

令和3年度（2021年度）事業報告書

(1) 令和3年度事業報告

令和3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4年3月31日現在）

会員区分	令和3年度末（増減） （令和4年3月31日現在）	令和2年度末 （令和3年3月31日）
第一種正会員	452 (+13)	439
第二種正会員	9 (-1)	10
準会員	517 (-3)	520
合計	978 (+9)	969

II. 事業の実施状況

令和3年度は、「1.セキュリティ対策の推進」、「2. 改正割賦販売法及び自主ルール of 適切な運用への対応」、「3. 改正個人情報保護法への対応」、「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」、「5. 会員ニーズを踏まえた業務効率化の推進」の5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3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

- ・令和2年の割賦法改正（令和3年4月施行）等を踏まえて各種自主規制規則を改正したことから、最新の自主規制規則を取りまとめた冊子を作成し、4月に正会員に配布した。
- ・行政の業務改善命令において、苦情処理、苦情に基づく加盟店調査、JDMへの報告違反が指摘されていることから、苦情対応業務の注意点を取りまとめたリーフレットを作成し、5月に関係会員に配布し注意喚起を行った。
- ・新たな公的統計に基づいて、推定年収基準表を改訂した。
- ・業務運用に関する会員からの問合せ・相談に対応した。

(2) 加盟店情報交換制度の安定運用等

① 新たな行政情報の提供開始

6月1日より、消費者安全法に基づき公表された注意喚起情報のうち、経済産業省より提供を受けたものを行政情報としてJDM会員への提供を開始した。これに伴い、加盟店情報交換制度運営規則の改定及びJDMシステムの改修を行った。なお、当該行政情報については、会員からの問合せが多かったことから、概要資料をとりまとめJDM会員に提供した。

② 加盟店情報交換制度運営規則の一部改正

令和4年4月1日より施行となる改正個人情報保護法に対応するため、加盟店情報交換制度運営規則の一部改正を行った。

③ 令和3年度のJDMセンターの運用状況

1) 令和3年度のJDMセンターの登録照会状況は以下のとおり。(過去5年分)

		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
登 録		2,366	2,531	98,818	30,980	5,819
	申出情報	1,214	964	1,521	1,421	1,643
	苦情発生情報	323	485	985	852	913
	苦情原因分類情報	542	680	1,416	893	682
	苦情調査情報	165	188	281	760	468
	苦情措置情報	—	3	14	53	68
	強制解除情報	122	130	361	288	170
	セキュリティ	—	76	94,240	26,713	1,875
行政 情報	行政処分情報	50	70	82	67	14
	注意喚起情報	—	—	—	—	10
照 会		1,039,345	1,389,460	4,273,604	6,271,608	7,685,669
	新規	477,479	664,859	2,906,331	4,156,533	5,569,050
	途上	561,893	609,653	1,367,273	2,115,075	2,116,619

※セキュリティに係る情報は令和元年度に追加。行政情報のうち注意喚起情報は令和3年度より追加。

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) 消費者等からの相談等への対応

①相談・苦情等の受付状況

令和3年度に受け付けた相談・苦情等（問合せ含む）は、2,632件（前年度比6.5%減）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3年度	227	200	215	185	211	202	263	209	204	222	222	272	2,632

②相談・苦情等への対応状況

令和3年度に受け付けた相談・苦情等への対応（複数集計）は、以下のとおりである。

[相談・苦情等への対応]

	窓口 対応	会員との連携 対応				会員との連携 対応	通知	確認依 頼	調査・ 処理依 頼	その 他	計
		アドバ イス	情報 提供	会員相 談窓口 紹介	関係機関 紹介						
令和3 年度	5,750	2,300	2,398	573	479	50	48	2	0	44	5,844

※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情報情報機関等)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、外部機関主催の講習会等（6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、以下の消費生活センターを訪問した。

- ・京都府消費生活安全センター（12/21）

⑤消費者相談報告書の取りまとめと会員への周知

令和2年度（2020年4月～2021年3月末）の消費者相談状況を取りまとめた「2020年度消費者相談報告書」を作成し、正会員及び関係機関に配付するとともに、全会員に周知を行った。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。

- ・中部経済産業局主催「2021年度第4回スキルアップ講座」（10/19 オンライン）
- ・京都府消費生活安全センター主催「令和3年度12月情報交換会・苦情処理研究会」（12/21）
- ・近畿経済産業局主催「近畿地域消費者相談スキルアップセミナー」（オンデマンド方式で配信）
- ・福岡市消費生活センター主催「消費者相談員研修会」（2/22 オンライン）

(4) 自主ルールの遵守状況調査の実施

① 書面調査

7月に正会員442社に対して書面調査を実施した。

② 実地調査

新型コロナウイルスの感染状況を考慮し、調査時期について適宜会員会社との調整を行いつつ調査を実施し、本年度は合計48社に対し実施した。なお、調査の実施にあたっては、新たにリモート方式による調査を試行した。

③ フォローアップ調査

特別調査を実施した会員2社及び処分に関する規則に基づき勧告を行った会員1社に対して、フォローアップ調査を行った。

④ その他

来年度以降の遵守状況調査について、3年間の基本方針及び次年度の実施計画を取りまとめた。

(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

本年度の同研修は、8月まで計画通り実施してきたが、新型コロナウイルス感染症再拡大の状況等を踏まえ、9月、10月の協会主催研修を延期し、一般研修については、原則eラーニングによる受講に振替えて実施した。また、11月以降の同研修の実施方針（一般研修は特例として講師資格者が不在でもeラーニングによる受講を可とした。講師育成研修・講師更新研修については、新たな日程を加えて実施することとした。）を整理し、当該方針に基づき会員に周知のうえ運用した。

① コンプライアンス研修の実施

割賦販売法及び自主ルールを遵守するために必要な社内体制の整備等を行うための知識等を習得することを目的に、「コンプライアンス研修」をeラーニング形式により、11月19日から1月28日まで実施した。研修対象会員のうち、1)協会に届出をしている会員代表者、2)包括又は個別信用購入あっせん業務を担当する役員、3)クレジットカード番号等取扱契約の締結に係る業務を担当する役員を対象に、受講者1,152名（うち、eラーニング受講不可の6社の46名にDVD配布）の参加を得た。講師及び研修テーマは次のとおり。

テーマ	講師
割賦販売法と令和2年度立入検査実績・主な指摘事項等について	経済産業省 商取引監督課 課長 刀禰 正樹 氏
コンプライアンスの新しい潮流と危機管理の実務 ―実例で考える―	国広総合法律事務所 弁護士 國廣 正 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。

本年度の一般研修・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		eラーニング	
		回数	参加人数	回数	参加人数	回数	参加人数	受講者数	
一般研修	個別研修	1 回	15 人	6 回	165 人	7 回	180 人	1,428 人	
	包括研修	1 回	1 人	0 回	0 人	1 回	1 人	3,221 人	
	ACQ研修	2 回	35 人	0 回	0 人	2 回	35 人	751 人	
	カード総合研修	2 回	9 人	2 回	9 人	4 回	18 人	6,385 人	
	合同研修①	1 回	2 人	2 回	82 人	3 回	84 人	11,847 人	
	合同研修②	0 回	0 人	1 回	13 人	1 回	13 人	507 人	
	合同研修③	0 回	0 人	0 回	0 人	0 回	0 人	10 人	
	小計	7 回	62 人	11 回	269 人	18 回	331 人	24,149 人	
講師研修	講師育成研修	個別研修	7 回	164 人	4 回	145 人	11 回	309 人	-
		包括研修	3 回	42 人	1 回	17 人	4 回	59 人	-
		ACQ研修	4 回	72 人	0 回	0 人	4 回	72 人	-
		カード総合研修	13 回	119 人	1 回	14 人	14 回	133 人	-
		合同研修①	3 回	53 人	3 回	79 人	6 回	132 人	-
		合同研修②	1 回	6 人	0 回	0 人	1 回	7 人	-
		合同研修③	0 回	0 人	0 回	0 人	0 回	0 人	-
	小計	31 回	456 人	9 回	255 人	40 回	712 人	-	
講師更新研修	15 回	369 人	2 回	129 人	17 回	498 人	-		
合計		53 回	887 人	22 回	653 人	75 回	1,541 人	24,149 人	

(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3年度の報告受付状況は以下のとおり。

期 間	発生区分		当協会経由で経済産業省へ報告を行った事案の状況		＜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	
			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	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
令和3年4月 ～ 令和4年3月	自社・委託先等からの漏えい等	自社	1 件	2 人	1 件	14,483 人
		委託先等	0 件	0 人	72 件	9,953 人
	契約加盟店等から漏えい等	1 件	7 人	277 件	1,970,867 人	
合計			2 件	9 人	350 件	1,995,303 人

このほか、クレジットカードに係るセキュリティ対策については、後掲3. (1) クレジットカードセキュリティ関連に掲載。

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

- ① 5月19日付で「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、外国にある第三者への提供編、第三者提供時の確認・記録義務編及び匿名加工情報編）の一部を改正する告示」等が公表され、同日付で意見募集が開始されたことから、対象事業者に対し周知を行うほか、意見募集については個人情報保護専門部会において審議し、6月18日付で意見（27件）を提出した。
- ② 9月10日及び30日付で「『個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン』及び『個人データの漏えい等の事案が発生した場合等の対応について』に関するQ&A」が更新され、同日付で個人情報保護委員会ホームページにて公表されたことから、対象事業者に対し周知を行った。
- ③ 12月22日付で「信用分野ガイドライン」の改正案が公表され、同日付で意見募集が開始されたことから、対象事業者に対し周知を行うほか、意見募集については個人情報保護専門部会において審議し、1月21日付で意見（5件）を提出した。
- ④ 「信用分野ガイドライン」の改正が2月中旬以降となる予定であったことから、第76回理事会（令和4年1月14日開催）において、改正法施行時期を見据え、対象事業者における社内体制整備を円滑に進めるため、信用分野ガイドラインの改正事項を除き、指針改正案を対象事業者にも周知することが承認された。これを受け、対象事業者に対し周知を行った。あわせて、改正保護法及び個人情報保護指針の改正についての情報を一覧にて確認いただけるよう、「令和4年4月施行改正個人情報保護法について」とした特設ページを協会ホームページ内に設置した。
- ⑤ 改正保護法への実務対応に寄与するため、個人情報保護専門部会のリーガルアドバイザーである片岡総合法律事務所 高松志直弁護士に「取得～利用～保管」という実務の流れに沿った課題の洗い出し及びその対応について説明いただき、収録した動画を2月9日に上記の特設ページに掲載するとともに、対象事業者に対し案内を行った。
- ⑥ 第77回理事会（3月23日開催）において「個人情報保護指針」の改正及び施行日（個人情報保護法の改正施行日である4月1日）が承認された。加えて、第34回個人情報保護推進委員会（3月10日開催）において「個人情報保護指針 附属規程」の改正が承認されたことから、3月24日付で指針及び附属規程を対象事業者に対して周知を行った。

(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

個人情報保護指針等を対象事業者にも周知するとともに、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、9月末に対象事業者にも「個人情報保護推進部レポート」として周知を行った。

(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3年度に受付けた苦情・相談等は、以下のとおり309件（前年度比39.2%増）であった。

	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	12
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	177
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	120
合 計		309

(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」等を実施した。（実施状況については、後掲3.（4）①参照。）

(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3年度の報告受付は以下のとおり538件（前年度比77.6%増）であった。

	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	209	66	0	61	23	359
委託先	125	40	0	2	8	175
不 明	0	2	0	0	2	4
小 計	334	108	0	63	33	538

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

1) EMV 3-D セキュア推進のための課題整理と対応方針

クレジット取引セキュリティ対策協議会（以下「協議会」）非対面不正対応 WG の傘下に設置された EMV 3-D セキュア推進プロジェクトにおいて、3-D セキュア 1.0 から EMV 3-D セキュアへの円滑な移行と新規導入の推進の一助とするための「EMV 3-D セキュア導入ガイド」について検討を行い、とりまとめた。

2) PCI DSS Ver4.0 への対応にかかる分科会の組成

協議会のテクニカルグループでは、PCIDSS のバージョン 4.0 の内容や移行スケジュールの確認、日本市場でのソフトランディングに向けた支援策の検討を行うための分科会（「PCIDSS Ver4.0 対応分科会」「PCI 仕様変更に伴う非保持化基準の見直し分科会」）を組成した。

3) 本人認証の再構築

協議会の要請を受け、第 52 回インフラ整備部会（2 月 14 日開催）において、協議会が 2022 年 4 月以降に取り組む「署名取得の任意化」、「PIN バイパス廃止」に係る周知・啓発活動案のとりまとめ及び関連する過去の通達類の改廃を行った。また、同部会で承認された「署名取得の任意化及び PIN バイパス廃止に係る周知・啓発活動について」を 3 月 30 日付で関係会員に対し周知した。

4) クレジットカードセキュリティガイドライン記載の非対面取引における不正利用対策にかかる調査結果報告書のとりまとめ

第 50 回インフラ整備部会（11/1）において、協議会の「クレジットカード・セキュリティガイドライン」において運用されている、高リスク商材取扱加盟店の根拠となる「不正犯に狙われやすい商材」及び不正顕在化加盟店の基準等の妥当性について調査結果をとりまとめ、同協議会へ報告した。

5) アクワイアラーベースの不正利用被害調査結果の取扱い等に係る検討実施

第 51 回インフラ整備部会（12/1）において、加盟店におけるクレジットカードの不正利用被害額を把握するために実施してきたアクワイアラーベースの不正利用被害調査に係る結果について報告した。なお、当該結果の対外公表の是非については継続検討となった。

6) クレジットカード・セキュリティガイドライン【3.0 版】の公表及び説明動画配信

協議会本会議（9 回）が開催され（3/9）、クレジットカード・セキュリティガイドライン【3.0 版】が取りまとめられたことから、3 月 9 日付で全会員及び関係団体等へ周知を行った。また、当該ガイドラインに係る説明動画配信に係る準備を行った。

7)セキュリティ周知・啓発について

(後掲 (2) -②-2) セキュリティ対策に係る周知・啓発において掲載)

②クレジットカードのインフラ整備

1) 重要インフラ防護への対応として次の活動を行った。

○重要インフラ専門調査会の活動

- ・第 25 回重要インフラ専門調査会 (5/31)
- ・第 26 回重要インフラ専門調査会 (10/25)
- ・第 27 回重要インフラ専門調査会 (1/20)

○セプターカウンシルの活動

- ・第 13 回セプターカウンシル総会 (4/21)
- ・第 64 回セプターカウンシル運営委員会 (6/17)
- ・第 52 回セプターカウンシル情報収集 WG (9/13)

○クレジットセプターの活動

- ・第 6 回リスクアセスメントの実施 (5/28 NISC 提出)
- ・第 5 回東京オリパラ連絡会議の開催 (6/29)
- ・セプター訓練 (第一部訓練) に実施 (7/1)
- ・「2020 年東京オリンピック・パラリンピック競技大会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」のクレジットカード決済関係事業者への再周知を実施 (7/13)
- ・「東京オリンピック競技大会・東京パラリンピック競技大会期間におけるクレジットカードサービスの維持に向けた協力をお願い」を関係会員へ周知を実施 (7/21)
- ・緊急連絡先の変更・メンテナンス等の対応 (名簿の変更、変更者への疎通確認、経済産業省との情報連携)
- ・重要インフラにおける安全基準等の浸透状況等に関する調査の実施 (11/15)
- ・重要情報の連携 : NISC からの情報提供を受け、構成員 50 社に対して 30 件の情報連携実施。
- ・クレジット CEPTOAR 運営会議の開催 (都合 2 回開催)
- ・分野横断的演習第 1 回検討会 (9/21 開催)、分野横断的演習を実施 (12/8)
- ・セプターカウンシル運営委員会 (1/17 開催)
- ・「重要インフラのサイバーセキュリティに係る行動計画(案)」に対する、意見の提出 (2/25)

③クレジットカード犯罪対策連絡協議会による取組み

1) 全国クレジットカード犯罪対策協議会

全国クレジットカード犯罪対策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) 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

- 1) 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策定している、「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」及び「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」を改定したことから、関係会員に対し周知を行った。
- 2) 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3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。

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。

(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7日～5月16日
- ・公表時期：7月6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：12月6日～12月8日
- ・公表時期：3月28日

2) 会員向け実態調査

○正会員会社（信用購入あっせん事業者）を対象にしたアンケート調査

- ・調査対象：正会員会社（包括・個別信用購入あっせん業者）345社
- ・調査期間：12月8日～1月17日
- ・公表時期：3月24日

②広報・啓発活動

1) 若年者向け広報・啓発の実施

令和4年4月に実施される成年年齢引下げを見据え、大学生や新社会人等の若年層を重点ターゲットに、クレジットの正しい利用の促進を図ることを目的に、クレジットカード及び個別クレジットの利用に必要な知識や基礎的なルールについて業界全体を通じて啓発することに取り組み、パンフレットやWeb等の電子媒体を活用した啓発活動を実施した。

《主な取り組み内容》

- ・若年者向け特設サイト『FIND NEW LIFE MAGAZINE for クレジット』の開設
- ・Web漫画『For U25 クレジットライフのはじめかた』公開

- ・「令和3年度クレジット利用に関する若年者啓発活動」へのご協力のお願い（会員企業へ周知と協力要請：4月26日）
- ・若年者啓発活動ポスターの配布（対象：全国の大学、消費生活センター、会員企業計約850箇所）
- ・雑誌『月間消費者信用』広告出稿（5月号、6月号）
- ・Web広告の制作・配信（7月末配信開始）
媒体：Googleディスプレイネットワーク、Yahoo!ディスプレイアドネットワーク（Web広告配信時の特設サイト訪問者数：7/30～8/30 約56,300人）
- ・各種パンフレットの配布（対象：全国の中学・高校・大学、消費生活センター及び会員企業）
- ・新聞広告への掲載及びWeb広告の制作・配信

〔若年者向け特設サイト〕

〔Web漫画〕



〔新聞広告〕

〔ポスター・雑誌広告デザイン〕



2)セキュリティ対策に係る周知・啓発

○フィッシング対策への取組み

フィッシング詐欺防止対策として、啓発動画の作成・掲載、WEB広告配信を行った。

<掲載広告>

○IC対応加盟店の「見える化」に係る取組み

- ・ IC 対応加盟店の「見える化」媒体 (POP) の申込み状況
申込部数：4,000 部 (1 社)

○PIN 認知度向上に係る周知・啓発

- ・ 新聞広告及び WEB 広告配信



(毎日新聞 東京版朝刊 (全 5 段広告)
掲載日：5 月 19 日)



(日経新聞 全国版朝刊 (半 5 段広告)
掲載日：7 月 19 日)

○ID・パスワードの使いまわし防止に係る周知・啓発

- ・ 新聞広告



毎日新聞 東京版朝刊 (全 5 段広
告) 掲載日：6 月 18 日)



毎日新聞 全国版朝刊
(記事中心広告)
掲載日：11 月 2 日、11
日、19 日、27 日



日経新聞 全国版 (半 5 段広
告)
掲載日：2 月 18 日

③媒体別の広報・啓発

1) 新聞・雑誌による広報・啓発

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、6 月号	5/1, 6/1
IDパスワードの使い回しの注意喚起	毎日新聞 朝刊	6/18
クレジットカードの利用明細の確認	毎日新聞 朝刊	6/23
IC クレジットカード取引の推進 (PIN 認知度向上)	毎日新聞 朝刊	5/18
	日本経済新聞 朝刊	7/19
名刺広告	金融経済新聞	8/9
ID・パスワードの使い回しの注意喚起	毎日新聞 (朝刊)、日経新聞 (朝刊)	11/2、11、19、27

多重債務発生防止キャンペーン	毎日新聞（朝刊）、日経新聞（朝刊）	11/22、29
フィッシング詐欺の注意喚起	日経新聞（朝刊）	11/23
クレジットのルール、利用方法（主婦、高齢者対象）	オレンジページ、毎日が発見	11/28、12/2
成年年齢の引き下げ関連	日本教育新聞	1/3、2/21
暗証番号取引の認知度向上	毎日新聞（朝刊）、日経新聞（朝刊）	2/7、12、20、26
クレジットカードの正しい理解	キャンパス・スコープ（学生新聞）	10/1
企画「毎日ことば」名義協賛	毎日新聞 朝刊	10/20
フィッシング詐欺の注意喚起	毎日新聞 朝刊	10/28

2) 協会 HP 閲覧数

○一般ページ

(単位：件)

4月	5月	6月	7月	8月	9月	上期計	合計
193,649	200,104	232,224	213,707	281,208	235,058	1,355,950	3,202,690
10月	11月	12月	1月	2月	3月	下期計	
312,771	313,978	276,576	228,231	348,949	366,235	1,846,740	

○会員ページ

(単位：件)

4月	5月	6月	7月	8月	9月	上期計	合計
42,213	41,064	45,905	42,096	56,414	47,253	274,945	514,043
10月	11月	12月	1月	2月	3月	下期計	
36,988	46,469	55,156	48,461	43,248	52,391	239,098	

④消費者信用関係団体で連携した活動

全国銀行協会、日本貸金業協会、日本クレジットカード協会、当協会の4つの消費者信用団体で構成する「消費者信用関係団体懇談会」が開催（4/23、10/14）され、各団体の活動状況を報告するとともに、11月には4団体共同で「消費者信用関係団体共同キャンペーン」を実施した。

⑤協会の事業成果の普及促進及び広報活動

1) マスコミを通じたの広報

マスコミからの取材・問合せ99件に対応した。また、32件のニュースリリースを行った。

2) 協会報

協会報「PROGRESS」のVol.47～50を発刊した。

(3) クレジット教育支援の実施

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へのクレジット教育支援の内容を記したパンフレット「クレジット教育支援活動のご案内」を作成し、全国の中学校と高等学校約 16,000 校に送付するとともに、クレジット教育支援活動の新聞広告を掲載した。

②クレジット教育に係る教材等の提供

以下の教材やポスター、DVD などの教材を学校等の教育関係機関からの申し込みに応じて無料で配布、貸出している。

[生徒用教材]

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



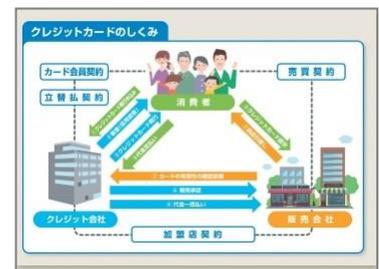
[教員用教材]

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



[その他]

- ・クレジットカード博士と学ぶクレジットカード入門
- ・三者間契約ポスター



[ダウンロード専用教材]

[生徒用]・「クレジットカード」ってどんなもの？
(中学用、高校用)

- ・手数料額の計算方法の知識（高校用）

[教員用]・「クレジットカード」ってどんなもの？
教員用補足資料（中学用、高校用）

- ・先生のためのクレジット教育読本



[貸出用教材]

設置型決済端末、モバイル型決済端末

③教員を対象とした勉強会の開催

[協会主催]

例年7、8月に開催している中学校と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、オンライン方式で3回開催し、21名の教員の参加を得た。

なお集合方式による開催を、東京・名古屋・大阪・神戸で予定していたが、東京都の緊急事態宣言の再発出を受けて中止とした。

〔派遣要請〕

教員等が主催する勉強会等への講師派遣要請が2回あり、延べ17名の参加を得た。

- ・家庭科職員研修会（山口県柳井市）8/20
- ・熊本県技術・家庭科研究大会に向けた自主的勉強会（熊本県熊本市）8/23

④教育関係機関などへの講師派遣等

以下の大学、高等学校等からの要請に応じ、以下のとおり講師を派遣した。

- | | | |
|-------------------------|--------------------|----------------------|
| ・明治大学国際日本学部(5/13) | ・堺市家庭科部会(10/8) | ・浜松湖北高等学校(1/17) |
| ・新潟県高等学校長会家庭部会(6/15) | ・愛知県立丹羽高等学校(10/21) | ・愛知県立大府高等学校・定時制(2/2) |
| ・品川エトワール女子高等学校(6/16) | ・日本大学商学部(10/28) | ・酒田市立東部中学校(2/10) |
| ・兵庫県立洲本高等学校(定時制)(6/22) | ・福岡市立玄海中学校(12/1) | ・焼津市立大井川中学校(3/3) |
| ・千曲市立更埴西中学校(9/6) | ・武蔵野星城高等学校(12/3) | ・柏市立大津ヶ丘中学校(3/17) |
| ・神奈川県立希望ヶ丘高等学校・定時制(9/7) | ・北海道蘭越高等学校(12/21) | |

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を以下のとおり行った。

媒体	掲載日
日本教育新聞 全国版	6/7, 6/21
家庭部会報（第137号）	7/15



【6/7 日本教育新聞】



【6/21 日本教育新聞】

(4) 資格・研修制度の実施

①令和3年度の資格・研修・講座の実施状況

「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・検定制度は、これまで実施していた集合方式から CBT 方式に変更した。なお、「クレカカウンセラー制度」は従来通りの方式で実施し、各種基礎通信講座等については、集合方式とリモート方式を併用して実施した。

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	9月～11月	680名	-	
	資格試験	12月3日～9日(CBT)	1,076名	614名 (57.1%)	
	資格取得者研修会	2月25日・28日	36名	-	
クレカカウンセラー (クレジット債権管理士上級)	通信講座	6月～7月	83名	-	
	第1次試験	9月17日	152名	45名 (29.6%)	
	第2次試験	11月25日・26日	64名	25名 (39.1%)	
	修了研修	2月17日・18日	20名	-	
Kredィッター (クレジット審査業務能力検定制度 一般コース)	通信講座	10月～12月	1,156名	-	
	検定試験	1月14日～20日(CBT)	1,898名	1,507名 (79.4%)	
シニア Kredィッター (クレジット審査業務能力検定制度 上級コース)	通信講座	10月～12月	408名	-	
	検定試験	1月14日～20日(CBT)	820名	446名 (54.4%)	
個人情報取扱主任者認定制度	上期	通信講座	8月～9月	3,145名	-
		認定試験	10月18日～11月30日 (CBT)	4,497名	3,639名 (80.9%)
	下期	通信講座	12月～1月	1,899名	-
		認定試験	2月1日～3月10日(CBT)	2,373名	1,946名 (82.0%)
	フォロー研修			394名	-
クレジットシステム基礎通信講座	6月～12月(毎月開講)		332名	-	
個人情報保護の基礎(講座)	4月～10月(個別企業開催含む)		186名	-	
クレジットの基礎(講座)	4月～10月(個別企業開催含む)		170名	-	
個別クレジットの基礎(講座)	5月・10月		59名	-	
クレジットカードの基礎(講座)	5月・10月		75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		205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		22名	-	
フォローアップ講座「改正個人情報保護法」	1月から毎月開講		428名	-	

②令和2年版割賦販売法の解説の発刊

「令和2年版 割賦販売法の解説(経済産業省商取引監督課編)」(A4版 横書 860頁)を9月に発刊した。

(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 3 月 31 日に公表を行った。

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 11 月 30 日に公表した。

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。

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。

②クレジット関連調査研究

1) キャッシュレス取引判例研究会について

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並びに個別裁判例の研究を行った。これに加え、中・長期的に参考になるような「海外法務事情」の紹介、並びにキャッシュレス取引に関する「最新実務の動向」などについてあわせて研究を行った。この調査研究の成果は 2022 年度に「CCR」にて公表する。

2) 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

キャッシュレス取引が進展する中で、消費者・加盟店・決済事業者等におけるそれぞれの課題を明らかにしたうえで、今後のキャッシュレスビジネスのあり方について研究を行った。都合 4 回開催し、消費者調査及び加盟店ヒアリングにおいて抽出した決済サービス事業者に対する課題及び決済サービス事業者のキャッシュレス決済への取り組み状況等を探るため、クレジットカード会社 2 社、コード決済事業者 1 社に対しヒアリングを行うとともに、研究成果のとりまとめに向けた検討を行った。

③クレジットカード利用の新技术への対応

キャッシュレス推進協議会主催の「キャッシュレス情報 HUB」に都合 8 回参加した。

④「キャッシュレス決済の中小店舗への更なる普及促進に向けた環境整備検討会」について

経済産業省において、政府の成長戦略実行計画等を踏まえ、8月から当該検討会が再開され、オブザーバーとして都合3回出席した。なお、当該検討会のとりまとめが3月24日に公表されたことから、3月25日付で全会員に対し周知を行った。

(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

経済産業局等管轄地区に本社を置く正会員会社（信用購入あっせん業者等）を構成メンバーとして、協会の活動状況報告、地域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地区に設置し開催している。令和3年度はリモート方式により以下のとおり行った。

北海道地区（9/22）、東北地区（7/27）、関東地区（10/7）、中部地区（12/3）、近畿地区（12/3）、中国地区（9/24）、四国地区（11/15）、九州地区（10/8）、沖縄地区（11/12）

② 業務報告会の開催

平成22年度より首都圏以外の地区において、会員会社の役員の方々を対象に、行政動向や協会の活動報告と同時に会員相互の交流を図ることを目的とした「業務報告会」を開催している。本年度はオンデマンド方式による実施とし、経済産業省の降井キャッシュレス推進室長より「キャッシュレス推進の取組みについて」の講演及び事務局からの活動報告を動画に収録し、会員専用ホームページへ掲載した。

③ 会員専用ホームページ及びメール配信サービス

会員専用ホーム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、迅速な情報提供を行った。（令和3年度延べ107件を配信）

(8) 反社会的勢力排除のための施策の推進

① CSRS 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390社が利用手続きをしており、令和3年度の累計で約3,963万件の照会（該当率0.007%）があった。

② CSRS II の運用状況

加盟店や委託先等の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3年度の累計で約83万件の照会があった。

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。

協会では、不利益発生未然防止のため、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3年度に1,317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合確認が必要となる。

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3年度に205件の確認を行った。

⑤CSRSに係る利用料金の見直し

CSRSに係るシステム開発費の償却終了に伴う運用経費の減少を踏まえ、利用料金の見直しについて検討し、改定案をとりまとめた（令和4年度から実施）。

(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

1) 情報連携の状況

制度参加会員数（令和4年3月末時点）

カード発行会社 （包括信用購入あっせん業者）	加盟店契約会社(クレジットカード番号等取扱契約締結事業者)
202社	20社

連携情報数

	件数
計	13,689件 (うち該当有3,233件)

2) IARS を利用しても加盟店契約会社が判明しなかった情報について、四半期ごとに行政に連携した。

(10) 関連法令改正等への対応

①割賦販売法関連

- 1) 経済産業省より「割賦販売法（後払分野）の概要・FAQ」の改訂が公表されたことから、4月26日付で全会員へ周知を行った。
- 2) 経済産業省より6月1日付で、割賦販売法省令改正案に対する意見募集が開始されたことから、法務部会で検討を行った。検討の結果、今回は犯罪収益移転防止法の本人確認書類への追加伴う改正のため影響が少ないことから意見の提出は行わなかった。
- 3) 経済産業省より7月2日付で、「割賦販売法施行規則の一部を改正する省令案に関する意見・情報の募集の結果について」に対する意見募集結果が公表されたことから、全会員に対し周知を行った。

②マネロン関連

- 1) 経済産業省より5月7日付で、テロリスト等と関連すると疑われる取引の届出等について周知要請があったことから、包括信用購入あっせん業者へ周知を行った。
- 2) 経済産業省より8月5日付で、「クレジットカード業におけるマネー・ロー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」（以下「マネロンガイドライン」という。）に基づく現状分析の調査の周知依頼があり、包括信用購入あっせん業者に対し周知を行った。
- 3) 経済産業省より8月31日付で、マネー・ローンダリング・テロ資金供与対策のため

の国際基準の策定・履行を担うFATF（Financial Action Task Force；金融活動作業部会）の第4次対日相互審査報告書が公表され、併せて、政府の「マネロン・テロ資金供与・拡散金融対策に関する行動計画」が策定・公表されたことを受け、会員への周知依頼の要請があり、関係会員に対し周知を行った。

- 4) 経済産業省より9月16日付で、マネロンガイドラインの一部改正案に関する意見募集が開始されたことから、法務部会で検討を行い10月12日付で意見提出を行った。その後、11月18日付で経済産業省よりマネロンガイドラインの一部改正案に対する意見・情報募集の結果が公表され、同ガイドラインが改正されたことから、関係会員に対し周知を行った。
- 5) 経済産業省より12月22日付で、「クレジットカード業におけるマネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策に係る体制整備の実施について」周知依頼があり、関係会員に対し周知を行った。

③「消費者被害の防止及びその回復の促進を図るための特定商取引に関する法律等の一部を改正する法律」（特定商取引法等改正法）の周知等

- 1) 6月16日に特定商取引法等改正法が公布されたことから、全会員に対し周知を行った。
- 2) 消費者庁より10月26日付で、特定商取引法等改正法の施行に伴う関係政令の整備に関する政令案等に関する意見募集が開始されたことから、全会員に対し周知を行った。
- 3) 消費者庁より1月4日付で、特定商取引法等改正法の施行に伴う関係政令の整備に関する政令等が公布されたことから、全会員に対し周知を行った。

④成年年齢引き下げに伴う対応

- 1) 経済産業省の要請により11月に実施した、未成年者及び若年成人との契約等の実態把握のための調査の結果を3月18日付で公表した。
- 2) 経済産業省より8月13日付で、「成年年齢引下げに伴う消費者教育の取組について（協力依頼）」周知・対応依頼があり、関係会員に対して周知を行った。
- 3) 経済産業省より3月18日付で、本年4月の成年年齢引下げの施行を控え、当面の間、18歳、19歳の若年者の消費者被害防止のための自主的な取組の実施の要請等があり、全会員に対し周知を行った。

⑤「クラウドの利用実態・懸念等に関するアンケート調査について」の協力依頼

経済産業省より12月24日付で、「クラウドの利用実態・懸念等に関するアンケート調査について」周知依頼があり、全会員に対し周知を行った。

⑥「昨今の情勢を踏まえたサイバーセキュリティ対策の強化について（注意喚起）」の周知依頼
 経済産業省より3月1日及び3月24日付で、「昨今の情勢を踏まえたサイバーセキュリティ対策の強化について（注意喚起）」周知依頼があり、それぞれ全会員に対し周知を行った。

⑦ 経済産業省より「クレジットカード決済関連事業者におけるセキュリティ対策の強化について（要請）」の要請・周知依頼

経済産業省より2月28日付で、「クレジットカード決済関連事業者におけるセキュリティ対策の強化について（要請）」周知依頼があり、全会員に対し周知を行った。

⑧クレジットカード番号等の流出に関するクレジットカード会員への適切な対応の要請・周知依頼

経済産業省より2月28日付で、決済代行業者である（株）メタップスペイメントの決済システムへの不正アクセスによるクレジットカード番号の大量漏えい事案にともなう被害拡大の防止、クレジットカード取引の信頼性の確保のための取組の的確な実施を求める要請があり、関係会員に対し周知を行った。

⑨「クレジット事業者における新型コロナウイルス感染症感染拡大予防ガイドライン」の改定

内閣官房新型コロナウイルス感染症対策推進室より1月18日付で、業種別ガイドラインにおいては、感染症分野の専門家の確認を取ることが望ましい旨の見解が示されたため、専門家からの意見を踏まえて、ガイドラインを改定し、全会員に対し周知を行った。

⑩「自然災害による被災者の債務整理に関するガイドライン」に係る周知

自然災害による被災者の債務整理に関するガイドライン等について以下周知対応を行った。

	周知内容	対象	周知時期
1)	島根県松江市における大規模火災に対し、本ガイドラインの周知	全会員	4/7
2)	本ガイドラインに係る登録支援専門家の委嘱依頼書の提出先・照会窓口の更新についての周知	全会員	5/20
3)	7月1日からの大雨による災害に対し、本ガイドラインの周知	全会員	7/8
4)	台風第9号から変わった温帯低気圧に伴う大雨による災害に対し、本ガイドラインの周知	全会員	8/16
5)	8月11日からの大雨による災害に対し、本ガイドラインの周知	全会員	8/18
6)	長野県茅野市において発生した土石流に係る災害に対し、本ガイドラインの周知	全会員	9/10
7)	福島県沖を震源とする地震災害に対し、本ガイドラインの周知	全会員	3/22

- ⑪「聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律」に基づく電話リレーサービスの周知
 経済産業省及び総務省と連携し、「聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律」
 に基づく電話リレーサービスの提供開始（7月1日）に伴い、当該サービスに対する理解促
 進のための周知を全会員に対し適宜実施した。

(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及び協会の活動の説明
 等を行った。

(12) テーマ別、業態別研究部会・懇談会の実施

昨今の環境変化及び会員ニーズを踏まえ、集合形式からオンラインでの動画配信形式に変更
 し実施した。（一部開催見送り）

部会名	開催	主な検討テーマ等
法務研究部会	7回	①クレジットにおける電子契約等デジタル対応の留意点 ②改正割賦販売法の概要と実務上の留意点 ③VUCA の時代の危機管理～コンプライアンス・リスク管理の実効性を高めるために～ ④⑤改正個人情報保護法の概要と政令・規則・ガイドラインを踏まえた実務・体制整備の再確認（前編・後編） ⑥FATF 第四次対日相互審査報告書を踏まえたクレジット業界の課題 ⑦データ利活用における法的留意点と契約ポイント
調査・回収研究部会	4回	①令和 2 年度改正割賦販売法の内容と実務上の留意点 ②債権管理担当者のための貸倒損失及び貸倒引当金の基本と実務上の留意点 ③携帯電話情報・Chat 機能等を使った審査と債権回収法～割賦販売法と産業競争力強化法の改正を踏まえて～ ④改正債権執行法・裁判手続きの IT 化について
システム研究部会	6回	①AI×データ活用の現状と方向性 ②IT-BCP 策定のポイント ③2025 年の崖に対する課題克服への方向性～DX 時代の情報化施策 ニューノーマルへの対応～ ④「情報銀行」の取組みについて ⑤サイバーインシデントに備えるシステム部門の役割 ⑥金融分野における「システム監査」概論
カードマーケティング研究部会	7回	①マーケティングの視点からの景品表示法の表示と景品による勧誘の留意点 ②CX 指標を用いた顧客本位の業務運営を実現する CX 戦略について ③AWS を活用しマーケティングを進化させようー決済ビジネスでの事例紹介 ④地域のキャッシュレス化の推進と今後の展望 ⑤ICT（5G・データ等）を活用した地域協創の取り組み ⑥次の時代に求められるクレジットカードへ ⑦三越伊勢丹グループにおけるクレジットカード情報を活用した取組み

カード取引対応研究部会	10回	<ul style="list-style-type: none"> ①最近のカード犯罪の状況について ②C P P 懸念先に関する情報提供 ③クレジットマスター手口の対応について ④非対面加盟店での不正利用に対する対策について 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加盟店情報漏えい対応、利用確認のシステム化について ⑦CPP 会員・クレジットマスターの不正抑止対応、および顧客対応について ⑧セキュリティ部門の業務体制・運用について ⑨最近の金融犯罪の動向・対策について ⑩利用覚えなしの会員対応について ⑪フィッシング被害を端緒とした不正被害への対策について
カードセキュリティ研究部会	7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最近のサイバー犯罪動向、サイバー攻撃の脅威とその対策 ③ セキュリティ部門における課題～業務別グループディスカッション～ ④EC モールにおけるセキュリティ対策について コード決済におけるセキュリティ対策について ⑤クレジットカード犯罪と関係法規の基礎 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海外におけるクレジットカード犯罪と対策について
消費者対応研究部会	-	2021年度は開催見送り

4. その他

(1) 事務局体制の充実強化

関係法令改正に伴い協会内の関係規則（個人情報取扱規則、育児休業・介護休業等に関する規則）の改正を行うとともに、多様な働き方への対応の一環として、時差出勤の制度化に係る就業規則等の改正を行ったほか、執務体制の充実を目的に、新規職員の採用を行うとともに、人材育成のための必要な研修等を行った。また、業務運営体制の強化を図るべく、全職員に意見募集を行い職場内環境の改善に向けた取組みを行い、協会職員の行動指針を新たに策定した。

(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、7,100万円を拠出し、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13回定時総会	6月9日	① 第1号議案 令和2年度事業報告及び収支決算の件 ② 第2号議案 任期満了に伴う役員改選の件	
理事会	第72回	5月19日	① 令和2年度(2020年度)事業報告及び収支決算報告について ② 任期満了に伴う役員改選について ③ 新規入会会員等について ④ 加盟店情報交換制度運営規則の改定について
	第73回	6月9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 総務委員会の委員長の選任について
	第74回	9月30日	① 新規入会会員の承認について
	第75回	11月24日	① 新規入会会員等について ② 事務局運営に係る各種規則の一部改正について
	第76回	1月14日	① クレジット保安照合サービス(CSRS)の利用料金の改定について ② 個人情報保護法改正に伴う個人情報保護指針改正の今後の対応について ③ 加盟店情報交換制度運営規則の一部改正について
第77回	3月3日	① クレジット保安照合サービス(CSRS)の利用料金の改定について ② 令和4年度事業計画案及び収支予算案について ③ 第14回定時総会の開催について ④ 事務局運営に係る各種規則の一部改正について ⑤ 調査に関する規則等の一部改正について ⑥ 個人情報保護法改正に伴う個人情報保護指針改正案について ⑦ 各委員会の委員の変更について	
委員会	総務委員会	4回	① 副委員長の互選について ② 2020年度事業報告及び収支決算報告について ③ 新規入会会員等について ④ 組織・業務効率化委員会の委員長の選任について ⑤ 各部会の部会員の変更について ⑥ 新規入会会員の承認について ⑦ 各部会の部会員の変更について ⑧ 各部会の部会員の変更について ⑨ 事務局運営に係る各種規則の一部改正について ⑩ クレジット保安照合サービスに係る利用料金の見直しについて ⑪ 令和4年度事業計画案及び収支予算案について ⑫ 第14回定時総会の開催について
	自主規制委員会	3回	① 消費者安全法に基づき公表された情報の活用について ② 加盟店情報交換制度運営規則の一部改正について ③ 自主規制委員会に設置する専門部会の委員の変更について ④ クレジット保安照合サービスに係る利用料金の見直しについて

		<ul style="list-style-type: none"> ⑤ 加盟店情報交換制度運営規則等の一部改正について ⑥ 自主規制委員会に設置する専門部会の委員の変更について ⑦ 令和4年度から令和6年度の法令等遵守状況調査の基本方針について ⑧ 令和4年度法令等遵守状況調査の実施計画について ⑨ 調査に関する規則等の一部改正について ⑩ 自主規制委員会に設置する専門部会の委員改選について
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」及び「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委員の選任について ③ 令和4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3年度活動状況について
審査委員会	-	開催なし
組織・業務効率化委員会	3回開催	<ul style="list-style-type: none"> ① 2021年度 組織・業務効率化委員会の中間報告について ② 2021年度事業遂行状況等について ③ 2021年度協会の組織・業務効率化に係る報告書の取りまとめについて

【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 令和2年度事業報告及び収支決算報告について ② 新規入会会員等について ③ 各部会の部会員の変更について ④ 事務局運営に係る各種規則の一部改正について ⑤ 令和4年度事業計画案及び収支予算案について ⑥ 第14回定時総会の開催について
法務部会	1回	<ul style="list-style-type: none"> ① クレジットカード業におけるマネー・ロー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の改正案について ② 信用情報部会の閉会について
地方事業者部会	2回	<ul style="list-style-type: none"> ① 協会からの活動報告について ② 経済産業省による講演 ③ 事務局からの活動報告について
インフラ整備部会	5回	<ul style="list-style-type: none"> ① クレジット取引セキュリティ対策協議会における「本人認証の再構築案（中間報告）」への評価の実施について ② アクワイアラベース不正利用被害調査の公表の是非について ③ 「クレジットカード・セキュリティガイドライン【2.0版】」記載の非対面取引における不正利用対策にかかる調査結果報告について ④ クレジット取引セキュリティ対策協議会における「本人認証の再構築に関する中間報告書」への評価等について ⑤ 本人確認に関する業界ガイドラインの改訂について ⑥ クレジット取引セキュリティ対策協議会（非対面不正対応WG）における「アクワイアラベースの不正利用被害調査」への意見・要望について

		<ul style="list-style-type: none"> ⑦ クレジット取引セキュリティ対策協議会の活動について ⑧ 「署名取得任意化」及び「PINバイパス廃止」に係る周知・啓発活動案について
調査統計部会	3回	<ul style="list-style-type: none"> ① 2021年クレジットカード発行枚数調査 集計結果について ② 2021年クレジットカード ICカード実態調査について ③ 2021年 年次統計数値について ④ クレジットカード ICカード 実態調査集計結果の公表等の考え方について ⑤ 2022年度クレジットカード ICカード 実態調査の事前案内について
人材育成部会	5回	<ul style="list-style-type: none"> ① 人材育成部会に設置する分科会における委員の選任について ② 割賦販売法・自主ルール研修に関する細則の訂正について ③ 令和3年度の割賦販売法・自主ルール研修の実施について ④ 令和4年度資格検定・研修制度の実施について ⑤ 人材育成部会に設置する分科会における委員の選任について ⑥ 令和4年度の割賦販売法・自主ルール研修について
広報・啓発部会	2回	<ul style="list-style-type: none"> ① 2022年度消費者向け広報・啓発活動の予定について
消費者部会	1回	<ul style="list-style-type: none"> ① 2020年度消費者相談報告書について
企画調整部会	3回	<ul style="list-style-type: none"> ① 消費者安全法に基づき公表された情報の活用について ② 加盟店情報交換制度運営規則の一部改正について ③ クレジット保安照合サービスに係る利用料金の見直しについて ④ 加盟店情報交換制度運営規則等の一部改正について ⑤ 令和4年度から令和6年度の法令等遵守状況調査の基本方針について ⑥ 令和4年度法令等遵守状況調査の実施計画について ⑦ 調査に関する規則等の一部改正について
加盟店部会	3回	<ul style="list-style-type: none"> ① 消費者安全法に基づき公表された情報の活用について ② 加盟店情報交換制度運営規則の一部改正について ③ 特定商取引法の改正に伴う、加盟店情報交換制度運営細則第4条に定める「利用者等の保護に欠ける行為の定義」の改正等について ④ 加盟店情報交換制度開示内規等の一部改正について
カード部会	-	開催なし
個品部会	-	開催なし
調査部会	2回	<ul style="list-style-type: none"> ① 令和3年度書面調査の内容について ② 令和4年度から令和6年度の法令等遵守状況調査の基本方針について ③ 令和4年度法令等遵守状況調査の実施計画について ④ 調査に関する規則等の一部改正について
個人情報保護企画部会	2回	<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 令和4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3年度活動状況について

個人情報保護専門部会	12回	<ul style="list-style-type: none"> ① 改正法対応に関するクレジット業界としての要望事項について ② 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・外国にある第三者への提供編・第三者提供時の確認・記録義務編・仮名加工情報・匿名加工情報編・認定個人情報保護団体編）の改正案に関する意見募集について ③ 「個人情報保護指針」等の改正に関する検討の進め方について ④ 「個人情報保護指針」の改正について ⑤ 「信用分野ガイドライン」に関する意見提示について ⑥ 「個人情報保護指針」および「個人情報保護指針 附属規程集」の改正案について ⑦ 令和4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3年度活動状況について
保安対策部会	3回	<ul style="list-style-type: none"> ① クレジット保安照合サービスに係る利用料金の見直しについて ② クレジット保安照合サービス運営規則・細則の見直しについて