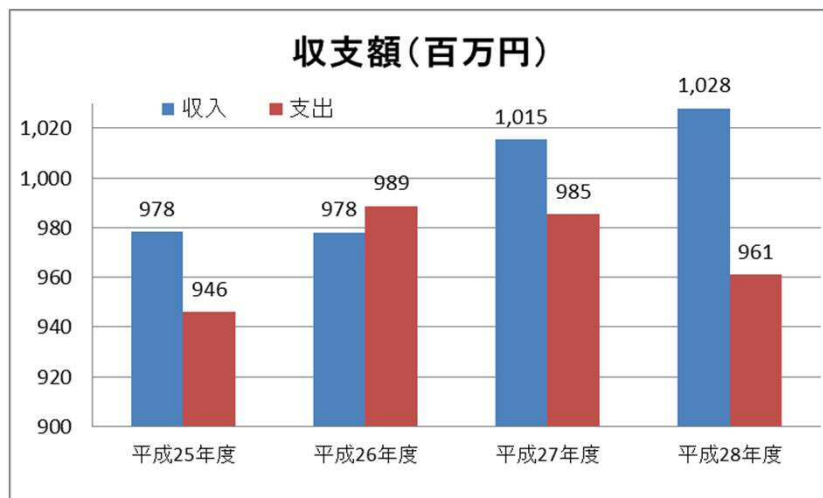
クレジットカード不正使用被害額については、大幅に増加している。また、前頁の通り、クレジットカード番号等漏えい等の事案についても増加傾向にある。

更に、内閣府が実施した「クレジットカード取引の安心・安全に関する世論調査」によると約6割がクレジットカード「あまり利用したくない」と回答し、その理由の多くが、クレジットカード利用の安全・安心に係る内容となっている。

以上のことから、クレジットカード利用環境の整備については、更なる強化を行う必要がある。

1. (3) 主な指標の推移 (平成26-28年度)

⑤ 「事務局機能の強化」 関連



コメント

平成26年度は、経費削減などの努力にもかかわらず、開始当初予算に計上されていなかった新システム（CSRS II）の開発費等を緊急対策として支出したことにより超過したが、適切な収支見通しに基づく効率的な運営のもと、経費の抑制に取り組み、適切な収支バランスとなるように執行した。

また、会員数についても農協等の準会員の減少を見越して、新規会員の入会促進に注力し、正会員数が増加し、全会員数、会費収入共に堅調に推移した。

2. (1) 取り巻く環境

クレジット業界を取り巻く環境

「日本再興戦略」において、2020年の東京オリンピック・パラリンピック開催を念頭においてキャッシュレス決済の普及が国策として打ち出されるなか、増大する訪日外国人客への対応とわが国消費者の漠然たる不安感の払拭によりクレジットカード利用の増大を図るため、安全・安心に利用できる環境の整備が急務となっている。

他方、FinTechなどにより、現金以外の決済手段が多様化し、他業種からの新規参入も見込まれるなど、決済を取り巻く環境に構造的な変化の兆しが見えている。

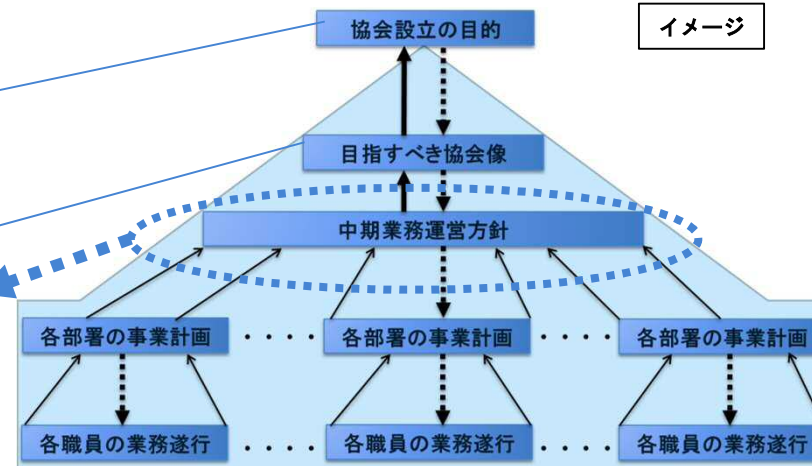
このような環境の中で、クレジットカードが消費者の決済のキャッシュレス化において中心的な役割を維持し、更に成長し続けるために、2020年を目処として、わが国において国際水準のセキュリティ環境を実現し、クレジットカード取引の安全性を確保し、安心してクレジットカードが快適に利用できることを国内外の消費者に対して浸透させていく必要がある。

協会の新中期業務運営の作成

クレジット取引を公正にし、クレジット取引に携わる関係事業者の業務の適正な運営を確保し、もって消費者の利益保護とその消費生活の向上を実現し、クレジット産業の健全な発展に資する。

「頼れる協会・誇れる協会」を目指す

2020年に向けて協会の方針を明確に掲げ、環境変化に迅速に対応しながら、業界が一丸となって、安全・安心なクレジット利用環境の実現に向けて、取り組む必要がある。



2. (2) 新中期業務運営方針の骨子

クレジット産業の健全な発展

クレジット取引の安全性や利便性が正しく理解され、信用供与額が継続して増加することにより業界が健全かつ持続的に発展する。

3年後のクレジット業界像

クレジット取引が安全・安心に利用できる環境が整備され、消費者の快適な決済手段として利用が拡大している。特に、クレジットカードはキャッシュレス社会における中心的な決済手段としての地位を維持し続けている。

《安全・安心な利用環境》

「対象事業者の法令等の正しい理解と遵守」「安全な「決済ツールの提供」及び「決済端末の設置」」「広報啓発及び教育を通じた消費者への必要な情報や知識の提供」「社会全体がクレジット取引に係る安全性や利便性を正しく理解」

《目指すべき主要指標》

「クレジットカードIC化:100%」「決済端末IC対応:100%」「信用供与額に対する不正被害額の率:平成28年度以下」
「クレジット取引に係る消費者向けアンケート調査:クレジット取引に係る不安感の低下」
「民間最終消費支出に対するクレジットカードの決済比率:20%以上」

新中期業務運営方針

2020年の東京オリンピック・パラリンピック開催までに国際水準の安全・安心なクレジットカード利用環境を目指して、それらに関する業務を重点業務として推進するとともに、クレジット産業の健全な発展に向け「認定割賦販売協会」「認定個人情報保護団体」「業界団体」の3機能の業務を着実に推進する。

2. (3) 新中期業務運営方針の推進事項

推進事項

重点業務 安全・安心なクレジットカード利用環境の整備

セキュリティ対策の推進

- ◎カード情報保護対策、カード偽造防止対策、EC取引に係る不正使用防止対策の推進支援
- ◎クレジットカードに関係する事業者等へのセキュリティに係る協力依頼、情報発信 など

改正割賦販売法・政省令等への適切な対応

- ◎改正割賦販売法・政省令などに係る業界意見のとりまとめ及び行政との連携
- ◎実務への影響等を踏まえた施策の検討や行政への意見具申
- ◎改正割賦販売法等を踏まえた自主ルールの改定及び周知
- ◎加盟店情報交換制度の機能強化 など

広報・啓発活動の推進

- ◎会員、関係機関、消費者、加盟店など対象別に的確な内容及び媒体を利用した広報・啓発活動 など

人材育成の推進

- ◎会員企業の役職員に対する法令等の周知徹底の為の研修の充実 など

認定割賦販売協会

- ◎遵守状況調査の効率的な実施
- ◎運用状況に応じた適切なアドバイスの実施
- ◎消費者相談の充実 など

業界団体

- ◎関係法令への適切な対応
- ◎業界発展のための行政との連携
- ◎学校等におけるクレジット教育の推進
- ◎健全な利用促進するための広報・啓発
- ◎新たな会員の拡大
- ◎会員の満足度向上のためのサービスの推進
- ◎調査研究活動の充実
- ◎関連業界との連携強化 など

認定個人情報保護団体

- ◎個人情報保護法など法改正等への適切な対応
- ◎改正個人情報保護法・政省令などへの適切な対応
- ◎業界発展のための行政との連携
- ◎改正個人情報保護法・政令・省令などを踏まえた指針の改定 など

その他、クレジット業界を取り巻く環境変化に都度迅速且つ柔軟に対応

体制

事務局体制の強化

- ◎事務局組織の見直し
- ◎職員育成の推進
- ◎業務効率の向上
- ◎働きやすい職場環境の確立 など

2. (4) 収支見込

安全・安心なクレジットカード利用環境整備のための事業(広報費、システム構築、説明会開催費等)に重点的に配分を行うこととし、各単年度の事業計画に即して効果的に配分を行う。

[収入] 会費…農協の合併等により、退会が見込まれるが、新規入会の獲得等により、会費・入会金収入が、現状通りの6億6000万円前後を維持する。

事業収入…JDM、CSRSの安定運用と資格研修制度の拡充等により3億5000万円超を維持する。

[支出] 人件費…職員の昇給を見込んで、定年退職者が発生するため横ばいで推移する見込み。

事業費…コスト削減に努め、29・30年度の日本クレジットカウンセリング協会賛助会費の減額分等を重点事業に効果的に配分を行う。

		25年度	26年度	27年度	28年度(予算)	(単位:千円)		
						29年度	30年度	31年度
収入	会費・入会金	657,447	661,660	663,844	657,424	660,000	660,000	660,000
	事業収入	320,537	316,035	352,310	346,105	350,000	350,000	350,000
	その他	370	388	261	125	100	100	100
	収入計	978,354	978,083	1,016,415	1,003,654	1,010,100	1,010,100	1,010,100
支出	人件費 (給与・賞与・福利厚生・通勤交通費)	433,707	443,482	451,673	467,578	477,900	479,200	479,700
	事務所費(借室料・光熱費)	73,169	73,110	73,308	73,557	72,850	72,850	72,850
	事業費(会議費等)	273,820	264,628	293,691	337,676	320,000	320,000	310,000
	カウンセリング協会賛助会費	115,000	110,000	100,000	69,000	69,000	69,000	100,000
	退職給付積立預金	33,695	48,501	38,759	37,000	42,000	38,000	43,000
	固定資産取得	16,640	48,984	27,980	6,000	25,000	25,000	
	支出計	946,031	988,705	985,411	990,811	1,006,750	1,004,050	1,005,550
	収支差額	32,323	△ 10,622	31,004	12,843	3,350	6,050	4,550