# 令和５年度（2023 年度）事業計画及び収支予算

## 1.令和５年度（2023 年度）事業計画

## Ⅰ．2023 年度の事業計画の策定にあたって

昨今、国際情勢の影響等による円安、原油高騰等が続くなか、国内でも物価高が広がり、国内景気は不安定な状況にあったが、このような状況下においても、With コロナ社会の中でのネット取引の拡大や少額決済でのクレジット等の利用が拡大したことで、クレジットカードの信用供与額は 2021 年には 80 兆円を超え、その後も堅調に推移している。また、キャッシュレス決済比率においても 2021 年には 3 割(32.5%)を超え、2025 年キャッシュレス決済比率４割を目指す政府目標に向けて着実に増加している。

一方、クレジットカードの不正利用被害額は、とりわけ番号盗用被害の増加により 2022 年には 400 億円を超え、過去最大となると見込まれる。これまで以上に、官民をあげてのセキュリティ対策の強化が求められる。加えて、デジタル化の進展によるキャッシュレス決済の多様化、利便性が進展していく中で、若年層をはじめ消費者に対するクレジットカード利用の正しい理解の促進も、これまで以上に求められることになる。

当協会では、このような状況を踏まえて、新たな中期業務運営方針（3 か年）を策定し、“クレジット取引に係る国民・社会からの信頼確保”、“安全・安心なクレジット利用環境の整備”、“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”の３つを重点分野に掲げ、クレジット産業の健全かつ持続的な発展を目指し、業務を推進していくこととしている。

2023 年度事業計画は、本運営方針に基づく初年度の計画であり、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**

遵守状況調査で多く見られた指摘事項について、情報発信を行うほか、割賦販売法における行為規制を中心に必要に応じてＦＡＱを作成し情報発信を行う。また、クレジットカードに係るセキュリティ対策の更なる強化に向け、自主ルールの必要な見直しを含め適切な対応を図る。

### (2) 個人情報保護法の遵守のための円滑かつ着実な取組の実施

**① 改正個人情報保護法の取組状況のフォローアップ**

改正個人情報保護法施行後１年を経過したことを踏まえ、対象事業者における個人データの保護や開示対応等運用や体制整備等の取組状況の調査を行うとともに、その結果概要等について、対象事業者に情報提供等を行う。

また、上記取組状況調査を踏まえ、課題事項を把握し、必要に応じ行政当局との調整を図る。

**② 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、実地調査はリモート調査を含め 70 社程度実施する。実地調査については、割賦販売法登録事業者（会員）の増加を踏まえ、調査方法の効率化を図るなど、調査未実施会員や前回調査から期間の空いている会員の解消を図る。また、消費者被害の発生しやすい取引や課題の多い業務に関しては、特に丁寧な調査を行う。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・自主ルール研修の実施にあたっては、前年度に引き続き重点課題として「苦情処理業務」等に関する研修を中心とするとともに、新たに行政処分等の内容を盛り込むなど、より実態に則した研修を実施する。併せてテキスト、理解度測定、e ラーニングコンテンツの見直しを行い研修内容の充実を図る。

**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みの実施**

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運用の見直しを行うため、システム改修及びマニュアル等の改定を行う。

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対応準備を行う。

2） クレジット保安照合サービス（CSRSⅠ、Ⅱ）

クレジット業界における反社会的勢力排除のための共同データベース（CSRSⅠ、Ⅱ）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サポート体制強化及び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。

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、適宜改善を行う。

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

「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と、行政機関への定期的な報告を行うとともに、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宜適切な指導・助言を行う。

また、対象事業者に対し個人データ等の漏えい等事案の集計・分析結果や具体的な事例をレポートにより発信する。

(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。なお、2024 年 3 月までに「クレジットカード業におけるマネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策に関するガイドライン」に基づく体制整備が求められていることから、適宜必要な情報提供等を行う。

また、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、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。また、PCIDSS のバージョンアップ（v4.0）に伴い、カード会社による当該バージョンへの準拠に向けた積極的な取組を行う。

**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、IC 取引の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。このため、関係者に対し、クレジットカード・セキュリティガイドライン 4.0 を周知し、特に EMV3-D セキュア導入を促進するための啓発を行うほか、フィッシングメール対策として DMARC 等ドメイン認証技術の導入を促すための啓発を行う。

**③ クレジットの安全・安心な利用に関する周知・犯罪の抑止に向けた取組**

関係省庁・団体と連携しつつ、フィッシング被害防止、ID/パスワードの使いまわし防止など、消費者に対するセキュリティ対策の周知・啓発を行う。

また、取締当局等との連携強化を図り、犯罪防止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」への移行の完了が予定されていることから、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り組みを行う。

**(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更なるセキュリティ対策強化に向けた検討結果を踏まえ、関係事業者が取り組むべき事項についての割賦販売法上の実務指針である「クレジットカード・セキュリティガイドライン」について、必要に応じ見直しを行う。

**(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セプターとして積極的に取り組む。

また、クレジットセプター運営事務局として、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られるよう、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の機能を有する体制構築を図り、業界等と連携強化を図る。

## 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。

**② 広報・啓発活動に係る実態把握の充実**

効果的・効率的に広報・啓発活動を展開すべく、消費者のクレジット利用の関わる実態・意識調査を実施する。なお、実態調査においては、従来、年単位で実施してきた定点観測的なアンケートに限定せず、調査目的、課題に対する仮説検証といった狙いを明確にしたうえで、テーマを絞った機動的な簡易調査等を実施する。

### (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**

クレジットに関する基礎知識や判断力の醸成という枠組みのみならず、新学習指導要領に基づく主体的・対話的で深い学びの視点を講義に織り込み、生きていくうえで必要な力を育む授業に応えるべく、支援内容の多面的拡充（WEB チャネルの積極活用、関係機関との連携強化など）を推進する。

**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、ID/パスワードの使いまわし防止など、消費者に対するセキュリティ対策の周知・啓発を行う。

また、取締当局等との連携強化を図り、犯罪防止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。

**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」への移行の完了が予定されていることから、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り組みを行う。

**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、非対面取引で多く発生していることを踏まえ、引き続き、WEB バナー等を用いた啓発広告を行うとともに、協会ホームページへの誘導を行う。また、誘導先コンテンツは、世間情勢や被害内容に基づくタイムリーな内容を掲載するとともに、閲覧者がより的確に理解できるよう適宜必要な見直しを実施する。

**(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の取扱いに関する相談･苦情等に対して、申出内容に応じて適切に対応できる体制を維持（外部研修等への積極参加、カスタマーハラスメント対応の徹底など）するとともに、さらなる効果的・効率的な対応を推進する観点から相談システムの改善等に取り組む。

また、消費者等から寄せられた相談・苦情等を分析のうえ会員等へ情報提供を行う。

**(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選定のもと､オンデマンド配信など場所や時間に捉われず視聴できる環境等により、各種の研究部会を実施する。

また、会員間の情報交流の場としての充実を図るために、会員のニーズに合わせた部会の実施方法の見直し等を図る。

**(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は、受験者の受験機会の拡大・利便性を考慮し、順次試験の実施をCBT（Computer　Based　Testing）方式に移行してきており、今年度はこれを継続実施するとともに「クレカウンセラー制度」についても、筆記試験についてはCBT方式により実施する。併せて、受講者管理システムについても引き続き見直し等を行う。

**(6) クレジット関連の調査研究**

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い、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の充実を図る。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。

また､クレジットやキャッシュレスに関連する研究を行う若手研究者等の人材発掘について、長期的な視点で取り組む。

**【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**

部門間の情報連携の強化、人材の適材・適所への配置及び業務内容の見直し等を実施するなど、効果的・効率的な業務遂行の観点から組織体制の充実強化を図る。

**(2) 人材の確保と育成**

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。

また､業界団体及び認定団体の職員として必要な資質の向上を図るべく人材育成

を継続して行う。具体的には、①多様な業務を通じた知見や経験の習得と調整力の向上、②各種研修の実施、自己学習等の機会の充実等を図るほか、③外部との人事交流等について検討する。

**(3) 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、さらに働きやすい環境の整備の観点から、業務の IT 化を含め協会の DX を推進する。また、職員等の意見の吸い上げにより時勢に合わせた業務見直しを行い、パフォーマンスの向上に向けた職場環境の改善を行う。