

2019年6月6日

各位

山陰信販株式会社

業務改善計画の提出について

当社は、平成31年2月1日付業務改善命令に基づき、令和元年5月28日、経済産業省に業務改善計画を提出いたしました。

この度は、お客様、お取引先様をはじめ関係者の皆様方に多大なるご迷惑とご心配をおかけいたしましたことを、深くお詫び申し上げます。

当社は、経営管理態勢を見直すとともに、役職員一体となって法令等遵守に向けた意識を高め、本業務改善計画を着実に実施することによりまして、お客様、お取引先様をはじめ関係者の皆様方の信頼回復に努めてまいります。

なお、業務改善計画の概要は別紙の通りです。

業務改善計画の概要

1. 経営管理態勢について

(1) 経営管理態勢の整備

社外取締役の招聘や取締役会における付議事項の整備など経営陣の意識改革を進めております。今後については、さらに活発な議論と相互牽制を高め充実した経営管理態勢の整備を行い、代表取締役のリーダーシップにより、横断的な目線を持って不断の見直しを実施してまいります。

(2) コンプライアンス態勢の整備

コンプライアンスを幅広く推進・調整するなどコンプライアンス統括室が指令的な役割を果たせるよう体制を強化いたしました。また、法令等遵守の意識を役職員へ浸透させるため、平成30年9月1日付でコンプライアンス委員会を設置し、コンプライアンスプログラムの策定、実施状況の点検・検証を行う体制を整備いたしました。併せて、コンプライアンス委員会での協議事項を取締役会へ報告するなど、現場目線での問題意識等が経営陣へ連携される体制も整備いたしました。

(3) 社外監査役の充実

法令等遵守の視点を強化すべく社外監査役の充実を図ります。

(4) コンプライアンス委員会及びその他の独立的な会議体の設置

上記(2)のコンプライアンス委員会の設置の他、平成31年3月25日付で『加盟店苦情対応会議』を新たに設置し、苦情対応処理を適確に実施するための体制を整備しました。

2. 組織体制の変更

(1) 加盟店管理セクションの運営

加盟店調査、加盟店管理を一元的に行う部門として『加盟店管理部』を創設いたしました。

(2) 加盟店選定基準の策定

これまでの新規加盟店契約基準をより明確にしたうえ、苦情発生時の加盟店との取引基準を整備し不適正加盟店の排除を行います。

(3) 苦情の判別及び検討の充実

苦情対応の考え方、処理手順についてマニュアルを整備いたしました。また、購入者等からの加盟店に起因する申出に応じて開催する『加盟店苦情対応会議』を平成31年3月25日付で新たに設置し、判別及び苦情対応調査並びに所要の措置を迅速かつ適確に実施するための体制を整備しました。

3. 社内周知の徹底

(1) 研修の機会

役職員のコンプライアンス知識の向上を図るため、これまでの社内の講師資格者による社内研修のみならず外部専門家による研修も取り入れます。なお、研修の実施に際しては、コンプライアンス統括室が一元的な管理及び計画の策定を行い、継続的に研修を実施します。

② 役員によるコンプライアンスの社内意識向上

役員によるコンプライアンスの研修を行います。

③ お客様相談室向け研修

お客様相談室においては、外部で実施される消費者対応研究部会へ参加し、消費者問題とクレジットに関する消費者相談の動向等について研修を受け、苦情処理対応の品質向上に努めます。

4. 事後検証及び内部監査の充実

(1) コンプライアンス統括室及び対象部署における自主点検

自主点検の実効性・検証精度の確保を図るため、内部管理統括部門（コンプライアンス統括室）による直接モニタリングを実施しております。

(2) 内部監査機能の実質面からの充実

監査室の体制を強化し監査部へ組織変更しました。また、苦情処理等特定の処理にフォーカスしたテーマ別監査を取り入れました。

以上