



CSRレポート

2012

毎日の暮らしの中で便利に、お得に、安心してご利用いただける「金融サービスの提供」に努めてまいります。



代表取締役兼社長執行役員

神谷 和秀

当社では昨年会社設立30周年を迎えることができました。これもひとえにお客さま、株主さま、お取引先さまなど、当社のステークホルダーの皆さまのおかげであり改めてお礼申し上げます。

2011年度におきましては、クレジット事業の強化に加え、電子マネー事業、銀行代理業等のフィービジネスの推進、瀋陽、カンボジアなど新たな地域への展開をはじめとする海外事業の強化に取り組みました。

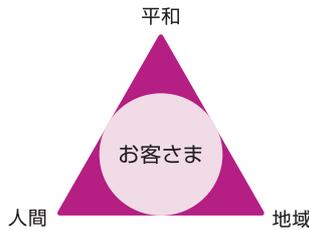
昨年の東日本大震災は、各地に甚大な被害を与えた一方で、企業活動やお客さまの意識・行動に大きな影響を与えています。お客さまは、暮らしの中で省エネや購入する商品が社会貢献につながることを意識するようになってきています。これらは、計画停電や各地の原子力発電所の稼働停止などにより、電気などのエネルギー資源が貴重なものであることを強く意識し大事に使いたい、社会や環境に貢献できるものを選びたいとの意識の変化だと思えます。当社では、安全・安心への取り組みといたしまして、自然災害時のバックアップ機能を強化し、決済システムを停止させることなく、継続的に稼働させることを、重要な社会的責任であると認識しています。また、個人情報保護を始めとしたセキュリティ強化に継続して取り組むとともに、コンプライアンス態勢および内部管理態勢の整備・確立が、経営の最重要課題と認識し、コンプライアンス・内部統制の強化に取り組んでおり、安心してご利用いただける「金融サービスの提供」に努めてまいります。

環境保全・社会貢献の取り組みといたしましては、環境ISO14001のマネジメントシステムに基づくエネルギー使用量の削減に努め、2012年のCO₂排出量を2006年度比で30%削減に向け取り組むとともに、国内外における植樹活動を行い、地球温暖化防止に向けた取り組みを継続しています。また、被災地への復興支援として、10年間にわたり被災地域で30万本の植樹活動をイオングループ全体で復興に向けた街づくりや地域産業の振興、ボランティア活動など長期的に取り組んでまいります。なお、海外におきましても国内同様に災害による被災者への支援を行っています。さらに、金融サービス事業の特性を活かし、クレジットカードやとぎめきポイントによるお客さまの善意を社会貢献に役立てる活動や、従業員による社会福祉施設とのボランティア交流支援活動等を通じて地域社会に貢献しています。

今後も、「日々の暮らし」に役立つ質の高い商品・サービスの提供と安全・安心を追求し、皆さまの期待と信頼に応えてまいりたいと考えています。同時に、よき企業市民として地域の発展を願い、社会への奉仕に努めてまいります。

本レポートを通じて多くの皆さまに当社へのご理解を深めていただければ幸いです。

イオンの基本理念



イオンは「お客さまを原点に平和を追求し、人間を尊重し、地域社会に貢献する」という不変の理念を堅持し、その具現化のための行動指針である「イオン宣言」を胸に、「お客さま第一」を実践してまいります。

- 【平和】：イオンは、事業の繁栄を通じて、平和を追求し続ける企業集団です。
【人間】：イオンは、人間を尊重し、人間的なつながりを重視する企業集団です。
【地域】：イオンは、地域の暮らしに根ざし、地域社会に貢献し続ける企業集団です。

イオンクレジットサービスの経営理念

イオンクレジットサービスは、日本で、そしてアジアの国々で、「お客さまの未来と信用を活かす生活応援企業」を経営理念として、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。

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関わりにより成り立っており、ステークホルダーの皆さまとともに持続可能な社会の実現を目指します。

とくに、「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目指します。
- 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。そして公平な取引を通じ、対等なパートナーとして、お互いの繁栄を目指します。
- 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。

CONTENTS

| | |
|-------------------------|----|
| ご挨拶 | 1 |
| 企業統治、コンプライアンスの強化 | |
| コーポレート・ガバナンス | 3 |
| 個人情報保護の取り組み | 5 |
| コンプライアンス | 7 |
| 金融サービス事業としてのCSR | |
| お客さまの安全、安心のための取り組み | 9 |
| 品質向上・サービス改善の取り組み | 10 |
| 環境負荷の低減 | |
| 環境保全活動 | 11 |
| 地域社会との共生 | |
| 被災地への支援活動 | 13 |
| 社会貢献活動 | 15 |
| 働きがいのある職場づくり | |
| 多様性を尊重した採用・教育 | 17 |
| 働きやすい職場づくり | 18 |
| ステークホルダーとのかかわり | |
| 株主・投資家の皆さまとのコミュニケーション | 19 |
| お取引先さまとのコミュニケーション | 20 |
| 事業概要 | 21 |

コーポレート・ガバナンス

コーポレート・ガバナンス体制

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な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。

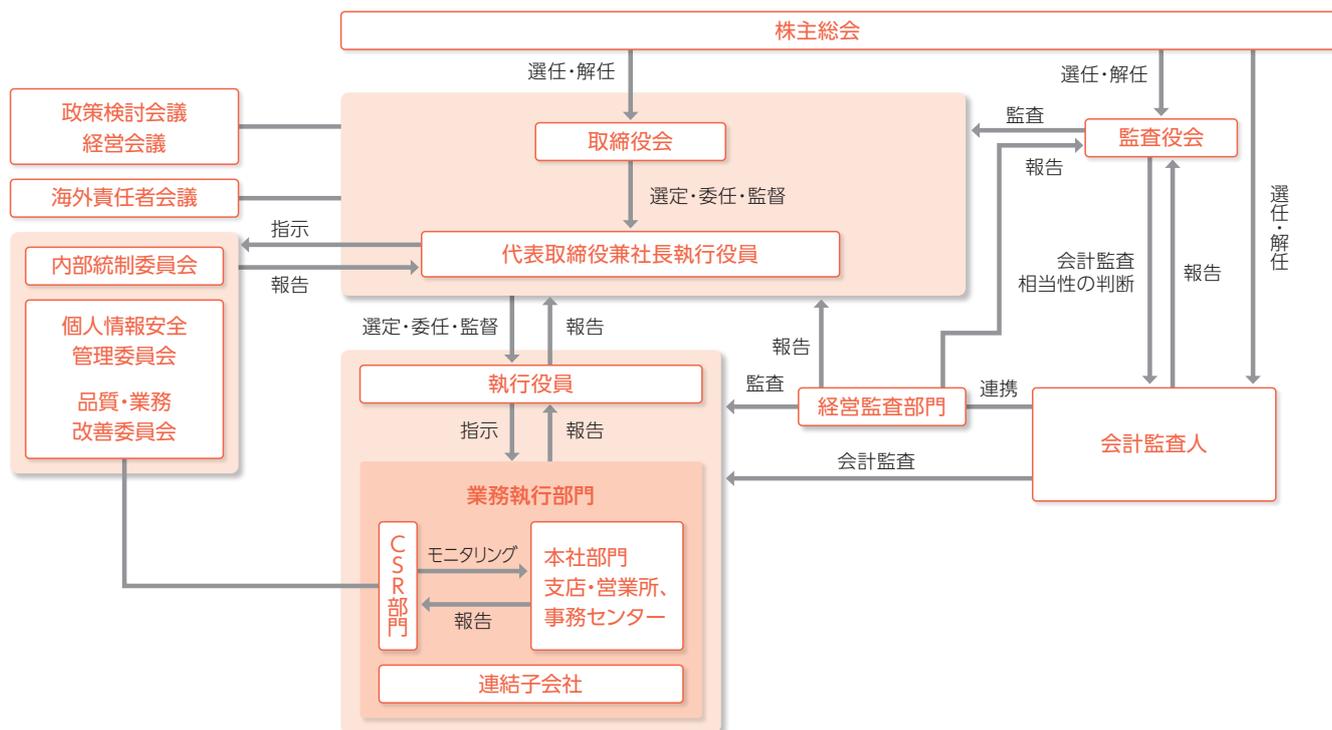
取締役会は、取締役7名にて構成されており、対処すべき経営課題について議論、検証を行ったうえで、経営判断を行っています。また、経営会議、政策検討会議等を開催し、経営環境の変化に対して迅速な経営判断を行える体制を整えています。さらに執行役員制度を採用し、執行役員は、取締役会が決定した経営方針に基づく業務執行権限を委譲され、取締役

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、監査役会は社外監査役4名(内、独立役員2名)で構成されています。各監査役は、監査役会が定めた監査役監査基準に準拠し、監査の方針、職務の分担等に従い、取締役、内部監査部門、その他使用人等と意思疎通を図るとともに、取締役会その他重要な会議に出席し、必要に応じて意見を表明しています。

なお、国内・海外子会社に対しては、各社の責任者と当社取締役による会議を毎月開催し、営業・財務状況の報告および法改正の動向・対応の検討について情報共有を行うとともに、当社取締役会へ営業・コンプライアンス・リスク管理等に係る報告を求めています。

●コーポレート・ガバナンス体制図(2012年5月15日現在)



内部統制システム

当社は、取締役会において「内部統制システムの整備に関する基本方針」を決議し、決議内容に基づく体制の整備を進めています。経営監査部内に、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し、監査役、会計監査人とも連携をとりながら、内部統制の強化に取り組んでいます。

また、当社で発生する可能性があるリスクについては、それぞれの担当部門にて、マニュアルの作成・

配布、研修等を実施し全従業員に徹底しています。

さらに、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、内部統制の推進に必要な事項の協議、監査結果の報告、改善策の検討・改善状況の報告等を行なっています。業務執行部門においては、社長および内部統制委員会、経営監査部により不備の指摘や改善指示を受けた場合は、速やかに改善計画を立案し、不備の是正および改善を行っています。

経営監査

経営監査部内に設置した内部監査部門は、業務部門から独立した立場で法令遵守を含む業務運営・管理態勢の適切性と有効性を検証・評価し、改善に向けた提言等を行っています。内部監査は、内部監査規程に基づき「年間監査計画」を作成して、本社部門・国内各事業所および国内・海外子会社を対象に実施しています。内部監査の結果は、定期的に取り締り

や内部統制委員会に報告を行っています。

2011年度、国内各事業所については、貸金業法・割賦販売法等の関連法令の遵守状況および銀行代理業店舗の運営状況について重点的に監査を行いました。国内・海外子会社については、法令・ガイドラインの遵守状況や内部統制の有効性等の検証を行いました。

個人情報保護の取り組み

個人情報保護体制

当社は、会員さまの個人情報を多数保有しており、個人情報保護法が定めるところの個人情報取扱事業者にあたります。個人情報の漏えいはお客さまに多大なご迷惑をおかけしてしまう事はもちろん、企業の存続に関わる重要な問題であると認識しています。

当社では専任部門である「個人情報保護室」を設置し、他社の個人情報漏えい事故を収集・分析し組織的、物理的、技術的、人的な側面から個人情報保護のさまざまな対策を推進しています。さらに、個人情報保護室ではセキュリティチェックを行っているモニタリングセンターを運営し、全社の端末操作や事業所の出入り記録をモニタリングし、万一、不正な行為を検知した場合には、事業所の防犯カメラ画像を確認できる体制を整備しています。

また、個人情報の適切な管理体制を整備した事業者を認定する「プライバシーマーク制度」や、情報セキュリティマネジメントシステムの国際規格である「ISO27001」を取得、定期的な外部監査を

受けることにより、マネジメント体制を強化しています。



JQA-IM0178



モニタリングセンター

組織的安全管理措置

全ての事業所へ「個人情報安全管理者」を配置し、個人情報の取り扱いが適正であるか確認を行っています。また、社長を委員長とする「個人情報安全管理委員会」を定期的開催し、安全管理体制の評価・

見直しを図るとともに、全事業所を対象に年1回以上の監査を実施し、個人情報安全管理規程に従って、個人情報の適正な管理状況を確認しています。

物理的安全管理措置

個人情報を取り扱う執務室へは、情報の持ち出しを防ぐために、記録媒体やカメラ付き携帯電話等の持ち込みを禁止しています。また、通常業務に使用

する出入口を一カ所のみとし、有人による手荷物検査も実施しています。

技術的安全管理措置

部外者のアクセス防止のため、全事業所に設置している端末にログインする場合は、ID・パスワード認証のほかに、指静脈による本人認証を行っています。また、情報漏えいを防止するため、USBメモリー等の外部機器使用を禁止する端末監視システムを導入しています。

外部からの不正アクセスや端末の盗難に備え、保存されているデータを暗号化するシステムを導入しています。新たな取り組みとして2011年度からシンクライアント端末の導入を進めております。従来のようにデータをハードディスクに保存しないことで、より高い安全性を確保しています。

人的安全管理措置

入社時に全従業員と守秘義務に関する誓約書を交わしています。また、入社時及び年に2回、個人情報保護に関する研修を実施しています。研修は情報セキュリティや情報漏えいの脅威に関する最近の動向を紹介するとともに、業務中における個人情報取

り扱いルールを読み合わせや確認テストを行っています。2011年度は当社従業員約7,700名が受講し、個人情報保護に関するルールの再確認と、安全管理措置の徹底を行っています。

グループ各社との連携について

イオングループ各社は、2005年4月に個人情報保護法が施行されて以降、個人情報安全管理対策を各社独自に進めてきましたが、個人情報流出事故がイオングループ全体に与える影響の大きさを考え、各社の情報セキュリティ基準を統一し、全体的にレベルアップすることが必要であるとの結論に至りました。

現在、イオングループでは情報セキュリティのレベル強化に向けたセキュリティ中期計画に取り組んでいます。当社は、グループの中で最も多くの個人情報を取り扱う企業として培ったノウハウを活かし、グループ個人情報保護マネジメント基準、グループITセキュリティ対策基準の策定に参画いたしました。今後は、グループ基準の導入、定着をイオングループ国内連結会社から推進し、順次、関連会社へと展開していきます。

VOICE

個人情報保護におけるモニタリングセンターの役割

モニタリングセンターでは、社内における監視・けん制役を担うべく、全事業所の出入りの記録や端末操作のモニタリングを行っており、さらに防犯カメラ映像でも確認できる体制を整備しています。執務室への出入り管理において単独に室や無断入室の警告を検知した場合には、現地の防犯カメラ映像を確認し、事業所に設置されたスピーカーから即時に警告できるようにしています。

情報流出につながる行為を発見し、速やかに注意喚起を行うことで、従業員一人ひとりが個人情報保護の意識を高められるように努めています。

モニタリングセンター センター長 高橋 彰さん

コンプライアンス

基本的な考え方（行動規範）

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。この基本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「イオン行動規範」および「イオンクレジットサービス社員の行動規範」に、日常の業務での規律や姿勢、心構えを具体的に定めています。この行動規範の制定とともに、内部通報制度を整備しています。また、行動規範の浸透・遵守のために、行動規範に関するアンケートの実施や、毎年秋に全従業員を対象とした行動規範研修を行っています。

イオンクレジットサービス行動規範110番

当社は従業員の内部通報制度として「イオンクレジットサービス行動規範110番」を設置しています。法令違反や不正などにとどまらず、「上司に話せないこと」「困っていること」など職場に関わるさまざまな問題に対応する窓口として、広く通報・相談を受け付けています。通報・相談内容は、行動規範推進責任者が事実関係を調査し、対応・改善解決を図り、経営層へ報告しています。

コンプライアンス態勢

当社は、クレジット事業において「割賦販売法」、「貸金業法」、「利息制限法」等の法令の適用を受け、またその他の事業においても各種法令の適用を受けており、これらの法令および各種規則を遵守出来ない場合、さまざまな社会的制約を受けることが予想されることから、コンプライアンスに関する基本方針を定め、コンプライアンス態勢および内部管理態勢の整備・確立が、経営の最重要課題の一つと認識し、役員が一丸となってコンプライアンスに努めています。

コンプライアンス態勢を確立するためにコンプライアンスの実施状況を検証する内部管理部門をCSR統括部、コンプライアンスの実践状況を客観的に検討、評価する内部監査部門を経営監査部、コンプラ

イアンスに関する教育研修を行う教育担当部門を人事部とする組織体制を構築しています。

各部門では自ら果たすべき役割を認識し、コンプライアンス重視の企業風土を確立する事に努めています。

なお、子会社のイー・シー・エス債権管理回収株式会社は2009年7月7日に法務省より債権管理回収業に関する特別措置法第23条の規定に基づく業務改善命令を受けました。その後、内部統制の充実、強化および法令遵守態勢の再整備を図り業務運営を行った結果、2011年12月8日に業務改善命令が解除となっています。今後、このような事態が発生しないよう適切な業務運営に努めてまいります。

グループ総合金融事業合同コンプライアンス連絡会

当社、株式会社イオン銀行、イオン保険サービス株式会社等のグループ総合金融事業各社合同でコンプライアンス態勢の強化のために「コンプライアンス連絡会」を定期的開催し、各社で実施している監査結果やコンプライアンスに関する取り組みなどの情報共有を行っています。

反社会的勢力に対する基本方針

当社は、反社会的勢力を社会から排除していくことが社会的な責任であり、企業防衛の観点からも必要不可欠の要請であることにかんがみ、反社会的勢力による被害防止のため、反社会的勢力と一切の関係を遮断することを旨とする「反社会的勢力に対する基本方針」を定め、当社ホームページにて公表し

ています。そして、この基本方針に基づいた社内規程を制定するなど、組織や管理体制を整備しています。具体的な取り組みとして、各種の取引において、反社会的勢力排除の条項を契約書に設けるとともに、取引先企業に関して、反社会的勢力でないかのチェックを実施しています。

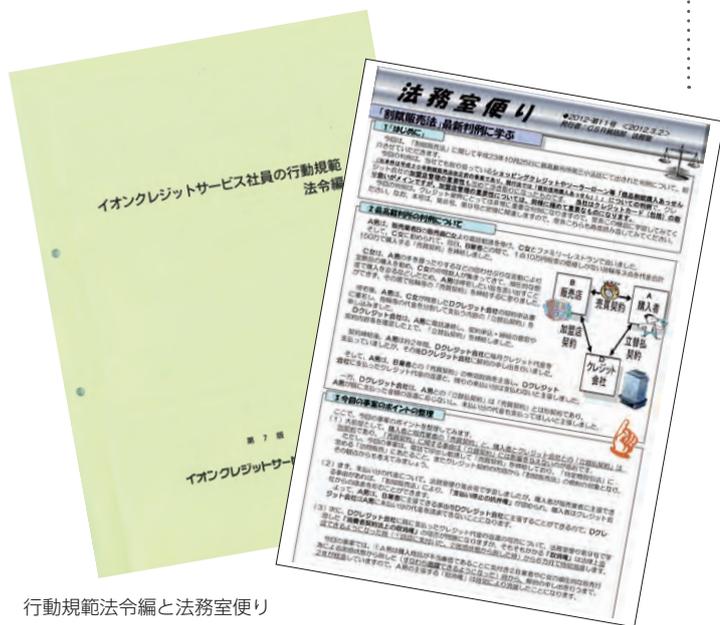
コンプライアンス教育

新入社員研修において、企業人としてのコンプライアンスに関する心構えの説明にとどまらず、具体的な法令の説明や、法令違反の報道事例を紹介することにより、企業にとってコンプライアンスがいかに重要なことであるかを解説しています。併せて、

当社の事業活動に関連する法令の解説資料を作成し、研修のテキストとしています。

その他、全従業員を対象とした春秋の合同教育の場において関連法令についての研修を行っています。

また、法令に関する全社員の「知識」や「意識」レベルの向上を図るため、コンプライアンスに関する教育研修だけでなく、関連法令に関して平易な言葉で解説した情報発信ツール「法務室便り」を全社員に向け定期的に発行しています。



行動規範法令編と法務室便り



合同教育の様子

VOICE

「法務室便り」作成者の声

従業員みなさんに、業務に関係する法令、規則、社内ルールを分かりやすく解説する「法務室便り」を定期的に発行しています。法律用語など難解な言葉を分かりやすく説明したり、最新の判例を紹介・解説したりすることで従業員の知識向上の一助になればとの思いをもって毎号作成しています。

法務室 井澤 良崇さん

お客さまの安全、安心のための取り組み

バックアップ体制

クレジットカードや電子マネーによる決済は、今日の経済活動に無くてはならないものとなっています。当社は、クレジットカード発行会社として、災害時およびシステム障害時においても、その決済システムを停止させることなく継続的に稼働させることを、重要な社会的責任であると認識しています。そのため、基幹のデータセンターに加え、バックアップセンター2拠点の3拠点体制を取っています。2012年度には、災害時の物理的対策として、新たに西日本地区へバックアップセンターを構築し強化してまいります。また、データセンターでは、自家発電装置などの各種災害対策や24時間監視体制でシステムの安定稼働を図っており、自然災害や電気・通

信の遮断などをリスクとして想定し、復旧計画手順を策定するとともに関連マニュアルの見直しを毎年行っています。

このバックアップ体制とあわせ、毎月40万件以上お問合せをいただくコールセンターや、毎月約35万件のお客さまへ請求のご案内を行う債権管理センター、毎月約12万件の新規カードを発行する審査センターなどの事務集中センターは、地震などの災害発生時は業務を他のセンターで対応可能とするために北日本・関東・中部・関西の4拠点体制を取っています。今後はさらに北海道へ事務センターを設置予定であり、お客さまの安全・安心を支えてまいります。

東日本大震災での対応

2011年3月11日に発生した東日本大震災では、仙台市にある北日本事務センターが被災しました。事務所が復旧するまでの約1カ月間は、コールセンター業務やカード審査業務を他の3センターでお客さま対応を継続しました。

不正利用検知体制

紛失・盗難やインターネット上からの番号盗用等によるカードの不正利用を防止するため、不正検知システムによる被害の未然防止、早期発見に365日24時間体制で取り組んでいます。

また、社会問題となっている「クレジットカードショッピング枠の現金化」は、換金目的の取引行為であり会員さまご自身が犯罪や思わぬトラブルに

巻き込まれないように、取引の監視(モニタリング)を行っています。

このようなモニタリングと並行して、お客さまにクレジットカードを安全にご利用いただくためのお願いやご注意情報をホームページや請求書で案内し、不正利用犯罪を防ぐ取り組みを行っています。

品質向上・サービス改善の取り組み

お客様の声を経営に活かす活動

イオンには、お客さまからのご意見・ご要望、また、苦情などすべてが経営の原点と考え、お客さまからいただいた“声”に感謝の気持ちを込めて耳を傾け、すばやくその実現に全力を尽くすという企業風土があります。

当社では、コールセンターやホームページ、会員誌MOMのアンケートなどさまざまな方法でお客さまの声を収集しています。収集したお客さまの声は、「承りカード」に起票されお客さまサービス推進室で集約し、直ちに関係部門へ改善の要請を行い、迅速な対応をしています。各部門では、届けられた声を基に改善

策を検討しています。

また、従業員が考えたお客さまへの新しいサービスや業務の改善策は「業務改善提案書」として取りまとめられ、定期的開催する業務改善委員会で内容を検討し改善に向け取り組んでいます。

2011年度は、毎年12月に迎えるときめきポイントの有効期限を、会員さまそれぞれの誕生日に変更することで、12月に集中していた応募や問い合わせを平準化することができ、お客さまをお待たせすることなくサービスの提供ができるようになったこと等改善ができました。

ISO9001によるマネジメント

当社では、継続的に高品質のサービスを提供するため、お客さま対応業務を対象として、品質マネジメントシステム(ISO9001)の認証を取得しています。

2011年度は引き続き「お客さまをお待たせしないカード発行と顧客対応」を全社の目標に掲げ、各部門で達成のための計画を立案、実行し、品質の向上に努めました。2011年度は61部署中45部署が目標を達成、未達成の部署では原因を分析、改善計画を立案し

さらなるサービスレベルの向上に努めています。

また、定期的に外部の審査員がマネジメントシステムの運用状況を確認する事により、さらなるマネジメントシステムの強化に繋がっています。



JQA-QM7708

VOICE

Web明細の閲覧可能期間の拡大

インターネットでカードのご利用状況を確認できるWeb明細(環境宣言)は、これまで過去3カ月分のご請求明細書を確認いただけていましたが、確定申告の時期になると過去1年分の明細書が欲しいという声が多く、改善する事でお客さま満足を実現できると思い、業務改善提案書を提出しました。これからもお客さまの声に耳を傾け、商品・サービスの品質向上に取り組んでまいります。

カード大阪コールセンター 国武 茉莉子さん

環境保全活動

ISO14001によるマネジメント

当社は、「お客さまを原点に平和を追求し、人間を尊重し、地域社会に貢献する」というイオンの基本理念のもと、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することで企業価値を継続的に高めるとともに、よき企業市民として地域社会の発展に貢献できるように取り組んでいます。

「2012年までにCO₂排出量を2006年度対比で30%削減する」という環境目的を達成するために各部門で数値目標・行動計画を策定し、定期的な評価、改善を行う事で全従業員が環境への負荷軽減に取り組んでいます。

2011年度は東日本大震災による電力使用制限令や計画停電といった大きな外部要因もあり、電力使用総量を抑える取り組みとして、全国の事業所で蛍光灯本数の削減や、全端末に省エネモード設定を行いました。また、夏場の軽装であるクールビズを例年よりも長い期間実施、冬場もウォームビズを推奨し、冷暖房の過度な使用を抑えるなど、節電対策に取り組まれました。また、ピーク時の電力使用量を分

散させるため、サマータイム制度を導入しました。結果、夏季の電力使用量は東北、東京電力管内で前年比29%削減を図る事ができました。

また、社有車をハイブリッドカーに切り替え、運転者に省エネ運転を徹底させる事でガソリン使用量を抑えることに努めています。

これらの取り組みの結果、CO₂排出量は2006年度比で5.8%の増加となっていますが、2006年度同規模比では27.2%の削減が図れました。

このような事業活動が環境に与える影響を考慮し、環境への取り組みをより計画的に管理・推進するために環境マネジメントシステムISO14001認証を取得しています。定期的に外部の審査員がマネジメントシステムの運用状況を確認する事により、さらなるマネジメントシステムの強化に繋がっています。



JQA-EM1689

●2011年度の環境目標と実績報告

〈○達成 △改善中〉

| 環境目的 | 2011年度環境目標 | 2011年度環境実績 | 自己評価 |
|--|--|--|------|
| 2012年までに2006年度対比でCO ₂ 排出量を30%削減する | 1. CO ₂ 排出量削減の推進-目標：2006年度対比で15%の削減 ①電気使用量を前年度対比で15%削減します。事務所内の不要な電気使用をなくします。 ②ガソリン給油量を前年度対比で3%削減します。「省エネ運転10カ条」を確実に実施します。社有車について低燃費車への切替を推進します。 ③OA用紙購入量を前年度対比100%以下にします。 | CO ₂ 排出量2006年度対比で5.8%増加(ただし、同規模比では27.2%削減) ①電気使用前年度対比14.2%削減(未達成) 2010年度実績：6,563,557kWh→2011年度実績：5,635,459kWh ②ガソリン給油量前年度対比24.4%削減(達成) 2010年度実績：207,707リットル→2011年度実績：156,953リットル ③OA用紙購入量前年度対比97%(達成) 2010年度実績：14,837,100枚→2011年度実績：14,394,550枚 | △ |
| | 2. クレジットビジネスを通じた環境保全活動 ①「ときめきポイント」やカード決済による寄付ができる環境保全団体を増やします。 ②Web明細(環境宣言)を通じて、お客さま参加型の環境保全活動を推進します。 | ①ときめきポイントの寄付先として新規の環境団体はないが、東日本大震災復興支援募金、タイ・カンボジア洪水被害緊急支援募金など多くのご支援をいただきました。 ②Web明細会員数：88万人(2012年2月20日時点) | △ |
| | 3. 環境・社会貢献活動の推進 従業員による植樹活動や地域清掃活動および募金活動を推進します。 | ・国内外で開催された8ヶ所の植樹活動に38名が参加しました。 ・毎月11日のイオン・デーでのグリーン&グリーン活動に参加した従業員延べ人数は2,539名、回収したゴミの量はおよそ7,639リットルでした。 | ○ |

テレビ会議システム

会議に伴う時間やコストを見直し、日本はもちろん、アジア9つの国と地域をつなぐテレビ会議システムを導入しています。システム導入の結果、時間やコスト改善はもちろんの事、移動にかかるCO₂排

出量の削減にもつながりました。また、関係部門間の情報共有の機会が増え、よりスピーディーな業務運営が行えるようになりました。

Web明細

当社は、毎月800万人を超える会員さまに請求書を発行しています。このような事業特性上、紙の使用量削減に努めることを社会的責任と認識し、2009年よりご請求明細書の郵送をストップしWebで閲覧するサービス「Web明細(環境宣言)」の

サービスを開始しました。これまでに88万人(2月20日現在)の会員さまに環境宣言していただき、月間で約440トンのCO₂排出量を削減する事ができました。

植樹活動

自然災害などで荒廃した森を再生させることを目的としたイオングループが行う国内外の植樹活動に従業員が積極的にボランティア参加しています。2011年度は国内外8箇所の植樹に38名の従業員が参加しました。また、インドネシア・ジャカルタ植樹には当社の社会貢献活動にご賛同いただいたお取引先さま10社17名の皆さまにも参加いただきました。



ジャカルタにおける植樹活動



カーボン・オフセット印刷

このレポートを1,000部作成した際にかかわった588kgのCO₂は、カーボン・オフセット・ジャパン(www.co-j.jp)を通じてオフセットされ、地球温暖化防止に貢献します。

被災地への支援活動

東日本大震災での復興支援

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、復興支援として日本をはじめ海外関連会社でさまざまな取り組みを行いました。

日本国内での支援活動

被災されたお客さまへの支援活動として、カードの紛失やお支払いについてご相談いただけるよう、被災地区のイオン各店舗に臨時相談カウンターを設置し、お電話でもご相談いただけるように24時間受け付けの被災相談専用フリーダイヤルを設けました。また、災害復旧にかかる生活資金としてお使いいただける無利息および特別金利ローンのご提供など行いました。

被災地への緊急支援募金活動として、当社ホームページ「暮らしのマネーサイト」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。請求書封入物やメールマガジンで募金のお願いを行い、多くのお客さまにご協力いただきました。お客さまからの募金に加えて、当社からイオン1%クラブを通じて拠出した金額を被災地に贈呈するとともに、期間中イオンカードやWAONのご利用金額の0.1% (48百万円) を当社から拠出し、復

興支援団体へ贈呈しました。また、個人向け社債200億円(がんばろう日本!応援社債)の調達資金0.4%相当額(80百万円)を災害復興支援金として贈呈しました。なお、東日本大震災復興支援募金は引き続き9月30日まで実施します。

また、被災地復興のサポートを継続するため、イオングループが行う「従業員ボランティア活動」に当社からも従業員とその家族が参加、石巻市災害ボランティアセンターからの要請のもと、被災家屋内の整理や床の泥だしなどを行いました。この被災地ボランティアは2012年度も陸前高田市を中心に継続して実施しており、当社からも休日・休暇を利用して従業員が参加しています。

海外現地法人での支援活動

香港現地法人のイオンクレジットサービス(アジア)では、支店へ募金箱を設置し募金活動を実施、会社からの拠出を合わせてNGOワールド・ビジョンを通じて被災地に贈呈しました。また、香港で最大規模の植樹活動である「香港植樹日2011」会場にて、香港政府関係者をはじめとする参加者の方々より東日本大震災の被災者の方への応援メッセージをお預かりしました。

タイ現地法人のイオンタナシンサップ(タイ)では、バンコク日本商工会議所に義援金を贈呈するとともに、支店へ募金箱を設置し募金活動を実施、会社からの拠出を合わせてイオン1%クラブを通じて被災地に贈呈しました。

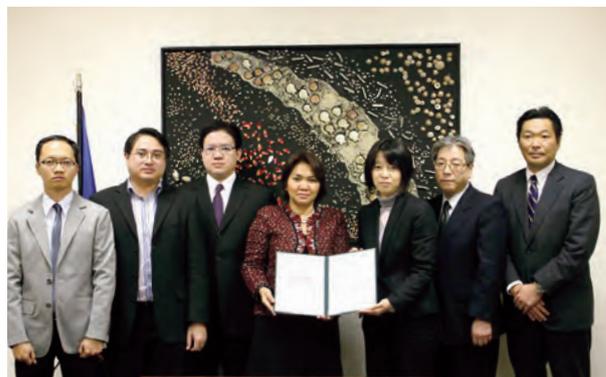
ベトナムでは現地の加盟店さまよりお預かりした義援金と従業員からの募金を在ホーチミン総領事館を通じて日本赤十字社へ贈呈しました。



被災地区の臨時相談カウンター

フィリピン台風被災者への支援

2011年12月上旬にフィリピン南部のミンダナオ島を横断した台風21号は、同島北部において鉄砲水や土砂崩れなど甚大な被害をもたらしました。こうした事態をうけ、被災された方々への支援金をイオン1%クラブを通じて駐日フィリピン共和国大使館に贈呈しました。また、マニラで事業を行っているイオンクレジットサービスシステムズ(フィリピン)では、被災者支援のための従業員募金を実施し、会社からの拠出と合わせてフィリピン赤十字社に贈呈しました。



フィリピン台風災害復興支援金贈呈式

タイ・カンボジア洪水被災者への支援

2011年秋にタイ北部から中・東部を襲った記録的大雨は、50年に一度と言われる大きな被害をタイとカンボジアにもたらしました。当社は両国で事業を展開し多くのお客さまがいらっしゃることで、東日本大震災では多くの支援をいただいたことから、被災者支援として、イオン1%クラブを通じて寄付金を拠出し、タイ王国政府とタイ・カンボジアの赤十字社に贈呈しました。さらに、洪水被害での飲料水不足のため、バンコク都より要請を受けたミネラルウォーターをイオングループ共同で贈呈しました。また、募金受付ページを当社ホームページに開設し、多くのお客さまにご協力をいただきました。

現地法人では、洪水被害が大きかったタイ北部・中部地方にお住まいのお客さまへ物資支援として飲料水や缶詰などの食料品と、トイレットペーパーや虫よけクリームなどの生活用品を贈呈しました。



タイ洪水災害復興支援金贈呈式

VOICE

東日本大震災被災地支援ボランティア参加者の声

津波で泥まみれになってしまったお宅の泥だし作業は、想像していた以上に大変で、日中の暑さも加わり本当に厳しい作業でした。現地で状況を目の当たりにすると、テレビで見てきた映像以上に津波の恐ろしさを感じ、大きな衝撃を受けました。しかし、現地の皆さんの復興への前向きな気持ちを伺い、逆に勇気づけられました。ボランティアに参加し、現地の方から直接お話を伺った今回の経験は一生忘れることはないと思います。今回の経験を忘れずに、今後も自分にできることをしたいと思います。

カード東京コールセンター 吉田 祥子さん

社会貢献活動

2011年度の寄付・募金活動

災害復興支援や24時間テレビ34「愛は地球を救う」など、従業員による募金活動を実施するとともに、クレジット事業の特性を活かしたカード決済やポイントの寄付、社会貢献型カードの発行など、積極

的な募金活動を行っています。また、イオングループの社会貢献活動を行うイオン1%クラブのメンバーとして活動資金を拠出し、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います。

| 募金・寄付名 | 実施期間 | 贈呈額 | 贈呈先(使途) |
|-------------------------|-----------------------|--------------|---|
| 災害復興のための寄付 | | | |
| ニュージーランド地震緊急支援募金・寄付 | 2011年2月25日～3月10日 | 12,082,350円 | 駐日ニュージーランド大使館(2011年2月に発生したニュージーランド地震による災害復興支援金として) |
| 東日本大震災復興支援のための募金・寄付 | 2011年3月12日～2012年3月31日 | 225,971,154円 | 青森県、岩手県、宮城県、福島県、茨城県、栃木県、千葉県、認定NPO法人難民を助ける会、認定NPO法人ジャパン・プラットフォーム、日本赤十字社(災害復興支援金として) |
| タイ・カンボジア洪水被害緊急支援募金・寄付 | 2011年10月25日～11月6日 | 27,559,927円 | タイ王国政府、タイ赤十字社、バンコク都、カンボジア赤十字社(洪水被害の復興支援金として) |
| フィリピンにおける台風21号被災者復興支援寄付 | — | 2,500,000円 | 駐日フィリピン共和国大使館(台風21号被害の復興支援金として) |
| 人材育成のための寄付 | | | |
| イオン・スカラシップ奨学金寄付 | — | 32,216,179円 | 国内外8校(日本で学ぶ中国人、中国・タイ・ベトナムで学ぶ現地学生のための奨学金として) |
| 環境保全・地域社会のための寄付 | | | |
| 24時間テレビ34募金 | 2011年6月30日～8月28日 | 1,738,357円 | 24時間チャリティー委員会(「福祉」「環境」「災害援助」の支援活動費として) |
| ときめきポイントによる寄付 | 2011年2月21日～2012年2月20日 | 6,100,000円 | 社会福祉法人日本点字図書館(点字・録音図書製作費として)、公益社団法人国土緑化推進機構(緑の募金として)、株式会社カスミ・カスミWWF募金(自然保護のための活動費として) |
| 社会貢献型カードによる寄付 | 2011年2月21日～2012年2月20日 | 178,758円 | 和歌山県世界遺産の森を守ろう基金(世界遺産周辺の森林の維持保全活動費として)、社会福祉法人日本点字図書館(日本点字図書館運営費として) |
| コスモ・ザ・カード・オーパス「エコ」寄付 | 2011年2月21日～2012年2月20日 | 9,216,500円 | コスモ石油エコカード基金(「ずっと地球で暮らそう。」プロジェクト活動費として) |
| 合計 | | 317,563,225円 | |

従業員による社会貢献活動

地域における社会貢献活動の一つとして、全国の事業所ごとに近隣の社会福祉施設と継続的にクリスマス会やボーリング大会など交流を行うとともに、施設に必要なものを寄贈しています。2011年度は29施設に89名の従業員が伺いました。

また、財団法人千葉県青少年協会と「お米づくり体験」を共催しています。千葉支店の従業員と地域の子どもたちが田植えと稲刈りを実施し、交流活動を行っています。



千葉県青少年協会との取り組み「お米づくり体験」

「ときめきポイント」による寄付活動

当社クレジットカードの「ときめきポイント」を環境保全・福祉活動に寄付いただけるコースを設けています。

「ときめきポイント」の寄付先の一つである社会福祉法人日本点字図書館は、点字図書・録音図書など

を、全国の視覚障がい者へ郵送で貸し出しを行っています。「ときめきポイント」による寄付は全額、点字・録音図書の製作に活用いただいております。1995年の寄付開始以来694タイトルが製作されています。

VOICE

本を読む喜びを多くの目の見えない、見えにくい方たちに

日本点字図書館は、点字・録音図書を合わせて約3万8千タイトルの本を収蔵しており、窓口のほかに、郵送でも貸し出しを行っています。利用者やそのご家族の方から「多様な点字・録音図書を揃えてくれてありがとう」「本が届くと明るい気持ちになる」「楽しそうな本人の表情を見て家族も嬉しく思う」といった声が届きます。障がいにより本が読めない・読みづらい方にとって点字・録音図書は大きな喜びとなっています。点字図書・録音図書の製作費をご寄付いただいている皆さまに心から感謝申し上げます。

日本点字図書館 館長 小野 俊己さま



香港における社会貢献活動

イオンクレジットサービス(アジア)では、「イオン環境教育基金」を設立して活動を行っています。支店への募金箱設置やクレジット利用でたまる「ボーナスポイント」の寄付コースによる募金などお客様の善意を各種団体へ寄付する活動を行いました。また、中国華南地区の2つの大学に対する奨学金制度を設立し、学生の支援を行いました。

タイにおける社会貢献活動

イオンタナシンサップ(タイ)では、「タイ・イオン財団」を設立して活動を行っています。ペッチャブーン県にある小中学校へ図書、図書室備品の寄贈やチェンマイ県にある児童福祉施設へパソコンの寄贈と昼食配布活動を行いました。なお、これらの活動を行っているタイ・イオン財団は2012年1月にタイ財務省より適格財団として認定を受けました。これにより、これまで以上に幅広い社会貢献活動が実施可能となります。

マレーシアにおける社会貢献活動

地球環境について考える日である「地球の日(4月22日)」に合わせて海岸の清掃活動や、新しくオープンしたイオン・ラワン店での植樹活動を行いました。また、5つの児童福祉施設100人の子どもたちを招待し、3日間の環境保護活動を行いました。



奨学金授与式



児童福祉施設での活動



イオン・ラワン店での植樹活動

多様性を尊重した採用・教育

人材育成について

当社は、人材の多様性を尊重し、国籍・人種・性別・学歴・宗教・身体上のハンディキャップを問わない採用・育成に取り組んでいます。イオンの店舗を中心にお客さまへより便利で安心な金融サービスを提供するため、グループ総合金融3社協同で採用活動を行っています。また、香港ではアジアの各地域で活躍いただくグローバル人材の採用活動を行っています。

教育では、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、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。

なお、採用・昇進・昇給をはじめ、すべての処遇において性別・国籍や障がいの有無による差別はありません。2012年3月には女性執行役員を選任しました。今後も登用、配置における機会均等を推進するとともに、意欲ある人材が長期的に活躍できるよう、育成と環境の整備を行っています。

キャリアアップに向けた資格取得の推奨

当社は、従業員のスキルと知識向上を目的とした「自己啓発」をより一層推進するため、金融サービスを行う上で有用である資格を社内認定資格とし、登用試験の受験条件の一つとしています。各資格の講座や試験の案内は、社内イントラネットで確認でき

るようにしています。また、講座修了者には自己啓発助成金、資格試験合格者には資格取得助成金を支給しています。2011年度からは、グループ総合金融事業の一社として助成金支給対象資格に銀行業務関連資格などを追加し、取得を推奨しています。

●主な資格(社内認定資格)

| 種類 | 資格 |
|--------|--------------------------------|
| 法令遵守 | 貸金業務取扱主任者 |
| | コンプライアンス・オフィサー (クレジット会社コース) |
| 個人情報保護 | 個人情報取扱主任者 |
| | 個人情報保護士 |
| 審査 | クレディッター |
| | シニアクレディッター |
| 債権管理 | クレジット債権管理士 |
| 営業 | 二種外務員資格(正会員) |
| | 損害保険募集人 |
| | 2級ファイナンシャル・プランニング技能士 |
| 労働衛生 | 第二種衛生管理者 |

●主な研修

| 研修内容 | 研修名 |
|--------------------|-------------------|
| 各資格に応じた能力向上研修 | 各資格別能力向上研修 |
| 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) |
| | 個人情報保護研修(秋期) |
| | 人権研修(春期) |
| | 貸金業法研修(春期) |
| | 行動規範研修(秋期) |
| | 割賦販売法・自主ルール研修(秋期) |
| 入社・異動時に必要な知識を学ぶ研修 | 新入社員オリエンテーション |
| | 新入社員フォローアップ研修 |
| | 銀行業務研修 |
| 職位・職種に応じた能力向上研修 | 店長候補研修 |
| | 新店店長研修 |

働きやすい職場づくり

人権の尊重

当社は、人権を尊重し、国籍・人種・性別・学歴・宗教・身体上のハンディキャップなどを理由とした差別を一切行いません。イオンピープルー一人ひとりが、ともに働く仲間の声に耳を傾け、お互いを自分と等しく尊重します。この考えのもと年に1度、人権

問題についての基礎知識の習得や企業・個人のあり方を考えることを目的とし、全従業員を対象とした「人権研修」を実施しています。また、差別やハラスメントに対する相談・苦情窓口を設けています。

ワーク・ライフ・バランス

当社は、ワーク・ライフ・バランスの視点から働きやすい職場環境を実現するため、次世代育成対策推進法に基づき、2010年から2015年における目標や目標

達成のための行動計画を策定し、取り組んでいます。この取り組みにより、育児休業後に職場復帰し育児勤務制度を利用する従業員が増加しています。

VOICE

育児勤務制度利用者の声

二度の育児休業を経て、現在も育児勤務制度を利用して二人の子どもを育てながら勤務しています。制度利用開始時は、職場復帰した時の受け入れ態勢に不安がありましたが、上司や同僚からの理解によって、現在も育児勤務をすることが出来ています。職場の皆さんが忙しく仕事をしている中、退社時刻だからと退社することに心苦しさを覚える事もありましたが、時間が限られているからこそコミュニケーションを密に取って業務を効率的に処理しよう、時間内にやるべきことをきちんとやろうとがんばっています。もちろん、理解して協力してくれている職場の仲間感謝しています。

制度を活用して、限られた時間の中でも成果を上げながら子育てと仕事の両立をする人がこれからも増えてほしいと思います。

総務部 万代 さやかさん

●従業員の状況

| | 2010年度 | 2011年度 |
|------------|--------|--------|
| 社員数 | 1,130 | 1,138 |
| 社員平均年齢(歳) | 32.7 | 33.2 |
| 女性社員人数 | 383 | 375 |
| 女性社員比率 | 33.9% | 33.0% |
| 女性管理職数 | 24 | 24 |
| 障がい者在籍数 | 34 | 47 |
| 外国籍者在籍数 | 25 | 28 |
| 育児休業取得人数 | 48 | 79 |
| 産前産後休暇取得人数 | 60 | 81 |
| 看護休暇取得人数 | 12 | 15 |

イオンHappyレターキャンペーン

お客さまをはじめとしたステークホルダーから当社従業員に寄せられる“ありがとう”の事例を集め、好事例を共有し、自らの行動を変容する機会とし、ありがとうの輪を広げていく「イオンHappyレターキャンペーン」を2010年度に引き続き実施しました。2011年度は海外子会社でも実施し、全社で338件の好事例を推薦いただきました。

株主・投資家の皆さまとのコミュニケーション

情報開示体制

株主・投資家をはじめとするステークホルダーの皆さまが、当社への理解を深めていただけるよう、当社に関する重要な会社情報の開示を、金融商品関連法令および上場金融商品取引所の規則に則り、適

時・適切に実施しています。また、投資判断に影響を与える重要情報につきましては、全ての投資家の皆さまが平等に入手できるよう配慮した情報開示体制をとっています。

IR説明会

情報公開への前向きな姿勢が社会からの信頼につながると考え、IR活動を重視しています。活動を通じて株主さまをはじめとした投資家の皆さまに対し、当社の実情を公平、正確、迅速、そして継続的に伝えています。2011年度は機関投資家向け決算説明会やIR担当役員・担当者が個別取材を受けるとともに、コーポレートサイトのリニューアルを行い、わかりやすさと見やすさの向上、容易に情報が収集できる環境づくりに取り組みました。

お客さま株主拡大への取り組み

多くの個人投資家さまに当社をご理解いただくために、個人投資家向け会社説明会を実施しました。2011年度はイオンのショッピングセンター内で説明会を開催し、より一層のお客さま株主拡大に努めてまいりました。今後も引き続き、投資家の皆さまとのコミュニケーションの強化に取り組んでまいります。

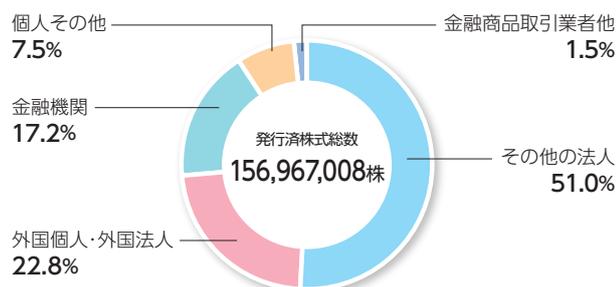
TOPICS

当社は、2011年に会社設立30周年を迎えました。第3四半期には、株主の皆さまのこれまでのご支援に感謝の意を表すため、1株あたり5円の記念配当を実施しました。また、2012年3月に自己株式の取得を行い、同4月に一括して消却しました。

株式の状況（2012年2月20日現在）

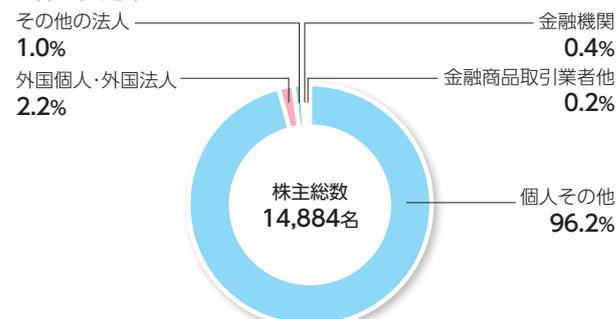
発行済株式総数

●株式数比率



株主総数

●株主数比率



お取引先さまとのコミュニケーション

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、イオン行動規範に、『「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、お互いの繁栄を目指します。』と定め、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作ります。

お取引先さまとの協働

お客さまの利便性を向上し魅力あるサービスを提供するため、多様なお取引先さまと提携クレジットカードを発行しています。2011年度は北海道旅客鉄道(株)との提携カード「イオンカード Kitaca」、東日本高速道路(株)と「イオン E-NEXCOpass カード」を発行し、更なる利便性向上のため、「コスモ・ザ・カード・オーパス」にイオンの電子マネー「WAON」を搭載したクレジットカードを発行しました。また、ホテル業界初となるWAONを搭載した会員カード

「藤田観光グループ・メンバーズカードWAON」を発行しました。

新たなライフステージをむかえる、新しいオトナ世代へ、よりお買い物を楽しんでいただくために、65歳以上のイオンカード会員さまを対象に、イオングループ各店舗でのお買い物が5%割引になる新特典を開始しました。

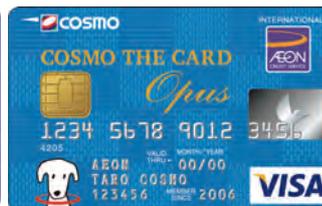
当社は今後もお取引先さまと協働し、魅力ある商品・サービスの提供に努めてまいります。



イオンカードKitaca



イオンE-NEXCOpassカード



コスモ・ザ・カード・オーパス



藤田観光グループ・メンバーズカードWAON

加盟店さまへの取り組み

当社では、ご契約をいただく加盟店さまに対して、クレジットカード番号等を適切に管理していただく様、案内文書等を渡すことによりお願いしています。

契約後も、クレジットご利用代金のお支払通知を加盟店さまにお送りする際に適切なクレジットカード番号管理などを継続して案内しています。

事業概要



会社概要

| | |
|-------------------|-----------------------|
| 商号 | イオンクレジットサービス株式会社 |
| 設立 | 1981年6月20日 |
| 資本金 | 154億6,650万円 |
| 社員数(連結) | 1,248名(国内)、4,960名(海外) |
| クレジットカード有効会員数(連結) | 2,439万人 |

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。

沿革

当社は、1981年に「日本クレジットサービス(株)」として設立、1982年にクレジットカードによる事業を開始し、1996年に東京証券取引所市場第二部に上場、1998年に東京証券取引所市場第一部に指定されています。2007年にクレジット業界初となる銀行代理業の許可を取得し、現在日本およびアジア9つの国と地域でクレジット事業を中核とした金融サービス事業を行っています。

【日本】

- イオンクレジットサービス株式会社(金融サービス事業)
- エー・シー・エス債権管理回収株式会社(サービサー事業)
- イオン少額短期保険株式会社(保険事業)
- イオン住宅ローンサービス株式会社(住宅ローン事業)

【中国】

- AEON CREDIT GUARANTEE (CHINA) CO., LTD.
(信用保証事業)
- AEON INFORMATION SERVICE (SHENZHEN) CO., LTD. (プロセッシング事業)
- AEON MICRO FINANCE (SHENYANG) CO., LTD.
(分割払い事業)

【香港】

- AEON CREDIT SERVICE (ASIA) CO., LTD.
(クレジット事業)
- AEON INSURANCE BROKERS (HK) LIMITED
(保険代理店事業)

【タイ】

- AEON THANA SINSAP (THAILAND) PLC.
(クレジット事業)
- ACS CAPITAL CORPORATION LTD. (リース事業)
- ACS INSURANCE BROKER (THAILAND) CO., LTD.
(保険代理店事業)
- ACS LIFE INSURANCE BROKER (THAILAND) CO.,LTD.
(保険代理店事業)
- ACS SERVICING (THAILAND) CO., LTD.
(サービサー事業)

海外においては、香港現地法人のAEON CREDIT SERVICE (ASIA) CO.,LTD.、タイ現地法人のAEON THANA SINSAP (THAILAND) PLC.、マレーシア現地法人のAEON CREDIT SERVICE (M) BERHADがそれぞれ現地証券取引所に上場しています。なお、2011年には中国の瀋陽およびカンボジアに新たに現地法人を設立いたしました。

【マレーシア】

- AEON CREDIT SERVICE (M) BERHAD
(クレジット事業)

【台湾】

- AEON CREDIT SERVICE (TAIWAN) CO., LTD.
(金融サービス事業)
- AEON CREDIT CARD (TAIWAN) CO., LTD.
(クレジット事業)

【インドネシア】

- PT.AEON CREDIT SERVICE INDONESIA
(クレジット事業)

【ベトナム】

- ACS TRADING VIETNAM CO.,LTD. (割賦販売)

【フィリピン】

- AEON CREDIT TECHNOLOGY SYSTEMS (PHILIPPINES) INC. (システム開発)

【カンボジア】

- AEON MICROFINANCE (CAMBODIA) PRIVATE COMPANY LIMITED (分割払い事業)

2012年版は、社会的問題となっているコーポレート・ガバナンスと個人情報保護の取り組みを中心に、当社が社会的責任を果たすために行っている取り組みと結果について報告しています。

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 | 2011年度 (2011年2月21日から2012年2月20日) 一部対象期間外の記述もあります。 |
| 発行 | 2012年5月 次回発行予定2013年5月 |



イオンクレジットサービス株式会社

[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

〒261-8515 千葉県千葉市美浜区中瀬1-5-1 イオンタワー21階

電話 043-212-5321

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

