

平成28年度事業計画

I 基本方針等

1. 基本方針

最近のクレジット業界は、国内消費が横ばいで推移する中であって、クレジットカードの取扱高は堅調に伸びており、個別クレジットの取扱高も回復傾向にあり、前年の取扱高を上回っている。

また、「日本再興戦略」においては2年連続でクレジットカードの普及拡大等のキャッシュレス決済の普及が打ち出されるなか、訪日外国人旅行者が3年連続で最高人数を更新し、「2020年までに2000万人」という政府目標を実質上前倒しで達成し、さらに増加が見込まれ、訪日外国人旅行者への対応などのためにも、クレジットカードを安全に利用できる環境の整備が急がれるなど、クレジット業界を取り巻く環境は変化してきている。

協会は、平成26年度から「中期業務運営方針」を策定し、平成28年度までの3カ年計画で行うこの方針に基づき、基盤整備に加え発展支援施策にも重点をおき、クレジット取引及びクレジット産業の健全な発展を目指し着実に事業を進めている。

平成28年度は、3カ年計画の「中期業務運営方針」の3年目にあたり、「認定割賦販売協会」「認定個人情報保護団体」「業界団体」としてのそれぞれの事業を更に推進するとともに、上記の変化を踏まえ「中期業務運営方針」を一部見直した上で、先般「クレジット取引セキュリティ対策協議会」が取りまとめた、セキュリティ対策の強化のための実行計画の推進により、安全・安心なクレジットカード利用のための環境整備に積極的に取り組み、さらに消費者にクレジットの正しい理解をしてもらうための広報・啓発活動や関係法令改正への適切な対応等の事業にも積極的に取り組むこととする。

2. 重点施策

事業遂行をより効果的にするために、今年度は次の4点を重点施策とする。

(1) 安全・安心なクレジットカード利用のための環境整備

- ①クレジット取引セキュリティ対策協議会が取りまとめたカード情報保護対策、カード偽造防止対策、EC取引における不正使用防止対策の実行計画に基づき、当協会としての推進計画を策定し推進する。
- ②セキュリティ対策のための消費者に対する広報・啓発活動及びクレジット取引に関係する事業者等への情報発信を推進する。

(2) クレジットの正しい理解を促進するための消費者広報・啓発の推進

消費者向け実態調査結果等を踏まえ、適切な媒体を活用してクレジットのイメージアップ、正しい利用の仕方等の理解促進のための広報・啓発活動を拡充強化する。また、高等学校、大学等の教育機関への教材の提供や講師派遣、教員向け研修会など学生向けクレジット教育の強化を図るほか、消費生活センター等への資料提供、講師派遣等を拡充する。

(3) 割賦販売法の見直しへの対応と自主ルール等の周知徹底

- ①割賦販売法の改正の動向を注視し、改正時には実務面の影響を踏まえ関係方面との調整を行

うとともに、内容の周知徹底を図るなど会員に対し速やかな情報提供を行う。

②割賦販売法の改正動向等を踏まえ自主ルール等の見直しを行い、自主ルールのさらなる周知徹底に加え、加盟店情報交換制度の実効性向上のための制度の定着とデータ分析ツールを活用した情報提供の充実を図る。

(4) 関係法令への対応と業界発展のための施策の推進

関係法令（個人情報保護法、消費者契約法、特定商取引法等）の動向に注視し、実務面への検証等の対応を図る。

各施策の実施にあたっては業界発展の視点を重視して取り組み、業界発展のために必要な検討等を行う。

II 具体的な事業の内容

1. 認定割賦販売協会としての事業

(1) 自主ルールの周知等

割賦販売法の改正動向等を踏まえ自主ルール等の見直しを行うとともに、必要に応じて説明会や相談会を開催し、継続して会員向けホームページによる周知活動や自主ルール集の最新版を作成し会員に配布する。また、行政との継続的な連携により、法律・自主ルールの運用解釈について、会員への情報提供の充実を図る。

(2) 加盟店情報交換制度の運用改善等

加盟店情報交換制度の定着を図るとともに、情報分析ツールを利用した登録情報の有効活用に資する分析情報を説明会等により会員へ提供する。

(3) 消費者等からの苦情への対応

相談対応の安定した運用に努めるとともに、外部機関等の研修等による相談員のレベルの維持・向上に努める。また、引き続き協会の苦情等対応の認知向上のために消費生活センター等の関連機関の訪問、情報交換等を行う。

(4) 自主ルールの遵守状況調査の実施

自主ルール対象会員に対し、書面調査を年1回実施し、実地調査を100社程度行う。また、必要に応じて特別調査、フォローアップ調査を実施する。

(5) 利用者、消費者向け広報・啓発の実施

様々な媒体を活用して、割賦販売法、自主ルール等に係る消費者向け啓発を推進する。

(6) 割賦販売法・自主ルール研修の実施

割賦販売法・自主ルール研修については会員主催研修に主体を移したことから、協会主催の一般研修の開催回数を少なくし、講師育成・講師更新研修の開催回数を増やして実施する。なお、研修の実施にあたっては、実施地区や実施回数の増加など、実施日時など会員ニーズに応えるよう努める。

2. 認定個人情報保護団体としての事業

(1) 個人情報保護指針等の改正と周知

改正法や関連規則等の実務面の影響を踏まえ関係方面との調整を行い、認定個人情報保護団

体として「個人情報保護指針」「附属規程集」等の業界ルールについて必要な改訂を行うとともに、説明会の開催等により周知徹底を図る。

(2) 個人情報漏えい等報告ルールに基づく対応

「経済産業分野ガイドライン」及び個人情報保護指針の規定により定めた「個人情報漏えい等報告ルール」に基づく報告受付対応と行政機関への定期的な報告を行う。

また、個人情報保護委員会ガイドラインが策定、運用されたのちには、当該ガイドライン及び改訂後の個人情報保護指針に基づく対応へ移行するとともに、円滑な運用を行う。

(3) 個人情報の取扱いに関する苦情処理

消費者からの個人情報の取扱いに関する苦情等に適切に対応するとともに、苦情等を分析、整理し、会員に有用な情報の提供を行う。

(4) 個人情報保護研修の実施

「個人情報管理責任者研修会」及び「個人情報相談担当者研修会」を統合した「個人情報保護研修」を全国5地区で開催する。

(5) クレジットカード番号漏えい等報告ルールに基づく対応

会員会社等において発生したクレジットカード番号等の漏えい事案の報告処理及び再発防止のための助言等を行う。

3. 業界団体としての事業

(1) クレジットカード利用環境の整備

① クレジット取引セキュリティ対策協議会実行計画に基づくセキュリティ対策の推進

「クレジット取引セキュリティ対策協議会」が取りまとめた実行計画（カード情報保護対策、カード偽造防止対策、EC取引における不正使用防止対策、セキュリティ対策のための消費者に対する広報・啓発活動等）を受け、クレジット業界として、これまで当協会が策定した各施策の見直し、あるいは新たな施策を策定するなどクレジット業界としての計画を取りまとめ推進する。

② クレジットカードのインフラ整備対策

ICカード化などの既存のセキュリティ対策等のインフラ整備に関する事業を推進する。また、重要インフラ防護の対応のため、クレジットセプターの事務局として、情報の共有化や分野横断的演習等の活動に対応するとともに、安全対策基準を見直すための検討を開始する。

③ クレジットカード不正使用防止対策

クレジットカード犯罪対策連絡協議会の事務局として、不正使用防止のため、警察への教養活動など警察との連携を強化するとともに、加盟店への協力要請や消費者啓発を実施する。

④ クレジットカード取引に伴う消費者問題への対応

海外アクワイアラー加盟店との消費者トラブル防止のため、国際ブランドとも連携し、「イシューアによる相談・苦情対応の向上」のための相談担当者研修を実施する。

⑤ クレジットカード利用の新技术等への対応

非接触ICカード取引など新たな決済手段の環境整備のため、普及状況調査や健全な普及

のための課題等を整理し、適切な普及のために必要な対応を行う。

(2) 利用者、消費者向け広報・啓発の強化

クレジットやリボ払い等の正しい理解の促進、業界のイメージアップやクレジットカードの利用促進を図るための啓発キャンペーンの実施、各種パンフレットの配布等の広報・啓発活動を行う。さらに、訪日外国人観光客のクレジットカード利用環境整備のため国際ブランドとも連携のうえ広報活動を推進する。

また、毎年11月の消費者信用関係団体懇談会による多重債務者発生防止キャンペーンを引き続き実施する。

(3) クレジット教育支援の充実

高等学校、大学等への教材の提供や講師派遣を行うとともに、教員向けのアンケート調査や地方公共団体の教育担当部門の訪問などによりクレジット教育の取り組み状況やニーズを把握し、教材等の充実を図る。

(4) 資格・研修制度の充実

「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」を実施する。

会員の利便性向上等の観点から、Web対応については、すべての資格・研修制度にWebを利用した申込を実施し、さらにeラーニングシステムの導入に向け引き続き検討を行い、「クレジットの基礎」「個人情報保護の基礎」での実施を目指す。

また、資格ネットを利用した開催案内等の告知を行うことで、迅速かつ有効なプロモーションにより資格・研修制度の認知度を向上させる。

(5) 消費者相談等への対応

クレジットに関する消費者からの相談受付と円滑な対応に引き続き努めるとともに相談の内容を分析し、会員会社等に情報を提供する。また、消費生活センター等の関連機関に講師派遣、資料提供等を積極的に実施する。

(6) クレジットに関する調査・研究等

①統計の整備

実数値を基本に正確かつ迅速な統計の編纂と公表を行うとともに、より会員企業等に役立つ統計のあり方について検討する。

②クレジット関連調査研究

今後のクレジットの役割を見据え、経済分野及び法律分野における調査研究を行う。また、キャッシュレス先進国など諸外国のクレジット事情に関する調査研究を継続して行う。なお、調査研究の成果については、研究所の機関誌である「CCR(コンシューマー・クレジット・レビュー)」に取りまとめ発表する。

(7) 会員会社への情報提供の充実

協会ホームページ会員専用サイトの掲載内容の充実を図るとともに、地区連絡会や業務報告会を開催する。さらに、メール配信サービスの利便性の向上、Webを活用した情報発信等を実施する。

(8) 割賦販売法見直しへの対応

割賦販売法の改正を受け、実務面への影響の検証等の対応を図るとともに、会員に対して改正内容の周知・徹底を図る。

(9) 反社会的勢力排除のための施策の推進

クレジット取引の健全化に資するため、業界共同データベースである「クレジット保安照合サービス（C S R S I 及びⅡ）」の安定的運用と機能向上や会員実務のサポート体制の充実を図る。さらに、行政機関、暴力追放センターや整理回収機構等とも連携の強化を図る。

(10) 関連法令改正等への対応

「民法（債権法）」「消費者契約法」「特定商取引法」等の関連法令の改正動向を注視するとともに、改正を受けて実務面への影響の検証等の対応を図る。

(11) 新規入会会員の促進等

未加盟の登録信用購入あっせん業者の入会を促進するとともに、クレジットカード取引のセキュリティ対策等の事業を効果的に推進するため、決済代行業者やネット事業者などクレジット関連事業者の会員開拓を行う。

(12) テーマ別、業態別研究部会の実施

「法務研究部会」「調査・回収研究部会」「システム研究部会」「カードマーケティング研究部会」「カード取引対応研究部会」「カードセキュリティ研究部会」「特商法加盟店研究部会」「保証事務研究部会」「消費者対応研究部会」などのテーマ別、業態別の各種研究部会を会員ニーズに即したテーマを設定し実施する。

4. その他

(1) 懇談会等の開催

量販店、通信販売等の販売関係事業者による懇談会等を開催し、関連事業者との連携強化を図る。

(2) 日本クレジットカウンセリング協会の活動支援

日本クレジットカウンセリング協会の活動については、その効率化等を求めつつ、全国銀行協会、日本貸金業協会とともに引き続き支援する。

(3) 事務局体制の充実強化

中期業務運営方針に基づき、引き続き事務局体制の充実強化の検討を行うとともに、クレジット取引セキュリティ対策協議会が取りまとめた実行計画推進のための体制整備を行う。

以上