

令和6年度(2024年度)事業計画

I. 2024年度の事業計画の策定にあたって

個人消費は、昨年5月に新型コロナウイルス感染症の感染症法上の分類が「5類」に引き下げられたこともあり、小売や旅行、イベントといったレジャー産業、外食産業において回復してきている。他方、資源価格や穀物価格など円安によってもたらされた価格の高騰などの影響は、消費の動向にも一定の影響を与え続けている。

当協会の2023年のクレジットカード及びショッピングクレジット動態調査でも、カード分野は多くの月で前年同月比10%以上の伸び率が続き、個別クレジットについても前年同月比プラスが続き、特に自動車は、半導体不足等の解消が見えてきたこともあり、前年同月比で20%を超える月も多く見られるなど、堅調な動きを見せている。

キャッシュレス全体で、2022年111兆円と初めて100兆円を超え、キャッシュレス比率も36%となり、政府の目標である2025年40%達成も目前となってきている。

このように、キャッシュレス決済が、消費者の日常生活の中に定着してきている中で、その中核を占めるクレジットカード業界に求められる社会的な使命も増してきている。具体的には、割賦販売法や個人情報保護法をはじめとした関係法令の遵守、若年層を中心とした消費者教育の推進、そして、クレジットカードのセキュリティ対策の推進などであり、特にセキュリティ対策は、クレジットカードの不正利用被害額が、2023年に500億円を超える状況下で、その対策の推進・強化が急務となっている。

これらの課題に対し、当協会は、中期業務運営方針（2023年度～2025年度）に基づき業務を推進している。

2024年度は、中期業務運営方針の2年目となる。引き続き、本運営方針に基づき、直面する課題やニーズの解決等に向けた取り組むべき施策をまとめ、その遂行にあたって効果的な取組を実現するために組織一丸となって対応していく。

II. 事業計画

1. クレジット取引に係る国民・社会からの信頼の確保

(1) 割賦販売法・自主ルールの遵守のための円滑かつ着実な取組の実施

遵守状況調査と自主ルール研修を相互に補完する事業として実施することにより、会員の法令等に対する理解促進と法令等遵守体制の向上に資する取組を行う。また、遵守状況調査で多く見られた指摘事項等について、FAQ等の随時見直しを図るなど適宜情報発信を行う。

(2) 個人情報保護法の改正（3年ごと見直し）に対応した円滑かつ着実な取組の実施

① 3年ごとの見直しに係る円滑な対応

2024年度は、改正個人情報保護法の施行から既に1年半以上が経過し、情報通信技術

の進展が著しいこと等の社会・経済情勢の変化を踏まえた「いわゆる 3 年ごとの見直し規定」に関連し、個人情報保護委員会等の行政機関や関係団体等と連携を図りつつ、法令の見直し等の動向を把握し、対象事業者に必要な情報を周知する。

また、令和 6 年 4 月改正版の個人情報保護指針等について、継続して対象事業者に改正内容の周知を行う。

② 個人情報の取扱いに関する取組状況調査結果を踏まえた取組

2023 年度に実施した個人情報の取扱いに関する取組状況調査を踏まえ、「個人情報取扱主任者制度」への参加促進の取組を検討する。

また、個人情報保護指針等の実効性を確保するため、対象事業者の要請に基づく研修を実施する。

③ 個人情報保護に関する研修の実施

認定個人情報保護団体が行う教育・研修として、個人情報の適正な取扱い確保のための「個人情報取扱主任者制度」等を実施する。

(3) 法令等遵守に向けた積極的な周知・啓発等

① 自主ルールに基づく効果的な遵守状況調査の実施

書面調査は年 1 回、実地調査は年間 70 社程度実施する。実地調査については、引き続き調査未実施の会員及び前回調査から期間の空いた会員を中心に実施するとともに、調査結果に基づく実効性のある改善を図るため、調査後のフォローについても強化を図る。なお、効果的な遵守状況調査の実施の観点から、適宜行政との連携を行う。

② 割賦販売法・自主ルール研修等の充実

割賦販売法・自主ルールの理解をより深めるための研修を実施する。実施にあたっては、現状の研修体系を基本とし、遵守状況調査の指摘傾向など、これまでに顕在化した具体的な事例等を盛り込み、会員の実務に関連付けた研修を実施する。

③ 新規入会会員に対する割賦販売法・自主ルールの理解促進に向けた取組の実施

新たに入会する割賦販売法登録事業者に対しては、社内規則の内容について必要に応じ適宜アドバイスを実施する。とりわけクレジットカード番号等取扱契約締結事業者及び個別信用購入あっせん業者に対する法令等の理解を促すための説明について強化を図る。

(4) 各種制度等の安定運用等

① 適切かつ着実な制度の運用

1) 加盟店情報交換制度 (JDM)

制度の安定運用を図るとともに、利便性向上に向けたシステム改修完了を踏まえ、リニューアルした JDM システムの利用方法を会員へ周知する。また、OS のサポート終了 (2025 年 10 月 14 日サポート終了) に伴う windows11 対応に向けたシステム改修を行う。

2) クレジット保安照合サービス (CSRS I、II)

制度の安定運用を図るとともに、会員の負担軽減の観点からの会員実務のサポートを図るほか、行政機関等の外部関係機関 (全国暴力追放運動推進センター等) との情報連

携の充実を図る。

なお、CSRS IIについては、JDM システムを利用していることから、上記 1) で示したリニューアルしたシステムの周知及び OS サポート終了に係るシステム改修を行う。

3) 苦情情報連携制度 (IARS)

制度の安定運用を図るとともに、会員の利用状況等を踏まえつつ、効率的な運用促進を図る。

上記 1) ~3) の制度の運用において、遵守状況調査にて指摘が散見される事例や誤解が多い運用ルールについては、適宜情報発信 (FAQ 等の随時見直しなど) を行うとともに、適正な運用推進のため取扱マニュアルについても適宜見直しを行う。

② 漏えい事案に係る情報連携

1) 大規模なカード情報流出への対応

大規模なクレジットカード情報流出事案に対し迅速に対応するとともに、消費者の不安払拭のための対応策を講ずる。

2) 個人データ等の漏えい等事案への対応

「法令に基づく行政への報告」及び「個人データの漏えい等報告に関する実務手順」に基づく報告受付対応を行い、行政機関への定期的な報告を行う。

また、対象事業者に対し、漏えい事案発生に伴う行政機関への報告、本人への通知や再発防止策等に関して適切なアドバイスを行う。さらに、集計・分析結果や具体的な事例をレポートにより会員に発信する。

(5) 関係法令等の改正に係る効果的な対応

割賦販売法をはじめ、クレジットに関連する法令の改正等に対し、適切な対応を図る。

今後進展していくデジタル化、キャッシュレス化に関連し、決済の領域を超えた政策検討等の動向も踏まえ、業界に関連する情報を継続的に収集し、適宜必要に応じた対応を図る。

2. 安全・安心な利用環境の整備

(1) 不正利用等防止に向けた実効性の高い取組

① クレジットカード番号等の漏えい防止に向けた取組

EC サイトにおけるシステムの脆弱性を狙った漏えい事案の増加等を踏まえ、EC 加盟店に対するセキュリティ対策の強化に向けた取組を行う。

② クレジットカードの不正利用防止に向けた取組

対面取引においては、継続して IC 取引徹底に向けた各種対応を図るとともに、非対面取引においては、EMV3-D セキュアの普及と動的パスワードへの移行など高度な本人認証を中心とした効果的な対策を計画的に推進する。

③ クレジットの安全・安心な利用に関する周知

関係省庁・団体と連携しつつ、フィッシング被害防止対応を図るとともに、対面取引においては IC 取引に必須の PIN に関する周知と徹底、非対面取引においては ID/パスワードの使いまわし防止、ワンタイムパスワード等動的パスワードの推進など、消費者に対するセキュリティ対策の周知・啓発を行う。

④ 犯罪の抑止に向けた取組

取締当局等と適切な連携強化を図り、犯罪防止及び検挙に向けた取組を行う。特に非対面取引における不正利用防止に向け、サイバー犯罪に対応する部局との連携強化に取り組む。

(2)「署名の任意化」「PIN バイパス廃止」に向けた対応

対面取引においては、2025 年 3 月までに「署名の任意化」「PIN バイパス廃止」への移行が予定されていることから、継続して利用者及び加盟店に対する周知・啓発等、円滑な移行に資する取組を行う。

(3)クレジットカード・セキュリティガイドラインの見直し等

クレジット取引セキュリティ対策協議会におけるセキュリティ対策強化に向けた検討結果について、関係事業者が取組むべき事項と割賦販売法上の実務指針の観点から、「クレジットカード・セキュリティガイドライン」について必要な見直しを行う。

(4)重要インフラ防護への対応

内閣サイバーセキュリティセンター等の関係省庁等と連携し、国の重要インフラ防護に取り組むとともに、同センターが主催する演習等に対しクレジット CEPTOAR として積極的に取り組む。

また、クレジット CEPTOAR 運営事務局として、クレジットセプターにおける情報セキュリティガイドラインに基づく対応が適切に図れるよう、適宜訓練等の実施を行うほか、セプターカウンシルの構成員として横断的な情報共有を実施する。

(5)セキュリティ対策の強化に向けた体制強化

2022 年度に実施された「クレジットカード決済システムのセキュリティ対策強化検討会」報告書において求められた不正利用防止に向けたセキュリティ対策強化について、協会として情報漏えい・不正利用に係る原因分析・問題点や課題等の把握などについて体制の強化を図り、関係省庁・業界等との連携強化を図る。

3. クレジット利用に対する正しい理解の促進と適切な情報発信

(1)実態把握に係る調査の充実と情報発信

① クレジット統計調査の実施と情報発信等

クレジット産業の実態把握のため、引き続きクレジットカード、ショッピングクレジットにおける年次及び月次統計調査等の円滑な実施・公表を行う。また、必要に応じ新たな統計調査の実施や既存調査の見直し等を行う。

② 広報・啓発活動に係る実態把握の充実

より効果的・効率的な広報・啓発活動を展開すべく、対象者の絞込みを行い、当該対象者に効果的な方法等の選定するため、必要に応じて実態把握調査を実施するなど、より効果が期待できる取組を行う。

(2) クレジットの利用に対する国民の理解促進に向けた広報・啓発

① 若年者のクレジット教育支援の充実

若年層に直接アプローチをすべく、若年層に直接届くチャネル等を有効に活用し、協会ホームページへの誘導強化を図るとともに、若年層向け特設サイトの刷新及びコンテンツの充実を図る。

また、クレジット教育教材についても適宜アップデートを図りつつ、学校への出張授業や教員研修会等、講師派遣要請について積極的な対応を図る。

② クレジットカードセキュリティ対策に係る広報・啓発（再掲）

関係省庁・団体と連携しつつ、フィッシング被害防止対応を図るとともに、対面取引においては IC 取引に必須の PIN に関する周知と徹底、非対面取引においては ID/パスワードの使いまわし防止、ワンタイムパスワード等動的パスワードの推進など、消費者に対するセキュリティ対策の周知・啓発を行う。

③ 「署名の任意化」「PIN バイパスの廃止」に向けた対応（再掲）

対面取引においては、2025 年 3 月までに「署名の任意化」「PIN バイパス廃止」への移行が予定されていることから、継続して利用者及び加盟店に対する周知・啓発等、円滑な移行に資する取組を行う。

④ 時機を捉えた広報・啓発

フィッシング詐欺をはじめとした不正利用被害は、インターネット通販等、非対面取引で発生していることを踏まえ、引き続き、WEB バナー主体の啓発広告を出稿し、協会ホームページ内コンテンツへの誘導を行う。また、誘導先コンテンツは、新規に作成するセキュリティ特設サイトとし、消費者被害の実情に基づきタイムリーな内容（案件によりさらに新規作成）を掲載する。

(3) 消費者等からの相談等に対する丁寧かつ効果的な取組の実施

消費者等から寄せられるクレジット及び個人情報取扱いに関する相談・苦情等に対し、申出者の真意把握に努め、適切に対応するための対応品質向上を図る。

また、多く寄せられる相談等に対しては、WEB に掲載している Q&A 等を有効に活用するなど早期自己解決を促すための取組を行う。

(4) 各種研究部会を通じた会員業務の支援、会員間の情報交流等の充実

会員が必要とする知識や情報が得られるテーマの選定や、効果的な会議運営を目的として必要に応じた開催方式を採用するなどにより、各種研究部会を実施する。

(5) 会員企業の人材育成等の支援

各種資格検定制度について、時宜にかなった内容を盛り込み継続実施する。実施方法については、受験者の受験機会の拡大・利便性を目的に導入した CBT（Computer Based

Testing) 方式にて実施することとする。なお、利便性向上施策として、受講者管理システムの見直しについて引き続き検討を行う。

(6) クレジット関連の調査研究

クレジットビジネスの健全な発展に資することを目的に、法令等様々な観点から有識者による研究を行う。

また、中・長期的に参考になるような「海外法務事情」の紹介、並びにキャッシュレス取引に関する「最新実務の動向」などについても併せて研究を行う。研究の成果については、研究所の機関誌である「CCR」及び協会ホームページにて公表する。

【事務局体制の強化】

協会の事業活動の効果的・効率的な遂行を行っていくために、事務局体制の不断の見直し等を行い、“頼れる協会・誇れる協会”としての組織体制の強化を図る。

(1) 組織体制の強化

再編後の事務局組織の円滑な運営を行うとともに、対外的・対内的な視点から、協会の現時点の実態を把握し、今後の業務改善施策検討の基礎データを収集するため、会員及び職員を対象とした満足度調査を順次実施する。

(2) 人材の確保と育成

“職員の意識”及び“業務遂行上の能力”の2つの観点から人材育成に係る施策を実施するとともに、次期管理職候補者育成のための施策を実施する。

また、協会事業の適確な遂行に必要な人材を確保するため、適宜採用を実施する。

(3) DX 等による職場環境の整備

経費削減と業務効率化、会員サービスの向上の観点から、会員管理システム、会計システム、ネットワーク環境（JDM を除く）及び業務用 PC 等について、円滑な更改を実施するとともに、データセンターにて利用している各種サーバーについて、クラウド化への検討を進める。

また、職員等から適宜意見を吸い上げ、時勢に合わせた業務見直しを行い、さらに働きやすい職場環境への改善を行う。