

資料1

日本クレジット協会の自主規制について

令和3年2月3日



目次

- I. 日本クレジット協会の概要
 - ①日本クレジット協会の沿革
 - ②日本クレジット協会の目的
 - ③日本クレジット協会の事業
 - ④日本クレジット協会の構成員
- II. 協会の自主的取組みの全体像
 - ①自主的取組みの考え方
 - ②自主的取組みの方向性
 - ③主な自主的取組み
- III. 協会の主な自主規制規則について
 - ①会員向けルール（自主ルール）の目的、内容
 - ②調査・処分・苦情処理ルールの目的、内容
 - ③会員向けルール（自主ルール）と法令との関係
- IV. 協会の自主規制規則の制定等について
 - ①自主規制規則に関連する会議
 - ②自主規制規則の制定等のプロセス
- V. 法令・自主ルールの徹底について
 - ①遵守状況調査の概要
 - ②処分について
 - ③遵守状況調査、処分の実績
 - ④割賦販売法・自主ルール研修
- VI. 消費者相談対応について
 - ①消費者相談室の概要
 - ②相談受付件数の推移
 - ③消費者向け啓発活動

I 日本クレジット協会の概要

I – ① 日本クレジット協会の沿革

| | |
|----------|--|
| ～平成20年 | 社団法人全国信販協会設立(昭和33年) 社団法人日本クレジット産業協会設立(昭和42年) クレジット個人情報保護推進協議会設立(平成17年) |
| 平成21年4月 | 社団法人全国信販協会、社団法人日本クレジット産業協会、 クレジット個人情報保護推進協議会が統合して社団法人日本クレジット協会が発足 |
| 平成21年7月 | 個人情報の保護に関する法律に基づく「認定個人情報保護団体」の認定 |
| 平成21年12月 | 認定割賦販売協会を定めた改正割賦販売法が施行 |
| 平成21年12月 | 割賦販売法に基づく「認定割賦販売協会」の認定を受ける。 |
| 平成25年4月 | 公益法人改革により、一般社団法人日本クレジット協会に移行 |

I – ② 日本クレジット協会の目的

定款第3条(目的)

クレジット取引を公正にし、クレジット取引に携わる関係事業者の業務の適正な運営を確保し、もって消費者の利益保護とその消費生活の向上を実現し、クレジット産業の健全な発展に資することを目的とする。

I 日本クレジット協会の概要

I-③ 日本クレジット協会の事業

割賦販売法第35条の18第2項に規定する認定協会の業務

1. 割賦販売等に係る取引の公正の確保及びクレジットカード番号等の適切な管理等を図るために必要な規則の制定
2. 会員のこの法律の規定若しくはこの法律に基づく命令若しくはこれらに基づく処分又は前号の規則の遵守の状況の調査
3. 会員にこの法律の規定若しくはこの法律に基づく命令又は第一号の規則を遵守させるための会員に対する指導又は勧告その他の業務
4. 利用者等の利益を保護するために必要な情報の収集、整理及び提供
5. 会員の行う業務に関する利用者等からの苦情の処理
6. 利用者等に対する広報その他認定割賦販売協会の目的を達成するため必要な業務
7. 前各号に掲げるもののほか、クレジットカード番号等の適切な管理等に資する業務

I 日本クレジット協会の概要

I-④ 日本クレジット協会の構成員（令和3年1月現在）

| | | |
|--------|---------------------------------------|------|
| 第1種正会員 | 割賦販売法第35条の18第1項に定める割賦販売業者等 | 440社 |
| 第2種正会員 | クレジット取引に密接に関連する事業を営む事業者及びそれらを構成員とする団体 | 10社 |
| 準会員 | 本会の目的に賛同し、その事業に協力しようとする者 | 520社 |

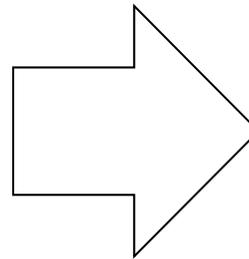
- 第1種正会員をもって民法上の社員とする。
- 割賦販売法第35条の18第1項に定める事業者
割賦販売業者、ローン提携販売業者
包括信用購入あっせん業者、個別信用購入あっせん業者、クレジットカード等購入あっせん業者
クレジットカード番号等取扱業者（一部を除く。）、クレジットカード番号等取扱契約締結事業者
- 登録制度のある事業者の組織率（登録業者数は10月末現在、会員数は11月末現在）
包括信用購入あっせん業者 ————— 登録253社／会員258社（5社は登録申請中）
個別信用購入あっせん業者 ————— 登録145社／会員149社（4社は登録申請中）
クレジットカード番号等取扱契約締結事業者 — 登録251社／会員250社（1社は廃業予定で退会）

Ⅱ. 協会の自主的取組みの全体像

Ⅱ-① 自主的取組みの考え方

クレジットシステムが国民生活における利便性、安全性の高い決済手段として深く浸透しており、その機能を阻害しないようにすること及び多当事者間の契約（個別あっせんでは三者間契約、カード取引では三者～四者間契約）という取引特性に即したものとすること等に留意する。

- 販売信用は膨大な数の加盟店を介して取引が行われる点で、消費者金融と大きく異なる。
- 悪質加盟店に対しては徹底した審査・調査、健全な加盟店には負担の軽減など、メリハリの効いた対応が必要。
- 加盟店店頭での煩雑な申込手続き等は、消費者利便に反する。



- 安心・安全なクレジットシステムの構築は、クレジット会社の意識の向上と、加盟店の協力が不可欠
- 消費者利便を損なうような対応は避けるべき

Ⅱ. 協会の自主的取組みの全体像

Ⅱ-② 自主的取組みの方向性

消費者被害の発生及びその拡大を最大限防止し、健全なクレジット取引の発展を図るため、関係者の連携のもと、業界等の自主的取組みと法令に基づく行為規制、行政措置及び罰則並びに民事ルール等のベストミックスの実現を目指す。

自主的取組みに当たっては以下の通り整理する。

- 法令で詳細かつ具体的に規定されている事項について、より詳細な基準、ルールが必要なもの
- 法令では事項は規定されているものの、詳細事項についてはある程度の裁量が認められているもの
- 法令では規定されていない（あるいは項目のみ規定）事項であって協会として対応すべきもの

取組みのわかりやすさ
→ 会員意識の向上

実効性の確保

行政との連携強化

【注意】包括・個別信用購入あっせんに係る自主規制規則では、その運用にあたって「法令と基本規則の相互補完により法及び基本規則の目的が的確に実現できるよう解釈、運用しなければならない」と規定している。

Ⅱ. 協会の自主的取組みの全体像

Ⅱ-③ 主な自主的取組み

会員向け自主ルール作成

- 個別信用購入あっせんに係る自主規制規則
- 包括信用購入あっせん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
- 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
- 割賦販売に係る自主規制規則

自主ルールの研修

- 資格研修等に関する規則

自主ルール遵守の促進

- 調査に関する規則
- 処分に関する規則

トラブルの解決など

- 苦情等の処理に関する規則

加盟店情報交換制度

- 加盟店情報交換制度運営規則

その他、消費者の認知度向上のための啓発。

Ⅲ. 協会の主な自主規制規則について

Ⅲ-① 会員向けルール（自主ルール）の目的、内容

| 包括信用購入あっせんに係る自主規制規則 | |
|--|---|
| 【目的】 | 包括信用購入あっせんに係る取引の公正を確保し、包括信用購入あっせんの健全な発展を図るとともに、利用者等の利益を保護すること |
| 【主な内容】 | <ul style="list-style-type: none">・体制整備に関する事項・行為規制（情報提供、過剰与信防止など）の具体的な方法など・適切な業務運営に係る事項（業務委託、個人情報の取扱い、取立て行為、苦情処理、信用情報など） |
| 個別信用購入あっせんに係る自主規制規則 | |
| 【目的】 | 個別信用購入あっせんに係る取引の公正を確保し、個別信用購入あっせんの健全な発展を図るとともに、購入者等の利益を保護すること |
| 【主な内容】 | <ul style="list-style-type: none">・体制整備に関する事項・行為規制（情報提供、加盟店調査、過剰与信防止など）の具体的な方法など・適切な業務運営に係る事項（業務委託、個人情報の取扱い、取り立て行為、苦情処理、信用情報など） |
| 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 | |
| 【目的】 | クレジットカード取引の安全性を確保し、もって利用者等の利益を保護すること |
| 【主な内容】 | <ul style="list-style-type: none">・カード番号等の適切な管理のための対策基準 |
| 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 | |
| 【目的】 | クレジットカード取引の安全性を確保し、もって利用者等の利益を保護すること |
| 【主な内容】 | <ul style="list-style-type: none">・体制整備に関する事項・行為規制（加盟店調査など）の具体的な方法など・適切な業務運営に係る事項（業務委託、個人情報の取扱い、苦情処理など） |

Ⅲ. 協会の主な自主規制規則について

Ⅲ-② 調査・処分・苦情処理ルール of 目的、内容

調査に関する規則

【目的】 割賦販売法第35条の18第2項第2号に定める法令等の遵守状況調査の実施方法について定めること

- 【主な内容】
- ・ 調査対象の会員の範囲
 - ・ 調査の種類
 - ・ 各調査の実施方法
 - ・ 調査担当者の任命と義務

処分に関する規則

【目的】 割賦販売法第35条の18第2項第3号に定める指導、勧告を科すに当たっての手續その他必要な事項を定めること

- 【主な内容】
- ・ 処分の種類、処分の対象となる行為
 - ・ 処分の審査手続き、処分決定機関
 - ・ 処分の内容、処分の目安

苦情等の処理に関する規則

【目的】 協会が利用者等からの苦情等の申し出に対し、迅速かつ公平で透明性の高い対応を図ることにより、利用者等の利益保護と適正なクレジット取引の実現を図ること

- 【主な内容】
- ・ 利用者等の申し出の対応範囲
 - ・ 協会の責務、担当者の任命、苦情処理手順
 - ・ 会員への調査・処理依頼、及び会員からの報告

Ⅲ. 協会の主な自主規制規則について

Ⅲ-③ 会員向けルール（自主ルール）と法令との関係

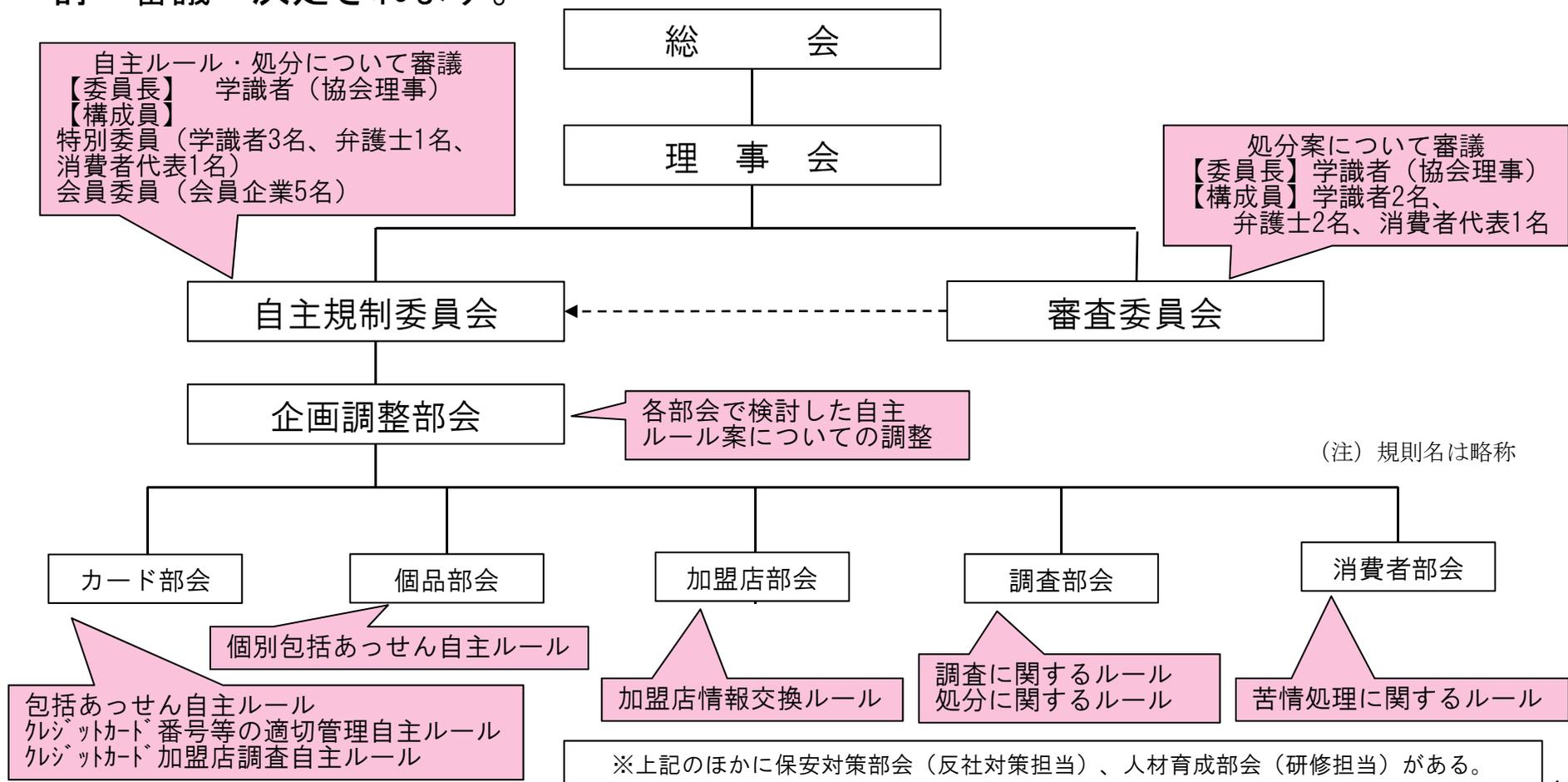
当協会の自主ルールは、法令上の規制の実務的な具体化をはじめ、自主ルール独自の規定として過去の行政通達等に示された指導内容のうち、取引の公正化、消費者利益の保護の観点から必要な事項を規定しています。例は以下の通り。

| | 包括信用購入あっせんに係る自主規制規則 | 個別信用購入あっせんに係る自主規制規則 |
|-------------|--|--|
| 法規制の 具体化 | <ul style="list-style-type: none"> ● 社内規則で定めるべき事項 ● 消費者の支払可能見込額の算定式 ● 消費者の年収調査の方法 ● 民事ルールに係る契約条項の記載例 | |
| | <ul style="list-style-type: none"> ● カードの再発行などの支払可能見込額調査の適用が除外されるケースの例示 | <ul style="list-style-type: none"> ● 加盟店調査の調査事項の具体的方法 <ul style="list-style-type: none"> ・ 勧誘方法調査の方法 ・ 商品内容の調査の深度 など |
| ルールの 補充 | <ul style="list-style-type: none"> ● 与信審査における機微情報の取得制限 ● 取立て行為に関する規制 ● 情報提供にあたって利用すべき「分かりやすく理解しやすい用語」の例示 | |
| | <ul style="list-style-type: none"> ● 取引条件の事前開示 ● 取引条件・契約条件に係る情報を分割して提供する場合の注意の記載 | <ul style="list-style-type: none"> ● 消費者による自動販売機に係る取引へのルールの拡充 |

IV. 協会の自主規制規則の制定等について

IV-① 自主規制規則に関連する会議

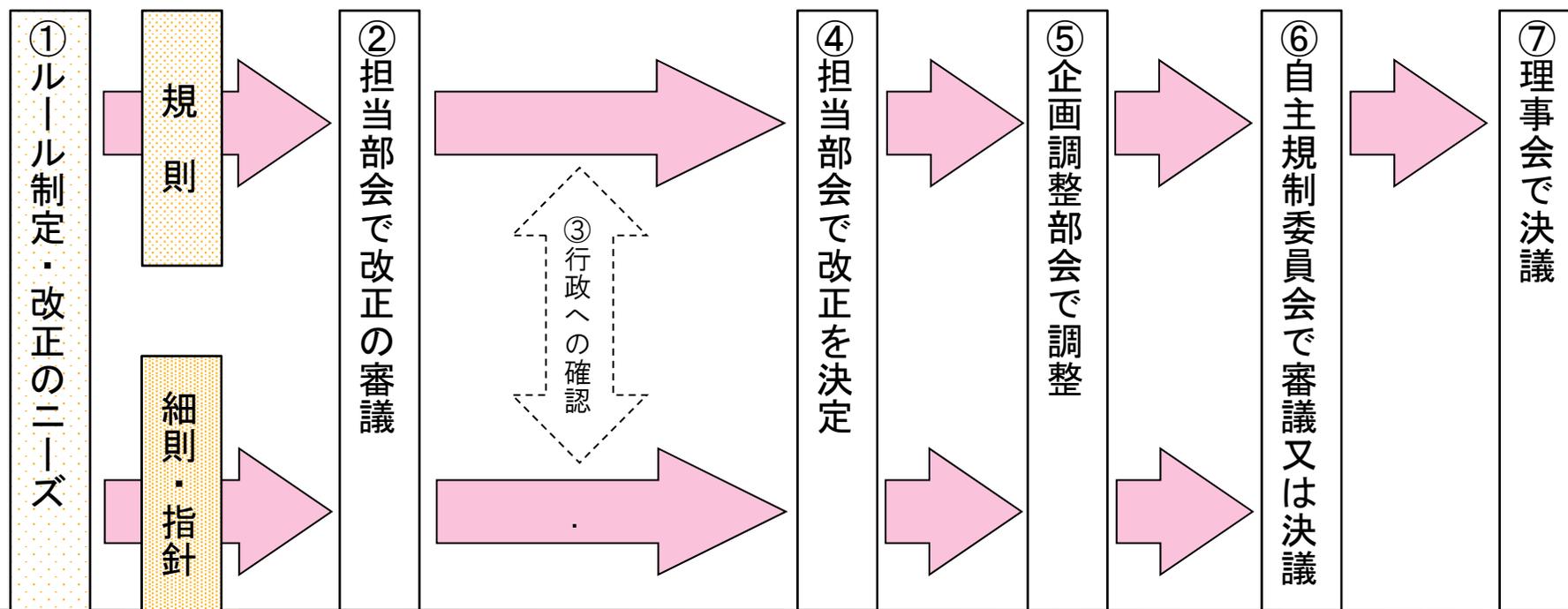
当協会の自主規制規則は、「規則」を最上位のルールとして、必要に応じてその下に「細則」や「運用指針」を定めています。それぞれのルールは、以下の各会議で検討・審議・決定されます。



IV. 協会の自主規制規則の制定等について

IV-② 自主規制規則の制定等のプロセス

- ① 法改正、行政・会員からの要請等より、規則の制定・改正等の必要性を把握。
- ② 担当部会でルール案を検討（部会は会員企業で構成。ただし、消費者部会は学識者・弁護士・消費者代表、人材育成部会は学識者・弁護士が各1名参加。）
- ③ 部会案の検討の実務の一環として、行政に対して法律解釈や適用範囲を明確にするなどの確認。
- ④⑤ 部会案をルール案を決定し、企画調整部会（原則会員企業の役員で構成）で最終調整。
- ⑥ 自主規制委員会において、業界以外の公益委員を含めて、自主規制規則（規則）及び処分について理事会提出案を審議。また、自主規制規則（細則）及び運用指針等について決議
- ⑦ 理事会で、自主規制規則（規則）及び処分を決議



V. 法令・自主ルールの徹底について

V-① 遵守状況調査の概要

調査の基本方針

公正な取引の確保、業界の健全な発展及び消費者利益の保護を図るために行うものであり、処分をするためでなく、自主的に自主ルールが遵守されるよう、会員企業の意識向上を図ることを主眼とする。

1. 調査に基づく助言・指導を通じて、会員における消費者保護意識向上と実践を促進。
2. 消費者被害の発生の未然防止及び被害が発生した場合の拡大防止。
3. 会員における取引状況に応じ、効果的、効率的な対応を行うとともに、過重な負担とならないようにする。

【書面調査】

- 実施時期：年1回
- ねらい：
取引実態だけでなく、クレジット業界の業況、業務の態様を全体として把握

【実地調査】

- 実施時期：
概ね3～5年を目途に実施
- 実施方法：
原則2日間、調査員2名で行う。
- ねらい：
個社の遵守状況の改善を助言するとともに、消費者トラブル等の社会問題化を未然に防止する観点から、業界としての改善点を洗い出す

【特別調査】

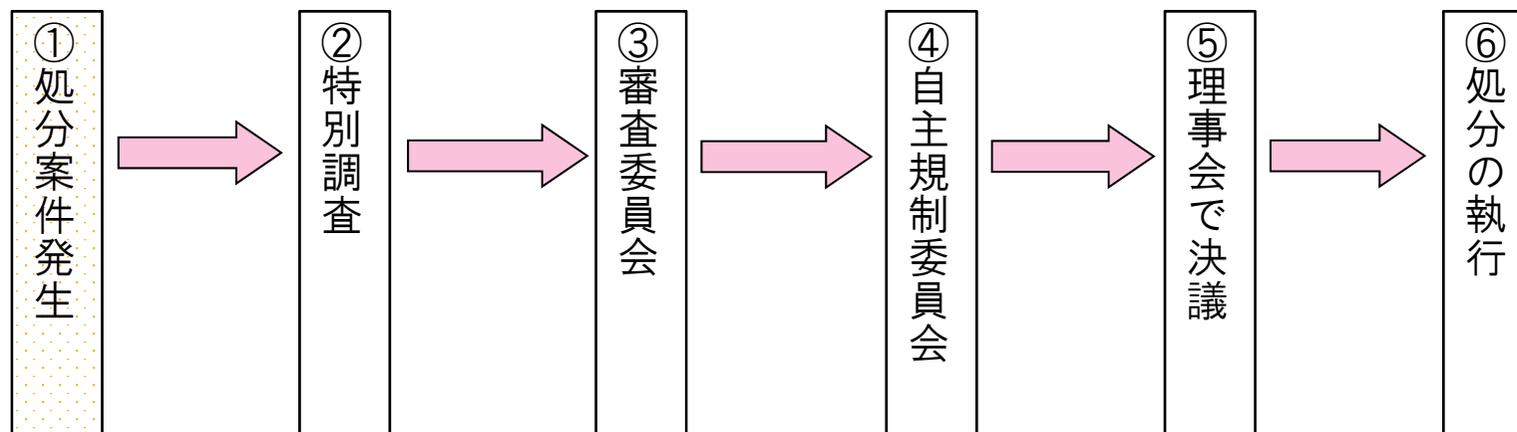
- 実施時期：随時
- ねらい：
悪質性が高く、社会問題化する可能性が高い場合の緊急対応、及び処分を行うための実態把握 など

V. 法令・自主ルールの徹底について

V-② 処分について

当協会の法令等の遵守に係るチェック機能の方針は、実地調査等を通じて助言を行い、会員企業の意識向上を図ることを主眼に、助言によっても改善が図られない会員企業等に対しては、処分等厳格に対応することとしている。

- ① 法令・自主ルール違反、行政処分、協会の名誉棄損行為などが処分の対象。
- ② 実地調査を発端とする案件以外は、実態を調査するための特別調査を実施。
- ③ 審査委員会で処分案を検討
(※) 悪質性（組織性、故意性）、重大性（業界の信頼性への影響、消費者被害）を中心に検討
- ④⑤ 処分の決定は原則として理事会。ただし、権利の停止、社名公表を行わない軽微な案件は自主規制委員会に委任できる。
- ⑥ 処分の内容は、(1)指導又は勧告、(2)会員の権利停止・制限、(3)除名の3種類で、その他に会員の社名公表（又は会員への告知）をすることができる。



V. 法令・自主ルールの徹底について

V-③ 遵守状況調査、処分の実績

○遵守状況調査の状況

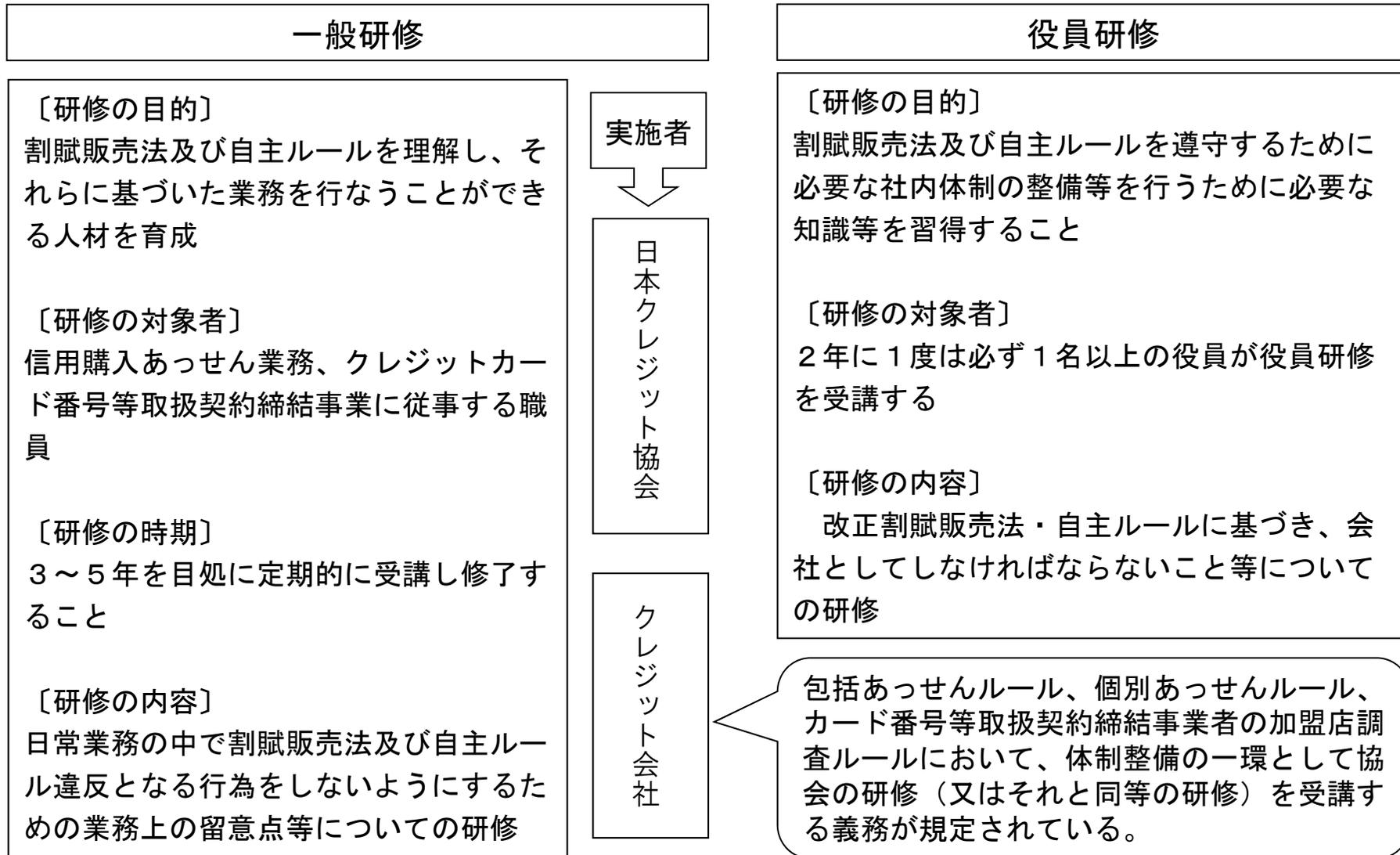
| | 27年度 | 28年度 | 29年度 | 30年度 | 元年度 |
|------------------------------|------|------|------|------|-----|
| 包括あつせん業者 | 48社 | 56社 | 43社 | 14社 | 1社 |
| 包括あつせん&個別あつせん業者 | 27社 | 10社 | 16社 | 6社 | 6社 |
| 包括あつせん業者& カード番号取扱契契約締結事業者 | — | — | — | — | 42社 |
| カード番号取扱契契約締結事業者 | — | — | — | — | 2社 |
| 個別あつせん業者 | 19社 | 21社 | 22社 | 23社 | 6社 |
| 合 計 | 94社 | 87社 | 81社 | 43社 | 57社 |

○処分の状況

平成21年12月以降、行政処分を契機として、8会員に対して処分を実施。
処分内容は、いずれも勧告及び社名公表。

V. 法令・自主ルールの徹底について

V-④ 割賦販売法・自主ルール研修



VI. 消費者対応について

VI-① 消費者相談室の概要

協会の相談室は、割賦販売法第35条の18第2項第5号に基づいて、消費者の苦情の処理にあたっています。実際の苦情等の処理においては、消費者や消費者相談関連機関と会員企業とのパイプとしての役割を担っています。

消費者相談室の主な活動

【情報提供・アドバイス】

- 割賦販売法などクレジットに関する法律の基本的な知識等の提供
- クレジットの利用方法等のお問い合わせに対する助言
- 会員の消費者相談窓口や内容に応じた適切な相談先等の紹介
- 相談解決にあたって適当と思われる方法のアドバイス

【会員への調査依頼】

消費者相談室に寄せられた会員（正会員社員）に関する相談・苦情のうち、割賦販売法や当協会の定める自主ルールに違反する疑いのある事案に関して、会員に対して事案の調査を依頼し、消費者と会員との自主的交渉による円滑な解決を図ります。

- 協会の相談室は、相談・苦情の和解案を作成し、当事者のあっせんを行う解決機関（ADR）ではありません。
- 以下のような相談は、他の相談機関等を紹介しています。
 - 当協会の会員以外に関する相談・苦情
 - 事業者間の取引に関する相談・苦情（事業者が商品やサービス等を購入する際に利用したクレジットに関する相談・苦情など）
 - クレジット取引以外の内容に関する相談・苦情（例えば、リース取引や各社のポイント、割引制度、付帯サービスなどに関する相談・苦情など）

V. 消費者対応について

VI-② 相談受付件数の推移

| 年度 | 受付件数 | うち、判別した取引形態 | | 備考 |
|------|-------|-------------|--------|----------|
| | | 個別あっせん | 包括あっせん | |
| 22年度 | 3,287 | 735 | 1,969 | |
| 23年度 | 3,155 | 708 | 1,972 | |
| 24年度 | 2,952 | 656 | 1,903 | |
| 25年度 | 2,943 | 607 | 1,919 | |
| 26年度 | 2,802 | 559 | 1,849 | |
| 27年度 | 2,535 | 530 | 1,703 | |
| 28年度 | 2,888 | 546 | 2,096 | てるみくらぶ倒産 |
| 29年度 | 3,099 | 522 | 2,367 | てるみくらぶ倒産 |
| 30年度 | 2,763 | 472 | 2,147 | |
| 元年度 | 2,968 | 459 | 2,249 | |

VI. 消費者対応について

VI-③ 消費者向け啓発活動

当協会の啓発活動は、①クレジットの健全な利用についての理解促進、②学校へのクレジット教育支援、③消費者関係機関との連携、を柱に活動しています。

2019年度の主な活動は、以下の通り。

クレジットの健全な利用についての理解促進

- 近年は主に若年層を対象に活動。ネットでのバナー広告による情報提供のほかに、
 - 大学・消費者センターを介して、クレジットの利用ルール、リボルビングの特徴等を解説したパンフレットを無償配布（3種類合計 148,900部）
 - 新聞、雑誌による啓発（延べ 13回）
- 協会HPで情報提供に対して、月間平均208,000件のアクセス

学校へのクレジット教育支援

当協会では昭和59年から学校向けの支援活動を行っています。近年では、教員や大学生向けの実態調査の結果を参考に、講師派遣や副教材の提供を中心に活動しています。（いずれも無償）

- 学校等への講師派遣では、
 - 協会主催の教員向け勉強会を全国13地区で開催（参加180名）
 - 中学・高校、教育委員会等からの講師派遣依頼に対応（14か所）
 - 授業への講師派遣（大学6校、高校23校、中学9校）
- 教育用副教材の提供では
 - 生徒向け副教材（2種類 172,000部）
 - 教員向け解説本（2種類 4,800部）
- クレジットカード見本などの貸し出し（8,000セット）

消費者関係機関との連携

- 消費者センター・消費者協会との情報交流、同機関が行うイベントへの協力を積極的に行っています。
- 消費者センター・消費者協会主催の市民講座への講師派遣（8センター/協会）
 - 消費者センター・消費者協会の相談員研修への協力（8センター/協会）



一般社団法人

日本クレジット協会

<http://www.j-credit.or.jp/>