

## 2019 年度事業計画

### I 基本方針等

#### 1. 基本方針

政府の累次の「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倍増し、4割程度にすることが目標として明記され、昨年4月には、経済産業省から「キャッシュレス・ビジョン」が公表され、キャッシュレス決済比率4割目標の前倒しによる推進とそのため検討課題や方策が列挙されるとともに、産官学の連携によるキャッシュレス推進協議会により具体的な取り組みを進めるべきとの提言がなされ、昨年7月にキャッシュレス推進協議会が設立され、当協会もその活動に参画している。

さらに、本年10月に予定されている消費税引き上げに伴う消費の反動減防止対策の一つとして、キャッシュレス決済についてのポイント還元等の制度（キャッシュレス・消費者還元事業）が平成31年度政府予算案に盛り込まれることとなった。

キャッシュレスの推進が国の重要な政策として位置づけられる中で、これまでキャッシュレス決済の中心的役割を担ってきた当業界としては、スマホ決済など新たな決済手段が登場するなか、今後ともキャッシュレス化をリードする存在であり続けるために、業界を挙げてキャッシュレスの推進に取り組む必要がある。

そのためには、まずは、安全・安心なクレジットカードの利用環境を整備することが必要であり、昨年6月に施行された改正割賦販売法対応を含めたセキュリティ対策に万全を期すとともに、クレジットカード取引の快適さ、利便性の高さを改めて消費者に対して浸透させていくことが重要である。

今年度は、平成29年（2017年）度からの3カ年の「中期業務運営方針」の最終年度となっており、利用環境の整備並びに消費者の利用拡大をさらに押し進め、個別クレジット及びクレジットカード取引の健全な発展に資することが出来るように「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」としての各事業を着実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

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が、改正割賦販売法に規定するセキュリティ対策義務の実務上の指針と位置付けられていることを踏まえ、クレジット業界として果たすべき役割を明確にし、2020年に向け、セキュリティ対策を押し進める。

さらに、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、実行計画の進捗管理を実施するとともに、クレジットカード取引に関係する幅広い事業者等が理解し協力し合えるように継続的な働きかけを行う。

## (2) 割賦販売法等遵守による健全な取引環境の確立

新たに登録制となっ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情報提供の強化や割賦販売法・自主ルール研修の内容充実などにより、割賦販売法等の法令及び自主ルールの定着による法令等の理解促進を図り健全な取引環境の確立を図る。

## (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・啓発の推進

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) 変化に対応した情報提供の充実

キャッシュレス決済をめぐる環境変化や関連法令改正等の動向に的確に対応し、情報提供の充実に努める。キャッシュレス・消費者還元事業については、消費者や加盟店の混乱を回避すべく、行政当局等との連携を図り、適時適切な情報提供の強化に努める。

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

新たに行為規制が課されたカードセキュリティ分野については、性能規定の考え方が導入されたことを踏まえ、遵守状況調査については、実態把握を中心に実施することとし、同調査に基づいて収集した情報を含め、クレジットカード番号等取扱契約締結事業者への情報提供を強化する。

また、割賦販売法等の法令及び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、会員からの実務上の問合せ・相談への確に対応する。

#### (2) 加盟店情報交換制度の安定運用等

本年2月から運用を開始した新JDMシステムの確実な運用と加盟店マスター方式（STEP3）の開発を着実に行うとともに、セキュリティ関連情報やマンスリークリア方式に係る苦情情報の登録、照会について運用解釈の明確化に努め、会員への的確な情報提供を行い、新たな加盟店情報交換制度の定着を図る。

#### (3) 消費者等からの相談等への対応

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。

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70社程度行う。なお、クレジットカード番号等取扱契約締結事業者に対する実地調査については、情報収集を中心として実施する。

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。

#### (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

割賦販売法・自主ルール研修については、テキスト及び関係教材等の改訂により、“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。

また、クレジットカード番号等取扱契約締結事業者については、当面の間、包括研修の受講を義務としているが、いわゆるアクワイアラー専門の事業者について、別研修として設定することの必要性について検討を行う。

#### (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

個人情報保護法の「3年ごと見直し」に向けた調査研究が個人情報保護委員会にて開始されることから、個人情報保護委員会等の行政機関や関係団体等との連携を図りつつ、関係法令やガイドライン等の見直しなどの動向の把握のための情報収集を行う。

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を見直し、対象事業者に周知する。

### (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ともに、その実効性を確保するため、対象事業者における個人情報の取扱いに関する実態を把握するための調査を行い、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、センター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

「個人情報取扱主任者認定制度」及び「個人情報保護の基礎講座」を認定個人情報保護団体が実施する研修制度の位置づけで実施する。

「個人情報取扱主任者認定制度」は、個人情報の取扱いに関する研修として各社の研修制度の一環として取り込まれており、通信講座及び試験は、例年のとおり年2回（上期、下期）実施する。

また、引き続きeラーニングによるフォローアップ講座を開講するとともに、フォロー研修（集合研修）を実施する。

### (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) 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の取りまとめた実行計画が、改正割賦販売法に規定するセキュリティ対策義務の実務上の指針と位置付けられていることを踏まえ、クレジット業界として果たすべき役割を明確にし、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、会員に対して、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。

さらに、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、実行計画の進捗管理を実施するとともに、クレジットカード取引に関係する幅広い事業者等が理解し協力し合えるように継続的な働きかけを行う。

#### ② 重要インフラ防護の対応

クレジットセプターの事務局として、2020年オリンピック・パラリンピック東京大会を迎えるに当たり、NISC等から求められるサイバーセキュリティ対策の強化等に対して、クレジットセプターとして適切な対応を図る。

また、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、カードの不正利用防止のため、警察への教養活動や協力要請など警察との連携強化や、不正利用多発加盟店等への協力要請や消費者啓

発等を推進する。

#### 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。

### (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に従来「クレジット啓発キャンペーン」として4～6月に集中して行っていた活動を見直し、年間を通じてインターネットのWeb・SNS等電子媒体を中心とした展開を実施するとともに、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。

さらに訪日外国人客の増加に対応するため、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。

なお、キャッシュレス・消費者還元事業については、消費者の混乱を回避すべく、政府による広報について必要に応じ協力を行う。

### (3) クレジット教育支援の充実

中学校、高等学校の「学習指導要領」改訂、民法改正による成年年齢の引き下げなどにより、学校でのクレジット教育への関心が高まっていることから、教育現場の状況を確認しつつ、学校へのクレジット教育支援の活動を強化する。

### (4) 資格・研修制度の充実

「クレカウンセラー制度」「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」「クレジットの基礎講座」を実施する。

「クレカウンセラー制度」は、平成30年度より協会が運営する最上位資格として、新たなカリキュラムによりスタートしており、新制度について会員への周知を積極的に行い、クレカウンセラーの地位向上に努める。

また、JCA資格ネットの利用方法等について改めて会員への周知を図り、利用促進及び有効活用による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

改正割賦販売法対応として、新たに創設する苦情情報連携制度について、安定した運用を図るため、会員に対する運用方法の周知等を徹底する。

また、同制度の運用を通じて確認ができた無登録事業者について、定期的に行政に連携する。

さらに、海外アクワイアラーに売上をあげる国内加盟店に起因する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おいて、海外アクワイアラーに売上を取り次ぐ決済代行業者等の洗い出しや当該情報の行政・国際ブランドへの連携等の対策を検討する。

## (6) クレジットに関する調査・研究等

### ①統計の整備

クレジットカードショッピングとショッピングクレジットの年次統計、クレジットカード発行枚数調査、月次統計のクレジットカード動態調査及びショッピングクレジット動態調査について、定期的かつ確実な編纂・公表を実施する。

### 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と会員企業におけるクレジット業振興のための参考となるよう、昨年度に引き続き支払等に関する法的側面からの研究及び海外のクレジット取引における法制度についての研究を進める。

また、クレジットに関する新たな研究の可能性やキャッシュレス決済等の課題について、情報収集、研究者発掘を行うなど、具体的な研究活動につなげるための取組みを行う。

なお、調査研究の成果については、研究所の機関誌である「CCR(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

キャッシュレス決済の現状把握と課題等を整理し、クレジット産業の発展のための施策等を検討する。

また、キャッシュレス推進協議会の施策の検討等に対して、必要な協力等を行う。

## (7) 会員ニーズを踏まえた会員サービスの充実

キャッシュレス決済をめぐる環境変化等を踏まえ、会員ニーズを的確に把握し、適宜適切な情報提供を行うなど会員サービスの充実を図る。国のキャッシュレス・消費者還元事業については、消費者や加盟店の混乱を回避すべく、行政当局との連携を図り、適時適切な情報提供の強化に努めるなどの的確に対応する。

情報提供にあたっては、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、Web活用による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)改正に伴う実務面への影響等を検証し、実務上の留意事項等を取りまとめ、会員に周知する。

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

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率100%を目指す。

このため、新たに登録の対象となったクレジットカード番号等取扱契約締結事業者の入会促進のため、管轄する経済産業局とも連携しつつ入会パンフレットの送付及び訪問等を積極的に行う。

#### (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) 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ために事務局体制の充実を図る。

また、今後の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並びに職員の採用及び育成を行う。

さらに、昨年度は、割賦販売法の改正を踏まえた加盟店情報交換制度の新システム構築に係る費用が大幅に増大し、協会の繰越金を充当することとなったことを踏まえ、協会の財務基盤の安定のため、外部委託等の業務の見直しを行い業務の効率化を図るなど、経費削減に努める。

#### (2) 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