

# 令和3年度（2021年度）事業計画

## I 基本方針等

### 1. 基本方針

昨今、キャッシュレス化については、政府の後押しや社会情勢の影響もあり着実に進展している状況にある。政府によるキャッシュレス・ポイント還元事業では、一定程度の中小店舗が新たにキャッシュレス決済を導入するなどの効果があった。また、現下のコロナ禍においては、より衛生的な決済手段としてキャッシュレスに注目が集まっている状況にある。他方で、緊急事態宣言下においても、クレジットカード事業者は企業の活動を維持するために不可欠なサービスとして事業継続が求められる事業者に位置付けられるなど、社会的なインフラとしての重要性が改めて確認されている。

このような状況の中、当協会では中期業務運営方針（2020年度～2022年度）に基づき活動しており、2021年度はその2年目を迎える。この中期業務運営方針においては、「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」を重点推進事項に掲げ、クレジットカード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している。

2020年度は、改正割賦販売法への的確な対応（自主ルール改正等を含む）を基本方針の一つに掲げ事業遂行を行ってきたところ、2021年度は、同年4月1日から改正同法が施行されることから、その適切な運用に資することを引き続き基本方針に掲げ事業遂行を行うこととする。併せて、昨今の業務改善命令の発出状況を踏まえ、自主ルール運用上で必要な情報について、適宜会員への情報提供の強化を図ることとする。さらに、改正個人情報保護法はじめ各種関連する法改正についても的確な対応を図ることとする。

また、クレジットカードの不正利用被害については、引き続き非対面取引における被害が高止まりしている状況にあることから、会員各社及び行政と緊密な連携をしつつ、安全・安心なクレジットカード利用環境の整備のためのセキュリティ対策の推進を図ることとする。なお、2021年度は延期されていた東京オリンピック・パラリンピック競技大会の開催も予定されていることから、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、2021年度は次の5点を重点施策とする。

#### (1) セキュリティ対策の推進

クレジットカードのセキュリティ対策について、協会は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、またクレジットカードの業界団体として、「クレジットカード・セキュリティガイドライン」で示された各種課題について取り組み、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、改正割賦販売法の適切な運営のため、必要に応じ関係団体とも連携し対応を図る。

## (2) 改正割賦販売法及び自主ルールの適切な運用への対応

会員における苦情対応業務の適正化に向けた活動の強化を図るとともに、包括信用購入あっせん業者における電子化への円滑な移行のための必要な情報提供も含め改正割賦販売法の適正な運用への対応を図る。

## (3) 改正個人情報保護法への対応

改正個人情報保護法（2022年4月施行予定）に関連する政令、委員会規則、関連ガイドラインの改正内容に関し情報収集、意見集約を行い、他行政機関や関係団体等との連携等を図りながら、適宜意見調整等を行う。また、これらの改正に対応し「個人情報保護指針」「附属規程集」等に関し、必要な改正を行うとともに、対象事業者に対して周知徹底を図る。

## (4) 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・安心に対する取組状況の周知を行う。特に、消費者向け広報・啓発においては「学校へのクレジット教育支援」に重点をおいて活動するとともに、「クレジットの健全な利用についての理解促進」については、若年層への啓発に重点を置き活動を行う。

## (5) 会員ニーズを踏まえた業務効率化の推進

各種事業の遂行にあたっては、デジタル手段の活用を強化するほか、資格検定試験の実施にあたっては、CBT（Computer Based Testing）方式への円滑な移行を行う。また、コロナ禍が収束しない状況を踏まえ、適切な事業遂行を確保すべく事務局の事業継続体制について充実を図る。

## 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

昨今の業務改善命令の発出状況を踏まえ、会員における苦情対応業務の適正化に向け、自主ルール研修の充実や新規加盟会員への情報提供を含め活動を強化する。また、改正割賦販売法により、カード取引における消費者等への情報提供の電子化に係る規制が緩和されることから、情報提供の電子化への円滑な移行のため、自主ルールの運用上で必要な情報を適宜会員へ提供を行う。

#### (2) 加盟店情報交換制度の安定運用等

カード取引について、照会件数を基準とする新たな料金制度への円滑な移行を図る。また、安定的な運用に加えて、さらに利用しやすいシステムとするべく会員ニーズの把握に努める。

### (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、実地調査を60社程度実施する。なお、実地調査の実施にあたっては、令和2年度で実験的に行ったりリモート方式の調査の結果を評価し、適切な調査が可能な会員に対しては引き続きリモート方式の調査を実施する。他方、苦情対応業務についてのきめ細かい調査が必要と思われる会員に対しては、会員の受け入れ状況を考慮の上で、できる限り対面調査を実施する。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

改正割賦販売法・カードセキュリティに関する広報・啓発については、必要に応じ行政からの要望などを確認しながら、既存啓発物の改訂、新規啓発物の作成、新聞等への広告掲載などの活動を実施する。その中で、カード交付時等の書面交付の電子化に伴い、利用者に対しても契約内容等を確認することの重要性について啓発を行う。

### (6) 割賦販売法・自主ルール研修の実施

改正割賦販売法の施行に対応し、テキスト及びeラーニング内容について必要な改訂を行うとともに、研修体系についても必要な見直しを行う。また、業務改善命令の発出状況を踏まえ、研修内容の見直しを行うほか、理解度測定においても、出題体系の見直しを行うなど、法令解釈の理解が深められる方法にて実施する。

### (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。その他セキュリティ対策については、後掲3.(1)①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

改正個人情報保護法が2022年4月に施行が予定されることから、2021年度は、同法改正に関連する政令、委員会規則、ガイドラインの改正内容等を踏まえ、当協会の「個人情報保護指針」等規則の改定作業を行う。

また、対象事業者に広く改正内容を周知するとともに、同法の施行段階までに、対象事業者の体制整備を支援するべく、必要な情報提供を行い、運用の徹底を図る。

さらに、個人情報保護委員会所管のもと、引続き認定個人情報保護団体として、対象事業者における個人情報保護に関する法令遵守体制の整備と個人情報保護への取り組みを支援するため、積極的な情報提供を行う。

#### (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。

#### (3) 個人情報に関する苦情処理の円滑化

苦情処理に関する知識の習得を積極的に行い、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、協会に寄せられた相談・苦情事案等について集計・分析を行い、レポートにより発信する。

#### (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」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と、行政機関への定期的な報告を行うと共に、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アドバイスを行う。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

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・セキュリティガイドライン」の改正及び維持・管理を行うとともに、関係業界との連携等の対応を図る。また、クレジット業界の団体として、セキュリティ対策の推進に取り組む。なお、改正割賦販売法によりクレジットカード番号等取扱業者が拡大されることから、関係団体等と連携を図りつつ、適切な情報発信等を行う。

##### ②クレジットカードのインフラ整備

##### 1) 東京オリンピック・パラリンピック競技大会への対応

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、平成30年5月に策定した「2020年東京オリンピック・パラリンピック期間中のクレジットカード取引に係る非常事態発生時の対応指針」に基づく取り組みを行う。

## 2) 重要インフラ防護への対応

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。

### 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、カード犯罪撲滅に向けた対策活動及び啓発活動の推進等を行う。

### 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・啓発の実施

消費者のクレジット取引の基本事項やカードセキュリティ対策に関する認識不足を改善するため、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活動を行う。

## (3) クレジット教育支援の実施

中学校、高等学校の「学習指導要領」の改訂や民法改正による成年年齢の引下げなどにより、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推進する。

## (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」等を実施する。

なお、資格検定試験については、自然災害リスクの回避、受験者の利便性向上の観点から、これまで実施していた集合方式から CBT (Computer Based Testing) 方式に変更する (クレカカウンセラー制度については 2022 年度より変更する。)

## (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及び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、定期的かつ適正な編纂・公表を実施する。

また、現在行っている統計調査に加え、新たな統計調査について検討を行う。

### ②クレジット関連調査研究

キャッシュレスが推進される状況のなかで、消費者、加盟店、決済事業者等におけるキャッシュレスの課題を明らかにしたうえで、今後のクレジットビジネスの戦略について2020年度に引き続き研究を行う。

また、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とともに、立法政策上の課題や実務的問題に対応する研究の受け皿として、中・長期的に参考になるような「海外法務事情」の紹介及びキャッシュレス取引に関する実務上の課題などについて研究を行う。

## (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、Web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。また、CSRS IIの料金算定方式の変更に伴い、一部のシステム改修を行う。

## (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

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。また、必要に応じて、行政と連携しクレジット取引に関連する規制緩和策等の提言等に必要課題の把握を行う。また、キャッシュレス決済の現状把握と課題等を整理し、必要に応じてクレジット産業の発展のための施策等を検討、キャッシュレス推進協議会へ提言等を行う。

**(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」などのテーマ別、業態別研究部会については、会員ニーズを踏まえオンデマンド形式による運用とし、会員のニーズにあったテーマを設定し安定的なサービスを提供する。

**4. その他**

**(1) 事務局体制の充実**

事業遂行においては、社会情勢等を踏まえデジタル手法を活用するなど、事業継続体制の充実を図る。また、職員資質向上のために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