

平成29年度事業計画

I 基本方針等

1. 基本方針

当協会は、平成26年度から3カ年の運営方針を示した「中期業務運営方針」に基づき、会員等にとって、「頼れる協会・誇れる協会」となるべく、安全・安心・快適なクレジット利用環境整備のために必要な事業に積極的に取り組んできた。

この間のクレジット産業は、我が国の雇用・所得情勢の改善が続く一方で、個人消費の力強さが欠ける中、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張し、さらに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た。

現在のクレジット業界を取り巻く環境は、「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中、増大する訪日外国人客への対応と国内の消費者の漠然たる不安感を払拭し、更なる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を整備することが急務となっている。また、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キャッシュレス化において中心的な役割を維持し、さらに成長し続けるために、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・安心なクレジットカード利用環境の実現に向けて、取り組む必要がある。このため新たに平成29年度から3カ年の協会の運営方針を示した「新中期業務運営方針」を策定した。

平成29年度は、この「新中期業務運営方針」に基づき「安全・安心なクレジットカード利用環境の整備」に関係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. 重点施策

事業をより効果的に遂行するために、今年度は次の3点を重点施策とする。

(1) クレジットカード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の取りまとめた実行計画2017の実効性確保のため、クレジット業界として果たすべき役割を業界の計画・ガイドラインとして明確にしつつ推進する。

さらにクレジット取引セキュリティ対策協議会の事務局として、クレジットカード取引に関する幅広い事業者等が互いに理解・協力しあいながら、着実に計画を実施していけるよう対策を講ずる。

(2) 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・政省令等の内容等の周知・徹底を図るとともに、自主規制規則等について必要な見直しを図る。

また、カード番号等の適切な管理等のセキュリティ対策に関する対応、クレジットカード利用における悪質加盟店排除の強化など加盟店情報交換制度についてシステムの改修等機能拡張を行う。

(3) クレジット取引の安心感の醸成を図るための消費者広報・啓発

クレジットカード取引の安全に対する取り組み状況の周知及び改正割賦販売法やクレジットカードセキュリティに関する消費者に対する広報・啓発活動を重点的に推進する。

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む。

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) 自主ルールの改正・周知等

改正割賦販売法の施行により、カード番号等の適切な管理等に関する規制及びアクワイアラー等の登録制度の発足により、クレジットカード取引を中心に制度見直しが必要となっており、カード番号等の適切な管理等に関する自主規制規則を抜本的に見直すとともに、包括信用購入あっせんに係る自主規制規則等について必要な見直しを図る。

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

登録情報の充実のための会員向け解説資料等の企画、会員による情報漏洩の防止等による制度の安定運用などを図るとともに、「カード情報保護、カード不正利用に係る加盟店不正行為の情報の充実」「カード加盟店に対する照会増に対応する JDM の照会受付能力の強化」「セキュリティ関係情報の収集・提供システムの構築」など割賦販売法改正に伴うシステム改修等及び機能拡張を行う。

(3) 消費者等からの苦情への対応

安定した消費者相談体制を維持し、協会及び会員の活動の参考に資するため、受け付けた相談・苦情等を分析して会員に情報提供するとともに、外部に対しても情報を提供する。

また、クレジットに関する消費者相談機能の向上のため、消費者関連機関との一層の連携を図る。

(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 80 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。

また、新たな基本的考え方に基づく 3 巡目の調査の実績を踏まえ、認定協会としての調査を実施する。

(5) 利用者、消費者向け広報・啓発の推進

様々な媒体を活用して、改正割賦販売法、自主ルール等に係る消費者向け広報・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・自主ルール研修は、午前・午後に別種別の研修を設定し、実施回数を増やすとともに、講師育成研修に係る研修時間の短縮、講師更新研修の修了要件の変更、役員研修の開催地区の増加などの改善を図り実施する。

さらに、改正割賦販売法の施行に向けて、改正法に対応した運用方針の取りまとめ、必要な細則・内規の改正、テキスト等教材関係の改訂作業を行う。

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

認定個人情報保護団体として定める個人情報保護指針等について、改正法、政令・施行規則、各種ガイドラインの内容を踏まえた改正を行うとともに、説明会の開催等により周知・運用徹底を図る。

(2) 個人情報漏えい等報告ルールの見直し

個人情報の漏えい等が発生した際の報告については、個人情報保護委員会告示「特定個人情報の漏えい等への対応」に加え、改正法全面施行後は信用分野ガイドラインに基づき報告を行うこととなるため、「附属規程集」に定める「個人情報漏えい等報告ルール」について、個人情報保護指針等の改正と併せて内容の見直しを行い、現状の運用からの変更点や見直し後の報告ルールの周知・運用徹底を図る。

(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

個人情報保護指針の遵守及び認定個人情報保護団体の役割に関する知識を包括的に習得するための「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

クレジットカード取引セキュリティ対策協議会の実行計画 2017 に基づき、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に係るクレジット業界の計画等の必要な修正等を行い、会員に周知するとともに、促進するための環境整備や働きかけを行う。

また、クレジットカード取引セキュリティ対策協議会の事務局として、同協議会の実行計画 2017 を関係者に周知するために、説明会等を開催するとともに、加盟店の業界団体を始めとした関係団体等を個別に訪問するなどの働きかけを行う。

② クレジットカードの重要インフラ防護

政府の「重要インフラの情報セキュリティ対策に係る行動計画」に基づき、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、安全対策基準を構成員に周知する。

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、加盟店等への協力要請や消費者啓発を推進する。

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。

また、海外アクワイアラー加盟店との消費者トラブルの対策の推進のため、国際ブランド連携会議による出会い系サイト(サクラサイト)加盟店等の排除対策を実施する。

⑤ クレジットカード利用の新技术等への対応

スマートフォンのアプリ等を利用した新たな決済手段の仕組み等を調査し、必要な課題を把握する。

(2) 利用者、消費者向け広報・啓発の強化

前年度からの広報・啓発活動を継承して、若年層をメインターゲットとしてクレジットカードの利用に係る基本的ルールを周知するためのクレジットカード啓発キャンペーンを実施し、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適切な媒体を活用した広報・啓発活動の拡充強化、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の実施、訪日外国人観光客対策として国際ブランドと連携した広報活動の推進などを行う。

さらに改正割賦販売法の内容やセキュリティ対策の状況を踏まえ、各種パンフレット類を改訂し、消費者関連機関、大学等に配布するとともに、必要に応じて、消費者向けに改正割賦販売法やセキュリティ対策に関する啓発物を作成する。

(3) クレジット教育支援の充実

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。

JCA資格ネットを活用による資格・研修制度のWEBによる申込受付の利用促進を図り、会員における事務処理の効率化を推進する。

また、eラーニングのコンテンツによる会員への新たな研修講座の提供を開始する。

(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

安定的な統計数値の編纂・公表を行うとともに、統計の有効活用の方策等についても検討を行う。

また、クレジットカード取扱件数等、新たな数値編纂のための検討を行う。

②クレジット関連調査研究

クレジットに関する政策的な検討および会員企業におけるクレジット業振興のために資するようキャッシュレスに関する研究を継続して行う。

また、諸外国のクレジット事情について継続して調査を実施する。これらの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)」において発表する。

(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) 改正割賦販売法等の関係法令への対応

割賦販売法の政省令の改正に伴い、意見を取りまとめ、要望等を行うとともに、改正内容等の周知・徹底を図る。

その他「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、関連情報の会員への提供等の対応を図る。

(9) 反社会的勢力排除のための施策の推進

クレジット業界における反社会的勢力排除のための対策の推進のため、業界共同データベース（CSRS I、CSRS II）を中心としたクレジット保安照合サービスの制度、機能の安定運用と制度全体の役割や機能が十分に発揮できるように会員へのサポート体制や外部機関との情報連携の充実に努める。

(10) 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。

(11) テーマ別、業態別研究部会・懇談会の実施

「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。

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。

4. その他

(1) 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。

(2) 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、割賦販売法等関係法令の改正に伴い、協会の各種規程、規定等の見直しの検討を行う。今後の中長期的な定年退職者の増加を見据え、業務が効率的に行われるよう事務局組織の見直しの検討を行う。