

# 令和 5 年度(2023 年度)事業報告

## I. 会員数 (2024 年 3 月 31 日現在)

会員区分	2023 年度末 (増減) (2024 年 3 月 31 日現在)		2022 年度末 (2023 年 3 月 31 日)
第一種正会員	453	(-10)	463
第二種正会員	9	(-1)	10
準会員	476	(-22)	498
合計	938	(-33)	971

## II. 事業の実施状況

令和 5 年度 (2023 年度) は、中期業務運営方針 (2023 年度～2025 年度) に基づき、「1. クレジット取引に係る国民・社会からの信頼の確保」、「2. 安全・安心な利用環境の整備」、「3. クレジット利用に対する正しい理解の促進と適切な情報発信」の 3 点を重点分野として事業を遂行した。

具体的な事業の内容と成果は、以下のとおりである。

### 1. クレジット取引に係る国民・社会からの信頼の確保

#### (1) 割賦販売法・自主ルールの遵守のための円滑かつ着実な取組の実施

##### ① 「クレジットカード番号等の漏えい・紛失事故に係る行政等報告に関する運用指針」の改正

経済産業省より、クレジットカード番号等の漏えいに係る事案について、警察庁と相互情報連携を行うにあたってさらに詳細な情報把握が必要になったことから、行政への報告項目の追加が求められた。これを受け、関連する「クレジットカード番号等の漏えい・紛失事故に係る行政等報告に関する運用指針」及び関係するモデル社内規程を改正し、3 月 11 日付で対象会員に周知を行った。

##### ② 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

消費者契約法の改正により消費者契約の取消事由が追加されたことを受け、加盟店情報交換制度の「利用者等の保護に欠ける行為」に関する判断基準及び具体的な事例を追加するため、同制度の運営細則を改正し、5 月 18 日付で対象会員に周知を行った。

### ③ 業務運用に関する会員からの問合せ・相談への対応の実施

割賦販売法及び自主ルールに係る運用解釈等に関する問合せ等について、適宜対応を行った。

### ④ 自主規制規則の改正

次の割賦販売法施行規則の改正に対応するため、関係する自主規制規則・細則を改正し、3月28日付で対象会員に周知を行った。

- 1) デジタル庁の「デジタル原則に照らした規制の一括見直しプラン」に基づく情報提供方法に係る用語の見直し
- 2) 基礎特定信用情報から「介護保険の被保険者証の番号、記号その他の符号」の削除

## (2) 個人情報保護法の遵守のための円滑かつ着実な取組の実施

### ① 改正個人情報保護法の取組状況のフォローアップ

- 1) 令和2年改正個人情報保護法の施行から1年以上が経過したことから、個人情報保護指針遵守対象事業者（会員）の個人情報の取扱いに関する取組状況を把握するため、9月から10月にかけて対象事業者へ調査を実施し、取りまとめた結果について2月9日に対象事業者へ周知を行った。

#### 【主な調査項目】

- ・ 個人データの漏えい等事案発生時の体制整備状況
- ・ 保有個人データに関する事項の公表等への対応状況
- ・ 保有個人データに関する本人からの開示請求等への対応状況

- 2) 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29日に対象会員へ周知を行った。

### ② 「個人情報の保護に関する法律施行規則」等の一部改正に伴う個人情報保護指針及び附属規程の改正への対応

次の事案に対応するため、適宜会員に周知するとともに個人情報保護指針及び附属規程集を改正し、3月29日に関係会員に周知した。

- 1) 漏えい等報告及び本人通知の拡大などの「個人情報の保護に関する法律施行規則」及びガイドラインの改正
- 2) 包括信用購入あっせん業及び個別信用購入あっせん業による個人データ漏えいに関する報告に係る権限の委任停止

### ③ 個人情報保護に関する研修の実施

認定個人情報保護団体が行う教育・研修として、「個人情報取扱主任者認定制度」等を実施した。

- 1) 「個人情報取扱主任者認定制度」を実施（上期：6月～8月、下期：11月～1月）（3.（5）④参照）

- 2) 個人情報取扱主任者フォロー研修を開講

ア) 第28回（2023年1月～9月まで開講）

テーマ：改正個人情報保護法の実務上の留意点と実例を踏まえた対応について

講師：岩田合同法律事務所 松田 章良 弁護士

イ) 第 29 回 (2024 年 2 月～12 月まで開講)

テーマ : 個人情報の漏えい時対応に関する実務論点と個人情報保護法の見直しの最新動向

講師 : 永井法律事務所 永井 利幸 弁護士

3) 個人情報保護の基礎講座 春季開催 : 4 月～5 月、秋季開催 : 10 月

4) 個人情報保護法チェック講座 (通年開講)

・令和 2 年改正個人情報保護法のポイント : e ラーニング動画形式

#### ④ 個人情報に関する苦情等の処理

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。2023 年度に受け付けた苦情・相談等は、以下のとおり 401 件 (前年度比 22.3%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	9
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	146
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	246
	合 計	401

#### (3) 法令等遵守に向けた積極的な周知・啓発等

##### ① 割賦販売法・自主ルールに基づく効果的な遵守状況調査の実施

1) 実地調査

2023 年度法令等遵守状況調査の実施計画を 4 月に会員に対し案内し、同計画に基づき計 69 社 (うち 17 社はリモート形式) に対し実地調査を実施した。

また、2022 年度の遵守状況調査の実施結果について 7 月に会員に対し公表した。

2) 書面調査

2023 年度の書面調査を 7 月に実施した。

3) フォローアップ調査

2022 年 9 月に勧告処分を行った会員 (1 社) に対し、勧告内容に係る措置の実施状況を確認するために、フォローアップ調査を実施した。

##### ② 割賦販売法・自主ルール研修等の充実

1) 割賦販売法・自主ルール研修に関する内規の改正

2024 年度の割賦販売法・自主ルール研修の実施にあたり、コロナ禍における時限的な措置による対応をはじめ、既存の運用上の課題等を整理し、より適切な実施を図っていくために、割賦販売法・自主ルール研修に関する細則・内規の改正を行った。

2) 講師育成研修

研修種別	開催回数	開催方法	受講者数
包括講師育成研修	1回	リモート	31名
アクワイアラ講師育成研修	4回	リモート/集合	41名
カード総合講師育成研修	7回	リモート/集合	144名
個別講師育成研修	7回	リモート/集合	131名
合同①講師育成研修	4回	リモート/集合	102名

3) 講師更新研修

研修種別	開催回数	開催方法	受講者数
アクワイアラ講師更新研修	4回	リモート/集合	21名
カード総合講師更新研修	7回	リモート/集合	203名
個別講師更新研修	6回	リモート/集合	61名
合同講師更新研修	11回	リモート/集合	428名

4) 一般研修

ア) eラーニング(7月18日から実施)

開催月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	受講人数 年度累計
包括研修	216名	184名	95名	112名	72名	170名	57名	68名	49名	1,023名
カード 総合研修	207名	2,020名	953名	2,218名	1,843名	883名	597名	703名	479名	9,903名
ACQ研修	62名	87名	29名	32名	166名	297名	318名	96名	58名	1,145名
個別研修	128名	194名	76名	102名	62名	39名	140名	111名	8名	860名
合同①研修	1,976名	3,154名	1,579名	3,019名	591名	1,167名	686名	348名	51名	12,571名
合同②研修	20名	18名	23名	56名	122名	60名	25名	12名	13名	349名
合同③研修	10名	1名	3名	7名	1名	1名	0名	4名	0名	27名
合計	2,619名	5,658名	2,758名	5,546名	2,857名	2,617名	1,823名	1,342名	658名	25,878名

イ) 集合研修

開催日	地区	会場名	受講者数	研修種別
7月4日	東京	協会	5名	ACQ

5) 講師派遣

ア) 一般研修

開催日	開催地	派遣先	受講者数	研修種別
6月21日	東京	1社	9名	カード総合
8月17日	東京	1社	3名	カード総合

イ) 講師育成研修

開催日	開催地	派遣先	受講者数	研修種別
6月21日	東京	1社	5名	カード総合
8月17日	東京	1社	3名	カード総合
11月9日	東京	1社	27名	包括
2月20日	リモート	1社	14名	合同①

ウ) 講師更新研修

開催日	開催地	派遣先	受講者数	研修種別
11月9日	東京	1社	19名	カード総合
2月15日	リモート	1社	14名	合同①

6) コンプライアンス研修

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12月1日から2月9日まで実施した。受講対象者は、協会会員のうち研修対象会員であって、ア) 協会に届出をしている会員代表者、イ) 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、ウ) 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となる。期間中に受講者1,271名（うち、eラーニング受講不可の18社35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4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 豊田 原 氏
法令違反を起こさないための社内体制の整備と実効性の確保について① 「コンプライアンスの考え方の進展と背景」	片岡総合法律事務所 所長弁護士 片岡 義広 氏
法令違反を起こさないための社内体制の整備と実効性の確保について② 「実務事例を踏まえた体制整備の見直しポイント」	片岡総合法律事務所 弁護士 前田 峻 氏

③ 新規入会会員に対する割賦販売法・自主ルールの理解促進に向けた取組の実施

- 1) 入会を希望する事業者から、割賦販売法に基づく登録の申請にあたり社内規則等の確認依頼を受けたため、適宜アドバイスを実施した。（なお、2023年度においては割賦販売法登録事業者4社が入会している。）

(4) 各種制度等の安定運用等

① 適切かつ着実な制度の運用

- 1) 加盟店情報交換制度（JDM）

ア) システムの改修等

制度の安定運用を図るとともに、利便性向上に向けた運用の見直しを行うため、システム改修及びマニュアル等の改定を行った。

また、OSのサポート終了（2025年10月14日サポート終了）に伴うwindows11対応に向けたシステム対応準備を行った。

イ) システム構築費に伴う負担金の終了

平成28年割賦販売法の改正に伴い実施したシステム構築費用の償却が2023年度で終了することから、負担金についても2023年度をもって廃止することとした。

ウ) 定期的な情報提供

定期的な情報提供として、CCT加盟店に係る基準未達成情報及びPIO-NET情報を四半期毎にJDM会員に提供した。

エ) 登録照会状況

	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
登録	98,818	30,980	5,819	9,197	7,716
申出情報	1,521	1,421	1,643	3,164	2,041
苦情発生情報	985	852	913	987	958
苦情原因分類情報	1,416	893	682	1,797	2,041
苦情調査情報	281	760	468	780	724
苦情措置情報	14	53	68	93	136
強制解除情報	361	288	170	338	357
セキュリティ	94,240	26,713	1,875	2,038	1,459
行政情報					
行政処分情報	82	67	14	32	44
注意喚起情報	—	—	10	4	0
照会	4,273,604	6,271,608	7,685,669	11,390,545	14,001,483
新規	2,906,331	4,156,533	5,569,050	7,224,115	9,058,269
途上	1,367,273	2,115,075	2,116,619	4,166,430	4,943,214

※行政情報のうち注意喚起情報は2021年度より追加。

2) クレジット保安照合サービス（CSRS I、II）

ア) 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データベースとして運用している「CSRS I」は、388社が利用し2023年度内の累計で45,882,681件の照会があった。

イ) CSRS II の運用状況

加盟店や委託先等の法人及び代表者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、461社が利用し2023年度内の累計で885,161件の照会があった。

ウ) 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

会員の事務負担の軽減のためCSRSのデータベースに該当した場合の暴追センターへの生年月日照会事務を協会が代行する「二次照会訪問代行」について、2023年度は累計で2,216件の確認を行い、うち該当件数等は128件で該当率は5.8%であった。

エ) 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）

反社データベースに登録された個人とは別人と確認された個人の生年月日に係る情報である「確認済情報」について、2023年度末時点の確認済情報の件数（総数）は1,060件であった。

オ) 運営規則等の改正について

クレジット保安照合サービスにおける利便性向上を目的に運営規則等の一部改正を実施した。（12月1日施行）

3) 苦情情報連携制度 (IARS)

○ 制度参加会員数 (2024年3月末)

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)
221社	20社

○ 連携情報数

2023年4月～2024年3月合計	21,179件 (うち該当有4,229件)
-------------------	-----------------------

- IARS を利用しても加盟店契約会社が判明しなかった情報 (該当無し情報) について四半期ごとに行政に連携している。

(5) 漏えい事案に係る情報連携

① 大規模なカード情報流出への対応

1) クレジットカード情報漏えい時における対応要領の改定

経済産業省の割賦販売小委員会に設けられていた「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」の報告書で、当協会に求められていた「①カード情報漏えい時における公表の早期化」と、同報告書及び当協会に対する警察庁からの依頼に基づく「②クレジットカード情報漏えい時の警察への早期通報・捜査協力の促進」に対応するため、「加盟店からのクレジットカード情報漏えい時におけるカード会社対応要領」及び「加盟店向け『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、適宜会員に周知した。

- 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事案1件について、クレジットカード情報セキュリティ緊急連絡分科会の会員内調査を行い、結果の情報共有を行った。

② クレジットカード番号等の漏えい等事案に係る行政への報告対応

「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」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」に基づき、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。

2023年度の報告受付状況は以下のとおり。

報告先	発生元	累計 (年度)	
		件数	人数
・各経済産業局 ・当協会	自社	2件	291,978人
	委託先等	99件	1,736人
	加盟店等	172件	144,677人
	合計	273件	438,391人
当協会 (四半期毎に経済産業省へ報告)	自社	2件	2人
	委託先等	0件	0人
	加盟店等	0件	0人
	合計	2件	2人

### ③ 個人データ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。2023年度の報告受付状況は以下のとおり。

- 1) 法令に基づく報告（報告要件ごとの件数〔重複集計有〕） 2) 指針に基づく報告（定期的）

報告要件	計
要配慮個人情報	4
財産的被害	1,655
不正の目的	121
1,000人以上	7
非該当*	2
合計	1,789

\*任意の報告及び結果的に非該当になった事案を含む

報告要件	計
誤交付	8
誤送付	215
誤廃棄	14
紛失	69
その他	58
合計	364

(単位：件)

- 3) 指針に基づく報告（適宜個別）：1件

### (6) 関係法令等の改正に係る効果的な対応（会員への周知要請を含む）

#### 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」への対応

上記ガイドラインを踏まえたクレジットカード会社における対応について下記の説明者による第2回の説明会を行い、6月26日に説明会動画及び資料を配信し、関係会員へ周知を行った。なお、事前に2022年度に配信した第1回の説明会動画を再配信し、関係会員へ周知を行った。

説明者：経済産業省 商取引監督課 課長補佐 堤 一步 氏  
弁護士法人片岡総合法律事務所 弁護士 近藤 克樹 氏

#### ② 犯罪収益移転防止法への対応

- 1) 「犯罪による収益の移転防止に関する法律施行規則」の改正の周知

5月11日付で「犯罪による収益の移転防止に関する法律施行規則」の改正が公布・施行されたため、正会員に対し5月23日付で周知を行った。具体的な改正内容は、施行規則第6条1号ワで定めている、公的個人認証サービスの署名用電子証明書（マイナンバーカードに記録された署名用電子証明書）の送信を受ける本人確認方法において、新たにスマートフォン用の署名用電子証明書が追加されたものである。

- 2) 令和6年能登半島地震を踏まえた本人確認方法の特例への対応

警察庁より1月11日付で今般の能登半島地震による被害状況を受け、犯罪収益移転防止法施行規則上の本人特定事項の確認方法等について「寄付金の振込に際しての取引時確認対象取引の特例（規則第4条関係）」並びに「被災者の本人特定事項の確認方法の特例（規則第6条関係）」に関する特例措置を設けることが公表されたことから、全会員に対し1月16日付で周知を行った。

- 3) 犯収法における本人確認方法（自衛官診療証）の留意事項への対応

経済産業省より1月30日付で「犯罪による収益の移転防止に関する法律における



顧客等の本人特定事項の確認の際に本人確認書類として自衛官診療証が用いられた場合の自衛官診療証記号・番号等の取扱いに関する留意事項等について」の周知依頼があり、関係会員に対し2月5日付で周知を行った。

4) 犯収法における本人確認方法（医療券等）の留意事項への対応

経済産業省より2月29日付で「犯罪による収益の移転防止に関する法律における顧客等の本人特定事項の確認の際に本人確認書類として医療券等が用いられた場合の受給者番号等の取扱いに関する留意事項等」について周知依頼があり、正会員に対し3月5日付で周知を行った。

③ 「不当景品類及び不当表示防止法の一部を改正する法律」の周知

- 1) 5月17日付で「不当景品類及び不当表示防止法の一部を改正する法律」が公布されたことから、全会員に対し6月1日付で周知を行った。具体的な改正内容は、事業者の自主的な取組の促進（確認手続の導入等）、違反行為に対する抑止力の強化、円滑な法執行の実現に向けた各規定の整備等が盛り込まれている。本改正は公布の日から起算して1年6月を超えない範囲内において施行となる。
- 2) 消費者庁より2月16日付で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）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3月5日付で周知を行った。具体的な内容は上記令和5年改正の確約手続に関する運用基準などを示すものである。

④ 「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」への対応

自然災害による本ガイドライン等について全会員に対し以下周知対応を行った。

	周知内容	周知時期
1	石川県能登地方を震源とする地震災害に対し、本ガイドラインの周知	5月9日
2	登録支援専門家の委嘱依頼書の提出先・紹介窓口リストの更新の周知	6月6日
3	梅雨前線による大雨及び台風第2号による災害に対し、本ガイドラインの周知	6月7日
4	6月29日からの大雨による災害に対し、本ガイドラインの周知	7月5日
5	7月7日からの大雨による災害に対し、本ガイドラインの周知	7月12日
6	台風第6号の影響による停電に伴う災害に対し、本ガイドラインの周知	8月9日
7	台風13号に伴う災害に対し、本ガイドラインの周知	9月13日
8	登録支援専門家の委嘱依頼書の提出先・照会窓口一覧更新の周知	11月14日
9	登録支援専門家の委嘱依頼書の提出先・照会窓口一覧更新の周知	11月14日
10	令和6年能登半島地震災害等に対し、本ガイドラインの周知	1月5日
11	令和6年1月23日からの大雪等による災害に対し、本ガイドラインの周知	1月26日
12	運営機関を騙った偽サイトに対する注意喚起の周知	2月2日
13	「令和6年能登半島地震」用チラシ作成及び汎用チラシ一部修正の周知	2月6日
14	ガイドライン運営機関主催「自然災害ガイドライン勉強会」の周知	2月6日

**⑤ 経済産業省「サイバーセキュリティ経営ガイドライン」の改訂の周知依頼への対応**

経済産業省及び独立行政法人情報処理推進機構（IPA）において、「サイバーセキュリティ経営ガイドライン」が改訂（Ver3.0）され3月24日に公表されたことから、経済産業省から周知依頼を受け、4月6日付で正会員に対し周知を行った。

**⑥ IPA「ゴールデンウィークにおける情報セキュリティに関する注意喚起について」の周知依頼への対応**

経済産業省を通じIPAより大型連休期間中のセキュリティ対策について周知依頼があったことから、4月26日付で全会員に対し周知を行った。周知内容としては、長期不在によるインシデント発生時の対処の遅れやSNSへの書き込みによる思わぬ被害等、様々な被害が懸念されることから、企業や組織の管理者などそれぞれの対象者に対して取るべき対策についてである。

**⑦ 「経済安全保障推進法施行令の一部を改正する政令（案）」及び「経済安全保障推進法に基づく特定社会基盤事業者等に関する省令（案）」に対する意見募集への対応**

経済産業省より「経済安全保障推進法施行令の一部を改正する政令（案）」及び「経済安全保障推進法に基づく特定社会基盤事業者等に関する省令（案）」に対する意見募集があったことから、6月21日付で関係会員に対し周知を行った。具体的な改正内容は、特定社会基盤事業者にクレジットカード分野が指定されており、政省令（案）において当該選定基準が示されたものである。

**⑧ 金融庁からの無登録で金融商品取引業を行う者等に対する決済代行サービスについての協力依頼への対応**

金融庁より「無登録で金融商品取引業を行う者等に対する決済代行サービスについて（協力依頼）」の周知要請を受け、関係会員に対し、7月7日付で周知を行った。本件については、2015年2月に関係会員に対し周知を行っているが、昨今無登録金商業者がクレジットカード決済等を利用している状況が確認されており再周知を求められたものである。

**⑨ 「割賦販売法施行規則の一部を改正する命令（案）」に対する意見募集への対応**

経済産業省より「割賦販売法施行規則の一部を改正する命令（案）」に関する意見募集が10月17日に開始されたことから、全会員に対し周知を行った。今回の改正は、デジタル庁によるデジタル技術の進展を踏まえたアナログ規制の一括見直しを受け、電磁的方法としての記録媒体を「磁気ディスク等」から「電磁的記録媒体」へ改正する内容である。

**⑩ 「割賦販売法施行規則の一部を改正する省令（案）」に対する意見募集への対応**

経済産業省より割賦販売法施行規則の一部を改正する省令（案）に関する意見募集が2月5日に開始されたことから、正会員に対し周知を行った。今回の改正は介護保険法の改正（公布の日から起算して4年を超えない範囲内において施行）に伴い、指定信用情報機関への情報提供項目の一部（介護保険法の被保険者証の番号等）が削除されるものである。

**⑪ 「個人情報の保護に関する法律施行規則の一部を改正する規則（案）」等に対する意見募集への対応**

個人情報保護委員会より「個人情報の保護に関する法律施行規則の一部を改正する規則（案）」等に関する意見募集が9月14日に開始されたことから、個人情報保護専門部会において検討を行い、10月12日に同委員会に意見を提出した。

**⑫ 「介護保険法の被保険者番号等の告知要求制限について」の周知への対応**

経済産業省より2月1日付で「介護保険法の被保険者番号等の告知要求制限について」の周知依頼があり、正会員に対し周知を行った。（内容としては、介護保険法の改正に伴い、介護保険証を本人確認書類として使用する場合、被保険者証等に記載される被保険者番号等について、介護保険事業又はこれに関連する事務の遂行等の目的以外での告知要求及びデータベースの構成を制限するものである。）

**⑬ 経済産業省「Google におけるメール認証等の仕様変更に関する注意喚起」への対応**

経済産業省より Google 社の Gmail のメール認証等要件に係る仕様変更により、送信者が顧客等の Gmail ドメインのメールアドレスにメールを送信する際、1日5,000件以上送信する場合は送信者側において SPF/DKI M/DMARC 全ての導入が必須、1日の送信が5,000件未満の場合は SPF か DKIM のいずれかの導入が必須となること、導入していない場合は顧客等にメールが届かない可能性があることについて周知依頼があり、1月5日付で会員に対し周知を行った。

**⑭ 割賦販売法の規定に基づく申請等のGビズフォームの受付の開始について**

経済産業省より割賦販売法に規定する各種申請等について、原則として経済産業省が運営する電子申請等サービス「Gビズフォーム」により受け付けること、「Gビズフォーム」は3月中頃に運用開始となるが、運用開始に先立ちアカウントの取得が必要となることについて周知依頼があり、2月21日付で会員に対し周知を行った。

## 2. 安全・安心な利用環境の整備

### (1) 不正利用等防止に向けた実効性の高い取組

#### ① クレジットカード番号等の漏えい防止に向けた取組

1) 「セキュリティ・チェックリストに基づく対策措置状況申告書」を求める新たな試行取組の推進

2022年10月より開始している「EC加盟店との新規契約時のセキュリティ・チェックリストに基づく対策措置状況申告書の提出を求める試行取組」について、悪質な有効性確認、クレジットマスターへの対策及び不正ログイン対策を追加した「セキュリティ・チェックリスト【第3版】」及び「セキュリティ・チェックリストに基づく対策措置状況申告書」を活用した、新たな試行取組の推進を10月より開始した。

## ② クレジットカードの不正利用防止に向けた取組

### 1) イシューア－における EMV 3-D セキュアに関する実態調査の実施

不正利用被害額の減少に向け今後の具体的な取組の検討を行うにあたり、各イシューア－の EMV 3-D セキュアの運用に係る実態把握を目的に、7 月 21 日に当協会会員のうち包括信用購入あっせん業者に対して実態調査を実施した。

### 2) 日本カード情報セキュリティ協議会（JCDS）の 2023 年度総会（4 月 21 日開催）にて「セキュリティガイドライン【4.0 版】」の内容を説明した。

### 3) 「EMV 3-D セキュア導入ガイド 1.3 版」の公開

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。）が「クレジットカード・セキュリティガイドライン」の附属文書として公表している「EMV 3-D セキュア導入ガイド」において、EMV 3-D セキュア ver2.2 からサポートされる新仕様（3RI:3dsRequester Initiated）とユースケース等を整理するとともに、現状の運用に即した内容に改訂した 1.3 版を 9 月 29 日付で全会員に対し周知した。

### 4) 「スマートフォン・タブレット等のアプリを利用した決済に関するセキュリティ対策等について」の公開

協議会が「クレジットカード・セキュリティガイドライン」の附属文書として公表している「スマートフォン・タブレット等のアプリを利用した決済に関するセキュリティ対策等について」に記載されていたスマートフォンアプリ等を利用する SDK 方式等に関するクレジットカード情報保護対策に加え、不正利用対策についても追記した内容に改訂した 2.0 版を 10 月 31 日付で全会員に対し周知した。

### 5) 「加盟店における EMV 3-D セキュア導入推進ロードマップ／加盟店における EMV 3-D セキュア導入・運用ガイダンス（中間整理）」「イシューア－における EMV 3-D セキュア導入推進ロードマップ」の策定・公開

協議会において「加盟店における EMV 3-D セキュア導入推進ロードマップ」及び「イシューア－における EMV 3-D セキュア導入推進ロードマップ」が策定されたことから、11 月 14 日付で広く一般向けに周知を行った。また、関係事業者向けの各ロードマップ及び「加盟店における EMV 3-D セキュア導入・運用ガイダンス（中間整理）」とその FAQ を 11 月 30 日付で関係会員へ周知するとともに、アクワイアラー・PSP 会員に対しては、契約先の EC 加盟店への当該文書の周知及び EMV 3-D セキュア導入に向けた働きかけを依頼し、FAQ については 12 月 27 日付で更新を行った。

### 6) EMV 3-D セキュアの「加盟店からのチャレンジフローでの追加認証要求」に対するイシューア－における取組の依頼

協議会 EMV 3-D セキュア等推進 WG にて、EMV 3-D セキュアのより効果的な運用として、「加盟店からのチャレンジフローでの追加認証要求」に対するイシューア－における取組のお願い及びそれに伴う EC 取引を行うカード会員への周知・啓発の実施についてのお願いが取りまとめられたことから、11 月 30 日付で関係会員へ周知した。

7) 不正利用被害額の早期削減に向けた対応

経済産業省から不正利用被害額の増加状況を踏まえ、2025年3月末までの期限に関わらず、イシューアにおけるワンタイムパスワード等の本人認証、不正利用発生リスクの高いEC加盟店でのEMV 3-Dセキュアの導入及び運用の早期開始について周知要請があったため、12月15日に関係会員へ周知を行った。

8) 公益社団法人 日本通信販売協会（JADMA）での講演

JADMA主催の「情報セキュリティ対策セミナー」（10月20日開催）において、「非対面取引におけるクレジットカードのセキュリティ対策について」を講演した。

9) （一社）日本百貨店協会での講演

（一社）日本百貨店協会主催「百貨店におけるEMV 3-Dセキュア（ECにおける本人認証）導入事例研究セミナー」（11月14日開催）に講演者として参加し、漏えい対策と不正利用対策のあるべき姿、さらにEMV 3-Dセキュアの導入推進について説明を行った。

10) 「EMV 3-Dセキュア推進に関するイシューア向け調査」の実施

協議会策定の「イシューアにおけるEMV 3-Dセキュア推進ロードマップ」において、イシューアに定められた「カード会員のEMV 3-Dセキュア登録率」及び「『動的（ワンタイム）パスワード』の登録率」等の目標について、協議会より当協会に対して、イシューア会員全社の定期的な進捗状況確認の実施、及び目標より大きく下回るイシューアについてのフォローアップが付託された。これを受け、第1回目の調査の依頼を関係会員（イシューア）に対し2月6日付で実施した。

11) EMV 3-Dセキュア推進にかかる業界統一的な周知・啓発の検討

EMV 3-Dセキュア推進のために必要なカード情報の登録と静的（固定）パスワード以外の認証方法への移行を後押しするため、2024年6月に行政や関係団体と協力し業界統一のキャンペーンを実施することとし、キャンペーンの統一メッセージやロゴマーク等を策定した。

<統一メッセージ>

「より安全安心なオンラインショッピング  
のために、本人認証サービスへ登録を！」

<キャンペーンロゴマーク>



### ③ クレジットの安全・安心な利用に関する周知・犯罪の抑止に向けた取組

#### 1) フィッシング詐欺防止、利用明細の確認等の啓発

・新聞広告

読売新聞（朝刊）5月8日

毎日新聞（朝刊）5月4日、8月27日

**個人情報やクレジットカード番号等の入力促進  
電子メールやSMS等に注意してください!**

少しでも不審に思ったら

- 1 メールを  
開封しない
- 2 メール本文内の  
URLをクリック  
しない
- 3 個人情報等を  
入力しない

**3つの「しない」で自分を守りましょう!**

▲クレジットカード会社では、お客様と個人情報をクレジットカード番号、有効期限、暗証番号等  
を通じて、電子メールやSMSで取り合ったり、電話をかけることはありません。

クレジットカードの利用明細を必ず確認してください。

この類の迷惑メールを受信する可能性があります。見覚えのない利用が  
記載されていたら、すぐにクレジットカード会社へ連絡してください。

一般社団法人  
**日本クレジット協会**  
JCA 日本クレジット協会

**クレジットカードの利用明細を必ず確認してください**

利用明細を確認することで、不正利用や盗用などの被害を防ぐことができます。また、利用明細を確認することで、不正利用や盗用などの被害を防ぐことができます。

クレジットカードの利用明細を確認する際のポイント

- 1 利用明細を確認する際は、必ず「利用明細」の項目を確認してください。
- 2 利用明細を確認する際は、必ず「利用明細」の項目を確認してください。
- 3 利用明細を確認する際は、必ず「利用明細」の項目を確認してください。

一般社団法人  
**日本クレジット協会**  
JCA 日本クレジット協会

産経新聞（朝刊）5月30日

産経新聞（朝刊）大阪9月23日、東京9月2日

**STOP! ID パスワードの使いまわし!**

WEBサイト・アプリへの不正アクセスによって盗み出したIDとパスワードを、同じIDとパスワードで盗み出したWEBサイト・アプリにも不正にログインされて、クレジットカード情報などの盗み出しの被害が拡大しています。

1 IDとパスワードを  
使いまわさない

2 IDとパスワードを  
定期的に変更する

3 IDとパスワードを  
安全な場所に保管する

クレジットカードの利用明細を必ず確認してください。見覚えのない利用が記載されていたら、すぐにクレジットカード会社へ連絡してください。

一般社団法人  
**日本クレジット協会**  
JCA 日本クレジット協会

**他人事ではありません... 「フィッシング詐欺」に注意!**

個人情報やクレジットカード番号等の入力を促す電子メールやSMS等に注意してください!

いやああああ

一般社団法人  
**日本クレジット協会**  
JCA 日本クレジット協会

毎日新聞（朝刊）10月31日

産経新聞（朝刊）

東京1月28日

大阪2月17日

**ICクレジットカードのご利用には、暗証番号の入力が必要です。**

暗証番号は、本人確認するために必要となる大事な番号です。絶対に他人に知られないようにしてください。

① 暗証番号がご不明な場合は、お持ちのクレジットカードの発行会社にお問い合わせください。

一般社団法人  
**日本クレジット協会**  
JCA 日本クレジット協会

**その利用覚えある?**

クレジットカードの利用明細を確認してください。

クレジットカードの利用明細を確認することで、不正利用や盗用などの被害を防ぐことができます。また、利用明細を確認することで、不正利用や盗用などの被害を防ぐことができます。

一般社団法人  
**日本クレジット協会**  
JCA 日本クレジット協会

読売新聞（朝刊）地方紙7県8紙

3月9日、3月17日、3月25日

**その利用覚えある?**

クレジットカードの利用明細を確認してください。

クレジットカードの利用明細を確認することで、不正利用や盗用などの被害を防ぐことができます。また、利用明細を確認することで、不正利用や盗用などの被害を防ぐことができます。

一般社団法人  
**日本クレジット協会**  
JCA 日本クレジット協会

・雑誌広告

サンデー毎日 12月12日

エコノミスト 2月26日



2) GDN、YouTube：フィッシング詐欺防止 GDN(ウェブサイトへの広告掲載サービス)、YouTubeにて配信(10月中)

3) 非対面取引における不正利用防止に向けたサイバー犯罪への取組

最新のフィッシング関連の動向及びカード会員に対するフィッシングの注意事項等の周知、啓発活動において参考とすべく2023年度フィッシング詐欺対策に関するセミナーを動画配信形式にて実施した。

<p>&lt;2023年度版のフィッシング関連の動向セミナー概要&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・視聴期間：2024年2月16日～4月30日</li><li>・掲載資料：2023年度フィッシング関連の動向と対策および啓発の留意点</li><li>・助言者：フィッシング対策協議会 事務局 JPCERT コーディネーションセンター 平塚 伸世 氏</li></ul>
---

(2) 「署名の任意化」「PINバイパス廃止」に向けた対応

- ① 2022年度に作成した「IC取引における本人確認方法 周知啓発デザイン」の周知啓発媒体(POP&ステッカー)の無償提供を2023年度も引き続き実施した。
- ② クレジットカード・セキュリティガイドライン【3.0版】で求められている「PINバイパスの原則廃止」に伴う周知・啓発活動について、好事例や課題等の実態把握を行うため、10月23日に関係会員に対してアンケート調査を実施し、そのアンケート結果について、3月18日付けで公表するとともに周知を行った。
- ③ PIN認知度向上及びPINの適切な管理について、10月31日の毎日新聞東京セット版に広告を掲載した。(2. (1) ③ 1) 参照)

(3) クレジットカード・セキュリティガイドラインの見直し

① 「クレジットカード・セキュリティガイドライン【5.0版】」の改訂

協議会では、3月14日の本会議においてクレジットカード・セキュリティガイドライン【5.0版】を取りまとめ、3月15日に公表した。これを受け当協会の全会員に対し同ガイドラインの周知を行った。ガイドライン【5.0版】では、従前の【4.0版】の内容を基に、自身がどの事業者該当し、必要なセキュリティ対策を自ら適切に講じられるよう、理解しやすい内容に構成を見直し、対象事業者ごとに、対面取引と非対面取引別に、各事業者が講じるべきカード情報保護対策、不正利用対策、周知・啓発等に関して、対策を具体的に盛り込んでいる。

## ② 「クレジットカード・セキュリティガイドライン【5.0版】」の主なポイントに関する説明動画の公開

「クレジットカード・セキュリティガイドライン【5.0版】」の主なポイントについて説明した動画を、3月29日に公開した。併せて、同日付で全会員に対し周知を行った。

### (4) 重要インフラ防護への対応

#### ① 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第15回会合（4月21日開催）
- ・第72回セプターカウンシル運営委員会（6月5日開催）
- ・第73回セプターカウンシル運営委員会（9月5日開催）
- ・第74回セプターカウンシル運営会議（12月12日開催）
- ・第75回セプターカウンシル運営会議（3月14日開催）

#### ② クレジットセプターの活動

- ・緊急連絡先の有効性確認（4月25日）
- ・「安全基準等策定指針」の連携（7月4日）
- ・クレジットセプター運営会議（10月2日、2月22日）
- ・分野横断的演習事前説明会（10月4日）
- ・相互依存性調査の説明会（10月24日）
- ・NISCからの重要情報の連携（47件）
- ・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（11月2日）
- ・セプター訓練の実施（11月29日）
- ・分野横断的演習への参加（12月7日）

### (5) 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、次の活動を行った。

##### ○総会の開催

5月26日に第24回の通常総会を開催した。主な議題は以下のとおり。

- ・2022年度活動報告及び決算報告について
- ・2023年度活動計画（案）及び予算（案）について
- ・任期満了に伴う役員改選について
- ・全国協議会経理規則の改訂について

##### ○定例会の開催

都合2回（4月21日、10月20日（書面））開催した。主な議題は以下のとおり。

- ・全国協議会経理規則の改訂について
- ・第24回通常総会提出議案について
- ・地区協議会における活動状況報告
- ・地区協議会未設置県・管区警察局・警察大学校における活動状況報告



## ○幹事会の開催

都合 5 回（4 月 21 日、6 月 16 日、10 月 20 日、12 月 14 日、2 月 16 日）開催した。  
主な議題は以下のとおり。

- ・全国協議会の会議運営等に関する検討について
- ・重点活動計画及び 2023 年度の具体的な活動計画について
- ・第 24 回通常総会提出議案について
- ・「取締役当局からの契約の有無にかかわる照会」制度の運用改善に向けた各社の運用現状の確認について
- ・「取締役当局からの契約の有無に係る照会」制度の運用改善に向けた各社の運用現状の確認結果及び今後の対応について
- ・日本サイバー犯罪対策センターへの講演依頼について
- ・監事会社の退会に伴う担当地区の見直しについて
- ・クレジットカード犯罪に関する情報共有について（7 月～8 月分）
- ・日本サイバー犯罪対策センターとの面談について
- ・コンビニエンスストアにおける不正利用事案への対応について
- ・クレジットカード真贋鑑定等の対応マニュアルの改訂について
- ・取締役当局以外の企業・団体への表彰について

## ② 地区クレジットカード犯罪対策協議会

### 1) 総会

設置されている 12 地区において総会が開催された。

- |                       |                        |                       |                       |
|-----------------------|------------------------|-----------------------|-----------------------|
| ・北海道協議会<br>(8 月 18 日) | ・宮城県協議会<br>(8 月 25 日)  | ・埼玉県協議会<br>(7 月 14 日) | ・東京都協議会<br>(6 月 5 日)  |
| ・千葉県協議会<br>(7 月 5 日)  | ・神奈川県協議会<br>(7 月 11 日) | ・愛知県協議会<br>(7 月 18 日) | ・京都府協議会<br>(9 月 1 日)  |
| ・大阪府協議会<br>(7 月 28 日) | ・兵庫県協議会<br>(9 月 8 日)   | ・広島県協議会<br>(7 月 7 日)  | ・福岡県協議会<br>(9 月 22 日) |

### 2) 定例会

設置されている 12 地区において定例会が開催された。

- |                       |                        |                       |                       |
|-----------------------|------------------------|-----------------------|-----------------------|
| ・北海道協議会<br>(2 月 22 日) | ・宮城県協議会<br>(2 月 7 日)   | ・埼玉県協議会<br>(3 月 1 日)  | ・東京都協議会<br>(2 月 5 日)  |
| ・千葉県協議会<br>(12 月 7 日) | ・神奈川県協議会<br>(1 月 24 日) | ・愛知県協議会<br>(2 月 14 日) | ・京都府協議会<br>(1 月 26 日) |
| ・大阪府協議会<br>(2 月 9 日)  | ・兵庫県協議会<br>(2 月 28 日)  | ・広島県協議会<br>(2 月 2 日)  | ・福岡県協議会<br>(3 月 15 日) |

## (6) 経済産業省「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

11 月 15 日に開催された第 32 回会合において、平成 28 年度改正を踏まえた認定割賦販売協会の取組状況と、協議会を取り巻く環境の変化及び協議会の取組状況について報告を行った。併せて、11 月 17 日付で全会員に対し、当該小委員会の開催状況について周知した。

### 3. クレジット利用に対する正しい理解の促進と適切な情報発信

#### (1) 実態把握に係る調査の充実と情報発信

##### ① クレジット統計調査の実施と情報発信等

###### 1) 日本のクレジット統計 2022年版の発刊

日本のクレジット産業の実態を把握するため、当協会が(株)シー・アイ・シー及び当協会会員の協力を得て、クレジット業界の市場規模統計、利用動向統計、クレジットカード不正利用被害額統計を取りまとめている「日本のクレジット統計」の2022年版を6月30日に発行し、約1,100社に配布した。

###### 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状況の把握のため、7月中旬から8月下旬にかけて、包括信用購入あっせん業者（少額包括信用購入あっせん業者を含む）に対し、クレジットカード発行枚数調査を行い、11月30日に公表した。

2023年3月末のクレジットカード発行枚数は、3億860万枚で、前年比2.5%の増加となった。20歳以上の人口※比では、1人当たり約3.0枚保有していることとなる。

※総務省統計局「人口推計」2023年3月1日時点の20歳以上の総人口1億469万人

クレジットカード発行枚数調査結果（調査回答社数249社）（単位：万枚、%）

	2023年3月末	2022年3月末	前年比
総数	30,860	30,101	2.5
家族カード	2,415	2,378	1.6
法人カード	1,201	1,145	4.9

※上記結果は、当該調査時点での結果であり、前年比の算出にあたり必ずしも対象会社及び社数は一致していない。

###### 3) クレジットカードICカード実態調査の実施

ICクレジットカードの接触・非接触などの物理的仕様ごとの普及動向の把握のため、7月中旬から8月下旬にかけて、包括信用購入あっせん業者（少額包括信用購入あっせん業者を含む）に対し、クレジットカードICカード実態調査を行った。なお、調査結果については、実数での公表は難しい状況を踏まえ、回答可能な社の数値のみを対象とした接触・非接触に関する割合を11月30日付で会員に対し周知し、1月発刊の協会会報誌にも参考情報として掲載した。

###### 4) クレジットカード動態調査の実施

1991年から、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およびクレジットカードショッピングの契約件数及びその内数を取りまとめ公表した。

###### 5) ショッピングクレジット動態調査の実施

1997年からショッピングクレジットを取扱う主要クレジット企業を対象に、毎月「ショ

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、信用供与件数、信用供与残高を取りまとめ公表した。

6) 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29日に公表を行った。

7) クレジットカードインフラ整備のための取引実態調査（不正利用被害の発生状況）

ア) クレジットカード不正利用被害の発生状況

(単位：億円)

期間	クレジットカード 不正利用 被害額	クレジットカード不正使用被害額の内訳					
		偽造カード被害額		番号盗用被害額		その他不正使用被害額	
		被害額	構成比	被害額	構成比	被害額	構成比
2023年(1月～12月)	540.9	3.1	0.6%	504.7	93.3%	33.1	6.1%
(1月～3月)	121.8	0.8	0.7%	113.6	93.3%	7.4	6.1%
(4月～6月)	141.0	0.5	0.4%	132.4	93.9%	8.1	5.7%
(7月～9月)	139.5	0.7	0.5%	130.6	93.6%	8.2	5.9%
(10月～12月)	138.6	1.1	0.8%	128.1	92.4%	9.4	6.8%

イ) クレジットカード偽造被害の国内・海外別内訳

(単位：億円)

期間	クレジットカード 偽造 被害額	クレジットカード偽造被害額の内訳			
		国内・被害額		海外・被害額	
		被害額	構成比	被害額	構成比
2023年(1月～12月)	3.1	0.7	22.5%	2.4	77.2%
(1月～3月)	0.8	0.2	25.0%	0.6	75.0%
(4月～6月)	0.5	0.1	20.0%	0.4	80.0%
(7月～9月)	0.7	0.1	25.0%	0.6	75.0%
(10月～12月)	1.1	0.3	27.3%	0.8	72.7%

ウ) クレジットカード番号盗用の国内・海外別内訳

(単位：億円)

期間	クレジットカード 番号盗用 被害額	クレジットカード番号盗用被害額の内訳			
		国内・被害額		海外・被害額	
		被害額	構成比	被害額	構成比
2023年(1月～12月)	504.7	374.0	74.1%	130.7	25.9%
(1月～3月)	113.6	83.5	73.5%	30.1	26.5%
(4月～6月)	132.4	101.2	76.4%	31.2	23.6%

	(7月～9月)	130.6	95.4	73.1%	35.2	27.0%
	(10月～12月)	128.1	93.9	73.3%	34.2	26.7%

## ② 広報・啓発活動に係る実態把握の充実

1) 2023年3月実施の消費者アンケートを集計のうえ、7月に協会HPへ掲載した。

- ・2022年度「クレジットに関する消費者向け調査」
- ・2022年度「クレジットに関する若年者向け調査」

2) 教員向けアンケート

クレジット教育支援用教材改訂にあたり教員のニーズを把握するため、過去、当協会のクレジット教育支援活動を利用した教員に対して実施した。(8月)

## (2) クレジットの利用に対する国民の理解促進に向けた広報・啓発

### ① 若年者のクレジット教育支援の充実

1) 講師派遣〔2023年度実績：中学校・高等学校・専門学校・大学 計103校、151コマ、9,865名受講〕

ケーススタディやグループ・個人ワーク導入による対話を強化した手法で実施した。

(以下、講義資料より対話型コンテンツの一例を抜粋)

〇〇専門学校の皆さん

キャッシュレス決済と「クレジットカード」について

2023.08.11

日本クレジット協会  
クレジット教育センター

© JCA 2023 JAPAN CONSUMER CREDIT ASSOCIATION

トラブル事例①～あなたならどうする？～

野原の自転車屋さんに勝ってある新型のマウンテンバイク。33,000円もするけど、長く乗れそうだし、悪カッコイイ！ほかにどんなカラーがあるのか、ネットで調べていたら…「タイムセールあと1台 特別アタシ 新品9,980円」っていうサイトを発見！この金額なら、おこづかいで買えるぞ！！

ケーススタディ例：あなたならどう支払う？ (生活必需品)

冷蔵庫が壊れてしまった！あなたは1人暮らし。さあ、どう考え方の例

① 借入する → 返済額を定額で返済する。

② クレジットカードで1回払い → 返済、店頭から商品購入できず、送料も別途かかる。

③ クレジットカードでリボ払い → 支払済までは年間利率が固定、使いながら冷蔵庫の代金を支払。

④ 現金で買う → 銀行ATMに持ち出し、買える範囲で買う。

⑤ お金を貯めてから買う → 貯まるまでの間は、冷蔵庫が使えない。

価値観はいろいろ！しかし、余裕を持った支払いをしないと、金欠になるかもしれない！

・一般的な価格に比べ、安すぎる  
・あと1台、あと30分間、今すぐ！と急かす  
・支払方法が個人名義の銀行振込みのみ  
・とこところ、変な日本語が使われている  
・販売者の情報・問合せ先が書かれていない

© 2023 JAPAN CONSUMER CREDIT ASSOCIATION

2) クレジットに関する教員向け勉強会〔2023年度実績：14回(オンライン2回含む)〕  
協会主催に加え、教育委員会や消費生活センター教育研修担当窓口との連携を強化し実施した。

ア) 外部機関開催派遣

- ・愛媛1：新居浜市教員向け研修（中学校家庭科）：(6月26日)
- ・埼玉：埼玉県教職員等消費者教育セミナー：(7月26日)
- ・ZOOM：香川県三観地区夏季研修会：(7月27日)
- ・岐阜：多治見市教員向け研修会：(7月28日)
- ・愛媛2：教育研究協議会東予西管区（中学校教員）：(8月1日)
- ・宮城：高校家庭科教育研修会：(8月7日)
- ・東京：MUN主催教員向け民間企業研修：(8月22日)
- ・福岡：筑紫野市立二日市中学校教員向け研修：(8月22日)
- ・神奈川：神奈川県消費生活課主催教員向け研修：(8月25日)
- ・青森：青森県消費生活センター相談員研修講義：(10月26日)
- ・山形：山形県置賜消費生活センター研修会：(10月27日)
- ・長野：長野県金融広報委員会：(12月19日)

- ・ ZOOM : 全国消費生活相談員協会 : (12月25日)
- ・ 東京 : 三鷹市中学校教員向け研修 : (1月17日)

1) 協会主催〔2023年度実績：6回（オンライン2回含む）〕

- ・ 東京会場（7月25日）・オンライン①（7月27日）・名古屋会場（7月31日）
- ・ 大阪会場（8月4日）・オンライン②（8月8日）・福岡会場（8月21日）

3) 若年者向け広報活動の実施

2022年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者に対して、引き続き、クレジットの正しい知識や利用方法に関する啓発を継続的に実施した。

- ・ パンフレット継続配布

『18歳成人のはじめかた』（のべ約50,000部）

『クレジットライフのはじめかた』（のべ約81,000部）

- ・ 若年者向けの SNS を活用した広報

Facebook の協会公式アカウントにて 2023 年度の投稿数 37 件

- ・ キャンパス・スコープへの広告掲載

大学生が制作する大学生向け新聞へ広告を掲載した。

- 紙面広告：「#本当にあつてよかったクレカの話」（10月）
- 「春から始めるクレカライフ」（3月）

- WEB 連動記事

- ・ 「①猛暑の毎日 キャッシュレスでリフレッシュ！」
- ・ 「②クレジットカードを作ってみた」
- ・ 「③説明会なのに、バッグが無い！」
- ・ 「④ベトナムでクレジットカードを使ってみた」
- ・ 「⑤キャッシュレスな留学の過ごし方」
- ・ 「⑥一人暮らしもキャッシュレスで快適」
- ・ 「⑦春休みの帰省や新歓もキャッシュレス」

- 新聞広告

読売中高生新聞：3月22日

朝日中高生新聞：3月24日

- SNS 広告

朝日中高生新聞公式 LINE ニュース：3月21日



#### 4) クレジット教育支援の実施

##### ア) クレジット教育支援活動の周知

東京都、神奈川県、埼玉県、千葉県の高등학교（約 1,050 校）の学校長宛てに「高校卒業前のクレジット講義の案内」を送付した。

また、全国の中学校・高等学校・大学・専門学校 約 19,000 校へ教育支援活動の案内 DM を実施した。

##### イ) クレジット教育に係る教材の提供

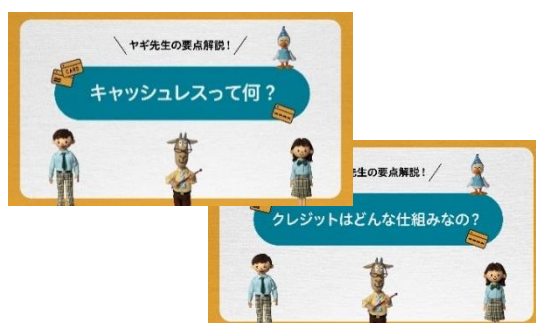
既存冊子 4 種類の内容を全面的に見直し、実用性の観点から 2 種類（生徒用・教員用）に集約した冊子を新たに作成した。

深い学びの視点を入れるとともに、各ページ掲載の QR コードより、同教材に連動した動画（新たに 5 本制作）の視聴や深掘りページなどへ遷移できるよう工夫を施した。予約申込み分を含めた発送件数は 2 月の 1 か月間で約 300 件（生徒用約 30,000 部、教員用約 800 部）。なお、現行教材も、2023 年 11 月～2024 年 2 月の 4 か月間で 495 件（期初来 918 件）発送、教材ダウンロード数 1,030 件（期初来 2,237 件）となった。

【新教材冊子生徒用・教員用】



【新教材連動型動画】



#### 5) 体制整備

利便性・効率性向上の観点から、各種申込等については従前の紙媒体による申込方法に加え、デジタル手段を活用した手法を導入した。

## ② 時機を捉えた広報・啓発

フィッシング詐欺をはじめとした不正利用被害は、インターネット通販等の非対面取引で多く発生していることを踏まえ、WEB バナー等を用いた啓発広告を行った。

### 1) Web 配信

【YouTube バナー】（5 月・7 月）

【WEB バナー：GDN】（5 月・7 月）※HP 動画へ誘導



【HP トップバナー】



【フィッシング詐欺防止 動画】



2) 協会の事業成果の普及促進及び広報

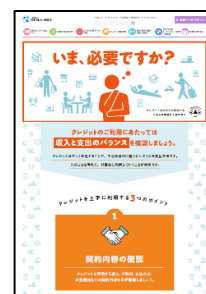
2023年度に受け付けたマスコミからの取材・問合せは、合計で96件であった。また、期間中32件のニュースリリースを行った。

3) 消費者信用関係団体と連携した活動

全国銀行協会、日本貸金業協会、当協会の3つの消費者信用関係団体で構成する「消費者信用関係団体懇談会」が10月18日に開催され、当協会の本年度上期の活動報告を行った。また、11月に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。

【Web ページ】

【チラシ (A4 サイズ)】



4) 教材の開発

教材開発等の制作会社と連携し、クレジット教材(教師用・生徒用)のリニューアルを開始した。

(3) 消費者等からの相談等に対する丁寧かつ効果的な取組の実施

2023年度に受け付けた相談・苦情等(問合せ含む)は、3,713件(前年同期比9.8%増)であった。

① 対応状況

1) 月別受付件数

(件)

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
303	298	347	297	295	309	381	303	313	264	311	292	3,713

2) 申出者の属性

個人	申込・契約者	2,317 件	62.4 %
	申込・契約者の親族、知人、代理人等	444 件	12.0 %
	小 計	2,761 件	74.4 %
第三者機関		815 件	21.9 %
その他		137 件	3.7 %
合 計		3,713 件	100.0 %

※「第三者機関」は公的機関（地方自治体の消費生活センター等、中央省庁）、行政以外の民間相談機関、業界団体、個人信用情報機関等。構成比は小数点2位以下を四捨五入。

3) 個別方式

a. 支払方式別

翌月一括払い		2 件	0.4 %
割賦販売法 適用取引	分割払い	416 件	78.0 %
	リボルビング払い	5 件	0.9 %
	ボーナス一括払い	10 件	1.9 %
	小 計	431 件	80.8 %
その他、支払方式未特定		100 件	18.8 %
合 計		533 件	100.0 %

※取引形態が「個別方式」であると判明しているものを複数集計で分類。

「支払方式未特定」は、取引形態が「個別方式」であると判明しているが、支払方式に直接関連しないもの。構成比は小数点2位以下を四捨五入。

b. 販売形態別

店舗販売		219 件	48.9 %
通信販売		28 件	6.2 %
特 定 契 約	訪問販売	21 件	4.7 %
	電話勧誘販売	10 件	2.2 %
	特定継続的役務提供	164 件	36.6 %
	業務提供誘引販売	6 件	1.3 %
	連鎖販売	0 件	0.0 %
小 計		201 件	44.9 %
合 計		448 件	100.0 %

※取引形態が「個別方式」であり販売形態が判明しているものを複数集計で分類。

構成比は小数点2位以下を四捨五入。

4) 包括方式

a. 支払方式別

翌月一括払い	1,068 件	36.7 %
--------	---------	--------



割賦販売法 適用取引	分割払い	114 件	3.9 %
	リボルビング	334 件	11.5 %
	ボーナス一括払い	6 件	0.2 %
	小 計	454 件	15.6 %
その他、支払方式未特定		1,386 件	47.7 %
合 計		2,908 件	100.0 %

※取引形態が「包括方式」であると判明しているものを複数集計で分類。

「支払方式未特定」は取引形態が「包括方式」であると判明しているが、クレジットカードの申込・発行、更新、利用停止、退会、利用可能枠の増減、不正利用、付帯サービスなど、支払方式に直接関連しないもの。構成比は小数点2位以下を四捨五入。

#### b. 販売形態別

店舗販売		400 件	31.5 %
通信販売		788 件	62.1 %
特 定 契 約	訪問販売	14 件	1.1 %
	電話勧誘販売	11 件	0.9 %
	特定継続的役務提供	54 件	4.2 %
	業務提供誘引販売	1 件	0.1 %
	連鎖販売	1 件	0.1 %
	小 計	81 件	6.4 %
合 計		1,269 件	100.0 %

※取引形態が「包括方式」であり販売形態が判明しているものを複数集計で分類。

構成比は小数点2位以下を四捨五入。

#### 5) 消費者相談・苦情等への対応状況

受け付けた相談・苦情等（問合せを含む）3,713件に対して、以下の対応を実施。うち、会員連携対応は123件（3.3%）（「通知」、「対応依頼」、「調査・処理依頼」）であった。

[相談・苦情等への対応] (件)

窓口対応 8,324				会員との連携対応 123			その他	合計
アドバイス	情報提供	会員相談 窓口紹介	関係機 関 紹介	通知	確認依 頼	調査・ 処理依頼		
3,328	3,410	1,070	516	114	6	3	70	8,517

※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	… 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おそれ等を考慮し、会員に確認する必要があると判断したものについて、文書または口頭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おそれのある相談・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。

## ② 消費者相談員の研修

相談員のスキルアップを目的に、以下の講座に参加した。

- ・令和3年特定商取引法・預託法等改正に係る令和5年6月1日施行に向けた事業者説明会（4月28日）
- ・改正特商法交付書面電子化等説明会（5月10日）
- ・(株)シー・アイ・シーを招いての勉強会（6月20日）
- ・第139回消費者相談担当者講習会〔日本訪問販売協会〕（6月28日）
- ・シンポジウム「個人情報保護の仕組みと組織のあり方を考える」（6月30日）
- ・改正・消費者契約法説明会〔日本訪問販売協会〕（9月4日）
- ・第140回訪販協講習会（9月19日）
- ・全相協シンポジウム（11月10日）
- ・全国消費者フォーラム（2月22日）
- ・全国消費者団体連絡会セミナー（3月15日）

## ③ 消費生活センター等 消費者関連機関への訪問

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、20か所の消費生活センター等を訪問した。

〔主な訪問先〕

- ・愛知県消費生活センター（4月7日）
- ・山口県消費生活センター（4月10日）
- ・北海道消費生活センター（5月26日）
- ・石川県白山市消費生活センター（6月27日）
- ・世田谷区消費生活センター（7月14日）
- ・経済産業省消費者相談室（8月22日）
- ・宮城県仙台市消費生活センター（8月28日）
- ・大阪府消費生活センター（9月1日）
- ・大阪市消費生活センター（9月1日）
- ・鹿児島県消費生活センター（9月28日）
- ・鹿児島市消費生活センター（9月29日）
- ・宮城県消費生活センター（10月16日）
- ・鳥取県消費生活センター（10月16日）
- ・朝霞市消費生活センター（12月5日）
- ・長野県北信消費生活センター（12月19日）
- ・朝霞市消費生活センター（12月5日）
- ・長野県北信消費生活センター（12月19日）
- ・岐阜県環境生活部県民生活相談センター（1月23日）
- ・東京都消費生活総合センター 意見交換会（1月31日）
- ・国民生活センター（2月22日）

#### ④ 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消費者イベント、研修会に講師を派遣した。

- ・三重県消費生活センター相談員研修会（4月26日、Zoom）
- ・旭川市消費生活センター（7月21日）
- ・山形県消費生活センター・山形大学主催消費者啓発イベント（9月30日）
- ・青森県消費生活センター相談員研修（10月26日）
- ・山形県置賜消費生活センター研修会（10月27日）
- ・流通系クレジット会社協議会／お客様担当連絡会（12月15日）
- ・全国消費生活相談員協会（12月25日、Zoom）
- ・大田原市役所生活環境課 相談員研修（1月5日）
- ・岩手県立県民生活センター 消費生活相談員向けセミナー（2月21日）
- ・岐阜県県民センター相談員研修（3月18日、Zoom）

#### ⑤ 消費者相談報告書の取りまとめと会員への周知

2022年度（2022年4月～2023年度3月末）の消費者相談状況を取りまとめた「2022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布するとともに、全会員に周知した。また、2023年度の消費者相談の概況についてとりまとめを行っており、速報版は2024年4月中旬に協会ホームページに公表した。

#### (4) 各種研究部会を通じた会員業務の支援、会員間の情報交流等の充実

2023年度において、以下の研究部会を開催した。

##### ① 法務研究部会

- ・インボイス制度が与えるクレジット事業者への影響
- ・令和3改正特定商取引法完全施行に向けた実務対応上の留意点
- ・担保法改正の概要とクレジット事業者への影響
- ・改正個人情報保護法施行後のフォローアップのポイント～近時の行政処分も交えて～
- ・BNPL 後払いの現状と将来像～海外事例も交えて～
- ・景品表示法改正の概要～確約手続きが与える事業者への影響～
- ・犯罪収益移転防止法・AML/CFTにおけるクレジット事業者の役割

##### ② システム研究部会

- ・クレジット業界における企業間決済の展望
- ・フィッシング対策への送信ドメイン認証技術導入の必要性
- ・クレジット業界を含めた企業が把握すべきメタバース市場のトレンド
- ・デジタル活用に向けたスマートフォンアプリのシステム開発の重要ポイント
- ・フロントシステムの変革を目指すDX戦略事例
- ・ジェーシービー社における「dotDate」を活用した不正検知システム PoC 事例について
- ・ソフトウェア流通制度

研究部会参加会員のソフトウェアを取りまとめた冊子の作成し、全会員へ配布した。  
また、掲載ソフトウェアの説明動画を11月1日～11月30日の期間で動画配信を実施。

### ③ 審査・債権管理担当者意見交流研究部会

- ・審査分科会：クレジットの申込み（受付）～審査業務の現状と課題等について～  
クレジットの申込み（受付）～審査業務の現状と対応に留意が必要と思  
われる消費者への対応等について～
- ・債権管理分科会：初期・中長期延滞督促業務の現状と課題について(初期期中心)  
初期・中長期延滞督促業務の現状と課題について(中長期中心)

### ④ カードセキュリティ研究部会

- ・クレジットカードの不正利用状況と対策【基礎編】
- ・Web サービスにおける最新の脅威とその対応について
- ・クレジットカード犯罪と関係法規の基礎
- ・サイバー空間における犯罪エコシステムの実態と対策アプローチについて
- ・カード犯罪への対応～対応の勘所～
- ・サイバー犯罪対策と対応及び検挙に向けた取締当局の取組
- ・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～

### ⑤ 消費者対応研究部会

#### 1) 本会議

- ・日本クレジットカウンセリング協会におけるカウンセリングの流れと対応事例  
について
- ・経済産業省消費者相談室におけるクレジットに関する消費者相談
- ・高齢者、障がい者、若年者等とのクレジット取引における消費者対応について
- ・クレジットを利用した消費者トラブルの現状
- ・独立行政法人国民生活センターによる講演（クレジットに関する消費者相談の  
状況・相談事例について）

#### 2) 分科会

- ・参加各社による消費者相談事例に係る意見交換

### ⑥ カード取引対応研究部会

#### 1) 代表者会議

- ・新規入会希望会員の承認について
- ・2022年度の活動報告案について
- ・2023年度の活動計画案について
- ・カードセキュリティ研究部会講演（講師交替制）における共通資料の更新について
- ・クレジットカード不正検知におけるAIスコアリングの活用について
- ・夜間帯における不正検知及び顧客対応について

#### 2) 幹事会

- ・2023年度上期の活動報告及び下期の活動予定について

- ・2023年度の活動報告案について
- ・2024年度の活動計画案について

### 3) 定例研究会

- ・最近のカード犯罪の状況について
- ・情報漏えい懸念会員に対する、カード差替え及びルール対応について
- ・不正発生時及び不正発生後の対応について
- ・サイバー攻撃の現状と事業を継続させるための有効な対策
- ・3DS加盟店での不正対策について
- ・不正検知（補償業務）業務のDX化について
- ・アップルペイ不正利用等について
- ・夜間帯における不正検知及び顧客対応について
- ・加盟店の動向の把握と不正対策について
- ・クレジットカード不正検知におけるAIスコアリングの活用について
- ・キャッシュレス社会の安全・安心の確保に向けて～クレジットカード不正利用対策を中心に～
- ・不正検知におけるルール条件以外のアイテム活用状況について

## (5) 会員企業の人材育成等の支援

### ① クレカウンセラー認定制度の実施

#### 1) クレカウンセラー認定制度の認定講座を実施

クレカウンセラー認定制度では、6月初旬から7月末までの約2か月間の通信講座を実施し、25社69名の受講を得た。その後、9月22日に第1次試験・11月22日に第2次試験を実施し、合格者は16社18名であった。また、第2次試験の合格者を対象に、2月15日、16日に修了研修を東京で実施し、18名が認定された。

<修了研修>

○2月15日（木）

テーマ及び内容	説明者・講師
第1単元 講義（60分） 「クレカウンセラーの役割と実践について」	(一社)日本クレジット協会 人材育成部
第2単元 講義（60分） 「企業における消費者対応」	消費生活問題研究所 アサヒビール(株) 品質保証部 お客様相談室 担当副部長 羽鳥 敏彦 氏
第3単元 講義（60分） 「クレジットに関する消費者相談の受付状況とクレジット会社への要望について」	(公社)全国消費生活相談員協会 理事 前関東支部長 吉村 俊恵 氏
第4単元 講義（90分） 「教育現場からみた高等学校教育におけるクレジット教育の現状」	東京家政大学附属女子高等学校 家庭科 教諭 和田 八代里 氏

○2月16日（金）

テーマ及び内容	説明者・講師
第5単元 グループ講義（70分） 「クレジット教育に関する講演のカリキュラムを考える」	(一社)日本クレジット協会 消費者・広報部
第6単元 講義（50分） 「クレカウンセラー講師派遣対応について」	㈱青森日商連 代表取締役社長 クレカウンセラー 藪 克己 氏
第7単元 ケーススタディ・グループ討議（160分） 「事例に基づく法律解釈」	山下・柘・二村法律事務所 弁護士 二村 浩一 氏
認定式	クレカウンセラー制度運営分科会 座長

## 2) クレカカウンセラー講師派遣の実施

各地の消費生活センターが主催する講座・セミナーに講師としてクレカカウンセラーを派遣している。3月末までに12か所に派遣した。

派遣日	派遣先	テーマ	派遣会社
5月24日	青森県青森市市民部生活安心課 ※対象：職業訓練校学生	これから社会人を目指す若者に向けたクレジットカードの知識と注意点	(株)青森日商連
7月5日	福島県福島市消費生活センター	キャッシュレス時代の賢いカードの使い方	(株)日専連ライフサービス
7月19日	東京都北区消費生活センター	クレジットカードの基礎的な知識、使用上の留意点	(株)ジャックス
9月21日	千葉県浦安市消費生活センター	クレジットカードの正しい利用法、契約のルールや取引のトラブル、加速キャッシュレス化など	ちばぎんジェーシービーカード(株)
10月28日	青森県青森市市民部生活安心課	もっと知りたいクレジットカード自分に合った安心活用術とは	(株)青森日商連
11月8日	静岡県富士市役所市民安全課	クレジットカードのメリットやデメリット、注意点など	スルガカード(株)
11月16日	埼玉県上尾市消費生活センター	クレジットカードの仕組みと利用のポイント	三井住友カード(株)
11月17日 ※1日2回開催	大分県大分市市民活動・消費生活センター	クレジットカードの仕組みと賢い使い方講座	(株)オーシー
11月28日	宮城県亘理町町民生活課	クレジットカードの仕組みと賢い使い方講座	(株)オリエントコーポレーション
1月18日	千葉県柏市役所市民生活部消費生活センター	クレジットカードのしくみー具体的なトラブル事例ー	(株)東急カード

## ② クレジット債権管理士認定制度の実施

## 1) クレジット債権管理士認定制度の通信講座の実施

クレジットカード債権管理士認定制度は、8月から10月までの約3か月間の通信講座を実施している。本年度の検定講座受講者は、108社659名で、2回の添削課題を期限内に提出し、各添削課題ともに100点満点中70点以上の得点者及び再受験希望者を対象に、11月15日から11月21日の7日間で全国各テスト会場にてCBT方式による認定試験を実施し、762名の受験があった。合否判定は、12月14日に開催した第60回クレジットカード債権管理士認定分科会において行い、70点以上を得点した425名を合格者として認定した。なお、合格率は55.8%であった。

## 2) クレジット債権管理士資格取得者研修会

クレジットカード債権管理士資格取得者を対象にリモート方式による研修会を3月1日に開催し、41社101名の参加を得た。講師・研修テーマは次のとおり。

- ・テーマ：「Z世代」に対する督促について  
～初期審査を中心にそのアプローチを考える～
- ・講師：日比谷見附法律事務所 弁護士 川畑 大輔 氏  
クレジットカード債権管理士認定資格分科会委員4名

### ③ クレジット審査業務能力検定制度の実施

#### 1) クレジット審査業務能力検定一般コース（クレディッター）」の通信講座の実施

クレジット審査業務能力検定一般コース（クレディッター）では、10月中旬から12月中旬までの約2か月間の通信講座を実施し、911名の受講を得た。

本年度は、通信講座期限内に2回の課題テストにより100点満点中70点以上の得点者及び再受験希望者（2021年度及び2022年度の試験の未受験者・不合格者）を対象に、2024年1月18日～24日で資格試験を実施し、859名が合格した。

#### 2) クレジット審査業務能力検定上級コース（シニアクレディッター）の通信講座の実施

「クレジット審査業務能力検定上級コース（シニアクレディッター）」は、10月中旬から12月中旬までの約2か月間の通信講座を実施し、82社463名の受講を得た。本年度は、通信講座期限内に2回の課題テストにより100点満点中70点以上の得点者及び再受験希望者（2021年度及び2022年度の試験の未受験者・不合格者）を対象に、2024年1月18日～1月24日でCBT試験による全国各テスト会場で資格試験を実施し、332名が合格した。

### ④ 個人情報取扱主任者認定制度等の実施

#### 1) 「上期個人情報取扱主任者認定制度」の実施

上期個人情報取扱主任者認定制度は、6月から8月までの約3か月間の通信講座を実施しており、上期の通信講座受講者は274社2,407名で、1回の通信添削課題を期限内に提出し、100点満点中70点以上を得点した修了者を対象に、9月4日から9月29日の期間で認定試験を実施し、合格者は2,219名であった。

#### 2) 「下期個人情報取扱主任者認定制度」の実施

上期個人情報取扱主任者認定制度は、11月から1月までの約2か月間の通信講座を実施しており、下期の通信講座受講者は253社1,619名で、1回の通信添削課題を期限内に提出し、100点満点中70点以上を得点した修了者を対象に、1月29日から2月23日の期間で認定試験を実施し、合格者は1,429名であった。

#### 3) 個人情報保護法チェック講座の実施

令和2年改正個人情報保護法の改正内容や保護法令等について再確認をするためのチェック講座を4月から実施している。2023年度内に67社309名の受講を得た。

### ⑤ その他通信講座等の実施

#### 1) クレジットシステム基礎通信講座の実施

クレジットシステムに関わる担当者を主な対象として実施しているクレジットシステム基礎通信講座を6月から2月までの間に開催しており、のべ58社324名の受講を得た。通信講座の期間に2回の通信添削課題を期限内に提出し、各添削課題ともに100点満点中70点以上の得点者に修了証を授与する。

#### 2) クレジットの基礎講座の実施

ア) クレジットの基礎講座、イ) クレジットカードの実務基礎講座、ウ) 個別クレジットの基

礎講座、エ) 個人情報保護の基礎講座を開講し、2023年度は148社466名の受講を得た。

- 3) eラーニングによる「はじめてのクレジットビジネス講座」の開催  
2023年度は35社156名の参加を得た。

## ⑥ 令和2年版 割賦販売法の解説の販売

「令和2年版 割賦販売法の解説」(A4版 横書 864頁)を2023年度は131冊を販売した。

## (6) クレジット関連の調査研究

### ① キャッシュレス取引判例研究会の開催

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うため設置し、これに加えて適宜、中・長期的に参考になるような「最新実務の動向」「海外法務事情」の紹介、クレジット業界において関連の深い法令等について研究を行っている。

#### 1) CCR第12号の発刊

キャッシュレス取引判例研究会第4期の成果(キャッシュレス取引裁判例の動向、個別判例研究、最新実務の動向、海外法務事情(イギリス))を掲載したCCR第12号を6月30日に発刊し、行政機関や全国の研究機関、大学等約1,200社(機関)に配布した。

- 2) 第5期の研究会を、前半(2月19日)と後半(2月29日)に分けて開催した。調査研究の成果は6月末を目途に「CCR」にて公表する予定である。

### ② 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において、4月から12月の期間にて開催された「キャッシュレス情報HUB」に都合7回参加した。

## (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

#### 1) 東北地区連絡会

7月7日に第20回を開催した。主な議題は以下のとおり。

- ・東北経済産業局による講演：東北経済産業局 消費経済課長 武田 均 殿
- ・令和4年度決算報告及び令和5年度の会費について
- ・協会活動報告
- ・意見交換

#### 2) 中国地区連絡会

9月6日に第22回を開催した。主な議題は以下のとおり。

- ・中国経済産業局による情報連携：中国経済産業局 産業部 消費経済課長 岡本 広文 殿
- ・令和4年度決算報告及び令和5年度の会費について
- ・協会活動報告
- ・意見交換



### 3) 九州地区連絡会

9月19日に第21回を開催した。主な議題は以下のとおり。

- ・九州経済産業局による講演：九州経済産業局 産業部 消費経済課長 羽田野 真司 殿
- ・令和4年度決算報告及び令和5年度の会費について
- ・協会活動報告
- ・意見交換

### 4) 北海道地区連絡会

9月27日に第23回を開催した。主な議題は以下のとおり。

- ・北海道経済産業局による講演：北海道経済産業局 産業部 消費経済課長 高橋 美名子 殿
- ・令和4年度決算報告及び令和5年度の会費について
- ・協会活動報告
- ・意見交換

### 5) 関東地区連絡会

11月7日に第12回を书面開催した。主な議題は以下のとおり。なお、関東経済産業局による講演はWEB視聴。

- ・関東経済産業局による講演：関東経済産業局 産業部 商務・取引信用課長 忍田 千鶴子 殿
- ・幹事の交代について
- ・令和4年度決算報告及び令和5年度の会費について
- ・協会活動報告

### 6) 沖縄地区連絡会

11月21日に第12回を開催した。主な議題は以下のとおり。

- ・沖縄総合事務局によるご挨拶：内閣府沖縄総合事務局 経済産業部 商務通商課 消費経済室 室長補佐 野原 貞夫 殿
- ・令和4年度決算報告及び令和5年度の会費について
- ・協会活動報告
- ・意見交換

### 7) 四国地区連絡会

11月27日に第14回を開催した。主な議題は以下のとおり。

- ・四国経済産業局による講演：四国経済産業局 産業部 商務・流通産業課 専門職 松本 一博 殿
- ・令和4年度決算報告及び令和5年度の会費について
- ・協会活動報告

### 8) 中部地区連絡会

12月20日に第14回を開催した。主な議題は以下のとおり。

- ・中部経済産業局による講演：中部経済産業局 産業部 消費経済課長 柳原 康代 殿
- ・令和4年度決算報告及び令和5年度の会費について
- ・協会活動報告

9) 近畿地区連絡会

1月30日に第12回を開催した。主な議題は以下のとおり。

- ・近畿経済産業局による講演：近畿経済産業局 産業部 消費経済課 課長補佐 福本 薫 殿
- ・令和4年度決算報告及び令和5年度の会費について
- ・協会活動報告

10) 東北地区連絡会

2月8日に第12回を開催した。主な議題は以下のとおり。

- ・東北経済産業局による講演：東北経済産業局 産業部 消費経済課 課長 武田 均 殿
- ・協会活動報告
- ・意見交換

11) 中国地区連絡会

2月27日に第23回を開催した。主な議題は以下のとおり。

- ・中国経済産業局による情報連携：中国経済産業局 産業部 消費経済課長 岡本 広文 殿
- ・協会活動報告
- ・意見交換

12) 北海道地区連絡会

3月1日に第24回を開催した。主な議題は以下のとおり。

- ・北海道経済産業局による講演：北海道経済産業局 産業部 消費経済課長 高橋 美名子 殿
- ・協会活動報告
- ・意見交換

13) 九州地区連絡会

3月6日に第22回を開催した。主な議題は以下のとおり。

- ・九州経済産業局による講演：九州経済産業局 産業部 消費経済課長 羽田野 真司 殿
- ・協会活動報告
- ・意見交換

## ② キャッシュレス推進室の講演の実施

前年度までの業務報告会を改組し、経済産業省 キャッシュレス推進室よりキャッシュレス推進の動向について、動画視聴形式により実施した。

テーマ：「キャッシュレスの推進状況について」

講演者：経済産業省 商務情報政策局 商務・サービスグループ キャッシュレス推進室  
室長 松隈 健一 殿

視聴期間：2024年2月7日～9月30日

対 象：全会員

## 【事務局体制の充実強化】

協会の事業活動の効果的・効率的な遂行を行っていくために、事務局体制の不断の見直し等を行い、“頼れる協会・誇れる協会”としての組織体制の強化を図る。

### (1) 組織体制の強化

効率的・効果的な業務遂行のため、2024 年度に 7 つの部門を 3 部門に集約（大括り化）し、季節等によって変動する業務等においても柔軟に対応できる体制を構築することとした。

### (2) 人材の確保と育成

- ① クレジットカード業界のセキュリティ対策強化に向けた体制整備及び将来的な執務体制の充実を目的として、4 月から 2 名、9 月から 1 名の計 3 名の若手職員を採用したほか、セキュリティ等実務的な知見を有する人材を業務委託等により 2 名確保した。
- ② 人材育成の観点においては、役職・年次に応じた研修を適宜実施した。

### (3) 職場環境の整備

- ① 職場環境の維持向上を目的に、パワーハラスメント防止に係る研修を実施した。（7 月 3 日、28 日）
- ② 業務運営体制の更なる強化を図るべく、職場内環境の改善に係る意見募集を全職員に対し実施した。（7 月 24 日）
- ③ 協会の DX の推進として、以下の対応を行った。
  - 1) 会員サービスの向上、経費の削減及び業務の効率化を目的に、会員管理・会計システムの刷新に取り組んだ。なお、両システムとも 2024 年 4 月のリリースを予定しており、リリース後は順次機能を拡張することを予定している。
  - 2) 協会執務室・会議室に無線 LAN 環境を整備した。（9 月 30 日）
  - 3) 協会用のインフラの刷新に向けた検討を行った。

【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15回定時総会		6月8日	① 第1号議案 令和4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
理事会	第83回	5月18日	① 2022年度（令和4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 新規入会会員について ④ 各委員会の一部委員の選任について ⑤ 会長、副会長、専務理事及び常務理事等の選定等について
	第84回	6月8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（案）
	第85回	9月29日	① 新規入会会員等について ② 個人情報取扱規則の一部改正について ③ 各委員会の一部委員の変更について
	第86回	11月30日	① 新規入会会員について ② 会員管理システム（会計システムを含む）の入替えに伴う2023年度修正予算案について ③ クレジット保安照合サービス（CSRS）に係る運営規則等の改定について ④ JDM システム構築費の負担金償却終了に伴う加盟店情報交換制度運営規則の見直しについて
	第87回	1月12日	（報告事項のみ）
	第88回	3月28日	① 2024年度（令和6年度）事業計画案及び収支予算案について ② 新規入会会員等について ③ 自主規制規則等の一部改正について ④ 個人情報保護指針の一部改正について ⑤ 組織再編に伴う事務局規則の一部改正について ⑥ 事務局長の任免について ⑦ 第16回定時総会の開催について ⑧ 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 副委員長の選任について ② 2022年度（令和4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 各部会の部会員の變更について ⑥ 個人情報取扱規則の一部改正について ⑦ 会員管理システム（会計システムを含む）の入替えに伴う2023年度修正予算案について ⑧ クレジット保安照合サービス（CSRS）に係る運営規則等の改定について ⑨ 2024年度（令和6年度）事業計画及び収支予算案について ⑩ 第16回定時総会について ⑪ 組織再編に伴う事務局規則の一部改正について
	自主規制委員会	4回	① 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

		<p>について</p> <p>② 「クレジットカード番号等の漏えい・紛失事故に係る行政等報告に関する運用指針」及び「モデル社内規程」の一部改正について</p> <p>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</p> <p>④ システム構築費の負担金償却終了に伴う加盟店情報交換制度運営規則の見直しについて</p> <p>⑤ クレジット保安照合サービス（CSRS）に係る運営規則等の改定について</p> <p>⑥ 自主規制規則等の一部改正について</p> <p>⑦ クレジットカード番号等の漏えい・紛失事故に係る行政等報告に関する運用指針の一部改正について</p> <p>⑧ 令和6年度法令等遵守状況調査の実施計画について</p> <p>⑨ 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</p> <p>⑩ 令和6年度割賦販売法・自主ルール研修（協会主催研修）の実施計画について</p>
個人情報保護推進委員会	3回	<p>① 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</p> <p>② 個人情報保護指針及び附属規程の改正について</p> <p>③ 2023年度活動状況及び2024年度認定個人情報保護団体としての活動計画について</p> <p>④ 包括信用購入あっせん業、個別信用購入あっせん業に係る経済産業大臣の権限の委任返上に伴う対応について</p>
審査委員会	—	開催なし。
組織・業務効率化委員会	3回	<p>① 2023年度 組織・業務効率化委員会の中間報告について</p> <p>② 2023年度 事業・予算遂行状況について</p> <p>③ 2022年度 本委員からの指摘事項に対する対応について</p> <p>④ 2024年度 組織・業務効率化のポイントについて</p> <p>⑤ 2023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</p>

## 【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	<p>① 部会長・副部会長の互選について</p> <p>② 2022年度（令和4年度）事業報告及び収支決算報告について</p> <p>③ 新規入会会員等について</p> <p>④ 個人情報取扱規則の一部改正について</p> <p>⑤ 会員管理システム（会計システムを含む）の入替えに伴う2023年度修正予算案について</p> <p>⑥ 2024年度（令和6年度）事業計画及び収支予算案について</p> <p>⑦ 第16回定時総会について</p> <p>⑧ 組織再編に伴う事務局規則の一部改正について</p>
法務部会	—	開催なし
地方事業者部会	2回	<p>① 部会長の互選について</p> <p>② 協会からの活動報告</p> <p>③ 地方事業者部会の委員の変更について</p> <p>④ 意見交換</p>

インフラ整備部会	3回	<ul style="list-style-type: none"> <li>① イシューア-における EMV3-Dセキュア推進にかかる進捗管理及び業界統一的な周知・啓発について</li> <li>② 「PIN バイパスの原則廃止に向けたフォローアップのためのアンケート」実施について</li> <li>③ 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>④ 各 WG の検討状況等について(報告)</li> <li>⑤ アクワイアラーベースの不正利用被害集計結果について(報告)</li> <li>⑥ イシューア-における EMV 3-D セキュア推進にかかる進捗管理について</li> <li>⑦ イシューア-における EMV 3-D セキュア推進にかかる業界統一的な周知・啓発について</li> <li>⑧ 「PIN バイパスの原則廃止に向けたフォローアップのためのアンケート」結果を受けた今後の対応について</li> <li>⑨ 割賦販売小委員会の開催について(報告)</li> <li>⑩ 各 WG の検討状況等について(報告)</li> <li>⑪ アクワイアラーベースの不正利用被害集計結果について(報告)</li> <li>⑫ イシューア-における EMV 3-D セキュア推進にかかる業界統一的な周知・啓発について</li> </ul>
調査統計部会	3回	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 部会長の互選について</li> <li>② 2023 年クレジットカード発行枚数調査について</li> <li>③ 2023 年クレジットカード IC カード実態調査について</li> <li>④ 2023 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>⑤ 2023 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>⑥ 2023 年 年次統計数値について</li> <li>⑦ 2024 年度以降のクレジットカード IC カード実態調査の継続について</li> <li>⑧ クレジットカード発行枚数調査及びクレジットカード IC カード実態調査</li> </ul>
人材育成部会	3回	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 部会長の互選について</li> <li>② 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</li> <li>③ 割賦販売法・自主ルール研修制度の今後の方向性について</li> <li>④ 令和 6 年度 割賦販売法・自主ルール研修(協会主催研修)実施計画について</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> <li>⑥ 令和 6 年度 資格・検定・研修制度の実施について</li> </ul>
広報・啓発部会	3回	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 2023 年度広報・啓発部会の部会長の互選について</li> <li>② 中・高生向け「新クレジット教材」の作成について</li> <li>③ 「2023 年度上半期の広報・啓発活動の実施状況」について</li> <li>④ 「2023 年度教員向け勉強会アンケートの集計結果」について</li> <li>⑤ 「新教材の制作状況および教員向け事前アンケートの集計結果」について</li> <li>⑥ 2024 年度広報・啓発活動の予定について</li> </ul>
消費者部会	1回	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 部会長の互選について</li> <li>② 2022 年度消費者相談報告書について</li> </ul>
企画調整部会	4回	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 部会長の互選について</li> <li>② 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</li> <li>③ 「クレジットカード番号等の漏えい・紛失事故に係る行政等報告に関する運用指針」及び「モデル社内規程」の一部改正について</li> <li>④ システム構築費に伴う負担金償却終了年度に伴う加盟店情報交換制度利用料金の見直しについて</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>⑤ クレジット保安照合サービス (CSRS) に係る運営規則等の改定について</li> <li>⑥ 自主規制規則等の一部改正について</li> <li>⑦ クレジットカード番号等の漏えい・紛失事故に係る行政等報告に関する運用指針の一部改正について</li> <li>⑧ 令和 6 年度法令等遵守状況調査の実施計画 (案) について</li> <li>⑨ 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> <li>⑩ 令和 6 年度割賦販売法・自主ルール研修 (協会主催研修) 実施計画について</li> </ul>
加盟店部会	2 回	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 部会長の互選について</li> <li>② 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</li> <li>③ 加盟店情報交換制度における開示情報の調査依頼に対する加盟店への回答事項の一部見直しについて</li> </ul>
カード部会	3 回	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 部会長の互選について</li> <li>② クレジットカード番号等の漏えい・紛失事故に係る行政等報告に関する運用指針の一部改正について</li> <li>③ モデル社内規程の一部改正について</li> <li>④ 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</li> <li>⑤ クレジットカード番号等の漏えい・紛失事故に係る行政等報告に関する運用指針の一部改正について</li> </ul>
個品部会	1 回	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 個別信用購入あっせんに係る自主規制規則モデル社内規程の一部改正について</li> </ul>
調査部会	2 回	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 部会長の互選について</li> <li>② 令和 5 年度書面調査の内容について</li> <li>③ 令和 6 年度法令等遵守状況調査の実施計画について</li> </ul>
個人情報保護 企画部会	2 回	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 部会長の互選について</li> <li>② 個人情報保護指針及び附属規程の改正について</li> <li>③ 2023 年度活動状況および 2024 年度認定個人情報保護団体としての活動計画について</li> <li>④ 包括信用購入あっせん業、個別信用購入あっせん業に係る経済産業大臣の権限の委任返上に伴う対応について</li> </ul>
個人情報保護 専門部会	3 回	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 部会長の互選について</li> <li>② 個人情報の取り扱いに関する取組み状況調査について</li> <li>③ 個人情報保護指針及び附属規程の改正について</li> <li>④ 2023 年度活動状況および 2024 年度認定個人情報保護団体としての活動計画について</li> <li>⑤ 包括信用購入あっせん業、個別信用購入あっせん業に係る経済産業大臣の権限の委任返上に伴う対応について</li> </ul>
保安対策部会	1 回	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 部会長の互選について</li> <li>② クレジット保安照合サービス (CSRS) に係る運営規則等の改定について</li> </ul>