



カード受付カウンター



24時間テレビ街頭募金



社会貢献活動(クリスマス会への参加)



イオンHappyクリーンキャンペーン

CSRレポート 2011

イオンクレジットサービスのCSR

私たちイオンクレジットサービスは、「お客さまの未来と信用を活かす生活応援企業」を経営理念に掲げ、事業活動を通じて安全・安心への取り組みや、価値ある商品とサービスの提供に努めてまいります。そしてそれらの品質向上を通じて企業価値を高め、環境保全活動・社会貢献活動に継続して取り組むことが、イオンクレジットサービスのCSRと考えております。

CSRのための行動指針

私たちイオンクレジットサービスは、多くのステークホルダーとのかかわりにより成り立っています。特に、「お客さま」、「地域社会」、「お取引先さま」、「株主さま」、「従業員」を大切なステークホルダーと考え、コミュニケーションを重視し、それぞれのご期待に応えるように、行動指針を定めております。

ステークホルダー

お客さま

私たちは、「すべてはお客さまのために」の視点で行動し、お客さまの日々の暮らしに密着した「安心」と「信頼」を提供します。私たちは、お客さまの生活文化に貢献することを永遠の使命とします。

地域社会

私たちは、企業市民として、地域の人々とともに、地域社会の発展と生活文化の向上に貢献する代表的な企業をめざします。

お取引先さま

私たちは、「お客さま満足」の実現のため、革新的な経営に挑戦する取引先を尊重します。そして公正な取引を通じ、対等なパートナーとして、お互いの繁栄をめざします。

株主さま

私たちは、革新的で健全な経営に努め、経営のパートナーである株主の皆さまに、高い株主利益を実現します。

従業員

私たちは、「お客さま満足」の実現のため、従業員に働き甲斐のある職場を提供し、個々人が能力を発揮できる環境づくりに努めます。

編集方針

当社は、事業活動を通じて社会に貢献できることは何か、社会から求められているさまざまな責任を果たすことができているかを再確認するため、2005年からCSRレポートを発行しています。2011年版は、これまでのCSR活動を中心に、お伝えしたいことをわかりやすく記載し、読みやすい報告となるよう心がけました。また、東日本大震災に対する取り組みも記載しております。

なお、冊子版で報告していない取り組みや関連情報は、Webで順次報告していく予定です。

報告書の対象範囲

対象組織 イオンクレジットサービス株式会社
(一部連結子会社・グループ会社を含む。)

対象期間 2010年度(2010年2月21日～2011年2月20日)
ただし、一部2011年5月までの最新情報を含む。

発行 2011年5月 次回発行予定 2012年5月

作成部署 品質管理室

連絡先 〒101-8445
東京都千代田区神田美土代町1番地 住友商事美土代ビル8階
TEL:03-5281-3434 FAX:03-5281-2042

目次

ご挨拶	2
東日本大震災に対する取り組み	3
お客さま満足のために	5
地域社会のために	7
寄付募金活動状況	9
地球温暖化防止の取り組み	11
コンプライアンスの取り組み	13
従業員のために	15
株主・お取引先さまのために	16
イオンクレジットサービスのCSRの歩み	17

お客さまの声を大切にし、生活に密着した金融サービスの提供を通じて、お客さまの信頼と期待に応え続けてまいります。



代表取締役兼社長執行役員

神谷 和秀

2011年3月11日に発生した「東日本大震災」におきまして被災された皆さまに心よりお見舞い申し上げます。

イオングループ各社では、支援物資や避難所としての店舗のご提供等、全グループ企業・従業員の総力を結集し、被災された皆さまへの支援活動を行っております。

当社におきましては、被災地域の方々のお役に立てるよう、緊急特別ローンの取り扱いを開始いたしました。

また、緊急災害復興支援募金受付を3月12日から3月31日まで実施し、店頭、事業所に加え、当社ホームページからのクレジットカード、ときめきポイントによる募金やイオン銀行ATMを通じた募金受付等を行いました。

お客さまから寄せられたご厚意の募金は、イオン1%クラブが拠出した支援金額と合わせまして、被災された各自治体に贈呈させていただきました。

これからも被災地域の日も早い復興につながるよう、全力を尽くしてまいります。

当社は、お客さまとともに、環境保全活動・社会貢献活動を積極的に推進し、よき企業市民として地域社会の発展に貢献できるよう取り組んでおります。

環境保全活動の取り組みといたしましては、郵送でお送りしているご利用明細書をインターネットで閲覧できる「Web明細（環境宣言）」の会員登録を推進し、月間で330トンのCO₂削減が図れるまでになりました。

社会貢献活動の取り組みといたしましては、全国の社会福祉施設においてボランティア活動に取り組みました。また、毎月11日のイオン・デーの清掃活動については、延べ2,510名の従業員が参加いたしました。

企業経営において、皆さまの信頼・期待に応え、さまざまな声を積極的に反映させるように努めてまいります。引き続きご支援のほど、よろしくお願い申し上げます。

東日本大震災に対する取り組み

2011年3月11日に発生した「東日本大震災」は被災地に甚大な被害をもたらしました。

当社は「生活応援企業」として、被災地区の皆さまのお役に立てるよう取り組みました。

被災されたお客さまへの支援活動

◆臨時クレジット相談カウンター

被災されたお客さまがカード紛失や、お支払いについて相談できるように臨時クレジット相談カウンターを被災地区のイオン店舗に設置しました。



臨時クレジット相談カウンター

◆東日本大震災専用ダイヤル

24時間受付の被災相談専用フリーダイヤルをコールセンター内に設置しました。

◆被災者の方々向け緊急特別ローン

災害復旧にかかる生活資金としてお使いいただけるよう、被災地域にお住まいの当社発行クレジットカード会員さまを対象に「無利息ローン」「特別金利ローン」を用意し、被災されたお客さまへの支援活動を行っています。

被災地の子どもたちに メッセージ入りランドセルを寄贈

被災地支援の一つとしてイオンは被災地の子どもたちにランドセルを寄贈しました。このランドセルの中にはグループ従業員が書いた手紙が入っており、当社からは786通の手紙を贈りました。この手紙の入ったランドセルは福島県・岩手県・茨城県に順次寄贈されました。



子どもたちへの手紙

香港からの応援メッセージ

香港植樹日の際に、参加されたお客さまや現地従業員から東日本大震災の被災者の皆さまへの応援メッセージの寄せ書きを預かり、被災者の皆さまへお届けしました。



香港植樹日での寄せ書き

被災地復興支援の寄付活動

◆災害復興支援募金

3月12日から3月31日まで「災害復興支援募金」を実施し、お客さまと従業員から寄せられた募金は、イオン全体で総額10億9,766万4,974円となりました。これら募金総額に、グループ各社・イオン1%クラブの拠出金および物資の寄贈を含めた総額41億円を激甚災害指定の7県(青森県・岩手県・宮城県・福島県・茨城県・栃木県・千葉県)に寄贈しました。

当社では、事業所での募金を行うとともに当社ホームページ「暮らしのマナーサイト」に募金受付ページを開設し、クレジットカード、ときめきポイントによる募金受付やイオン銀行募金受付口座の案内を行いました。なお、4月1日以降も募金活動を継続して実施しています。

イオンフィナンシャルサービス
暮らしのマナーサイト

当サイトはイオンの
クレジットサービス(株)
が運営しています。

東日本大震災復興支援
「がんばろう日本! 応援募金」の実施について

東日本大震災で被災された皆さまに、心よりお見舞い申し上げます。

3月11日午後2時46分、東北地方太平洋沖で発生した地震により、東北地方をはじめ東日本各地では、甚大な被害が発生しました。イオンでは、現在の状況に鑑み、4月1日より、全国のおよそ7,500箇所の店舗・事業所にて「がんばろう日本! 応援募金」を実施いたします。

皆さまからお預かりした募金は、全額、被災者の皆さまの復興に役立てられます。温かいご支援、ご協力を心よりお願い申し上げます。

<募金受付時間> 2011年5月8日(日)まで

<募金受付方法> 1. 店舗・事業所での募金
2. 当サイトからのイオンカード、ときめきポイントでの募金
3. イオン銀行の募金受付口座への入金による募金

<贈呈先> 被害に遭われた地方自治体

なお、WAONポイントによる募金も受け付けています。詳しくは、WAON公式サイトをご覧ください。

1. 店頭での募金受付

国内及び中国(一部店舗)、アジアのイオン各社の店舗・事業所

※ただし、今回の地震では東北エリアの当社グループの一部店舗も被災しておりその他のエリアの店舗での募金活動が中心となります。

2. 当サイトでの募金受付

「がんばろう日本! 応援募金」の画面

◆WAON、イオンカード利用金額による寄付

4月1日から4月30日まで、WAONで決済いただいた金額の0.1%を災害復興支援金として被災地に寄付しました。また、4月28日から5月10日までは、イオンカードで決済いただいた金額の0.1%を寄付するキャンペーンを行いました。

◆がんばろう日本! 応援社債発行による支援金寄付

当社第10回無担保社債の発行に際し、調達資金から8,000万円を東日本大震災の支援金として寄付させていただく予定です。

イオンクレジットサービス株式会社
第10回無担保社債(社債間限定同順位特約付)
がんばろう日本! 応援社債

イオンクレジットサービスは、特定非営利活動法人ジャパン・プラットフォームが提供している東日本大震災復興支援募金に拠る寄付金として8,000万円を支払う予定です。(本債券のご購入は、寄付には該当いたしません。従って、税制上の寄付金控除の対象ではありません。)

期間: 4年 / 利率: 年1.02% (課税後: 年0.816%)

発行総額 200億円
発行価格 各社債の金額100円につき100円
償還金額 各社債の金額100円につき100円
お申込単位 100万円単位
お申込期間 平成23年4月18日～平成23年4月25日
払込期日 平成23年4月27日
利払日 毎年4月27日・10月27日
償還日 平成27年4月27日

●本債券は主に個人のお客さまを対象としております。

●本債券をお買付けいただく場合には、購入対価のみをお支払いただきます。

●本債券の価格は、金利の変動等により上下しますので、償還前に売却する場合には、投資元本を割り込むことがあります。

●本債券の発行後の経営・財務状況の変化およびそれらに関する外部評価の変化等により、投資元本を割り込むことがあります。

●お申込にあたっては、取扱金融商品取引業者より目録見書をお送りいたしますので、必ずご確認ください。

●また、お申込にあたっては、契約締結前交付書面をよくお読みください。

●販売額に限りがありますので、売り切れの際はご容赦ください。

●お申込は、最寄りの取扱金融商品取引業者にお問い合わせください。

取扱金融商品取引業者		登録番号		加入協会	
商号等				日本証券業協会	(財)日本証券投資家連合会
大和証券株式会社 ⁽¹⁾	金融商品取引業者	関東財務局長(金商)第108号		○	○
みずほ証券株式会社	金融商品取引業者	関東財務局長(金商)第94号		○	○
みずほインベストメント証券株式会社 ⁽²⁾	金融商品取引業者	関東財務局長(金商)第173号		○	○

(注1) みずほ証券株式会社(証券会社)
(注2) みずほ証券株式会社(投資信託会社)

イオンクレジットサービス株式会社
www.aeon.co.jp

がんばろう日本! 応援社債

お客さま満足のために



カード受付カウンター



コールセンター

ISO9001による継続的な改善活動

お客さま対応業務を対象とした継続的な品質向上のために品質マネジメントシステム(ISO9001)の認証を取得しています。「お客さまをお待たせしないカード発行と顧客対応」を品質目標に掲げて、教育訓練、内部監査、是正・予防処置活動による継続的改善を行っています。また、認証機関の定期的な審査を受け、継続的改善の仕組みを維持するとともに、さらなる品質改善に取り組んでいます。



マネジメントシステム登録証

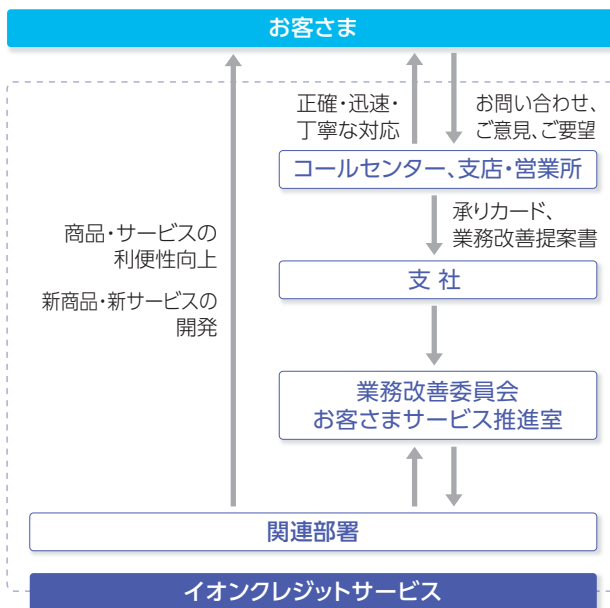
経営理念である「お客さまの未来と信用を活かす生活応援企業」を実現するために、価値ある商品とサービスの提供を行うとともに、お客さまの声をもとにした商品・サービスの改善・向上を図るための業務改善に取り組んでいます。

業務改善の取り組み

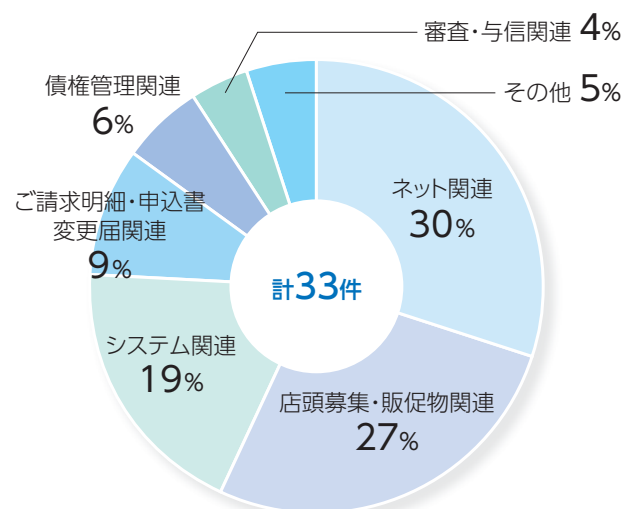
当社は、商品・サービスの改善・向上のために「業務改善委員会」を定期的に開催しています。この委員会は、お客さまからご意見やご要望を承った際の「承りカード」と、お客さまの声をもとにした提案や業務を遂行するうえでの問題解決に向けた「業務改善提案書」を検討課題として、各部門から横断的にメンバーが集まり、改善案の具現化に向けて多角的な視点で議論をしています。

2010年度は、イオングループ総合金融サイト「暮らしのマネーサイト」を開設し、一つのID・パスワードでクレジットカード情報とイオン銀行の普通・定期預金口座情報が表示されるように改善するなど、33件の具現化を行いました。

■業務改善体制

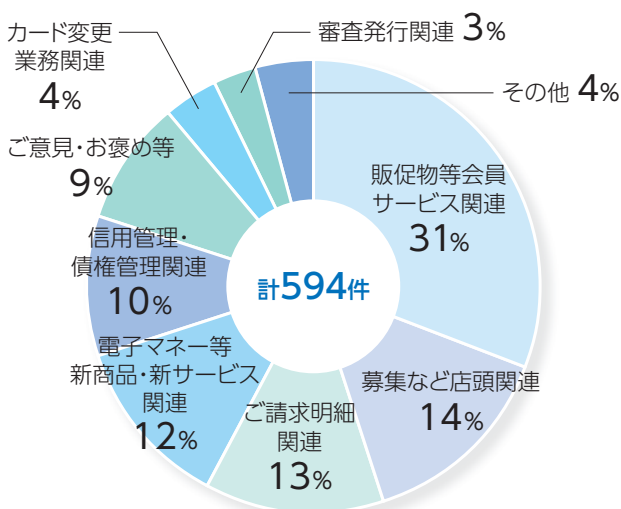


■2010年度業務改善提案の具現化内容内訳



品質業務改善の具現化数目標：年間30件以上

■2010年お客さまの声（承りカード）の内訳



地域社会のために



バザー会場設営準備への参加(金沢支店)



クリスマス会への参加(新潟支店)



餅つき大会への参加(鹿児島営業所)



イオンHappyクリーンキャンペーンの様子

「良き企業市民」であるために
従業員一人ひとりが地域社会の一員として活動しています。

社会福祉施設と交流を行っています

障がいを持つ方の社会参加を促進し、福祉の増進に寄与するために社会福祉施設と継続的に交流活動を行っています。2010年度は全国の34施設に104名の従業員が伺い、クリスマス会や餅つき大会などの交流を行うとともに、施設に必要なものをプレゼントしました。

■ 交流施設数と参加従業員数の推移

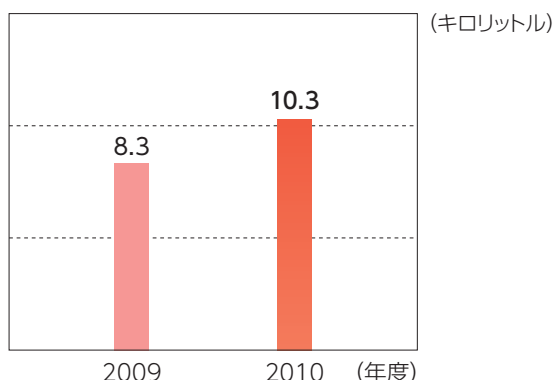
	2009年度	2010年度
交流施設数	32	34
参加従業員数	103名	104名

清掃・美化活動を行っています

毎月11日を「イオン・デー」とし、地域社会の一員として公園・河川敷・駅前・事業所周辺の道路など公共施設・用地の清掃を行っています。

また、これまで支えていただいたお客さまや地域の皆さまに感謝の気持ちをこめて、環境や生態系保全への意識向上のための取り組みをお客さまとともに「イオンHappyクリーンキャンペーン」に参加しました。当社からは109名が参加し、地域のお客さまやグループ従業員とともにゴミ拾いや草刈りをしました。

■ 拾ったゴミの量の推移



V o i c e

金沢支店
青木 佑祐さん



金沢支店では、富山県高岡市にある特定非営利活動法人「憩いの家」におじゃまして「あしつき合同バザー」の準備として、商品の陳列や会場の飾り付けなどを施設の方と一緒に行いました。バザーは毎年大変盛況とのことで、皆さん張り切って準備されていたので、私もその熱気に負けないよう手伝いました。

今回、バザー準備のお手伝いのほかに掃除機をプレゼントしたところ、壊れて不便されていたとはいえ、とてもよろこんでいただき、逆に自分が感動しました。金沢支店は、富山県・石川県・福井県を管轄しております。日頃お世話になっている地域の方に、このような貢献ができて大変嬉しく思います。

寄付募金活動状況

イオングループと連携した募金活動や、クレジットカードの特性を活かしたポイントによる寄付、社会貢献型カードの発行など、積極的な寄付・募金活動を行っています。

イオングループと連携した募金活動を行っています

24時間テレビ33「愛は地球を救う」や、ベトナム学校建設支援募金などの活動に参加し、従業員による街頭・店頭での募金活動とともに、当社ホームページ上にクレジットカード決済と「ときめきポイント」で募金

ができるページを掲載し、お客さまからの募金を受け付けています。また、3月11日に発生した東日本大震災被災者支援の募金は3月12日から3月31日までに約9,000人のお客さまにご協力いただきました。



24時間テレビ街頭募金の様子(本社)

イオンフィナンシャルサービス
暮らしのマネーサイト

当社はイオンクレジットサービス(株)が運営しています。

「がんばろう日本！応援募金」お申込み受付

こちらでは、当社カードでの「がんばろう日本！応援募金」のお申込みを受けております。皆さまからお寄せいただきます募金は、被害にあわれた各自治体に寄付させていただきます。

<募金お申込み受付>

募金を行うにあたって、下記の情報を入力してください。

- 募金の方法を選択し、金額またはポイントを選択してください。
 - ☐ クレジットカードでの募金 [回数をお選びください](#)
 - ☐ ときめきポイントでの募金 [ポイント数をお選びください](#)
※ご注意※ご応募完了後すぐにはMy Pageのときめきポイント数には反映されません。ご注意ください。
- カード番号
(半角数字)
- 有効期限

月 /

年

(半角数字)

募金受付画面

2010年度実施募金一覧

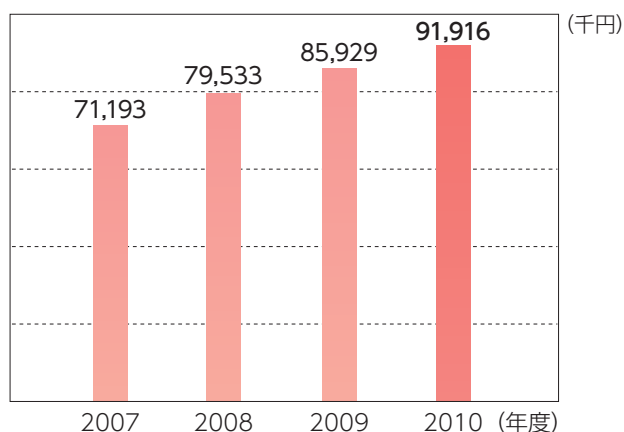
募金名	寄付先	実施期間	当社募金額
チリ地震緊急支援募金	駐日チリ共和国大使館	2010年3月2日～3月14日	95,368円
ベトナム学校建設支援募金	ベトナム社会主義共和国 フエ省人民委員会	2010年4月1日～3月16日、 2010年5月1日～6月14日	332,418円
中国青海省地震緊急支援募金	駐日中華人民共和国大使館	2010年4月17日～4月30日	65,159円
24時間テレビ33	24時間テレビチャリティー委員会	2010年7月2日～9月5日	1,436,672円
イオン・ユニセフ・セーフウォーターキャンペーン募金	(財)日本ユニセフ協会	2010年10月19日～11月23日	173,935円
東日本大震災緊急支援募金	被害にあわれた自治体	2011年3月12日～3月31日	32,179,762円
お客さまと従業員による募金額合計			34,283,314円

※2011年4月1日からは、「がんばろう日本！応援募金」を実施中です。

ときめきポイントでの寄付を受け付けています

当社クレジットカードでのご利用金額に応じて貯まる「ときめきポイント」で、環境保全活動・福祉活動のための寄付を行うことができます。この「ときめきポイント」による寄付制度は1996年から開始し、これまでに9,000万円を超える金額を提携団体に寄付しています。

■ときめきポイント寄付累計金額の推移



寄付機能付きの社会貢献型カードを発行しています

クレジットカードでのお買い上げ金額の一部を当社より各提携先団体に寄付する社会貢献型カードを発行しています。「日本点字図書館カード」は点字・録音図書の製作や貸し出しを行っている日本点字図書館

館に、カード売上の0.2%の金額を寄付しています。また、コスモ・ザ・カード・オーパス「エコ」は、コスモ石油エコカード基金への寄付金を、毎年お客さまからお預かりしています。

イオン1%クラブを通じた寄付活動

イオングループ企業各社の税引き前利益の1%を活動費として「環境保全」「国際的な文化・人材交流、人材育成」「地域の文化・社会の振興」を柱に活動を行うイオン1%クラブに拠出しています。2010年度、当社は約7,000万円の寄付金を拠出しました。

2010年度寄付先	金額
上海万博日本館協賛金	10,000,000円
自然災害での復興支援寄付金(ハイチ地震等)	23,000,000円
イオン・スカラシップ奨学金(5校)	25,635,800円
イオン環境財団への寄付他	12,500,000円
イオン1%クラブを通じた寄付合計	71,135,800円

地球温暖化防止の取り組み

Web明細によるCO₂削減

330トン/月



イオンフィナンシャルサービス
暮らしのマネーサイト

よくあるご質問・お問い合わせ先 当サービスはイオンクレジットサービス(株)が運営しています。

トップページ 普通預金 定期預金 住宅ローン 各種ローン 投資信託 保険 クレジット WAON ポイント キャンペーン

新規カード入会申込み カードのご利用方法 おトクなカード特典 とぎめきポイント カードをもっと便利に使う カード登録内容変更

MyPage

- イオンカードのご請求額やご利用履歴、イオン銀行の口座残高、WAONポイントなどの確認ができます

▶ My Page ログイン

MyPageについて

- イオンネットメンバーとは
- ご利用について
- Web明細(環境宣言)
- アクセス
- イオンネットメンバー新規登録

カードの紛失・盗難のご連絡先
お知らせ・NEWS

「Web明細(環境宣言)」登録受付中!

Web明細(環境宣言)とは?

ご請求明細の郵送ストップ!
Web明細(環境宣言)

請求書1通につき
CO₂ 500g削減!

Web明細(環境宣言)とは、ご請求明細の郵送を停止し、インターネットでご利用明細(ご請求金額など)をご確認いただく、ペーパーレスで環境にやさしいサービスです。お申込みいただく、郵送停止1回ごとに10ポイントのときめきポイントをプレゼント。郵送を停止しても、パソコン上でパスワードがかったご請求明細書のダウンロードができますので安心です。

※イオンJMBカードはときめきポイント提供の対象外となりますので、ご了承ください。
※初回の10ポイント付与月〜10日までのご登録で翌々月ご請求分に付与されます。
※ご請求明細書に同封してありましたお知らせ・クーポンの郵送も停止しますが、<お知らせ・クーポンダウンロード>よりダウンロードが可能です。

エコ ペーパーレスでCO₂削減

安心 ダウンロードした請求書はパスワードでロックして保存

お得 郵送停止1回毎にときめきポイント10ポイントプレゼント

イオンネットメンバーの方はこちらからMyPageにログインしてください。

イオンネットメンバーのご登録がお済みでない方はこちらから新規登録(無料)をお願いします。

▶ MyPage ログイン

▶ 新規メンバー登録(無料)

Web明細(環境宣言)説明画面



植樹活動の様子(ベトナム)

環境保全の配慮を企業市民の義務と認識し、事業が環境に与える影響を意識し、積極的・継続的に環境保全活動に取り組んでいます。

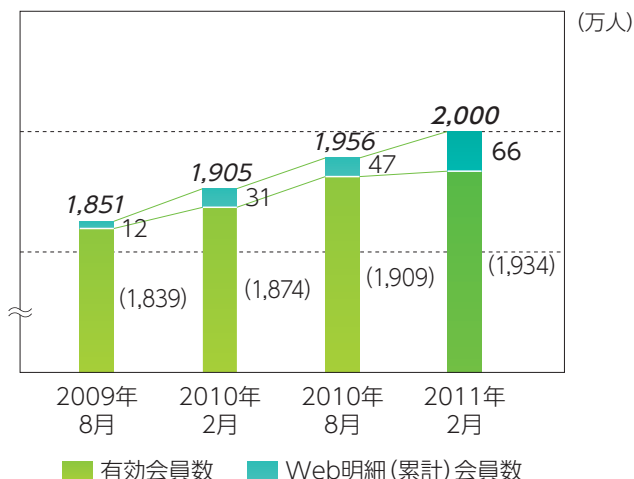
Web明細(環境宣言)をはじめています

Web明細(環境宣言)は、ご請求明細書をこれまでの印刷物に代わりWebで閲覧するサービスで、2009年の開始から2011年3月までに約66万人のお客さまにご登録いただいています。これにより月間約330トン*の二酸化炭素を削減したと考えられます。

これからもWeb明細の推進を行い、お客さまとともにCO₂排出量削減を推進します。

※環境省「エコ・アクション・ポイントの二酸化炭素削減効果の算出手法例」をもとに算出。

■web明細会員数の推移

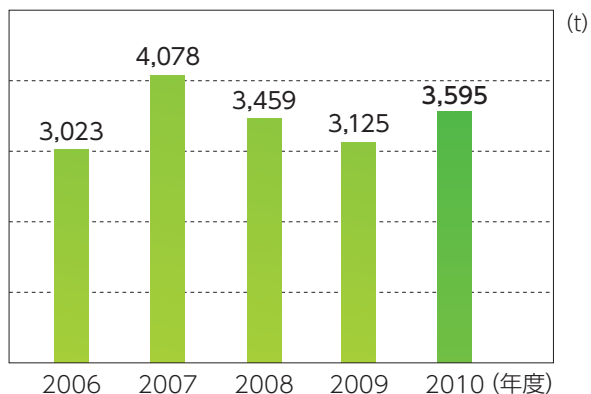


ISO14001の取り組み

ISO14001(環境マネジメントシステム)の認証取得を行い、継続的な省資源・省エネルギー活動に取り組んでいます。2010年度は、「2012年のCO₂排出量を2006年度比で30%削減」に向け取り組みました。

ガソリン給油量は、社有車使用の見直しやハイブリッドカーへの入れ替えを行い、2006年度比68%と改善している一方、電気使用量は、クールビズや室内照明の節電等を行いましたが、猛暑もあり2006年度比129%の結果になりました。

■事業活動におけるCO₂排出量の推移



※CO₂排出量は、電気使用量・ガソリン給油量から算出しています。
電気使用量によるCO₂排出量は、各電力会社の係数をもとに算出しています。
電気使用量は、事務所に加え、データセンター分を含んでいます。

植樹活動

イオン環境財団が主催する国内外の植樹や「イオンふるさとの森植樹」にボランティアとして参加してい

ます。2010年度は国内外9箇所の植樹に海外従業員を含む43名が参加しました。

コンプライアンスの取り組み



指静脈認証システム



モニタリングセンター



行動規範研修

割賦販売法改正に伴う、カードショッピングご利用の新ルールについて

平成22年12月17日の改正割賦販売法の施行により、クレジット会社には、年収等に応じた支払可能見込額を調査すること及びそれに基づいたご利用可能枠を設定することが義務づけられることになりました。
つきましては、当社におきましても、お客さまが現在ご登録いただいている年収等に基づき、新たに、リボ、分割、2回、ボーナス払いのご利用可能枠を「割賦枠」として設定させていただきます。

1 「改正割賦販売法」について

改正割賦販売法の施行により、リボ払い、分割払い、2回払い、ボーナス払いのご利用可能枠として、新たに「割賦枠」を設定いたしました。

割賦販売法とは後払い（クレジット）で商品等を購入する取引に関するルールを定めた法律で、対象となるのは、2ヶ月以上に渡る支払方法（リボ払い、分割払い、2回払い、ボーナス払い）が対象となります。

今回の改正にあたり、クレジット会社には、年収等に応じた支払可能見込額を調査すること、及びそれに基づいたご利用可能枠を設定することが義務づけられることになりました。

2 「割賦枠」とは

新たに設定した「割賦枠」とは、ショッピングご利用可能枠のうち、リボ払い、分割払い、2回払い、ボーナス払いをご利用いただける可能枠をいいます。
（1回払いについては、従来どおりショッピングのご利用可能枠の範囲内でご利用いただけます。）

◆割賦枠の例

ご契約内容	ご利用可能枠
ショッピング枠	50万円
内、割賦枠	30万円
（リボ、分割、2回、ボーナス払い）	30万円

ショッピングのご利用可能枠

「前払いでご利用いただけるご利用可能枠となります。」

新たに割賦枠を設定

ショッピングご利用可能枠の中で、リボ払い、分割払い、2回払い、ボーナス払いがご利用いただける可能枠となります。

◆お客さまの「割賦枠」については、以下でご確認いただけます。

- ①ご請求明細書
- ②ホームページ（ネットメンバーの登録が必要になります）

3 割賦枠の設定基準について

「割賦枠」は支払可能見込額に応じて設定されます。

お客さまへのご説明

お客さまからお預かりした個人情報やカード情報を守ることが最も大切な社会的責任の一つと認識し、全社を挙げて取り組んでいます。

また、多重債務問題の解決と安心して利用できる貸金市場をめざして改正された貸金業法や、クレジット取引の健全な発達をめざして改正された割賦販売法に対応しています。

個人情報保護の取り組み

情報セキュリティマネジメントシステムの国際規格「ISO27001」と、個人情報の取り扱いについて適正な保護措置の整備を認証する「プライバシーマーク」を取得しています。

安全管理対策の一環として、全事業所の入退出状況、監視映像、端末の操作履歴をリアルタイムに把握するモニタリングセンターを運営し、社内のセキュ

リティを24時間チェックしています。

安全管理対策は、個人情報保護／情報セキュリティマネジメント審査機関の定期的な審査・評価を受けて改善を繰り返し、社内の個人情報管理体制を高いレベルで維持するように取り組んでいます。

今後とも、お客さまが安心して個人情報を預けることができる体制づくりに努め、安全・安心を提供していきます。

法律改正への対応

貸金業法・割賦販売法の改正に伴い、貸金業務および信用購入あっせん業務に関する社内規程を整備するとともに、全従業員を対象に、書面交付義務や総量規制などの法改正の内容について社内研修を実施しました。また、「年収の3分の1を超えるお借り入

れの制限」や、「年収等に応じた支払可能見込み額の調査やそれに基づくご利用可能枠の設定」等の新しいルールについて、当社ホームページや郵送物にてお客さまへご案内しました。

反社会的勢力に対する基本方針

暴力、威力と詐欺的手法を駆使して経済的利益を追求する集団又は個人（いわゆる反社会的勢力）による被害を防止するために、「反社会的勢力に対する基

本方針」を定め、その方針に基づいた社内規程を整備しています。また、基本方針はホームページで公表しています。

行動規範遵守の取り組み

イオンには「すべてはお客さまのために」という基本理念があります。この理念を従業員全員が共通の価値観として持ち、コンプライアンスの強化を図るため「イオンクレジットサービス社員の行動規範」に、日常の業務のなかで守るべき規律や姿勢、心構えを具体

的に定めて配布しています。また、継続的な行動規範の遵守のため、秋期に全従業員を対象にした行動規範研修を行っています。2010年は映像教材を用いたケーススタディーによる研修を行いました。

従業員のために

人材育成方針

当社は、人材の多様性を尊重した採用を行うとともに、従業員一人ひとりが高い志を持って働き、自己実現を図ることができる職場環境が大切だと考えています。そのため、各職場で上司・先輩から業務知識を習得する「職場内教育」を中心として、

従業員一人ひとりが業務知識等を習得するために各資格・職位・担当別に行う「集合研修」、自ら前向きな姿勢で学ぶ「自己啓発」を人材育成の中心としています。

■主な業界資格取得実績※1

※1 全従業員数の実績。当社から社外への出向者、社外から当社への出向者を含みます。

種類	資格	2010年度合格者数(名)	累計取得者数(名)
法令遵守	貸金業務取扱主任者	15	914
	コンプライアンス・オフィサー	93	748
個人情報保護	個人情報取扱主任者	109	882
	個人情報保護士	63	533
審査	クレディッター	110	874
	シニアクレディッター	20	266
管理	クレジット債権管理士	59	525

■主な研修と参加者数

※2 割賦販売法の自主ルール研修は社員・エキスパート社員を対象としています。

研修名	研修内容		受講人数(名)
登用者研修	各資格に応じた能力向上研修	各資格別登用者研修	191
コンプライアンス研修※2	全従業員に対しCSR意識を高める研修	個人情報保護研修(春期)	7,096
		個人情報保護研修(秋期)	7,225
		人権研修(春期)	7,096
		貸金業法研修(春期)	7,096
		行動規範法令編研修(秋期)	7,225
		行動規範研修(春期)	7,225
		割賦販売法・自主ルール(包括)研修	4,701
		割賦販売法・自主ルール(個別)研修	51
入社時・異動時研修	入社時に必要な知識を学ぶ研修	新入社員研修I	35
		新入社員研修II	35
		銀行研修(2010年3月～2010年12月)	56
		2ヶ月研修(2011年2月～)	31
職位担当別研修	職位・職種に応じた能力向上研修	新任店長研修	6

HAPPYレターキャンペーン

お客さまや、他の従業員に喜ばれたこと、地域社会への奉仕に取り組んだことなどを「HAPPYレターシート」に書く「イオンHAPPYレターキャンペーン」を実施しています。当社では222枚のありがとうの言葉が集まりました。また、イオングループ各社の言葉をまとめた「HAPPYレターブック」を作成しました。2011年も行う予定です。



株主・お取引先さまのために

株主・投資家の皆さまとのコミュニケーション

2010年5月11日に第29期定時株主総会を開催し、155名の株主さまにご出席いただきました。会場では29期の当社の取り組みを映像で説明しました。また質疑応答では株主総会での報告事項や議案などについてご質問やご意見をいただきました。

当社は、IR活動を通じて株主さまをはじめとした投資家の皆さま

まに対し、当社の実情を公平、正確、迅速に、そして継続的にお伝えしています。2010年度はアナリスト・機関投資家さま向け決算説明会をしたほか、IR担当役員・担当者による個別取材対応を行うとともに、個人投資家さま向け会社説明会を実施しました。今後も投資家の皆さまとのコミュニケーションに力を入れていきます。

お取引先さまとのかかわりと行動規範

ビジネスパートナーとして、お取引先さまと健全で良好な取引関係を維持していくために、商品・サービスを媒介とした対等で親密な相互協力のもと、互いに切磋琢磨し共存共栄を

図っていく関係をつくります。これらの方針を「行動規範」に定め、全従業員に周知徹底を図っています。

CSRマネジメント

コーポレート・ガバナンス

当社は、経営の基本方針および中期ビジョンを実現し、企業価値を継続して増大させるため、取締役会および政策検討会議の意思決定機関において、経営課題に対する十分な討議および検証を行うことを基本としています。また、意思決定の過程における客観性および経営全般に関するコンプライアンス確保のため、経営監視機能および内部統制機能の強化に継続的に取り組んでいます。

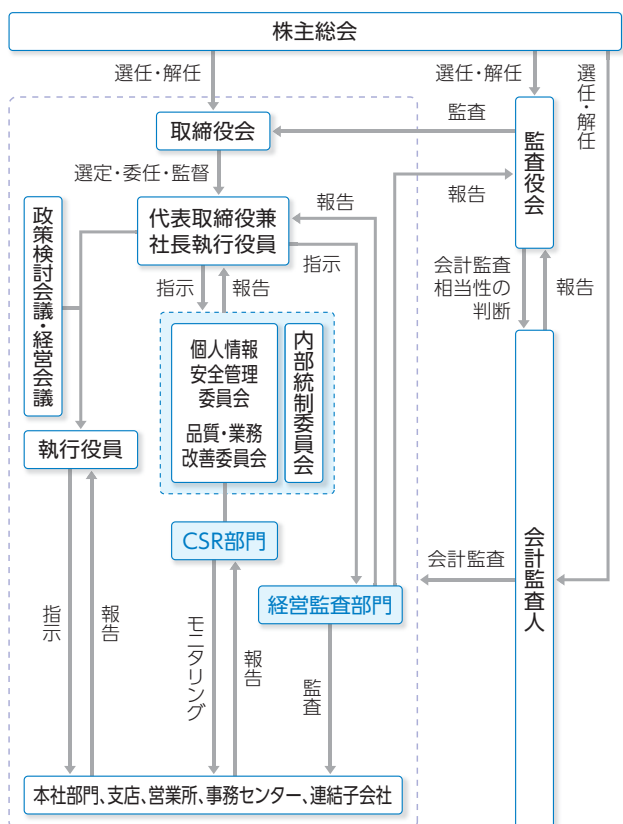
取締役会では、対処すべき経営課題について議論、検証を行った上で、経営判断を行っています。また、経営環境の変化に対して迅速な経営判断を行うために政策検討会議等を開催しています。さらに執行役員制度を採用し、執行役員は、取締役会が決定した経営方針に基づく業務執行権限を移譲され、取締役監督のもと、業務執行にあたっています。

また、当社は監査役会設置会社であり、各監査役は、監査役監査基準に準拠した監査の方針、職務の分担等に従い、取締役、内部監査部その他使用人等と意思疎通を図りながら、取締役会等の会議に出席し、必要に応じて意見を表明しています。

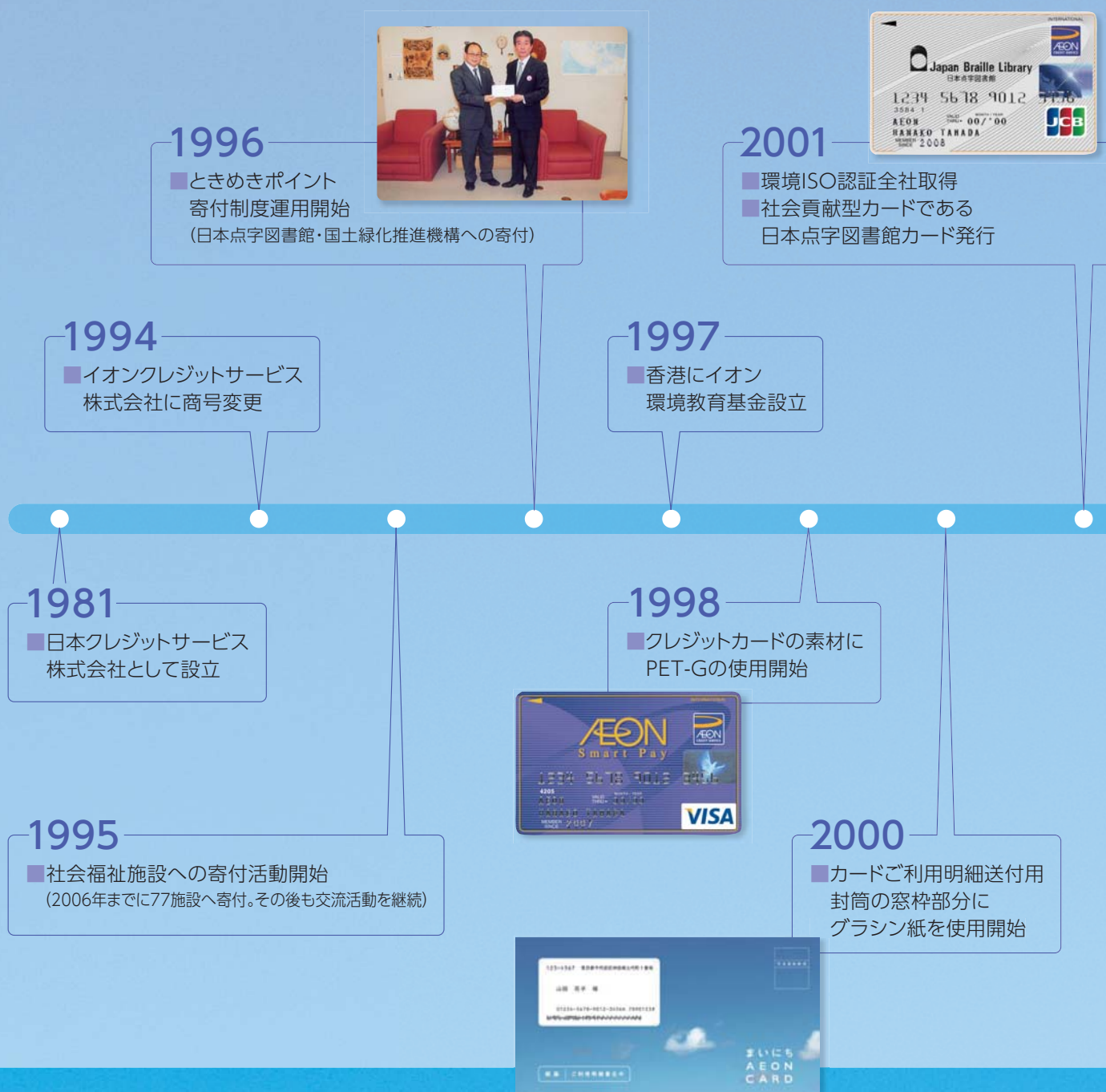
内部統制システムの整備の状況

当社は、内部統制システムの充実を図るために、経営監査部門（内部監査部門および、主に金融商品取引法の定める内部統制制度の整備を推進する内部統制推進部門）を設置するとともに、代表取締役兼社長執行役員を委員長とする「内部統制委員会」を定期的に開催しています。

■コーポレート・ガバナンス体制図（2011年5月12日現在）



イオンクレジットサービスのCSRの歩み



イオンクレジットサービスは、1981年の設立から今年で30年を迎えます。
これからも生活に密着した金融サービスの提供を行い、コーポレート・ガバナンス、
コンプライアンス、個人情報保護の強化、良き企業市民としての環境保全・
社会貢献活動に継続的に取り組み、社会的責任を果たしてまいります。





イオンクレジットサービス株式会社



JQA-QM7708
JQA-EM1689



JQA-IM0178



このレポートを1,500部作成した際にかかった405kgのCO₂は、一般社団法人日本カーボン・オフセットを通じてオフセットされ、地球温暖化防止に貢献します。

●本レポートに関するお問い合わせ先

イオンクレジットサービス株式会社
品質管理室

東京都千代田区神田美土代町1番地

電話 03-5281-3434

URL <http://www.aeoncredit.co.jp/aeon/activity>