

平成 19 年 9 月 21 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 香山 健一
TEL 03-4503-6050(広報部)
03-4503-6100(IR室)

コンプライアンス態勢確立への取り組みの進捗状況について

現在、弊社では、コンプライアンス態勢の確立に向け、社内規定・システム・社員教育・組織体制等の整備を行い、法令違反の再発防止に努めております。つきましては、前回(平成19年5月21日)のご報告以降の進捗状況につき、以下のとおりご報告いたします。

なお、これまでの取り組みに関する現在の状況、および新たな取り組みにつきましては、下線にて標記しております。

1. 経営機構の改革について

経営の意志決定の迅速化および取締役会運営機能の強化を図るため、取締役定数を削減(定款において20名以内を11名以内に変更)いたしました。あわせて、業務執行機能のスピードアップおよび権限と責任の明確化を目的として、執行役員制度を導入いたしました。

2. コンプライアンス担当者の配置について

さらなるコンプライアンスの徹底を図るために、コンプライアンス統括部を主管部署とし、各部署へ「コンプライアンス担当者」を配置し、各部署毎の自浄機能を強化いたしました。

コンプライアンス統括部では、毎月コンプライアンス担当者から提出される報告書を集計・分析の上、必要な対策を早急に実施し、問題点の早期解決を図ります。

3. 社内規定の見直し

貸付や契約行為、債権の請求行為に関する規定を厳格化し、社内ルールを一層厳しいものへと変更しております。

- ・ 架電ルールの変更
- ・ 返済能力判定の見直し
- ・ 貸付や契約締結時の禁止行為を明記した「貸付倫理規定」の策定
- ・ 貸付年齢制限の厳格化

- ・カード再発行における業務フローの審査部決裁制度の導入
- ・不動産担保ローンおよび事業者ローンの審査基準の厳格化
- ・代理徴求の全面廃止
- ・お客様への商品等ご案内時におけるルールの厳格化
- ・架電および請求書面発送ルールの厳格化

4. システムの整備

お客様第一主義の観点から、以下のとおりシステム整備を図りました。

【勤務先電話番号欄の電話番号非表示】

誤ってお客様の勤務先へ架電することを排除することを目的として、請求時の管理端末において勤務先電話番号を非表示化いたしました。

【交渉経過の記録】

交渉経過の入力について、入力文字数の拡張等、精度向上を目的としたシステムの再構築を行いました。

5. 社員指導・教育の徹底

お客様を大切にするとともに、更なるコンプライアンス重視の企業風土の醸成を図るべく、前回より引き続き、以下のような社員指導・教育の再徹底を図りました。

【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の頻度を高めております。具体的には、平成 19 年 4 月から平成 19 年 8 月迄の 5 ヶ月間で、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、および管理部においては対象者 1,495 名に対して合計 46,909 回、フリーダイヤル受付部署であるハートフルセンターにおいては対象者 344 名に対して合計 3,391 回、自動契約機受付部署であるカスタマーセンターにおいては対象者 317 名に対して合計 1,848 回のモニタリングを実施いたしました。

また、全営業店においても、対象者 985 名に対して合計 4,362 回のモニタリングを実施いたしました。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とした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】

平成 18 年 5 月 8 日から 10 日までの 3 日間、法令遵守意識の向上を目的に全社員を対象とした勉強会を実施致しました。また、7 月以降は毎月第 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行なっております。

このほか営業店支店長主催によるコンプライアンスや法令、接遇等に関する勉強会を、平成 19 年 4 月から平成 19 年 8 月末の 5 ヶ月間で、延べ 445 回実施しております。

【「コンプライアンス浸透に向けた新検定制」の導入】

法令遵守意識および知識向上を目的として、「法規管理者検定（社内検定）」「コンプライアンス・オフィサー検定（社外検定）」および「個人情報保護オフィサー検定（社外検定）」の合格を管理者への昇進条件とした他、現在の管理者につきましても取得を義務付けました。

現在の結果としましては、平成 19 年 5 月 27 日に実施された「個人情報保護オフィサー検定」において、新たに 672 名が合格し、全体の合格者数は延べ 2,184 名となりました。「コンプライアンス・オフィサー検定」の合格者は前回ご報告時と変わらず 1,680 名となっております。

また、平成 19 年 3 月には、支店長（課長）補佐、スーパーバイザー、全営業店リーダー以上を対象として、改正貸金業法・情報の取扱い・社内規定などを主とした「法規管理者検定（社内検定）」を実施した結果、今回新たに 15 名が合格し、全体の合格者数は延べ 1,240 名となりました。

【「業務取扱主任者制度」の導入】

貸付業務や請求業務でお客様と接する全ての営業店やコールセンターの社員を対象に、各業務を行う際に必要な法的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）』を導入いたしました。

なお、営業店社員を対象にした「信用商品取扱業務資格検定」、「有担保商品取扱業務資格検定」、「カウンセリング業務資格検定」、債権請求業務専門部署及びコールセンター社員を対象にした「カウンセリング業務資格検定」、「インバウンド業務資格検定」をそれぞれ実施し、今回新たに 190 名が合格し、全体の合格者数は延べ 5,894 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の育成を目的とした「カウンセラー研修」を開始いたしました。

弊社教育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、東西の債権請求業務専門部署で研修を実施。東日本地区で 111 名、西日本地区で 282 名、延べ 393 名の研修受講を終えました。

平成 20 年 3 月までに東西カウンセリングセンター全員の受講を終了する予定でございます。

また、並行して 8 月下旬より、東西管理部を対象としたカウンセラー研修の内容構築を実施し、次年度より順次展開を予定しております。

【「アイフルグループ ハンドブック」の改定と新ツールのリリース】

弊社は、平成 18 年 8 月 31 日、グループ社員を対象として「AIFUL GROUP HANDBOOK」を配付いたしました。このたび、新たな企業理念、および規範・大綱の制定に伴って、「AIFUL GROUP HANDBOOK」を全面的に改定し、平成 19 年 8 月 20 日に再配布いたしました。

また、経営理念を始めとする、理念・規範・大綱等の、さらなる浸透を目的に、常時携帯、確認できる理念カードを配付するとともに、全社員が理念・規範・大綱等に触れる機会を増やすために、卓上スタンドと理念シールを配付いたしました。

さらに、企業理念につきましては、社外の方々にも認知していただくと共に、弊社の宣言、約束とすべく、ホームページへの掲載を行ないました。

6. 社内チェック態勢の拡充強化

【検査部態勢の見直しと強化】

検査部の検査要綱の項目を全て見直し、平成 18 年 4 月 1 日より金融庁検査に準じた項目を重点とした内容に改定するとともに、以前は 12 ヶ月であった定期検査の全店舗実施サイクルを、6 ヶ月サイクルに短縮いたしました。

平成 19 年 4 月から、業法全般及び不正摘発の観点によるチェックを行なうとともに、経理、個人情報管理、無人店検査など、前期よりもさらに強化した定期検査を実施し、対象 231 拠点に対して、平成 19 年 8 月末時点で 189 拠点の検査を終了しております。

【コンプライアンス統括部によるコンプライアンス臨店の実施】

平成 19 年 6 月より、全営業店、コンタクトセンター、管理本部における、コンプライアンス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臨店活動部署を設立いたしました。

臨店では、法令・規定の遵守確認、現場状況の収集・把握など、リスク事案に対する迅速な直接改善指導、コンプライアンス担当者への教育およびフォローを実施しております。

【支店等に対する監督・牽制機能について】

平成 18 年 4 月 1 日時点で有人店舗数 476 店舗であったものを、平成 19 年 4 月 1 日時点では、101 店舗に統廃合を行い、101 店舗全てに責任者である支店長と支店長補佐を常駐させ、今まで以上に社員の監督・牽制機能を強化致しております。

また、新たな施策として、不備を是正・改善し、各部署内の自浄機能を強化する目的で、平成 19 年 5 月以降全部署に「コンプライアンス担当者」を配置しております。

コンプライアンス担当者は業務チェック報告書に基づき貸付台帳、店舗管理面、個人情報取扱、セキュリティ面で確認を実施し、毎月コンプライアンス統括部への報告を行ないます。

また、職場環境チェック表に基づいて職場でのパワーハラスメント、セクシャルハラスメント、その他労務管理上の問題が発生していないかなど、各社員へヒヤリングを行い、毎月コンプライアンス統括部へ報告を行ないます。

7. コンプライアンス態勢の拡充

【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 月から平成 19 年 3 月末迄の予定で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いたしました。中島弁護士は、コンプライアンス・企業危機管理の分野で多くの実績があり、弊社の法令違反の再発防止とコンプライアンス態勢確立に向けた助言・支援を受けております。

また、コンサルティング会社に社内監査を依頼し、組織体制面・人材面・カルチャー面など、多岐にわたる内容について問題提起を頂きました。

尚、中島経営法律事務所とのコンサルティング契約は、更なるコンプライアンス態勢確立の為、平成 20 年 3 月末迄の継続が決定しております。

8. 人事評価制度の見直し

【目標管理制度の廃止】

平成 18 年 4 月より、全ての営業店舗およびコールセンターにおける業績目標をベースとした全社目標管理制度を廃止いたしました。

【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、貸金業規制法に定められている

「貸金業務取扱主任者」の資格取得を追加いたしました。

平成 19 年 8 月末日時点での貸金業務取扱主任者研修の合格者数は、1,834 名となりました。

9. その他社内体制の整備

【債権の請求業務の完全集中センター化】

平成 18 年 4 月をもって、高位均一化したサービスの提供およびコンプライアンス徹底を目的として、全ての債権の請求業務のセンター集中化が完了いたしました。

【コンプライアンス態勢に対する表彰の実施】

法令および規定遵守を最優先する風土の浸透を目的として、コンプライアンスに顕著な実績のあった部署を表彰する制度として「検査賞」を設けております。

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。

以 上