

令和2年度（2020年度）事業報告

I. 会員数（令和3年3月31日現在）

会員区分	令和2年度末（増減） （令和3年3月31日現在）	令和元年度末 （令和2年3月31日）
第一種正会員	438 (+9)	429
第二種正会員	10 (±0)	10
準会員	519 (-5)	524
合計	967 (+4)	963

II. 事業の実施状況

令和2年度は、「1. セキュリティ対策の推進」、「2. 改正割賦販売法・政省令等への適切な対応」、「3. 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」、「4. 会員ニーズを踏まえた業務効率化の推進」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。

しかし、本年度は、新型コロナウイルスの影響により、当初予定していた事業の延期や中止等、大幅に変更を余儀なくされた事業もあり、当初の計画通りに遂行できないものもあった。

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) 自主ルールの周知等

- ①民法改正に伴う割賦販売法施行規則の改正や、クレジット取引セキュリティ対策協議会によるクレジットカード・セキュリティガイドラインの策定、近時の割賦販売法の運用状況に対応するため、関係する自主規制規則等の一部を見直し、会員に周知した。
- ②近時の経済産業省の立入検査において、委託先との契約等にて、委託先が法令違反を行った場合の委託元への報告義務が定められていないとの指摘が多くみられたことから、正会員に対してクレジット業務に係る委託先との契約書の再点検を要請した。
- ③令和3年4月1日に施行される割賦販売法の改正に対応するため、以下の自主規制規則等について改正を行い、改正内容や業務運用に関する会員からの問合せ・相談に対応した。
 - 1) 包括信用購入あっせんに係る自主規制規則・細則
 - 2) 個別信用購入あっせんに係る自主規制規則・細則

3) クレジットカード番号等の適切な管理及びクレジットカード番号等取扱契約締結事業者による加盟店調査等に係る自主規制規則・細則

(2) 加盟店情報交換制度の安定運用等

① 利用者等の利益の保護に欠ける行為の定義の見直し

特定商取引法施行規則の改正（令和2年4月1日施行）に伴い、利用者等の利益の保護に欠ける行為の定義（加盟店情報交換制度運営細則 別表）を見直した。

② 加盟店情報交換制度の利用料金の改定

カード取引に係る現行の利用料金は、平成28年の割賦販売法の改正に伴う新システムの構築稼働に際し、カード取引での利用予測が困難であったことから、暫定的に年間取扱高を基準とした利用料金としていた。新システム稼働後1年以上が経過し、利用状況が安定してきたことから、実際の会員の照会実績をもとに、照会件数を基準とした料金算定方法を検討し、当該検討結果を踏まえ加盟店情報交換制度運営規則の改定を行った。（令和3年4月分から適用）

③ 令和2年度のJDMセンターの運用状況

1) 令和2年度のJDMセンターの登録照会状況は以下のとおり。（過去5年分）

	H28年度	H29年度	H30年度	令和元年度	令和2年度
登録	1,963	2,366	2,531	98,818	30,980
申出情報	1,102	1,214	964	1,521	1,421
苦情発生情報	247	323	485	985	852
苦情原因分類情報	406	542	680	1,416	893
苦情調査情報	64	165	188	281	760
苦情措置情報	—	—	3	14	53
強制解除情報	144	122	130	361	288
セキュリティ	—	—	76	94,240	26,713
行政処分情報	40	50	70	82	67
照会	925,049	1,039,345	1,389,460	4,273,604	6,271,608
新規	434,085	477,479	664,859	2,906,331	4,156,533
途上	490,991	561,893	609,653	1,367,273	2,115,075

※令和元年度より、新たにセキュリティに係る情報の登録・照会が追加されている。

2) PIO-NET 情報の提供

行政情報の一環として、経済産業省の協力を得て、国民生活センターが保有する消費者相談情報（PIO-NET 情報）のうちクレジット取引にかかる情報提供を四半期毎に実施した。（4月、7月、10月、1月）

(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

令和2年度に受け付けた相談・苦情等（問合せ含む）は2,816件（前年度比5.1%減）であった。（なお、令和2年4月15日以降相談時間を短縮しているため前年までの単純比較はできない。）

【相談・苦情等の月次受付件数】

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
令和2年度	248	173	285	228	221	228	251	227	221	217	248	269	2,816

② 相談・苦情等への対応状況

令和2年度に受け付けた相談・苦情等へ対応（複数集計）は、以下のとおりである。

[相談・苦情等への対応]

	窓口対応	アドバイス	情報提供	会員相談窓口紹介	関係機関紹介	会員との連携対応				その他	計
						通知	確認依頼	調査・処理依頼			
令和2年度	6,173	2,462	2,542	553	616	48	48	0	0	53	6,274

※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。

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情報機関等）を紹介するもの。
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。
確認依頼	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せる必要があるものについて、会員に口頭もしくは書面で事案の確認を依頼し、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 消費者相談室相談員の研修

相談員のスキルアップを目的に、弁護士による消費者相談室内部の研修と外部機関主催会議等の活用による研修（3講座）へ相談員を参加させた。

④ 消費生活センター等の相談機関への訪問

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、各地の消費生活センター等を訪問した。令和2年度に訪問した機関は以下5機関であった。

- ・群馬県消費生活センター
- ・東京都消費生活総合センター
- ・下関市消費生活センター
- ・盛岡市消費生活センター
- ・岩手県県民生活センター

⑤ 消費者相談報告書の取りまとめと会員への周知

令和元年度（2019年4月～2020年3月末）の消費者相談状況を取りまとめた「2019年度消費者相談報告書」を作成し、正会員及び関係機関に配布するとともに、全会員に周知を行った。また、四半期ごとに消費者相談の概況を取りまとめ、会員専用ホームページ及び協会報に速報として掲載した。

⑥ 消費者関連機関との連携

以下の機関からの要請に基づき、消費生活相談員等を対象としたイベントに講師の派遣を行った。

- 群馬県主催「消費者相談技術向上研修」（6月30日）
- 下関コンシューマークラブ主催「消費生活相談員研修」（11月6日）
- 岩手県立県民生活センター主催「消費者相談スキルアップ研修」（12月16日）

(4) 自主ルールの遵守状況調査の実施

① 書面調査

10月に正会員435社に対して書面調査を実施した。

② 実地調査

新型コロナウイルスの感染拡大により、会員の事業所を訪問しての調査が困難となったことから、オンライン会議システムを利用したリモート方式による調査を11月から開始し、17社実施した。

③ 特別調査

9月、12月に行政処分を受けた会員3社に対し、特別調査を実施した。

④ 会員に対する処分

行政処分を受けた会員3社に対して行った特別調査を踏まえ、2社に対し処分に関する規則に基づいて協会として勧告を行うとともに、対応改善のための研修を実施した。

(5) 利用者、消費者向け広報・啓発の実施

具体的な活動状況は、3. 業界団体としての事業(2)利用者、消費者向け広報・啓発の強化に掲載。

(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、割賦販売法の平成 28 年改正後の状況等を踏まえ、研修制度の見直しを行ってきた結果、研修体系の見直し（アクワイアラ研修の追加等）、講師資格者の設置の義務化、eラーニング研修の追加等を行うこととし、7月から新たな制度の実施を開始した。なお、新型コロナウイルスの影響により上期の集合方式による協会主催研修の実施は見合わせ、下期から実施した。

①コンプライアンス研修の実施

信用購入あっせん業者又はクレジットカード番号等取扱契約締結事業者の会員代表者及び信用購入あっせん業務又はクレジットカード番号等取扱契約締結に係る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が、新型コロナウイルスの影響のため、集合形式の開催は中止し、11月20日から1月29日までの期間内に動画視聴するeラーニング方式で実施し、合計1,206名の受講を得た（講師：経済産業省 阿部商取引監督課長、ゼウス・コンサルティング(株)白井代表取締役社長）。

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。

本年度の一般研修・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		eラーニング 受講者数	
		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	6 回	88 人	1 回	8 人	7 回	96 人	257 人	
	包括研修	2 回	20 人	1 回	5 人	3 回	25 人	945 人	
	ACQ 研修	3 回	19 人	3 回	43 人	6 回	62 人	959 人	
	カード総合研修	11 回	88 人	0 回	0 人	11 回	88 人	5,149 人	
	合同研修①	0 回	0 人	0 回	0 人	0 回	0 人	12,509 人	
	合同研修②	0 回	0 人	0 回	0 人	0 回	0 人	204 人	
	合同研修③	0 回	0 人	0 回	0 人	0 回	0 人	0 人	
	小計	22 回	215 人	5 回	56 人	27 回	271 人	20,023 人	
講師研修	講師育成研修	個別研修	6 回	104 人	2 回	0 人	6 回	104 人	—
		包括研修	2 回	38 人	2 回	30 人	4 回	68 人	—
		ACQ 研修	3 回	45 人	2 回	3 人	5 回	48 人	—
		カード総合研修	11 回	108 人	1 回	7 人	12 回	115 人	—
		合同研修①	0 回	0 人	4 回	106 人	4 回	106 人	—
		合同研修②	0 回	0 人	1 回	4 人	1 回	4 人	—
		合同研修③	0 回	0 人	0 回	0 人	0 回	0 人	—
		小計	22 回	295 人	12 回	150 人	32 回	441 人	—
	講師更新研修	14 回	658 人	11 回	391 人	25 回	1,049 人	—	
合計		58 回	1,168 人	28 回	597 人	84 回	1,761 人	20,023 人	

(7) クレジットカード番号等の適切な管理等に係る施策の実施

「クレジットカード番号等の適切な管理及びクレジットカード番号等取扱契約締結事業者による加盟店調査等に係る自主規制規則」に基づいて、会員等において発生したクレジットカード番号等の漏えい等事案の報告受付処理を行った。令和2年度の報告受付状況は以下のとおり。

1) 協会経由で経済産業省へ報告を行った事案の状況

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
	自 社	委 託 先	
自社・委託先等からの漏えい等	自 社	1 件	135 人
	委 託 先	0 件	0 人
契約加盟店等からの漏えい等		1 件	7 人
合 計		2 件	142 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

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
	自 社	委 託 先	
自社・委託先等からの漏えい等	自 社	0 件	0 人
	委 託 先	3 件	18 人
契約加盟店等からの漏えい等		233 件	151,684 人
合 計		236 件	151,702 人

このほか、セキュリティ対策については、3. (1) クレジットカードセキュリティ関連に掲載

2. 認定個人情報保護団体としての事業

(1) 個人情報保護法令等の動向把握と周知

- ① 令和2年6月12日付けで改正個人情報保護法が公布されたことから、対象事業者に対し周知を行った。さらに、認定個人情報保護団体連絡会から示された改正法の概要や今後のスケジュール等について、7月3日付けで対象事業者に対し情報提供を行った。
- ② 令和2年6月24日付けで個人情報保護委員会より「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（通則編）」の改正案の公表及び意見募集が行われたことから、対象事業者に周知を行うと同時に個人情報保護専門部会において検討したが、特段の意見はなかったことから意見提出は行わなかった。9月1日付けで提出された意見（全45件）及び「ガイドライン（通則編）」の改正が公表され、同日付けでQ&Aも更新されたことから、9月4日に対象事業者に対し周知を行った。

③ 12月25日付で、個人情報保護委員会より、施行令及び施行規則の改正案が公表され、同日付で意見募集が開始され、対象事業者には12月28日付でその旨の周知を行った。なお、意見提出については、個人情報保護専門部会において審議し、1月25日付で意見提出を行った。

(2) 個人情報保護指針等の遵守促進のために必要な指導、勧告その他の措置

個人情報保護指針等の実効性を確保するため、対象事業者からの問合せに対し、助言や情報提供を行った。また、個人情報保護推進センターの活動内容や個人情報の取扱いに関する注意事項、漏えい事案や問合せ回答事例等について周知するため、「個人情報保護推進部レポート」の第5号を10月14日、第6号を3月31日に発刊し、対象事業者に周知した。

(3) 個人情報に関する苦情処理の円滑化

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。令和2年度の苦情・相談等の受付状況は以下のとおり。

	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	6
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	156
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	60
	合計	222

(4) 個人情報保護研修の実施

認定個人情報保護団体が行う研修として位置付けられている個人情報取扱主任者制度及び個人情報取扱主任者フォロー研修を実施した。詳細は 3. (4) 参照。

(5) 個人データ等の漏えい等事案への対応

「個人データ漏えい等報告ルール」に基づいて、対象事業者において発生した個人データの漏えい等事案の報告受付処理を行った。令和2年度の報告受付状況は以下のとおり。

1) 与信事業において発生した個人データの漏えい等の状況

	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	138	43	0	24	17	222
委託先	50	15	0	2	3	70
不 明	0	1	0	0	10	11
小 計	188	59	0	26	20	303

2) 与信事業以外において発生した個人データの漏えい等の状況

	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	25	10	0	0	7	42
委託先	5	8	0	0	4	17
不 明	0	1	0	0	0	1
小 計	30	19	0	0	11	60

※与信事業については経済産業省、与信事業以外については個人情報保護委員会に報告することとされている。

3. 業界団体としての事業

(1) クレジットカードセキュリティ関連

① 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関連を含む）

1) ポスト 2020 に基づく新 WG 等の組成

「クレジットカード取引等におけるセキュリティ対策の現状と 2020 年度以降の取組について～実行計画後の取組（ポスト 2020）～」に基づく検討課題に取り組むため、クレジット取引セキュリティ対策協議会（以下「協議会」という。）の本会議の下部に新たに「セキュリティ対策推進 WG」「非対面不正対応 WG」「新型決済対応 WG」「テクニカルグループ」を組成し検討を開始した。

2) 改正割賦販売法への対応

改正割賦販売法によりカード情報保護対策義務の対象事業者が拡充されることを踏まえ、「新型決済対応 WG」にて対象事業者の定義とセキュリティ対策をとりまとめ、12月28日に対象事業者に対し周知を行った。

3) 本人認証強化への対応

銀行口座に紐づけたコード決済サービスを悪用した不正な預金引き出し事案の多発を受けて、「非対面不正対応 WG」において、本人認証の強化として 3D セキュアの次期バージョンである EMV3-D セキュアへの移行推進とクレジットカード業界の多要素認証の手法である多面的・重層的なセキュリティ対策について検討を行った。

4) EMV 3-D セキュアの運用における個人情報の取扱い及び推進にかかる依頼

EMV 3-D セキュアの運用における EC 加盟店からカード会社（イシューア）への個人情報の第三者提供に係る個人情報保護法上の義務履行のあり方等について取りまとめ、カード会社に対する推進の依頼を行った。

- 5) クレジットカード・セキュリティガイドライン記載の非対面取引における不正利用対策にかかる調査結果報告書のとりまとめ

第46回インフラ整備部会(10月16日開催)において、協議会の「クレジットカード・セキュリティガイドライン」において運用されている、高リスク商材取扱加盟店の根拠となる「不正犯に狙われやすい商材」及び不正顕在化加盟店の基準等の妥当性について調査結果を報告書としてとりまとめ、同協議会に報告した。

- 6) アクワイアラーベースの不正利用被害調査の実施

第46回インフラ整備部会(10月16日開催)において、加盟店におけるクレジットカードの不正利用被害額を把握するために実施してきた、アクワイアラーベースの調査結果について検証し、数値についての妥当性は確認されたが、対外公表については次年度継続検討とした。

- 7) クレジットカード・セキュリティガイドライン【2.0版】の公表及び説明動画配信

協議会本会議(第8回)が3月10日に開催され、クレジットカード・セキュリティガイドライン【2.0版】が取りまとめられたことから、3月11日に全会員及び関係団体等へ周知を行った。また、3月30日に協会一般ホームページに特設ページを開設し、クレジットカード・セキュリティガイドライン【2.0版】に関する説明動画を掲載し、全会員及び関係団体等に周知を行った。

- 8) 「資金決済業者等とクレジットカードとの連携に係る本人認証等セキュリティガイドライン」の策定

令和2年に発生した銀行口座を悪用した不正な現金引き出し事案を踏まえ、クレジットカードと連携して利用する決済サービスを悪用した不正事案の発生及び被害の拡大防止のため、クレジットカード業界として必要な取組み等をガイドラインに取りまとめ、公表し対象会員へ周知するよう経済産業省より要請された。当該要請を受け、第48回インフラ整備部会(令和3年3月24日開催)において、「資金決済業者等とクレジットカードとの連携に係る本人認証等セキュリティガイドライン」が取りまとめ、3月30日付で関係会員に周知を行った。

- 9) 周知啓発活動

(2)-②-4)セキュリティ対策に係る周知・啓発にて掲載

②クレジットカードのインフラ整備

1) 重要インフラ防護の対応

○重要インフラ専門調査会の活動

- ・第23回重要インフラ専門調査会（10月26日）に参加した。

○セプターカウンシル活動

- ・セプターカウンシル臨時総会（書面開催）
- ・セプターカウンシル総会第12回会合（書面開催）
- ・第61回セプターカウンシル運営委員会（9月17日）
- ・第48回情報収集WG（9月17日）
- ・第62回セプターカウンシル運営委員会（1月18日）
- ・第63回セプターカウンシル運営委員会（3月22日）

○クレジットセプターの活動

- ・内閣サイバーセキュリティセンター（NISC）からの情報提供を受け、構成員51社に対して43件の情報連携を行った。
- ・第26回クレジットセプター運営会議（10月8日）
緊急連絡先（夜間休日用）登録電話番号の疎通確認の実施方法について
- ・セプター訓練（9月30日～10月2日）
緊急連絡先（夜間休日用）登録電話番号の疎通確認の実施。（10月19日～23日）
- ・分野横断的演習への参加（12月8日）
- ・構成員のうち21社へ依頼している第6回リスクアセスメントを取りまとめ、NISCへ提出を行った。（1月29日）
- ・経済産業省からの指示により構成員51社に対して1件の情報連携を行った。

2) 東京オリパラ連絡会議の活動

新型コロナウイルスの感染拡大により、2020年東京オリンピック・パラリンピックが延期となったことから、令和2年3月に発出した「2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会期間中のクレジットカード決済関係事業者における取組みについて（2019日クレ協第専71号）」の案内の内容を一部変更した旨の周知を関係会員292社へ行った。

3) カード発行者識別番号(IIN)に基づくカード等発行状況確認の実施

協会は、アメリカ銀行協会(ABA)から、IINの付番に関する管理を付託されている。昨今世界各国でIIN申請の要望が高まり番号が枯渇する状況となったことから、当初6桁のIINを8桁とする決定がなされるとともに、ABAより未使用のIINの返却を要請されていた。そのため、協会では、過去に付番した企業にアンケートを実施、未使用分を確定し、付番していないIINと併せてABAに返却している。この対応において、過去付番したIINについて管理台帳のメンテナンスができていなかったことから、今年度以降、年に1回3月を目途に、付番した企業のIIN使用状況及び担当者等の確認を行うこととし、本確認を対象事業者31社に対して実施した。

③クレジットカード犯罪対策連絡協議会

1) 全国クレジットカード犯罪対策連絡協議会

全国クレジットカード犯罪対策連絡協議会の運営に事務局として協力し、総会（1回）、定例会（2回）、幹事会（6回）を書面にて開催した。

2) 地区クレジットカード犯罪対策連絡協議会

設置されている12地区において総会及び定例会を各1回開催した。

④クレジットカード情報セキュリティ緊急連絡分科会

クレジットカード情報が1万件以上流出した可能性がある2件の事案について、分科会員内で調査を行い、結果の情報共有を行った。

⑤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

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。

（【別表1参照】）

(2) 利用者、消費者向け広報・啓発の強化

①実態調査の実施

1) 消費者向け実態調査

消費者のクレジットの利用実態や意識、協会の実施している広報・啓発活動の評価や認知度などを把握するため、以下の調査を実施した。

ア) 若年層社会人向けアンケート調査

○若年層（社会人1～5年目）を対象にしたインターネットによるアンケート調査

- ・調査対象：男女約300名
- ・調査期間：5月8日～5月14日

イ) 大学生向けアンケート調査

○昨年度講師派遣で訪問した大学に在籍する学生を対象にした書面によるアンケート調査

- ・調査対象：下記大学の学生 375名
 - 立正大学 「現代社会と法Ⅱ」受講生（3年、4年）
 - 日本大学商学部 「特殊講義 金融サービス・ビジネス」受講生（2～4年生）
 - 流通科学大学 「特別講義 金融経済」受講生（2年生）
 - 明治大学国際日本学部 「特別講義A」受講生（1～4年生）

ウ) クレジットに関する消費者向け調査の実施

○一般消費者（18歳以上）を対象にしたインターネットによるアンケート調査

- ・調査対象：男女約5,000名（18歳～70歳代）
- ・調査期間：12月2日～12月7日

2) 会員向け実態調査

○正会員会社（信用購入あっせん事業者）を対象にしたアンケート調査

- ・調査対象：正会員会社（包括・個別信用購入あっせん業者）347社（回答213社）
 - ・調査期間：2020年12月4日～2021年1月12日
- 調査結果を取りまとめ、3月に会員専用ホームページに公表した。

② 広報・啓発活動

1) 若年者向けクレジットカード啓発

令和4年4月に実施される成年年齢引き下げを見据え、大学生や新社会人等の若年層を重点ターゲットに、クレジットカードだけでなく個別クレジットの利用に必要な知識や基礎的なルールについて、クレジットの正しい利用の促進を図ることを目的にWeb等の電子媒体を中心に啓発活動を実施し、成年年齢引き下げのタイミングに合わせ、3年間企画を継続することとしている。今年度は、新たに特設サイト『U25のためのクレジット検定』とWebバナー広告を制作し、公開に合わせてWeb広告を実施し、さらに、特設サイト訪問者が興味をもってサイトを見てもらえるようコンテンツのリニューアルを適宜行った。

また、全国の大学や消費生活センター、会員企業にポスターを案内し、追加申し込みの希望があった先に送付した。（約1,700か所）

〔スマートフォン版〕



〔Webバナー〕



〔ポスター〕



2) 消費者向け啓発物の配布

大学や高等学校、消費生活センター等の要望に応じて、以下のパンフレットを配布した。

- ・「ナオキとカナのクレジット青春メモリー」
- ・「クレジットのルール利用のポイント」
- ・「リボ払いの特徴と利用上の注意」



3) ターゲット別の広報・啓発の実施

主婦層向け（『オレンジページ 12/17号』）と高齢者層向け（『旅の手帖 12/10号』）にクレジットカードの利用上の留意点やメリットについての広告を掲載した。



4) セキュリティ対策に係る周知・啓発

クレジットカード取引セキュリティ対策協議会の「クレジットカード・セキュリティガイドライン」において、セキュリティ対策に係る周知・啓発が求められており、以下の周知活動を行った

a) 「フィッシング対策への取組み」に係る周知活動

協会一般ホームページにフィッシング詐欺の特徴や被害に遭わないための対策、または詐欺被害に遭ってしまった場合の対応方法等について、新たな傾向を追加するなど内容の一部を改訂した。また、Web 広告用の専用バナーを作成し、8月1日から8月31日まで、バナー広告を掲出した。



【掲載バナー】

b) 「ID・パスワードの使い回し防止」に係る周知活動

協会一般ホームページの「ID・パスワードの使い回しによる注意喚起ページ」について、消費者がID・パスワードを使い回さないようにするためにできることなど、内容をよりわかりやすくするために一部を改訂するとともに、Web バナーと動画広告を10月1日から10月30日まで実施した。

【掲載バナー】



【動画広告】



c) ICクレジットカード取引の推進等にかかる周知・啓発について

○Web（バナー・動画）広告の掲出

- ・掲載媒体：バナー：GDN（Google）、LINE 動画：GDN（Google）、YouTube
- ・実施期間：2月1日～2月28日

＜動画イメージ＞※既存動画を使用（2019年度作成）



d) IC対応加盟店の見える化の取組み

協会会員のカード会社からIC対応済み加盟店に働きかけ、希望のあった加盟店などに対し、IC対応デザイン等の媒体（POP）を提供した。4月から3月末までの申込みは、21社6,110部。

＜IC対応デザイン(大)＞



＜IC対応デザイン(中小)＞



＜IC取引啓発デザイン＞



③媒体等別の広報・啓発

1)新聞・雑誌による広報・啓発

新聞等への広告掲載は以下のとおり。

内 容	媒 体	掲 載 日
クレジットカード啓発	月刊消費者信用 5月号	5月1日
	月刊消費者信用 6月号	6月1日
ICクレジットカード取引の推進 (PIN 認知度向上)	日本経済新聞 朝刊	4月4日 7月20日
	毎日新聞 朝刊	8月7日、13日、22日、 27日、 12月13日
クレジットカードの利用明細確認	毎日新聞 朝刊	4月4日
	日本経済新聞 学生向け特別版	11月27日
EC取引における不正利用対策	日本経済新聞 STYLE	4月5日
	NIKKEI プラスワン	5月16日
	夕刊 文化面	5月29日
名刺広告	金融経済新聞	8月3日 1月1日
住所変更の届出手続き	毎日新聞 朝刊	9月4日
ID・パスワードの使い回し防止	毎日新聞 朝刊	9月8日 2月1日、9日、18日、 24日
	日本経済新聞 朝刊	10月5日
クレジットカードの正しい理解	キャンパス・スコープ(学生新聞)	10月1日
クレジットカード利用の注意 点	旅の手帖 (12/10号)	12月10日
	オレンジページ (12/17号)	12月17日

【日本経済新聞 10/5】

【毎日新聞 12/13】



○協会ホームページ（一般ページ）の閲覧数

(単位：件)

4月	5月	6月	7月	8月	9月	上期計	合計
180,480	188,787	217,581	248,849	206,628	227,819	1,270,144	2,686,497
10月	11月	12月	1月	2月	3月	下期計	
296,726	174,236	199,068	224,573	273,177	248,573	1,416,353	

○協会ホームページ（会員専用ページ）の閲覧数

（単位：件）

4月	5月	6月	7月	8月	9月	上期計	合計
-	-	-	20,192	28,179	33,204	81,575	348,957
10月	11月	12月	1月	2月	3月	下期計	
41,549	28,935	53,772	48,461	40,224	54,441	267,382	

※会員専用ページについては、2020年7月より閲覧数の集計を開始したため、4月から6月までの集計データなし。

2) 消費者信用関係団体と連携した多重債務防止に係る広報・啓発活動

11月に日本クレジットカード協会と共同でポスターを作成し、会員企業をはじめ全国の消費生活センター等に掲出依頼をするとともに、新聞2誌に広告を掲載した。

【ポスター】



【特設ページ】



【新聞広告】



3) 関係機関等との連携による広報

消費生活センター等消費者関係機関を訪問した。また、以下の当該機関が主催する市民講座、相談員研修等に講師を派遣した。

内容	講師派遣先	実施日
市民講座	スマホ・タブレットサークル「スマイル」※	9月1日
	刈谷市役所※	11月6日

※オンラインによる実施

④協会の事業成果の普及促進及び広報

[マスコミを通じての広報]

マスコミからの取材・問い合わせは合計で71件であった。また、期間中、33件のニュースリリースを行った。

[協会報]

協会報「PROGRESS」のVol. 43～46を発刊した。

(3) クレジット教育支援の充実

① クレジット教育支援活動の周知

協会が行っている学校へのクレジット教育支援活動の内容を記したパンフレット『クレジット教育支援活動のご案内』を作成し、6月と11月に全国の中学校と高等学校約16,000校に送付した。要請のあった中学校及び高等学校等に教材の提供、教員を対象とした勉強会の開催、教育関係機関への講師派遣を行った。

② クレジット教育に係る教材等の提供

生徒用及び教員用の教材を、学校等の教育関係機関からの希望に応じて無償配布している。なお、本年度は、約860件の申し込みを受け付け順次発送した。

[生徒用教材]

- ・クレジットカード見本
- ・カード利用伝票見本
- ・「くれじっと入門」
- ・「クレジットワークブック（生徒用）」

[教員用教材]

- ・「クレジットワークブック（先生用）」
- ・「クレジット教育実践の手引き」



[その他]

- ・中学生向けパワーポイント教材『「クレジットカード」ってどんなもの？～キャッシュレス時代の主役のカード～』※ダウンロード専用
- ・視聴覚教材「風の惑星～GALE～」
- ・「クレジットカード博士と学ぶクレジットカード入門」
- ・三者間契約ポスター



[新教材の制作・配布] (10月に協会一般ホームページで提供開始)

- ・高校生向けパワーポイント教材

『「クレジットカード」ってどんなもの？～キャッシュレス時代の主役のカード～』

※6月に作成した中学生向け新教材を元に、高校生向けの内容として「個別クレジット」

や令和4年4月に控えた「成年年齢引き下げ」と「若年者に見られるトラブル事例」などについても盛り込んでいる。

・「先生のためのクレジット教育読本」

※先生が、中学生及び高校生向けのパワーポイント教材を利用して授業するために、教材の内容の解説や参考知識をまとめている。



③教員を対象とした勉強会の開催

例年7、8月に開催している中学校及び高等学校の教員を対象とした「クレジットに関する勉強会」は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、集合方式での開催を見送り、オンライン形式での教員向け勉強会を11月と3月に実施した。

④教育関係機関などへの講師派遣等

大学、高等学校、中学校等からの要請に応じて、9ヶ所に講師を派遣した。なお、新型コロナウイルス感染拡大に伴う学校の休校措置や感染拡大防止の観点等から要請数が激減し、予定がキャンセルとなった依頼もあった。学校側と調整し、オンラインによる授業を実施した。

⑤新聞・教育機関誌による広報・啓発

クレジット教育支援に関する新聞等への広告掲載は以下のとおり。

媒体	掲載日
日本教育新聞	6月15、22日 11月9日、16日、
家庭部会報(全国高等学校家庭科教育振興会発行)	7月21日 1月22日

【日本教育新聞 6月22日、11月16日】

【家庭部会報 (第135号)】



(4) 資格・研修制度の実施

① 令和2年度の資格・研修・講座の実施状況

試験については例年通り実施したが、新型コロナウイルス感染拡大の影響から、受験者の判断により受験を見合わせた場合、次年度に受験も可能とする特例対応を行った。

資格・研修制度		実施時期		参加者数	合格者数 (括弧内は合格率)	
クレジット債権管理士	通信講座	6月～8月		896名	-	
	資格試験	10月22日・23日		1,247名	326名 (26.1%)	
	資格取得者 研修会	コロナの影響のため開 催せず			-	
クレカウンセラー (クレジット債権管理士上級)	通信講座	6月～7月		65名		
	第1次試験	9月18日		147名	16名 (10.9%)	
	第2次試験	11月26日・27日		33名	9名 (27.3%)	
	修了研修	2月19日		8名	-	
クレディッター (クレジット審査業務能力検 定 一般コース)	通信講座	8月～10月		2,252名	-	
	検定試験	1月14日・15日		1,817名	1,446名 (79.6%)	
シニアクレディッター (クレジット審査業務 能力検定上級コース)	通信講座	8月～10月		641名	-	
	検定試験	1月14日・15日		509名	170名 (33.4%)	
個人情報取扱主 任者認定制度	上期	通信講座	コロナの影響のため開 催せず	-	-	
		認定試験	コロナの影響のため 開催せず	-	-	
	下期	通信講座	9月～11月		4,952名	-
		認定試験	2月3日・4日・5日		4,043名	3,460名 (85.6%)
	フォロー研修		eラーニングによる開 催		308名	-
クレジットシステム基礎 通信講座		6月～12月 (毎月開講)		363名	-	
個人情報保護の基礎 (講座)		4月～10月 (個別企業開催含む)		123名	-	
クレジットの基礎 (講座)		4月～10月 (個別企業開催含む)		82名	-	
個別クレジットの基礎 (講座)		10月		20名	-	
クレジットカード実務の基礎 (講座)		10月		27名	-	
eラーニング「はじめてのクレ ジットビジネス」		4月から毎月開講		216名	-	

フォローアップ講座「個人情報保護法改正のポイント」	4月から毎月開講	31名	-
フォローアップ講座「改正個人情報保護法」	4月から毎月開講	1名	-

②CBT方式への移行

これまで集合方式で一斉に実施していた資格・検定試験の4試験（クレジット債権管理士認定制度、クレジット審査業務能力検定制度（ Krediyttar、シニア Krediyttar）、個人情報取扱主任者認定制度）については、自然災害リスク回避、受験者の受験機会の拡大、利便性を勘案し、令和3年度よりCBT（Computer Based Testing）方式による試験の実施に向けて準備を行い、令和3年6月より受付を開始する予定である。

(5)消費者相談等への対応（前掲1.（3）にまとめて掲載）

(6)クレジットに関する調査・研究等

①統計の整備

1)統計の編纂・公表

販売信用分野の市場規模把握を目的に「クレジットカードショッピング」「ショッピングクレジット」の信用供与額及び信用供与残高等について毎年1回統計数値を取りまとめており、各統計数値について、令和3年3月31日に公表を行った。（【別表2参照】）

2)クレジットカード発行枚数調査の実施

クレジットカードの普及動向を把握することを目的にクレジットカード発行枚数調査を実施し、令和2年11月30日に公表した。（【別表3参照】）

3)クレジットカード動態調査の実施

クレジットカード発行主要企業を対象に毎月「クレジットカード動態調査」を実施し、クレジットカードの月次信用供与額及び信用供与の契約件数を取りまとめて公表した。（【別表4参照】）

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を取扱う主要企業を対象に毎月「ショッピングクレジット動態調査」を実施し、ショッピングクレジットの月次信用供与額、信用供与残高及び信用供与の契約件数を取りまとめ公表した。（【別表5参照】）

②クレジット関連調査研究

1)キャッシュレス社会におけるクレジットビジネスのあり方に関する研究会について

キャッシュレスが推進される状況のなかで、消費者、加盟店、決済事業者等におけるキャッシュレスの課題を明らかにしたうえで、今後のクレジットビジネスのあり方について研究を行った。

2) キャッシュレス取引判例研究会について

クレジットやキャッシュレス決済の分野における判例の研究成果を充実させるとともに、クレジットビジネスの健全な発展に資するため、キャッシュレス取引分野における裁判例の動向の紹介及び個別裁判例の研究を行った。今期は、平成31年から令和2年3月までの裁判例の研究に加え、新規企画として、「海外法務事情」と「最新実務の動向」の研究も行った。

3) クレジットカード利用の新技术への対応

(一社) キャッシュレス推進協議会の活動に以下のとおり参加した。

【PJ20-1】ロードマップ2021 (プロジェクト)

(全体会)

- ・第1回 (5月7日、書面開催)
- ・第2回 (5月25日、書面開催)
- ・第3回 (6月3日、リモート開催)
- ・第4回 (12月11日、リモート開催)
- ・第5回 (1月28日、リモート開催)
- ・第6回 (3月29日、リモート開催)

(分科会)

- ・第1回① キャッシュレス普及に資する環境整備 (7月6日リモート開催)
- ・第1回② 新しい生活様式に沿ったキャッシュレスのあり方 (7月7日リモート開催)
- ・第2回分科会① キャッシュレス普及に資する環境整備 (12月1日、リモート開催)
- ・第2回分科会② 新しい生活様式に沿ったキャッシュレスのあり方 (12月4日、リモート開催)

(7) 会員ニーズを踏まえた会員サービスの充実

① 地区連絡会の開催

経済産業局等管轄地区に本社を置く正会員会社(信用購入あっせん業者等)を構成メンバーとして、協会の活動状況報告、地域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地区に設置し、平成23年度より継続して開催している。新型コロナウイルスの影響により、上期は開催を見合わせ、下期は書面にて開催した。

② 業務報告会の開催

平成22年度より首都圏以外の地方会員会社の役員の方々を対象に、行政動向や協会の活動報告、意見交換等を行うと同時に会員相互の交流を図ることを目的に、標記「業務報告会」を開催しており、例年であれば、経済産業省のご担当官を招き、業務報告会を開催していたが、新型コロナウイルス感染症に鑑みて、経済産業省 西川キャッシュレス推進室長の講演、事務局からの活動報告のWEB視聴用動画を収録し、2月5日に会員専用ホームページへ掲載を行った。

③ 会員専用ホームページ及びメール配信サービス

会員専用ホームページの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。(令和2年度延べ110件を配信)

(8) 反社会的勢力排除のための施策の推進

①CSRS I の運用状況

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運用している「CSRS I」は、3月末現在で379社が利用手続きをしており、令和2年度の累計で約3,549万件の照会（該当率0.008%）があった。

②CSRS II の運用状況

加盟店や委託先等の法人反社チェックのための業界共同データベースとして運用している「CSRS II」は、令和2年度の累計で約102万件の照会があった。

③確認済情報の共有・活用（反社ではない類似該当者の不利益防止対策）

CSRS I 及び II で使用する全国暴追センターからの入手情報には生年月日情報がないため、同名同姓で同時期に生まれた類似該当者が不利益を被ることが危惧される。

協会では、不利益発生の未然防止のため、平成27年4月から「データベース掲載者の生年月日との不一致が確認された日付（確認済情報）」を共有して該当精度の向上を図っている。令和2年度に1,499件の確認済情報をデータベースに登録した。

④反社DBに該当した場合の協会による全国暴追センターへの二次照会訪問代行の実施

CSRS のデータベースに該当した場合であってもそれ自体で反社であることを確定できるものではなく、案件によっては暴追センターへの生年月日による照会確認が必要となる。

協会では、会員の事務負担の軽減のため、照会事務を代行する制度（「二次照会訪問代行」）を実施しており、令和2年度に1,668件の確認を行った。

(9) イシューアにおけるアクワイアラーへの苦情連携の支援

包括信用購入あっせん業者が、クレジットカード番号等取扱契約締結事業者に対して、加盟店に関する苦情を通知する際、通知する加盟店契約会社を特定するための一助として、「苦情情報連携システム（IARS=Issuer Acquirer Relay System）」を構築し、令和元年6月より情報連携を開始した。本制度参加社数は3月末時点で、カード契約会社201社、加盟店契約会社17社、情報連携は延べ8,827件であり、そのうち、該当有りの件数は、1,963件であった。

(10) 関連法令改正等への対応

①割賦販売法関係の周知対応

1) 監督の基本方針の改正について

経済産業省より、4月30日付で割賦販売法（後払分野に基づく）監督の基本方針が改正された旨が通知されたため全会員へ改正の周知を行った。

2) 経済産業省による「割賦販売法（後払分野）に基づく監督の基本方針」及び「割賦販売法に基づく経済産業大臣の処分に係る審査基準等について」の改正について

経済産業省より、令和3年2月26日付で、標記監督の基本方針及び審査基準等の改正が公表されたことから、全会員へ周知を行った。

3) 「改正割賦販売法に関する説明会」の動画配信について

6月24日に公布された改正割賦販売法の施行に伴い、割賦販売法施行令・施行規則の改正政省令についても、改正割賦販売法とともに4月1日に施行されることから、経済産業省のご担当による説明会の動画を2回に分けて収録するとともに、会員専用ホームページにて動画配信及び資料掲載を行い、12月18日及び1月29日に全会員へ周知を行った。

4) 改正割賦販売法関連政省令の公布について

改正割賦販売法の施行に伴い、12月11日に割賦販売法施行令改正政令及び改正割賦販売法の施行期日政令が閣議決定され、また、12月16日に割賦販売法施行規則改正政令が公布されたことから、全会員へ周知を行った。

5) 改正割賦販売法の付帯決議に係る対応について

経済産業省より、令和3年1月20日付で、改正割賦販売法国会審議の過程で衆議院経済産業委員会、参議院経済産業委員会それぞれにおいて、事業者による利用者への効果的な情報提供に係る付帯決議がなされた旨の周知依頼があったことから、全会員へ周知を行った。

②自然災害関係の周知対応

自然災害による被災者の債務整理に関するガイドライン等について以下周知対応を行った。

	周知内容	対象	周知時期
1)	7月豪雨災害に対し、本ガイドラインの周知	全会員	7月7日
2)	7月豪雨災害を受け、犯罪収益移転防止法施行規則上の本人特定事項の確認方法等の一部特例措置の周知	全会員	7月14日
3)	台風14号災害に対し、本ガイドラインの周知	全会員	10月15日
4)	自然災害ガイドラインの新型コロナウイルス感染症適用特則追記、並びに個人版ガイドラインの統合について周知	全会員	10月23日
5)	本ガイドラインに係る新型コロナウイルス感染症に適用する場合の特則用チラシの活用に係る周知	全会員	11月6日
6)	本ガイドラインに係る新型コロナウイルス感染症に適用する場合の特則の再確認の周知	全会員	12月21日
7)	令和3年1月の大雪災害に対し、本ガイドラインの周知	全会員	1月13日
8)	本ガイドラインに係る登録支援専門家の委嘱依頼書の提出先・照会窓口の更新についての周知	関係 会員	1月15日

9)	栃木県足利市における大規模火災に対し、本ガイドラインの周知	全会員	3月3日
10)	新潟県糸魚川市における地滑り災害に対し、本ガイドラインの周知	全会員	3月11日

③その他関係法令等の周知対応

- 1) 「金融機関の防犯基準に基づく防犯対策の推進について（依頼）」の徹底のお願いについて
警察庁より、「金融機関の防犯基準」の改正に伴い、6月10日付で『「金融機関の防犯基準に基づく防犯対策の推進について（依頼）」の徹底のお願い』の周知要請を受けたことから、包括信用購入あっせん事業者等に周知を行った。
- 2) 第3回成年年齢引下げに伴う未成年者及び若年成人との契約等の実施把握のための調査について
経済産業省より、成年年齢引下げに伴う未成年者及び若年成人との契約等の調査依頼を受け、令和2年3月に行った調査の結果について、5月11日付で経済産業省に報告を行うとともに、調査回答会社318社へ調査結果の概要の報告を行った。
- 3) 「医療保険の被保険者等記号・番号等の告知要求制限について」の周知依頼について
経済産業省より、健康保険法等の改正により、令和2年10月1日から健康保険者番号及び被保険者等記号・番号を健康保険事業関連等の事務以外で取得を禁止する規定が設けられたことから、割賦販売法施行規則第118条第6号の指定信用情報機関に提供すべき事項から削除する改正を行う予定であることの周知依頼があり、8月19日に包括信用購入あっせん事業者等に対し周知を行った。
- 4) 「消費者安全法第38条第2項の規定に基づく情報提供等について」周知依頼について
消費者庁より、8月5日付で「消費者安全法第38条第2項の規定に基づく情報提供等について」の周知依頼があり、全会員へ周知を行った。
- 5) 「令和3年度税制改正大綱」における中小事業者等の貸倒引当金の特例見直しについて
包括信用購入あっせん業、個別信用購入あっせん業、割賦販売業は、一般的に無担保、無保証で行われることが多く、貸倒れリスクが高いことから、法人税法（本則）では、一定のクレジット債権のうち、貸倒れによる損失が見込まれるものを、法人税額の算出上、損金の額に算入することができる旨を規定している（自社の過去3年の貸倒実績（貸倒率）を基に算出した率分の損金算入が可能）。
一方、租税特別措置法の「中小企業等、中小連結法人等の貸倒引当金の特例」では、資本金1億円以下の事業者に対して、貸倒事業者のデータの把握、当該データに基づく貸倒率の計算に要する事務コスト削減を目的に、法定繰入率（定率1.3%）での損金算入を認める制度が措置されている。12月10日に公表された令和3年度税制改正大綱では、上記で示した「法定繰入率（定率1.3%）」の数值が「0.7%」に引き下げる旨が示されたことから、全会員へ周知を行った。

6) 犯罪収益移転防止法施行令の改正について

2月17日に、取引時確認を行う必要がない特定事業者が他の特定事業者に委託として行う取引として、クレジットカード等の公布又は付与を内容とする契約の締結を追加することとした犯罪収益移転防止法施行令の改正政令が公布されたことから、全会員へ周知を行った。

7) 日本国旅券の仕様変更に伴う本人確認書類としての取扱いについて

経済産業省より、日本国旅券の仕様変更（従来の日本国旅券にあった「所持人記入欄」が削除され「事故の場合の連絡先」の欄名が「緊急連絡先」に変更）に伴う本人確認書類としての取扱いについて、「旅券等」については、犯罪収益移転防止法施行規則第6条第1項第2号により、当該顧客等の住居の記載があることは要件となっていないことから、変更後も従来の日本国旅券と同様に、本人確認書類として認められるが、他の書類により現在の住所等を確認する必要がある旨の周知依頼があったことから、全会員へ周知を行った。

④パブリックコメントへの対応

1) 健康保険法施行規則等の改正（案）に対する意見募集について

厚生労働省より意見募集が開始されたことから、法務部会で意見を取りまとめ、同省に8月7日付けで意見を提出した。

2) 割賦販売法施行令・施行規則の改正案に対する意見募集について

経済産業省より割賦販売法施行令・施行規則の改正案について10月16日に意見募集が開始されたことから、法務部会にて検討し意見提出を行った。当該意見提出においては、加盟店調査に関する記録保存の考え方について意見を提出し、当該考え方にて条文の修正がなされた。なお、意見募集結果について全会員へ周知を行った。

3) 「割賦販売法（後払分野）に基づく監督の基本方針」及び「割賦販売法に基づく経済産業大臣の処分に係る審査基準等について」に対する意見募集について

経済産業省より、12月11日付で「割賦販売法（後払分野）に基づく監督の基本方針」及び「割賦販売法に基づく経済産業大臣の処分に係る審査基準等について」に対する意見募集がなされたことから、法務部会にて検討し意見提出を行った。当該意見提出においては、支払可能見込額調査の認定制度について、上限延滞率の考え方について運用実態を踏まえ適切に見直していただきたい旨の意見を提出した。その結果、将来的に実態に即しない場合は適切に見直しを行う旨の回答を得た。なお、意見募集結果について全会員へ周知を行った。

(11) 新規入会会員の促進等

新規にアクワイアリング事業（クレジットカード番号等取扱契約締結事業者）に参入予定の法人等に対し、各地の経済産業局との情報連携を行い協会への入会促進活動を行った。

(12) テーマ別、業態別研究部会・懇談会の実施

新型コロナウイルス感染拡大の影響から、上期は中止し、下期から実施した。

部会名	開催	主な検討テーマ等
法務研究部会	4回	<ul style="list-style-type: none"> ① 改正個人情報保護法の概要・留意点 ～クレジット会社への影響～ ② クレジットカード業マネロンガイドラインの事業者における実践 ～特定事業者作成書面の具体的見直しのポイントも交えて～ ③ 新型コロナウイルス影響下の危機管理と法務対応（緊急事態宣言解除から半年経過を踏まえて） ④ 割賦販売法の改正内容と改正対応の留意点（WEB 配信）
調査・回収研究部会	1回	<ul style="list-style-type: none"> ① 犯罪収益移転防止法の基本と実務的対応の留意点
システム研究部会	5回	<ul style="list-style-type: none"> ① 新型ブロックチェーン技術による小額決済をカバーしたキャッシュレス化の実現※ ② デジタル技術を駆使したオフィスの3密対策 ③ テレワーク時代の社内データ・情報システム管理の重要ポイント ～法的観点・情報システムの視点とともに～ ④ PCI DSS によるセキュリティ強化維持の重要論点 ⑤ 改正割賦販売法の内容と個社対応時の留意点（WEB 配信）
カードマーケティング研究部会	5回	<ul style="list-style-type: none"> ① クレジットカード事業における顧客ロイヤルティ指標を活用したカスタマーエクスペリエンスマネジメント及びコード決済サービスの利用状況から考察するマーケティング手法※ ② データから有効な施策を見つける「キーエンス流データ活用術」 ～クレジットカード業界での活用事例～ ③ オンラインでの顧客体験のつくり方～いま作るべき金融業界での顧客体験とは～ ④ 顧客体験を向上させるクレジットカードの役割とは？ ～市場動向とデータ分析から読み解くクレジットカード業界の未来～ ⑤ 統合顧客データベースを活用したクレジットカードマーケティングの高度化・効率化のポイント
カード取引対応研究部会	6回	<ul style="list-style-type: none"> ① 2019年度の活動報告案について ② 2020年度の活動計画案について ③ 2020年度の下期の活動計画案について ④ 2020年度下期の会議形式案について ⑤ 最近のカード犯罪状況についての情報交換（9月分） ⑥ 各社セキュリティ部門のKPI設定について、プレミアムカードの不正対応について、直近の業務体制について ⑦ 最近のカード犯罪の状況について（10月分） ⑧ CPP懸念先に関する情報提供（報告） ⑨ 3Dセキュアならびにリスクベース認証の運用について ⑩ 最近のカード犯罪の状況について（11月分）

		⑪ CPP 懸念先に関する情報提供（報告） ⑫ フィッシングサイトへの情報入力を原因とした不正被害について
カードセキュリティ研究部会	4 回	① クレジットカード犯罪対応の基礎および直近のカード犯罪傾向 ② ダークウェブの現状とサイバー空間における不正利用防止対策 ③ クレジットカード犯罪と関係法規の基礎（WEB 配信） ④ クレジットカード会社における犯人検挙のための社内体制および取締当局との連携について
消費者対応研究部会	1 回	① 民法改正とクレジット業務

(13) 新型コロナウイルス感染症拡大防止への対応

① 「新型コロナウイルス感染症」に係る事業継続体制構築の周知依頼について

経済産業省より、4月1日付で国の重要インフラであるクレジット事業について、緊急事態発生時を想定した事業継続体制構築の周知要請があり、全会員へ周知を行った。

② 「新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針」を踏まえた事業継続に係る留意事項の要請について

経済産業省より、4月7日付で「新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針」を踏まえた事業継続に係る留意事項の周知要請があり、全会員へ周知を行った。

③ 「クレジット事業者における新型コロナウイルス感染症拡大予防ガイドライン」について

クレジット事業者が、本部や営業所等において、お客様及び従業員等の感染予防に努めつつ業務を継続するための基本的な考え方や参考とすべき取組み等についてガイドラインとして5月25日付で策定し、全会員へ周知を行った。

その後、経済産業省より7月22日付で「新型コロナウイルス感染症の感染防止対策の留意点について（事務連絡）」が示され、イベント時における基本的な感染防止策及び飛沫防止用のシートに係る火災予防上の留意事項について情報提供されたこと等を踏まえ、飛沫防止用のシート等については燃えにくい素材（難燃性、不燃性、防災製品など）を使用すること等を盛り込む内容を追記し、全会員へ周知を行った。

また、経済産業省より「従業員の感染予防・健康管理」等、内閣官房新型コロナウイルス感染症対策推進室（コロナ対策室）が策定する「チェックリスト」を参考に、協会ガイドラインに記載の無い事項について追記し、更に協会訂正後の協会ガイドラインに基づくチェックシートを作成し、会員において活用するよう要請がなされたことから、当該内容を踏まえガイドラインを修正し、3月31日付で全会員へ周知した。

(14) 経済産業省主催会議への参加

① 「キャッシュレス決済の中小店舗への更なる普及促進に向けた環境整備検討会」について

経済産業省において、ポイント還元事業の総括及びキャッシュレス決済の中小店舗への更なる普及促進に向けた課題や方策の検討を目的として開催された「キャッシュレス決済の中小店舗への更なる普及促進に向けた環境整備検討会」にオブザーバーとして都合5回出席をした。

開催の状況は以下のとおり。

- ・第1回検討会（オンライン開催）（6月10日）
- ・第2回検討会（オンライン開催）（6月23日）
- ・第3回検討会（オンライン開催）（9月4日）
- ・第4回検討会（オンライン開催）（11月17日）
- ・第5回検討会（オンライン開催）（1月26日）

検討会の検討結果として公表された「決済事業者の中小店舗向け開示ガイドライン」（6月26日）及び中間整理（2月10日）について全会員へ周知を行った。

②「地域におけるキャッシュレス導入支援事業（災害時のキャッシュレス決済実証・調査事業）検討会」について

経済産業省において、災害時におけるキャッシュレス決済の課題や方策の検討を目的として開催された「地域におけるキャッシュレス導入支援事業（災害時のキャッシュレス決済実証・調査事業）検討会」及び下部組織のクレジットカード分科会にオブザーバーとして出席をした。

親会	クレジットカード分科会
第1回親会（8月6日）	第1回分科会（8月27日）
第2回親会（9月24日）	第2回分科会（9月10日）
第3回親会（11月13日）	第3回分科会（10月15日）
第4回親会（2月3日）	第4回分科会（10月29日）
第5回親会（3月3日）	第5回分科会（1月19日）
	第6回分科会（2月18日）

※すべてオンライン開催

検討会の報告書が3月31日に公表されたことから、全会員へ周知を行った。

4. その他

(1) 事務局体制の充実強化

4月から事務局組織の再編を行った。

働き方改革関連法等に対応するため就業規則等各種規則の見直しを行い、令和3年1月及び4月に順次施行することとした。また、退職者の補充と将来的な職員体制の充実を目的に、新規職員の採用を行った。

(2) 日本クレジットカウンセリング協会の活動支援

多重債務者の相談・カウンセリングを行う（公財）日本クレジットカウンセリング協会に対し、賛助会費として、8,100万円を拠出し、活動支援を行った。

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12回定時総会		6月3日	① 第1号議案 令和元年度事業報告及び収支決算の件 (1) 令和元年度事業報告 (2) 令和元年度収支決算 ② 第2号議案 役員の一部改選の件
理事会	第67回 (書面決議)	5月18日 (決議日)	① 令和元年度事業報告及び収支決算報告について ② 新規入会会員等について ③ 役員の交代及び副会長等の選任について ④ 各委員会の一部委員の選任について
	第68回	9月29日	① 新規入会会員等について ② 自主規制規則等の改正について ③ 個人情報保護推進委員会の委員変更について
	第69回	11月25日	① 新規入会会員等について ② 事務局内各種規則の改正について
	第70回	1月8日	① 自主規制規則の一部改正について ② 加盟店情報交換制度利用料金の改定について ③ 定款第12条に基づく会員の処分について
	第71回	3月26日	① 新規入会会員等について ② 令和3年度事業計画案及び収支予算案について ③ 第13回定時総会の開催について ④ 会員規則の一部改正について ⑤ 就業規則等の一部改正について ⑥ 加盟店情報交換制度運営規則の改正について ⑦ 各委員会の委員の選任について
委員会	総務委員会	4回開催 (内1回書面)	① 2019年度事業報告及び収支決算報告について ② 新規入会会員等について ③ 各部会の部会員変更について ④ 事務局内各種規則の改正について ⑤ 副委員長の互選について ⑥ 令和3年度事業計画(案)及び収支予算(案)について ⑦ 第13回定時総会の開催について ⑧ 会員規則の一部改正について ⑨ 就業規則等の一部改正について ⑩ 信用情報部会の廃止(法務部会への機能移管)について ⑪ 各部会の部会員の選任について
	自主規制委員会	4回開催 (内2回書面)	① 自主規制委員会に設置する専門部会の委員の変更について ② 割賦販売法・自主ルール研修の新制度案について ③ 令和2年度法令等遵守状況調査の実施計画案について ④ 自主規制規則等の一部改正について ⑤ 加盟店情報交換制度利用料金の改定について ⑥ 割賦販売法に基づく業務改善命令が出された会員に対する措置について ⑦ 自主規制委員会に設置する専門部会細則の一部改正について

		⑧ 令和3年法令遵守状況調査の実施計画案について ⑨ 自主規制委員会に設置する専門部会の委員選任について
個人情報保護推進委員会	2回開催 (内1回書面)	① 個人情報保護推進委員会に設置する部会委員の選任について ② 令和3年度 認定個人情報保護団体としての活動計画(案)について ③ 令和2年度 認定個人情報保護団体としての活動状況について
審査委員会	2回開催	① 割賦販売法に基づく業務改善命令が出された会員に対する措置について ② 割賦販売法に基づく業務改善命令が出された会員に対する特別調査等の実施について ③ 実地調査未実施先に対する行政処分があった場合の対応について
組織・業務効率化委員会	3回開催	① 2020年度組織業務・効率化委員会の中間報告について ② 2020年度事業執行状況等について ③ 2020年度組織・業務効率化委員会報告書の取りまとめについて

【部会報告】

部会名	開催	主な検討テーマ等
総務企画部会	4回	① 2019年度事業報告及び収支決算報告について ② 新規入会会員等について ③ 事務局内各種規則の改正について ④ 令和3年度事業計画(案)及び収支予算(案)について ⑤ 第13回定時総会の開催について ⑥ 会員規則の一部改正について ⑦ 就業規則等の一部改正について
法務部会	8回	① 省令改正に向けた会員意見のとりまとめについて ② 法務部会の検討状況と今後の対応について(全体論点整理) ③ 個別具体論点の意見交換について ④ 情報提供義務の見直し(条件表示・開示受領契約の情報提供)に関する意見交換結果に基づく更なる論点について ⑤ 利用者支払可能見込額調査の算定に係る個別具体論点の検討について ⑥ 認定包括信用購入あっせん業者に係る確認事項について ⑦ 改正省令案について ⑧ 改正省令案に対する意見提出等について ⑨ パブリックコメントへの意見提出について ⑩ 包括信用購入あっせん業者の認定制度について
地方事業者部会	1回	① 経済産業省講演 「最近のクレジット業界に対する経済産業省の取組みについて」 キャッシュレス推進室 狩野室長補佐

		<p>商取引監督課 中村課長補佐</p> <p>② 地方事業者部会の委員の変更について</p> <p>③ 各社における新型コロナウイルス感染症への対応について意見交換</p>
インフラ整備部会	3回	<p>① クレジットカード・セキュリティガイドラインにおける非対面取引の不正利用対策にかかる調査結果報告書（案）について</p> <p>② アクワイアラーベース不正利用被害調査結果の公開の是非等について</p> <p>③ 「金融機関、資金決済業者とクレジットカードとの連携に係る本人認証等セキュリティガイドライン(仮称)」策定について</p> <p>④ クレジット取引セキュリティ対策協議会の活動について（報告事項）</p> <p>⑤ 資金決済業者等とクレジットカードとの連携に係る本人認証等セキュリティガイドライン案について（審議事項）</p>
調査統計部会	3回	<p>① 2020年クレジットカード発行枚数調査の実施について</p> <p>② 2020年クレジットカード発行枚数調査 集計結果について</p> <p>③ クレジットカードに関する新たな統計調査について</p> <p>④ 2020年 年次統計数値について</p>
人材育成部会	4回	<p>① 新型コロナウイルスの感染懸念に伴う各資格・検定制度の実施判断に係る各分科会への委任について</p> <p>② 人材育成部会に設置する分科会における委員の選任について</p> <p>③ 令和3年度以降の資格検定試験制度の実施方法について</p> <p>(1) CBT方式等実施方法の変更について</p> <p>(2) 細則・内規の改正案について</p> <p>④ 令和3年度資格・検定・研修制度の実施について</p> <p>⑤ 分科会委員の交代等について</p> <p>⑥ 令和3年度割賦販売法・自主ルール研修について</p> <p>(1) 令和3年度割賦販売法・自主ルール研修実施計画について</p> <p>(2) 細則・内規の改正について</p>
広報・啓発部会	1回	① 2021年度消費者向け広報・啓発活動の予定について
消費者部会	1回	① 2019年度消費者相談報告書について
企画調整部会	3回	<p>① 割賦販売法・自主ルール研修の新制度案について</p> <p>② 令和2年度法令等遵守状況調査の実施計画案について</p> <p>③ 自主規制規則等の一部改正について</p> <p>④ 部会長の互選について</p> <p>⑤ 加盟店情報交換制度利用料金の改定について</p> <p>⑥ 令和3年法令等遵守状況調査の実施計画案について</p>
加盟店部会	3回	<p>① JDM利用料金見直しの方向性について</p> <p>② JDM利用料金の具体案について</p> <p>③ 加盟店情報交換制度運営規則・細則の一部改正について</p>
カード部会	6回	① クレジットカード番号等取扱契約締結事業者の加盟店調査等におけるセキ

		<p>ユリティ対策基準に関する運用指針の一部改正について</p> <p>② 自主規制規則改正の全体像について</p> <p>③ 包括信用購入あっせんに係る自主規制細則・運用指針・モデル社内規定の改正について</p> <p>④ クレジットカード番号等の適切な管理及びクレジットカード番号等取扱契約締結事業者による加盟店調査等に係る自主規制規則の改正について</p> <p>⑤ クレジットカード番号等適切な管理等に係る自主規制規則に関する運用指針・モデル社内規定の改正について</p>
個品部会	2回	<p>① 個別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</p> <p>② 個別信用購入あっせんに係る自主規制細則・モデル社内規定の一部改正について</p>
調査部会	2回	<p>① 令和2年度書面調査の内容について</p> <p>② 令和3年法令等遵守状況調査の実施計画案について</p>
個人情報保護企画部会	1回	<p>① 令和3年度 認定個人情報保護団体としての活動計画(案)について</p> <p>② 令和2年度 認定個人情報保護団体としての活動状況について</p>
個人情報保護専門部会	5回	<p>① 個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン(通則編)の改正に伴う個人情報保護指針の改正について</p> <p>② 改正個人情報保護法への対応について</p> <p>③ 個人情報保護委員会との意見交換結果および今後の対応の方向性について</p> <p>④ 「個人情報の保護に関する法令施行令及び個人情報保護委員会事務局組織令の一部を改正する政令(案)」及び「個人情報の保護に関する法律施行規則の一部を改正する規則(案)」に関する意見募集対応について</p> <p>⑤ 令和3年度認定個人情報保護団体としての活動計画および令和2年度活動状況について</p> <p>⑥ 改正法対応に関する各社状況の確認結果を受けた今後の対応の方向性(案)について</p> <p>⑦ 今後の指針改正に関する検討スケジュールについて</p>
信用情報部会	1回	<p>① 部会長の互選について</p> <p>② 信用情報部会の廃止及び法務部会への所管業務移管について</p> <p>③ 信用情報の誤提供事案に係る住所変更手続きに関するクレジット業界統一広報・啓発活動の今後の対応について</p>