

平成 19 年 12 月 27 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、当社では、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9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. グループ監査態勢の強化

平成19年10月1日より、当社および当社グループの監査体制強化の為、従来、経営企画本部内にあった「グループ監査室」を廃止し、監査役の職務を補助すべき専属の組織として「監査役室」を新設いたしました。

2. 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

3. 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。

【信頼性の高いWebサイトの環境構築】

お客様が当社へお申し込みされる際や、既に当社会員であるお客様が会員サービスをご利用される際に、より一層安心・便利にご利用いただけるWebサイトの環境構築を目指し、消費者金融業としては初めて、携帯電話対応EV SSL証明書「グローバル・サーバID EV for Mobile」を採用いたしました。

4. 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。

【貸金業法勉強会の実施】

平成19年12月19日に施行された貸金業法への対応の最終確認として、12月10日から13日までの4日間、4会場に分かれて、営業本部長、全営業部長、全センター部長、全営業店支店長、全センター課長を対象に、法律体系、法改正の意義、内部管理態勢、法律の変更点、自主規制についての勉強会と確認テストを実施しております。また、各支店、センターにおいては、営業店支店長、センター課長主催の勉強会と確認テストを実施しております。

【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11月迄の8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、信用管理部・担保管理部、およびアシストセンターにおいては対象者1,493名に対して合計67,679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317名に対して合計5,283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281名に対して合計3,548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886名に対して合計9,552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、待遇等に関する勉強会を、平成 19 年 4 月から平成 19 年 11 月末の 8 ヶ月間で、延べ 826 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度」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 9 月 9 日に実施された「コンプライアンス・オフィサー検定」において、新たに 219 名が合格し、全体の合格者数は延べ 1,899 名となりました。「個人情報保護オフィサー検定」の合格者は前回ご報告時と変わらず 2,184 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、全体の合格者数は延べ 1,240 名となりました。

【「業務取扱資格制度」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 37 名が合格し、全体の合格者数は延べ 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 249 名、西日本地区で 303 名、延べ 552 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 12 月より、東西管理部を対象としたカウンセラー研修を実施しております。

【「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】

当社は、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、当社の宣言、約束とすべ

く、ホームページへの掲載を行ないました。

5. 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、平成 19 年 9 月末までに 231 拠点全ての検査を終了致しました。また、10 月から今年度 2 回目の定期検査を実施しており、239 拠点に対して 11 月末時点で 55 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し、11 月末時点で全国 27 拠点に対して臨店活動を実施致しました。

臨店では、お客様の不利益に繋がる可能性のあるリスクの洗い出しと潜在的なリスク調査、および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・教育を実施しております。

また、全国の拠点に配置しているコンプライアンス担当者への支援・フォローを積極的に実施し、リスクの無い組織の仕組み作りに向けた臨店に取り組んでおります。

【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。

6. 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、当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。

7. 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」の取得を義務付けました。

平成 19 年 11 月末日時点での貸金業務取扱主任者研修の合格者数は、1,774 名となりました。

8. 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