

# 中期業務運営方針

## (2020年度-2022年度)

2020年3月 制定



一般社団法人

日本クレジット協会

## 目 次

1. 現中期業務運営方針(平成29年度-平成31年度)の総括
  - (1) 現中期業務運営方針 . . . . . P4
  - (2) 取り組み施策の主な実績 . . . . . P5~10
  - (3) 主な指標の推移 . . . . . P11~16
2. 新中期業務運営方針(2020年度-2022年度)
  - (1) クレジット業界を取り巻く環境 . . . . . P18
  - (2) 新中期業務運営方針の骨子 . . . . . P20
  - (3) 新中期業務運営方針の推進事項 . . . . . P21
  - (4) 収支見込 . . . . . P22

# 1. 現中期業務運営方針 (平成29年度-平成31年度)の総括

# (1) 現中期業務運営方針

## 現中期業務運営方針

2020年の東京オリンピック・パラリンピック開催までに国際水準の安全・安心なクレジットカード利用環境を目指して、それらに関する業務を重点業務として推進するとともに、クレジット産業の健全な発展に向け「認定割賦販売協会」「認定個人情報保護団体」「業界団体」の3機能の業務を着実に推進する。

### 推進事項

#### 重点業務 安全・安心なクレジットカード利用環境の整備

##### セキュリティ対策の推進

- ◎カード情報保護対策、カード偽造防止対策、EC取引に係る不正使用防止対策の推進支援
- ◎クレジット取引に係る事業者等へのセキュリティに係る協力依頼、情報発信 など

##### 広報・啓発活動の推進

- ◎会員、関係機関、消費者、加盟店など対象別に的確な内容及び媒体を利用した広報・啓発活動 など

##### 改正割賦販売法・政省令等への適切な対応

- ◎改正割賦販売法・政省令などに係る業界意見のとりまとめ及び行政との連携
- ◎実務への影響等を踏まえた施策の検討や行政への意見具申
- ◎改正割賦販売法等を踏まえた自主ルールの改定及び周知
- ◎加盟店情報交換制度の機能強化 など

##### 人材育成の推進

- ◎会員企業の役員に対する法令等の周知徹底のための研修の充実 など

#### 認定割賦販売協会

- ◎遵守状況調査の効率的な実施
- ◎運用状況に応じた適切なアドバイスの実施
- ◎消費者相談の充実 など

#### 業界団体

- ◎関係法令への適切な対応
- ◎業界発展のための行政との連携
- ◎学校等におけるクレジット教育の推進
- ◎健全な利用促進のための広報・啓発
- ◎新たな会員の拡大
- ◎会員の満足度向上のためのサービスの推進
- ◎調査研究活動の充実
- ◎関連業界との連携強化 など

#### 認定個人情報保護団体

- ◎個人情報保護法など法改正等への適切な対応
- ◎改正個人情報保護法・政省令などへの適切な対応
- ◎業界発展のための行政との連携
- ◎改正個人情報保護法・政令・省令などを踏まえた指針の改定 など

その他、クレジット業界を取り巻く環境変化に都度迅速且つ柔軟に対応

### 体制

#### 事務局体制の強化

- ◎事務局組織の見直し
- ◎職員育成の推進
- ◎業務効率の向上
- ◎働きやすい職場環境の確立 など

## (2) 取り組み施策の主な実績

セキュリティ対策の推進	カード情報保護対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>① カード会社向けにPCI DSS準拠に向けたSAQ導入・実践のための「社内教育用DVD」の制作・配布</li> <li>② カード情報保護の方策導入のための各種技術・運用指針等の策定             <ul style="list-style-type: none"> <li>i. メールオーダー・テレフォンオーダー加盟店における非保持化対応ソリューションについて</li> <li>ii. 対面加盟店における非保持と同等/相当のセキュリティ確保を可能とする措置に関する具体的な技術要件について</li> <li>iii. 非保持化実現加盟店における過去のカード情報保護対策</li> <li>iv. 「非対面加盟店における不正利用対策の具体的な基準・考え方について」</li> </ul> </li> </ul>
	カード偽造防止対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>① IC取引実現のための各種技術・運用指針等の策定             <ul style="list-style-type: none"> <li>i. ICカード対応POSガイドライン</li> <li>ii. ブランドテスト要否一覧</li> <li>iii. 非接触EMV対応POSガイドライン(全体概要編)</li> </ul> </li> <li>② IC対応における特定業界向けの暫定措置の取りまとめ             <ul style="list-style-type: none"> <li>i. 国内ガソリンスタンドにおけるICクレジットカード取引対応指針</li> <li>ii. オートローディング式自動精算機のIC対応指針と自動精算機の本人確認方法について</li> </ul> </li> </ul>

## (2) 取り組み施策の主な実績

セキュリティ対策の推進	EC取引に係る不正利用防止対策の推進支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>① EC取引に係る不正利用防止対策の基準等の検証               <ul style="list-style-type: none"> <li>i. 高リスクと想定される商材(4商材)の妥当性</li> <li>ii. 不正顕在化加盟店(3ヶ月連続50万円を超える被害発生先)の妥当性</li> <li>iii. 不正利用対策導入加盟店における好事例の取りまとめ</li> </ul> </li> <li>② EC取引に係る不正利用防止対策導入のための運用指針等の策定               <ul style="list-style-type: none"> <li>i. 非対面加盟店における不正利用対策の具体的な基準・考え方について</li> </ul> </li> </ul>
	関係事業者への協力依頼・情報発信	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 協会主催による各年度版実行計画策定時の説明会の開催</li> <li>② 加盟店団体への推進協力要請、個別説明要請への対応</li> <li>③ 対策導入事例セミナー等の開催</li> <li>④ 協会ホームページにセキュリティ関連ページを開設して情報提供</li> </ul>

## (2) 取り組み施策の主な実績

改正割賦販売法・政省令等への適切な対応	実務への影響等を踏まえた施策の検討・行政への意見具申	<ul style="list-style-type: none"> <li>① セキュリティに係る情報交換制度の考え方、加盟店調査の論点と対応案の取りまとめ</li> <li>② 包括加盟店契約の店子の調査方法及びISSからACQの間の苦情情報連携制度の創設</li> <li>③ 以下意見募集へ対応           <ul style="list-style-type: none"> <li>i. 割賦法政省令案、審査基準案、基本方針案</li> <li>ii. 特商法政令案、施行規則の一部を改正する命令案</li> <li>iii. 消契法施行規則及び消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続きの特例に関する法律施行規則の一部を改正する内閣府令案</li> <li>iv. 収益認識に関する会計基準案</li> <li>v. 銀行法施行令等の一部を改正する政令等案</li> <li>vi. 犯収法施行規則の一部を改正する命令案</li> <li>vii. マネロン・テロ資金供与対策に関するガイドライン案</li> </ul> </li> <li>④ その他行政への連携事項           <ul style="list-style-type: none"> <li>i. 国際会計基準のうち収益の認識に係る考え方の変更に対する意見提出</li> <li>ii. 成年年齢引下げに伴い、業界における若年成人との契約実態について情報連携</li> <li>iii. 割賦販売小委員会にて「テクノロジー社会における割賦販売法制の在り方中間骨子案」に対し、法務部会で取りまとめた意見を陳述</li> <li>iv. 銀行等金融機関のカードローン保証について、保証会社の「実態」等について関係機関へ情報連携</li> </ul> </li> </ul>
---------------------	----------------------------	--

## (2) 取り組み施策の主な実績

改正割賦販売法・政省令等への適切な対応	<p>改正法を踏まえた自主ルールの変更・周知</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 改正法に対応した所要の改正内容について、全国9地区10会場にて説明会を実施(341社851名の参加。※クレジットカード取扱契約締結事業者の登録を希望する非会員の参加も受け入れた)</li> <li>② 改正後の自主ルールに係るFAQをHPに掲載</li> <li>③ 実務的課題に対応した改正(苦情連携、共同利用端末を利用する加盟店に対する定期調査の特則)を行い、会員へ周知</li> <li>④ 改正後の自主ルール等の運用面に係る会員からの相談・問合せへ対応</li> <li>⑤ 監督の基本方針及び民法改正に伴い、関係個所を改正し、会員へ周知</li> </ul>
	<p>加盟店情報交換制度の機能強化</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① JDM登録に関する苦情及び情報種別判断が難しい事例について事例研究会を実施</li> <li>② 加盟店調査に係るデータベース構築に向け論点整理を行い、システムの要件定義・設計・新システムのリリース</li> <li>③ 従来の苦情情報を含めた新システムの概要及び仕様書の公開</li> <li>④ 新システム稼働までの暫定措置の実施</li> <li>⑤ 新システムの概要及び稼働までの暫定措置について、全国9地区10会場にて説明会実施</li> <li>⑥ 新JDMシステムに対応した「加盟店情報交換制度事務取扱マニュアル」を作成</li> <li>⑦ 新JDMシステムの一部(STEP2)を2019年2月12日稼働</li> <li>⑧ 新JDMシステム(STEP3)を同年11月18日稼働</li> <li>⑨ 新JDMシステムの追加機能と共同利用端末加盟店に係る詳細運用の説明会を全国9地区10会場にて実施</li> <li>⑩ 消契法の改正に伴い、利用者の利益の保護に欠ける行為の定義の見直し</li> </ul>



## (2) 取り組み施策の主な実績

<b>広報・啓発活動の推進</b>	<b>対象別に的確な内容及び媒体を利用した広報・啓発活動</b>		<b>広報・啓発内容</b>	<b>主な媒体</b>
		①若年層向け	<ul style="list-style-type: none"> <li>・クレジットの利用実態及び意識調査の実施</li> <li>・クレジットの仕組みや正しい利用等の基礎知識の啓発実施</li> <li>・利用上の留意点やメリットについて啓発実施</li> </ul>	Web(協会HP)、SNS (YouTube, Facebookなど)
		②主婦層向け	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用上の留意点やメリットについて啓発実施</li> </ul>	主婦層向け雑誌
		③高齢者層向け		高齢者層向け雑誌
		④一般消費者向け	<ul style="list-style-type: none"> <li>・転居時の住所変更手続き等の啓発実施</li> <li>・セキュリティ関連の広報・啓発(ICカードの推進、暗証番号の認知向上、ID/PASSの使い回し注意喚起等)実施</li> </ul>	新聞、Web(協会HP)、SNS (YouTube, Facebookなど)、ラジオCM など
		⑤訪日外国人向け	<ul style="list-style-type: none"> <li>・免税店に対しカード利用促進POP等の配布</li> </ul>	POP、ステッカー
<b>人材育成の推進</b>	<b>会員企業の役職員に対する法令等に係る研修の充実</b>	①「クレジット債権管理士制度」「個人情報取扱主任者制度」「クレジット審査業務能力検定制度」の資格・検定制度の実施		
		②「クレジットシステム基礎通信講座」「フォローアップ講座(個人情報保護)」「クレジットの基礎、実務基礎」「個別クレジットの基礎」「はじめてのクレジットビジネス(eラーニング)」の実施		
		③ 割賦販売法・自主ルール研修のテキスト改定、一般研修、講師育成研修、講師更新研修、一般更新研修、コンプライアンス研修の実施		

## (2) 取り組み施策の主な実績

<b>事務局機能の強化</b>	<b>事務局体制の強化</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 重点業務を所管する部署の強化策として、セキュリティ対策推進センター統括推進役の設置</li> <li>② 職員に対し、階層別の職員研修、業界知識の習得を目的とした研修、育休明け研修、メンタルヘルス研修の実施、自己選択型研修制度、eラーニング制度の導入</li> <li>③ 働きやすい職場環境の確立のため、事務局内規則(個人情報保護、育児・介護)の改正</li> <li>④ 割賦販売法の改正に伴い、定款、会員規則、会費規程の改正</li> <li>⑤ 効果的、効率的な事務局運営体制の整備を目的に現行11部署を7部署へ改編し、令和2年4月より新体制にて運営を行うこととする案について、第63回理事会で了承</li> </ul>
-----------------	-----------------	---

### コメント

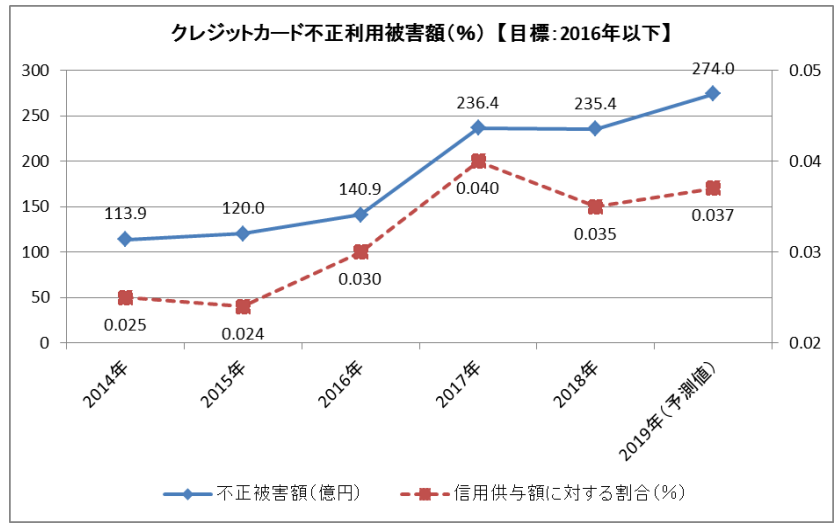
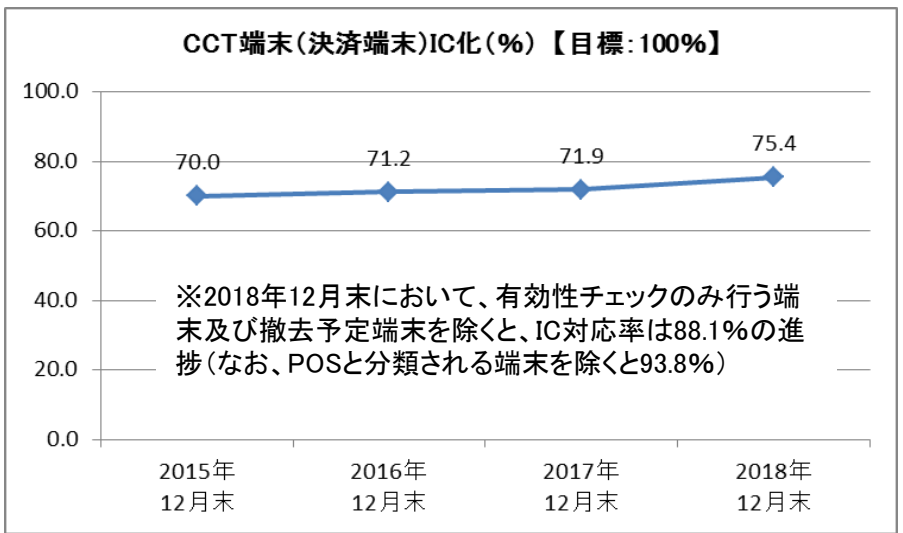
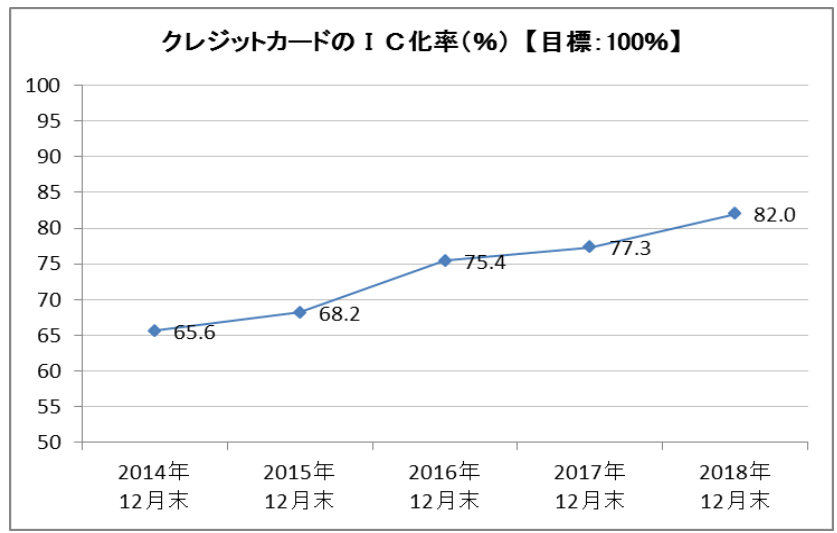
「現中期業務運営方針」では、「安全・安心なクレジットカード利用環境の整備」を重点業務に位置付け業務を遂行した。業務遂行においては、「セキュリティ対策の推進」「改正割賦販売法・政省令等への適切な対応」「広報・啓発活動の推進」「人材育成の推進」の4つの推進事項について重点的に事業を展開した。

今期3年間の事業計画のうち、「改正割賦販売法・政省令等への適切な対応」については、改正法施行日までに新システムのリリース及び重要な論点について遅れが生じてしまい、今後の事務局運営上の課題として顕在化した。他方、その他の推進事項については概ね計画通り業務遂行を行った。

また、事務局職員の人員上の課題も踏まえ、より効果的・効率的な事務局運営の観点から、組織体制の見直しに着手し、2020年4月より新体制で運営することとした。

### (3) 主な指標の推移(平成29-31年度)

#### ① 「クレジットカードIC化100%」「決済端末IC化100%」「不正利用被害額の低下」



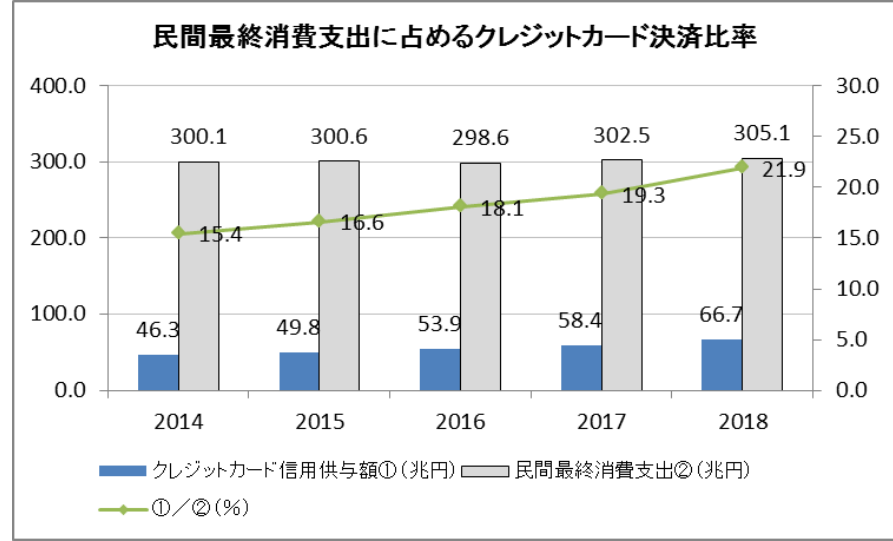
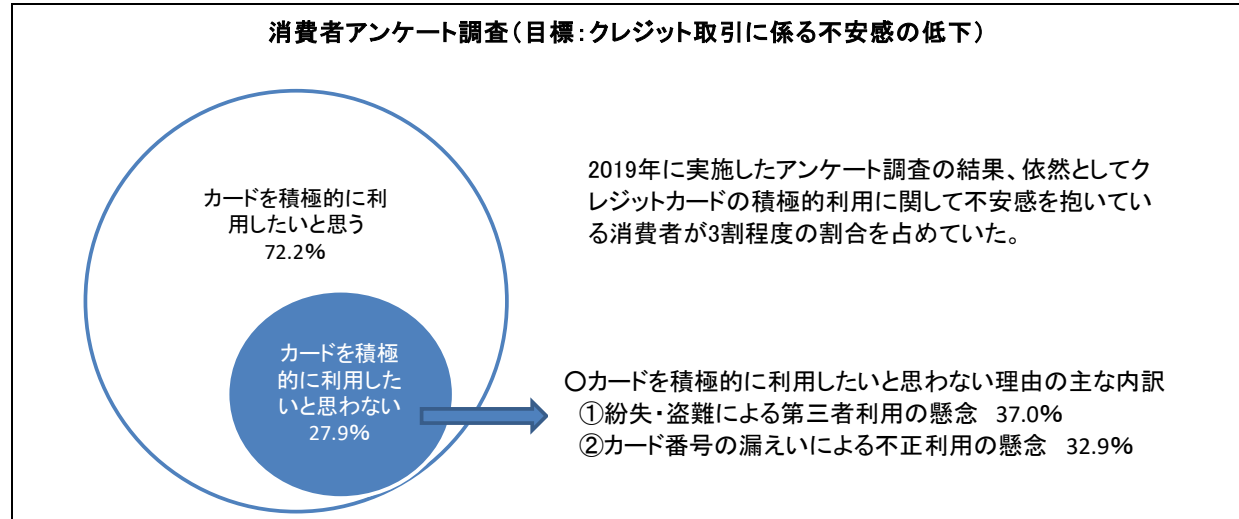
### コメント

クレジットカードのIC化率については、2020年3月までに100%という目標に向けて毎年微増ながら着実に高まっている。決済端末のIC化率の全体的なデータはないが、CCT端末については順調に進捗しており、POS端末についても取組が進められている。

クレジットカード不正利用被害額については、ここ数年増加傾向であり、特に番号盗用による被害が高止まりの傾向である。他方、偽造カードによる被害は減少傾向となっている。

### (3) 主な指標の推移 (平成29-31年度)

#### ② 「クレジット取引に係る不安感の低下」「クレジットカード決済比率20%以上」



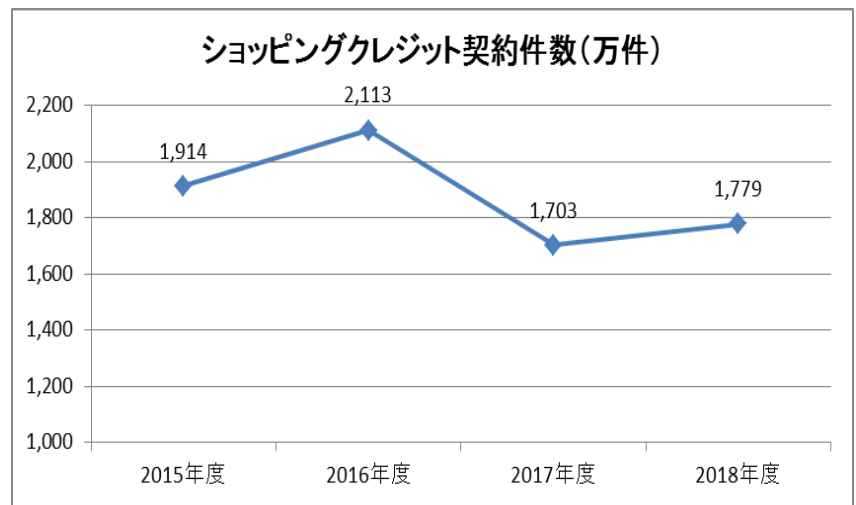
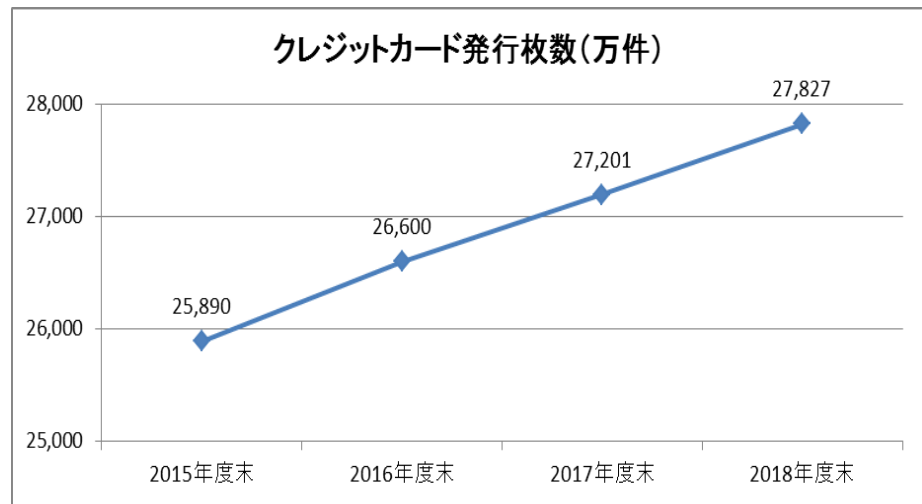
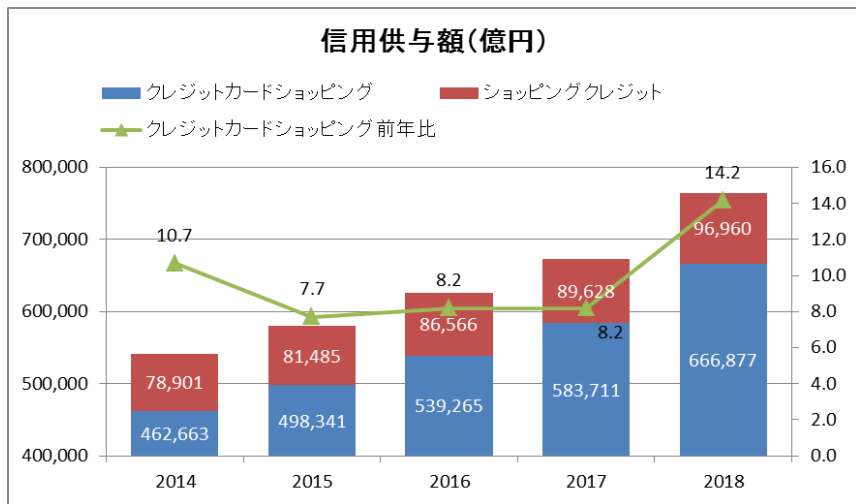
#### コメント

消費者アンケートの結果、「クレジットカードを積極的に利用したいと思わない」との回答が全体の約30%を占めていた。主な要因としては、盗難・紛失による第三者利用の懸念やカード番号の漏えいによる不正利用の懸念が主な理由として挙げられていることから、引き続き丁寧な啓発活動が必要である。

他方、民間最終消費支出に占めるクレジットカードの決済比率については、堅調に推移しており、2018年には20%を超えた。

# (3) 主な指標の推移(平成29-31年度)

## ③ 「クレジット業界の市場等」 関連



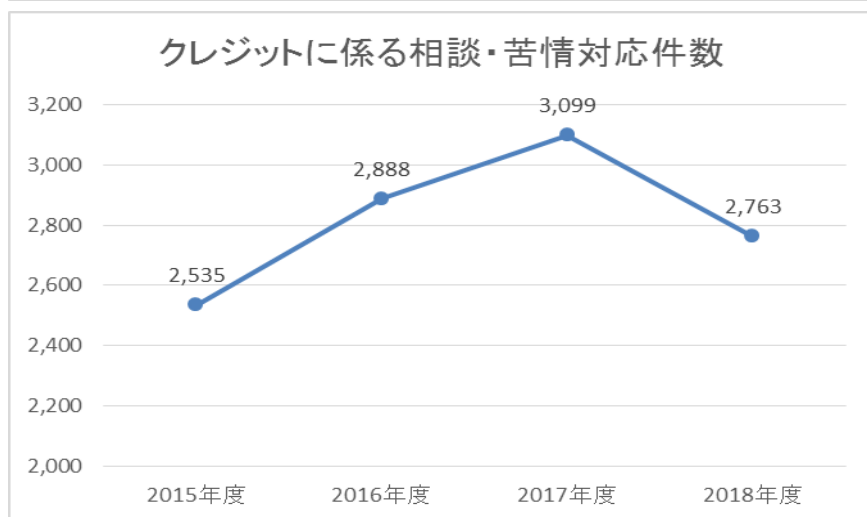
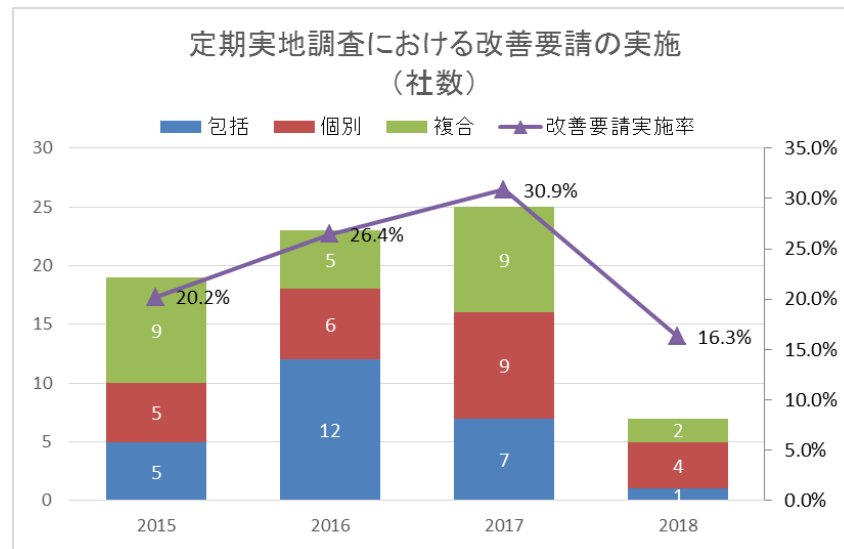
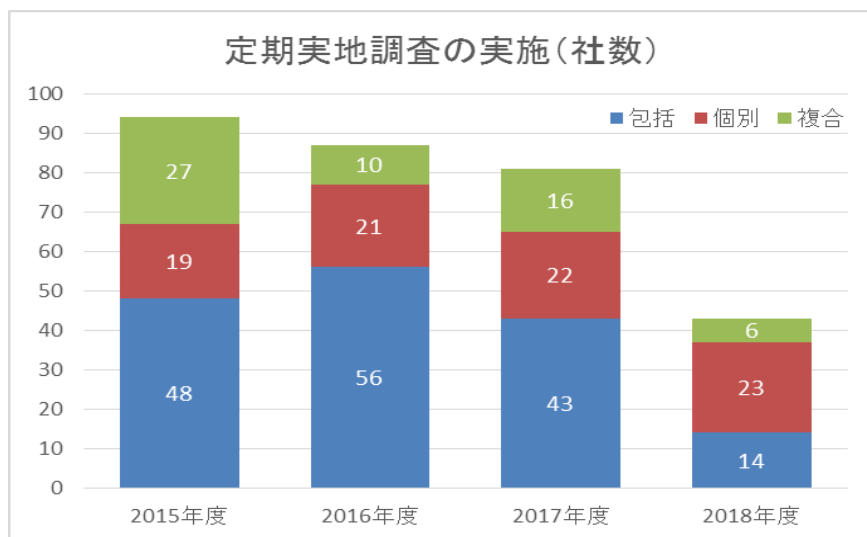
## コメント

信用供与額については、クレジットカード及びショッピングクレジットともに堅調な増加傾向である。特に2018年のクレジットカード信用供与額においては、前年比14.2%の伸びとなっており、例年を大幅に上回る伸びとなっている。カード発行枚数については微増傾向にある。

ショッピングクレジットの契約件数については、2016年度から2017年度にかけて減少し、その後は横ばいで推移している。

## (3) 主な指標の推移(平成29-31年度)

### ④ 法令等の正しい理解と遵守



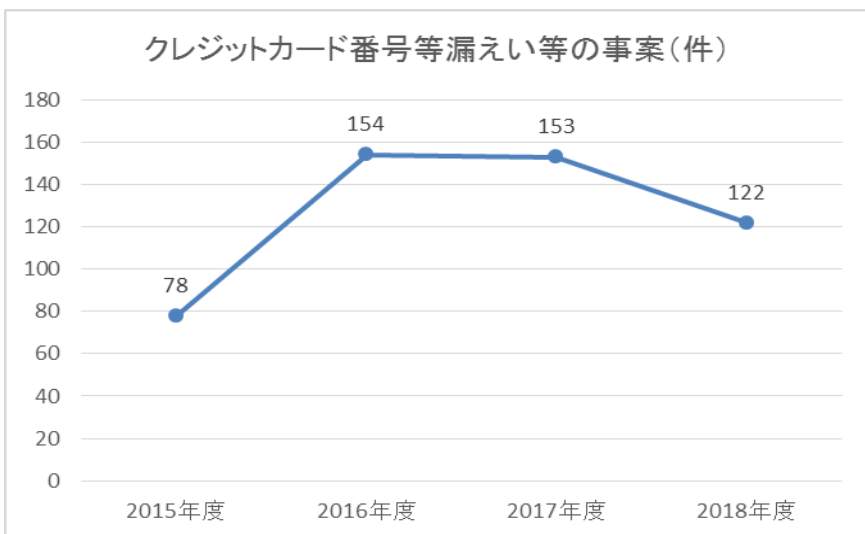
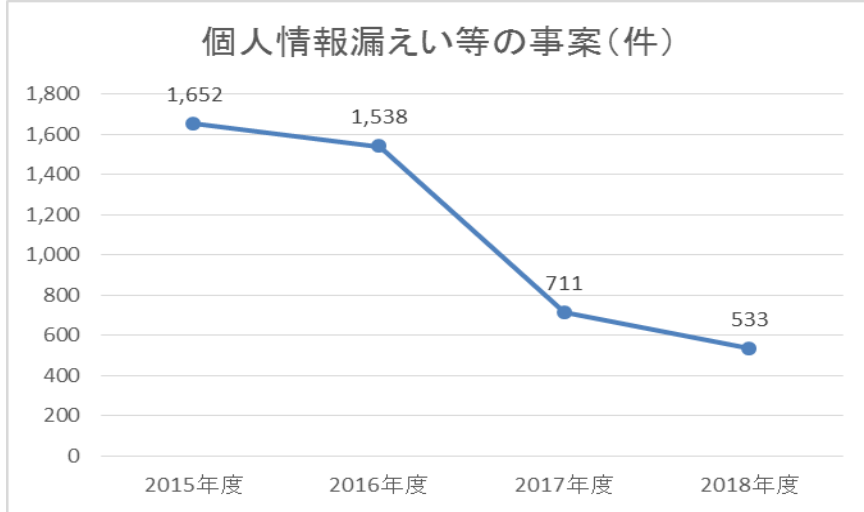
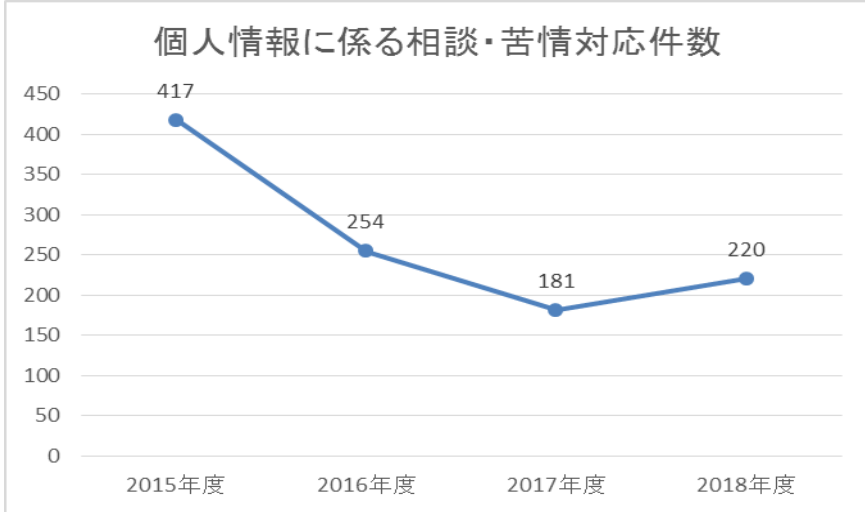
### コメント

定期実地調査については、調査開始から9年が経過し、各社とも概ね3巡目の調査に入った。調査の実施にあたっては、運用面の調査から実効性有無の調査への視点変更等の結果、改善要請率は概ね20%から30%の範囲で推移した。

クレジットに係る相談・苦情対応件数については、社会問題化した事案もあり2年連続で増加傾向であったが、2018年度は減少傾向となっている。

# (3) 主な指標の推移(平成29-31年度)

## ⑤ 「個人情報保護の推進」 関連



## コメント

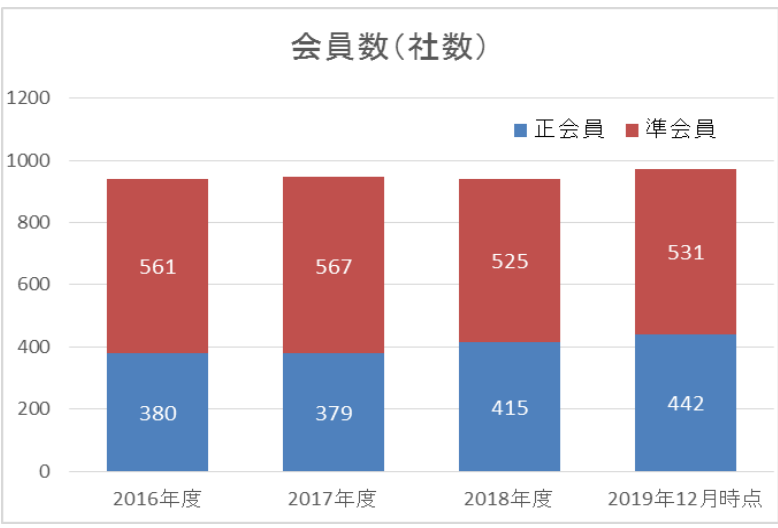
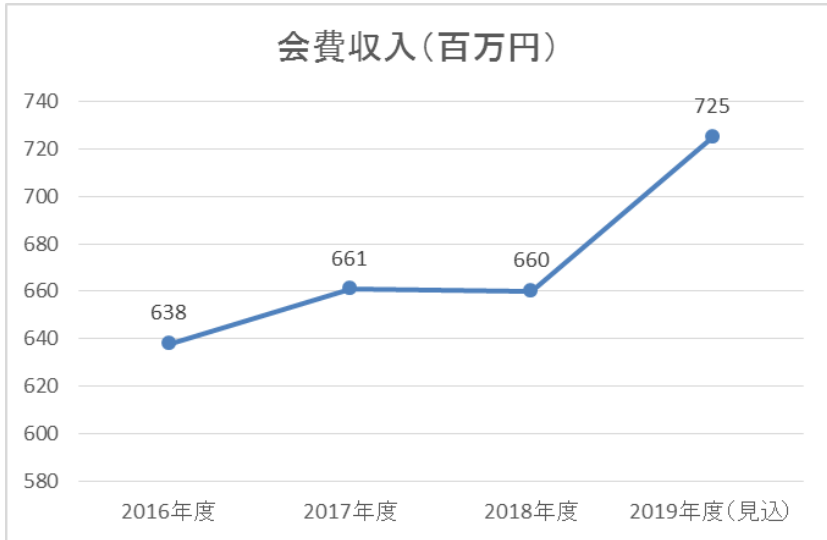
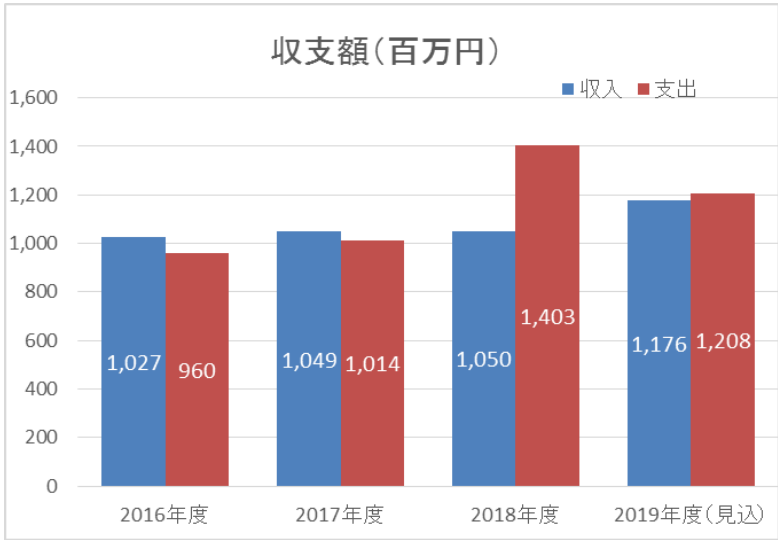
個人情報に係る相談・苦情については、2018年度は前年度を上回る件数となったが、全体では減少傾向となっている。

個人情報漏えい事案の発生件数については、件数カウントの考え方が見直されたことから、2017年度以降大幅に減少した。

クレジットカード番号等の漏えい事案については、引き続き不正アクセス等による影響を受け、2015年度以降高い水準で推移している。

# (3) 主な指標の推移(平成29-31年度)

## ⑥ 「事務局機能の強化」 関連



### コメント

JDMシステムの構築により、2018年度、2019年度は収支差額がマイナスとなり、次期繰越金収支差額が大幅に減少した。

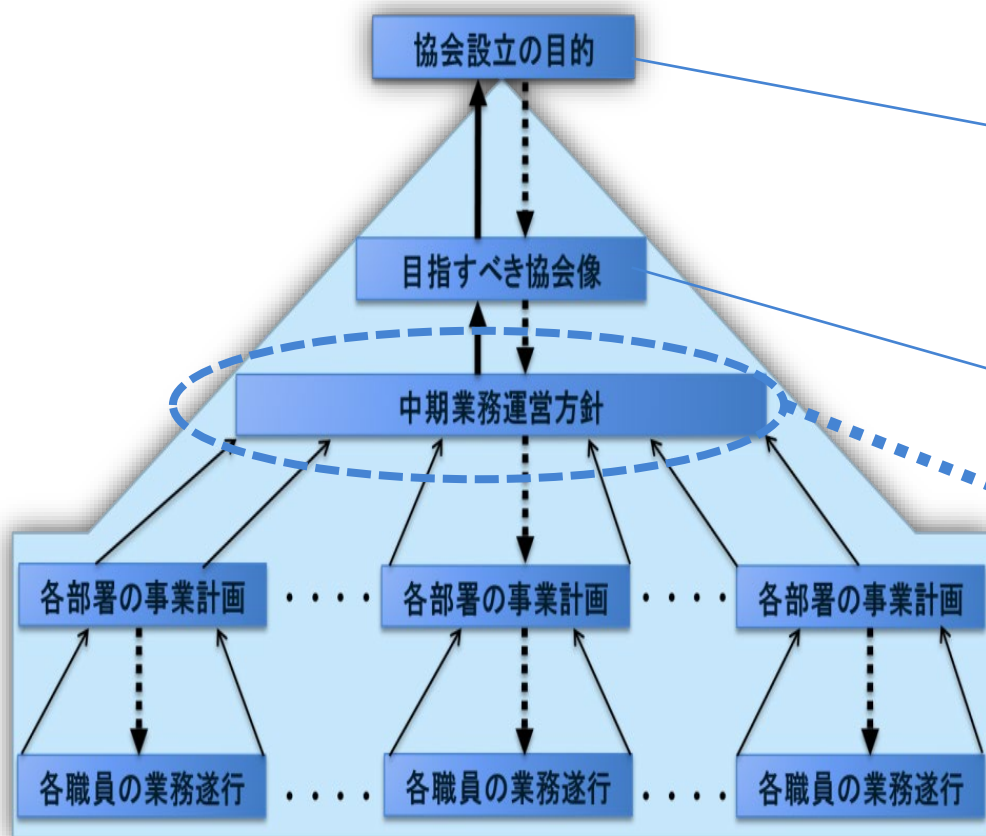
改正割賦販売法により、新たにクレジットカード番号等取扱契約締結事業者が登録制となった影響もあり、正会員は増加傾向にあるものの、準会員は減少傾向となっている。



## 2. 新中期業務運営方針(2020年度-2022年度)

# (1) 協会の中期業務運営方針の位置付け

イメージ



クレジット取引を公正にし、クレジット取引に携わる関係事業者の業務の適正な運営を確保し、もって消費者の利益保護とその消費生活の向上を実現し、クレジット産業の健全な発展に資する。

「頼れる協会・誇れる協会」を目指す

環境変化を踏まえた、安全・安心なクレジットカード利用環境の実現を目指し、協会が推進すべき3ヵ年の方針を掲げ、当該方針に基づき各部署・各職員は業務遂行を行う。

## (2) クレジット業界を取り巻く環境

政府では「日本再興戦略2014(2014年6月24日閣議決定)」を皮切りにキャッシュレス化の方策を打ち出し、「未来投資戦略2018(2018年6月15日閣議決定)」では、キャッシュレス推進協議会の設立、キャッシュレス決済比率を4割程度に倍増するというKPIを掲げ推進している。

2019年10月からは、消費税対策の一環として「キャッシュレス・消費者還元事業」も実施され、新規の決済事業者が多数参入し加盟店の裾野も広がり、キャッシュレスを巡り多様な競争がダイナミックに展開されている。

諸外国のキャッシュレス化による社会全体での決済業務の効率化の流れも受け、国内でも社会的なキャッシュオペレーションに伴う負担の見直し機運が生まれている。また、EC取引でのキャッシュレス化はもとより、リアル加盟店においても、人手不足や業務の効率化等からセルフレジの導入や無人店舗の取組みなどが加速しており、キャッシュレスのニーズを更に後押ししている。

セキュリティ対策の義務化等を盛り込んだ割賦販売法が2018年6月から施行されている。法令の後押しもありセキュリティ対策は着実に普及しているが、クレジットカードの不正利用が新たな手口による攻撃等もありEC取引を中心に高止まりしている。

成長戦略実行計画(2019年6月21日閣議決定)では、柔軟で利便性の高いキャッシュレスペイメント手段の実現が打ち出され、割賦販売法においては、与信審査における性能規定の導入など、フィンテック企業をはじめとした決済事業者の円滑な事業展開を可能とする仕組みの導入が提言されているほか、決済横断化法制の検討もされている。

成年年齢の引き下げによるクレジット利用者の裾野拡大に伴い、若年層に向けた教育ニーズが高まっている。

## (3)新中期業務運営方針の骨子

### クレジット産業の健全な発展

クレジット取引の安全性や利便性が正しく理解され、信用供与額が継続して増加することにより業界が健全かつ持続的に発展する。また、クレジットカードがキャッシュレス社会における中心的な決済手段としての地位を維持している。

### 3年後のクレジット業界像

安全・安心かつ快適な決済手段としてのクレジットカードの利用が拡大しているほか、QRコード決済など他の決済手段に紐づくインフラとしてのクレジット決済システムの重要性も増しており、クレジット業界はキャッシュレス社会の中心的役割を担っている。

### 新中期業務運営方針

関係法令に対する適切な対応の実施、安全・安心なクレジット利用環境の維持増進、関係者に対する情報提供の充実を重点業務として推進するほか、クレジット産業の健全な発展に向け「認定割賦販売協会」「認定個人情報保護団体」「業界団体」の3機能の業務においても着実に推進する。

## (4)新中期業務運営方針の推進事項

重点推進事項:環境変化を踏まえた、安全・安心なクレジットカード利用環境の整備

### ①改正割賦販売法・政省令等への適切な対応

- 割賦販売法・政省令に係る業界意見のとりまとめ
- 新規参入業者に対する法令・自主ルール等の徹底
- 割賦販売法改正に伴う自主ルール等の改正と周知
- 性能規定を踏まえた実地調査の在り方
- 決済横断化法制の検討に備えた関連法令等の研究

### ②セキュリティ対策の推進

- カード情報保護対策の推進(対象事業者拡大への対応)
- カード不正利用防止対策の実効性の確保と推進
- 新規参入事業者のセキュリティ対策の検討・推進
- 最新のセキュリティ対策に関する情報収集と共有

### ③広報啓発・教育の推進

- キャッシュレスを踏まえたクレジット教育の推進
- 消費者等に対する各種媒体を活用した広報啓発
- 成年年齢引下げを見据えた広報
- セキュリティに対する注意喚起

### 3 機能業務の推進

認定割賦販売協会

認定個人情報保護団体

業界団体

### 事務局体制の強化

職員育成の推進

業務効率の向上

働きやすい職場環境の整備

## (5)収支見込

2018・2019年度は新JDMシステムの開発により次期繰越金は減少している。協会の安定運用のため2020年度から2022年度はJDM運営費の会費収入等の増加により、収支差額として年間1億円前後のプラスを見込み、次年度繰越金を5億円程度まで増加させる。

						(千円)		
		2016年度	2017年度	2018年度	2019年度見込	2020年度	2021年度	2022年度
収入	会費収入	638,315	691,150	690,122	734,597	749,880	750,000	750,000
	事業収入	389,505	358,693	360,110	474,339	468,698	470,000	470,000
	計	1,027,820	1,049,843	1,050,232	1,208,936	1,218,578	1,220,000	1,220,000
支出	人件費	482,113	485,788	501,538	474,966	493,661	493,660	493,660
	事務所費	72,731	72,498	72,488	72,352	72,913	73,000	73,000
	事業費	313,081	336,350	372,023	357,445	447,842	448,000	448,000
	カンセリング協会賛助会費	69,000	66,000	62,500	90,000	81,000	90,000	90,000
	固定資産取得費	23,753	53,960	395,219	144,478	20,000	20,000	20,000
	計	960,678	1,014,596	1,403,768	1,139,241	1,115,416	1,124,660	1,124,660
収支差額		67,142	35,247	△ 353,536	69,695	103,162	95,340	95,340
前年度繰越金		394,878	462,019	497,266	143,730	213,425	316,587	411,927
次年度繰越金		462,020	497,266	143,730	213,425	316,587	411,927	507,267