

平成 19 年 5 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1月31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、下線にて標記しております。

### 1. 企業理念の改訂と体系の再構築

真に社会から信頼していただける会社を実現すべく、経営理念をはじめとする企業理念について再構築を図りました。

平成19年4月より、「誠実な企業活動を通じて、社会より支持を得る」という「経営理念」を頂点に、それを支える心の指針として「四つの礎」を、行動の指針として「行動宣言10か条」を、そして具体的な社員の心構えとして「社員心得」を位置づけ、新しい理念体系としました。

この新たに掲げた企業理念のもと、皆様の信頼にお応えできる企業グループとなるよう、これまで以上に努力し、変革を推進してまいります。

### 2. リスク管理委員会の設置について

平成19年4月より、リスクを横断的に統括管理することによって、リスクの回避および危機発生時の迅速対応の体制を強化し、リスク管理体制の更なる強化を図り、企業価値の維持・発展・向上を目的に、代表取締役社長を委員長としたリスク管理委員会を、取締役会直属機関として設置致しました。

### 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。

#### 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、以下のような社員指導・教育の再徹底を図りました。

##### 【債権の請求業務専門部署を対象とした電話対応モニタリングの強化】

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、平成18年4月から平成19年3月迄で対象者1,408名に対して合計104,255回のモニタリングを実施致しました。

また、全営業店に対しても、モニタリング用のICレコーダーを導入し、電話対応の品質向上を図っており、平成18年11月から平成19年3月迄の間に、電話でお客様と会話した社員6,435名に対してモニタリングを実施致しました。

今後も、お客様対応の品質向上やコンプライアンスの徹底を図るため、継続して参ります。

##### 【「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、統一された内容の勉強会を行っております。

このほか営業支店長・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月から平成19年3月迄の間で、延べ711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。

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に、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。1225 名が合格しております。

### 【「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」をそれぞれ平成 19 年 2 月に実施した結果、平成 19 年 3 月末日時点で、延べ 5,704 名が資格を取得しております。

### 【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。

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。研修受講者による「テストチーム」を発足させ、研修内容に沿ってお客様への応対を実践しました。

現在、効果検証の結果を踏まえカリキュラムを補完の上、6 月からの全面導入に向けて準備中  
であります。

### 【「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。

## 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、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 か月であった定期検査の全店舗実施サイクルが、6 か月サイクルに短縮致しました。

平成 18 年 10 月から平成 19 年 3 月におきましては、前年上期に実施した内容を踏まえ、業法全般及び不正摘発の観点によるチェック体制を強化した定期検査を実施し、対象 494 拠点全て完了致しました。

#### **【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、各営業部の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。

尚、平成 18 年 10 月から平成 19 年 3 月は、対象 108 グループに対して、全営業部長及び営業推進サポート課ともに、全グループの臨店が完了致しました。

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。

#### **【支店長及び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 か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 か月に一度へと頻度を高めました。

尚、平成 18 年 10 月から平成 19 年 3 月は、全営業店 433 店舗に対して全店 2 回の臨店を実施致しました。

#### **【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、5 月以降全部署に「コンプライアンス担当者」を設けることとしております。

### **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。

### 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、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センター集中化が完了致しました。

#### 【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