

平成 20 年 5 月 19 日

各 位

アイフル株式会社  
代表取締役社長 福田 吉 孝  
(コード番号 8 5 1 5 )  
(上場取引所 東証第1部・大証第1部)  
問い合わせ先 広報部長 小宮 勝之  
TEL 03-4503-6050(広報部)  
03-4503-6100(IR室)

## コンプライアンス態勢強化へ向けての取り組み

当社では、コンプライアンス態勢の更なる強化に向け、引き続き社内規定・システム・社員教育・組織体制等の整備を行っております。つきましては、前回(平成19年12月27日付ニュースリリース「コンプライアンス態勢確立への取り組みへの進捗状況について」)以降の進捗状況につき、以下のとおりご報告いたします。

### 1. 役員キャラバンの実施

当社では、平成18年12月より、「経営層からの経営方針・経営状況の直接伝達」、「社員の声の経営への反映」を目的として、執行役員以上が直接現場に出向き従業員と意見交換等を行う「役員キャラバン」を実施しております。

平成20年3月末までの期間で、実施回数786回、延べ8,348名に対して行ってまいりました。

今後も、継続して実施してまいります。

### 2. 社員指導・教育の徹底

#### 【電話対応モニタリングの強化】

電話対応の更なる品質向上を目的とし、電話対応モニタリングを実施しております。具体的には、平成19年4月から平成20年3月迄の12ヶ月間で、以下のとおり、モニタリングを実施いたしました。

債権の請求業務専門部署であるカウンセリングセンター、信用管理部・担保管理部、アシストセンター対象者1,493名に対して、合計90,527回、フリーダイヤル受付部署であるハートフルセンター対象者317名に対して、合計7,673回、自動契約機受付部署であるカスタマーセンター対象者281名に対して、合計5,698回、全営業店対象者886名に対して、合計16,094回。

なお、全営業店においては、録音漏れ等の不備を無くすため、新たな通話録音装置を導入予定です。

今後も、お客様対応の品質向上とコンプライアンスの徹底を目的に、モニタリングを継続いたします。

### 【「コンプライアンス勉強会」の全店実施】

原則毎月第5営業日をコンプライアンスデーと定め、全社で統一された内容の勉強会を実施しております。

このほか、営業店支店長主催によるコンプライアンスや規定、接遇等に関する勉強会を、平成19年4月から平成20年3月末の12ヶ月間で、延べ1,190回実施しております。

### 【「法規管理者検定（社内検定）」の合格状況】

平成19年3月に実施した「法規管理者検定（社内検定）」の合格者を対象に、平成20年2月・3月に貸金業法2条施行を主とする更新検定を実施し、951名が合格いたしました。さらに、新たに中堅社員層を対象に検定を実施し、251名が合格しております。

### 【「業務資格検定（社内検定）」の合格状況】

貸付業務や請求業務でお客様と接する全ての社員を対象に、各業務を行う際に必要な法令知識や業務知識を身に付けることを目的とした『業務資格検定（社内検定）』を実施しており、今回新たに37名が合格し、延べ合格者数は5,931名となりました。

### 【社内カウンセリング教育の実施】

債権請求業務専門部署の社員を対象に、単なる請求業務に留まらず、お客様の課題解決に向けた金銭管理カウンセリングが行える社員育成を目的とした「カウンセラー研修」を実施いたしました。

当社人材開発部と外部コンサルタントと共同にて研修カリキュラムを作成し、東日本地区で429名、西日本地区で495名、延べ924名、東西の債権請求業務専門部署全社員への研修を実施いたしました。今後も、更なる浸透を目的とし、フォローアップを実施してまいります。

## 3. コンプライアンス態勢の拡充

### 【定期検査の実施状況】

業法全般及び不正摘発の観点によるチェックなど、平成19年10月から今年度2回目の定期検査を実施しており、平成20年3月末で236拠点全ての定期検査を問題なく終了しております。

### 【コンプライアンス統括部によるコンプライアンス店舗臨検の実施】

平成19年6月より、コンプライアンスおよび内部管理態勢の強化を目的に、コンプライアンス統括部内に店舗臨検活動部署を設立し、3月末時点で全国34拠点に対して臨検活動を実施いたしました。

臨検におきましては、コンプライアンス知識・意識の向上に向け、直接現場での業務改善および指導・教育やコンプライアンス担当者への支援・フォローアップを積極的に実施しております。

### 【外部機関によるコンプライアンス監査の実施】

平成18年7月から中島経営法律事務所（代表弁護士：中島 茂）と法律コンサルティング契約を締結してまいりましたが、更なるコンプライアンス態勢確立の為、平成21年3月末迄継続することが決定しております。

### 【リスク管理態勢の拡充】

リスク管理規定について、より広範囲なリスクへ迅速に対応するため、リスクの定義変更や危機発生時対応の明確化およびリスク管理委員会決定・処理方法の明確化等改訂いたしました。

また、監督指針への対応や危機発生時の具体的な行動計画を作成した、不祥事件に関するコンティンジェンシープランを新設いたしました。

## 4. 人事評価制度の見直し

### 【支店長補佐職・リーダー職への任命要件の追加】

支店長補佐、スーパーバイザー、リーダーに任命される要件として、貸金業法に定められている「貸金業務取扱主任者」の取得を義務付けました。

平成 20 年 3 月末日時点で、貸金業務取扱主任者研修の合格者数は、1,657 名となりました。

## 5. その他企業活動

### 【CSR活動報告】

新たに制定されたアイフルグループの経営理念「誠実な企業活動を通じて、社会より支持を得る」は、企業の社会的責任を誠実に果たし全てのステークホルダーから信頼されることと同意義であり、私たちは経営理念の具現化がまさにCSRの実践であると考え、各種活動に取り組んでおります。

一例といたしまして、下記に記載いたします。

#### <環境問題への取り組み>

- ・ クールビズ&ウォームビズの導入
- ・ 廃棄物の分別・リサイクル
- ・ 環境配慮商品の採用

#### <社会貢献・地域との共生>

- ・ 長期継続的寄付活動
- ・ 災害支援義援金
- ・ 社屋近隣の清掃活動
- ・ 拠点事業所へのAED設置
- ・ 屋外違反広告物追放推進活動への参加
- ・ ボランティア休暇制度の導入

今後とも、コンプライアンス態勢の確立に向け、全社挙げて取り組んで参りますが、その進捗状況につきましては引き続きご報告させていただきます。

<ご参考>

【コンプライアンス態勢確立への、これまでの主な取り組み】

<企業理念>

- ・ 経営理念をはじめとする企業理念について再構築
- ・ 理解、浸透を図るために「AIFUL GROUP HANDBOOK」をリリース

<組織体制の強化>

- ・ 検査人員の大幅増員
- ・ リスク管理委員会の設置
- ・ 執行役員制度の導入
- ・ 監査役室の新設
- ・ コンプライアンス統括部内に臨検活動部署を設立

<コンプライアンス態勢の拡充>

- ・ コンプライアンス・オフィサー検定（社外検定）の導入（合格者数：延べ1,899名）
- ・ 個人情報保護オフィサー検定（社外検定）の導入（合格者数：延べ2,184名）
- ・ 貸金業法2条施行に伴う、全社での勉強会・確認テストの実施
- ・ 営業部長、営業推進部による臨検チェック
- ・ 支店長補佐による法令遵守等チェック
- ・ コンプライアンス担当者の配置
- ・ 検査賞の導入

<社内規定の変更>

- ・ 貸付業務に関する規定、ルールの厳格化
- ・ 債権の請求業務に関する規定の厳格化

<システムの整備>

- ・ お客様の勤務先電話番号欄の電話番号を非表示化
- ・ 交渉経過記録の精度向上
- ・ 携帯電話対応 EV SSL 証明書の採用

<人事評価制度の見直し>

- ・ 成果主義、目標制度の廃止
- ・ 昇進、任命要件の改訂

以 上