

平成 30 年度事業計画

I 基本方針等

1. 基本方針

当協会は、会員等にとって「頼れる協会・誇れる協会」となるべく、平成29年(2017年)度から3カ年の運営方針を示した「中期業務運営方針」に基づき、安全・安心なクレジット利用環境整備のために必要な事業に積極的に取り組んでいる。

クレジット産業は、雇用、所得環境の改善により、個人消費も底堅く推移し景気は緩やかな回復を続けているものの、当業界に影響の大きい個人消費においては、やや力強さに欠けている中、クレジットカード、個別クレジットとも信用供与額は堅調に伸張し、さらに民間最終消費支出に対するクレジットカードの決済比率も向上している。

現在のクレジット業界を取り巻く環境は、クレジットカードのセキュリティ対策の強化等のための改正割賦販売法が平成30年(2018年)6月1日に施行されること、政府の「日本再興戦略」においてキャッシュレス決済の普及が国策として打ち出され、「未来投資戦略2017」においては、10年後までにキャッシュレス決済比率を現在の倍の4割程度にすることを目指すことが明記され、キャッシュレス化の一層の推進が打ち出されたこと、また、FinTechなどの活用により、スマホやアプリでの決済など決済手段と決済に関わる事業者が多様化し、消費のビッグデータの利活用の進展も見込まれていることなど、決済を取り巻く環境が大きく変化している。

このような環境の中で、キャッシュレス化において、クレジットカードが消費者の決済の中心的な役割を維持し、更に成長し続けるために、国際水準のセキュリティ環境の整備により、安全・安心を確保し、クレジットカード取引の快適さ、利便性の高さを改めて国内外の消費者に対して浸透させていく必要がある。

平成30年(2018年)度は、「中期業務運営方針」に基づき「安全・安心なクレジットカード利用環境の整備」を重点事項とし、あわせて「認定割賦販売協会」「認定個人情報保護団体」「業界団体」としての各事業をさらに推進していくこととする。

2. 重点施策

事業遂行をより効果的にするために、今年度は次の4点を重点施策とする。

(1) セキュリティ対策の推進

平成30年6月1日に施行される改正割賦販売法において、新たに認定割賦販売協会の業務として「クレジットカード番号等の適切な管理等に資する業務」が加えられたことを受け、クレジット取引セキュリティ対策協議会の取りまとめた実行計画2018の実効性確保のため、クレジット業界として果たすべき役割を率先して果たし、安全・安心なクレジットカード利用環境の整備を図る。

更に、クレジット取引セキュリティ対策協議会の事務局として、クレジットカード取引に関する幅広い事業者等が互いに理解し協力し、着実な実施に向けた対策を講ずる。

(2) 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・政省令等を踏まえた改正自主規制規則等の理解促進を図り健全な取引環境の確立を図る。

また、加盟店情報交換制度にカードセキュリティに関する情報交換が追加されたことに伴い、新システムへの円滑な移行と登録、照会サービスの安定的な提供を行う。

(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

クレジットを健全に利用するための基本事項に加え、クレジットカード取引の安全に対する取り組み状況の周知並びにクレジット取引の安心感の醸成を図るために改正割賦販売法やクレジットカードセキュリティに関する事柄について消費者への広報・啓発活動を推進する。

(4) 人材育成の推進

改正割賦販売法・政省令等を踏まえ、テキスト等教材関係の改訂及び研修内容の充実により、割賦販売法・政省令及び自主規制規則等の定着を図る。

各施策の実施にあたっては業界発展の視点を重視して取り組む。

II 具体的な事業の内容

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

改正割賦販売法に対応し、新たに行為規制が課されたカードセキュリティ分野を中心に、会員の法令遵守体制の整備が円滑に進むように実務上の問合せ・相談に的確に対応する。

また、改正施行当初は、改正された法律・自主ルールの運用面について、会員の業務に支障を来たさないように、従来以上に行政と緊密な連携を図るとともに、会員への円滑かつ的確な情報提供に努める。

(2) 加盟店情報交換制度の安定運用等

セキュリティ関連の情報交換機能を追加した新システムの円滑な移行のための登録・照会に係る問合せへの迅速・的確な対応のための体制整備、マンスリークリア方式による取引に係る苦情等の登録ルールの徹底及び情報精度の維持、利用会員の拡大（クレジットカード番号等取扱契約締結事業者）に伴う的確な会員管理、情報提供の強化などを実施し、新たな加盟店情報交換制度の定着を図る。

(3) 消費者等からの苦情への対応

安定した消費者相談体制を維持し、協会及び会員の活動の参考に資するため、受け付けた相談・苦情等を分析して会員に情報提供するとともに、外部に対しても情報を提供する。

その際に、改正割賦販売法にあわせ、必要に応じて、相談内容の記録事項やマニュアルの改訂を検討する。

また、クレジットに関する消費者相談機能の向上のため、消費者関連機関との一層の連携を図る。

(4) 自主ルールの遵守状況調査の実施

自主ルール対象会員に対し、書面調査を年1回実施し、実地調査を80社程度行う。また、必要に応じて特別調査、フォローアップ調査を実施する。

その際、会員の自己改善力の向上を重視した調査とし、調査結果の新たな評価基準の円滑な運用を図る。

また、クレジットカード番号等取扱契約締結事業者に対する遵守状況調査の内容等について、年度内を目処に検討する。

(5) 利用者、消費者向け広報・啓発の実施

利用者、消費者に向けたホームページの掲載内容の見直し、パンフレット等の啓発物の作成・改訂、新聞・雑誌等への広告掲載など様々な媒体を効果的に利用して、改正割賦販売法、自主ルール等に係る消費者向け広報・啓発の充実を図る。

(6) 割賦販売法・自主ルール研修の実施

改正割賦販売法・政省令等を踏まえ、テキスト及び関係教材等の改訂、包括研修（一般研修、講師育成研修）の受講対象者の範囲の拡大（クレジットカード番号等取扱契約締結事業者）、研修時間の拡大などの改善を図り実施する。

テキスト及び関係教材等の改訂にあたっては、“理解しやすさ”を追求し、会員における効率的な研修の実施及び理解度の向上を図る。

さらに、改正法施行後の動向を踏まえた運用方針の取りまとめ、必要な細則・内規の検討を行う。

(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

会員会社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処理及び行政機関への定期的な報告並びに会員会社等への再発防止のための助言等を行う。

その他、後掲3. (1)セキュリティ対策の推進等にまとめて記載。

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

個人情報保護委員会等の行政機関や関係団体等との関係を維持しつつ、保護法令等の動向など

の情報収集を行う。

また、個人情報保護委員会から新たな法解釈が示された場合など、必要に応じて個人情報保護指針等、個人情報保護に関する事例集、個人情報保護に関するQ&Aの見直しを行う。

(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を対象事業者に周知すると共に、その実効性を確保するため、対象事業者の業務の実情に即した適切な指導・助言や情報提供の充実を図る。

また、個人情報保護指針等の内容に関し対象事業者からよく寄せられる問合せや特徴的な問合せをまとめ、レポート等により周知徹底を図る。

(3) 個人情報に関する苦情処理の円滑化

消費者からの個人情報の取扱いに関する苦情等に適切に対応する。また、対象事業者への情報提供として、寄せられた相談・苦情事案等について集計・分析を行い、会員に有用な情報の提供を行う。

(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教育・研修として、「個人情報取扱主任者認定制度」及び個人情報保護に係る講座（集合研修及びeラーニング）を企画運営するとともに、対象事業者の要請に基づく個別研修を実施し、個人情報保護指針等の実効性を確保する。

(5) 個人データ等の漏えい等事案への対応

会員会社等において発生した個人データの漏えい等事案の報告処理及び行政機関への定期的な報告並びに会員会社等への再発防止のための助言等を行う。

3. 業界団体としての事業

(1) セキュリティ対策の推進等

① クレジット取引セキュリティ対策協議会

クレジット取引セキュリティ対策協議会の事務局として、クレジット取引セキュリティ対策協議会の実行計画2018を関係者に周知し、引き続きセキュリティ対策を推進する。

また、クレジット取引セキュリティ対策協議会の実行計画2018に基づき、カード情報保護対策、カード偽造防止対策、EC取引における不正使用防止対策を措置するため、関係する会員企業に対して、協会ホームページや説明会等により周知するとともに、各当事者が予定通り対策を遂行していくために協会として環境整備と促進のための働きかけを実施する。

② クレジットカードのインフラ整備

重要インフラ防護の対応のため、クレジットセプターの事務局として、迅速な情報の共有や分野横断的演習等の活動に対応するとともに、必要に応じて安全対策基準の見直しを行う。

③ クレジットカード犯罪対策連絡協議会

クレジットカード犯罪対策連絡協議会の事務局として、不正使用防止のため、警察への教養活

動など警察との連携を強化するとともに、加盟店等への協力要請や消費者啓発を推進する。

④クレジットカード情報セキュリティ緊急連絡分科会

大規模なクレジットカード情報流出への迅速な対応のため、情報流出の全体把握を行うためにクレジットカード情報セキュリティ緊急連絡分科会において、情報を共有し、消費者の不安を払拭するための対応策を講ずる。

また、平成29年度に策定したカード情報漏えい時の対応マニュアル等を関係者に周知する。

⑤カード取引対応研究部会等

カード取引対応研究部会・カードセキュリティ研究部会等の関連会議等において不正使用事案に関する情報交換や手口等の研究を行うことにより、会員における不正使用対応部門の人材育成を図る。

(2) 利用者、消費者向け広報・啓発の強化

若年層をメインターゲットとして訴求しやすいツールを用いてクレジットカードの利用に係る基本的ルールを周知するためのクレジットカード啓発キャンペーンの実施、改正割賦販売法の内容やセキュリティ対策の状況を踏まえて改訂した各種パンフレット類の消費者関連機関等への配布、ホームページの消費者向けコーナーなどを通じて、クレジットの正しい理解を促進する。

また、消費者信用関係団体懇談会における多重債務者等発生防止キャンペーンに取り組むとともに、消費者関係機関が主催する講座・イベント等にクレカウンセラーの派遣等により協力する。

更に2020年の東京オリンピック・パラリンピック開催に向けて、観光庁や日本政府観光局などの関係機関の協力を得ながら、引き続き国際ブランドと連携して、免税店向けに、訪日外国人観光客用の多言語対応の啓発物等の作成・配布などを行う。

(3) クレジット教育支援の充実

高等学校、大学等の教育機関への教材の提供や講師派遣、教員向け研修会などを行うとともに、教員向けのアンケート調査や地方公共団体の消費者教育担当部門の訪問などによりクレジット教育の取り組み状況やニーズを把握し、活動内容の充実を図る。

(4) 資格・研修制度の充実

「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・検定制度と「クレジットシステム基礎通信講座」「個人情報保護の基礎講座」「クレジットの基礎講座」を実施する。

また、研修等のeラーニングのコンテンツの拡充及び利便性の向上を図る

更に、JCA資格ネットの利用促進を図り事務処理の効率化を推進する。

(5) 消費者相談等への対応

①消費者相談への対応

クレジットに関する消費者からの相談受付と円滑な対応に引き続き努めるとともに、相談の内容を分析し、会員会社等に情報を提供する。また、消費生活センター等の関連機関に講師派遣、

資料提供等を積極的に実施する。

②消費者問題への対応

海外アクワイアラー加盟店との消費者トラブルの対策の推進のため、国際ブランド連携会議による悪質加盟店等の排除対策を実施する。

(6) クレジットに関する調査・研究等

①統計の整備

安定的な統計数値の編纂・公表を行うとともに、統計が有効活用されるよう検討を行う。

また、新たにクレジットカード取扱件数についての統計を整備する。

②クレジット関連調査研究

クレジットに関する政策的な検討およびクレジット業界の発展のために資するよう、消費者の意識調査をはじめ、キャッシュレスに関する研究を継続して行う。

また、諸外国のクレジット事情や関連する制度について継続して調査を実施し、調査研究の成果については、研究所の機関誌である「C C R (コンシューマー・クレジット・レビュー)」に取りまとめ発表する。

③クレジットカード利用の新技术等への対応

新たな決済手段について、必要に応じ、実態を把握し、適切な普及のために必要な課題を検討する。

(7) 会員会社への情報提供の充実

協会ホームページ会員専用サイトの掲載内容の充実を図るとともに、地区連絡会や業務報告会の開催、メール配信サービスの利便性の向上、W e b を活用した情報発信等を実施する。

(8) 反社会的勢力排除のための施策の推進

クレジット業界における反社会的勢力排除のための対策の推進のため、業界共同データベース (CSRS I、CSRS II) を中心としたクレジット保安照合サービスの安定運用と会員へのサポート体制や外部機関との情報連携の充実を図る。

(9) 関連法令改正等への対応

民法(債権法)改正について、改正法の内容を踏まえ、実務面への影響の検証等の対応を図る。

また、消費者契約法、特定商取引法、犯罪収益移転防止法等の業界に関連する法律問題について適宜対応する。

(10) 新規入会会員の促進等

未加盟の登録信用購入あっせん業者及び登録クレジットカード番号等取扱契約締結事業者の入会を促進するとともに、クレジットカード取引のセキュリティ対策等の事業を効果的に推進するため、決済代行会社、インターネット事業者などクレジット関連事業者の会員開拓を行う。

(11) テーマ別、業態別研究部会・懇談会の実施

「法務研究部会」「調査・回収研究部会」「システム研究部会」「カードマーケティング研究部会」「カード取引対応研究部会」「カードセキュリティ研究部会」「特商法加盟店研究部会」「保証事務研究部会」「消費者対応研究部会」などのテーマ別、業態別の各種研究部会を会員ニーズに即したテーマを設定し実施する。

通信事業者、農機、量販店等の販売関係事業者による懇談会等を開催し、関連事業者との連携強化を図る。

4. その他

(1) 定款等規則類の見直し

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」が認定割賦販売協会に加わることでされたことや認定割賦販売協会の業務に「クレジットカード番号等の適切な管理等に資する業務」が追加されたことを踏まえ、定款、会員規則、会費規程等規則類について必要な見直しを行う。

(2) 事務局体制の充実強化

中期業務運営方針に基づく業務を効率的に推進するとともに、改正割賦販売法に関連する業務については、的確に対応するため、事務局体制の充実を図る。

また、今後の中長期的な定年退職者の増加を見据え、業務が効率的に行われるよう事務局組織の見直し及び新規職員の採用並びに若手職員の育成を行う。

(3) 日本クレジットカウンセリング協会の活動支援

日本クレジットカウンセリング協会の活動については、その効率化等を求めつつ、全国銀行協会、日本貸金業協会とともに引き続き支援する。

以上