

平成 19 年 1 月 31 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 18 年 10 月 26 日）のご報告以降の進捗状況につき、以下のとおりご報告致します。なお、新たな取り組みおよび、これまでの取り組みに関する現在の状況につきましては、下線にて表記しております。

### 1. 決意表明広告の出稿

平成 19 年 1 月 9 日付けにて、全国紙およびブロック紙 9 紙に対して全面広告を掲載致しました。

内容は「皆様の信頼にお応えできる企業へ。アイフルは、生まれ変わります。」をキャッチフレーズに、当社が今後、皆様からの信頼にお応えできる企業として新たに創業するという決意のもと、生まれ変わるということをお伝えすることを主旨としております。

### 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

### 3. システムの整備

#### 【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致しました。

#### 【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。

### 4. 社員指導・教育の徹底

#### 【債権の請求業務専門部署を対象とした全センターの電話対応モニタリング強化】

債権の請求業務専門部署である管理部、カウンセリングセンターでの電話対応モニタリングの頻度を高めております。

当年度(平成 18 年 4 月から 12 月)につきましては、全対象者 1,436 名に対し合計 63,786 回のモニタリングを実施致しました。今後も同様に継続してまいります。

また、平成 18 年 11 月 1 日より、全営業店設置電話に対してもお客様との会話内容のモニタリングを開始しており、営業店における電話対応の品質向上を図っております。

なお、平成 18 年 11 月および 12 月の 2 ヶ月間にてお客様と会話した社員 1,504 名全員のモニタリングを実施しております。

#### 【「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従業員を対象とした勉強会を実施致しました。また、7 月以降、毎月第 5 営業日をコンプライアンスデーと定め、従業員が統一された内容の勉強会を行っております。

この他、営業支店長・課長・営業推進部主催によるコンプライアンスや法令等に係る勉強会を、平成 18 年 4 月から 12 月の間で、延べ 666 回開催しております。

#### 【「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に、『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は取得を義務付けました。

本年度の結果としましては、平成 18 年 9 月 10 日に実施された、『コンプライアンス・オフィサー検定』および『個人情報保護オフィサー検定』を受験し、『コンプライアンス・オフィサー検定』は 1,680 名、『個人情報保護オフィサー検定』は 1,512 名が合格致しました。

#### 【「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)』を導入致します。

### 【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研修をテスト導入しております。本格的な導入は平成 19 年 4 月 1 日の予定です。

### 【「アイフルグループ ハンドブック」のリリース】

アイフルグループ社員としてのマインドやコンプライアンス、お客様第一主義の更なる理解・浸透を目的として『AIFUL GROUP HANDBOOK』を作成し、平成 18 年 8 月 31 日にグループ社員を対象として配布致しました。

## 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変更するとともに、検査部の人員を 25 名増員し、合計 61 名の体制で定期検査を実施しました。

このことにより、以前は 12 ヶ月であった定期検査の全店舗実施サイクルが、6 ヶ月サイクルに短縮致しました。

本年上期(平成 18 年 4 月から 9 月)は、対象の店舗・コールセンターの合計 494 拠点全てに対して実施し、平成 18 年 10 月度からは、上期に実施した内容を踏まえチェック強化を行った上で、対象 534 拠点に対し、310 拠点のチェックを完了しております。

### 【営業部長・営業推進部サポート課の臨店チェック項目の見直し】

営業現場に対するコンプライアンスに係るチェック体制の強化を目的として、営業部長と営業推進部の臨店チェック項目を見直しました。

なお、本年上期(平成 18 年 4 月から 9 月)は、対象 115 グループに対して全グループの臨店を実施し、下期につきましても、これまでに(平成 18 年 10 月から 12 月)対象 108 グループに対し、営業部長が 40 グループ、営業推進部では 64 グループの臨店を実施しております。

支店グループは、そのエリアにある店舗(有人店・無人店)を総称するものであり、「支店」にて統括管理しています。

### 【支店長(支店長補佐)による店舗チェック体制の見直し】

営業支店長(支店長補佐)による『法令遵守等チェック』を 6 ヶ月に一度のサイクルで実施していましたが、コンプライアンスに係るチェック項目の見直しを行うとともに、チェックサイクルを 3 ヶ月に一度へと頻度を高めました。

なお、本年上期(平成 18 年 4 月から 9 月)は、営業店 477 店舗すべてに対して臨店を 2 回実施し、下期につきましても、これまでに(平成 18 年 10 月から 12 月)全営業店 433 店舗に対する臨店を 1 回実施しております。

## 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 月末まで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致しました。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、多岐におよぶ内容について問題提起を頂きました。

## 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致しました。

### 【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」の資格取得を追加致しました。

平成 18 年 12 月 31 日現在の貸金業務取扱主任者研修の合格者数は、2,462 名（平成 18 年 6 月末比 876 名増加）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、トラブル防止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集中センター化が完了致しました。

### 【検査賞の実施】

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、「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、社内規定・システム・社員教育・組織体制等の見直しを随時行うとともに、その実施状況を継続してご報告させていただきます。

以 上