

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細則

(基本理念)

第1条 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（以下「基本規則」という。）第4条第1号イに定める事項に係る社内規則等は、法令等遵守及び適正な業務運営を経営の重要課題とする旨が定められていなければならない。

(経営陣の責務)

第2条 基本規則第4条第1号ロに定める事項として、会員の意思決定機関において次の各号に定める事項を決定する旨を定めなければならない。

- (1) 基本規則第4条第1号イ及びハに定める事項
 - (2) 反社会的勢力に対する基本方針
 - (3) 法令遵守に責任を負う役員及び部門責任者
 - (4) 遵守すべき法令等
 - (5) 遵守すべき内容及び適正な業務運営に関する内容を具体的に定めた社内規則等
 - (6) 第4号及び前号に違反があった場合の違反者に対する制裁その他の実効性確保の措置
- 2 会員は、基本規則第4条第1号ロに定める会員の経営陣をして、健全な業務運営を行うための体制を確立させるとともに、法令等遵守を重視する企業風土を醸成させることに努めなければならない。

(反社会的勢力に対する基本方針)

第3条 会員は、前条第1項第2号に定める反社会的勢力に対する基本方針を、「企業が反社会的勢力による被害を防止するための指針について」（平成19年6月19日犯罪対策閣僚会議幹事会申合せ）の内容を踏まえて決定することとする。

2 会員は、前項の基本方針を社内外に宣言することとする。

(内部管理部門)

第4条 基本規則第4条第1号ハ(イ)に定める事項に係る社内規則等には次の各号に定める業務を行う旨が規定されていなければならない。

- (1) 加盟店契約に係る調査その他規則に定める業務を行う部署に対する定期的なモニタリングその他の措置
 - (2) 業務遂行上で問題がある場合の改善策の策定、実施及び重大な問題についての経営陣への報告
 - (3) 社内規則等の内容の適切性に関する定期的な見直し及び適正性の確保
- 2 前項において定める社内規則等には、次の各号に定める事項が規定されていなければならない。
- (1) 内部管理部門の責任者
 - (2) 内部管理部門の担当業務
 - (3) 営業部門が内部管理部門を兼務する場合には、管理が機能するための措置

(内部監査部門)

第5条 基本規則第4条第1号ハ(ロ)に定める内部監査部門に係る社内規則等には、次の各号に定める事項が規定されていなければならない。

- (1) 監査の目的
 - (2) 監査計画に関する事項
 - (3) 監査の結果に基づく措置、及びその実施体制
- 2 会員の事業規模にかんがみて、独立性が担保された外部監査を利用することで、内部監査部門の設置に代えることができる。

(教育研修部門)

第6条 基本規則第4条第1号ハ(ハ)に定める教育研修部門に係る社内規則等には、役職員に対する割賦販売法並びに規則の遵守の確保に関する教育研修計画を策定し、実施する旨が規定されていなければならない。

2 前項の研修においては、当協会が行う研修又は同等の内容の研修に役職員を、資格研修等に関する規則に定めるところにより参加させることとする。

(重大問題発生時の社内体制)

第7条 基本規則第4条第1号ハ(ニ)に定める社内体制に係る社内規則等には、次の各号に定める事項が規定されていなければならない。

- (1) 経営陣への報告
- (2) 所管行政庁その他の関係当局及び当協会への報告及び届出
- (3) 事実関係の調査の方法
- (4) 消費者への対応
- (5) 再発防止策の策定及び実施
- (6) 情報開示
- (7) 内部通報者の保護

(カード番号等の適切な管理)

第8条 基本規則第4条第2号イに定める事項に係る社内規則等には、次の各号に定める事項が規定されていなければならない。

- (1) 情報の管理に責任を有する部署及びその責任者
 - (2) カード番号等の適切な管理を行うための体制
 - (3) 情報管理を外部委託する場合、適切な監督を行うための基準
 - (4) 会員及び会員の委託先並びに会員が契約する加盟店において漏えい等の事故が発生した場合の関係先への連絡体制
 - (5) 前号に定める場合に適切な対応を可能にするための役員その他従業員への周知体制
- 2 前項の社内規則等には、基本規則に反する規定をしてはならない。

(加盟店契約に係る調査)

第9条 基本規則第4条第2号ロに定める事項に係る社内規則等には、次の各号に定める事項が規定されていなければならない。

- (1) 加盟店契約に係る調査に責任を有する部署及びその責任者
- (2) 加盟店契約の締結時の調査事項、調査の方法及び業務の手続き
- (3) 加盟店に対する定期調査の調査事項、調査の方法及び業務の手続き
- (4) 加盟店に対する随時調査の調査事項、調査の方法及び業務の手続き
- (5) 前号の調査のうち、利用者若しくは購入者等の利益の保護に欠ける行為、漏えい等の事故が発生し、又は発生したおそれ及び不正利用の防止に支障を生じ又は生ずるおそれを認める場合の随時調査を発動するための質的、量的判断基準
- (6) 第2号から第4号の調査の結果に基づく加盟店に対する必要な措置（加盟店契約の解除を含む。）の基準及び内容（経営陣の責任に基づいた調査結果に対する措置を含む。）
- (7) 包括信用購入あっせん業者からの苦情連携の手続き
- (8) 重要事項の定期的な経営陣への報告に関する事項
- (9) 調査記録の保存の体制等に関する事項

2 前項の社内規則等には、基本規則第3章に反する規定をしてはならない。

(業務の委託)

第10条 基本規則第4条第2号ハに定める事項に係る社内規則等には、次の各号に定める措置の適確な実施を確保するために必要な事項が規定されていなければならない。

- (1) 加盟店契約締結に係る業務又は基本規則第3章に定める調査（以下、本条において「当該業務等」という。）を適確に遂行することができる能力を有する者に委託するための措置
- (2) 当該業務等の実施状況を定期的に又は必要に応じて確認すること等により、受託者が当該業務等を適確に遂行しているかを検証し、必要に応じて改善させる等、受託者に対する必要かつ適切な監督等を行うための措置
- (3) 受託者が当該業務等を適切に行うことができない事態が生じた場合に他の適切な第三者に当該業務等を速やかに委託する等、当該業務等に係る利用者等の利益の保護に支障を生じること等を防止するための措置
- (4) 受託者が当該業務等を適確に遂行していない場合であって当該業務等に係るクレジットカード番号等の適切な管理等を図るため必要がある場合には、当該業務等の委託に係る契約の変更又は解除をする等の必要な措置を講ずるための措置

2 前項の社内規則等には、基本規則第3章に反する規定をしてはならない。

(個人情報保護)

第11条 基本規則第4条第2号ニに定める事項に係る社内規則等には、次の各号に定める事項が規定されていなければならない。

- (1) 情報の管理に責任を有する部署及びその責任者
- (2) 個人情報の保護に関する法律（以下「個人情報保護法」という。）及び個人情報保護法についてのガイドラインに合致している情報の取扱い基準
- (3) 個人情報の漏えい、目的外利用等を防止するための体制
- (4) 情報管理を外部委託する場合、適切な監督を行うための基準、手続
- (5) 情報漏えい、目的外利用が発生した場合の連絡体制
- (6) 前号に定める場合適切な対応を可能にするための役員その他従業員への周知体制

2 前項第5号に定める連絡体制は、個人情報保護法及び個人情報保護法についてのガイドラインを参考に定めることとする。

3 第1項の社内規則等には、個人情報保護法及び個人情報保護法についてのガイドラインに反する規定をしてはならない。

(反社会的勢力の定義)

第12条 基本規則第5条に定める反社会的勢力とは、次の各号のいずれかに該当する集団又は個人をいう。

- (1) 次の属性に該当する集団又は個人
 - イ 暴力団（その団体の構成員（その団体の構成団体の構成員を含む。）が集団的に又は常習的に暴力的不法行為等を行うことを助長するおそれがある団体）
 - ロ 暴力団員（暴力団の構成員）及び暴力団員でなくなった時から5年を経過しない者
 - ハ 暴力団準構成員（暴力団員以外の暴力団と関係を有する者であって、暴力団の威力を背景に暴力的不法行為等を行うおそれがある者、又は暴力団若しくは暴力団員に対し資金、武器等の供給を行うなど暴力団の維持若しくは運営に協力し、若しくは関与する者）
 - ニ 暴力団関係企業（暴力団員が実質的にその経営に関与している企業、暴力団準構成員若しくは元暴力団員が経営する企業で暴力団に資金提供を行うなど暴力団の維持若しくは運営に積極的に協力し若しくは関与する企業又は業務の遂行等において積極的に暴力団を利用し暴力団の維持若しくは運営に協力している企業）
 - ホ 総会屋等（総会屋、会社ゴロ等企业等を対象に不正な利益を求めて暴力的不法行為等を行うおそれがあり、市民生活の安全に脅威を与える者）
 - ヘ 社会運動等標ぼうゴロ（社会運動若しくは政治活動を仮装し、又は標ぼうして、不正な利益を求めて暴力的不法行為等を行うおそれがあり、市民社会の安全に脅威を与える者）
 - ト 特殊知能暴力集団等（イからヘに掲げる者以外の、暴力団との関係を背景に、その威力を用い、又は暴力団との資金的なつながりを有し、構造的な不正の中核となっている集団又は個人）
 - チ イからトに掲げるもの（以下「暴力団員等」という。）の共生者（暴力団員等の資金獲得活動に乗じ、又は暴力団員等の威力、情報力、資金力等を利用して自ら利益拡大を図る者（暴力団員等が経営を支配し、又は経営に実質的に関与する関係を有すると認められる者、不当に暴力団員等を利用して認められる関係を有する者、暴力団員等であることを知って資金等を提供し、又は便宜を供与する等の関係を有する者、暴力団員等と社会的に非難されるべき関係を有する者））
 - リ その他イからチに準ずる者
- (2) 次の行為を行う集団又は個人
 - イ 暴力的な要求行為
 - ロ 法的な責任を超えた不当な要求行為
 - ハ 取引に関して、脅迫的な言動をし、又は暴力を用いる行為
 - ニ 風説を流布し、偽計を用い又は威力を用いて当社の信用を毀損し、又は当社の業務を妨害する行為
 - ホ その他イからニに準ずる行為

(反社会的勢力の排除に係る社内規則等)

第13条 基本規則第5条に定める事項に係る社内規則等には、次の各号に定める事項を規定することとする。

- (1) 反社会的勢力の排除に関する対応に責任を有する部署及び責任者
- (2) 契約締結後に反社会的勢力と判明した場合及び反社会的勢力の不当要求があった場合の社内の連携に関する事項
- (3) 外部専門機関との連携に関する事項
- (4) 反社会的勢力の不当要求があった場合の警察への通報に関する事項
- (5) 自社株の取引状況の確認に関する事項
- (6) 反社会的勢力に関する情報の管理に関する事項
- (7) 関係遮断に関する事項
- (8) 研修に関する事項
- (9) 反社会的勢力に対する被害の防止に関する業務の検証に関する事項

2 前項第2号には、契約締結後に反社会的勢力と判明した場合及び反社会的勢力から不当要求があった場合の状況を、代表取締役等の経営責任者と速やかに情報共有を図る旨が規定されていなければならない。

3 第1項の社内規則等には、基本規則第6条から第11条に反する規定をしてはならない。

(反社会的勢力に関する情報の収集)

第14条 基本規則第7条に定める反社会的勢力に関する情報の収集は、自社で収集する方法に加え、以下のいずれかの方法によることとする。

- (1) 全国暴力追放運動推進センターが保有する反社情報を利用する方法
- (2) 協会等が蓄積する情報であって、全国暴力追放運動推進センターの情報と同等又はそれ以上の情報を利用する方法

2 会員がグループを構成する1社である場合は、グループ内での反社会的勢力に関する情報の共有に努めることとする。

3 会員は、反社会的勢力に関する情報を、随時更新することとする。

(反社会的勢力との関係解消のための措置)

第15条 基本規則第9条に定める措置は、加盟店等の状況等により、次の各号に定める場合ごとに、当該各号に定める措置をとることとする。

- (1) 加盟店又は加盟店契約に係る業務の委託先（以下「加盟店等」という。）が反社会的勢力であると認知した場合
法的な手続きを含め、反社会的勢力との関係の解消のための措置
- (2) 加盟店等が反社会的勢力であると推認した場合
要監視先として引き続き請求を継続するとともに、契約違反が発生した場合は速やかに反社会的勢力との関係の解消のために措置をとるなど、法令、契約に定める範囲内で、将来の関係解消に向けた措置

2 会員は、前項の措置をとるにあたっては、次の各号に定める事項を勘案して関係解消のための方針を定め、適切に対応しなければならない。

- (1) 役職員の生命・身体の安全の確保
- (2) 警察の協力の有無
- (3) 取引の相手方の反社会的勢力の該当性の確度
- (4) 債権の回収の極大化

(反社会的勢力が行う行為の例示)

第16条 基本規則第10条第1項に定める反社会的勢力が行う行為又は行った行為に該当する事例としては、例えば、以下のようなものが考えられる。

- (1) 暴力的不法行為等
- (2) 当該規制対象者が暴力団員である場合において、当該規制対象者の所属する暴力団の威力を示して行う暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（次号において、「法」という。）第9条各号に掲げる行為
- (3) 暴力団員が当該暴力団員の所属する暴力団の威力を示して行う法第9条各号に掲げる行為を行っている現場に立ち会い、当該行為を助ける行為

(加盟申込店の範囲)

第17条 基本規則第12条に定める加盟申込店とは、会員と当該加盟店契約を締結しようとする者及び当該加盟店契約を利用してクレジットカード等購入あっせんの方法により、購入者等に対して商品若しくは権利の販売又は役務の提供を行おうとする者をいう。

(カード番号等の適切な管理等に関する対策の基準)

第18条 基本規則第15条各号に定める措置は、以下の措置とする。

- (1) 基本規則第15条第1号の措置については、次のいずれかの措置
イ クレジットカード番号等の適切な管理に係る自主規制細則第1条各号に定める措置
ロ カード番号等を保持しないこと、又はそれと同等と認められる措置
- (2) 基本規則第15条第2号イの不正利用を防止するために必要かつ適切な措置については、次のいずれかの措置
イ 対面取引においては、利用者が提示したカード等に組み込まれたICにより、カード等の真贋を判定できる措置
ロ 非対面取引においては、本人認証、券面認証、属性行動分析、配送先情報その他の加盟店の不正リスクに応じた措置
ハ イ、ロのほか、不正利用の防止措置として省令の基準を満たす措置

(調査猶予加盟店に対する調査の再開時期)

第19条 基本規則第21条第3項に基づいて定期調査を猶予している加盟店において、自社の加盟店契約に基づくカード番号等の取扱いがあったときは、当該取扱があった日の後、最初の基本規則第21条第1項各号に定める調査以前に調査しなければならない。

(加盟店からの申告による調査)

第20条 基本規則第22条第1号イに定める加盟店からの申告は、次のすべての措置をとることにより、加盟店からの申告がなかったことをもって、変更がないものとして取り扱うことができる。

- (1) 加盟店に対して、あらかじめ基本規則第12条第3号に掲げる事項に変更があった場合は、会員に届ける義務を課していること。
- (2) 加盟店に対して、基本規則第21条第1項第1号の時期に、基本規則第12条第3号に掲げる事項について変更があった場合は、会員に対して申告しなければならない旨を、加盟店精算書の送付その他の適切な方法によって通知すること。

(苦情の発生要因の考え方)

第21条 基本規則第23条第1項第2号及び第3号に定める苦情の発生要因となる行為は、協会が行う加盟店情報交換制度において定める利用者の保護に欠ける行為の定義に準ずるものとする。

(苦情原因行為の調査)

第22条 基本規則第24条第2号イ及び同条第3号イに定める苦情の原因となった行為の内容の調査事項には、例えば、以下の項目が考えられる。

- (1) 当該行為をした日
- (2) 特定商取引法に規定する取引（通信販売を除く。）にあつては、当該行為をした販売員の氏名
- (3) 当該行為の具体的内容
- (4) 基本規則第24条第3号イにあつては、当該行為の発生頻度、発生割合又は発生件数の増加の傾向

(苦情処理のための体制調査の考え方)

第23条 基本規則第24条第2号ロ及び同条第3号ロに定める体制整備のために必要な事項には、例えば、以下の項目が考えられる。

- (1) 販売員への指示、再教育その他当該行為と同様の行為の再発防止に向けた社内体制の状況
- (2) 当該加盟店の苦情処理の手続き、社内規則その他の体制等の状況

(漏えい等の事故調査の内容)

第24条 基本規則第24条第4号イに定める調査の結果には、例えば、以下の項目が考えられる。

- (1) 加盟店の名称（加盟店の受託者からの漏えい等の事故にあつては、当該受託者の名称）
- (2) 事故発覚日
- (3) 事故発生日又は事故発生期間
- (4) 漏えい等したデータの内容
- (5) 漏えい等したデータのうち、会員との加盟店契約に基づいて入手したカード番号及び会員数
- (6) 事故の発生原因
- (7) 加盟店において実施した対応又は対応予定がある場合はその内容

(不正利用調査の内容)

第25条 基本規則第24条第5号イに定める不正利用の内容には、例えば、以下の項目が考えられる。

- (1) 不正利用の件数、被害金額、発生状況

- (2) 不正利用の手口
- (3) 加盟店において実施した対応又は対応予定がある場合はその内容

(合理的な期間)

第26条 基本規則第25条第1号に規定する合理的期間とは、加盟店の規模や求められる措置の内容によって変動し得るものであり、一律に定められるものではないが、その判断にあたっては、例えば以下の事項について勘案することとする。

- (1) 漏えい等の事故又は不正利用の発生状況
- (2) 加盟店が実施している漏えい等の事故又は不正利用防止対策
- (3) 必要とされる対策の導入費用及び導入可能時期
- (4) その他必要かつ適切な事項

(必要な措置の意義)

第27条 基本規則第25条に基づき行った措置が完了するまでの間に、会員が異なる内容の措置を行った場合であって、当該措置を講ずることをもって加盟店に求められるべき措置が充足されたと認められる場合には、当該措置は基本規則第25条の措置に該当する。

(包括信用購入あっせん業者からの苦情通知を受けるための体制の整備)

第28条 会員は、包括信用購入あっせんに係る自主規制規則第60条の2に定める包括信用購入あっせん業者による苦情の内容の通知を受けるため、協会の苦情情報連携制度の活用その他のクレジットカード番号等取扱契約の状況に応じた措置を講じるために必要な体制を整備することとする。

(カード番号等の安全管理)

第29条 基本規則第31条に定める措置のうち、カード番号等の取扱いに関する安全管理についての措置は、次の各号に定める措置とする。

- (1) 通常想定されるカード番号等の漏えい等の事故の発生を防止するために必要かつ適切な措置として、クレジットカード番号等の適切な管理に係る自主規制細則第1条に定める措置を講ずること。
- (2) 会員において漏えい等の事故が発生し、又は発生したおそれがあるときは、当該会員は次の措置をとること。
 - イ 直ちに当該事故の状況を把握し、当該事故の拡大を防止すること。
 - ロ 当該事故の状況に応じて速やかにその原因を究明するための調査（当該事故に係るカード番号等の特定を含む。）を行うこと。
 - ハ 前イ、ロに関する措置にあたっては、2条に定める連絡体制を整備しておかななければならない。
- (3) 会員において漏えい等の事故が発生し、又は発生したおそれがあるときは、当該会員は類似の漏えい等の事故の再発防止のために必要な措置を講ずること。
- (4) カード番号等をクレジットカード等購入あっせんに係る取引の健全な発展を阻害し、又は利用者等の利益の保護に欠ける方法により取り扱わないこと。
- (5) 情報の漏えい等の事故が発生した場合に、官公庁も含めた関係先への迅速な連絡するための措置を講ずること。
- (6) 上記(5)の対応を行うよう役職員に周知すること

(利用者等の情報の安全管理)

第30条 基本規則第31条に定める措置のうち、利用者等の情報の取扱いに関する安全管理についての措置は、次の各号に定める措置とする。

- (1) 利用者等に関する情報を管理する責任部署及び責任者を明確に定める措置
- (2) 個人情報保護法及び保護法ガイドラインに基づく情報の取扱い基準等を定める措置
- (3) 個人情報の安全管理のために、保護法ガイドラインに基づいて組織的、人的、物理的及び技術的な措置を講じるための措置
- (4) 個人情報の委託先の監督について、情報の漏えい、滅失又は毀損の防止を図るために適切な措置を講じるための措置
- (5) 個人情報の漏えい及び目的外利用等を防止するためのシステムを整備する措置。また、情報管理を外部委託する場合は、委託先の監督を適切に行うための措置
- (6) 情報の漏えい及び目的外利用等が発生した場合に、官公庁も含めた関係先への迅速な連絡をするための措置
- (7) 上記(6)の対応を行うよう役職員に周知すること
- (8) 情報の適切な取扱いを確保するため、認定個人情報保護団体で主催する研修又は同等の内容の研修に役職員を定期的に参加させること

(従業者の監督)

第31条 基本規則第31条に定める措置のうち、従業者の監督についての措置は、カード番号等の管理者を限定する等、自社の役職員によるカード番号等の不正な取扱いを防止するための措置をとることとする。

(委託先の監督)

第32条 基本規則第31条に定める措置のうち、委託先の監督についての措置は、次の各号に定める措置とする。

- (1) 会員があらかじめ講ずる措置
 - イ 漏えい等の事故が発生し、又は発生したおそれがあるときに、委託先に対し以下に掲げる措置を講じさせるために必要な措置
 - (イ) 直ちに事故の状況を把握し、当該会員に連絡するとともに事故の拡大を防止すること。
 - (ロ) 事故の原因を究明するための必要な調査を行い、当該調査結果を会員に通知すること。
 - (ハ) 類似の事故の再発防止のための措置
 - ロ 委託先に対しその他のカード番号等の適切な管理のために必要な措置を講じさせるために必要な措置
- (2) 会員による指導等
 - イ 漏えい等の事故が発生し、又は発生したおそれがあるときは、前号イ(イ)から(ハ)までに定める事項の実施について指導すること。
 - ロ その他のカード番号等の適切な管理のために必要な措置の実施について指導その他の措置を講じること。

(改廃)

第33条 本細則の改廃は、自主規制委員会の決議を経て行う。

2 自主規制委員会は、前項により改廃を行ったときは、理事会にその内容を報告しなければならない。

附則

- 1. 本細則は、平成30年6月1日から施行する。
- 2. 本細則は、平成30年12月6日から改正施行する。
- 3. 本細則は、令和2年9月29日から改正施行する。
- 4. 本細則は、令和3年4月1日から改正施行する。