

# 中期業務運営方針

(2023年度～2025年度)

2023年3月



## 目次

### 第1章 現中期業務運営方針(2020年度-2022年度)の総括

1. 現中期業務運営方針	P3
2. 取組施策の主な実績	P4
(参考) クレジット業界に関わる市場等の動向	P8

### 第2章 新中期業務運営方針(2023年度-2025年度)

1. 今後の業界を取り巻く環境	P13
2. 新中期業務運営方針(2023年度-2025年度)	P16
3. 次期3ヵ年の収支見込	P23

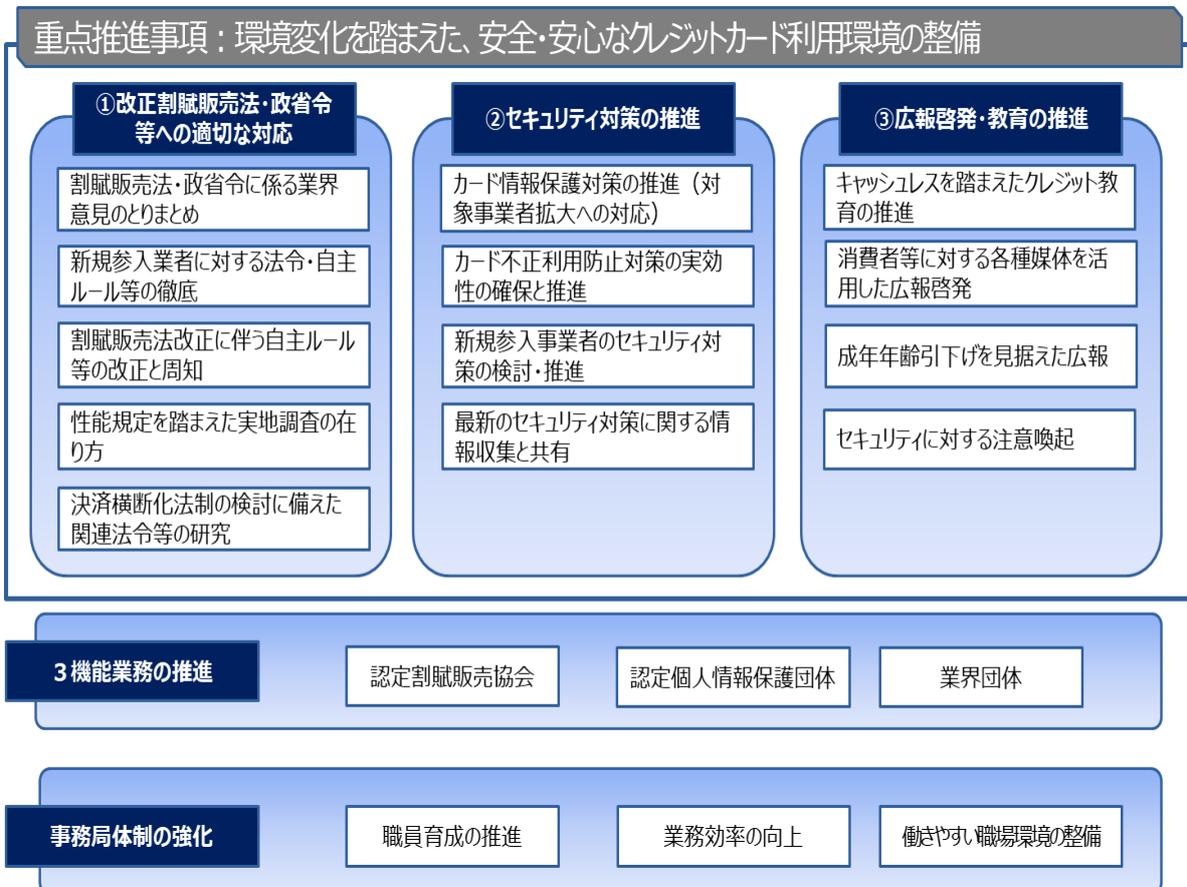
# 第1章 現中期業務運営方針(2020年度-2022年度)の総括

## 1. 現中期業務運営方針

2020年度-2022年度の中期業務運営方針の策定時においては、政府によりキャッシュレス化に係る方針や消費者還元事業等の方策が展開されていたことを背景に、多くの決済事業者等が新規参入するといった状況にあった。また、セキュリティ対策の義務化等がなされたものの、非対面取引における不正利用被害は増加傾向が続く状況にあった。このような状況を踏まえ、当該3年間においては、運営方針の重点推進事項として「環境変化を踏まえた、安全・安心なクレジット利用環境の整備」を掲げ、活動を展開してきた。

具体的には、重点事項を①改正割賦販売法・政省令等への適切な対応、②セキュリティ対策の推進、③広報啓発・教育の推進の3つとしたうえで、協会の持つ3つの機能（「認定割賦販売協会」「認定個人情報保護団体」「業界団体」）について、着実に推進してきたところである。

(現中期運営方針の重点推進事項)



## 2. 取組施策の主な実績

中期業務運営方針（2020年度-2022年度）の期間中、新型コロナウイルス感染症（以下、コロナ感染症）による世界的なパンデミックが起こり、我が国においてもコロナ感染症の拡大による緊急事態宣言の発出等もあり、様々な企業の活動、個人消費などに大きな影響が出た。また、その影響により、東京オリンピックの開催が1年延期になるなど、日本経済にとって、想定外の厳しい状況にあった。

我が国における決済環境においては、政府によるキャッシュレス化推進やコロナ渦でのネットショッピングの拡大等により、その中心にあるクレジットカード取引も堅調に推移した。また、業界として更なる信頼性を確保するための法令遵守の徹底に向けた対応、不正被害の防止に向けたセキュリティ対策の強化等を積極的に行ってきたところである。

当協会でも、コロナ感染症拡大の影響で、様々な制約を受ける中、デジタル手段の活用など出来得る対応を考えながら、柔軟かつ臨機応変に対応をしてきたところであり、結果として概ね方針に則った対応が達成できたものと考えている。

主な対応実績については、以下のとおり。（方針の重点推進事項である3本柱で整理。）

### (1) 改正割賦販売法・政省令等への適切な対応

（割賦販売法関連）

- ◆ 2020年6月に成立した改正割賦販売法が2021年6月に施行された。その後の政省令の改正に対応するために、法務部会を適宜開催しながら、業界の意見をとりまとめ、パブコメ等を通じた意見提出に加え、行政との調整を行い、加盟店調査等に関する条文修正等を実現した（加盟店調査に関する記録保存の考え方等）。
- ◆ また、行政の監督の基本指針や、審査基準等に対しても、同様に法務部会を通じての意見のとりまとめ、行政との積極的な調整により、前向きな回答を引き出した（利用者支払可能見込額の認定制度等に関する今後適切な見直しを行う旨の回答）。
- ◆ 法改正に伴う自主規制規則（自主ルール）の改正について、改正案を作成し、自主規制委員会において意見のとりまとめ等を行い、新たな自主ルールを策定した。加えて、改正した自主ルールの冊子を作成し、会員に広く周知を実施した。
- ◆ 自主ルールに伴う実地調査においては、業務改善命令での指摘が散見されている苦情対応調査について

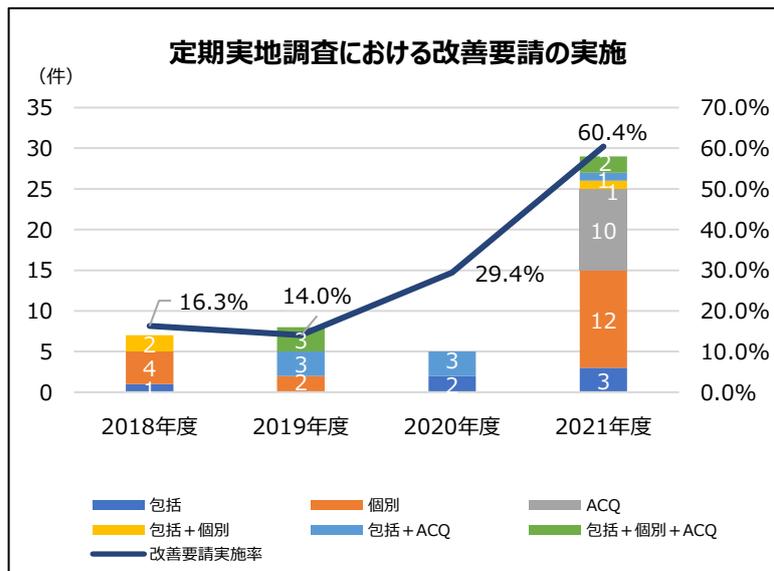
重点的な調査を行い、増加している新規アクワイアラー等に対する調査を積極的に実施した。これら会員の多くから体制整備の不備が

定期実地調査の内訳

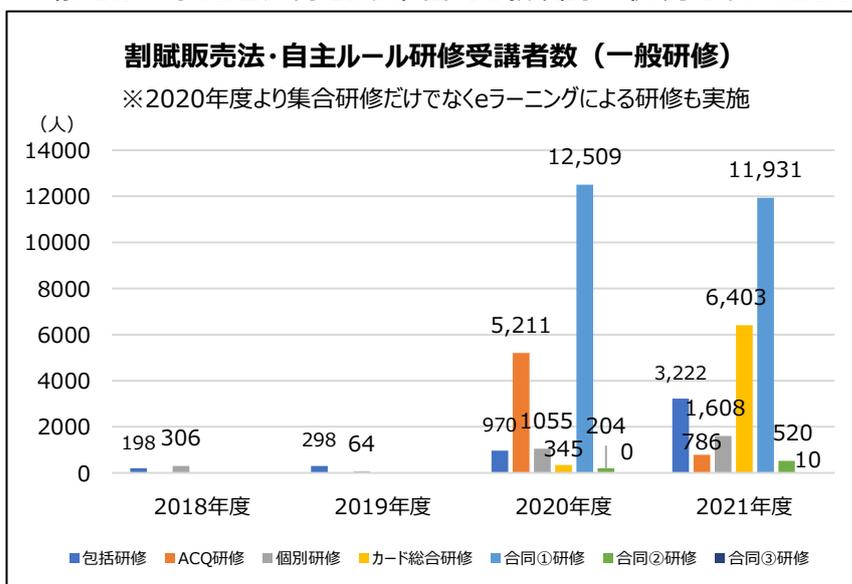
	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度
包括	14	1	6	3
個別	23	6	0	19
ACQ	-	2	1	19
包括&個別	6	-	0	2
包括&ACQ	-	42	10	3
包括&個別&ACQ	-	6	-	2
合計	43	57	17	48

確認されたこともあり、指摘事項の改善に向けた積極的なフォローアップを実施してきた。また、コロナ感染症拡大防止対応として、リモートによる調査を導入するなど、柔軟な対応を図ってきた。

- ◆ また、自主ルール研修による会員への法令、自主ルールの普及啓発についても、法改正に伴う見直しを行うとともに、一般研



修においてはコロナ渦により集合方式が難しい状況にあったことも踏まえ、e-ラーニング方



式を採用するなど、受講しやすい環境を整備することで、受講者の増加に貢献（e-ラーニングにより500人/年から2万人超/年に増加）。

#### （個人情報保護法関連）

- ◆ 個人情報保護法の改正が、2019年、2020年と変則的に行われ、それに伴う各種ガイドラインも五月雨式に公表される中、それらに対応するために個人情報保護専門部会を適宜開催しながら、会員からの意見のとりまとめ、行政との調整を行い、会員意見を信用分野における個人情報保護に関するガイドライン等に反映させた。
- ◆ 改正個人情報保護法の2022年4月施行に向けた当協会個人情報保護指針及び附属規程の改正について、同専門部会での検討を踏まえ、会員の意見等を取りまとめながら対応した。同改正指針及び附属規程の冊子を作成し、広く周知を実施した。また、改正法に対する特設ページを開設し、専門家（弁護士）による説明の動画配信を行うなど、会員に向けた積極的な普及啓発を実施した。

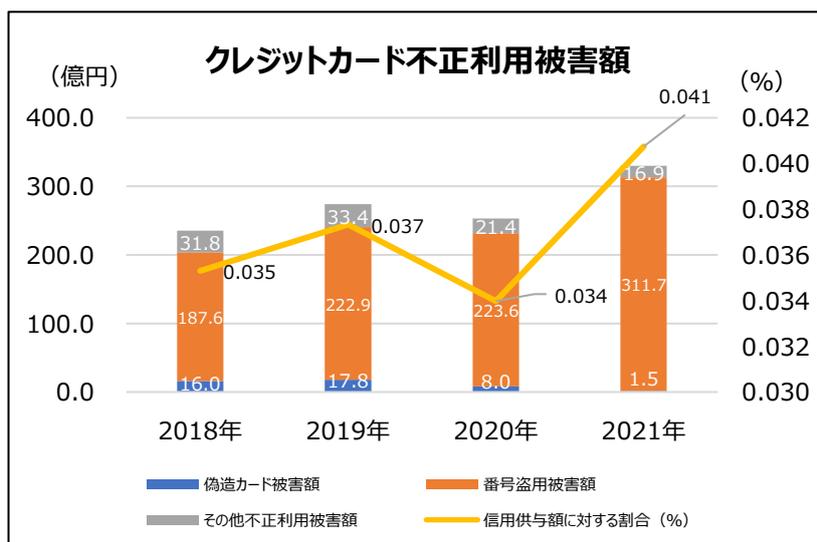
(その他)

- ◆ 成年年齢引下げが 2018 年の民法改正により成立した。2022 年 4 月からの施行に向け、若年者の消費者被害防止（多重債務防止等）に向けた契約実態の調査等を実施した。
- ◆ マネー・ロンダリング対応として政府によるガイドライン(マネー・ロンダリング及びテロ資金供与対策に関するガイドライン)の改正が実施されたことで、業界にとっても重要な取組になることもあり、政府からの要請等を踏まえ、説明動画の配信を含め会員への積極的な周知を行った。

## (2) セキュリティ対策の推進

- ◆ 2020 年東京オリンピック・パラリンピック競技大会の開催に向け、国の重要インフラであるクレジットカードシステムの大会期間中の安定運用を図るために、「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」に関し、クレジットセプター運営会議にてとりまとめを行った。大会は、コロナ感染症拡大の影響で 2021 年に延期されたが、当該大会期間及びその前後の期間における特段のインシデント発生はなく終了を迎えることができた。
- ◆ クレジット取引セキュリティ対策協議会の事務局として 2020 年 3 月にとりまとめられた「クレジットカード・セキュリティガイドライン」をこの間 3 回改訂した。改訂に向け、情報保護・対面・非対面取引への対応の観点から関係するワーキング等の開催を精力的に行うとともに、とりまとめたガイドラインに対する会員への周知、ガイドライン説明動画の配信等を実施した。

また、不正被害額が 2021 年に 330 億円を超え過去最多を更新したこともあり、2022 年には政府において今後のセキュリティ対策強化のための検討会での検討が行われた。不正被害の各社の状況分析等について、会員からの情報をとりまとめ、検討会での説明等を行うなど、政府の検討に貢献した。



- ★不正利用被害額については、2021 年に 330 億円超を計上した。主な内訳は、偽造カードによる被害額 1 億円に対し、番号盗用による被害額は 311 億円となっている。偽造カード対策として取り組んだカードの IC 化についてはおおよそ 100%を達成しており、ほぼ確実な抑え込みに成功している。一方で、番号盗用による被害は拡大しており、喫緊の課題といえる。

- ◆ また、同協議会の要請を受け、インフラ整備部会において、2022年4月以降のサイン取得の任意化、PINバイパスの廃止に係る周知活動案をとりまとめ、2022年3月以降に関係会員に周知を図った。

### (3) 広報啓発・教育の推進

- ◆ 2022年4月からの成年年齢の引き下げを見据え、3年間にわたり中高校生、大学生や新社会人等の若年層をターゲットにクレジットに係る正しい理解促進等を目的として学校教育支援やWebコンテンツ等を活用した広報・啓発活動を展開した。
- ◆ さらに、教育分野においては、学習指導要領の改訂に伴い、高校生を対象とした金融経済教育が2022年4月から新たに盛り込まれたことから、消費者信用を中心としたクレジット教育に加え、決済システムの多様化や消費者トラブル事例等を織り込み学校教育の支援活動を行った。
- ◆ また、不正利用被害防止の観点においては、利用者の注意喚起を目的にフィッシング被害の防止及びID・パスワードの使い回し等について、周知・啓発を行った。

### (4) 3か年の収支の状況

- ◆ 現中期業務運営方針（2020年度から2022年度）では、収入は約12億2000万円、支出は約11億2000万円程度を見込み、毎年1億円前後のプラスの収支差額とし、2018年度・2019年度のJDMシステム構築費の支出により大幅に減少した次期繰越金を2022年度末には5億円超まで増加させる見込となっている。
- ◆ これに対し、収入は正会員の新規入会により会費収入が毎年増加し、事業収入は資格登録収入が新型コロナウイルスの影響もあり減少しているが、収入合計では12億円程度を維持している。

- ◆ 支出は、事業費のうち会議費（会場費）が新型コロナウイルスの影響によりWEB会議を行ったことにより大幅に減少したことや賀詞交歓会、総会懇親会の中止、カウンセリング協会の賛助会費の減少などにより、10億円程度の支出となっている。これにより、収支差額が増加し、当初の見込額より次期繰越金は増加している。

[収支の状況]

		2019年度	2020年度	2021年度	2022年度予算
収入	会費収入	734,597	758,373	772,328	788,076
	事業収入	474,339	451,198	444,338	412,372
	計	<b>1,208,936</b>	<b>1,209,571</b>	<b>1,216,666</b>	<b>1,200,448</b>
支出	人件費	474,967	457,694	469,636	505,946
	事務所費	72,352	72,125	72,008	89,177
	事業費	357,444	370,996	362,915	435,975
	カウンセリング協会賛助会費	90,000	81,000	71,000	61,000
	固定資産取得費	135,411	26,599	22,540	43,000
	計	<b>1,130,175</b>	<b>1,008,413</b>	<b>998,099</b>	<b>1,135,097</b>
収支差額		<b>78,762</b>	<b>201,157</b>	<b>218,567</b>	<b>65,351</b>
前年度繰越金		<b>143,730</b>	<b>222,492</b>	<b>423,649</b>	<b>642,216</b>
次年度繰越金		<b>222,492</b>	<b>423,649</b>	<b>642,216</b>	<b>707,567</b>

## (参考) クレジット業界に関わる市場の動向等

### (1) 会員の推移

会員数は増加傾向にある。2016年の割賦販売法改正に伴い、新規アクワイアラーが増加していることで、正会員は増加傾向にある一方で、準会員は年々減少傾向にある。

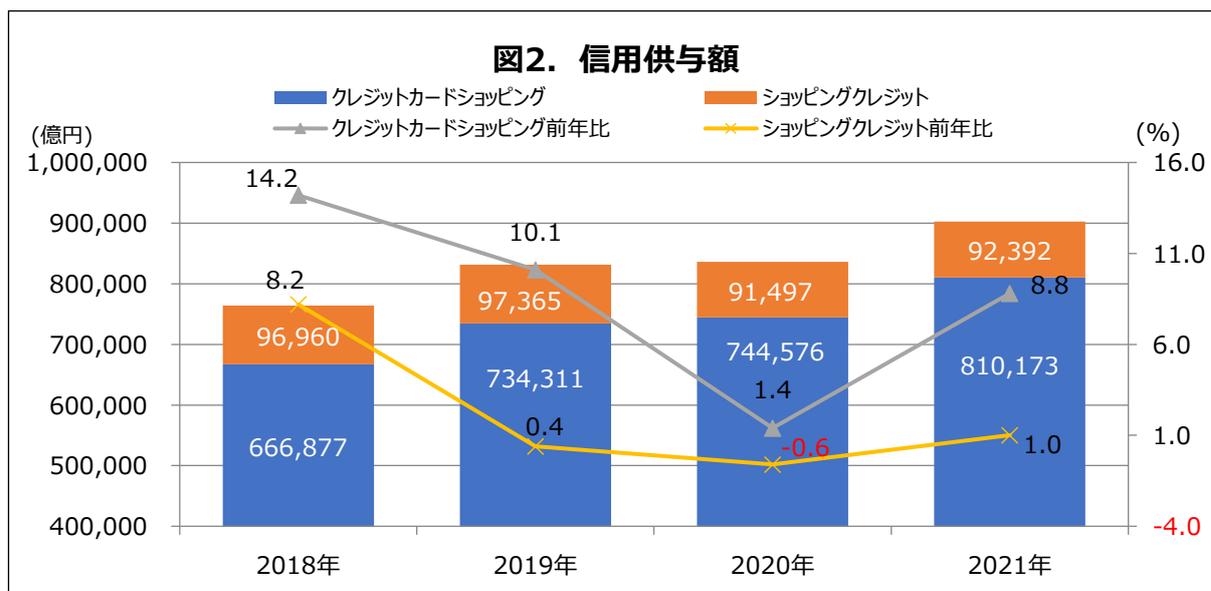
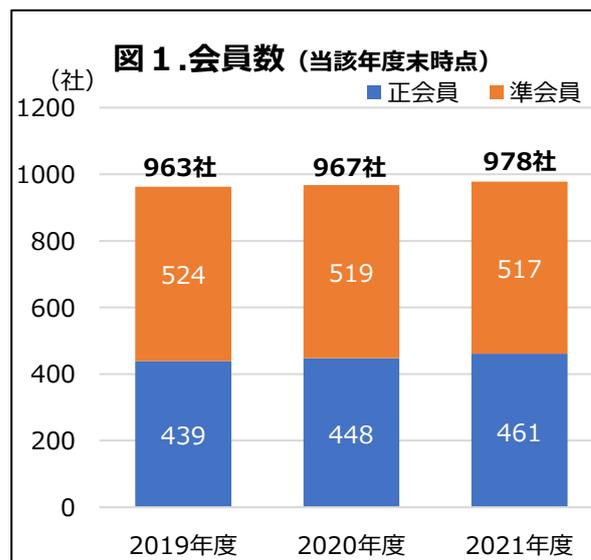
### (2) クレジット取引の市場動向等

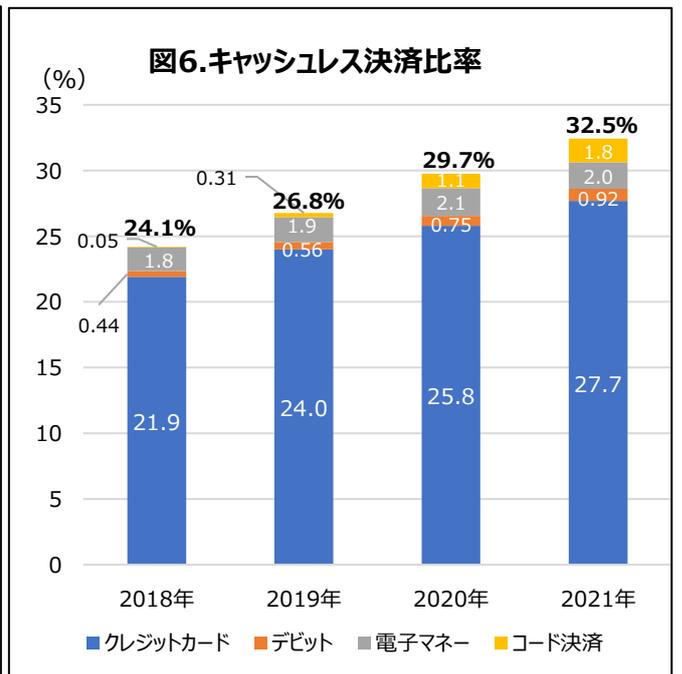
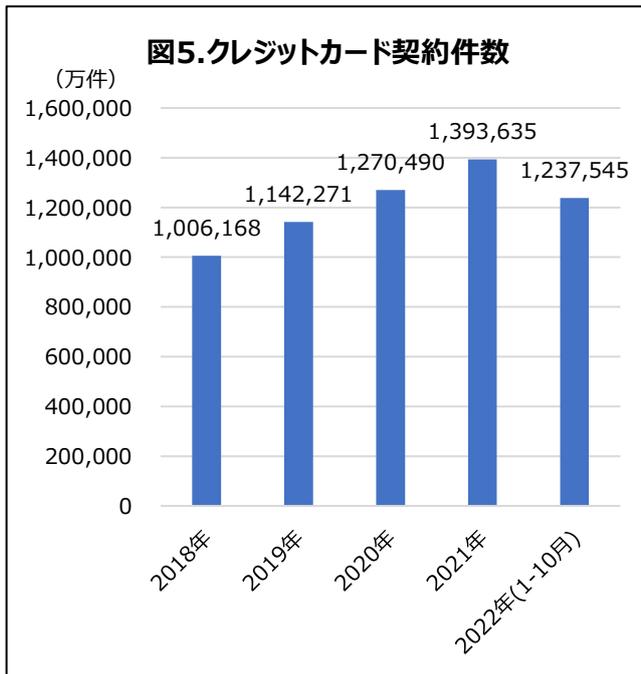
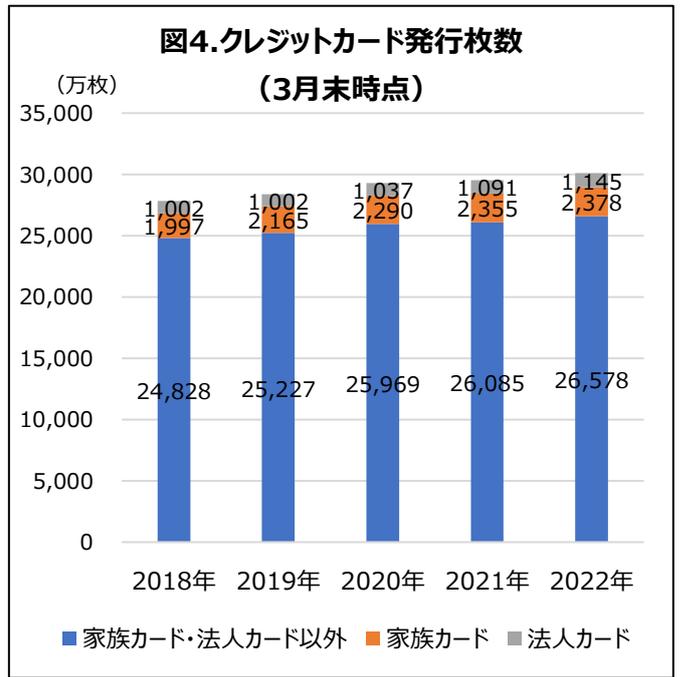
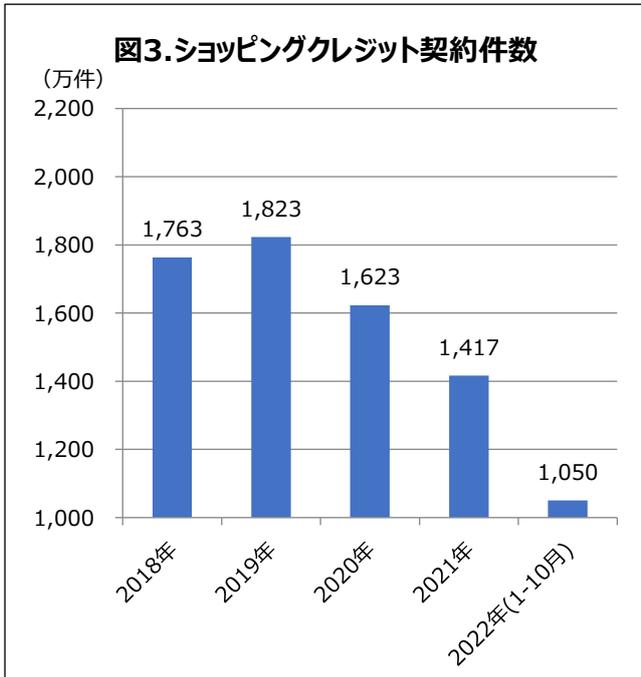
ショッピングクレジットの信用供与額（図2）は、低調に推移しており、契約件数（図3）は、引き続き減少傾向にある。

クレジットカードショッピングの信用供与額、クレジットカード発行枚数においては、増加傾向にある。

2020年にクレジットカードショッピング信用供与額の前年比の伸びが一時的に鈍化し（図2）、クレジットカード発行枚数（図4）も同様の傾向がみられたが、クレジットカード契約件数（図5）は堅調な増加傾向にある。コロナ禍による巣ごもり消費や非接触で衛生的な手段としてキャッシュレス決済が選ばれたこと等により、オンラインでの決済や少額での決済において利用される機会が増えたものと推測される。また、政府主導で行われたキャッシュレス・ポイント還元事業（2019年10月～2020年6月）や特にコード決済事業者のキャンペーンやクレジットカードがコード決済に紐づけして利用されたことなども増加した一因として考えられる。

クレジットカード決済を含むキャッシュレス決済の比率（図6）は、堅調に推移しており、2025年までに決済比率40%の目標数値が現実味を帯びてきている。

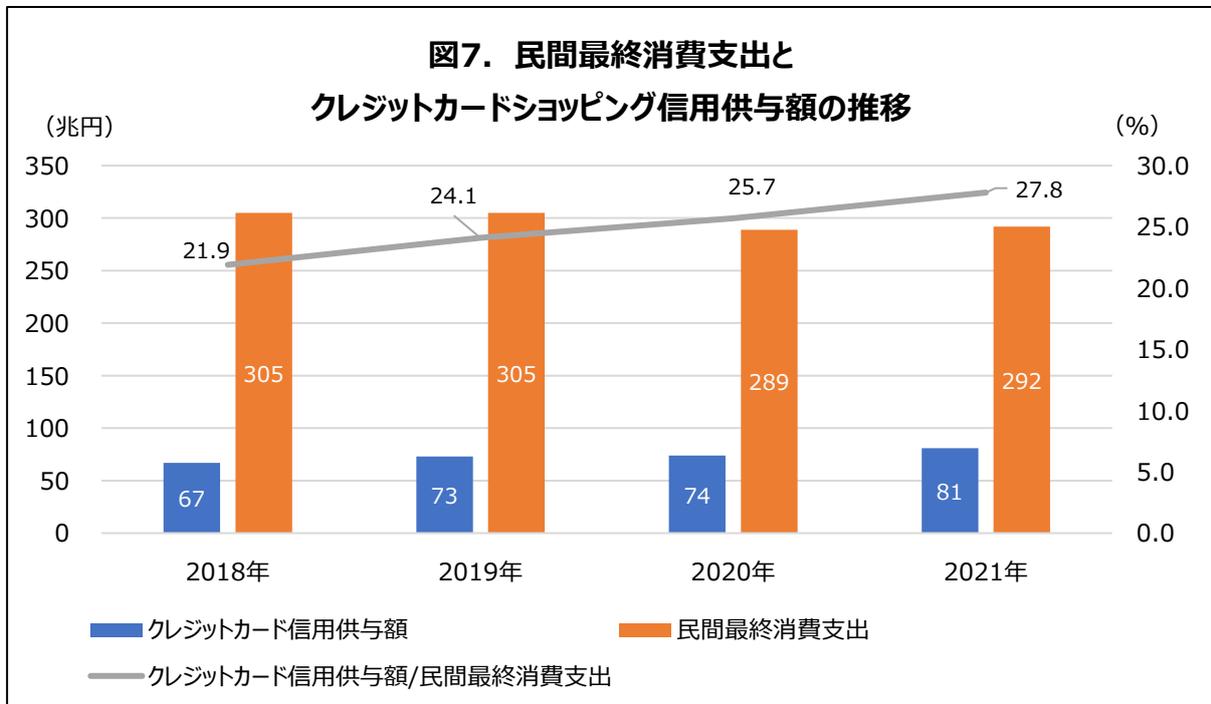




出典：図6のみ経済産業省、他は当協会

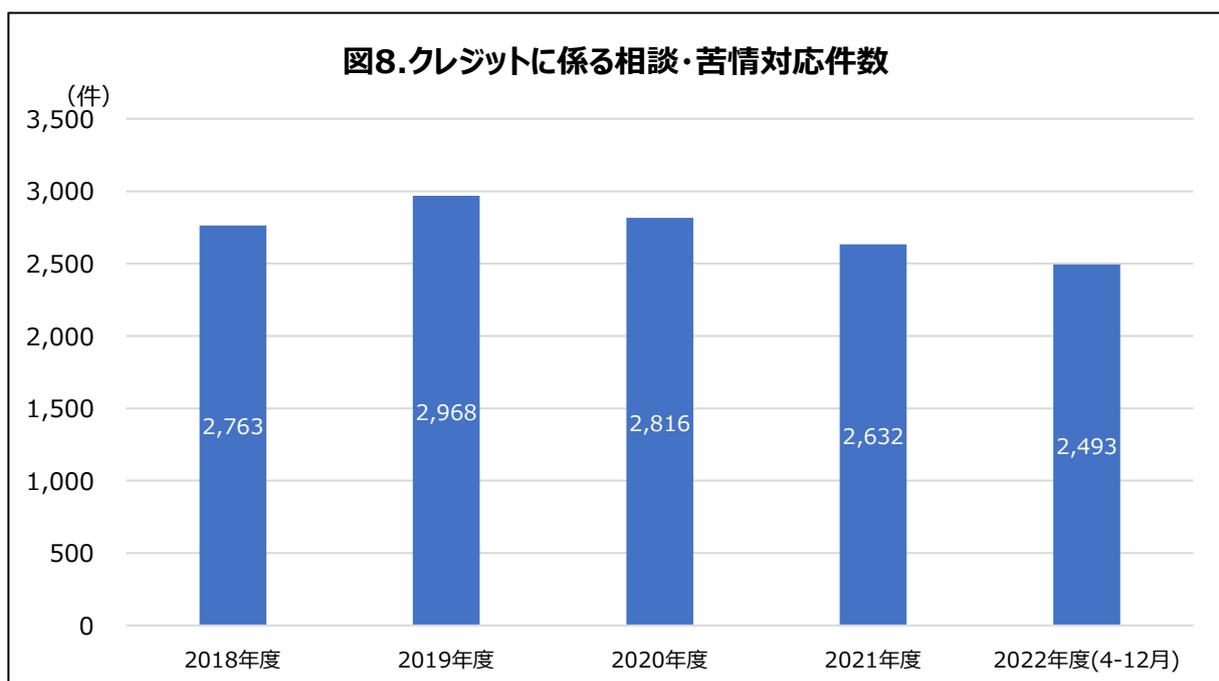
## (2) 民間最終消費支出とクレジットカードショッピング信用供与額の推移

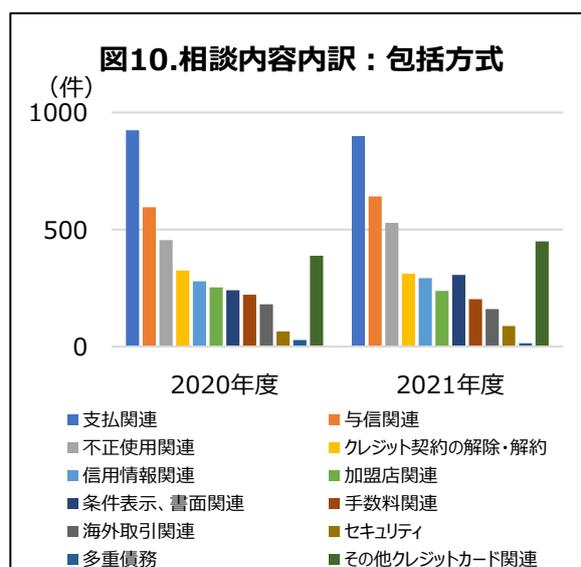
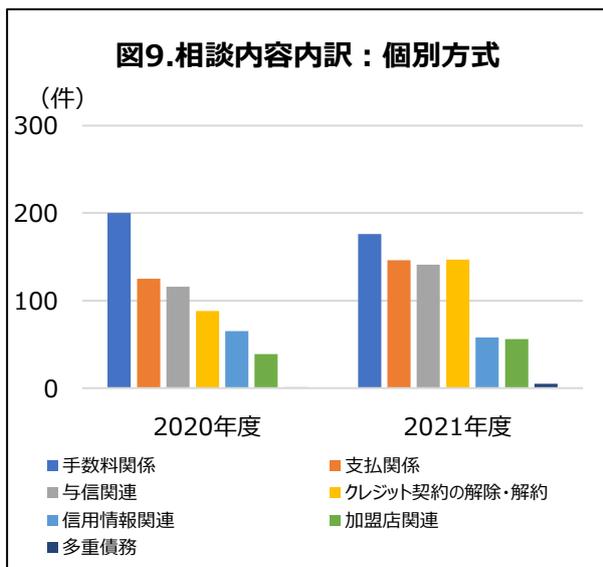
民間最終消費支出は、コロナ禍の影響もあり、2020年以降低迷している一方、クレジットカードの信用供与額は堅調に推移（図7）。



## (3) クレジットに係る相談・苦情対応

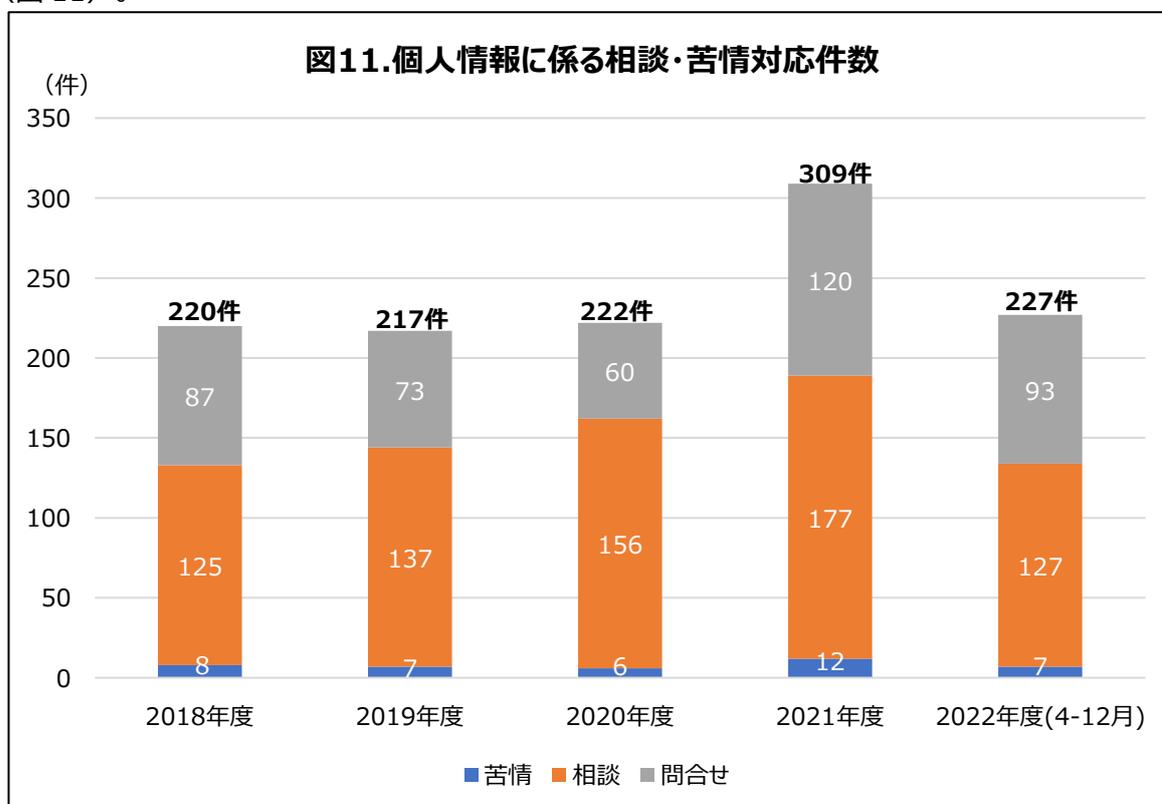
クレジットに係る相談・苦情対応件数は、2019年度に社会問題化した事案もあり増加した後、2020年度以降は減少傾向にあったが、2022年度には増加に転じている（図8）。相談の内訳については、個別方式では「手数料関係」、包括方式では「支払関係」が最も多く推移している（図9、図10）。



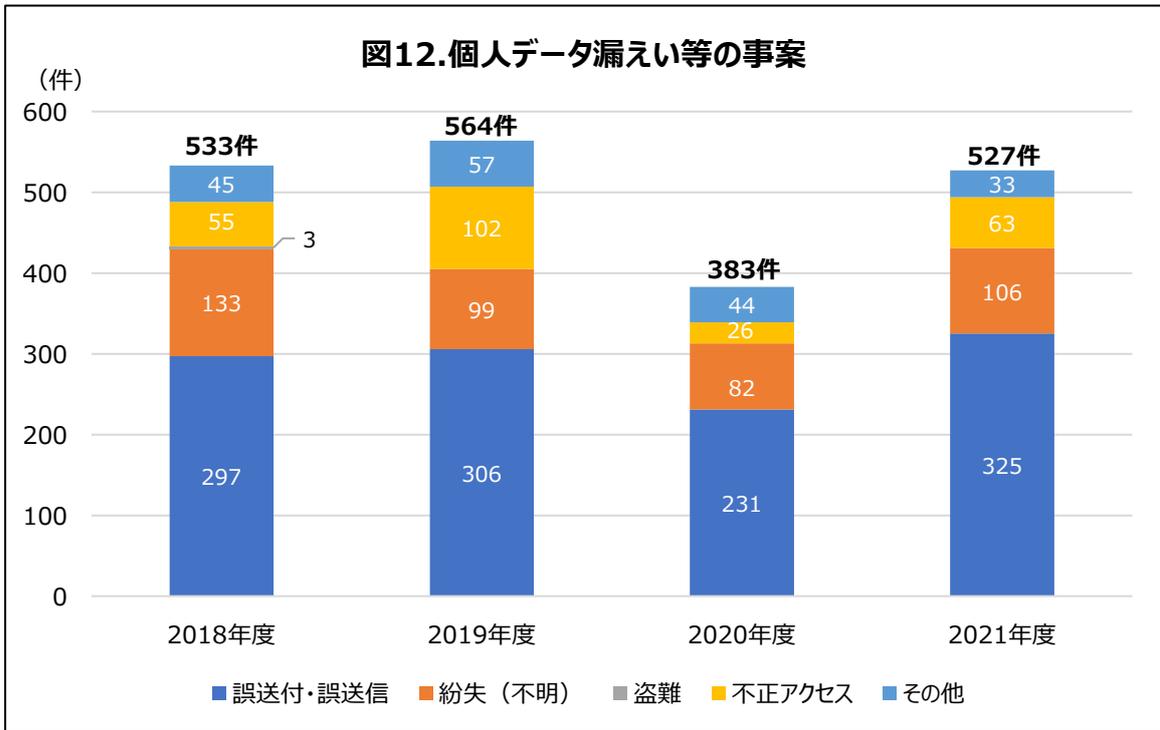


#### (4) 個人情報保護の推進

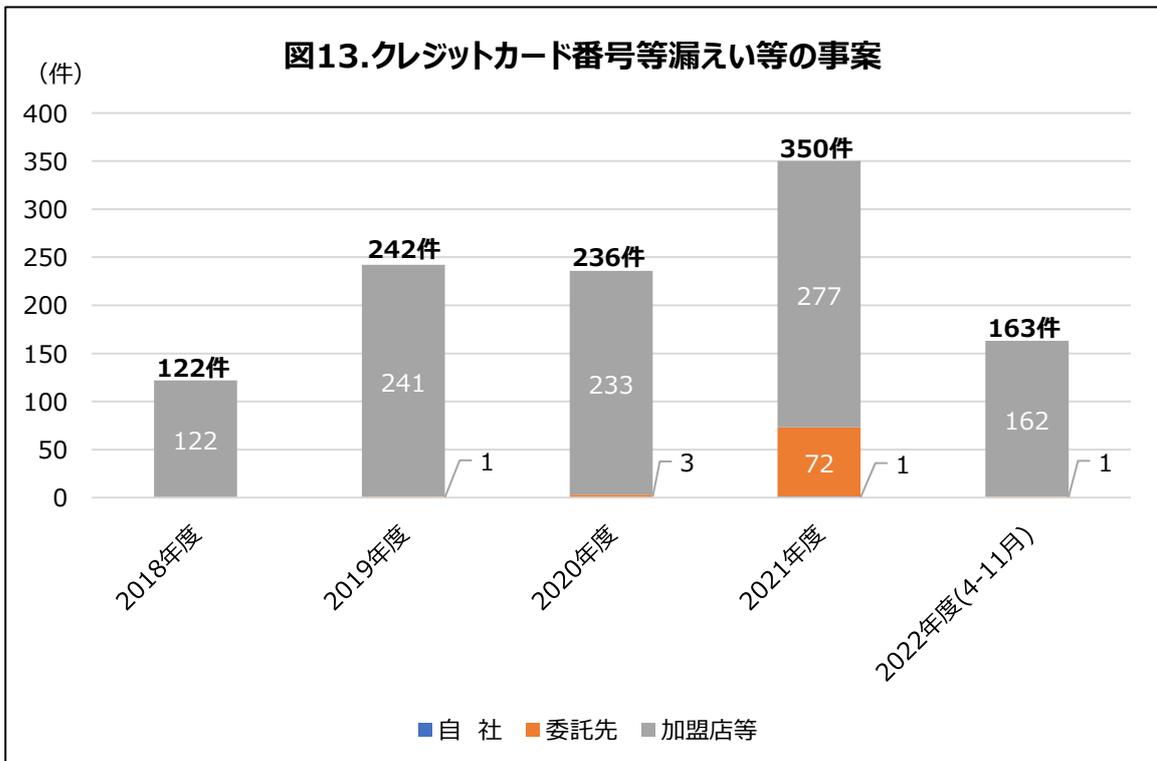
個人情報に係る相談・苦情については、2020年度までは横ばいであったが、2021年度に漏えい事案のあった会員会社の案内文中にJCAの連絡先が記載されていたこと等から「相談」「問合せ」が増加している(図11)。



個人データの漏えい事案の発生件数については、2020 年度に減少しているが、全体的に横ばいとなっている（図 12）。



クレジットカード番号等の漏えい事案については、加盟店からの漏えいが最も多く発生している傾向にある（図 13）。



## 第2章 新中期業務運営方針(2023年度-2025年度)

### 1. 今後の業界を取り巻く環境

#### 《国内外の情勢》

1. 不安定な国際情勢を受け、世界的なエネルギー等価格の高騰により各国で金利が引き上げられ、円安や国内での物価高の広がりなど、その影響は我が国にも及んでいる。また、出生率の低下と超高齢化社会（2025年問題）の到来により、労働人口の減少や消費市場の縮小が予測される。一方で、円安は輸出企業にとってはプラスの効果もあり、インバウンド需要の増加に伴う消費の拡大等も見込まれている。  
さらに、コロナ感染症への対応に伴い、働き方や生活習慣等は大きく変化した。IT技術の進歩や、DXの進展などもあり、決済分野でも新たなビジネス展開が加速してきている。

#### 《デジタル化の進展（1）》

2. 政府の『骨太の方針 2022』において「資産所得倍増プラン」が示された。この中にはクレジット等を活用した金融サービスの進展のほか、給与所得者へのデジタル支払いなど、決済分野の領域にも影響を与える政策が盛り込まれている。

#### 《デジタル化の進展（2）》

3. デジタル庁の創設により、公共分野のデジタル化が進展することで、公共分野におけるキャッシュレス決済の拡大が期待されるとともに、今後、官民連携によるデータの活用や、民民連携による新規ビジネスの創出等が期待される。

#### 《キャッシュレス社会の実現（1）》

4. 政府では、2018年の経済産業省による「キャッシュレス・ビジョン」や、2019年に閣議決定された『成長戦略フォローアップ』においてキャッシュレス決済比率を2025年までに4割程度に上昇させ、将来は8割まで上昇させることを目指すことを表明している。さらに、経済産業省の検討会では、フルキャッシュレス社会を目指すための将来像について検討が行われ報告書がとりまとめられ公表されている。

#### 《キャッシュレス社会の実現（2）》

5. 経済産業省や公正取引委員会の要請を受け、2022年に一部の国際ブランドのインターチェンジフィーが公開され、加盟店手数料の引下げ圧力が高まることが考えられる。また、経済産業省の検討会の報告書では、業界として、仕様標準化（各種手続きのペーパーレス化）の推進、決済端末機の低廉化や業務やシステム運用での協調（プロセッシング等）などの取組への期待が示されている。

#### 《セキュリティ対策の取組み（1）》

6. クレジットカードの不正利用被害額が増大している中、セキュリティ対策の更なる強化に向け、政府の審議会等による議論が行われた。割賦販売法の更なる規制強化も想定される中で、業界としても更なる対策強化が求められている。

#### 《セキュリティ対策の取組み（2）》

7. 我が国のクレジットカードに関するセキュリティ対策は、国際的な規格を基本としてクレジットカード・セキュリティガイドラインにおいて求められる対策の遵守を求めている。他方、国際的にはこれまでのクレジットカード関係事業者のみならず、他業態も含む多様なプレイヤーにより、国際的な規格を基本としつつも、オリジナリティをもったセキュリティ対策の取組みも行われており、セキュリティ対策の領域においても競争が展開されている。

#### 《クレジットの利便性向上、信頼の確保》

8. クレジットカードのIC化の進展に伴い、署名の任意化、PIN バイパスの廃止への移行に加え、NoCVM（本人確認不要取引）の範囲拡大など、決済における安全性と利便性向上の両立を図った取組みを進展させていく必要がある。  
また、クレジットカード決済のスキームに関与する様々な事業者が新たに参入してくる中で、協会としても法令遵守等に向けた更なる対応が求められる。  
特に、割賦販売法への対応に不慣れな会員に対しては、法令の理解やコンプライアンス意識の向上を図ることが重要である。

#### 《消費者への普及啓発》

9. キャッシュレス化の進展に伴い、様々な決済手段が登場するなか、一定数の消費者は、その仕組みと使い方を必ずしも十分理解しないまま、その利得性や利便性から利用をしている。クレジットに関しては、消費者がその仕組みや留意点を理解したうえで有効に活用できるよう継続して周知・啓発を行う。  
また、社会に出る前に必要な知識を得られるよう学校等を中心にクレジット教育を引き続き推進する。

#### 《個人の権利利益保護》

10. 個人情報保護に対する国民の意識が高まっている中で、クレジット業界としても保有する個人情報を保護するため、様々な対策を講じてきている。  
一方で、決済等に伴う各種情報を利活用することにより新たなビジネス機会の創出等も考えられている。そのため今後はさらに個人情報の保護と利活用のバランスを踏まえた適切な管理等が益々重要となる。

《業界をめぐる新たな動き》

11. キャッシュレス市場の拡大に伴い、事業者間の競争は激しさを増しており、グループ内のシナジーを高めるための事業再編やエコシステム等に決済手段を繰り込むエンベデッドファイナンスなど、様々な動きが活発化している。

一方で、CBDC の実証など通貨のデジタル化に向けた動きも出てきており、我が国の決済システムの中で、将来クレジットがどのような役割を果たしていくことになるのかといった点についても見極めていく必要が出て来ている。

## 2. 新中期業務運営方針（2023年度-2025年度）

### 《我々が目指すこと》

協会は、クレジット業界が健全かつ持続的な発展を遂げるため、また、キャッシュレス化がさらに進展する社会において、クレジット取引の安全性や利便性が国民に正しく理解されることにより、クレジットがキャッシュレスにおける中心的な決済手段で在り続けるため、会員企業や消費者をはじめ社会に対して貢献できる組織であることを目指す。

当協会が中期業務運営方針の策定を開始してから、今回の中期業務運営方針（2023年度-2025年度）で4期目となる。

本方針の対象期間（2023年-2025年）となる3年間は、第2章の1. “今後の業界を取り巻く環境”で触れているように、国際情勢の影響を受けて円安や原油高騰が続き、国内物価の上昇等もあり、国内景気は不安定な状況が続くと想定される。しかしながら、“2025年までにキャッシュレス決済比率4割”を目指す政府の活動が後押しすることや、IT化の進展により決済手段の多様化や決済分野が拡大していくこと、with コロナが社会に浸透していく中で少額決済分野での利用など、クレジット取引のプラス要因も多くあり、多様な競争が行われるなかで市場は順調に拡大していくものと考えらる。

一方、クレジットの信用供与額の拡大とともに、不正利用額も拡大していくおそれが懸念されることから、それを踏まえた官民あげてのセキュリティ対策の更なる強化が必要と考えられる。また、成年年齢引下げによる若年者のクレジット利用、加えて超高齢化社会を迎える中での高齢者層に対するクレジット利用の周知啓発も益々重要となることが想定される。

これらを踏まえ、我々クレジット業界がさらに発展していくためには、個々の取組において、国民・社会からの更なる信頼性が求められ、そして安全・安心に利用できる環境を構築していくことが必要不可欠である。また、消費者に対しクレジット利用に関する正しい理解の促進に引き続き会員企業と連携しながら、これまで以上に力を入れていくことが必要である。

本方針においては、このような社会環境・経済動向の変化を想定しながら、上記で触れた“国民・社会からの信頼の確保”、“安全・安心な利用環境の整備”、“クレジット利用に対する理解促進”といった3つの視点を重視し、今後推進すべき業務の方針をとりまとめるとともに、各取組においてより効果的・効率的な運営を図っていく。

クレジット業界を支える行政から付託された認定団体（認定割賦販売協会及び認定個人情報保護推進団体）及び業界団体としての役割を着実に遂行することにより、我々の志である“頼れる協会・誇れる協会”となるべく組織一丸となって尽力していく。

## 1. クレジット取引に係る国民・社会からの信頼の確保

■ 割賦販売法（法に基づく自主ルールを含む）及び個人情報保護法をはじめとした法令遵守の徹底を図る取組を推進し、国民をはじめ社会からの更なる信頼を得る。

### (1) 割賦販売法・自主ルールの改正に対応した円滑かつ着実な取組の実施

不正利用被害の拡大が続く中、セキュリティ対策の更なる強化に向けた政府の検討が進んでいる。今後、割賦販売法の改正等が行われる際には、必要に応じ業界意見のとりまとめを行うなど、行政との懸け橋を担うとともに、認定割賦販売協会として、自主ルールの改正等の対応をしていく。また、会員の適切な法令等遵守に資する取組を行う。

### (2) 個人情報保護法の改正（3年ごとの見直し）に対応した円滑かつ着実な取組の実施

個人情報保護法の3年ごとの見直しが、2025年に予定されていることから、クレジット実務における個人データの保護や開示対応等の実態調査を踏まえ、必要に応じ業界意見のとりまとめを行う。また、行政との懸け橋を担うとともに、認定個人情報保護団体として、個人情報保護指針等の改正等に対応していくとともに、会員の適切な法令等遵守に資する取組み、情報提供等を行う。

### (3) 法令等遵守に向けた積極的な周知・啓発等

#### ① 自主ルールに基づく効果的な実地調査の実施、書面調査の充実

割賦販売法登録事業者（会員）の増加を踏まえ、実地調査について調査方法の効率化等による調査体制の強化を図ることで、調査未実施会員や前回調査から期間の空いている会員など調査の滞留の解消を図る。

調査実施にあたっては、消費者被害の発生しやすい取引や課題の多い業務に関し、特に丁寧な調査を行う。さらに、調査で確認された不適切な業務処理の確実な是正のために通知文書に加え訪問等による説明などフォロー体制の更なる強化を図り、法令遵守の徹底に向けた積極的対応を行う。また、書面調査内容を適宜見直し、実地調査とより連動させたものとなるよう充実を図る。

#### ② 割賦販売法・自主ルール研修等の充実

割賦販売法・自主ルール研修を開始してから10年以上が経過し、各社の社内体制の整備状況も異なってきた。特に既存会員と新規入会会員とでは、法令等への理解度等も異なることから、これらの状況を踏まえた必要な見直し等を行うことで、より効果的な研修としていく。さらに、内容についても、法令等の基礎的な事項に加え業務改善命令及び実地調査における指摘状況等を踏まえた、事例等に裏付けられたより実践的な研修を実施していく。

また、認定個人情報保護団体として、個人情報に係る近年の動向等を踏まえた研修としていくために、必要な見直し等を行い、より効果的な研修としていく。

### 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

近年、割賦販売法の改正により、クレジットカード番号等取扱契約締結事業者等の新規入会が増加していることを踏まえ、関係部署間の連携を図りつつ、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資する取組を実施する。

## (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

加盟店情報交換制度（JDM）をはじめ、会員の業務支援として運用している制度である苦情情報連携制度（IARS）及び反社会的勢力排除のための共同データベース（CSRS）における適切かつ安定的な運用を行うとともに、法改正等への対応や利便性の向上など、適宜必要な見直しを行う。

### ② 漏えい事案に係る情報連携

- 1) 割賦販売法・自主ルールに基づく、クレジットカード番号等の漏えい事案における適切かつ迅速な情報収集、行政報告を行う。また、大規模漏えい事案等の発生の際は、消費者等の不安払拭を図るための必要な対応を講じる。
- 2) 個人情報保護指針に基づく、個人情報の漏えい事案における適切かつ迅速な情報収集、行政報告を行う。

## (5) 関係法令等の改正に係る効果的な対応

消費者契約法の改正など、今後改正が予想される関連法令の改正に対し、業界にとって効果的な対応を図る。また、2024年3月までに「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」に係る体制整備が求められていること、デジタル庁の創設による公共分野のデジタル化、給与所得者へのデジタル払いなど、今後進展していく決済の領域を超えた政策検討等の動向も踏まえ、業界に関連する情報収集を継続して行っていくとともに、必要に応じた対応を図る。

## 2. 安全・安心なクレジット利用環境の整備

- 国民のクレジット利用の更なる拡大に向けたセキュリティ対策をはじめとした安全・安心なインフラ環境整備の充実を図る。

業界団体としてのセキュリティ対策推進活動のほか、クレジット取引セキュリティ対策協議会事務局として、以下の事項に取り組む。

### (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

EC サイトにおけるシステムの脆弱性を狙った漏えい事案の増加等を踏まえた EC 加盟店に対するセキュリティ対策の強化に向けた取組を行う。また、PCIDSS v4.0 準拠に向けた積極的な取組を行う。

割賦販売法の改正等により対象事業者の範囲拡大が行われた場合には、法令の周知等の対応を行う。

#### ② クレジットカードの不正利用防止に向けた取組

非対面取引においては、EMV3-D セキュアの普及促進など高度な本人認証を中心とした効果的な対策を計画的に推進するとともに、対面取引においては、IC 取引の徹底に向け、下記(2)を含む各種対応を図る。

#### 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

関係省庁・団体と連携しつつ、フィッシング被害防止対応を図るとともに、ID/パスワードの使いまわし防止など、消費者に対するセキュリティ対策の周知・啓発を行う。

また、取締当局等との連携強化を図り、犯罪防止に向けた取組を行う。特に非対面取引における不正利用防止に向け、サイバー犯罪に対応する部局との連携強化に取り組む。

### (2) 「署名の任意化」「PIN バイパス廃止」に向けた対応

対面取引においては、IC カードの普及に伴い 2025 年 3 月までに「署名の任意化」「PIN バイパス廃止」への移行の完了を予定していることから、利用者及び加盟店に対する周知・啓発等、円滑な移行に資する取組を行う。

### (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等

クレジット取引セキュリティ対策協議会における各種不正防止対策の充実に向けた検討結果を受け、最新のセキュリティ対策を反映すべく、原則として毎年度「クレジットカード・セキュリティガイドライン」の見直しを行う。

#### (4)重要インフラ防護への対応

内閣サイバーセキュリティセンター等の関係省庁等と連携し、国の重要インフラ防護に取り組むとともに、クレジット CEPTOAR 運営事務局として、情報セキュリティガイドラインに基づく対応が適切に図れるよう、適宜訓練等の実施を行うなど、適切な対応を図る。さらに、セプターカウンシルの構成員として横断的な情報共有などを実施する。

#### (5)セキュリティ対策の強化に向けた体制構築と連携強化

経済産業省において、2022 年度に開催された「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」において、不正利用防止に向けた更なるセキュリティ対策強化の必要性が示された。今後、セキュリティ対策の強化に向けて、情報漏えい・不正利用に係る原因分析・問題点や課題等の把握を行う仕組みや、諸外国におけるセキュリティ関連に係る対策等の情報収集などが必要になっていくことから、協会における体制整備を図り、業界等との連携強化を図っていく。

### 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

■ 消費者の健全なクレジット利用と利益保護に向け、各種の実態把握を踏まえた積極的な啓発、会員企業の人材育成や業務支援等に資する対応を図る。

#### (1)実態把握に資する調査の充実と情報発信

##### ① 日本のクレジット統計調査の実施と情報発信等

クレジット業界の実態把握のために、引き続きクレジットカード、ショッピングクレジットにおける年次及び月次統計調査等の円滑な実施・公表を行っていく。また、クレジットカード不正利用被害調査の実施など目的に応じた調査についても引き続き実施・公表していく。さらに、必要に応じ、新たな統計調査の実施や既存の調査の見直し等を行う。

##### ② 広報・啓発活動に資する実態把握の充実

従来手法に固執することなく、効果的・効率的に広報・啓発活動を展開するために必要な消費者のクレジット利用の実態・意識等について、引き続き調査を行っていく。また、広報・啓発活動における会員ニーズ等を把握するための調査を行い、広報活動の充実を図る。

#### (2)クレジットの利用に対する消費者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

2022 年度より高校の学習指導要領に金融経済教育が新たに盛り込まれたことで、従前から取り組んできたクレジットに関する基礎知識や判断力の醸成という枠組みのみならず、主体的・対話的で深い学びの視点から「どのように学ぶか」を重視し、生活に必要な力を育む授業に応えるべく支援内容の多面的拡充を図る。併せて、支援する学校数の拡大を図るにあたり、関係団体や教育関係機関等との連携強化及び体制整備を図る。

**② クレジットカードセキュリティ対策に係る広報・啓発（再掲）**

フィッシング被害防止対策をはじめ、ID/パスワードの使いまわし防止など、消費者に向けたセキュリティ対策の周知・啓発に取り組む。

**③ 「署名の任意化」「PIN バイパス廃止」に向けた対応（再掲）**

対面取引における IC カードの普及に伴い、「署名の任意化」「PIN バイパス廃止」への移行の完了に向け、利用者及び加盟店に対する周知・啓発等、円滑な移行に資する取り組みを行う。

**④ 時機を捉えた広報・啓発**

上記の他、各種実態調査の結果等を踏まえ、周知等すべきターゲットに応じた効果的・効率的な広報・啓発活動を行っていく。また、広報活動では効果測定を前提とした施策を行うとともに、より有効な手法を探っていく。

**(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**

クレジットの利用や個人情報に関する消費者等からの相談等に対し、丁寧かつ適切な対応を図るとともに、求められる必要な情報提供等を行うために各種研修会等を活用する。

なお、消費者等から寄せられた相談等は分類・分析のうえ「消費者相談報告書」にてとりまとめ、会員企業等へ情報提供を行っていく。

また、マニュアル類の継続的な更新、消費者等対応時のシステムを含めた対応体制の整備等を行うとともに、2022 年度に策定した「カスタマーハラスメント対応」を徹底する。

**(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**

会員が必要とする知識や情報が得られるようテーマ選定を行うとともに、オンデマンド配信など場所や時間にとらわれず視聴できるようにするなどにより、各種研究部会を実施する。加えて会員間の情報交流や相互研讃の場としての充実を図るため、会員ニーズに合わせた部会の実施方法の見直し等を行っていく。

**(5) 会員企業の人材育成等の支援**

会員企業の人材育成を支援するため、引き続き、各種資格・検定制度を実施していく。また、2021 年度から資格検定制度の試験については CBT 方式で実施しているところ、会員がより参加しやすい開催方法の選定、今後の更なる円滑な実施に向けた受講者管理体制の整備等、必要に応じ制度の見直しを行う。また、各種制度の効果的な運営に必要な見直し等も行っていく。

## (6) クレジット関連の調査研究

クレジット研究所において、クレジットビジネスの健全な発展に資することを目的に、法令等様々な観点から有識者による研究を行い、その成果を CCR で公表していく。

また、今後クレジットやキャッシュレスに関連する研究を担う若手研究者の発掘等について長期的な視点で取組む。

## 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) 組織体制の充実強化

業界団体及び認定団体として、常に期待と信頼を得られるよう、より効果的・効率的な組織体制を図るための不断の見直しを行っていくことで、体制の充実強化を図る。

### (2) 人材の確保と育成

協会事業の適確な遂行に必要な人材を確保するため、適宜採用を行うとともに、会員等からの出向や人事交流、業務委託など様々な方法を活用していく。

また、認定割賦販売協会の職員として必要な人材育成を継続して行う。具体的には、①多様な業務を通じた知見や経験の習得（法令・自主ルールに基づく会員への適切な助言等が行える人材の育成など）、調整力の向上、②各種研修の実施、自己学習等の機会の提供等を図るほか、③外部との人事交流等により異なる環境での新たな業務を通じた、キャリア形成の支援と人的ネットワークの構築の機会の提供に取り組む。

### (3) 職場環境の整備

経費削減と業務効率化、会員サービスの向上、さらに働きやすい環境の整備の観点から業務の IT 化を含め協会の DX を推進する。また、時勢に合わせた業務見直し（改善）を行い、職員等の更なるパフォーマンスの向上に向けた職場環境の整備を行う。

### 3. 次期3カ年の収支見込

■ 2025年度末において年間支出額の半年分程度の次年度繰越金（6億円弱）が確保できるよう、業務効率化と経費縮減に取り組む。

#### (1) 収入

- ① 会費収入は、毎年度新規入会会員数社程度見込むが、合併等による退会などを考慮し会費は現状維持を見込む。
- ② 事業収入のうちJDM運営費は、2023年度末でシステム構築に伴う負担金が終了するため、2024年度から減少を見込む。

#### (2) 支出

- ① 人件費は、（定年退職者による減少もあるが）処遇改善を図るとともに継続的に新規採用を行っていくことによる増加を見込む。
- ② 事業費は、セキュリティ対策の強化とそれを含む会員・消費者向け情報発信の強化や、協会内のDX対応に伴う費用の増加分を見込む。

#### 《2025年度までの収支見込》

		(千円)				
		2021年度	2022年度予算	2023年度	2024年度	2025年度
収入	会費収入	772,328	788,076	784,000	784,000	784,000
	事業収入	444,338	412,372	414,000	343,000	343,000
	<b>計</b>	<b>1,216,666</b>	<b>1,200,448</b>	<b>1,198,000</b>	<b>1,127,000</b>	<b>1,127,000</b>
支出	人件費	469,636	505,946	532,000	534,000	539,000
	事務所費	72,008	89,177	89,000	89,000	89,000
	事業費	433,915	496,975	527,000	530,000	533,000
	固定資産取得費	22,540	43,000	46,000	27,000	27,000
	<b>計</b>	<b>998,099</b>	<b>1,135,097</b>	<b>1,194,000</b>	<b>1,180,000</b>	<b>1,188,000</b>
<b>収支差額</b>		<b>218,567</b>	<b>65,351</b>	<b>4,000</b>	<b>△ 53,000</b>	<b>△ 61,000</b>
<b>前年度繰越金</b>		<b>423,649</b>	<b>642,216</b>	<b>707,567</b>	<b>711,567</b>	<b>658,567</b>
<b>次年度繰越金</b>		<b>642,216</b>	<b>707,567</b>	<b>711,567</b>	<b>658,567</b>	<b>597,567</b>

※会費収入は、正会員会費、準会員会費、特別会費

※人件費は、給与（給与・賞与・残業代）福利厚生、退職金積立、退職金

※事務所費は、事務所借室料、光熱費

★なお、今後の情勢変化等があった場合は、本方針について改めて見直しを行うこととする。

**頼れる協会・誇れる協会  
(協会職員の行動指針)**

頼れる協会、誇れる協会となるために、職員等は以下の心構えを持って行動する。

- 一. クレジット産業の健全な発展を第一義とし、誇りとやりがいを持って、期待と信頼を得るよう行動する。
- 一. 一人ひとりが研鑽を積み、互いに協力しあうことを基とし、それを大きな推進力に変え、新たな未来を切り開くよう行動する。
- 一. 我々の行動が、広く国民の安全・安心、生活の向上に貢献するという信念を持って行動する。