

## 2020 年度事業計画

### I 基本方針等

#### 1. 基本方針

近年、政府においては「日本再興戦略 2014」を皮切りにキャッシュレス化の方針を打ち出し、「未来投資戦略 2018」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 を掲げキャッシュレス化を推進している。

また、「成長戦略実行計画」(2019 年 6 月)においては、新規事業者の参入と様々なサービス間の競争を通じた、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を掲げ、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要請されるなど、決済を取り巻く環境は急速に変化している。

他方、クレジットカードの不正利用の状況においては、平成 28 年の割賦販売法改正の後押しもあり、セキュリティ対策は着実に普及しているものの、非対面取引を中心に被害額は高止まりの状況にある。

このような状況を踏まえ、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、本年度より 3 ヶ年の新中期業務運営方針(2020 年度～2022 年度)に基づき事業に取り組む。各業務の遂行にあたっては、クレジット業界を取り巻く環境変化に柔軟かつ的確に対応することとする。

本年度は、2019 年 12 月に取りまとめられた経済産業省の産業構造審議会商務流通情報分科会割賦販売小委員会の報告書(以下「割賦販売小委員会報告書」という。)を踏まえ、割賦販売法の改正が予定されていることから、自主ルールの改正等を含め行政と連携を図り的確な対応を図る。

また、不正利用被害の状況においては、特に非対面取引において被害額が高止まりしている状況にあることから、安全・安心なクレジットカード利用環境の整備のため、セキュリティ対策の推進においては、引き続き会員各社及び行政と連携し対応にあたることとする。さらに、本年度は東京オリンピック・パラリンピック競技大会が開催されることから、我が国の重要インフラの一翼を担う立場からもサイバー攻撃等に備え、同大会への成功に貢献する。

#### 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

2020 年 3 月にクレジット取引セキュリティ対策協議会(以下「協議会」という。)の「実行計画」に盛り込まれているセキュリティ対策の対応期限を迎えたが、新たな手口によるカード情報の詐取等により非対面取引における不正利用が高止まりを続けるなど、引き続きセキュリティ対策への取り組みが求められる状況が続いている。このため、協議会では改めて実行計画後の取組みをポスト 2020 としてとりまとめ、協議会の検討体制についても再構築を行っている。

協会は、協議会事務局、またクレジットカードの業界団体として、このポスト 2020 で示された各種課題について取組み、引き続き「国際水準のセキュリティ環境」の整備・維持に取り

組む。

また、東京オリンピック・パラリンピック競技大会を迎えるにあたっては、我が国における重要インフラの一翼を担う業界として、サイバー攻撃等に備えた対策を講ずる。

## **(2) 改正割賦販売法・政省令等への適切な対応**

性能規定の考え方が導入されたセキュリティ関連規制については、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を図る。また、割賦販売小委員会報告書を踏まえた割賦販売法の改正に向けた取り組みが進められている状況を踏まえ、業界意見の取りまとめ及び自主ルールの見直しの検討等、適切な対応を図る。

## **(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**

キャッシュレス化が進む中で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組状況の周知及び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項について消費者への広報・啓発活動を推進する。

## **(4) 会員ニーズを踏まえた業務効率化の推進**

改編後の事務局組織について、会員の利便に沿う形となるよう円滑な定着を図るとともに、適正な人員配置を行い、効果的・効率的な事務局組織の運営を図る。また、自主ルール研修においては、改正割賦販売法の事業者登録区分に応じた研修体系への見直し等を図るとともに、各種資格研修等の申込等については、紙対応からWebベースによる対応に移行するなど、業務の効率化を図る。

## **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**

割賦販売法の改正動向に対応し、必要に応じて自主ルールを見直すとともに、説明会等を通じて会員企業へ周知する。また、性能規定の考え方に基づいたカードセキュリティ関連などの行為規制については、画一的な規則等の作成が比較的難しいという側面があることから、個々の状況に応じた適切な情報提供ができるように体制を整備する。

#### **(2) 加盟店情報交換制度の安定運用等**

割賦販売法改正に伴い、運用ルールが複雑化していることを踏まえ、安定運用に向けた利用環境の整備(新規入会会員に対する情報提供の充実、マニュアル改定等)を行う。

また、昨年度より適用している本制度の新たな利用料金については、システム開発費等の償却期間中に、利用状況に対応した料金に見直すこととされていることから、新たな利用料金体系に関する検討を行う。

#### **(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りつつ、消費者関連機関の実施するイベント（消費生活相談員研修等）に対して、必要な範囲で講師派遣・資料提供等、積極的な協力を行う。

#### **(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おいては、2019年度の実地調査で行った加盟店調査・指導措置の実情把握の結果を受けて、会員の行為規制の進捗状況に合わせた必要な情報を提供するとともに、法令遵守の観点から助言等を行う。

また、セキュリティ関連以外の規制においては、引き続き自己改善力の向上に重点をおき、実地調査での助言や情報提供を強化する。

なお、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**

改正割賦販売法の事業者登録区分を踏まえた新たな研修体系に基づく割賦販売法・自主ルール研修を実施する。新体系に合わせて、テキストについては「アクワイアラ研修用」のテキストを作成し、包括研修用テキスト及び個別研修用テキストについても必要な改訂を行うとともに、テキスト改訂に合わせて、理解度測定問題等関連資料の改訂等を行う。

また、協会主催研修として新たにeラーニングによる研修を導入し開始する。

なお、これらの変更に対応するためJCA資格NETについて必要な改修を行う。

#### **(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)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

個人情報保護法のいわゆる3年ごとの見直しを踏まえ、同法改正に関連する規則やガイドラインの改正も視野に入れ、「個人情報保護指針」「附属規程集」等に関し必要な見直しと改定を行うとともに、対象事業者に対して情報提供を行うことにより周知徹底を図る。

### (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する対象事業者からよく寄せられる問合せ（特徴的な問合せも含む）や協会に寄せられた相談・苦情事案等についてとりまとめ周知徹底を図る。また、個人情報保護指針等のほか漏えい事案、苦情事案への対応に係る事例紹介や認定団体としての対応活動状況等の情報提供を行う。

### (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。そのため、苦情処理に関する知識の習得を積極的に行う。

### (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、個人情報の適正な取扱い確保のための「個人情報取扱主任者認定制度」等を実施するとともに、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。

### (5) 個人データ等の漏えい等事案への対応

「信用分野における個人情報保護に関するガイドライン」の規定に則した内容を定めた「個人データ漏えい等報告ルール」に基づく報告受付対応及び行政機関への定期的な報告を行うとともに、漏えい事案発生に伴う本人への通知、行政機関への報告や公表、再発防止策等に関して適宜適切な助言を行う。また、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。

## 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（協議会による取組み）

ポスト2020を踏まえて、クレジットカード情報保護対策、不正利用防止対策等について推進を図るとともに、新たな決済サービス等における不正利用対策について検討を行う。

なお、セキュリティ対策の推進においては、協議会事務局として関係業界等との連携等の対応を図るとともに、クレジット業界団体としても対策の実施について取組みを行う。

## ②クレジットカードのインフラ整備

- 1) 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を見直す。
- 2) 東京オリンピック・パラリンピック競技大会の期間及びその前後におけるクレジットカード決済の安全運用の確保に万全を期する。

## ③クレジットカード犯罪対策連絡協議会による取組み

「全国及び地区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、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大規模なクレジット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への迅速な対応のため、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、情報を共有し全体を把握した上で、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

消費者において、依然としてクレジット取引の基本事項やカードセキュリティの認識がやや不足しているとみられることから、引き続きクレジットの健全な利用についての理解促進活動を行う。また、広報・啓発のターゲットとしては、民法改正による成年年齢引下げが予定されていることなどを踏まえ「若年者」への働きかけを中心に幅広い活動を行う。

## (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」の改訂、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。

また、試験監督業務の外部委託や、JCA資格ネットの改修を行うとともに利用方法等の会員への周知を図り、事務処理の効率化を推進する。

## (5) 消費者相談等への対応

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。

## **(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**

キャッシュレス取引分野における判例の研究や社会的環境の変化とクレジットカードの位置づけに関する研究及び海外のクレジット取引における現在の法制度についての研究を進め、研究会にて取りまとめた成果については、クレジットに関する政策的な検討並びに会員企業におけるクレジット産業振興のための参考とする。

調査活動では、諸外国のクレジット事情について研究会に付随して調査を実施し、今後の政策的な検討のための参考とするほか、安定的な統計数値の編纂・公表を行う。

### **③クレジットカード取引の安全・安心に関する消費者意識の基礎データの収集**

安心・安全なクレジットカード利用環境の整備が、新中期業務運営方針における重点推進事項となっている中、業界が行っている施策の効果が消費者の意識にどの程度現れているか把握しておく必要がある。さらに今後のクレジット産業振興の施策の参考とすることを視野に入れつつ、消費者意識の基礎データの収集を行う。

## **(7) 会員ニーズを踏まえた会員サービスの充実**

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、メール配信サービスの利便性の向上、W e b 活用による情報発信等を実施する。また、地域別等の会合（地区連絡会や業務報告会など）を適宜開催し、情報提供の充実を図る

## **(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) イシューアにおけるアクワイアラーへの苦情連携の支援**

苦情情報連携制度について安定運用を図る。また、同制度の運用を通じて確認ができたクレジットカード番号等取扱契約事業者が不明である情報について、定期的に行政に連携する。

## **(10) 関連法令改正等への対応**

成年年齢引下げに伴う若年者との新規クレジット契約に係る対応に関して、行政と調整しつつ適切な対応を図る。また、割賦販売法、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。

#### **(11) 新規入会会員の促進及び情報提供の充実**

引き続き入会促進を実施するとともに、新規入会会員に対し適宜必要な情報提供を行う。

#### **(12) 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**

組織再編に伴う各部署の事業遂行に支障をきたさないように必要に応じ規則等の見直しや働きやすい職場環境の整備等を行い、事務局運営の円滑な遂行を図る。また、「新中期業務運営方針」（2020年度～2022年度）に基づき、職員資質向上のための人事制度の運用、研修制度の充実を図る。

#### **(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