

令和元年度事業報告

(1) 令和元年度事業報告

令和元年度の事業実施内容の概略は次のとおりである。

I. 会員数（令和2年3月31日現在）

会員区分	令和元年度末（増減） （令和2年3月31日現在）	平成30年度末 （平成31年3月31日）
第一種正会員	429 (+24)	405
第二種正会員	10 (±0)	10
準会員	524 (-1)	525
合計	963 (+23)	940

II. 事業の実施状況

令和元年度は、「1. セキュリティ対策の推進」、「2. 割賦販売法等遵守による健全な取引環境の確立」、「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」、「4. 変化に対応した情報提供の充実」の四点を重点施策とし、「1. 認定割賦販売協会としての事業」、「2. 認定個人情報保護団体としての事業」、「3. 業界団体としての事業」の三つの柱で事業を遂行した。

具体的な事業の内容と成果は、以下のとおりである。

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

平成30年6月に施行された改正割賦販売法に基づき、改正した包括及び個別信用購入あっせんに係る自主規制規則等並びに新たに制定したクレジットカード番号等の適切な管理及びクレジットカード番号等取扱契約締結事業者による加盟店調査等に係る自主規制規則等の運用面に関する会員からの問合せ・相談に対応した。

また、令和元年8月30日に改正施行された割賦販売法（後払分野）に基づく監督の基本方針及び令和2年4月1日に改正施行される民法の内容を踏まえ、包括及び個別信用購入あっせん並びに割賦販売に係る自主規制規則・細則等について改正を行い、令和元年9月24日に施行した（民法改正に係る事項は、令和2年4月1日に施行）。

(2) 加盟店情報交換制度の安定運用等

①改正割賦販売法へ対応すべく、加盟店情報交換制度（JDMシステム）については、段階的にシステム開発・リリースを行ってきた。本年度は新システム（STEP2）を安定的に運用するとともに、STEP3についても順次開発を行い、令和元年11月に法令対応に係る部分、また、令和2年3月に情報開示に係る部分をリリースし、全てのシステムについてリリースを完了した。

②消費者契約法の改正（令和元年6月15日施行）に伴い、消費者の利益の保護に欠ける行為の

定義（加盟店情報交換制度運営細則別表）を見直した。

③STEP3にて開発した機能及び上記②に関する説明会を全国9地区10会場で開催した。

地区	開催日	参加社数	参加者数
札幌	9月27日	10社	14名
仙台	9月20日	12社	12名
東京Ⅰ	9月19日	70社	99名
東京Ⅱ	10月11日	71社	99名
名古屋	10月9日	21社	30名
大阪	10月8日	30社	42名
広島	9月25日	6社	11名
高松	9月26日	8社	14名
福岡	10月1日	20社	33名
沖縄	10月4日	5社	9名

④令和元年度のJDMセンターの運用状況

1) 令和元年度のJDMセンターの登録照会状況は以下のとおり。

	H23年度	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	令和元年度
登録	909	1,119	1,680	2,420	2,364	1,963	2,366	2,531	98,819
申出情報	—	—	310	1,104	1,129	1,102	1,214	964	1,521
苦情発生情報	486	449	643	471	384	247	323	485	985
苦情原因分類情報	266	408	446	524	561	406	542	680	1,416
苦情調査情報	32	78	81	128	81	64	165	188	281
苦情措置情報	—	—	—	—	—	—	—	3	15
強制解除情報	125	184	200	193	209	144	122	130	361
セキュリティ	—	—	—	—	—	—	—	76	94,240
行政処分情報	96	106	101	87	72	40	50	70	82
照会	277,316	527,171	812,879	947,426	750,736	925,049	1,039,345	1,389,460	4,273,604
新規	127,759	189,929	195,223	229,728	257,741	434,085	477,479	664,859	2,906,331
途上	149,557	337,242	617,656	717,698	492,995	490,991	561,893	609,653	1,367,273

※令和元年度より、新たにセキュリティに係る情報の登録・照会が追加されている。

2) PIO-NET情報の提供

行政情報の一環として、経済産業省の協力を得て、国民生活センターが保有する消費者相談情報（PIO-NET情報）のうちクレジット取引にかかる情報提供を四半期毎に実施した。（4月、7月、10月、1月）

(3) 消費者等からの苦情への対応

① 相談・苦情等の受付状況

令和元年度に受け付けた相談・苦情等（問合せ含む）は 2,968 件（前年度比 7.2%増）であった。

【相談・苦情等の月次受付件数】

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
令和元年度	236	243	231	274	226	232	262	255	240	272	231	266	2,968

② 相談・苦情等への対応状況

令和元年度に受け付けた相談・苦情等へ対応（複数集計）は、以下のとおりである。受け付けた相談・苦情等 2,968 件のうち、2,908 件（98.0%）が消費者相談室における窓口対応（アドバイス、情報提供、会員相談窓口照会、関係機関紹介）であった。

一方、会員と連携する対応は 60 件あり、このうち 58 件が「通知」による対応であった。また、割賦販売法等違反の疑いがあるとして「調査・処理依頼」を行った事案は 2 件であった。

[相談・苦情等への対応]

	窓口対応	アドバイス	情報提供	会員相談窓口紹介	関係機関紹介	会員との連携対応				その他	計
						通知	確認依頼	調査・処理依頼			
令和元年度	6,299	2,542	2,564	579	614	60	58	0	2	60	6,419

※1 件の相談等に複数の対応をするものがあるため、対応件数は受付件数と一致しない。

アドバイス	相談者が相談・苦情等に適切に対応できるように助言等をするもの。
情報提供	相談者へ相談・苦情等事案に関する知識や情報等を伝えるもの。
会員相談窓口紹介	相談者へ一般的な説明をするとともに、会員の顧客窓口を紹介するもの。
関係機関紹介	相談・苦情等事案の対応に関してより適切な機関（他の相談機関や個人信用情報機関等）を紹介するもの。
通知	相談者の意向と契約を特定するための属性を確認のうえ、会員に相談・苦情等事案の内容を伝え、相談者への連絡等を依頼するもの。
確認依頼	相談・苦情等事案の内容が割賦販売法や自主規制規則の適用を受けるか否かに関わらず、事案の他への波及の恐れ等を考慮し会員に知らせる必要があるものについて、会員に口頭もしくは書面で事案の確認を依頼し、処理結果等について文書で報告を求めるもの。
調査・処理依頼	割賦販売法や自主規制規則に著しい違反の恐れのある相談・苦情等事案について、会員に書面で事案の調査を依頼し、処理結果等について文書で報告を求めるもの。

③消費者相談室相談員の研修

相談員のスキルアップを目的に、弁護士による消費者相談室内部の研修と外部機関主催会議等の活用による研修（22 講座）へ相談員を参加させた。

④消費生活センター等の相談機関への訪問

協会の役割と活動、消費者相談室での相談・苦情等の受付対応等を周知するため、各地の消費生活センター等を訪問した。令和元年度に訪問した機関は以下の 26 機関である。

経済産業省及び経済産業局	消費生活センター	
経済産業省消費者相談室	国民生活センター	山梨県消費生活センター
北海道経済産業局	旭川市消費生活センター	滋賀県消費生活センター
中部経済産業局	岐阜県消費生活センター	鹿児島県消費生活センター
近畿経済産業局	宮崎県消費生活センター	鹿児島市消費生活センター
中国経済産業局	宮崎市消費生活センター	静岡県中部県民生活センター
四国経済産業局	甲府市消費生活センター	静岡県東部消費生活センター
	札幌市消費生活センター	大阪府消費生活センター
	三重県消費生活センター	大津市消費生活センター
	山形県最上総合支庁 (山形県最上消費生活センター)	津市消費生活センター
	山形市消費生活センター	北見市消費生活センター

⑤消費者相談報告書の取りまとめと会員への周知

平成 30 年度（平成 30 年 4 月～平成 31 年 3 月末）の消費者相談状況を取りまとめた「平成 30 年度消費者相談報告書」を消費者部会の審議を基に 7 月に作成し、正会員及び関係機関に配布するとともに、協会ホームページに掲載し、周知を図った。また、四半期ごとに消費者相談の概況を取りまとめ、会員専用ホームページ及び協会報に速報として掲載した。

⑥消費者関連機関との連携

以下の機関からの要請に基づき、消費生活相談員等を対象としたイベントに講師の派遣を行った。

- 関西消費者協会主催「中核センター機能充実強化研修」(4 月 22 日)
- 三重県主催「三重県及び市町消費生活相談員勉強会」(8 月 28 日)

(4) 自主ルールの遵守状況調査の実施

①書面調査

正会員 413 社に対して 10 月に書面調査を実施した。

②実地調査

57 社に対し実施した。

③特別調査

10 月に行政処分を受けた 1 会員に対して、特別調査を実施した。

④会員に対する処分

行政処分を受けた会員 1 社に対して行った特別調査を踏まえ、処分に関する規則に基づいて協会として勧告を行うとともに、対応改善のための研修を実施した。

(5) 利用者、消費者向け広報・啓発の実施

具体的な活動状況は、3. 業界団体としての事業(2)利用者、消費者向け広報・啓発の強化に掲載。

(6) 割賦販売法・自主ルール研修の実施

「信用購入あっせん業者の登録にあたっての審査基準」及び「割賦販売法（後払分野）に基づく監督の基本方針」では、法令等遵守（コンプライアンス）体制等の社内教育として、割賦販売法及び自主規制規則の遵守を確保するため、認定割賦販売協会で開催する研修又は同等の内容の研修に役職員を定期的に参加させることが明記されている。

これに対応する研修を下記のとおり実施した。

①コンプライアンス研修の実施

信用購入あっせん業者又はクレジットカード番号等取扱契約締結事業者の会員代表者及び信用購入あっせん業務又はクレジットカード番号等取扱契約締結に係る業務を担当する役員を対象に割賦販売法・自主ルール研修を理解し、社内体制の整備等を行うために必要な知識の習得を目的に毎年実施しており、以下のテーマにて大阪、東京でそれぞれ開催した。

テーマ及び講師	大阪 10月9日	東京 10月17日
『最近の行政動向と2019年度立入検査方針等について』 経済産業省 商務・サービスグループ 商取引監督課 課長 正田 聡 氏	119社 135名	274社 341名
『クレジット業界を取り巻く環境を踏まえた社内規則等のあり方』 片岡総合法律事務所 弁護士 前田 竣 氏		

②一般研修・講師研修

一般研修は、信用購入あっせん業務に従事する職員を対象に割賦販売法及び自主ルールを理解し、それらに基づいた業務を行うことができる人材を育成することを目的に実施している。また、講師研修としては、会員主催研修の講師を育成することを目的とした講師育成研修に加え、その講師資格を継続するための講師更新研修を実施している。

一般研修・講師研修の参加状況は以下のとおり。

		協会指定会場		講師派遣制度		合計	
		回数	参加人数	回数	参加人数	回数	参加人数
一般研修	個別研修	5回	51人	1回	13人	6回	64人
	包括研修	12回	237人	4回	61人	16回	298人
	合同研修	0回	0人	0回	0人	0回	0人
	更新研修※	20回	59人	0回	0人	20回	59人
	小計	37回	347人	5回	74人	42回	421人

講師研修	講師育成 研修	個別研修	9 回	152 人	0 回	0 人	9 回	152 人
		包括研修	14 回	310 人	1 回	30 人	15 回	340 人
		合同研修	3 回	85 人	回	0 人	3 回	85 人
		小計	26 回	547 人	1 回	30 人	27 回	577 人
	講師更新研修	20 回	920 人	6 回	467 人	26 回	1,387 人	
合計			83 回	1,814 人	12 回	571 人	95 回	2,385 人

※平成 29 年度より 2 巡目以降の一般研修受講者について講師更新研修を受講し修了した場合も一般研修の修了とみなされることとなった。

③自主ルール研修体系の見直し

改正割賦販売法の登録区分を踏まえ、会員の業務に対応した選択を可能とするような研修体系の見直しや e ラーニングを活用した研修の導入など、新たな研修体系の導入について検討を行った。

(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

「クレジットカード番号等の適切な管理及びクレジットカード番号等取扱契約締結事業者による加盟店調査等に係る自主規制規則」に基づいて、会員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受付処理を行った。令和元年度の報告受付状況は以下のとおり。

1) 当協会経由で経済産業省へ報告を行った事案の状況

期 間	発生区分	発生区分別件数の内訳		漏えい・紛失等の 対象カード会員数
平成 31 年 4 月 ～ 令和 2 年 3 月	自社・委託先等 からの漏えい等	自 社	0 件	0 人
		委託先等	0 件	0 人
		小 計	0 件	0 人
	契約加盟店等から漏えい等	0 件	0 人	
期間合計			0 件	0 人

2) <参考>所管の経済産業局へ事業者から直接報告が行われた事案の状況

期 間	発生区分	発生区分別件数の内訳		漏えい・紛失等の 対象カード会員数
平成 31 年 4 月 ～ 令和 2 年 3 月	自社・委託先等 からの漏えい等	自 社	0 件	0 人
		委託先等	1 件	147 人
		小 計	1 件	147 人
	契約加盟店等から漏えい等	241 件	310,812 人	
期間合計			242 件	310,959 人

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

- ①平成30年12月25日施行の「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン(通則編)」改正及び平成31年1月23日施行の「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン(外国にある第三者提供編)」改正、並びに平成31年1月23日施行の「EU域内から十分性認定により移転を受けた個人データの取扱いに関する補完的ルール」を反映した個人情報保護指針及び付属規程集を令和元年9月24日に改定(平成31年1月23日から運用)し、会員へ周知を行った。
- ②令和元年12月13日付けで、個人情報保護委員会より「個人情報保護法いわゆる3年ごと見直し制度改正大綱」の公表及び意見募集が行われた。個人情報保護専門部会員に対し意見提出について確認を行い、令和2年1月14日付けで意見を提出した。意見募集の結果は2月12日付けで意見内容のみ公表され、その旨を会員専用ホームページにて会員に周知を行った。

(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

- ①個人情報保護指針等の実効性を確保するため、対象事業者からの問合せに対し、助言や情報提供を行った。また、個人情報保護推進センターの活動内容や個人情報の取扱いに関する注意事項、漏えい事案や問合せ回答事例等について周知するため、「個人情報保護推進センターレポート」の第3号及び第4号を作成し会員向けホームページに掲載した。
- ②対象事業者の個人情報の適正な取扱い状況の検証を促し、的確な個人情報の取扱い確保の意識向上を図ること、併せて対象事業者の個人情報の取組みに係るニーズを探り、適切な情報提供に寄与することを目的に、令和元年10月に個人情報保護指針の対象事業者に対し個人情報の取扱いに関する取組み状況の調査を実施した。当該調査結果について、令和2年3月に会員専用ホームページに掲載した。
- ③認定個人情報保護団体の研修として位置づけられている個人情報取扱主任者フォロー研修(2月10日大阪、2月18日東京開催)において、②で実施した個人情報の取扱いに関する取組み状況の調査結果概要の説明を行った。

(3) 個人情報に関する苦情処理の円滑化

会員(対象事業者)の個人情報の取扱いに関する消費者からの苦情・相談等の処理業務を行った。令和元年度の苦情・相談等の受付状況は以下のとおり。

	内容	計
苦情	申出人の求めを実現するために、会員への連絡、調査依頼、報告徴収、解決案の提示依頼などの処理を行ったもの	7
相談	個人情報の取扱い等に関する会員会社の対応の妥当性や申出人の求めを実現させる方法等に関する助言を求めるもの	137
問合せ	申出人の求めにより、会員の相談窓口、個人信用の開示請求方法などの客観的事実に関する情報提供を行ったもの	73
	合計	217

(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研修として位置付けられている個人情報取扱主任者制度及び個人情報保護取扱主任者フォロー研修を実施した。(詳細は 3. (4)参照。)

(5) 個人データ等の漏えい等事案への対応

「個人データ漏えい等報告ルール」に基づいて、対象事業者において発生した個人データの漏えい等事案の報告受付処理を行った。令和元年度の報告受付状況は以下のとおり。

1) 与信事業において発生した個人データの漏えい等の状況

	誤送付・誤送信	紛失(不明)	盗難	不正アクセス	その他	小計
自社	171	45	0	65	27	308
委託先	83	32	0	37	3	155
不明	0	3	0	0	11	14
小計	254	80	0	102	41	477

2) 与信事業以外において発生した個人データの漏えい等の状況

	誤送付・誤送信	紛失(不明)	盗難	不正アクセス	その他	小計
自社	42	11	0	0	6	59
委託先	10	7	0	0	10	27
不明	0	1	0	0	0	1
小計	52	19	0	0	16	87

※与信事業については経済産業省、与信事業以外については個人情報保護委員会に報告することとされている。

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 クレジット取引セキュリティ対策協議会実行計画に基づくセキュリティ対策の推進

1) クレジットカード業界団体としての活動

ア) クレジットカードの IC 化の推進

2018年12月末時点で IC カード化率が 80%以下の会員 36 社を対象に、2019年6月時点の IC カード化 100%に向けた具体的な取組みについて個別ヒアリングを実施した。なお、同年12月末時点における調査対象会社の総発行枚数に占めるクレジットカードの IC 化の割合は 95.1%であった。

イ) 非対面取引における不正利用対策

実行計画 2019 に示す非対面取引における基準の検証について検討を行った。

ウ) 「本人確認不要 (サインレス/PIN レス) 取引に係るガイドライン」の見直し

本人確認不要加盟店の見直しの要否及び本人確認不要取引の除外商品について検討し、

除外商品として「たばこ」を追加した。

エ) 周知啓発活動

a) IC 対応加盟店の見える化

カード会社から IC 対応済み加盟店に働きかけ、希望のあったチェーン店や多店舗展開グループ等に対し、IC 対応デザイン等の媒体 (POP) を提供した (24 社 10,790 部)。

b) フィッシング詐欺への注意喚起

当協会ホームページの既存の内容をリニューアルするとともに、WEB ディスプレイ広告を活用した周知・啓発を行った。

c) ID・パスワード使い回しに対する注意喚起

当協会ホームページの既存の内容をリニューアルするとともに、WEB 動画広告 (YouTube) を活用した周知・啓発を行った。

d) IC クレジットカード取引の推進等に係る周知・啓発

クレジットカード会員に対し、暗証番号入力による本人確認の重要性を改めて理解してもらい、自らのクレジットカードの暗証番号を認知したうえで、安全・安心なクレジットカード取引を行っていただくことを目的に、令和 2 年 3 月 1 日から 3 月 31 日の間 WEB 媒体 (Yahoo、Line) を活用し、カード会社の広報媒体等にリンクを貼ってもらうなどクレジットカード業界全体で周知・啓発を実施した。

2) 協議会事務局としての活動

ア) 2020 年度に向けた取組み

実行計画の対応期限 (2020 年 3 月) 経過後のクレジットカード取引におけるセキュリティ対策のあり方等について検討を行い、2020 年 4 月以降における協議会の取組を「クレジットカード取引等におけるセキュリティ対策の現状と今後の取組について～実行計画後の取組 (ポスト 2020)～」としてとりまとめた。また、これまでの実行計画によって示してきた各関係者が取り組むべきセキュリティ対策を割賦販売法で求められる措置の実務上の指針として位置付けられるものとして再編成し「クレジット・セキュリティガイドライン」としてとりまとめた。これらについては、3 月に会員専用ホームページにより WEB 説明会 (動画配信) による周知を行った。

イ) 実行計画の周知啓発活動

a) 加盟店業界団体への周知

加盟店業界団体を訪問し、実行計画 2019 の周知を実施した。

(一社) 全国直販流通協会	(一社) 日本ボランタリーチェーン協会
(一社) 日本パーキングビジネス協会	(一社) 日本ケーブルテレビ連盟
(一社) 日本スーパーマーケット協会	(一社) 日本専門店協会
(一社) 日本旅行業協会	(一社) 日本ドゥイットユアセルフ協会
(一社) 日本フランチャイズチェーン協会	(一社) 全国ハイヤータクシー連合会
(一社) 全国スーパーマーケット協会	

※(一社) 日本パーキングビジネス協会は「本部研修会」「北海道支部研修会」「九州支部研修会」「関西支部研修会」においてそれぞれの説明を行った。

b) セミナーの開催

対象企業に対し、カード情報保護や不正利用対策に関連する情報を提供し、自社における対策導入の参考としていただくためのセミナーを開催した。

開催日	内容
6月14日	「カード情報漏えい事案の動向と対策」に関するセミナー
9月13日	「対面加盟店向けカード情報保護対策」に関するセミナー
12月5日	カード情報漏えい事案の傾向と対策及び不正利用対策事例共有セミナー
1月29日	非対面加盟店における「非保持化」に関する研修

り) 課題への対応

a) ブランドテスト認定結果の通知遅延への対応策

国際ブランドにおけるブランドテスト認定結果の通知手続き遅延について、実態の確認と今後の対応策の検討を行い、遅延が発生している一部国際ブランドに対し改善要請をするほか、全国国際ブランドに対し、IC100%に向け万全な体制でブランドテスト認定プロセスに臨んでいただくよう要請した。

b) ICカード対応 POS ガイドライン等の改訂

前回の改訂（2018年3月）以降に変更となった国際ブランドにおける要件等の内容を反映させるべく、対象文書の修正・更新を行った。

c) 3-Dセキュア 2.0 の運用における個人情報の取扱いについて

3-Dセキュア 2.0 の運用において取扱う個人情報の第三者提供に係る個人情報保護法上の義務履行のあり方等について検討を行った。

d) 高リスク商材取扱加盟店の見直し

不正利用被害が増加している「宿泊予約サービス」を高リスク商材に追加するとともに、カード会社へ注意喚起を要請した。

②重要インフラ防護の対応

1) 重要インフラ専門調査会の活動

以下のとおり重要インフラ専門調査会の活動に参加した。

- ・重要インフラ専門調査会分野委員向け事前説明会（4月12日、7月11日）。
- ・重要インフラ専門調査会（4月18日、7月19日、10月28日、1月29日）。

2) セプターカウンシルの活動

以下のとおりセプターカウンシルの活動に参加した。

- ・セプターカウンシル総会（4月23日）
- ・セプターカウンシル相互理解WG（5月29日、9月26日）
- ・セプターカウンシル運営委員会（6月5日、9月11日、1月29日）

3) クレジットセプターの活動

以下のクレジットセプターの活動を行った。

- クレジット CEPTOAR 運営会議
 - ・クレジット CEPTOAR 運営会議（8月30日、12月11日、3月12日）
- 2019年度分野横断的演習
 - ・2019年度分野横断的演習に関するNISC重要インフラチームとの事前説明および意見交換等打合せ（6月4日）
 - ・2019年度分野横断的演習第1回検討会（9月9日）
 - ・2019年度分野横断的演習事前説明会（9月26日）
 - ・2019年度分野横断的演習（11月8日）
 - ・2019年度分野横断的演習 意見交換会（12月13日）
- 東京オリンピック・パラリンピック競技大会に向けた取組
 - ・NISCの第4回リスクアセスメント関係アンケートのとりまとめ（4月25日に経済産業省提出）
 - ・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時の対応指針（案）に関する意見交換会（5月15日）
 - ・サイバーセキュリティ体制説明会（7月11日、7月25日）
 - ・東京オリパラ連絡会議（7月18日、11月26日、1月30日、2月13日）
 - ・「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時の対応指針」のとりまとめと決済関係事業者に対する要請（3月27日）
- 内閣サイバーセキュリティセンター（NISC）からの要請への対応
 - ・サイバーセキュリティ協議会説明会（6月12日）
 - ・JPCERT/CC情報共有会（7月8日）
 - ・不詳事案発生時のワンストップ化報告について（10月12日）
- 重要情報の連携
 - ・NISC等からの情報提供を受け、56件の情報連携を行った。
- 第5回リスクアセスメント
 - ・第5回リスクアセスメントに係る説明会（9月4日）

③クレジットカード犯罪対策連絡協議会

1) 全国クレジットカード犯罪対策連絡協議会

全国クレジットカード犯罪対策連絡協議会の運営に事務局として協力し、総会（1回）、定例会（2回）、幹事会（6回）を開催した。

2) 地区クレジットカード犯罪対策連絡協議会

設置されている12地区において総会及び定例会を各1回開催した。

④クレジットカード情報セキュリティ緊急連絡分科会

クレジットカード情報が1万件以上流出した可能性がある6件の事案について、分科会員内で調査を行い、結果の情報共有を行った。また、「クレジットカード情報の漏えい時および漏えい懸念時の対応要領」及び「加盟店からのクレジットカード情報等漏えい時におけるカード会社対応要領」の改定を行い、3月6日付けで関係会員へ周知を行った。

⑤クレジットカードインフラ整備のためのカード取引実態調査

四半期ごとに「クレジットカード不正使用被害の発生状況」を取りまとめ公表した。

【別表1参照】

(2)利用者、消費者向け広報・啓発の強化

①実態調査の実施

1)消費者向け実態調査

消費者のクレジットの利用実態や意識、協会の実施している広報・啓発活動の評価や認知度などを把握するため、以下の調査を実施した。

ア)若年層社会人向けアンケート調査

○若年層（社会人1～5年目）を対象にしたインターネットによるアンケート調査

- ・調査対象：男女約300名
- ・調査期間：5月8日～5月14日

イ)クレジットに関する消費者向け調査の実施

○一般消費者（18歳以上）を対象にしたインターネットによるアンケート調査

- ・調査対象：男女約5,000名（18歳～70歳代）
- ・調査期間：8月23日～8月28日

2)会員向け実態調査

令和元年12月から令和2年1月に、正会員会社（信用購入あっせん事業者）を対象に、協会が実施してきた広報・啓発活動に対する評価や、会員における広報・啓発活動の実施状況、今後の広報・啓発活動のためのニーズ等を把握することを目的にアンケート調査を実施し、その結果を取りまとめ、2月に会員向けホームページに公表した。

②広報・啓発活動

1)若年者向けクレジットカード啓発

若年層をメインターゲットに「クレジットカードの基本的なルール啓発」のための特設サイトを通年設置し、時期に応じてSNSを活用して特設サイトに誘導するために、Webバナーを製作、配信した。デジタルコンテンツの特徴を活かすため、バナーの種類による反応等を踏まえ、より効率的にサイト誘導できるよう運用した。

【クイズコンテンツ】



【広告施策用バナー】



【HP 夏季誘導用バナー】



2) 消費者向け啓発物の配布

大学や高等学校、消費生活センター等の要望に応じて、以下のパンフレットを配布した。

- ・「ナオキとカナのクレジット青春メモリー」
- ・「クレジットのルール利用のポイント」
- ・「リボ払いの特徴と利用上の注意」



3) ターゲット別の広報・啓発の実施

<主婦層向け>

主婦層向けの雑誌『オレンジページ 12/2号』に、クレジットカードの利用上の留意点やメリットについての広告を掲載した。

<高齢者層向け>

高齢者層向けの雑誌『旅行読売 12月号』に、クレジットカードの利用上の留意点やメリットについての広告を掲載した。



【主婦層向け広告】



【高齢者層向け広告】

③媒体等別の広報・啓発

1)新聞・雑誌による広報・啓発

新聞等への広告掲載は以下のとおり。

内容	媒体	掲載日
クレジットカード啓発	月刊消費者信用 5月号	5月1日
クレジットカードのIC取引の推進	毎日新聞 夕刊	6月29日
	日本経済新聞 朝刊	7月18日
	毎日新聞 朝刊	8月25日
クレジットカードの利用明細確認	毎日新聞 朝刊	6月8日
名刺広告	金融経済新聞	8月6日
住所変更の届出手続き	毎日新聞 朝刊	9月5日
クレジットの正しい理解	キャンパス・スコープ (学生新聞)	10月1日
追加認証による安全対策の推進	毎日新聞 朝刊	10月14日
クレジットカード利用の注意点	旅行読売	10月28日



2)協会ホームページによる広報・啓発

ア)10月1日から始まったキャッシュレス・消費者還元事業を前に、クレジットカードも本事業の対象決済手段となることから、一般消費者に本制度の概要を紹介するコンテンツを協会一般ページに掲載した。

【協会 HP トップ用・新規製作バナー】



イ) 11月に、国民生活センターが男性の美容医療に関するトラブル事案について注意を呼びかけているため、協会ホームページの消費者向け注意喚起ページに同センターの注意喚起を紹介する内容を掲載した。

ウ) 2月に、フィッシング詐欺への注意喚起をバナー広告で発信し、協会ホームページのフィッシング対策啓発ページに誘導した。

【バナー広告】



○協会ホームページの閲覧数

(単位：件)

4月	5月	6月	7月	8月	9月	上期計	合計
171,850	174,666	177,413	182,838	233,239	251,969	1,191,975	2,528,317
10月	11月	12月	1月	2月	3月	下期計	
292,432	182,257	198,941	217,709	209,781	235,222	1,336,342	

3) 消費者信用関係団体と連携した多重債務防止に係る広報・啓発活動

11月に日本クレジットカード協会と共同でポスターを作成し、会員企業をはじめ全国の消費生活センター等に掲出依頼をするとともに、新聞2誌に広告を掲載した。

【ポスター】



【特設ページ】



【新聞広告】



4) 関係機関等との連携による広報

消費生活センター等消費者関係機関を訪問した。また、以下の当該機関が主催する市民講座、相談員研修等に講師を派遣した。

内容	会場	実施日
[市民講座]	兵庫県揖保郡太子町 ※	6月9日
	松山市消費生活センター	11月15日
	敦賀市消費生活センター ※	11月15日
	宮崎県消費生活センター ※	12月4日
	杉並区消費生活センター ※	1月21日
[相談員研修]	関西消費者協会「中核センター機能充実強化研修」	4月22日
	三重県消費生活センター	8月28日
	山形県新庄市消費生活センター	11月6日
	宮崎県消費生活センター	11月21日
	鹿児島県消費生活センター	11月28日
	山梨県消費生活センター	11月29日

※印の市民講座は、クレカウンセラーが対応

④訪日外国人観光客に対するカード利用促進

国際ブランド会社6社に協力いただき、訪日外国人観光客に対するカード利用促進活動として、6月に国内の対象免税店(約7,000店)に「訪日外国人向けクレジットカード利用促進のための啓発物」(ステッカー・POP)を募集案内し、11月末までに申込みのあった免税店約540店に送付した。

なお、本活動は、東京オリンピック・パラリンピック開催の2020年を目標として実施してきたこともあり、本年度の活動をもって終了することとした。



【ステッカー・POP 大】



【ステッカー・POP 大】



【ステッカー・POP 小】

⑤協会の事業成果の普及促進及び広報

[マスコミを通じての広報]

マスコミからの取材・問い合わせは合計で104件であった。また、期間中、33件のニュースリリースを行った。

[協会報]

協会報「PROGRESS」のVo1.39~42を発刊した。

(3) クレジット教育支援の充実

①クレジット教育支援活動の周知

協会が行っている学校教育への支援の内容を記したパンフレット『平成31年度クレジット教育支援活動のご案内』を作成し、全国の中学校(約10,000校)と高等学校(約5,500校)に送付した。これにより申込みのあった中学校、高等学校等に教材の提供、教員を対象とした勉強会の開催、教育関係機関への講師派遣を行った。

②クレジット教育に係る教材等の提供

以下の教材4種やポスター、DVD、クレジットカード見本などの教材を、学校等の教育関係機関からの希望に応じて無償配布している。なお、本年度は、約860件の申し込みを受け付け順次発送した。

[生徒用教材]

- ・クレジットカード見本
- ・カード利用伝票見本
- ・「くれじっと入門」
- ・「クレジットワークブック(生徒用)」

〔教員用教材〕

- ・「クレジットワークブック（先生用）」
- ・「クレジット教育実践の手引き」



〔視聴覚教材「風の惑星～GALE（ゲール）～」〕



【DVD パッケージデザイン】



【視聴覚教材のワンシーン】

③教員を対象とした勉強会の開催

中学校、高等学校の教員を対象とした「クレジットに関する勉強会」を13地区、計14回（札幌、福島、東京（2回）、千葉、横浜、福井、静岡、名古屋、大阪、神戸、広島、高松、福岡）開催し、約180名の教員が参加した。

④教育関係機関などへの講師派遣等

大学、高等学校、中学校等からの要請に応じて、25ヶ所に講師を派遣した。なお、本年度は合計52ヶ所からの講師派遣要請に対応した。

⑤新聞・教育機関誌による広報・啓発

クレジット教育支援に関する新聞等への広告掲載は以下のとおり。

媒体	掲載日
日本教育新聞 全国版	6月10日、6月24日
家庭部会報（第133号）	7月19日



【6/24 日本教育新聞】



【7/19 家庭部会報（第133号）】

(4) 資格・研修制度の実施

令和元年度の資格・研修・講座の実施状況は以下のとおり。

資格・研修制度		実施時期		参加者数	合格者数
クレジット債権管理士	通信講座	6月～8月	1,134名	-	
	資格試験	10月24日・25日	1,537名	792名 (51.5%)	
	資格取得者 研修会	1月21日・24日	85名	-	
クレカウンセラー (クレジット債権管理士 上級)	通信講座	6月～8月	71名	-	
	第1次試験	9月20日	165名	38名 (23.0%)	
	第2次試験	12月5日・6日	45名	23名 (51.5%)	
	修了研修	2月20日・21日	23名	-	
クレディッター (クレジット審査業務能 力検定 一般コース)	通信講座	8月～10月	2,221名	-	
	検定試験	1月16日・17日	2,142名	1,504名 (70.2%)	
シニアクレディッター (クレジット審査業務 能力検定上級コー ス)	通信講座	8月～10月	487名	-	
	検定試験	1月16日・17日	666名	267名 (40.1%)	
個人情報取扱 主任者認定制 度	上期	通信講座	5月～7月	2,499名	-
		認定試験	9月5日・6日	2,923名	1,850名 (70.2%)
	下期	通信講座	9月～11月	3,172名	-
		認定試験	1月30日・31日	3,719名	2,781名 (74.8%)
	フォロー研修		2月10日・18日	220名	-
クレジットシステム基礎 通信講座	6月～12月 (毎月開講)		360名	-	
個人情報保護の基礎 (講 座)	4月～10月 (個別企業開催含む)		223名	-	
クレジットの基礎 (講座)	4月～10月 (個別企業開催含む)		193名	-	
個別クレジットの基礎 (講座)	5月、10月		59名	-	
クレジットカード実務の 基礎 (講座)	4月～10月 (個別企業開催含む)		52名	-	
eラーニング「はじめての クレジットビジネス」	4月から毎月開講		166名	-	
フォローアップ講座「個 人情報保護法改正のポイ ント」	4月から毎月開講		35名	-	

フォローアップ講座「改正個人情報保護法」	4月から毎月開講	22名	-
----------------------	----------	-----	---

(5) 消費者相談等への対応（前掲1. (3) にまとめて掲載）

(6) クレジットに関する調査・研究等

① 統計の整備

1) 統計の編纂・公表

販売信用分野の市場規模把握を目的に「クレジットカードショッピング」「ショッピングクレジット」の信用供与額及び信用供与残高等について毎年1回統計数値を取りまとめており、各統計数値について、令和2年3月31日に公表を行った。（【別表2参照】）

2) クレジットカード発行枚数調査の実施

クレジットカードの普及動向を把握することを目的にクレジットカード発行枚数調査を実施し、令和元年11月29日に公表した。（【別表3参照】）

3) クレジットカード動態調査の実施

クレジットカード発行主要企業を対象に毎月「クレジットカード動態調査」を実施し、クレジットカードの月次信用供与額及び信用供与の契約件数を取りまとめて公表した。（【別表4参照】）

4) ショッピングクレジット動態調査の実施

ショッピングクレジットを取扱う主要企業を対象に毎月「ショッピングクレジット動態調査」を実施し、ショッピングクレジットの月次信用供与額、信用供与残高及び信用供与の契約件数を取りまとめ公表した。（【別表5参照】）

② クレジット関連調査研究

1) クレジットと法律に関する研究会について

本研究会では、わが国の消費者政策が消費者保護と自立の両輪で進められているなか、現在の法律（民法、消費者契約法、割賦販売法等）では、その点についてどのように規定し整理されているのかを検証し、クレジットカード取引がなされる場面においてクレジット事業者における消費者対応の実態も踏まえ、消費者対応の実態と消費者政策、法規制における課題について整理するとともに、諸外国における消費者保護と自立支援する後ろ盾となる法制度なども参考にしながら整理することで、今後の我が国の決済にかかる消費者政策の参考とすることを目的に研究を行った。

2) キャッシュレス取引判例研究会について

クレジットをはじめとするキャッシュレス取引の分野における判例の研究成果を充実させるとともに、クレジットビジネスの健全な発展に資するため、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うため設置し、都合2回開催した。研究成果は、CCR第9号に掲載し3月に発行した。

3) キャッシュレス社会におけるクレジットビジネスのあり方に関する研究会について

現在我が国において、キャッシュレス化が国策として推進されているなか、クレジットカードはその中心的な決済手段としての地位を維持している。

一方で、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を受け、キャッシュオペレーションの見直し機運が醸成され、他業種やベンチャー企業からのキャッシュレス取引への参入が相次いでいる。

そのような中で、現在のクレジットカード会社のビジネスモデルがどうあるべきか、また今後のビジネスの戦略はどうあるべきかを整理し、研究を行うため設置した。

検討にあたっては、キャッシュレスについて、消費者分野、加盟店、決済サービス事業者の3分野に分け、検討することとした。

研究会は、都合4回開催し、主に国内外のキャッシュレス事情を把握するため助言者を招いての意見交換、消費者調査及び加盟店ヒアリング方法について意見交換を行った。

③ クレジットカード利用の新技术等への対応

キャッシュレス推進協議会の活動に以下のとおり参加した。

- ・ 2019年度 第1回理事会 (5月28日)
- ・ 第1回定時社員総会 (6月19日)
- ・ 2018年度成果報告会 (7月12日)
- ・ キャッシュレス推進協議会理事連絡会 (11月11日)
- ・ キャッシュレス推進協議会中間報告会 (11月11日)
- ・ 【PJ19-2】 消費者・事業者インサイト調査 (プロジェクト)
第1回～第10回全体会に参加
- ・ 【PJ19-3】 キャッシュレス教育と体験の提供 (プロジェクト)
第1回～第5回全体会に参加
- ・ コード決済等に関する不正対策連絡会
第1回～第2回連絡会に参加

(7) 会員ニーズを踏まえた会員サービスの充実

① 地区連絡会の開催

正会員会社(信用購入あっせん業者等)を対象に、協会の活動状況報告、各地区の経済産業局等との情報交換及び会員相互の交流等を図ることを目的とした「地区連絡会」を全国9地区で開催した。各地区の開催状況は、以下のとおり。

地 区	開催日・場所	講演テーマ・経済産業局からの出席者	出席社・者数
東 北	7月17日 (山形)	「東北地域経済の現状、最近の消費者相談の概要、キャッシュレス・消費者還元事業の進捗について」 東北経済産業局産業部 消費経済課長 渡辺 正明 氏	21社28名
中 国	10月8日 (広島)	「最近のクレジット行政等について」 中国経済産業局産業部 消費経済課長 東岡 晋二 氏 消費経済係長 山本 真也 氏 商取引検査専門官 細田 明子 氏	16社18名
九 州	10月10日 (福岡)	「消費者相談の概況と最近の諸情勢について」 九州経済産業局産業部 消費経済課長 廣重 晋司 氏 課長補佐 久保山 起美子 氏 調査官 古澤 伸司 氏	21社30名
四 国	11月7日 (松山)	「四国地区における最近のクレジット行政の動向について」 四国経済産業局産業部 消費経済課長 藤澤 恵子 氏 消費経済課 課長補佐 藤猪 和也 氏	14社21名
北海道	11月21日 (札幌)	「最近のクレジット行政等について」 北海道経済産業局産業部 消費経済課長 中野 敦 氏 課長補佐 西村 彩 氏	14社18名
沖 縄	12月5日 (那覇)	「最近のクレジット行政等について」 沖縄総合事務局経済産業部商務通商課消費経済室 消費者信用係長 石原 亮太 氏 法執行専門職員 栗国 裕江 氏	6社12名
中 部	12月17日 (名古屋)	「中部地区における消費者行政等の動向について」 中部経済産業局産業部 消費経済課長 出村 嘉朗 氏 消費経済課 阿知和 実子 氏	22社25名
関 東	1月28日 (東京)	「関東地区における最近のクレジット行政の動向について」 関東経済産業局産業部 商務・取引信用課長 渡辺 理香 氏	79社121名
近 畿	2月18日 (大阪)	「近畿地区における最近のクレジット行政の動向について」 近畿経済産業局産業部 消費経済課長 山本 哲弘 氏	25社30名

②業務報告会の開催

「業務報告会」は、地方会員会社の会員代表者及び役員を対象に、行政動向及び協会活動の報告、意見交換等を行うと同時に会員相互の交流を図ることを目的に開催しており、令和元年

度は経済産業省消費・流通政策課長 伊藤 政道 氏をお招きし、仙台及び広島の2会場で開催し、延べ54社60名の参加を得た。

なお、「業務報告会」の開催は以下のとおりである。

1) 開催地区と開催日程

	仙台会場	広島会場
開催日	1月29日	1月31日
開催場所	仙台ガーデンパレス	広島ガーデンパレス

2) 内容

業務報告	クレジット業界の諸課題と協会への取組み等について
講演	テーマ：「キャッシュレス社会の実現に向けて」 講師：経済産業省 商務情報政策局 商務サービスグループ 消費・流通政策課長 伊藤 政道 氏（仙台・広島会場） キャッシュレス推進室室長補佐 狩野 浩幸 氏（仙台会場） キャッシュレス推進室室長補佐 小暮 千賀明 氏（広島会場）

③協会ホームページ会員専用ページ及びメール配信サービス

協会ホームページ会員専用ページの行政や関連団体等からの「協力依頼」「周知依頼」「お知らせ」等について、関係会員宛にメール配信サービスを利用して、迅速な情報提供した。
(令和元年度延べ122件を配信)

(8) 反社会的勢力排除のための施策の推進

①CSRS Iの運用状況

個人の契約者等の反社チェックのための業界共同のデータベースとして運用している「CSRS I」は、3月末現在で382社が利用手続きをしており、令和元年度の累計で約3,807万件の照会があった。

②CSRS IIの運用状況

加盟店や委託先等の法人反社チェックのための業界共同データベースとして運用している「CSRS II」は、令和元年度の累計で約79万件の照会があった。

③確認済情報の共有・活用（反社ではない類似該当者の不利益防止対策）

CSRS I及びIIで使用する全国暴追センターからの入手情報には生年月日情報がないため、同姓同名で同時期に生まれた類似該当者が不利益を被ることが危惧される。

当協会では、不利益発生の未然防止のため、平成27年4月から「データベース掲載者の生年月日との不一致が確認された日付(確認済情報)」を共有して該当精度の向上を図っている。令和元年度に2,504件の確認済情報をデータベースに登録した。

④反社DBに該当した場合の協会による全国暴追センターへの二次照会訪問代行の実施

CSRS のデータベースに該当した場合であってもそれ自体で反社であることを確定できるものではなく、案件によっては暴追センターへの生年月日による照会確認が必要となる。

協会では、会員の事務負担の軽減のため、照会事務を代行する制度（「二次照会訪問代行」）を実施しており、令和元年度に2,229件の確認を行った。

(9) 苦情情報連携制度の創設

①包括信用購入あっせん業者が、クレジットカード番号等取扱契約締結事業者に対して、加盟店に関する苦情を通知する際、通知する加盟店契約会社を特定するための一助として、「苦情情報連携システム（IARS=Issuer Acquirer Relay System）」を構築し、6月3日より稼働、情報連携を6月20日より開始した。本制度参加社数は3月末時点で、カード契約会社201社、加盟店契約会社16社、情報連携は延べ3,248件であり、そのうち、該当有りの件数は、737件であった。

②苦情情報連携制度の概要と本システムの操作方法等について、本制度の参加対象となる包括信用購入あっせん業者及びクレジットカード番号等取扱契約締結事業者に対して、4月22日から5月17日にかけて9地区10会場にて苦情情報連携制度に関する説明会を開催し、421名の参加を得た。

(10) 関連法令改正等への対応

①産業構造審議会 商務流通情報分科会 割賦販売小委員会への対応

産業構造審議会 商務流通情報分科会 割賦販売小委員会が平成31年2月の再開（第20回）以降、令和元年5月29日の中間整理を経て、第28回（12月17日）に至るまで審議が行われ、協会も関係メンバーとして出席をした。令和元年12月20日に「当面の制度化に向けた整理と今後の展開～テクノロジー社会における割賦販売法制のあり方～」として報告書が公表されたことから、経済産業省担当官を招いて、東京・大阪の2地区3会場にて全会員を対象とした説明会を開催し278名の参加を得るとともに、会員専用ページに配布資料を掲載した。

②民法（債権関係）改正に関する対応について

1) 「民法（債権関係）改正に関する実務上の留意事項」の取りまとめ

2020年4月1日改正予定の民法（債権関係）について、法務部会の下部に「民法（債権関係）改正に係る実務検討ワーキング」を設置し、クレジット事業者及び有識者からの多様な意見等を踏まえて、協会員の実務対応の参考に供するべく、クレジット事業の実務上大きく影響がある「消滅時効」、「法定利率」、「多数当事者の債権及び債務（保証債務を含む）」、「債権譲渡」、「定形約款（観点論点を含む）」の5項目についての留意事項を取りまとめ、5月31日公表した。

2) 「民法（債権関係）改正に関する実務上の留意事項」説明会の実施

上記1) で取りまとめた「民法（債権関係）改正に関する実務上の留意事項」に関する説明会を6月26日大阪、7月1日東京において開催し319名の参加を得た。

③キャッシュレス・消費者還元制度説明会の実施

令和元年10月1日の消費税率の引き上げに伴う需要平準化対策の一環として、中小・小規模事業者を対象に実施されるキャッシュレス決済を用いた消費者への還元策（キャッシュレス・消費者還元事業）について、その円滑な実施に資するため、経済産業省担当官を招いて、9月までに東京（4回）と大阪（3回）で説明会を開催した。

④パブリックコメントへの対応

1) 「割賦販売法に基づく経済産業大臣の処分に係る審査基準等について」の改正案、「割賦販売法（後払分野）に基づく監督の基本方針」の改正案及び「クレジットカード業におけるマネー・ロンダリング及びテロ資金供与対策に関するガイドライン(案)」に対して経済産業省より意見募集が行われたことから、法務部会において検討したが意見がなかったことから、意見提出は行わなかった。

2) 産業構造審議会商務流通情報分科会割賦販売小委員会報告書「当面の制度化に向けた整理と今後の展開～テクノロジー社会における割賦販売法制のあり方～」に対して経済産業省より意見募集が行われたことから、法務部会で意見を取りまとめ、同省に1月23日付けで意見を提出した。

3) 消費者契約法改正に向けた専門技術的側面の研究会報告書に対して消費者庁より意見募集が行われたことから、法務部会で意見を取りまとめ、同省に10月7日に意見を提出した。

⑤マネー・ロンダリング及びテロ資金供与対策に関する研修会の実施

経済産業省は、8月30日付けで「クレジットカード業におけるマネー・ロンダリング及びテロ資金供与対策に関するガイドライン」を公表し同日施行した。ガイドラインの内容を会員会社に周知し、理解を深めるとともに、会員会社におけるマネロン等対策に関する体制整備の一助とするため、8月より9月にかけて全国9地区10会場で研修会を開催し、316名の参加を得た。

⑥マネロン対応高度化官民協議会への対応について

財務省において、標記会議が9月10日に開催され、当協会も出席し、クレジット業界におけるマネー・ロンダリング等への取り組みについて報告を行った。

⑦決済法制及び金融サービス仲介法制に関するワーキング・グループへの対応

金融庁において、金融サービス仲介法制に係る制度整備の具体化の方向性を検討する標記

ワーキングが開催され第3回から第7回の同ワーキングに当協会もメンバーとして出席した。
12月20日に同ワーキング・グループより報告書が公表された。

⑧経済産業省による「我が国におけるF i n T e c h普及に向けた基盤整備に関する調査」への協力

経済産業省の要請により、1月27日付で「我が国におけるF i n T e c h普及に向けた基盤整備に関する調査」の案内を、協会会員のうち割賦販売法による登録を行っている事業者（包括信用購入あっせん業者、個別信用購入あっせん業者、クレジットカード番号等取扱契約締結事業者）に対し送付し協力依頼を行った。

⑨経済産業省による「RegTech 意見交換会」への協力

経済産業省の要請により、カード会社等をメンバーとする「RegTech 意見交換会」の開催に向けてカード会社等に対し協力依頼を行った。

⑩消費者安全法第38条第2項の規定に基づく情報提供について

消費者庁より、消費者安全法第38条第2項の規定に基づく情報提供についての周知依頼があり、3月27日付で全会員宛にメール配信及び会員専用ページに掲載を行った。

⑪消費者庁からの「クレジットカード等に係る広告表示の適正化について」の要請について

消費者庁から、当協会の複数の会員が行った広告表示について、景品表示法違反に基づく行政処分が行われたことを踏まえ、当該行政処分に係る周知及び広告表示のあり方等所要の改善について要請を受けたことから、会員にその旨を周知した。

⑫在日外交官、領事官、国際機関職員等の身分証明票の記載事項変更について

外務省より、令和2年4月1日に在日外交官、領事官、国際機関職員等の身分証明票の記載事項が変更されることになり、住居記載のある当該身分証明票は犯罪収益移転防止法における取引時確認を行う際の本人確認書類に該当する旨の周知依頼があり、3月10日付けで会員に周知を行った。

(11) 新規入会会員の促進等

新規にアクワイアリング事業（クレジットカード番号等取扱契約締結事業者）に参入予定の法人等に対し、各地の経済産業局との情報連携を行い協会への入会促進活動を行った。

(12) 海外研修・視察団の派遣

協会では、会員企業の研修・教育の一環として、また、参加各社の業務に役立つことを目的として「海外研修・視察団」を企画し実施している。

第4回目の「海外研修・視察団」を下記のとおり派遣した。

テーマ	「マレーシア&シンガポールにおけるキャッシュレスの最新事情を探る」
研修目的	キャッシュレス化の最新事情の情報収集
渡航先	マレーシア（クアラルンプール）、シンガポール

派遣期間	令和2年2月2日(日)～7日(木) 6日間
参加者	総勢20名(団員17名、協会随員2名、添乗員1名)
主な視察先	①Payments Network Malaysia Sdn Bhd (PayNet) ②MaGIC(Malaysian Global Innovation & Creativity Centre) ③AEON Credit Service(M)Berhsd ④Soft Space ⑤CapitalBay ⑥Mastercard シンガポール ⑦シンガポール通貨監督庁 ⑧habitat by honestbee ⑨WIRECARD(Wirecard singapore Pte.Ltd.)

(13) テーマ別、業態別研究部会・懇談会の実施

部会名	開催	主な検討テーマ等
法務研究部会	7回	① 最近のクレジット取引に関連する判例研究 ② 個人情報保護法の改正動向を踏まえた事業者における留意点～EU(欧州連合)一般データ保護規則 GDPRの内容を踏まえて～ ③ キャンペーン企画と景品表示法の実務上の留意点 ④ 法務部門のナレッジ・マネジメント ⑤ 資金決済法の概要と電子マネーの発行・運用の実務 ⑥ 情報漏えい対応のリアル ⑦ 民法改正を踏まえた規約類のポイント確認
調査・回収研究部会	4回	① 与信業務の効率化を進めるためのAI(機械学習)を活用する際の重要ポイント ② 延滞債権に対する任意回収・法的回収の実務と重要ポイント～改正民法、民事訴訟法改正動向なども交えて～ ③ JCB社の最新不正検知システムの概要とその運用について ④ ポケットカード社のRPA導入事例(WinActorの導入について、効果と課題)
特商法加盟店研究部会	4回	① 訪問販売取引における関連法令の再確認について ② 消費者志向経営の重要性とその対策 ③ 訪問販売業での営業部門の生産性向上に向けて ④ 労働関連法を踏まえた従業員との雇用関係の留意点【前編】
システム研究部会	5回※	① アプラス社の基幹システムの刷新について ② クレジットカード会社へのAI・機械学習導入について ③ システム部門に求められる人材育成の方策について ④ ブロックチェーン技術のクレジットカード業界への活用可能性 ⑤ 次世代エンドポイントセキュリティによる機械学習を取り入れたサイバー攻撃対策
カードマーケティング	6回※	① Vプリカの軌跡と新たなビジネスモデルについて

ング研究部会		<ul style="list-style-type: none"> ② AI を活用し、マーケティング価値をいかに高めるか ③ メインカードに選ばれるための10の秘訣～情報をもとに施策を考える～ ④ 世界のキャッシュレス事情から見える日本のキャッシュレス化の展望 ⑤ ポイントプログラムを活用したマーケティングセオリーと今後の展望 ⑥ 「生活者1万人アンケート調査」の結果から見たマーケティングの今後
カード取引対応研究部会	9回※	<ul style="list-style-type: none"> ① 非対面加盟店での不正利用に対する対策について ② OTA (Online Travel Agency) におけるカード不正の現状と加盟店の対策について ③ フィッシングサイトへの不正被害対策 ④ 不正ログイン・CPP 会員の番号盗用不正対策について ⑤ 不正利用と疑われる取引発生時の顧客対応について ⑥ 不正対応の業務体制について ⑦ セキュリティ担当者の育成について ⑧ リスクベース認証システムの運用について ⑨ フィッシング最新動向とクレジットカード会社が取べき対策について
カードセキュリティ研究部会	6回	<ul style="list-style-type: none"> ① クレジットカード犯罪対応の基礎および直近のカード犯罪傾向 ② セブン銀行口座における不正利用未然防止への取組み ③ クレジットカード犯罪と関係法規の基礎 ④ 海外におけるクレジットカード犯罪と対策について ⑤ 警視庁組織犯罪特別捜査隊によるクレジットカード犯罪の取締状況および犯人検挙に向けたカード会社との連携について ⑥ クレジットカード会社における犯人検挙のための社内体制および取締当局との連携について ⑦ 最近のサイバー犯罪・サイバー攻撃情勢について
消費者対応研究部会	4回	<ul style="list-style-type: none"> ① 悪質クレーム対策アンケート結果と動向について ② 経済産業省消費者相談室におけるクレジットに関する相談状況について ③ 国民生活センターにおける相談対応について ④ 不当要求の手口と対応方法について

※新型コロナウイルスの影響により、予定回数1回分を翌年度へ延期した。

4. その他

(1) 事務局体制の充実強化

現状、事務局組織の抱える人員構成上の課題等を踏まえ、効果的・効率的な業務運営体制の整備を目的に、令和2年4月より現行の11部署を7部署へ改編することとした。これに伴い、事務局運営規則、人事制度規則等について見直し、所要の訂正を行った。

また、新規職員の採用を行うとともに、人材育成のため職員の研修を実施した。

(2) 日本クレジットカウンセリング協会の活動支援

多重債務者の相談・カウンセリングを行う（公財）日本クレジットカウンセリング協会に対し、賛助会費として、9,000 万円を拠出し、活動支援を行った。

5. 総会、理事会、委員会、部会の開催報告

会議		開催日/回数	議案・審議事項・主な議題
第 11 回定時総会		6 月 5 日	① 第 1 号議案 平成 30 年度事業報告及び収支決算並びに公益目的支出計画実施報告の件 (1) 平成 30 年度事業報告 (2) 平成 30 年度収支決算 ② 第 2 号議案 任期満了に伴う役員改選の件
理事会	第 61 回	5 月 16 日	① 平成 30 年度事業報告及び収支決算並びに公益目的支出計画実施報告について ② 任期満了に伴う役員改選について ③ 新規入会会員の承認について ④ 自主規制規則等の改正について ⑤ 各委員会の一部委員の選任について ⑥ 定款第 12 条に基づく会員の処分について
	第 62 回	6 月 5 日	① 会長、副会長、専務理事及び常務理事等の選定等について ② 顧問の委嘱等について ③ 自主規制委員会の委員及び委員長の選任について
	第 63 回	9 月 24 日	① 新規入会会員の承認について ② 協会事務局組織の改編について ③ 自主規制規則等の改正について ④ 個人情報保護指針の一部改正について ⑤ 各委員会の委員変更について
	第 64 回	11 月 28 日	① 新規入会会員等の承認について ② 組織改編に伴う規則等の改正について ③ 新 JDM システム開発(STEP3)に伴う収支予算の修正について
	第 65 回	1 月 10 日	① 定款第 12 条に基づく会員の処分について
	第 66 回 (書面決議)	3 月 31 日 (決議日)	① 新規入会会員等の承認について ② 新中期業務運営方針(案)について ③ 2020 年度(令和 2 年度)事業計画案及び収支予算案について ④ 事務局運営規則等の一部改正について ⑤ 第 12 回定時総会の開催について ⑥ 各委員会の委員変更について
監事会		4 月 24 日	① 平成 30 年事業報告及び収支決算並びに公益目的支出計画実施報告及び変更認可申請について

委員 会	総務委員 会	4 回開催	<ul style="list-style-type: none"> ① 新規入会会員等について ② 平成 30 年度事業報告及び収支決算並びに公益目的支出計画実施報告について ③ 組織・業務効率化委員会 委員長の選任について ④ 各部会の部会員の変更について ⑤ 協会事務局組織の改編について ⑥ 組織改編に伴う規則等の改正について ⑦ 新 JDM システム開発(STEP3)に伴う収支予算の修正について ⑧ 新中期業務運営方針（案）について ⑨ 令和 2 年度事業計画案及び収支予算案について ⑩ 第 12 回定時総会の開催について ⑪ 規則の一部改正について
	自主規制 委員会	4 回開催	<ul style="list-style-type: none"> ① 割賦販売法に基づく業務改善命令が出された会員に対する措置について ② 2019 年度から 2021 年度の法令等遵守状況調査の基本方針（案）について ③ 2019 年度(平成 31 年度)法令等遵守状況調査の実施計画（案）について ④ 自主規制委員会に設置する専門部会の委員変更について ⑤ 自主規制規則等の一部改正について ⑥ 反社チェックの軽減措置に係る行政への要望について ⑦ 割賦販売法に基づく業務改善命令が出された会員に対する措置について ⑧ クレジットカード番号等の漏えい・紛失事故の集計報告
	個人情報 保護推進 委員会	2 回開催	<ul style="list-style-type: none"> ① 「個人情報保護指針」および「個人情報保護指針 附属規程集」の一部改正について ② 個人情報保護推進委員会に設置する部会員の一部変更について ③ 「認定個人情報保護団体の業務に関する規則」および「認定個人情報保護団体の業務に関する細則」の制定ならびに「組織規程」および「苦情処理規程」の廃止について ④ 個人情報保護推進委員会に設置する部会委員の選任について
	審査委員 会	1 回開催	<ul style="list-style-type: none"> ① 割賦販売法に基づく業務改善命令が出された会員に対する措置について
	組織・業 務効率化 委員会	3 回開催	<ul style="list-style-type: none"> ① 2019 年度業務効率化等の中間報告について ② 2019 年度事業遂行状況について ③ 2018 年度委員会指摘事項への対応等について ④ 2019 年度組織・業務効率化委員会の報告書の取りまとめについて ⑤ 2020 年度組織・業務効率化等のポイントについて

【部会報告】

部会名	開催	主な検討テーマ等
総務企画部会	4回	<ul style="list-style-type: none"> ① 部会長及び副部会長の選任について ② 新規入会会員等について ③ 平成 30 年度事業報告及び収支決算並びに公益目的支出計画実施報告について ④ 協会事務局組織の改編について ⑤ 組織改編に伴う規則等の改正について ⑥ 新 JDM システム開発 (STEP3) に伴う収支予算の修正について
法務部会	8回	<ul style="list-style-type: none"> ① 部会長の互選について ② 「クレジットカード業におけるマネー・ロンダリング及びテロ資金供与対策に関するガイドライン」について ③ 割賦販売小委員会 中間整理 (案) ～テクノロジー社会における割賦販売法制のあり方～について ④ 「民法 (債権関係) 改正に関する実務上の留意事項」について ⑤ クレジットカード業におけるマネー・ロンダリング及びテロ資金供与対策に対するガイドライン案に対する意見案について ⑥ マネー・ロンダリング及びテロ資金供与対策に関する研修会の開催について ⑦ 割賦販売小委員会～「与信審査における性能規定の導入」及び「セーフティーネットの整備」について～ ⑧ 産業構造審議会商務流通情報分科会割賦販売小委員会報告書「当面の制度化に向けた整理と今後の課題～テクノロジー社会における割賦販売法制のあり方～」に対する意見案について ⑨ 「割賦販売小委員会 中間整理を踏まえた指定信用情報機関 (株)シー・アイ・シーの今後の取り組み」について ⑩ 割賦販売法の一部を改正する法律案要綱について
地方事業者部会	1回	<ul style="list-style-type: none"> ① 部会長の互選について ② クレジットカード取引におけるセキュリティ対策の強化に向けた実行計画－2019－について ③ 2019 年度事業計画について ④ 割賦販売小委員会の開催について
インフラ整備部会	3回	<ul style="list-style-type: none"> ① 部会長・副部会長の互選について ② アクワイアラーベースの不正利用被害調査について ③ 「本人確認不要 (サインレス/PIN レス) 取引に係るガイドライン」改訂案について ④ 2019 年度カード発行会社における IC カード化推進状況調査について

		<p>て</p> <p>⑤ ICクレジットカード取引の推進等にかかる広報施策について</p> <p>⑥ 警察に届出された拾得クレジットカードの遺失者への通知等に関する運用の変更について</p> <p>⑦ ICカード化推進状況調査結果、公表方法及び今後の調査等について</p> <p>⑧ ICクレジットカード取引の推進等にかかる広報施策について</p> <p>⑨ 警察に届出された拾得クレジットカードの遺失者への通知等に関する運用の変更について</p> <p>⑩ 2020年東京オリンピック・パラリンピック大会に向けた取組みについて</p> <p>⑪ 「PCI DSS 準拠にかかる基準及び検証方法等に関する実施要領」の終了及びWG3の解散について</p> <p>⑫ 不正利用対策「配送先情報」に関するアンケートの実施について</p>
調査統計部 会	2回	<p>① 部会長の選任について</p> <p>② 平成31年(2019年)クレジットカード発行枚数調査について</p> <p>③ クレジットカード発行枚数調査集計結果について</p>
人材育成部 会	5回	<p>① 分科会委員の交代について</p> <p>② 割賦販売法・自主ルール研修の新制度案について</p> <p>③ 2019年度研修制度の実施について</p> <p>④ 分科会委員の交代について</p>
広報・啓発 部会	2回	<p>① 部会長の互選について</p> <p>② 2019年度の消費者向け広報・啓発活動の実施状況について</p> <p>③ 2020年度消費者向け広報・啓発活動の予定について</p>
消費者部会	1回	<p>① 部会長の選任について</p> <p>② 平成30年度消費者相談報告書について</p>
企画調整部 会	1回	<p>① 部会長の互選について</p> <p>② 自主規制規則等の一部改正について</p> <p>③ 反社チェックの軽減措置に係る行政への要望について</p>
加盟店部会	3回	<p>① 部会長の互選について</p> <p>② 「利用者等の保護に欠ける行為」の見直しについて</p> <p>③ JDMシステム開発(STEP3)の開発内容、費用等の確定について</p> <p>④ 特定商取引に関する法律施行規則の改正に伴う利用者等の保護に欠ける行為の見直しについて</p>
カード部会	2回	<p>① 部会長の互選について</p> <p>② 自主規制規則等の一部改正について</p> <p>③ 反社チェックの軽減措置について</p> <p>④ 割賦販売に係る自主規制規則等の一部改正に関する意見聴取につ</p>

		<p>いて</p> <p>⑤ クレジットカード番号等の漏えい・紛失事故の集計報告</p>
個品部会	2回	<p>① 部会長の互選について</p> <p>② 自主規制規則等の一部改正について</p> <p>③ 反社チェックの軽減措置について</p> <p>④ 個別信用購入あっせんに係る自主規制規則等の一部改正について</p> <p>⑤ 割賦販売に係る自主規制規則等の一部改正に関する意見聴取について</p>
調査部会	2回	<p>① 部会長の互選について</p> <p>② 令和元年書面調査の内容について</p> <p>③ 令和2年度法令等遵守状況調査の実施計画案について</p>
個人情報保護企画部会	3回	<p>① 部会長の選任について</p> <p>② 「個人情報保護指針」および「個人情報保護指針 附属規程集」の一部改正について</p> <p>③ 認定個人情報保護団体の業務に関する規則の制定について</p> <p>④ 個人情報保護推進委員会に設置する専門部会細則の改正について</p> <p>⑤ 令和2年度 認定個人情報保護団体としての活動計画(案)について</p> <p>⑥ 令和元年度 認定個人情報保護団体としての活動状況について</p>
個人情報保護専門部会	3回	<p>① 部会長の選任について</p> <p>② 「個人情報保護指針」および「個人情報保護指針 附属規程集」の一部改正について</p> <p>③ 「個人情報保護法 いわゆる3年ごと見直しに係る検討の中間整理」への意見募集対応について</p> <p>④ 個人情報の取扱いに関する取組み状況調査について</p> <p>⑤ 認定個人情報保護団体の業務に関する規則の制定について</p> <p>⑥ 個人情報保護推進委員会に設置する専門部会細則の改正について</p> <p>⑦ 令和2年度認定個人情報保護団体としての活動計画および令和元年度活動状況について</p> <p>⑧ 「個人情報保護法 いわゆる3年ごと見直し 制度改正大綱」に対する意見募集対応について</p>
信用情報部会	1回	<p>① 「割賦販売小委員会 中間整理を踏まえた指定信用情報機関(株)シー・アイ・シーの今後の取り組み」について</p>