

平成 21 年 1 月 15 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 20 年 8 月 22 日付ニュースリリース「コンプライアンス態勢強化へ向けての取り組み」）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 12 月末までに、実施回数 1,027 回、延べ 10,506 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 20 年 8 月から平成 20 年 12 月末までの 5 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 1,303 名に対して、合計 13,054 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 220 名に対して、合計 2,296 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 286 名に対して、合計 2,834 回、全営業店対象者 814 名に対して、合計 7,700 回。

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】

コンプライアンスデーと題して、毎月 1 回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 20 年 8 月から平成 20 年 12 月末までの 5 ヶ月間で、延べ 974 回実施しております。

【「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、12月末時点の資格所有者数は3,356名となりました。

【「社内カウンセリング教育」の実施】

単なる請求業務に留まらず、お客様の課題解決に向けて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」を担保管理部門の社員70名を対象に実施いたしました。

また、カウンセラー研修を受講済みのカウンセリングセンターを対象に、フォローアップ策として、「カウンセラーフォロー研修」を導入致しました。お客様と当社がより良い関係を続けていくために、お客様と一緒に課題解決に向けて取り組んでいける社員の育成を目的とした研修で、今年度末までに、約600名の受講を予定しております。

【「社外検定」の合格状況】

法令遵守意識および知識向上を目的として、平成18年より、社外検定である「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」を昇格要件として義務付け、平成20年10月末までに「コンプライアンス・オフィサー検定」の資格所有者数は今回新たに合格した9名を加えた2,496名、「個人情報保護オフィサー検定」の資格所有者数は1,908名となりました。

また、新たに平成20年より、金融業務全般の法令および知識向上を目的として、「ファイナンシャル・プランニング技能検定3級」と「ビジネス実務法務3級」を昇格要件として義務付けました。

平成20年9月には、「ファイナンシャル・プランニング技能検定3級」検定試験が実施され、347名が合格。12月末時点の「ファイナンシャル・プランニング技能検定3級」以上資格所有者数は524名となりました。なお、「ビジネス実務法務3級」以上の資格所有者数は500名となっております。

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等によるチェックを実施しており、平成20年9月末までに251の全拠点の定期検査を終了しております。また、平成20年10月からは、今年度2回目の定期検査を実施しており、12月末時点で81拠点への定期検査を終了しております。

また、検査評定の不良店舗に関しては、不備の是正・改善状況の速やかな確認を目的として、期中に再検査を実施しております。

なお、コンプライアンス担当者は、毎月活動した内容をコンプライアンス統括部へ報告し、コンプライアンス統括部では、担当者から報告を受けた活動内容・事案を取り纏め、全社員に対しコンプライアンスの啓蒙・啓発に努めております。

【コンプライアンス統括部によるフォロー】

平成19年より全部署に「コンプライアンス担当者」を配置し、各部署毎の自浄機能・内部統制の強化に努めております。

また、平成20年8月より、コンプライアンス統括部が直接現場に出向き、コンプライアンス意識の向上や具体的な再発防止策、予防策の提案、コンプライアンス担当者への業務フォローなどを行っております。

【債権請求業務の一部変更について】

当社では、平成 18 年 4 月以降、債権の請求業務に関して、お客様の勤務先へご連絡を差し上げることを一切禁止しておりました。その後、法令遵守意識向上を目的とした、社員教育、組織体制整備等、コンプライアンス態勢強化への取り組みを実施してきたこと、ならびにコンプライアンス担当者制度やモニタリング体制の充実により、十分な牽制・チェック機能も果たせるとの判断から、平成 21 年 1 月 22 日より、「お客様と連絡を取るための合理的方法が他にない場合」に限り、お客様の勤務先へのご連絡を再開することといたしました。

今後とも、コンプライアンス態勢の更なる強化に向け、全社を挙げて取り組んで参ります。

以 上