

平成24年1月6日  
株式会社ジャックス

## 業務改善報告書の提出について

弊社は、平成23年12月2日付の業務改善命令に基づき、平成24年1月4日付で関東経済産業局に「業務改善報告書」を提出いたしました。

業務改善報告書の内容につきましては、別紙「業務改善報告書（抜粋）」をご参照賜りますようお願い申し上げます。

みなさまに多大なるご心配とご迷惑をおかけしましたことを、あらためてお詫び申し上げます。

弊社といたしましては、このような事態を二度と起こすことのないよう深く反省すると共に、再発防止策を着実に実施し、役職員一丸となってみなさまの信頼の回復に努めてまいります。

「業務改善報告書（抜粋）」

1. 改善命令で指摘された事項

- (1)「法第35条3の3第1項、第3項及び第4項の規定に基づく個別支払可能見込額の調査、並びに法第35条3の4の規定に基づく個別支払可能見込額を超える場合の個別信用購入あっせん関係受領契約の締結の禁止について」
- ①指定信用情報機関が保有する特定信用情報を使用した個別支払可能見込額調査を行わずに、個別信用購入あっせん関係受領契約を締結したものについての調査と記録保存
- ②個別支払可能見込額を超えるものに対する、購入者等の利益を保護するための適切な措置
- (2) 法第35条の3の26第1項第9号に定める個別信用購入あっせんの公正かつ適確な実施を確保するために必要なものとして、割賦販売法施行規則第101条に定める体制を整備するための「法令遵守体制」「内部管理体制」及び「社内規則」等の見直しと充実強化

2. 改善措置

- (1) 上記1. (1) ①の改善措置  
業法にもとづき、個別支払可能見込額調査、記録の保存を適切に実施しました。
- (2) 上記1. (1) ②の改善措置  
お客様の利益を保護するための措置として、お支払い状況に関する丁寧な状況確認、ご要望に沿った支払い方法の相談対応を適切に実施します。
- (3) 上記1. (2) の改善措置
- ①法令遵守体制の見直し及び充実強化
- ・従前より実施しているコンプライアンスプログラム（各部署の自主性を尊重した教育等の実践計画）の内容を充実すべく見直しを行ない継続実施します。
  - ・平成24年3月までに、経営陣を含む全役職員を対象に、割賦販売法業務に関わる法令等の遵守に関する研修を実施します。
  - ・役員ならびに管理職層を含めた全役職員への業法遵守に係る研修を定期的実施します。
- ②内部管理体制の見直し及び充実強化
- i) 内部管理体制に関連する社内規程の新規制定と見直し
- ・内部管理部門の信用購入あっせん業務に特化した社内検証と教育方法を明確化し、内部管理部門による検証履行状況を監査項目とすることを規定しました。
- ii) 上記規程類の新規制定・見直しに付随する具体的強化策
- ・内部管理部門の検証計画策定とコンプライアンス統括部および経営陣への報告制度を新設しました。
  - ・検証結果のコンプライアンス統括部への月次報告制度を新設しました。
  - ・内部管理部門の検証結果を人事評価に反映することを決定しました。

### ③社内規則等の見直し及び充実強化

#### i) システム障害時への対応規程1・マニュアル等の整備

- ・システム障害発生時の与信対応について、規程、マニュアル類の整備を行い、いかなる場合においても、法定調査を実施することなく与信してはならないことを明示しました。

#### ii) システム障害時への対応規程2（与信業務以外の業務も含む）・手順書等の整備

- ・システム障害発生時の初動体制に関する「与信業務以外の業務も含めた弊社業務全般の包括的な体制」について、規程、手順書等を明確化しました。

### ④ガバナンスとチェック機能の効いた組織体制への変革

#### i) 平成23年12月1日付組織改編の実施

- ・与信審査部門を営業部門から独立し、営業部門、債権管理部門から直接影響を受けない体制とすることを目的として、組織改編を実施しました。与信審査部門の役割と権限、責任を明確化し、各与信センターに対する指示命令系統を一元管理することで、法令遵守、内部管理が適確に実行できる体制としました。

### ⑤人事制裁の実施

経営責任を明確化するため、役員への処分、職員への処分を実施しました。

#### i) 役員

取締役会長	減俸
取締役社長	減俸
取締役専務執行役員	減俸
取締役常務執行役員	減俸
取締役上席執行役員3名	減俸
取締役（社外）2名	減俸
上席執行役員2名	減俸

※ 減俸の処分内容については、役職位毎に30%～5%・期間3ヶ月～2ヶ月となっております。

#### ii) 職員

関係する職員については、社内規則に従い減給処分を実施しました。

以上