

# 令和4年度（2022年度）事業報告書

## I. 会員数（2023年3月31日現在）

会員区分	2022年度末（増減） （2023年3月31日現在）		2021年度末 （2022年3月31日）
第一種正会員	463	(+11)	452
第二種正会員	10	(+1)	9
準会員	498	(-19)	517
合計	971	(-7)	978

## II. 事業の実施状況

令和4年度（2022年度）は、「1. 関係法令の改正に係る適正運用確保のための対応」、「2. カード不正利用防止対策（セキュリティ対策）の実効性の確保と推進」、「3. 消費者に対するクレジットの正しい理解促進のための広報啓発及び教育の推進」、「4. 時勢を踏まえた的確な情報発信の充実」の4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

- ・クレジットカード番号等取扱契約締結事業者の会員に対し効果的な助言を行うことを目的に、業務運用状況に関する実態調査を実施した。
- ・新たな公的統計に基づいて、推定年収基準表を改訂した。
- ・デジタル庁及び経済産業省からの支払停止抗弁の申出方法におけるデジタル化（電磁的方法も可能であることの明記）の要請への対応その他必要な修正を行うため、以下の自主規制規則等について改正を行い、3月28日付にて周知するとともに、改正内容や業務運用に関する会員からの問合せ・相談に対応した。
  - 1) 包括信用購入あっせんに係る自主規制規則・細則
  - 2) 個別信用購入あっせんに係る自主規制規則・細則
  - 3) 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
- ・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

- ・ JDM/C S R S II システムの動作環境について、Internet Explorer11 のサポート終了に伴い、2022 年 6 月 1 日より Microsoft Edge に対応するよう改修を行った。
- ・ 改正特定商取引法（令和 4 年 6 月 1 日施行）及び改正消費者契約法（令和 5 年 1 月 5 日施行）に対応し、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」の改正及び JDM/C S R S II システムの改修を行った。

### ①2022 年度の JDM センターの運用状況

1) 2022 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）

		2018 年度	2019 年度	2020 年度	2021 年度	2022 年度
登 録	登録	2,531	98,818	30,980	5,819	9,197
	申出情報	964	1,521	1,421	1,643	3,164
	苦情発生情報	485	985	852	913	987
	苦情原因分類情報	680	1,416	893	682	1,797
	苦情調査情報	188	281	760	468	780
	苦情措置情報	3	14	53	68	93
	強制解除情報	130	361	288	170	338
	セキュリティ	76	94,240	26,713	1,875	2,038
行政情報	行政処分情報	70	82	67	14	32
	注意喚起情報	—	—	—	10	4
照 会	照会	1,389,460	4,273,604	6,271,608	7,685,669	11,390,545
	新規	664,859	2,906,331	4,156,533	5,569,050	7,224,115
	途上	609,653	1,367,273	2,115,075	2,116,619	4,166,430

※セキュリティに係る情報は 2019 年度に追加。行政情報のうち注意喚起情報は 2021 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

2022 年度に受け付けた相談・苦情等（問合せ含む）は、3,383 件（前年度比 28.5% 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
2022 年度	239	274	272	266	295	309	301	283	254	281	286	323	3,383

## ②相談・苦情等への対応状況

2022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	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			
2022 年度	6,869	2,799	2,868	812	390	82	75	4	3	35	6,986

※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。

窓口対応	
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。
会員連携対応	
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しめ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（14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、以下の機関を訪問した。

- ・東京都消費生活総合センター（6/3）
- ・北海道経済産業局消費者相談室（7/13）
- ・北海道立消費生活センター（7/14）
- ・山形県消費生活センター（11/14）
- ・公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会（NACS）（11/17）
- ・岐阜県県民生活相談センター（12/6）
- ・会津若松市消費生活センター（1/11）
- ・熊本県消費生活センター（1/31）
- ・滋賀県消費生活センター（3/1）

#### ⑤消費者相談報告書の取りまとめと会員への周知

2021年度（2021年4月～2022年3月末）の消費者相談状況を取りまとめた。「2021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。

- ・佐賀県消費生活相談員等レベルアップ研修会（8/9 集合方式）
- ・秋田県消費生活相談員等研修会（9/28 オンライン方式）
- ・岩手県消費生活相談員スキルアップセミナー（11/16 オンライン方式）
- ・NACS 中国支部・岡山研究会共催「クレジットの基本」講座（2/16 オンライン方式）
- ・宮崎県消費生活センター 消費生活相談員研修（2/16 オンライン方式）

#### (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 436社に対して書面調査を実施した。

##### ②実地調査

- ・「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」を踏まえ、法令等に基づく苦情処理業務等の適正な業務運営の確保、初回調査会員への社内規則等に基づく運用状況の確認、消費者被害の未然防止のための適正な業務運営の確保を重点項目とした。
- ・本年度は合計75社（うちリモート調査9社）に対し実施した。
- ・調査後のフォローを充実させるため、7月度の調査対象会社より、全ての指摘事項に対して書面による対応結果報告を徴収する運用とした。

##### ③フォローアップ調査

特別調査を実施した会員2社に対して、フォローアップ調査を行った。

##### ④会員に対する処分

行政処分を受けた会員2社に対して行った特別調査の結果を踏まえ、処分に関する規則に基づき勧告（うち1社に対しては権利の制限を併科）を行った。

#### (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

割賦販売法に基づく必要なテキスト改訂及びeラーニング内容について必要な修正を行った。また、業務改善命令の発出状況を踏まえ、研修内容として、昨年度に引き続き「苦情処理業務における法令等が求める留意事項」を重点的に研修することとした。

なお、コロナ禍における社会的な勤務形態の変化等を踏まえ、協会主催の一般研修については、eラーニングのみの開催（このほか、会員企業への講師派遣を実施）とし、講師育成研修及び講師更新研修については、集合方式に加え、リモート方式による研修を試行した。

### 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（動画配信）形式により、2022年11月22日から2023年1月31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)包括信用購入あっせん業務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1,289名（うち、eラーニング受講不可の13社の62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3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
コンダクトリスク管理と企業カルチャーの改革	田辺総合法律事務所 弁護士 東 浩 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又はクレジットカード番号等取扱契約締結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、講師研修では、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		リモート方式（試行）		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	回数	参加人数	受講者数
一般研修	個別研修	-	-	1 回	2 人	-	(試行は講師研修のみ)	1 回	2 人	769 人
	包括研修			0 回	0 人			0 回	0 人	740 人
	ACQ研修			1 回	13 人			1 回	13 人	763 人
	カード総合研修			0 回	0 人			0 回	0 人	10,420 人
	合同研修①			0 回	0 人			0 回	0 人	5,948 人
	合同研修②			0 回	0 人			0 回	0 人	157 人
	合同研修③			0 回	0 人			0 回	0 人	43 人
	小計			2 回	15 人			2 回	15 人	18,840 人
講師研修	個別研修	9 回	146 人	1 回	73 人	0 回	0 人	10 回	219 人	-
	包括研修	2 回	30 人	0 回	0 人	2 回	6 人	2 回	30 人	-
	ACQ研修	4 回	28 人	1 回	2 人	4 回	36 人	5 回	30 人	-
	カード総合研修	9 回	166 人	0 回	0 人	2 回	11 人	9 回	166 人	-
	合同研修①	4 回	137 人	1 回	18 人	2 回	5 人	5 回	155 人	-
	合同研修②	0 回	0 人	0 回	0 人	0 回	0 人	0 回	0 人	-
	合同研修③	0 回	0 人	0 回	0 人	0 回	0 人	0 回	0 人	-
	小計	28 回	507 人	3 回	93 人	0 回	0 人	31 回	600 人	-
講師更新研修	16 回	893 人	4 回	223 人	0 回	0 人	20 回	1,116 人	-	
合計	44 回	1400 人	9 回	331 人	10 回	58 人	53 回	1,731 人	18,840 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」  
「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。2022 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
2022 年 4 月 ～ 2023 年 3 月	自社・委託先等からの漏えい等	自社	0 件	0 人	0 件	0 人
		委託先等	0 件	0 人	1 件	14 人
	契約加盟店等からの漏えい等		0 件	0 人	236 件	1,038,039 人
合計			0 件	0 人	237 件	1,038,053 人

このほか、クレジットカード番号等の適切な管理等に係る施策（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

- ・令和 2 年改正個人情報保護法に対応するために見直した「個人情報保護指針」を周知するため、動画配信による説明会を 4 月に実施した。
- ・個人情報に関する最新動向等を掲載した「個人情報保護推進部レポート」を作成し、9 月と 3 月に周知を行った。さらに、令和 2 年改正個人情報保護法により義務化された漏えい報告に関して多く寄せられている質問等を取りまとめ、「漏えい等報告に関する FAQ」として周知を行った。
- ・デジタル社会形成整備法による個人情報保護法改正への対応その他必要な修正を行うために個人情報保護指針及び附属規程を改正し、3 月 27 日付にて周知した。

### (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

改正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、対象事業者からの問合せに対して助言や情報提供を行った。

### (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。2022 年度に受付けた苦情・相談等は、以下のとおり 324 件（前年度比 4.8% 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	8
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	165
問合せ	申出人の求めにより、会員の相談窓口、個人情報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	151
合 計		324

#### (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)参照。)

#### (5) 個人データ等の漏えい等事案への対応

「個人データの漏えい等報告に関する実務手順」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。2022年度の報告受付は以下のとおり2,249件であった。

なお、令和2年改正個人情報保護法により、下記1)の報告要件に係る個人データの漏えいが発生した場合には、漏えいした個人データを取り扱っていた事業の内容に応じて、個人情報保護委員会又は経済産業省に報告することが定められている。報告制度が変更されたため、前年度との比較は行っていない。

1)法令に基づく報告（重複集計有）		2)指針に基づく報告	
報告要件	件数	報告要件	件数
要配慮個人情報	2	誤交付	5
財産的被害	1,709	誤送付	167
不正の目的	215	誤廃棄	25
1,000人以上	6	紛失	55
非該当*	22	その他	43
合 計	1,954	合 計	295

※任意の報告及び結果的に非該当になった事案を含む

### 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（以下「協議会」という。）関連を含む）

1) EC事業者の新規加盟店申込時におけるセキュリティ対策の申告制度の試行

ECサイトの脆弱性に起因したカード情報の漏えい事案が相次いでいることから、協議会で取りまとめた「セキュリティチェックリスト2.0」を活用し、EC事業者と加盟

店契約を締結する際には同事業者が実施しているセキュリティ対策の申告を求める制度を10月3日から3月31日の期間で試行した。

## 2) クレジットカードの暗証番号の設定、管理、認知に関する指針の策定

協議会が策定した「クレジットカード・セキュリティガイドライン【3.0版】」において、「署名取得の任意化」及び「PINバイパス廃止」が盛り込まれたことを受け、業界の既存の指針等（「クレジットカードにおける暗証番号の在り方（指針）」、「クレジット業界における暗証番号設定時の「類推されやすい番号」排除のための対応策について」、「クレジットカードの暗証番号の認知度向上等に係るカード会社の周知活動について」）を一般化し、「クレジットカードの暗証番号の設定、管理、認知に関する指針」として取りまとめた。

## 3) フィッシング詐欺に関する効果的な注意喚起の実施

- ・フィッシングと思われるクレジットカード番号の盗用被害が増加しており、「クレジットカード・セキュリティガイドライン【3.0版】」において、カード会員自らがフィッシングの被害に遭わないための取組みとして、フィッシングに対する注意事項等の周知、啓発活動への取組が求められている。これを踏まえ、フィッシング詐欺に関する効果的な注意喚起を実施する際の媒体や具体例のほか、自社で注意喚起のコンテンツを準備できない場合の対応など、カード会社における効果的な注意喚起の方法を取りまとめ、8月15日付で周知した。
- ・また、同ガイドラインにおいて、当協会はカード会社と連携し、カード会員がフィッシング詐欺に遭わないための注意事項等の周知・啓発をすることが求められている。これを踏まえ、カード会社における周知・啓発活動のポイントをまとめた資料及び講ずるべきフィッシング詐欺対策をまとめた動画を作成し、10月7日付で周知した。

## 4) 個人情報保護法改正に伴う『EMV 3-Dセキュアの推進にかかるご依頼』の改訂

EMV 3-Dセキュアの利用における個人情報の取扱いの留意点等を記載した「【なりすましによる不正利用対策の拡大にむけて】EMV 3-Dセキュアの推進にかかるご依頼」（令和2年7月21日付2020業企第49号）について、令和2年改正個人情報保護法の施行を踏まえて内容を見直し、12月27日付にて周知した。

## 5) EMV 3-Dセキュア導入ガイド1.2版への改訂

EMV 3-Dセキュア導入の円滑な推進の一助となるべく、協議会において作成・公表している「EMV 3-Dセキュア導入ガイド」について、EMV 3-Dセキュアの「拡大・普及」の観点から、「EMV 3-Dセキュアの安定した運用と認証精度の向上に関する推奨事項」について追記するなど改訂し、1月31日付にて周知した。

## 6) 「クレジットカード売上票の作成・保管に関するガイドライン」の策定

国際ブランドルールによるサイン取得の任意化や、カード会員自らがカードを挿

抜・かぎすオペレーションの普及によるサイン照合機会の減少など、サインの本人確認としての役割が低下している。これを踏まえ、2025年3月を目途にサイン取得を加盟店の任意としつつ、取得しないことを推奨する。この取組の一環として、サインを取得しない加盟店においては売上票の作成、保存の必要性が低下することを踏まえ、「クレジットカード売上票の作成・保管に関するガイドライン1.0版」を取りまとめ12月28日付にて周知した。なお、同ガイドラインの記載内容に修正が生じたため、2月16日に1.1版として改訂した。

#### 7) IC取引における本人確認方法 周知啓発デザインの刷新

「クレジットカード・セキュリティガイドライン【3.0版】」において、「PINバイパス」を2025年3月をもって原則廃止することから、サイン取引を希望した会員や一般消費者に対して、IC取引では暗証番号が必要であることの周知・啓発を行い、更なる暗証番号認知度の向上に努めるため加盟店向けのIC取引啓発デザインの見直しを行い、新たに「IC取引における本人確認方法 周知啓発デザイン」として刷新した。

また、今回の刷新に伴い、新デザインの周知啓発媒体（POP&ステッカー）を無償にて提供する旨の案内を関係会員に対し1月16日付で周知を行った。

#### 8) 「暗証番号を安全に通知する手段の整備に関する指針」の策定

サイン取得の任意化及びPINバイパス廃止に伴い、イシューアからPIN不知であるカード会員にPINを通知する機会が増加することが予想される。このため、安全にPINを通知する手段を整備するにあたり、各社の対応実態や好事例等の把握を目的として協会に加盟するイシューア約260社にアンケート調査を実施した。このアンケート結果に基づき、「暗証番号を安全に通知する手段の整備に関する指針」を策定し、3月8日付にて周知した。

#### 9) クレジットカード・セキュリティガイドライン【4.0版】の公表及び説明動画配信

協議会第10回本会議が3月14日に開催され、クレジットカード・セキュリティガイドライン【4.0版】が取りまとめられたことから、3月15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の配信を3月31日に開始した。

#### 10) 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

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29回重要インフラ専門調査会(5/30)
- ・第30回重要インフラ専門調査会(9/20)

#### ○セプターカウンシルの活動

- ・セプターカウンシル総会第 14 回会合(4/27 Web 開催)
- ・第 68 回セプターカウンシル運営委員会(6/14 Web 開催)
- ・第 65 回セプターカウンシル運営委員会(9/15 Web 開催)
- ・第 55 回情報収集 WG (9/15 Web 開催)
- ・2022 年度分野横断的演習 第 1 回検討会 (9/22 Web 開催)
- ・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実施
- ・2022 年度分野横断的演習 (12/9 Web 開催)
- ・第 70 回セプターカウンシル運営委員会(1/16 Web 開催)
- ・第 56 回情報収集 WG (1/16 Web 開催)

#### ○クレジットセプターの活動

##### [会議関係]

- ・GW の長期連休に向けてクレジットセプター構成員 50 社に対し、緊急連絡先の有効性確認を実施。
- ・第 30 回クレジット CEPTOAR 運営会議の開催(7/28 Web 開催)
- ・「第 1 回クレジット CEPTOAR における情報セキュリティガイドライン」の見直し等に関する検討会(9/1 Web 開催)
- ・セプター訓練 (11/21)
- ・第 31 回クレジット CEPTOAR 運営会議 (2/17 Web 開催)
- ・「クレジット CEPTOAR における情報セキュリティガイドライン」の見直し等に関する検討会を開催し改定案を取りまとめ。

##### [経済産業省要請への対応]

- ・経済産業省より、春の大型連休の間隔を突いたインシデントに備えた、サイバーセキュリティ対策の強化について周知依頼があったことから、4 月 28 日付で周知。
- ・経済産業省より、日米豪印首脳会合等の安全かつ円滑な実施に向け、自主警備体制の強化や連絡体制の確立など適切な措置を実施するよう要請があり、5 月 20 日付で周知。
- ・経済産業省より夏季の長期休暇がサイバーセキュリティに与えるリスクを考慮し、適切な管理策によるサイバーセキュリティの確保について検討するよう注意喚起が求められたことから、8 月 10 日付で周知。
- ・経済産業省から構成員 51 社における最高情報セキュリティ責任者(CISO)の確認依頼を受け、クレジット CEPTOAR「緊急連絡先」に同責任者を追加登録対応。

##### [NISC 要請への対応]

- ・NISC からの情報提供を受け、構成員 51 社に対して 66 件の情報連携を実施。
- ・NISC からの情報提供を受け、構成員 51 社に対して 8 件の情報連携を実施。

### ③クレジットカード犯罪対策連絡協議会による取組

#### 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 (2 回)、定例会 (2 回)、幹事会 (7 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

- 1) 経済産業省の依頼により、2022年2月に大量流出した事案について、クレジットカード情報セキュリティ緊急連絡分科会の委員において5月分まで継続調査を行い、結果の情報共有及び経済産業省への報告を行った。
- 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1件の事案について、分科会の委員において調査を行い、結果の情報共有を行った。

#### ⑤クレジットカード不正利用被害に係る実態調査

四半期ごとに「クレジットカード不正利用被害の発生状況」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

3月24日に、社会人2年目の男女各2名を集め、クレジットに関する認識度合いを確認する「若年者座談会」を実施した。

##### 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・少額包括・個別信用購入あっせん業者）345社
- ・調査期間：12月8日～1月18日
- ・公表時期：3月28日

#### ②広報・啓発活動

##### 1) 若年者向け広報・啓発の実施

4月に行われた成年年齢の引下げを踏まえ、大学生や新社会人等の若年層を重点ターゲットとし、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、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》

- ・新Webコンテンツ『クレジット初心者が知っておきたいコト』（全3編）公開
  - 第1編：クレジットをはじめる前に知っておきたいコト（7/15）
  - 第2編：クレジットを使う前に知っておきたいコト（7/29）
  - 第3編：クレジットでトラブルになる前に知っておきたいコト（8/12）
- ・「令和4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：5/12）
- ・雑誌『月間消費者信用』広告出稿（5月号、6月号）
- ・Web広告配信
  - 媒体：若年者向け特設サイト「マイナビ学生の窓口」転載、マイナビDSP広告、マイナビSPオーバーレイ広告、スマートニュース、ペンマークLINE配信、GDNバナー
- ・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

[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

啓発動画の作成・掲載、バナー・YouTube 広告配信

<バナーイメージ>



<YouTube 動画イメージ>



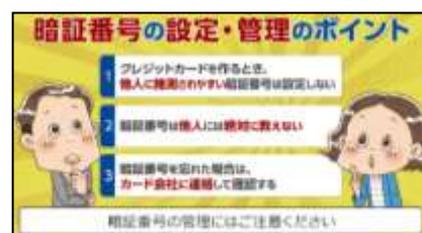
○PIN 認知度向上に係る周知・啓発

新聞広告、WEB 広告、YouTube 広告配信

<バナーイメージ>



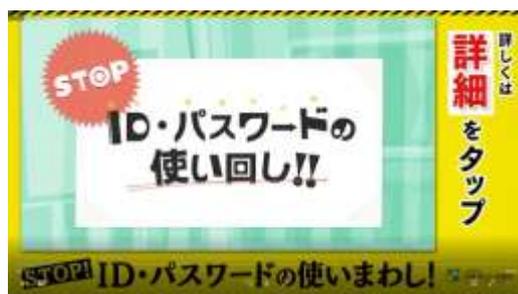
<動画イメージ>



○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、TVer 動画広告配信（新媒体。約 91 万件表示、うち約 2,500 回クリック）

<Tver 動画広告イメージ>



### 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
フィッシング詐欺防止	毎日新聞	4/28、8/24
	日本経済新聞	7/21
	サンデー毎日	8/21・28 合併号、 12/6
	毎日新聞	12/30
暗証番号認知度向上	毎日新聞	6/16、20、24、29
	産経新聞	9/29
	日本経済新聞	10/7
	毎日新聞	10/23
利用明細のチェック	毎日新聞	4/27
ID・パスワード使いまわし防止	毎日新聞	10/15、19、25、30
	読売新聞	2/9
	週間エコノミスト	2/13
5分で学べる！クレカの基本	キャンパス・スコープ (読売新聞社)	10/4 (年1回発行)
多重債務防止啓発	日本経済新聞	11/2
	毎日新聞	11/27
新年名刺広告	金融経済新聞	1/1

#### 2) 協会 HP 閲覧数

##### ○一般ページ

4月	5月	6月	7月	8月	9月	上期計	合計
235,573	233,038	277,525	267,672	257,877	315,469	1,587,154	3,334,434
10月	11月	12月	1月	2月	3月	下期計	
231,129	233,586	262,849	228,231	220,328	571,157	1,747,280	

(単位：件)

##### ○会員ページ

4月	5月	6月	7月	8月	9月	上期計	合計
47,783	43,328	48,811	44,957	54,115	49,994	288,988	559,478
10月	11月	12月	1月	2月	3月	下期計	
40,492	42,629	50,668	48,461	38,942	49,298	270,490	

(単位：件)

### 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、当協会の3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(4/20、10/18)され、各団体の活動状況を報告するとともに、11月には3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) マスコミを通じての広報

マスコミからの取材・問合せ 103 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. 51～54 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、貸し出している。

#### [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、集合方式で2回、オンライン方式で3回開催し、50名の教員の参加を得た。

[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4回あり、延べ113名の参加を得た。

東京都技術・家庭実技研修会〔家庭の部〕(7/27) 37名、千葉県家庭部会地区研究会教員研修(8/5) 6名、北九州市教科等教育研究部会(8/17) 50名、三菱UFJニコス株式会社 ※大田区教育委員会との共催(8/17) 20名

### 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。

- |                          |                     |                     |
|--------------------------|---------------------|---------------------|
| ・パトリ精華学園金沢校(5/27)        | ・栃木県立栃木工業高等学校(12/1) | ・サイ・テク・カレッジ那覇(2/27) |
| ・日本大学商学部(6/2)            | ・岐阜県立八百津高等学校(12/6)  | ・滋賀県草津市立老上中学校(3/2)  |
| ・市立札幌みなみの杜高等学校(7/14)     | ・福島県立会津西陵高等学校(1/11) | ・群馬県川場村立川場中学校(3/3)  |
| ・学校法人ミクニ学園大阪文化服装学院(9/15) | ・北海道平取高等学校(1/27)    | ・町田市立真光寺中学校(3/7)    |
| ・愛知県立国府高等学校(10/7)        | ・熊本県立芦北高等学校(1/31)   | ・山村学園高等学校(3/10)     |
| ・福岡県立城南高等学校(10/31～11/2)  | ・熊本県立南阿蘇中学校(2/1)    | ・千葉県立銚子商業高等学校(3/17) |
| ・山形県立庄内総合高等学校(11/13)     | ・三重県 英心高等学校(2/13)   | ・都立第五商業高等学校(3/23)   |
| ・港区立港陽中学校(11/24)         |                     |                     |

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	6/6、13、27
家庭部会報（第139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

「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、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に代えてCBT方式で実施した。なお、「クレカカウンセラー制度」は従来通りの集合試験方式で実施し、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。

【2022年度の資格・研修・講座の実施状況】

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	8月～10月	651名	-	
	資格試験	11月16日～22日 (CBT)	826名	557名 (67.4%)	
	資格取得者研修会	3月3日	35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	72名	-	
	第1次試験	9月16日	125名	22名 (17.6%)	
	第2次試験	11月24日・25日	53名	29名 (55.8%)	
修了研修	2月16日・17日	34名	-		
	クレジット審査業務能力検定制度	通信講座	10月～12月	1,119名	-
検定試験	1月12日～18日 (CBT)	1,304名	1,176名 (90.2%)		
シニアクレジット審査業務能力検定制度	通信講座	10月～12月	545名	-	
	検定試験	1月12日～18日 (CBT)	691名	273名 (39.5%)	
個人情報取扱主任者認定制度	上期	通信講座	6月～9月	2,242名	-
		認定試験	9月5日～9月30日 (CBT)	2,583名	2,286名 (88.5%)
	下期	通信講座	11月～1月	1,693名	-
		認定試験	1月30日～2月24日 (CBT)	1,892名	1,605名 (84.8%)
フォロー研修		317名	-		

クレジットシステム 基礎通信講座	上期：6月～9月 下期：11月～2月	219名	-
個人情報保護の基礎 (講座)	4月～3月(個別企業開催含む)	190名	-
クレジットの基礎 (講座)	4月～3月(個別企業開催含む)	197名	-
個別クレジットの基礎 (講座)	5月・10月	63名	-
クレジットカードの 基礎(講座)	4月～10月(個別企業開催含む)	128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	195名	-
eラーニング「個人 情報保護法チェック 講座」	4月から毎月開講	260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、2019年度から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っている。これに加え、2020年度から、中・長期的に参考になるような「海外法務事情」及びキャッシュレス取引に関する「最新実務の動向」についてあわせて研究を行っている。2022年度の調査研究の成果は2023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  
近年、従来の金融・決済の枠組みからは想定できなかった業種やベンチャー企業などのキャッシュレス取引への参入が相次いでいる中で、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することを目的として、研究を行い、研究成果について2月に報告書を作成した。

### ③クレジットカード利用の新技术への対応

以下のとおりキャッシュレス推進協議会の活動に参加した。

・2022年度 キャッシュレス情報HUB 第1回

「2021年度 消費者インサイト調査報告」(6/10 傍聴、Zoomによるリモート方式により開催)

### ④「キャッシュレスの将来像に関する検討会」について

経済産業省において、政府の成長戦略フォローアップを踏まえて2025年のキャッシュレス決済比率の目標(40%)の達成に向けた周知・広報等の取組を進めるとともに、その先を見据えた新たなキャッシュレスの将来像を策定するために、本検討会が開催された。

当協会はオブザーバーとして都合5回出席した。また、同検討会の取りまとめについて、3月24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。

2022年度は全国9地区で開催した。

北海道地区(9/16、3/15)、東北地区(7/11、2/17)、関東地区(11/7)、中部地区(11/30)、近畿地区(2/2)、中国地区(10/5、3/2)、四国地区(12/16)、九州地区(9/27、3/24)、沖縄地区(11/24)

### ②業務報告会の開催

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2010年度から開催している。本年度は協会ホームページを活用した動画視聴形式による実施とし、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。(2022年度延べ128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389社が利用手続きをしており、2022年度の累計で約4,049万件の照会(該当率0.008%)があった。

### ②CSRS 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、3月末現在で437社が利用手続きをしており、2022年度の累計で約76万件的照会があった。

### 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、2015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。2022度に1,982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、2022年度に2,096件の確認を行った。

## (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(2023年3月末時点)

連携情報数

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)
204社	21社

	件数
計	17,244件(うち該当有3,936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) デジタル社会の形成を図るための関係法律の整備に関する法律が一部施行されたことに伴い、「割賦販売法施行規則の一部を改正する省令」が3月31日に公布されたことから、4月5日付で全会員に対し周知を行った。
- 2) クレジットカード取引におけるセキュリティ対策強化に向けた具体的な取組みを議論するために、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」の傘下に各分野の有識者で構成された「クレジットカード決済システムのセキュリティ対策強化検討会」が8月に立ち上げられた。当協会はオブザーバーとして資料提供等を行うとともに、同検討会の報告書が2月に取りまとめられたことから、2月2日付で全会員に対し周知を行った。

### ② 犯罪による収益の移転防止に関する法律関連

- 1) 「犯罪による収益の移転防止に関する法律施行規則の一部を改正する命令」が3月31日に公布されたことから、全会員に対し周知を行った。
- 2) 住民基本台帳法（昭和42年法律第81号）第17条が改正され、2023年1月11日以降は戸籍の附票の写し単独で犯罪収益移転防止法上の本人確認書類に該当することとなった。経済産業省からの周知依頼を受け、関係会員に対し10月27日付で周知を行った。
- 3) 上記2) 前段部分を踏まえて、戸籍の附票の写しが添付された戸籍の謄本又は抄本に代わり、戸籍の附票の写しを本人確認書類の一つとして規定することとした「犯罪による収益の移転防止に関する法律施行規則の一部を改正する命令案」に対する意見募集が11月25日に開始されたことから、全会員に対し周知を行った。また、意見結果が2月3日付けで公表されたことから、全会員に対し周知を行った。

### ③ マネロン関連

「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」が2021年11月に改正され、3月には同ガイドラインのFAQも公表されたことから、経済産業省及び片岡総合法律事務所による説明動画の配信及び資料掲載を5月に行った。

### ④ 特定商取引に関する法律関連

- 1) 消費者庁が運営する特定商取引ガイドのホームページにて、「特定商取引法の逐条解説」（令和4年6月1日時点版）が公表されたことから、全会員に対し周知を行った。
- 2) 「特定商取引に関する法律施行令及び預託等取引に関する法律施行令の一部を改正する政令（案）」等に対する意見募集が11月30日に開始されたことから、全会員に対し周知を行った。また、意見結果が2月1日に公表されたことから、全会員に対し周知を行った。
- 3) 経済産業省から、特定商取引に関する法律施行令の改正により見直された電話勧誘販売の定義について周知依頼があり、関係会員に対し3月20日付で周知を行った。

## ⑤消費者契約法関連

- 1) 「消費者契約法及び消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律の一部を改正する法律」が6月1日に公布されたことから、全会員に対し周知を行った。
- 2) 「消費者契約法及び消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律の一部を改正する法律の施行に伴う関係政令の整備等に関する政令(案)」等に関する意見募集が9月21日に開始されたことから、全会員に対し周知を行った。また、意見結果が1月18日に公表されたことから、全会員に対し周知を行った。
- 3) 「消費者契約法及び独立行政法人国民生活センター法の一部を改正する法律」が12月16日に公布され、1月5日に施行されたことから、全会員に対し周知を行った。

## ⑥不当景品類及び不当表示防止法（景表法）関連

- 1) 「事業者が講ずべき景品類の提供及び表示の管理上の措置についての指針」等の一部改正に関する意見募集が5月13日に開始されたことから、全会員に対し周知を行った。また、意見募集の結果が7月8日に公表されたことから、全会員に対し周知を行った。
- 2) 不当景品類及び不当表示防止法施行規則の一部を改正する内閣府令(案)に対する意見募集が1月4日に開始されたことから、全会員に対し周知を行った。また、意見募集の結果が3月14日に公表されたことから、全会員に対し周知を行った。

## ⑦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関連

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)	宮城県における7月14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	7/22
2)	8月3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	8/9
3)	ガイドラインを利用するための支援を実施するという団体に対して多額の報酬を支払った事案の注意喚起	全会員	8/3
4)	台風第14号・15号による災害に対し、本ガイドラインの周知	全会員	9/26、29
5)	12月17日からの大雪による災害に対し、本ガイドラインの周知	全会員	12/23
6)	12月22日からの大雪による災害に対し、本ガイドラインの周知	全会員	12/28
7)	山形県鶴岡市の土砂崩れに係る災害に対し、本ガイドラインの周知	全会員	1/10
8)	1月24日からの大雪による災害に対し、本ガイドラインの周知	全会員	1/30

## ⑧「クレジットカード取引に関する実態調査」結果報告書の公表について

公正取引委員会より2022年4月8日に、「クレジットカード取引に関する実態調査」

結果報告書が公表されたことから、関係会員に対して周知を行った。本調査は、2019年3月に結果報告書が公表された「クレジットカードに関する取引実態調査」のフォローアップとして、クレジットカードにおけるインターチェンジフィーの公開状況等を把握するとともに、クレジットカード市場における競争政策上の課題の有無を明らかにすることを目的として実施された。

今回は、インターチェンジフィーの標準料率の公開が、加盟店手数料の交渉、アクワイアラー間の競争に与える影響等についての調査が行われ、標準料率を定めている国際ブランドは標準料率を公開することが適当とされたほか、加盟店管理市場の競争促進の考え方が示されている。

併せて、サーチャージ・現金割引・ステアリング禁止における独占禁止法上及び競争政策上の考え方が示されている。

#### ⑨経済産業省「産業界へのメッセージ」の周知依頼への対応について

マルウェアを用いた攻撃をはじめとしたサイバー攻撃による被害が増加傾向であることを受け、経済産業省が設置する「産業サイバーセキュリティ研究会」は、組織幹部のリーダーシップの下で必要な措置を講ずることを取りまとめた「産業界へのメッセージ」を4月11日に発出した。経済産業省から同メッセージについて周知依頼があり、全会員に対し4月19日付で周知を行った。

#### ⑩経済産業省「我が国の公的機関や企業の偽サイトに関する注意喚起」への対応について

経済産業省から、公的機関や企業・団体等の偽サイトを利用したサイバー犯罪への注意喚起の依頼があり、全会員に対し6月17日付で周知を行った。

#### ⑪経済産業省「安全・安心なクレジット決済の確保に向けた取組状況の把握のご協力をお願い」への対応について

経済産業省から、包括信用購入あっせん業者における不正利用防止対策の進捗やクレジットカード番号等取扱契約締結事業者における加盟店調査や管理の状況等について、各社の取組状況把握のための調査「安全・安心なクレジット決済の確保に向けた取組状況の把握のご協力をお願い」について配信要請があり、関係会員に対し8月9日付で周知を行った。

#### ⑫経済産業省をかたる電力需給に関するフィッシングメール・フィッシングサイトの注意喚起への対応について

経済産業省から、経済産業省をかたる電力需給に関するフィッシングメール・フィッシングサイトへの注意喚起の依頼があったことから、8月12日付で周知を行った。

#### ⑬クレジットカードのインターチェンジフィーの標準料率公開について

公正取引委員会は、4月8日に「クレジットカードの取引に関する実態調査報告書」を公表した。経済産業省は、同年3月22日に2020年度及び2021年度に実施した「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」のとりまとめを公表している。その中で加盟店・アクワイアラー間の加盟店手数料交渉やアクワイア

ラー間の競争を促進する観点から、国際ブランドにあつてはインターチェンジフィーの標準料率を公開することが適当であると考え方を示していたことを踏まえ、9月14日に、公正取引委員会及び経済産業省より「クレジットカードのインターチェンジフィーの標準料率」が公開される旨が公表されたことから、関係会員に対し周知を行った。その後、11月30日にMastercard、UnionPay（銀聯）及びVisaから、インターチェンジフィーの標準料率が公開されたため、関係会員に対し周知を行った。

**⑭「「世界一安全な日本」の創造のための新たな戦略（仮称）」（案）に関する意見募集の開始及び意見募集結果について**

内閣官房から「「世界一安全な日本」の創造のための新たな戦略（仮称）」（案）に関する意見募集が11月11日に開始された。クレジット業界に関連する内容として、「民間事業者・関係機関等と連携したサイバーセキュリティ強化」において、今後のキャッシュレス決済・インターネットバンキング等の不正利用対策やフィッシング対策の推進の方針等が記載されていることから、全会員に対し周知を行った。また、意見募集の結果が12月20日に公表されたことから、全会員に対し周知を行った。

**⑮「オンラインカジノ」利用に関する周知依頼について**

警察庁・消費者庁において、海外で合法的に運営されているオンラインカジノに日本国内から接続し賭博を行うことや、日本国内の賭客に対して海外に設置されたサーバー上のオンラインカジノにアクセスさせ、クレジットカード決済にて金銭を賭けさせることが犯罪として検挙された事例があり、海外オンラインカジノの利用に関して注意喚起が行われている。これを受け、経済産業省から周知依頼があったことから、関係会員に対し11月30日付けで周知を行った。

**⑯経済産業省「フィッシング対策の強化について（要請）」周知依頼について**

2月2日に経済産業省から当協会に対し、「クレジットカード決済システムのセキュリティ対策強化検討会」の報告書を受けてフィッシング対策の強化に向けた必要な措置を講じることを会員に周知するよう要請があったことから、関係会員に対し周知を行った。

**⑰「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」の改定等について**

経済産業省を通じて、内閣官房新型コロナウイルス感染症対策推進室より、業種別ガイドラインにおいて緩和が求められている部分を業種別ガイドラインに反映するよう要請があったことから、マスクを着用しなくても良い場面の記載、対人距離の緩和、COCOAについては利用停止予定のため削除するなど一部緩和するコロナガイドラインの改定を行い、12月15日付で全会員に対し周知を行った。その後、マスク着用の考え方が見直されることとなり、それを踏まえた対応について3月2日付で全会員に対し周知を行った。

### ⑱令和5年度事業報告書の提出に係る周知依頼について

経済産業省から、成年年齢引き下げに伴い令和5年度事業報告書からは若年層の延滞率を報告するための記入欄を新設したことから、記入に際しての留意点の周知依頼があり、2月22日付で関係会員に対して周知を行った。

### ⑲電話リレーサービス等を介した連絡への適切な対応について

- 1) 経済産業省から、「電話リレーサービス等を介した連絡への適切な対応について（要請）」を受けて、7月1日付で関係会員に対し周知を行った。
- 2) 経済産業省からの要請により、7月1日付で「電話リレーサービス等を介した連絡への適切な対応について」包括購入あっせん業者及び個別信用購入あっせん業者に対し要請を行った。本要請に対し、各社の対応状況について確認するため、9月28日にアンケート調査を実施し、12月にアンケート結果を経済産業者へ報告した。

### (11)新規入会会員の促進等

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、適宜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

部会名	開催	主な検討テーマ等
法務研究部会	7回	①改正個人情報保護法の概要と実務上の体制整備の再確認～信用分野ガイドライン等の改正点を踏まえて～ ②クレジットカード業におけるマネロン対策の実務対応のポイント ③割賦販売法の動向を踏まえたクレジット事業者の実務上の留意点 ④景品表示法改正の動向を踏まえた、広告表示に関する留意点 ⑤決済サービスの法律の全体像と課題（前編・後編） ⑥消費者契約法の改正概要とクレジット事業者への影響と留意点
調査・回収研究部会	4回	①高齢者・障がい者・若年者等とクレジット取引 ②株式会社ビューカードにおける信用リスク管理高度化に向けた取り組みと今後の展望～AI活用による審査モデル高度化とリスク予兆モニタリング体制構築～ ③クレジット会社における債権管理・審査担当者のためのDXとデータシステムをめぐる各種法的環境の変化の考え方 ④信用情報機関への誤提供事案を題材にした信用情報取扱いの留意点

システム研究部会	6回	<ul style="list-style-type: none"> <li>①クレジット業界におけるクラウド導入の動向と最新サービス</li> <li>②金融業界におけるDX実現に向けた効果的な人材育成とは</li> <li>③内部不正と情報セキュリティ～平時の予防策・管理体制整備と有事対応の法的留意点～</li> <li>④DNPの「認証DX」について</li> <li>⑤ソフトウェア流通制度において作成している「ソフトウェア一覧」(冊子)の発刊</li> <li>⑥PCI DSSバージョン4.0の概要と準拠に向けたアプローチ</li> <li>⑦クレジット業界におけるセキュリティ対策の展望</li> <li>⑧ソフトウェア説明会：視聴期間11/1～11/30</li> </ul>
カード取引対応研究部会	10回	<ul style="list-style-type: none"> <li>①最近のカード犯罪の状況について</li> <li>②クレジットカード・セキュリティガイドの廃止について</li> <li>③真正取引阻害対応とCPPの検知について(意見交換)</li> <li>④EMV-3Dセキュア取引に関する不正検知について</li> <li>⑤最近のフィッシング動向および対策について</li> <li>⑥セキュリティ部門体制とルール検討について(意見交換)</li> <li>⑦フィッシングメール等によるワンタイムパス詐欺について</li> <li>⑧不正増加による利用確認案件対応について</li> <li>⑨盗難/紛失におけるヒアリング及び補償範囲について</li> <li>⑩不正抑止及びモニタリング業務における体制並びに取組状況について</li> </ul>
カードセキュリティ研究部会	7回	<ul style="list-style-type: none"> <li>①クレジットカードの不正利用状況と対策【基礎編】</li> <li>②リスクベース認証によるセキュリティ対策及びカード会社の活用事例</li> <li>③「メルカリ・メルペイにおけるセキュリティ対策について」</li> <li>④クレジットカード犯罪と関係法規の基礎</li> <li>⑤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～</li> <li>⑥クレジットカード不正利用をとりまくフィッシング詐欺の全容と対策「警視庁犯罪収益対策課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」及び「カード犯罪事犯に対する取締当局との連携について」</li> </ul>
消費者対応研究部会	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>①個人情報保護法の改正内容とクレジットの消費者相談における留意点について</li> <li>②カスタマーハラスメント対応のための体制整備と具体的な対応について(本会議)</li> <li>③参加各社が受けた消費者相談事例に関する意見交換(分科会)</li> </ul>

## 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規則の改正（個人情報保護規則について、短期保有データを保有個人データに含める等の改正。育児休業・介護休業等に関する規則について、育児休業・介護休業を取得しやすい環境整備のための改正）を行うとともに、多様な働き方への対応等のため、就業規則を改正し、時差出勤の制度化、勤務時間計算単位の見直し及び管理監督者範囲の見直しを行った。
- ・現下の社会情勢を踏まえ、職務等級表のベース額の引上げ等、職員給与規則を改正した（2023年4月施行）。
- ・職員の職場環境を維持することを目的にカスタマーハラスメントに対する当協会の対応方針及び対応マニュアルの策定を行った。
- ・将来的な執務体制の充実を目的に、新規職員の採用を行った。

### (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、6,100万円を拠出し、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14回定時総会		6月8日	① 第1号議案 令和3年度(2021年度)事業報告及び収支決算の件 ② 第2号議案 役員の一部改選の件 ③ 第3号議案 定款の一部改正の件
理事会	第78回	5月18日	① 令和3年度(2021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 役員の交代及び副会長等の選任等について ④ 定款の一部改正について ⑤ 事務局運営に係る各種規則の一部改正について ⑥ 令和4年度(2022年度)収支予算の修正について ⑦ 各委員会の一部委員の選任について ⑧ 定款第12条に基づく会員の処分について
	第79回	9月29日	① 定款第12条に基づく会員の処分について ② 新規入会会員の承認について ③ 事務局運営に係る規則の一部改正について ④ 各委員会の一部委員の変更について
	第80回	11月29日	① 新規入会会員等の承認について
	第81回	1月13日	① 会員資格の変更について
	第82回	3月27日	① 新中期業務運営方針(2023~2025年度)について ② 2023年度(令和5年度)事業計画案及び収支予算案について ③ 新規入会会員等について ④ 自主規制規則等の一部改正について ⑤ 個人情報保護指針の一部改正について ⑥ 事務局規則の改正について ⑦ 各委員会の委員の選任について ⑧ 第15回定時総会の開催について
	総務委員会	6回	① 令和3年度(2021年度)事業報告及び収支報告について ② 新規入会会員等について ③ 定款の一部改正について 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(2022年度)収支予算の修正について ⑥ 各部会の部会員の変更について ⑦ 会員資格の変更について
自主規制委員会	5回	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 特定商取引法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 ③ 令和 4 年度 割賦販売法・自主ルール研修について ④ 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 ⑤ 自主規制規則等の一部改正について ⑥ 令和 5 年度法令等遵守状況調査の実施計画(案)について ⑦ 改正消費者契約法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」の改正について ⑧ 令和 5 年度 割賦販売法・自主ルール研修について ⑨ 自主規制委員会に設置する専門部会の委員の選任について
	個人情報保護推進委員会	3 回	① デジタル関連法第 51 条関連の改正による個人情報保護指針の改正について ② 2023 年度認定個人情報保護団体としての活動計画および 2022 年度活動状況について ③ 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	2 回	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	① 2022 年度 組織・業務効率化委員会の中間報告について ② 2022 年度事業遂行状況等について ③ 2022 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
総務企画部会	5 回	① 令和 3 年度 (2021 年度) 事業報告及び収支報告について ② 新規入会会員等について ③ 定款の一部改正について 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 (2022 年度) 収支予算の修正について ⑥ 会員資格の変更について ⑦ 新中期業務運営方針 (2023~2025 年) について ⑧ 2023 年度 (令和 5 年度) 事業計画案及び収支予算案について ⑨ 第 15 回定時総会の開催について
法務部会	-	開催なし
地方事業者部会	2 回	① 協会からの活動報告 ② 地方事業者部会の委員の変更について

<p>インフラ整備部会</p>	<p>3回</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 「アクワイアラーベースの不正利用被害調査」に関する非対面不正対応 WG の意見とインフラ整備部会への要望事項への回答について</li> <li>② クレジットカードの暗証番号の設定、管理、認知に関する指針（案）の改定について</li> <li>③ クレジットカード会社からPIN 不知者に暗証番号を安全に通知する手段に関するアンケートの実施について</li> <li>④ フィッシング詐欺被害防止のための消費者及び事業者等への周知・啓発について</li> <li>⑤ クレジット CEPTOAR 構成員の拡大について</li> <li>⑥ 「クレジットカード・セキュリティガイドライン【3.0 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</li> <li>⑦ 暗証番号を安全に通知する手段の整備に関する指針について</li> <li>⑧ インフラ整備部会傘下 WG の廃止およびガイドライン所管の見直しについて</li> </ul>
<p>調査統計部会</p>	<p>3回</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 2022 年クレジットカード発行枚数調査・調査結果について</li> <li>② 2022 年クレジットカード IC カード実態調査・調査結果について</li> <li>③ 2022 年年次統計数値について</li> </ul>
<p>人材育成部会</p>	<p>3回</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 人材育成部会に設置する分科会委員の選任について</li> <li>② 令和5年度資格・検定・研修制度の実施について</li> <li>③ 分科会委員の交代等について</li> <li>④ 令和5年度以降の割賦販売法・自主ルール研修について</li> <li>⑤ 割賦販売法・自主ルール研修に関する細則・内規の改正について</li> </ul>
<p>広報・啓発部会</p>	<p>2回</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 2022 年度上期の消費者向け広報・啓発活動の実施状況について</li> <li>② 2023 年度消費者向け広報・啓発活動について</li> </ul>
<p>消費者部会</p>	<p>1回</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 2021 年度消費者相談報告書について</li> </ul>
<p>企画調整部会</p>	<p>2回</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 部会長の互選について</li> <li>② 特定商取引法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</li> <li>③ 令和4年度 割賦販売法・自主ルール研修について</li> <li>④ 自主規制規則等の一部改正について</li> <li>⑤ 令和5年度法令等遵守状況調査の実施計画について</li> <li>⑥ 消費者契約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」の改正について</li> <li>⑦ 令和5年度 割賦販売法・自主ルール研修について</li> </ul>

加盟店部会	1回	① 消費者契約法の改正に伴う、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」の改正について
カード部会	1回	① 部会長の互選について ② 包括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 ③ 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一部改正について
個品部会	1回	① 部会長の互選について ② 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
調査部会	2回	① 令和4年度書面調査の実施要領及び内容について ② 令和5年度法令等遵守状況調査の実施計画について
個人情報保護企画部会	1回	① デジタル関連法第51条関連の改正による個人情報保護指針の改正について ② 2023年度認定個人情報保護団体としての活動計画および2022年度活動状況について
個人情報保護専門部会	4回	① 「個人情報の保護に関するQ&A」の改正について ② カード番号一部非表示を漏えい等報告対象から除外することに関する個人情報保護委員会への要請案について ③ デジタル関連法第51条関連の改正による個人情報保護指針の改正について ④ 2023年度認定個人情報保護団体としての活動計画および2022年度活動状況について
保安対策部会	-	開催なし