

平成 26 年度事業報告

平成 26 年度の事業実施内容の概略は次のとおりである。

I. 会員数（平成 27 年 3 月 31 日現在）

会員区分	平成 26 年度末（増減） （平成 27 年 3 月 31 日現在）	平成 25 年度末 （平成 26 年 3 月 31 日）
第一種正会員	368 (+12)	356
第二種正会員	12 (0)	12
準会員	574 (-13)	587
合計	954 (-1)	955

II. 事業の実施状況

平成 26 年度の事業は、平成 26 年 3 月に新たに制定された「中期業務運営方針（平成 26 年度～28 年度）」の下で、「1. 割賦販売法等遵守による健全な取引環境の確立」、「2. クレジットカード利用環境の整備」、「3. クレジットを正しく理解してもらうための消費者広報・啓発の充実強化」、「4. 業界発展等のための施策の推進」の四点を重点施策とし、「1. 認定割賦販売協会としての事業」、「2. 認定個人情報保護団体としての事業」、「3. 業界団体としての事業」の三つの柱で事業を遂行した。

具体的な事業の内容と成果は、以下のとおりである。

1. 認定割賦販売協会としての事業

(1) 自主ルールの周知及び助言等

① 自主ルールの改正等について

反社会的勢力排除、事業規模や業種、業態を踏まえ会員の特性を踏まえた実効性の確保などに対応するため自主規制規則等の改正を行った。

- 1) 反社会的勢力の排除（加盟店等・既存契約先）に係る運用指針の改正
- 2) JDMを活用した既存加盟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) 中小会員向けのモデル社内規程の策定

中小規模の会員から相談が多い「コンプライアンス体制」の整備について、モニタリング、及び監査の部分を中心に、中小会員の組織規模を念頭に注記を追加した。

4) 推定年収表の更新

② 自主ルール等の周知について

1) 自主ルール・運用指針等に関する会員向け説明会

平成 26 年 4 月に自主ルール等の改正や運用上の注意喚起について、会員向け説明会を開催（9 地区 10 会場、参加延 595 人）し、反社会的勢力排除への取り組み及び反社会的勢力の排除に係る信用購入あっせんに係る自主規制規則等の一部改正について説明した。

2) 反社会的勢力排除に係るFAQの掲載

反社会的勢力排除に係る会員からの自主ルール上の問合せについて整理し、FAQを作成してホームページに掲載した。

(2) 加盟店情報交換制度（JDM）の運営等

① 加盟店情報交換制度の運営

平成26年度の加盟店情報の登録・照会状況は以下のとおり。 (単位：件)

	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	合計
登録	764	1,706	909	1,119	1,680	2,420	8,598
申出情報	—	—	—	—	310	1,104	1,414
苦情発生情報	471	982	486	449	643	471	3,502
苦情原因分類情報	85	319	266	408	446	524	2,048
苦情調査情報	7	55	32	78	81	128	381
強制解除情報	201	350	125	184	200	193	1,253
行政処分情報	48	131	96	106	101	87	569
照会	23,978	158,908	277,316	527,171	812,879	947,426	2,747,678
新規	15,262	76,469	127,759	189,929	195,223	229,728	834,370
途上	8,716	82,439	149,557	337,242	617,656	717,698	1,913,308

② JDMの実効性向上対策の方向性の取りまとめ

苦情の処理・原因究明等、JDMへの登録、登録情報の照会・利用の考え方の方向性を取りまとめた。具体的な内容については平成27年度に検討することとした。

1) 苦情の処理・原因究明等について

「消費者等の保護に欠ける行為」が行われたのにもかかわらず、JDMへの登録がなされないという事態をできる限り防止するという観点から、更に深度のあるヒアリングの実施など、特に初期対応における消費者からの情報収集のあり方を検討する。

2) JDM登録について

登録に係る運用のばらつきが大きくなると、今後、登録情報の評価が下がり、情報の積極的な利用に影響を与えることになりかねない。このため、登録にあたってのルール、実務運用について、「消費者等の保護に欠ける行為」の分類の新設・見直し、登録実務への補助等の強化を行う。

3) 登録情報の照会・利用について

- a. 既存加盟店に対する照会のあり方については、加盟店業種などに対応した何らかのメルクマールを作成し、会員に示す。
- b. 登録情報の活用の促進については、登録情報の内容・質などが密接に関係することから、「2) JDM登録について」に挙げた対策を確実に遂行するとともに、会員におけるJDM情報の活用状況について定期的に把握し、会員に情報提供する。

(3) 消費者等からの苦情への対応（業界団体としての事業を含む）

① 相談・苦情等の受付状況

平成26年4月から平成27年3月末までの相談・苦情等（問い合わせを含む）の受付

件数は2,802件であった。(前年度比141件、4.8%減)

【月別の相談・苦情等の受付件数】

4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
238	251	273	255	231	233	277	193	226	202	208	215	2,802

②相談・苦情等への対応状況

平成26年度における相談・苦情の対応内容は以下のとおりであった。

受け付けた相談・苦情等のうち、消費者相談室における窓口対応(アドバイス、情報提供、会員窓口紹介、関係機関紹介)が98%、会員との連携対応が0.9%、その他が1.1%であった。なお、割賦販売法や自主規制規則に違反する疑いがある事案として、会員に調査・処理依頼をしたものはなかった。

【相談・苦情等への対応】

窓 口 対 応					会 員 と の 連 携 対 応				その他	合計
アドバイ ス	情 報 提 供	会員相談 窓口紹介	関係機 関紹介	[小計]	通知	対 応 依 頼	調査・処 理依頼	[小計]		
1,984	2,447	605	548	5,584	50	0	0	50	64	5,698

※1件の相談等に複数の対応をするものがあるため、対応件数は受付件数と一致しない。

[窓口対応]	
ア ド バ イ ス	… 相談者が相談・苦情等に適切に対応できるように助言等をするもの。
情 報 提 供	… 相談者へ相談・苦情等事案に関する知識や情報等を伝えるもの。
会 員 相 談 窓 口 紹 介	… 相談者へ一般的な説明をするとともに、会員の顧客窓口を紹介するもの。
関 係 機 関 紹 介	… 相談・苦情等事案の対応に関してより適切な機関(他の相談機関や個人情報機関等)を紹介するもの。
[会員との連携対応]	
通 知	… 相談者の意向と契約を特定するための属性を確認のうえ、会員に相談・苦情等事案の内容を伝え、相談者への連絡等を依頼するもの。
対 応 依 頼	… 相談・苦情等事案の内容が割賦販売法や自主規制規則の適用を受けるか否かに関わらず、事案の他への波及の恐れ等を考慮し会員に知らしめる必要があるものについて、会員に書面で事案の対応を依頼し、処理結果等について文書で報告を求めるもの。
調 査 ・ 処 理 依 頼	… 割賦販売法や自主規制規則に著しい違反の恐れのある相談・苦情等事案について、会員に書面で事案の調査を依頼し、処理結果等について文書で報告を求めるもの。

③消費者相談員の研修について

消費者相談室相談員のスキルアップを目的に、消費者庁や、日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会等の消費者関連機関の14講座等に参加し、研修を行った。

④消費者関連機関への訪問

協会の役割と活動、消費者相談室での相談・苦情等の受付対応等を周知するため、以下の消費者関連機関に訪問した。

経済産業省消費者相談室、小山市消費者センター、足利市消費生活センター、岐阜県環境生活部県民相談センター、岐阜市消費生活センター、和歌山県消費生活センター、和歌山市市民生活相談センター、広島市消費生活センター、三重県消費生活センター、津市消費生活センター、四日市市消費生活センター、神奈川県中央消費生活センター、柏市消費生活センター、兵庫県消費生活総合センター、神戸市消費生活情報センター、山口県消費生活センター、山口市消費生活センター、宮崎県消費生活センター、宮崎市消費生活センター、鹿児島県消費生活センター、鹿児島市消費生活センター、中国経済産業局消費者相談室、静岡県西部県民生活センター、掛川市消費生活センター、宮城県消費生活センター、長野県消費生活情報センター、長野市消費生活センター、防府市消費生活センター、東北経済産業局、仙台市消費生活センター、北九州市消費生活センター、文京区消費生活センター、福井県消費生活センター(計33機関)

⑤相談・苦情等状況の取りまとめと会員への周知

平成 26 年 7 月に「平成 25 年度消費者相談報告書」を作成し、会員に配布するとともにホームページに掲載した。

また、平成 26 年 7 月に平成 26 年度第一四半期（平成 26 年 4～6 月）、平成 26 年 10 月に半期（平成 26 年 4 月～9 月）、平成 27 年 1 月に第三四半期（平成 26 年 10 月～12 月）の相談・苦情状況の概要を会報及びホームページに掲載し、会員への周知を図った。

⑥消費者相談に関わる関係機関との連携

経済産業省ほか関連機関と情報交換会などを実施し連携を図った。

- ・神奈川県中央消費生活センター主催「クレジットカード社会と消費生活センター等との懇談会」（平成 26 年 10 月 3 日）
- ・経済産業省消費者相談室（平成 26 年 12 月 17 日）

(4) 自主ルールの遵守状況調査の実施

①書面調査

業界全体の状況を把握するための取引実態調査に加え、反社会的勢力への対応、割賦販売法・自主ルール研修の実施など、前年度に行った規則改正への対応状況に関する点検状況と運用実態に関する設問を充実させた。

調査内容については、行政との連携等を考慮して調整し、また、昨年度の書面調査と同様、電磁的方法による回答など、会員における一層の負担軽減を図った。

- ・実施時期 平成 26 年 6 月～7 月
- ・対象 正会員 357 社（回答 356 社※期中退会による未回収 1 社）

②定期実地調査

消費者トラブルの未然防止を図るために、前年度の重点項目（①支払可能見込額調査、加盟店調査、苦情処理対応などの行為規制の運用実態、②会員会社が策定した社内規則等の実効性について）に加え、前年度の規則等の改正への対応状況の確認、反社の関係遮断等事後対応にあたっての課題等の把握、中小事業者から事業規模に合わせたモデル社内規程等の作成のための課題の把握、過去に調査を受けた会員については前回の指摘事項の改善状況の確認についても重点を置き、92 社に対して実施し、必要な助言・改善要請を行った。

(5) 利用者、消費者向け広報・啓発の強化

①クレジットに関する消費者向け実態調査

消費者に対して、より効果的な広報・啓発の施策を実施するため、広報・啓発部会で内容を検討し、平成 26 年 7～8 月にインターネットリサーチで、実態調査を実施した。

調査結果は、平成 26 年 11 月 28 日にホームページ（一般ページ）で公表するとともに、東証記者クラブ、日銀記者クラブにニュースリリースした。

- ・対象：クレジットカード又は個別クレジット利用者
- ・回答数：4,036

②クレジットに関する会員向けアンケート調査

会員会社におけるトラブルの発生状況や広報・啓発活動の実施状況、協会が実施してきた広報・啓発活動に対する評価、今後の活動のためのニーズ等を把握するため、当協会正

会員に対してクレジットに関するアンケートを実施し、調査結果を平成27年1月27日にホームページの会員専用ページにて公表した。

- ・対象：協会正会員339社（包括・個別信用購入あっせん業者等）
- ・回答数：232社（回答率：68%）

③マルチデバイスへの対応

トップページをPC・スマートフォン・タブレットなどマルチデバイスに対応したデザインに一新した。

④英語ページの増設

平成26年7月26日より、訪日外国人観光客の増加を踏まえ、協会ホームページに英語ページを増設（モバイルページも対応）し、「協会の紹介」「日本のカード事情」「統計数字」などを掲載した。あわせて、日本政府観光局（JNTO）のホームページの賛助会員ページにバナーリンクを貼るとともに、ウェブマガジン広告内にもリンクを貼った。なお、開設1か月間（平成26年7月末～8月末）の閲覧数は、2,381件だった。

⑤カード情報の不正取得に関する注意喚起

いわゆる「マルウェア」によるカード情報取得に関する事案への注意喚起のため、スライドバナーで表示される内容を追加修正（従来のフィッシングに加え、偽のポップ画面によるカード情報窃取の手口を図示）した。

⑥届出事項の変更手続きに関する掲載内容の変更

届出事項に変更があった場合の変更手続きの注意喚起のため、ホームページの内容を追加修正（変更が必要な届出事項と留意事項を加筆）した。

⑦メガメニューの設置

- ・第三者機関で指摘された内容（「必要な情報を検索しやすくするための情報構成の整理」、「表現、表示方法の再考による操作性の向上」、「求める情報を素早く効果的に掲示するための画面設計の構築」等）への対応として、ホームページのトップページにメガメニューを設置した。

※メガメニューとは…メガナビゲーションメニューのことで、広いスペースを使用し、多層構造のリンクを一目で分かりやすく表示したり、商品画像やアイコンをメニュー内に表示し、ユーザーをうまく目的とするページに誘導したりするのに便利なナビゲーション。

(6) 割賦販売法・自主ルール研修の実施

信用購入あっせん業者の登録にあたっての審査基準及び「割賦販売法（後払分野）に基づく監督の基本方針」では、コンプライアンス体制整備のため、認定割賦販売協会の行う法律・自主ルールに関する研修または同等の研修を役職員が定期的に受講することが明記されている。

これに対応する研修として、割賦販売法・自主ルール研修を以下のとおり実施した。

①役員研修

10月17日に大阪、10月21日に東京で実施し、399名の参加を得た。

この研修は、信用購入あっせん業者の代表者または信用購入あっせん業務を担当する役員を対象に割賦販売法・自主ルール研修を理解し、社内体制の整備等を行うために必要な知識等を習得することを目的に毎年実施している。今年度のテーマ、講師は以下のとおり。

テーマ	講師
『最近の行政行動と検査結果からみた社内体制整備の留意点について』	経済産業省商務流通保安グループ 商取引監督課長 苗村 公嗣氏
『法令等改正の動向とクレジット会社に与える影響』～反社会問題・顧客情報管理・外部委託先管理・民法および割賦販売法改正等～	小沢・秋山法律事務所 弁護士 香月 裕爾氏

②一般研修・講師研修

一般研修は、信用購入あっせん業務に従事する職員を対象に割賦販売法及び自主ルールを理解し、それらに基づいた業務を行うことができる人材を育成することを目的に実施している。

また、講師研修としては、会員主催研修の講師を育成することを目的とした講師育成研修に加え、その講師資格を継続するための講師更新研修を実施している。平成26年度の一般研修・講師研修の参加状況は以下のとおり。

		協会指定会場		講師派遣制度		合計		
		回数	参加人数	回数	参加人数	回数	参加人数	
一般 研修	個別研修	5回	102名	3回	101名	8回	203名	
	包括研修	11回	289名	7回	143名	18回	432名	
	合同研修	3回	23名	5回	339名	8回	362名	
	小計	19回	414名	15回	583名	34回	997名	
講師 研修	講師 更新	上期	14回	710名	0回	0名	14回	710名
		下期	12回	665名	1回	35名	13回	700名
		小計	26回	1,375名	1回	35名	27回	1,410名
	講師 育成 研修	個別研修	4回	175名	0回	0名	4回	175名
		包括研修	6回	243名	1回	77名	7回	320名
		合同研修	2回	26名	2回	24名	4回	50名
		小計	11回	444名	3回	101名	14回	545名
合計		56回	2,233名	19回	719名	75回	2,952名	

(7)クレジットカード番号等保護の推進

①「クレジットカード番号等の適切な管理に関する自主規制規則」の運用

「クレジットカード番号等の適切な管理に関する自主規制規則」に基づいて、会員等において平成26年度に発生したクレジットカード番号の漏えい等の事案を経済産業省に報告した。

1) 当協会経由で経済産業省へ報告を行った事案の状況

期間	発生区分	発生区分別件数の内訳		漏えい・紛失等の対象 カード会員数
平成26年 4月～平成 27年3月	自社・委託先等か らの漏えい等	自社	1件	55人
		委託先等	0件	0人
		小計	1件	55人
	契約加盟店等から漏えい等	0件	0人	
合計			1件	55人

2) <参考> 所管の経済産業局へ事業者から直接報告が行われた事案の状況

期間	発生区分	発生区分別件数の内訳		漏えい・紛失等の対象 カード会員数
平成 26 年 4 月～平成 27 年 3 月	自社・委託先等か らの漏えい等	自社	3 件	927 人
		委託先等	17 件	91 人
		小 計	20 件	1,018 人
	契約加盟店等から漏えい等	46 件	46,365 人	
合計		66 件	47,383 人	

2. 認定個人情報保護団体としての事業

(1) 個人情報保護指針の周知と実効性の確保

①パブリックコメントへの対応

- 1) 「個人情報の保護に関する法律についての経済産業分野を対象とするガイドライン」改正に係るパブリックコメントの募集（平成 26 年 5 月 16 日、9 月 26 日の 2 回）に対し、個人情報保護専門部会で検討し、意見書を提出した。
- 2) 「パーソナルデータの利活用に関する制度改正大綱」に係るパブリックコメントの募集（平成 26 年 6 月 24 日）に対し、法務部会・個人情報保護専門部会 合同部会で検討し、意見書を提出した。

②「会員への情報提供」に関する取り組み

1) 個人情報保護に関する映像教材の作成

主に準会員（中小規模及び経済産業分野以外の会員）からの社内研修ツール提供の要望を受けて、個人情報保護専門部会で検討し、「個人情報保護学習ビデオ」を作成した。

同ビデオを 2 月 24 日に当協会ホームページ（会員限定）に掲載、併せて DVD 貸出を開始、同日メール配信にて全会員に告知を行った。

2) 訪問等による実態把握及び個別情報提供

準会員を中心に 19 社（正会員 2 社、準会員 17 社）を訪問し、各社の個人情報の安全管理措置や社内研修、苦情処理対応等について個別説明や意見交換を行った。うち 1 社については、社内研修での講師依頼を受け、認定個人情報保護団体の活動内容及び日常の安全管理措置をテーマに研修を行った。また、12 月 12 日に改正された経済産業分野ガイドラインに関する情報提供等を併せて行った。

(2) 個人情報漏えい等報告ルールに基づく対応

①個人情報漏えい防止に向けた対応の徹底について

平成 26 年 8 月 20 日付で経済産業省より当協会に対して「個人情報漏えい防止に向けた対応の徹底について（協力依頼）」が発出された。この協力依頼は、教育関連企業からの大規模な個人情報漏えい事案の発生を受けて、関係業界団体参加の会員に個人情報保護法等の遵守を求めたものである。これを受けて、8 月 27 日に協会ホームページに当該文書を掲載し、全会員に向けてメール配信を行った。

- ②「経済産業分野ガイドライン」及び「個人情報保護指針」に基づいて、会員等において平成 26 年度に発生した個人情報漏えい等の事案の報告受付処理を行い、経済産業省に報

告した。
報告内容は以下のとおり。

(単位：件)

平成 26 年度	誤送付・誤送信	紛失(不明)	盗難	不正アクセス	その他	小計
自社	223	124	3	18	42	410
委託先	1,055	124	24	40	22	1,265
不明	1	5	0	0	13	19
小計	1,279	253	27	58	77	1,694

(3) 個人情報の取扱いに関する苦情処理

会員（対象事業者）の個人情報の取扱いに関する消費者からの苦情・相談等の処理業務を行った。平成 26 年度の苦情・相談の受付状況は以下のとおり。（前年度 454 件受付、2.8%減）

(単位：件)

	内 容	計
苦情	申出人の求めを実現するために、会員への連絡、調査依頼、報告徴収、解決案の提示依頼などの処理を行ったもの	14
相談	個人情報の取扱い等に関する会員会社の対応の妥当性や申出人の求めを実現させる方法等に関する助言を求めるもの	206
問合せ	申出人の求めにより、会員の相談窓口、個人信用の開示請求方法などの客観的事実に関する情報提供を行ったもの	221
合 計		441

(4) 個人情報保護の責任者及び相談担当者向け研修

① 個人情報管理責任者研修

認定個人情報保護団体の教育・研修活動の一環として、会員各社が個人情報保護のための社内体制整備の中で設置している個人情報管理責任者の方々に対し、社内のコンプライアンス体制を整備し実践するために、責任者として必要な個人情報保護法や関係ガイドライン、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等に関する知識を習得することを目的に個人情報管理責任者研修を実施した。

11月27日に大阪、11月28日に福岡、12月3日に東京で開催し327名の参加を得た。

② 個人情報に関する相談担当者研修

当協会が定める個人情報保護指針の遵守対象となる会員各社の個人情報に関する相談・苦情等の対応業務や、開示等への対応業務に従事している担当者及び責任者の方々を対象とし、個人情報の苦情・相談への対応業務の中で必要となる個人情報保護法令等や関係ガイドライン、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等に関する知識を習得することを目的に個人情報に関する相談担当者研修を実施した。

3月5日に東京、3月12日に福岡、3月13日に大阪で実施し250名の参加を得た。

(5) 「取組み 3 か年計画」の検証

第 9 回個人情報保護推進委員会（平成 24 年 3 月 13 日開催）にて承認された「3 か年活動方針」に基づく平成 24 年度から平成 26 年度までの認定個人情報保護団体としての活動実績の検証と評価を行った。

そのうえで、平成 27 年度以降の活動については、現在、協会全体で平成 26 年度から平成 28 年度までの「中期業務運営方針」を定め実施をしていることから、これと平仄を合わせる等のため現行の「3 か年活動方針」を平成 28 年度まで延長し、更なる機能強化を図ることとした。具体的な取り組みとして、平成 27 年度は、①個人情報保護指針、附属規程に関する必要な改定と周知活動、②行政等関係機関との連携による情報収集機能の強化、③対象事業者における個人情報保護への意識向上への取り組み、④指針遵守のために必要な指導、勧告その他の措置、の 4 点を「平成 27 年度認定個人情報保護団体としての活動計画」において重点的業務と位置付け活動を行う。

3. 業界団体としての事業

(1) クレジットカードのインフラ整備とセキュリティ対策の強化

① クレジットカード取引の安全確保に対する取組み

1) クレジットカード情報の管理強化

「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」の平成 25 年度末時点での進捗状況を調査した。

PCIDSS 準拠については、一部大手の決済代行業者を除き導入が進んでいない状況であった。また、カード情報の非保持化については、非対面取引加盟店において、PCIDSS 準拠済みの大手決済代行業者への決済業務の委託により実現している状況が見られる一方、対面取引 POS 加盟店では、顧客管理・対応等に係る業務でカード情報を使用しているところが多く、非保持化は実現されていない状況であった。

こうした状況を踏まえ、今後はトークナイゼーションによるカード情報の非保持化の可能性について検討していくこととなった。

2) 「クレジット取引セキュリティ対策協議会」の設置

経済産業省の要請により、平成 26 年度 3 月 25 日にセキュリティ対策の強化に向けた取り組みの加速を図ることを目的とした「クレジット取引セキュリティ対策協議会」が設置された。

同協議会は、カード会社のみならず加盟店、情報処理センター、決済端末メーカー、セキュリティ専門家等の関係者からなるメンバーで構成され、以下のテーマごとに WG を設置して検討することとなった。

- ・カード偽造防止対策 WG(決済端末の IC 化の加速 等)
- ・カード情報保護 WG(カード番号の適切な管理 等)
- ・不正使用対策 WG(なりすまし等の不正利用防止に係る手法検討 等)

同協議会の事務局は、当協会が務め、経済産業省もオブザーバーとして参加する。

3) クレジットカード情報の多量流出への対応

1 万件以上のクレジットカード情報が流出した 1 件の事案に対して、「クレジットカード情報セキュリティ緊急連絡分科会」において、被害状況調査により実態を把握し、被害情報と

対応策について共有化を図った。

②カード発行会社における IC カード化の推進

2016年12月末までにクレジットカードの80%をIC化対応のクレジットカードとする「クレジットカード業界における『クレジットカードのICカード化の推進の見直し』について」に基づく「ICカード化に係る調査」（対象264社）及び「ICカード化推進状況調査」（対象23社）を実施した。

これらの調査の結果、2014年12月末時点で166社（62.9%）が目標数値の80%を超えており、ICカード化率は65.6%という結果になった。

同調査結果は、2月27日にICカード化率のニュースリリースを行うとともに、目標数値を達成したカード会社のうち社名公表を希望した156社を当協会ホームページに掲載した。

また、政府の「キャッシュレス化に向けた方策」を踏まえ、現行の2016年12月末までにICカード化80%を達成する計画を継続しつつ、2020年にICカード化100%を目指す新計画の内容についてとりまとめ、関係会員に対して周知し協力要請を行った。

③クレジットカード不正使用防止対策

1) クレジットカード犯罪対策連絡協議会について

同協議会の運営に事務局として協力し、次の活動を行った。

a. 全国クレジットカード犯罪対策連絡協議会

○インターネット上の不正取引（非対面不正取引）への取り組み

非対面不正取引に加担させられる中国人留学生在が散見されることから、警察庁、都道府県警察及び全国の大学等の教育機関と連携し、各種媒体（マンガ冊子、留学生新聞等）を活用した啓発活動を行った。また併せて、警察庁及び都道府県警察に対して「不正配送先情報」の連携も行った。

○不正多発加盟店への協力要請の実施

東日本旅客鉄道(株)管内においては、主に紛失・盗難カードを利用した回数券・乗車券の不正購入が多発していることから、同社に対し被害防止に向けた協力要請を行った。

○全国ゴルフ場に対する注意喚起の実施

関東のゴルフ場での不正使用と思われる被害発生が報告されたため、全国への波及を抑制することを目的に、日本ゴルフ場支配人会連合会を通じ全国の支配人会に対し警戒強化の啓発活動を実施した。

b. 地区クレジットカード犯罪対策連絡協議会

○各地区のインターネット防犯連絡協議会等と連携し、消費者に対しID・パスワード使い回し注意喚起に関する啓発を実施した。

2) クレジットカードインフラ整備のためのカード取引実態調査について

四半期ごとに「クレジットカード不正使用被害の発生状況」を取りまとめ公表した。

なお、本年度の調査から新たに、調査対象会社を4社追加して計45社で実施している。また、カード情報のみが不正に取得され、カード情報のみで不正使用される「番号盗用」についても調査し公表した。

④重要インフラ防護に関する対応について

1)相互理解 WG の開催

10月3日にクレジットセプターより、クレジット業界のセキュリティの対応状況等について説明、情報提供を行い、他のセプターとの間で相互理解を図った。

2)情報セキュリティガイドラインの作成

クレジットセプターのメンバー横断的な情報セキュリティガイドラインを作成した。

3)セプター訓練・分野横断的演習への参加

内閣官房情報セキュリティセンター(NISC)、重要インフラ所管官庁(経済産業省)、クレジットセプターの各メンバーにおける「縦の情報共有」体制の強化を目的とした、クレジットセプターにおける訓練を10月9日に実施した。

4)情報セキュリティに関する重要情報の共有

NISCから9事案を受信し、クレジットセプターのメンバーに配信して情報共有を図った。

(2)クレジット教育支援の拡充・強化

①モデル地区(広島)でのクレジット教育の推進

中国経済産業局、広島市教育委員会の協力を得て、広島市をクレジット教育支援のモデル地区として選定し、広島市教育委員から紹介いただいた以下の3校に訪問し、実際に行う教育支援の内容についてヒアリングを行いながらモデル授業・卒業者研修等への講師派遣、資料提供等の活動を行った。

1)広島市立広島工業高等学校(定時制):教材提供(11月)

2)広島市立大手町商業高校(定時制):講師派遣(1/29)

3)広島市立広島商業高校(全日制):講師派遣(1/30)

②教育関係機関等への講師派遣

以下の大学、高等学校等からの要請に応じて、講師を派遣した。

1) 日本大学商学部 (6/12)	2) 都立晴海総合高等学校 (6/27)
3) 明治大学国際日本学部 (7/3)	4) 岐阜県立加茂農林高等学校 (7/7)
5) 白鷗大学経営学部 (7/16)	6) 筑波大学附属小学校 (10/31)
7) 宮城県塩釜高等学校 (11/12)	8) 近畿大学経済学部 (11/28)
9) 茨城県立鉾田第二高等学校 (12/1)	10) 高川学園高等学校 (12/10)
11) 三重県立四日市農芸高等学校 (12/11)	12) 都立六郷工科高等学校 (12/25)
13) 埼玉県立坂戸西高等学校 (1/16)	14) 中央大学附属横浜中学校・高等学校 (1/20、2/9)

③教員を対象とした勉強会の開催

主に高等学校の家庭科教員を対象にクレジット教育に関する勉強会を東京、名古屋、大阪、広島の4地区で開催し、約50名の参加を得た。

1) 東京地区勉強会 (7/28, 10/3)

2) 名古屋地区勉強会 (7/31)

3) 大阪地区勉強会 (8/1)

4) 広島地区勉強会 (7/31)

④クレジット教育支援のための資料提供

授業等で用いてもらうための以下の各種クレジット教育補助教材について新年度に合わせて改訂・増刷を行い全国の高等学校等に無償配布した。配布実績は以下のとおり。

教材名	平成 26 年度配布実績
くれじっと入門(生徒用副読本)	48,865 部
先生のためのクレジット教育実践の手引き (先生用副読本)	3,568 部
クレジットワークブック (生徒用)	53,331 部
クレジットワークブック (先生用)	3,884 部
クレジット博士と学ぶクレジットカード入門 (DVD)	358 部

※今年度配布数については、既存在庫からの配布と増刷からの配布を合わせたもの

⑤教員を対象としたアンケートの実施

学校でのクレジット教育の実態を把握するため、クレジット教材の提供時に、中学、高等学校の教員を対象にアンケートを行い、8月までに252校からの回答をいただいた。

⑥関係機関との連携

以下のイベント等に協力・資料提供した。

- 1) 相模原市消費生活情報誌『すぱいす (102号)』(4月発行)に「クレジットカードの基礎知識」について寄稿した。
- 2) 一般社団法人オンラインゲーム協会が行っているホームページ上での「未成年のオンラインゲームの利用」に関する注意喚起について、クレジットカードに関する部分の確認と当協会ホームページの当該ページに相互リンク等の協力を行った。(5/30)
- 3) ㈱シー・アイ・シー (以下「CIC」という。)と共同で「信用情報と信用情報機関」をテーマに毎日新聞に別冊「質問!なるほど」(6/1掲載)に広告掲載を行った。
- 4) 経団連経済広報センター主催「教員の民間企業研修」に講師派遣を行った。(7/25)
※経団連会員である三菱UFJニコス(株)の協力依頼を受け、高等学校の教員向け研修を1コマを担当。
- 5) 文部科学省が消費者教育の推進を図ることを目的に実施している「消費者教育フェスタ」(堺(10/18)静岡(2/17)川崎(3/22))に教員向け・生徒向け教材を提供した。
- 6) 国民生活センター「くらしの豆知識」へ執筆協力を行った。

(3) 利用者、消費者向け広報・啓発の充実・強化

①「クレジットカード啓発キャンペーン」の実施

クレジットカードの正しい利用を促進する「クレジットカード啓発キャンペーン」(平成26年4月1日～6月30日)を新年度に合わせて実施した。

本キャンペーンは、大学生などのこれからクレジットカードの利用をはじめる若年層を特に意識し、同年代のAKB48の入山杏奈さんをキャンペーンイメージモデルに起用し、ポスター等の啓発物を作成した。

キャンペーン期間中、会員会社及びカード加盟店の他、関係機関、行政、消費生活センター、大学などにもポスター等の掲出のご協力のお願いをするとともに、協会ホームページでの特設ページの設置や、全国の主要駅、主要郵便局でのポスターの掲出の他、新聞やWeb広告など様々な方法で広報・啓発を行った。



【B0 ポスター】



【B1, 2 ポスター】



【B3 ポスター】



【A5POP】

②消費者啓発用パンフレットの配布

「まーくんとみなちゃんのクレジット青春メモリー」(マンガ版パンフ) (15 万部) と「知っておこう! クレジットのルール利用のポイント (改訂版)」(文章版パンフ) (6 万部) を作成し、全国の大学、消費生活センター、行政機関、会員会社等に案内・配布した。

2 月にはクレジットの正しい利用について促進するため、従来のマンガ版 (15 万部)、文章版 (8 万部) の 2 種類のパンフレットについて、よりわかりやすく、リボ払いやインターネットでの利用などを追加し改定を行い、大学や消費生活センター等に案内した。

マンガ形式については、マイナビの新社会人向けの情報誌「フレッシュヤーズ」に同封し 2 月に 5 万部を送付した。大学 (約 100 校)、消費生活センター (約 130 か所) から追加注文を受けた。



【マンガ版】



【文章版】



【文章版】

③クレジットに関する消費者向け実態調査の実施

消費者のクレジットの利用実態の把握と協会の実施した広報・啓発活動の評価や認知度などを把握するため、以下の内容でインターネットによる実態調査を行った。

- ・調査対象：18 歳以上の男女で、クレジットカード又は個別クレジットの利用者
- ・回答数：3,600 サンプル (内ブーストサンプル 600)
- ※ブーストサンプル：若年層 (18~25 歳) 400 サンプル、シニア層 (65 歳以上) 200 サンプル
- ・調査期間：平成 26 年 8 月 1 日 (金) ~8 月 4 日 (月)

④大学生向けアンケートの実施

1) 講師派遣先でのクレジットカードに関するアンケートの実施

講師派遣をした日本大学商学部、白鷗大学の 2 校で、受講生合計約 250 名クレジットカードに関するアンケートを行った。

2) インターネットによる大学生向けアンケートの実施

マイナビを利用している大学生約 160 名 (3, 4 年生) を対象に、インターネットによるクレジットに関する簡易アンケートを行った。

⑤マスコミを通じての広報・啓発

マスコミからの取材・問い合わせや、協会からのニュースリリースなどを通じて、随時、広報・啓発を行っている。3 月までに受け付けたマスコミからの取材・問い合わせは 65 件、ニュースリリースは 36 本である。

⑥訪日外国人観光客に対するカード利用促進

増加する訪日外国人観光客のカード利用促進を図るため、国際ブランド会社の協力を得て、日本政府観光局、関係機関等と連携しながら、新たに以下の活動を行った。

1) 日本政府観光局（JNTO）への賛助団体入会

海外に向けての情報発信及び情報収集を目的に、平成 26 年 4 月 1 日より「日本政府観光局（JNTO）」に賛助団体として入会した。

2) 百貨店用『訪日外国人観光客カード利用促進啓発 POP』による広報（国内での広報）

訪日外国人観光客が多く訪れる百貨店において、訪日外国人観光客に対してカードが利用できることを広報し、カードの利用促進を図るとともに、カード利用時の注意点を啓発するための啓発 POP を 4,000 個（2 種類 1 セット）作成した。日本百貨店協会に協力をいただき全国 37 社の百貨店に 6 月中旬より配布した。



【カード利用促進】



【カード利用時の留意点】

3) 日本政府観光局の Web マガジン広告による広報（海外に向けた広報）

訪日予定の外国人に対して、日本のカード事情に関して広報するため、外国人観光客が旅行前に情報源の 1 つとしている日本政府観光局の Web マガジンページに平成 26 年 7 月 28 日より 1 年間広告を掲載することとした。広告は 5 言語（英語、簡体字、繁体字香港、繁体字台湾、韓国語）に対応している。

⑦新聞・雑誌による広報・啓発活動

認定割賦販売協会及び業界団体として、安心・安全なクレジット取引のための各種活動や事業内容を消費者へ分かりやすく説明するとともに、クレジットのイメージアップと協会の認知度向上を図るため、新聞等に以下の広告を掲載した。

内容	媒体	掲載日
啓発キャンペーン	毎日新聞朝刊東京本社版 1 枠モノクロ	4/28
	読売新聞夕刊 10 段カラー東京本社版	5/10
	大阪本社版、西部本社版	5/16
カード利用の注意喚起等 (パスワード管理、変更事項の届出、上手な利用等)	日本経済新聞朝刊半 5 段モノクロ	4/19、5/22
	毎日新聞東京本社版朝刊 5 段モノクロ	5/14、5/18、3/23
	日本経済新聞朝刊半 5 段モノクロ	5/17、8/4、1/9、1/17
	毎日新聞東京本社版別紙カラー 1 ページ	6/1
	日本経済新聞朝刊半 5 段モノクロ	8/23、9/5、10/25
	ねんきん生活カラー	10/15
	お料理家計簿表 2 カラー	10/17
クレジット教育支援	日本経済新聞朝刊半 5 段モノクロ	7/26、8/13、8/27
	朝日新聞朝刊全国版 5 段モノクロ	9/3
その他 (クレジットの日、名刺広告等)	金融経済新聞	8/11
	経済産業広報	7/1

	毎日新聞朝刊全国版	8/26
	日本経済新聞朝刊半5段モノクロ	1/3、1/11
	経済産業広報1枠	1/5
	日本経済新聞朝刊1枠	1/30

⑧消費者信用関係団体懇談会『多重債務防止共同キャンペーン』に関する啓発

11月に消費者信用関係団体懇談会の『多重債務防止キャンペーン』の広報として、日本クレジットカード協会と共同で「収入と支出のバランスをとるんだゾウ!!」をキャッチフレーズに啓発ポスター、新聞広告、両協会ホームページにて広報・啓発活動を実施した。なお、具体的な活動は以下の通り。



- 1) 啓発ポスター (A2判) を 2,000 枚作成し、会員、関係団体、消費生活センター、大学、行政等に掲出。
- 2) 多重債務防止啓発のための広告を新聞に掲載。
- 3) 両協会ホームページに共通の専用バナーと多重債務防止啓発のための専用ページを設置し、クレジットを利用する上での注意点などを啓発。

(4) 資格・研修制度の充実

①「クレジット債権管理士」制度の実施

1) 「クレジット債権管理士資格制度」の実施

11月6、7日に全国9地区（札幌、仙台、東京、名古屋、大阪、広島、岡山、福岡、沖縄）で資格認定試験を実施し、1,477名の受験があった。

合否判定は、12月9日に開催した第29回クレジット債権管理士資格審査分科会において行い、70点以上を得点した717名を合格者として認定した。合格率は53.0%であった。

2) 「クレジット債権管理士資格取得者研修会」の実施

クレジット債権管理士の資格取得者を対象に、継続的な学習の機会を提供することを目的に「クレジット債権管理士資格取得者研修会」を実施した。

第50～52回の計3回開催し、延べ303名の参加を得た。

3) 「クレカウンセラー(クレジット債権管理士上級)制度」の認定試験の実施

第2次試験（論述筆記試験、口頭試問）を11月20日及び21日に東京で実施し、57名の受験があった。合否判定は、12月9日に開催した第29回クレジット債権管理士資格審査分科会において、39名を合格者として認定した。

また、第2次試験の合格者を対象に、2月19日、20日の2日間に修了研修を東京で実施し、37名が修了した。

②「クレジット審査業務能力検定制度」の実施

1) 「クレジット審査業務能力検定一般コース（クレディッター）」の検定試験の実施

1月15、16日に全国9地区（札幌、仙台、東京、名古屋、大阪、広島、高松、福岡、沖縄）で検定試験を実施し、1,495名の受験があった。合否判定は、2月12日に開催した第24回クレジット審査業務能力検定分科会において行い、70点以上を得点した1,231

名を合格者として認定した。合格率は 82.3%であった。

2) 「クレジット審査業務能力検定上級コース（シニアクレディッター）」の検定試験の実施

1月15、16日に全国9地区（札幌、仙台、東京、名古屋、大阪、広島、高松、福岡、沖縄）で検定試験を実施し、1,028名の受験があった。合否判定は、2月12日に開催した第24回クレジット審査業務能力検定分科会において行い、80点以上を得点した233名を合格者として認定した。合格率は22.7%であった。

③「個人情報取扱主任者認定制度」の実施

1) 「上期個人情報取扱主任者」の認定試験の実施

9月11、12日に全国14地区（札幌、仙台、東京、新潟、横浜、さいたま、名古屋、金沢、大阪、広島、高松、福岡、宮崎、沖縄）で実施し、2,204名の受験があった。

合否判定は、10月3日に開催した第22回個人情報取扱主任者資格審査分科会において行い、70点以上を得点した1,577名を合格者として認定した。合格率は71.6%であった。

2) 「下期個人情報取扱主任者」の認定試験の実施

2月5、6日に全国13地区（札幌、盛岡、仙台、東京、新潟、横浜、さいたま、名古屋、大阪、広島、高松、福岡、鹿児島）で実施し、3,411名の受験があった。

合否判定は、2月27日に開催した第24回個人情報取扱主任者資格審査分科会において行い、70点以上を得点した2,806名を合格者として認定した。合格率は82.3%であった。

3) 「個人情報取扱主任者フォロー研修」の実施

個人情報取扱主任者の資格取得者を対象に、最新個人情報保護の動向や法的な問題点等を認識していただくことを目的に「個人情報取扱主任者フォロー研修」を実施した。

2月20、25日の計2回開催し、延べ205名の参加者を得た。

④その他通信講座等の実施

1) 「クレジットの基礎」の実施

クレジットに関する基礎的な知識を習得することを目的に実施している「クレジットの基礎」を実施した。（参加者延べ267名）

2) 「個人情報保護の基礎」の実施

日常業務における個人情報の適正な取扱いや管理、保護意識の向上を図ることを目的に実施している「個人情報保護の基礎」を実施した。（参加者延べ257名）

3) 「クレジットシステム基礎通信講座」の実施

クレジットシステムの全体的な概要、一般的な構成内容を理解することを目的に実施している「クレジットシステム基礎通信講座」を実施した。（参加者延べ280名）

⑤資格・研修制度のWeb化

「クレジット審査業務能力検定制度」、「クレジット債権管理士資格制度」、「個人情報取扱主任者認定制度」について、Webによる申込及び添削課題の受付手続きを開始し、参加会員の半数強がWebによる受付手続きへ移行している。

(5) クレジットに関する調査・研究等

①統計の編纂等

1) 新統計の編纂

これまで「クレジットカードショッピング」及び「ショッピングクレジット」の信用供与額・信用供与残高は、「消費者信用実態調査」で得た基礎データに基づき推計した結果を公表してきた。

平成 25 年分からは、割賦販売法の指定信用情報機関である CIC の保有するクレジット利用に関するデータにより集計された統計データを活用することにより、「実数値」を基本とする統計へ見直しを行い、平成 27 年 3 月 31 日に新統計として公表した。

2) クレジットカード発行枚数調査の実施

「クレジットカード発行枚数調査」をクレジットカード発行企業 265 社を対象に実施し、クレジットカード発行枚数を取りまとめ公表した。

3) クレジットカード動態調査の実施

「クレジットカード動態調査」を、クレジットカード発行主要企業 24 社を対象に毎月実施し、クレジットカードの月次信用供与額を取りまとめ公表した。

4) ショッピングクレジット動態調査の実施

「ショッピングクレジット動態調査」を、ショッピングクレジットを取扱うクレジット企業 18 社を対象に毎月実施し、ショッピングクレジットの月次信用供与額、信用供与件数、信用供与残高を取りまとめ公表した。

5) 統計数値の訂正実施

CIC 統計データを活用した統計編纂への見直し作業を進める過程において、過去に当協会が実施した調査のうち「クレジットカード信用供与額」「クレジットカード発行枚数・会員契約数」について、一部の調査対象会社において報告すべき数値の解釈に誤解があり、その結果、本来計上されるべき数値より過大な数値にて公表していたことが判明した。

そのため、対象となる統計数値について、過去 10 年間遡り訂正を行い、平成 26 年 12 月 26 日付けで公表を行った。

②クレジット関連調査研究

1) 「クレジットカード犯罪に関する研究会」研究成果について

今後想定されるカード犯罪と措置すべき対応等について、国内及び他の先進諸国のカード犯罪の状況や法整備の状況について行った研究の成果を CCR 第 4 号に取りまとめ、平成 27 年 3 月に発刊した。

2) 「クレジットカード契約に関する研究会」研究成果について

クレジットカード契約を法的に理解しようとする際の問題等について、包括加盟店契約や不正利用に係る整理及び国際ブランドの役割やドイツにおける法的構成について行った研究の成果を CCR 第 5 号に取りまとめ、平成 27 年 3 月に発刊した。

3) 中国におけるクレジット事情調査の調査結果について

昨年度に引き続きアジア圏を中心とした諸外国のクレジット事情に関する調査活動の一環として中国への調査を実施した。調査結果を報告書に取りまとめ、平成 27 年 3 月に発刊した。

(6) 会員会社への情報提供の充実

①地区連絡会の開催

正会員会社（信用購入あっせん業者等）を対象に、協会の活動状況報告、各地区の経済産業局等との情報交換及び会員相互の交流等を図ることを目的とした「地区連絡会」を全国9地区で開催した。各地区の開催状況は以下のとおり。

地区	開催日	経済産業局からの出席者	出席社・者数
北海道	4/25	産業部消費経済課課長補佐 田村健氏	12社 16名
	9/26	—	14社 22名
東北	7/11	—	24社 33名
関東	8/28	産業部商務・取引信用課課長補佐 新田裕治氏	111社 155名
中部	11/4	産業部消費経済課課長 八木智幸氏 課長補佐 飯田浩氏	22社 30名
近畿	11/19	産業部消費経済課課長 原田敏行氏 商取引検査専門官 林祥子氏	28社 42名
中国	10/16	産業部消費経済課課長 森下秀樹氏 総括係長 小田信治氏 商取引検査専門官林仁氏	17社 22名
四国	10/28	産業部消費経済課課長補佐 宮川知巳氏 消費者信用係長 森健太郎氏	18社 21名
九州	8/20	産業部消費経済課消費経済課長 大間哲二氏	25社 39名
	3/11	課長補佐 山本康子氏 課長補佐 小倉章弘氏	24社 34名
沖縄	7/25	—	8社 11名

※中国地区では、6月と12月に連絡会の下部に設置した「実務者会」を開催し、「平成26年度の各社の運営体制」、「反社会的勢力排除への対応について」等について意見交換を行った。

②業務報告会の開催

「業務報告会」は、地方会員の役員を対象に、協会活動報告、意見交換等を行うと共に会員相互の交流を図ることを目的に開催している。平成26年度は経済産業省商取引・消費経済政策課の三浦課長と西沢課長補佐を招いて、岡山と仙台の2地区で開催した。

開催概要は以下のとおり。

地区	テーマ	出席社・者数
岡山	<業務報告> クレジット業界の諸課題と協会の取組み等について	31社 38名
仙台	<講演テーマ> 最近のクレジット行政について キャッシュレス化に向けた方策	25社 31名

③協会ホームページ会員専用ページ及びメール配信サービス

会員専用ページのトップにある、会員向け「協会の予定」欄の充実を図るとともに、行政や関連団体等からの「協力依頼」「周知依頼」「お知らせ」等について、関係会員宛にメール配信サービスを利用して、迅速な情報提供を行った。（平成26年度延81件を配信）

(7) クレジット業界振興のための施策の検討

割賦販売法の見直しに係る対応について

産業構造審議会商務流通情報分科会割賦販売小委員会（当協会からも専門委員として参画）における割賦販売法の見直しに係る検討に対し、法務部会においてクレジット業界における意見・要望等の取りまとめを行い、割賦販売小委員会「中間的な論点整理」に対するパブリックコメントの募集（平成 26 年 12 月 25 日）に対し、法務部会で検討し、意見を提出するとともに、同小委員会において専門委員として適宜意見等を表明した。

(8) 反社会的勢力排除のための対応

① C S R S I の運用状況

平成 26 年 4 月 1 日から、個人の契約者等の反社チェックのための業界共同のデータベースとして「C S R S I」の運用を開始し、平成 27 年 3 月末現在で 314 社が参加し、平成 26 年 4 月 1 日～平成 27 年 3 月 20 日までの累計で 6,658,610 件の照会があった。

また、利用会員の負担軽減のための料金の見直しを行い、3 月 21 日の利用分から新料金の適用を開始した。

② C S R S II の運用状況

平成 27 年 3 月 2 日から、加盟店や委託先等の法人の反社チェックのための業界共同データベースとして「C S R S II」の運用を開始し、3 月 2 日～3 月 31 日までの累計で 34,811 件の照会があった。

また、当初想定していた信用購入あっせん業者等（JDM 会員）に加えて、決済代行業者や販売業者からも利用申込みがあったことから、JDM 会員以外の会員の利用料金を新設定するなど利用環境の整備を行った。

③ 全国暴追センターへの二次照会訪問代行の実施

C S R S のデータベースに該当した場合の暴追センターへの生年月日の確認について、会員の業務負担の軽減のため、協会がこの事務を代行する「二次照会訪問代行」を平成 26 年 12 月 1 日から開始している。35 社参加し 268 件の利用があった。

④ 反社会的勢力排除に係る業界の取り組み等に関する説明会の実施

これまでの協会の取組みや検討状況、各社における反社会的勢力排除に関する取り組みの留意点、今後の業界としての検討課題等について、会員への報告・情報提供のため説明会を開催した。

また、説明会の開催に併せて、各地区の経済産業局の担当部署を訪問し、反社会的勢力排除に係る業界の取り組み等について理解等を得るための説明を行った。（8 月 21 日～9 月 12 日、9 地区、参加人数 531 名）

(9) 新規入会の促進等

① 未加盟の登録あっせん業者への入会促進

信用購入あっせん登録事業者で、当協会に加盟していない企業を訪問し、協会活動の理解を得るべく説明する共に、協会への入会を依頼した。

② 協会ホームページに入会希望法人向けの専用ページを作成し、協会への入会案内、入会申請書類等の内容を充実させた。

(10) 民法改正等への対応

法務省より公表された「民法（債権関係）の改正に関する要綱仮案」について、法務部会債権法ワーキングを開催し、法務省担当官から「定型約款」「債権譲渡」の項目を中心に説明を受すとともに意見交換を行った。

(11) テーマ別、業態別研究部会の実施

部会名	開催	主な検討テーマ等
法務研究部会	7回	<ul style="list-style-type: none"> ①B to B 契約の締結過程における実践ポイント・留意点 ②コンプライアンスの態勢整備と自己評価の考え方 ③「不正行為発生のメカニズム」を踏まえた従業員不祥事の未然防止策、早期発見 ④経済産業省による個人情報保護ガイドライン改正のポイント ⑤信用情報の『登録・更新遅延』『誤提供』時の法的リスク ⑥最近の個人情報関連法令の動向と事業者への影響について～マイナンバー法・パーソナルデータの利活用を中心に～
調査・回収研究部会	4回	<ul style="list-style-type: none"> ①いまさら聞けない、スコアリングモデルの話 –基礎から基本まで– ②ビッグデータ分析の成功事例からみる新しい価値の創出方法 ③信用情報機関への誤登録事案を踏まえた、リスク低減を図るための事務態勢構築のポイント ④債権回収に係る法的手続きの基本知識と実務上の留意点について(理論編)(裁判所傍聴編)(実践編)
特商法加盟店研究部会	5回	<ul style="list-style-type: none"> ①消費者裁判手続特例法を踏まえた訪問販売会社の予防法務 ②訪問販売会社等の従業員に求められるコンプライアンスについて ③クレーム対応の実務及び法的留意点 ④訪問販売事業における顧客満足度向上のポイント ⑤企業機密の流出リスクを未然に防ぐ情報管理の必須ポイント
システム研究部会	6回	<ul style="list-style-type: none"> ①スマートフォン決済(MPOS)の現状と留意点について ②PCIDSSの最新動向 ③クレジット業界はNFCとどのように向き合うべきか ④デジタルペーパー利用における申込みの運用と効果について ⑤UCS社における新審査システム刷新の概要 ⑥情報システムのセキュリティ対策は設計・開発段階から～「未然防止」対策の重要性～
カードマーケティング研究部会	7回	<ul style="list-style-type: none"> ①オムニチャネル活用による個客マーケティング強化策と事例紹介 ②カード決済連動型サービス「セゾンCLO」による顧客戦略について ③ソーシャルメディアを活用したOne to One コミュニケーション ④消費者苦情・クレームをビジネスに活かすための事例研究 ⑤ビューカードとギックスにおけるマーケティング施策協業について ⑥ホームページで業績向上・リスク回避はできるのか？！ ⑦カード会社におけるシニアマーケティング戦略

保証事務研究部会	1回	①「消費者ローン保証契約に関するデータ交換制度」取扱信用金庫データの適正化について
カード取引対応研究部会	10回	①最近のカード犯罪の状況についての情報交換 ②カード犯罪の状況についての情報交換の方法等について ③セキュリティガイドの有効活用について ④平成26年度上期の活動結果と下期の活動計画について ⑤最近のカード犯罪の状況についての情報交換 ⑥飲食店トラブル・昏酔盗・ぼったくり等の不正事案について ⑦セキュリティガイドを用いた研修等について ⑧最近のカード犯罪の状況についての情報交換 ⑨虚偽入会による不正事案に対するセキュリティ部門の対策・対応について ⑩飲食店利用に伴うトラブルの対応について ⑪不正検知体制および不正検知システムの手法について また、以下のテーマについて助言者からの助言を受けると共に、出席者の意見交換による研究を行った。 ①楽天市場事業の詐欺対策への取組みについて ②マルウェア対策だけでは守れない時代に 標的型攻撃から守るゼロデイ対策について～脆弱性を突いたエクスプロイト/未知のマルウェア対策、フィッシングサイト対策、2経路認証ソリューション～
カードセキュリティ研究会	7回	①クレジットカード犯罪の現状と対応の基礎 ②セキュリティ部門における課題 ～業務別グループディスカッション～ ③クレジットカード犯罪と関係法規の基礎 ④クレジットカード取引に関するケーススタディ ⑤今知っておきたいクレジットカード犯罪について ⑥セキュリティ担当者が知っておくべきサイバー攻撃の脅威 ⑦インターネットバンキングに係る不正送金事犯被害の実態と防止策
消費者対応研究部会	4回	①経済産業省消費者相談室における割賦等に関する相談状況について ②グループ内における消費者相談・苦情等の情報活用について ③消費者関連法の改正動向とクレジット業界への影響について ④講演「相談者の心理～騙されやすい人・クレマーの心理～」(立正大学 心理学部 対人・社会心理学科 教授 西田 公昭氏)

4. その他

(1) 中期業務運営方針の見直し

『日本再興戦略』改訂2014においてクレジットカードの普及拡大が国の成長戦略に明記されたこと、さらには「キャッシュレス化に向けた方策」が公表されたこと、割賦販売法の見直しが審議されたことなどを踏まえて、中期業務運営方針(平成26年度～28年度)についてカード利用環境整備関連の取り組みの加速化等一部見直しを行った。

(2) 日本クレジットカウンセリング協会の活動支援

多重債務者への相談・カウンセリングを行う日本クレジットカウンセリング協会の活動に対

し、賛助会費の負担等の支援を、負担額を減額したうえで行った。

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) 販売事業者等との連携強化

「子供が親のクレジットカードを使って、オンラインゲームをして高額な請求を受けた」という事例が発生し、マスコミや国民生活センター、各地の消費生活センター等から問題視されたことを受け、オンラインゲーム業界との連携強化を図るため、不定期ではあるが、今後、消費者への注意喚起や啓蒙活動の連携、クレジットカード会社との情報交換等を行うための懇談会設置を目指し、日本オンラインゲーム協会と当協会の事務局で検討を開始した。

(4) 事務局体制の充実強化

①組織・業務効率化委員会の提言等を受け、中期業務運営方針に基づき、企画管理機能強化、反社対策支援のため平成26年4月から総務部を総務企画部に改組し、進捗管理等を行うとともに、保安対策支援センターを設置した。引き続き事務局業務の効率化に努めるとともに、所要の人員を確保するため平成26年10月1日付けで4名を採用した。

②本会の定める個人情報監査内規に基づき、協会内における保有個人情報の定期監査を実施した。

5. 総会、理事会、委員会、部会の開催報告

会議	開催日/回数	議案・審議事項・主な議題	
第6回定時総会	6月5日	第1号議案 平成24年度事業報告及び収支決算の件 第2号議案 会費規程、役員の職務権限に関する規則、総会運営規則の改廃の件 第3号議案 任期満了に伴う役員改選の件	
理事会	第33回	5月19日	1. 平成25年度事業報告及び収支決算について 2. 理事の交代に伴う副会長等の選任等について 3. 新規入会会員について 4. 個人情報保護推進委員会の一部委員の選任について 5. 顧問の委嘱等について
	第34回	9月24日	1. 新規入会会員等について 2. 反社会的勢力排除の取組みについて 3. 各委員会の委員変更について
	第35回	11月26日	1. 新規入会会員等について 2. 反社会的勢力排除の取組みについて
	第36回	1月7日	報告事項のみ
	第37回	3月24日	1. 中期業務運営方針の見直しについて 2. 平成27年度事業計画案及び平成27年度収支予算案について 3. 新規入会会員の承認及び定期報告に基づく会員区分の変更について 4. 2020年にICカード化100%を目指す計画について 5. 諸規則の一部改正について 6. 第7回定時総会の開催について 7. 各委員会の委員選任について
監事会	5月8日	平成25年度事業報告及び収支決算	

委員会	総務委員会	4回開催	<ul style="list-style-type: none"> ・平成27年度事業計画案及び収支予算案について ・中期業務運営方針の見直しについて ・反社会的勢力への取組みについて ・2020年にICカード化100%を目指す計画について ・入会審査における反社会的勢力のチェックについて ・クレジット保安照合サービスの利用料金の見直し及び運営細則の一部改正について ・諸規則の改正について ・新規入会会員及び定期報告に基づく会員種別の変更について ・各部会の部会員の選任について/各部会の部会員の変更について
	自主規制委員会	4回開催	<ul style="list-style-type: none"> ・反社会的勢力の排除の措置についての運用指針について ・反社会的勢力の排除(加盟店等・既存契約先)に係る運用指針の一部改正案について ・信用購入あっせんに係るモデル社内規程について ・推定年収基準表の改定について ・専門部会の部会員の変更について
	個人情報保護推進委員会	1回開催	<ul style="list-style-type: none"> ・平成27年度以降の認定個人情報保護団体の活動の基本的な考え方について ・個人情報保護推進委員会に設置する部会の委員変更について
	審査委員会	開催なし	
	組織・業務効率化委員会	3回開催	<ul style="list-style-type: none"> ・平成26年度業務効率化等の中間報告について ・平成26年度事業遂行状況について ・平成25年度委員会指摘事項への対応等について ・平成26年度組織・業務効率化委員会の報告書の取りまとめについて ・平成27年度組織・業務効率化等のポイントについて

【部会報告】

部会名	開催	主な検討テーマ等
総務企画部会	5回	<ul style="list-style-type: none"> ①平成27年度事業計画案及び収支予算案について ②中期業務運営方針の見直しについて ③入会審査における反社会的勢力のチェックについて ④諸規則の改正について ⑤副部会長の選任について ⑥新規入会会員及び定期報告に基づく会員種別の変更について ⑦第7回定時総会の開催について
法務部会	19回	<ul style="list-style-type: none"> ①割賦販売法の見直しにかかるクレジット業界の要望等の取りまとめについて ②割賦販売小委員会「中間的な論点整理」への意見取りまとめについて ③割賦販売小委員会「加盟店の調査等の具体化の方向性」について ④割賦販売法見直しに係る規制緩和と要望について ⑤「パーソナルデータの利活用に関する制度改正大綱」のパブリック

		<p>コメントへの意見について</p> <p>⑥改正犯罪収益移転防止法に対する意見の取りまとめについて</p> <p>⑦次期「消費者基本計画」に対する意見募集への対応について</p> <p>⑧インフラ整備部会での検討結果を踏まえたカードの IC 化等に係る業界意見の取り扱いについて</p>
地方事業者部会	2 回	<p>(1) 事務局活動報告</p> <p>①中期業務運営方針の策定について</p> <p>②反社会的勢力排除への当協会の対応について</p> <p>③広報・啓発活動状況について</p> <p>④協会活動等に関するアンケートの結果について</p> <p>⑤産業構造審議会・商務流通情報分科会の開催について</p> <p>⑥クレジットカード決済の健全な発展に向けた研究会について</p> <p>⑦クレジットカード取引に関する消費者問題についての建議について</p> <p>⑧産業構造審議会 商務流通情報分科会 割賦販売小委員会について</p> <p>⑨信用情報機関への正確な信用情報の提供等及び「誤提供対応ガイドライン」の再徹底のお願い</p> <p>⑩平成 25 年度法令順守状況調査結果報告について</p> <p>⑪個人情報漏えい防止に向けた対応徹底について</p> <p>⑫OpenSSL の脆弱性について</p> <p>⑬重要インフラ防衛への対応について</p> <p>⑭国民生活センター紛争事案について</p> <p>⑮インターネット上でのクレジットカード情報の管理について</p> <p>(2) 経済産業省講演及び意見交換 経済産業省 商務情報政策局 商務流通グループ 商取引・消費経済政策課と以下のテーマで意見交換を行った。</p> <p>①「決済システム活用型地域経済活動性支援事業(モデル)」について</p> <p>②「商店街まちづくり事業」について</p>
インフラ整備部会	5 回	<p>①書面の電子化に関する諸課題の検討結果と今後の対応について</p> <p>②日本におけるカード情報管理強化に向けた実行計画進捗状況について</p> <p>③クレジットカード CEPTOAR の活動状況について</p> <p>④インフラ実態調査の見直し後の集計結果の公表について</p> <p>⑤経済産業省「クレジットカード決済の健全な発展に向けた研究会」の検討状況等について</p> <p>⑥「クレジットカード決済の健全な発展に向けた研究会（中間報告）」における経済産業省からの要請に対する対応について</p> <p>⑦平成 26 年度の IC カード化調査の実施について</p> <p>⑧「2020 年に IC カード化 100%を目指す」計画の検討について</p> <p>⑨「セキュリティ対策に関する検討のための会議の設置」に係る経済産業省からの要請について</p> <p>⑩IC カード化推進状況調査ならびに目標達成会社調査の結果とその公</p>

		表について ⑪2020年にICカード化100%を目指す計画の内容について ⑫クレジット取引セキュリティ対策協議会の設置について
信用情報部会	2回	①信用情報機関への信用情報の誤提供に係る対応の再徹底等について ②住所変更手続きに関する顧客への啓発について
調査統計部会	4回	①JCA統計の訂正について ②クレジットカード動態調査対象会社の追加について ③新JCA統計編纂・公表に向けた取り組み ④JCA統計編纂に向けた課題と対応について ⑤会員・関係者への周知について
人材育成部会	2回	①平成26年度の取組み課題と対応状況について ②割賦販売法・自主ルール研修に係る中期課題等への対応について ③平成26年度資格・研修制度の実施予定について ④人材育成部会の今後の進め方について ⑤割賦販売法・自主ルール研修に関する細則及び内規の改正について ⑥各社における人材育成及び研修に関するアンケート調査について ⑦平成27年度資格・研修制度の実施予定について
広報・啓発部会	2回	①平成26年度広報・啓発活動の基本方針について ②各種アンケート調査結果等に基づく考察について ③今後の広報・啓発活動について
消費者部会	1回	①平成25年度消費者相談報告書(案)について
保安対策部会	11回	①業界共同データベースの第二次開発について ②加盟店等の反社チェックのための制度構築について ③反社DBの疑似該当者等の不利益取扱い防止対策について ④CSRS IIの創設について ⑤CSRSの機能向上策について ⑥反社会的勢力排除のためのデータベース運営規則の改正について ⑦二次照会代行に関する具体的運用について ⑧確認済情報の登録と共有に関する具体的運用について ⑨条件指定照会について ⑩CSRS Iの利用料金の改定について ⑪CSRS IIをJDM会員以外が利用する際の料金について
企画調整部会	4回	①反社会的勢力の排除の措置についての運用指針について ②信用購入あっせんに係るモデル社内規程について ③推定年収基準表の改定について ④専門部会の部会員の変更について ⑤加盟店情報交換制度の運用改善策の方向性について ⑥平成27年度法令等遵守状況調査の実施計画について
加盟店部会	3回	①反社会的勢力の排除(加盟店等・既存契約先)に係る運用指針の一部改正案について

		<ul style="list-style-type: none"> ②JDM の実効性向上対策の方向性について ③既存加盟店に対する JDM への定期的照会について
カード部会	4 回	<ul style="list-style-type: none"> ①反社会的勢力の排除の措置についての運用指針について ②反社会的勢力の排除(加盟店等・既存契約先)に係る運用指針の一部改正案について ③JDM の実効性向上対策の方向性について ④既存加盟店に対する JDM への定期的照会について
個品部会	4 回	<ul style="list-style-type: none"> ①反社会的勢力の排除の措置についての運用指針について ②反社会的勢力の排除(加盟店等・既存契約先)に係る運用指針の一部改正案について ③自主ルールに対する見直し意見への対応について ④モデル社内規程への注記の追加について ⑤JDM を活用した既存加盟店の苦情情報の収集方法について
調査部会	1 回	<ul style="list-style-type: none"> ①平成 27 年度法令等遵守状況調査の実施計画案について
個人情報保護 企画部会	1 回	<ul style="list-style-type: none"> ①部会長の選任について ②平成 27 年度以降の認定個人情報保護団体の活動の基本的な考え方について
個人情報保護 専門部会	8 回	<ul style="list-style-type: none"> ①「個人情報の保護に関する法律についての経済産業分野を対象とするガイドライン」改正について ②「パーソナルデータの利活用に関する制度改正大綱」のパブリックコメントへの意見について ③平成 26 年度上半期の認定個人情報保護団体の活動状況について ④個人情報保護に関する映像教材について ⑤平成 27 年度以降の認定個人情報保護団体の活動の基本的な考え方について

以上