

# 平成 25 年度事業報告

(平成 25 年 4 月 1 日～平成 26 年 3 月 31 日)

平成 25 年度の事業実施内容の概略は次のとおりである。

## 【会員数 (平成 26 年 3 月 31 日現在)】

会員区分	平成 25 年度末 (平成 26 年 3 月 31 日現在)
第一種正会員	356
第二種正会員	12
準会員	587
合計	955

## 【事業の実施状況】

平成 25 年度の事業は、「1. 法令・自主ルールのみならずクレジット実務への定着」、「2. クレジットカードのセキュリティ対策の推進」、「3. クレジットを消費者に正しく理解してもらう広報・啓発活動」、「4. 業界発展のための提言と研究活動の充実等」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、②自主ルール等の周知について、
- ③その他 1) 「割賦販売法(後払分野)に基づく監督の基本方針」の改正に係るパブリックコメントの提出
- 2) 「平成 25 年度信用購入あっせん業者等に対する検査基本方針及び検査基本計画」の周知依頼

#### (2) 加盟店情報交換制度の運営等

- ①加盟店情報交換制度の運営、②加盟店情報交換制度に係る実効性向上策の運用開始、③加盟店情報交換センター地区懇談会の開催

#### (3) 消費者等からの苦情への対応

- ①相談・苦情等の受付状況、②相談・苦情等への対応状況、③消費者相談員の研修について、④消費者関連機関への訪問、⑤相談・苦情等状況の取りまとめと会員への周知、⑥消費者相談に

関わる関係機関との連携

#### (4) 自主ルールの遵守状況調査の実施

①書面調査、②定期実地調査、③行政処分を受けた会員会社に対する対応

#### (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、②クレジットに関する会員向けアンケート調査、  
③協会ホームページでの緊急事案に関する広報・啓発

#### (6) 割賦販売法・自主ルール研修の実施

①役員研修、②一般研修・講師研修、③テレビ会議システム等を活用した割賦販売法・自主ルール研修の実施について

### 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「会員への情報提供」に関する取り組み  
1) 個人情報に関する Q&A 及びチェックリストの作成  
2) 訪問等による実情把握及び個別情報提供

#### (2) 個人情報漏えい等報告ルールに基づく対応

①「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 25 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。

#### (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。

#### (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、②個人情報に関する相談担当者研修

#### (5) 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

### 3. 業界団体としての事業

#### (1) クレジットカードインフラ整備等の推進

①クレジットカード情報における安全性の確保、②クレジットカードの IC カード化の推進、  
③クレジットカード不正使用防止対策、④クレジットカード取引に伴う消費者対応、⑤自然災害発生時のカード取引継続のための行動指針の策定及びオンラインダウン時のオーソリゼーション対応ルールの取扱いについて、⑥重要インフラ防護に関する対応について

## (2) 利用者、消費者向け広報・啓発の強化

①「消費者啓発キャンペーンの実施」、②消費者啓発用パンフレットの配布、③教員を対象とした勉強会の開催、④消費者関係機関への協力（講師派遣）、⑤教育関係機関等への講師派遣、⑥クレジット教育支援のための資料提供、⑦マスコミを通じての広報・啓発、⑧クレジットカード不正使用防止啓発 POP 及び啓発シールの増刷、⑨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

## (3) 資格・研修制度の充実

①「クレジット債権管理士」制度、②「クレカounセラー（クレジット債権管理士上級）」制度、③「クレジット審査業務能力検定」制度、④「個人情報取扱主任者認定制度」、⑤その他通信講座等の実施

## (4) 消費者相談等への対応

1. 認定割賦販売協会としての事業 (3) 消費者からの相談・苦情等への対応に併せて記載した。

## (5) クレジットに関する調査・研究等

### ①各種実態調査の実施及び統計の編纂

- 1) 消費者信用実態調査の実施
- 2) クレジットカード発行枚数調査の実施
- 3) クレジットカード動態調査の実施
- 4) ショッピングクレジット動態調査の実施
- 5) 平成 24 年度消費者信用供与額及びクレジットカード発行枚数の速報値の公表
- 6) 「日本の消費者信用統計 平成 26 年版」の編纂
- 7) 研究誌「CCR」(Consumer Credit Review) 第 3 号を発刊
- 8) クレジットカード不正使用被害の発生状況

### ②クレジット関連調査研究

- 1) クレジットカード契約に関する研究会について
- 2) クレジットカード犯罪に関する研究会について
- 3) 調査・統計の見直しに関する研究会について
- 4) 発展するアジア圏等のクレジット事情調査

## (6) 会員会社への情報提供の充実

①地区連絡会の開催、②業務報告会の開催、③電磁的方法の利用による情報発信の効率化の実施

## (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関するプロジェクトチーム」を設置し、割賦販売法の改正後の状況等の検証、割賦販売法の見直しにあたっての業界の要望案について検討した。

#### (8) 反社会的勢力排除のための対応

①反社会的勢力排除に向けた当協会の対応について、②反社会的勢力排除のための業界共同データベースに関する説明会の開催

#### (9) “クレジットで東日本に元気を” キャンペーンの実施

平成 25 年 3 月 1 日から 3 月 31 日の 1 カ月間にわたり、“クレジットで東日本に元気を” キャンペーンを実施した。このキャンペーンは、東日本大震災で甚大なる被害を受けた岩手、宮城、福島 の 3 県を支援することを目的に、クレジットカード 3 万円以上、個別クレジット 20 万円以上の利用者の応募により、抽選で合計 2 万名に被災 3 県の地場産品をプレゼントした。キャンペーンへの協賛会社 219 社、予算総額約 1 億 7,912 万円、応募総数は 69,714 件であった。

#### (10) 民法改正等への対応

①「民法（債権関係）の改正に関する中間試案」へのパブリックコメント対応、②「民法（債権関係）の改正に関する中間試案」説明会を開催、③利息制限法施行令等の一部を改正する政令（案）へのパブリックコメント対応、④「犯罪収益移転防止法『疑わしい取引の届出』に関する研修会」を開催

#### (11) 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、特商法加盟店研究部会、システム研究部会、カードマーケティング研究部会、保証事務研究部会、カード取引対応研究部会、カードセキュリティ研究部会、消費者対応研究部会

#### (12) 信用情報に関する対応について

①指定信用情報機関への正確な信用情報提供の要請、②「信用情報の誤提供に伴う消費者対応に関するガイドライン」の策定

### 4. 総会、理事会、委員会、部会の開催報告

定時総会、理事会、委員会、部会の開催

### 5. その他

(1) 中期業務運営方針の策定

(2) 日本クレジットカウンセリング協会の活動支援

(3) 事務局業務の効率化