木を植えています
私たちはイオンです

イオンフィナンシャルサービス

CSRレポート 2013

イオンフィナンシャルサービス

毎日の暮らしの中で「安心、便利で、お得」にご利用いただける、金融商品・サービスの提供に努めてまいります。

代表取締役社長　神谷和秀

イオンクレジットサービス株式会社は2013年4月1日、商号を「イオンフィナンシャルサービス株式会社」に変更し、株式会社イオン銀行を傘下とする銀行持株会社に移行いたしました。

銀行持株会社として一層重みを増す社会的責任を常に認識し、健全な業務運営を通じてゆるぎない信頼の確立を図ってまいります。

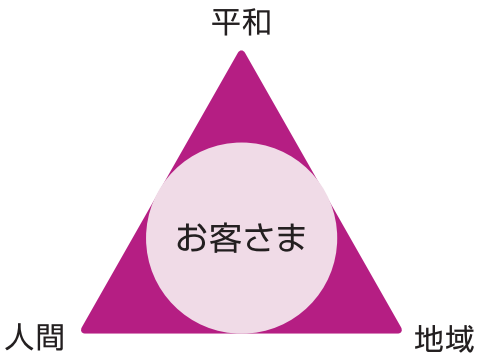
そのために、新しいコーポレート・ガバナンス態勢のもと、コンプライアンス、リスク管理態勢を再整備し、強化してまいります。その第一歩として特に重要性を増すコンプライアンス、リスク管理については、取締役会の委嘱を受けたコンプライアンス委員会やリスク管理委員会を設置し、当社グループの課題や取り組みについて十二分の討議と意思決定を行える態勢にいたしました。

また、環境保全・社会貢献活動につきましては、これまで省エネルギー活動や植樹活動、東日本大震災をはじめとする自然災害復興支援のための募金活動やイオン1%クラブを通じた社会貢献活動を行ってまいりました。今後におきましても、「Web明細（環境宣言）」のような環境保全活動や、社会福祉施設訪問のような従業員ボランティア活動を当社グループ全体に展開し、よき企業市民として地域社会の発展に貢献できるように取り組んでまいります。

今後も当社は、「金融サービスを通じ、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、日本およびアジアの国と地域において「安心、便利で、お得」な金融商品・サービスを提供することがお客さま満足の最大化と、企業価値の向上につながると確信しております。

本レポートでは、新たに発足したイオンフィナンシャルサービスの態勢、各社のCSRの取り組みと、前身のイオンクレジットサービスの取り組みをご報告させていただきます。多くの皆さまにイオンフィナンシャルサービスおよび当社グループ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、地域のくらしに根ざし、地域社会に貢献し続ける企業集団です。

イオンフィナンシャルサービスの経営の基本方針

当社は、「お客さまの未来と信用を活かす生活応援企業」として、「お客さま第一」、「生活に密着した金融サービスの提供」、「社会の信頼と期待に応える」、「活力あふれる社内風土の確立」を経営の基本方針とし、金融サービスを通じたお客さまへの限りない貢献を永遠（AEON）の使命と定めております。小売業と金融業が融合した総合金融グループとして、安心、便利で、お得な金融サービスを提供することで、日本ならびにアジアの国と地域においてお客さまに一番身近なリテール銀行持株会社をめざしてまいります。

CSRに対する考え方

私たちは、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。これら事業活動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、私たちのCSRと考えております。

行動規範

■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、お客さまの日々のくらしに密着した「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つとめ、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、ゆるぎない人間関係と働きがいのある職場を実現します。私たちは人間に最もやさしい企業をめざします。

目 次

ご挨拶 1
特集：小売業と融合した総合金融グループの誕生 3

企業統治、CSRマネジメントの強化
イオンフィナンシャルサービスのコーポレート・ガバナンス 5

関連会社のCSR活動
イオンフィナンシャルサービス各社の取り組み 9

2012年度の取り組み
お客さまの利便性向上のための取り組み 11
お客さまの安全・安心のための取り組み 12
環境保全活動 13
社会貢献活動 15
従業員とともに 17
海外での社会貢献活動 19

公正かつ適時・適切な情報の開示
株主・投資家の皆さまとのコミュニケーション 20

事業概要 21
第三者意見 22

特集

小売業と融合した総合金融グループの誕生

銀行持株会社「イオンフィナンシャルサービス」

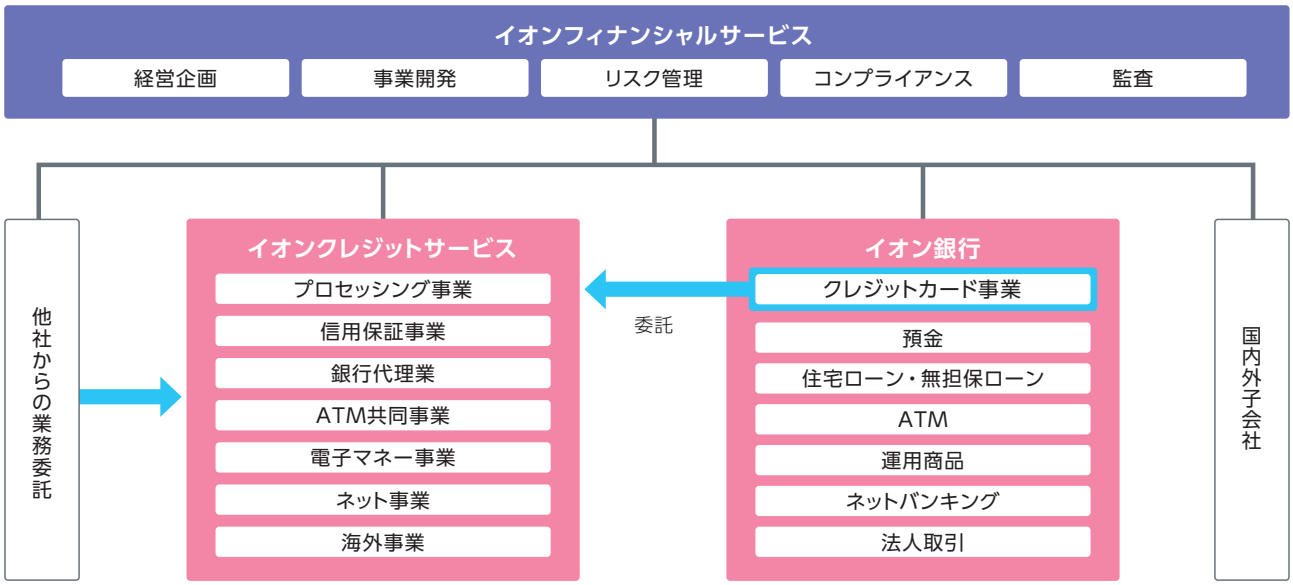
イオンフィナンシャルサービスの前身であるイオンクレジットサービスは、1981年にクレジットカード事業を開始。お客さまの暮らしを支えるさまざまなクレジットカードを発行するとともに、銀行代理業、電子マネー事業などを展開し、総合金融サービスを通じた安心、便利で、お得な商品とサービスの提供に努めてまいりました。

イオン銀行は、2007年に「商業と金融が融合した小売業の銀行」として開業。イオンに来店されるお客さまがお買物ついでに気軽に立ち寄り、金融の「よろず相談」をしていただける「リテール・フルバンキング」を中核事業とし、日々の暮らしに密着した「便利」と「おトク」をお届けする生活応援銀行として、今までの金融機関にない商品・サービスの提供に努めてまいりました。

今回の経営統合で当社は、イオン銀行を完全子会社とし、銀行持株会社へ移行。クレジットカード事業はイオン銀行が承継し、クレジット事業および銀行代理業、電子マネー事業等は新たに設立した新生「イオンクレジットサービス」が承継しました。イオンフィナンシャルサービスは銀行持株会社として、新生イオンクレジットサービス、イオン銀行の経営管理を行うとともに、コンプライアンス、ガバナンス、リスク管理態勢の構築に取り組んでまいります。

新生イオンクレジットサービスは、プロセッシング事業、信用保証事業、銀行代理業といったフィービジネスを中心として、安心、便利で、お得な金融サービスを提供してまいります。また、イオン銀行は、預金や住宅ローン、小口法人融資業務に加えてクレジットカード発行会社として、多くのお客さまにご満足いただける小売業発の銀行をめざしてまいります。

経営統合後の3社の事業概況図



経営統合に向けた取り組み

イオンフィナンシャルサービス誕生とお客さまへの取り組み

2012年9月12日、イオンフィナンシャルサービスの前身であるイオンクレジットサービスおよびイオン銀行で開催された取締役会において、両社の経営統合についての決議がされました。

同日より、より良いサービスの提供と円滑な業務移行のためにイオンクレジットサービスとイオン銀行両社共同で11のワーキンググループを立ち上げました。また、両社間で人材の交流を行い、一丸となって経営統合に向けて取り組む体制を整備しました。各ワーキンググループでは、統合後の業務運営について検討を重ね、課題の解決に取り組みました。

また、クレジットカード発行会社がイオン銀行へ変更となることをお客さまにお知らせするために、クレジットカード発行会社変更について、郵送とホームページでご案内しました。また、イオンフィナンシャルサービスの誕生に向けて、統合記念キャンペーンを実施しました。

これらの取り組みの結果、4月1日より銀行持株会社イオンフィナンシャルサービスとなり、スムーズに事業活動を移行することができました。

統合記念キャンペーン告知

報道関係者、投資家への説明会

経営統合を両社の取締役会で決議した9月12日、報道関係者の皆さまに向けた総合金融事業の構造改革および経営統合に関する説明会を開催しました。また、投資家の皆さまに向けても、同様の説明会を開催しました。

経営統合説明会の様子

従業員への説明会

統合の目的や背景、新体制がめざすものを説明するためにイオンクレジットサービス、イオン銀行の経営陣が全国5ヶ所を回り、経営統合についての従業員説明会を実施しました。

従業員説明会の様子

企業統治、CSRマネジメントの強化

イオンフィナンシャルサービスのコーポレート・ガバナンス

コーポレート・ガバナンス態勢

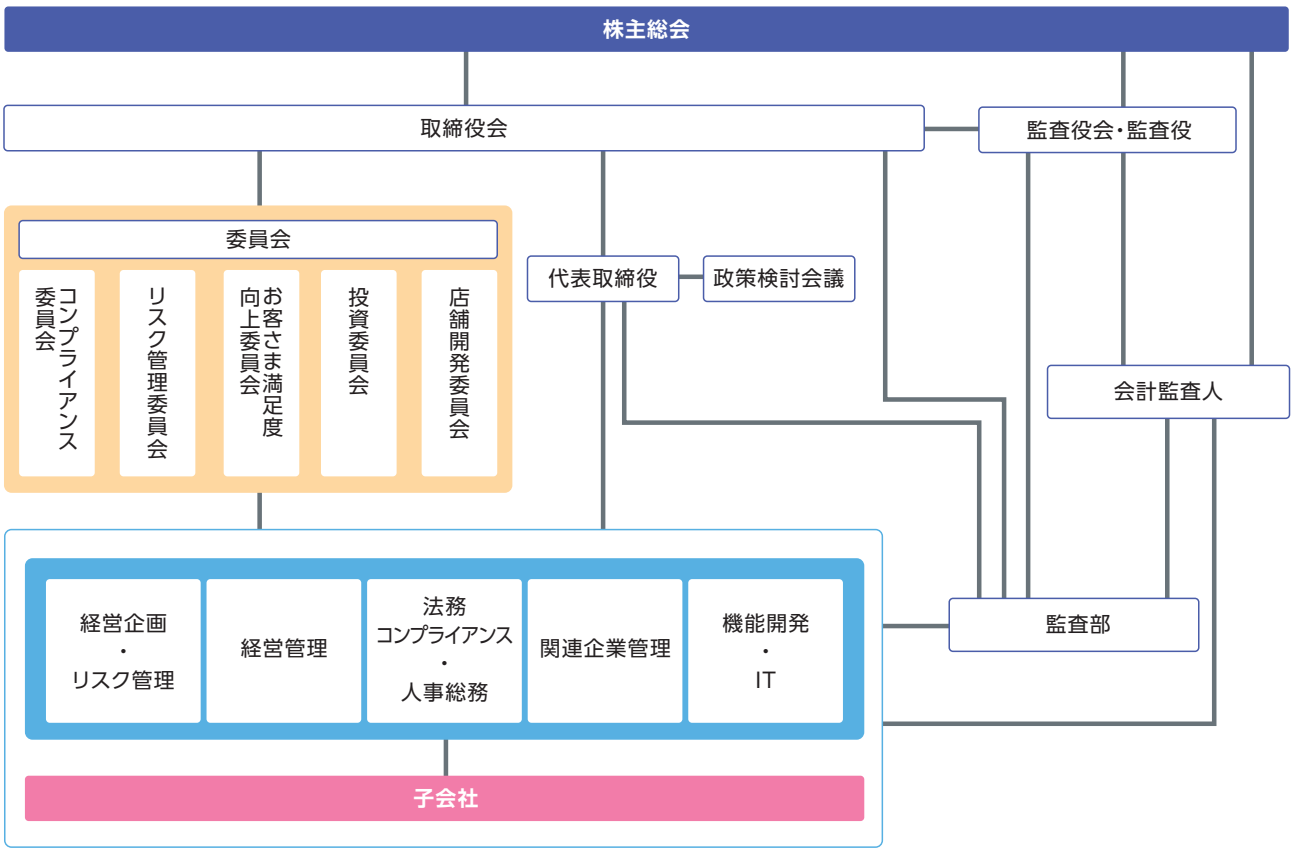
前身のイオンクレジットサービスでは、これまで経営の基本方針および中期ビジョンを実現し、企業価値を継続して向上させるため、取締役会および政策検討会議の意思決定機関において経営課題に対する十分な討議および検証を行うことを基本とし、また、意思決定の過程における客観性および経営全般に関するコンプライアンス確保のため、経営監視機能および内部統制機能の強化に継続的に取り組んできました。

イオンフィナンシャルサービスでは、銀行持株会社として、これまでイオンクレジットサービスで取り組んできた経営管理機能やコーポレート・ガバナンス態勢をより一層強化するために、新たに5つの委員会を設置し、取締役会の委嘱の範囲内で各分野の一定の事項について検討・決定し、取締役会宛に報告・提言を行います。

取締役会は機動性を重視し、迅速な意思決定を可能とするため少人数の取締役で構成しています。当社および当社グループの経営にかかる重要事項については、業務の有効性と効率性の観点から、各種委員会、政策検討会議の審議を経て取締役会において決定することとしています。

監査役会を構成する各監査役は、その独立性を確保するとともに、社内の重要な会議に出席し、適宜議案審議など必要な発言を行うことができ、併せて会議の記録および決裁書類等の重要な文書を常時閲覧できるものとしています。

イオンフィナンシャルサービスのコーポレート・ガバナンス体制（2013年6月21日現在）



内部統制システム

当社は、会社の業務の適正を確保するための体制整備について、取締役会決議による「内部統制システムの整備に関する基本方針」を制定するとともに、コンプライアンス態勢、リスク管理態勢、内部監査等、内部統制システムの整備による盤石の経営体制構築に取り組んでいます。

また、金融商品取引法に基づく内部統制報告制度についても、監査役、会計監査人と連携して当社グループの財務報告に係る内部統制の整備および評価を行い、財務報告の信頼性の確保に取り組んでいます。

コンプライアンス態勢

銀行持株会社であるイオンフィナンシャルサービスでは、前身のイオンクレジットサービスおよびイオン銀行のこれまでのコンプライアンス態勢やコンプライアンス実現のためのさまざまな活動を踏まえ、役職員が社会規範や企業倫理に則った適切な判断と行動をする上での指針としてグループコンプライアンス方針を定めて、当社グループのコンプライアンスに対する基本的な姿勢を明確にしています。

また、コンプライアンス態勢の整備と確立を実現するため、当社におけるコンプライアンスの基本事項をコンプライアンス規程に定め、役職員が遵守すべき法令、その具体的な留意点、違反を発見した場合の対処方法などを周知しています。

当社では、コンプライアンス態勢を整備･確立するための委員会としてコンプライアンス委員会を設置しています。コンプライアンス委員会は、コンプライアンス統括部門の担当役員を委員長とし、取締役会におけるコンプライアンスにかかる検討･評価･決議等に先立ち、より専門的な見地から議論を行い取締役会宛に報告するとともに、コンプライアンス状況のモニタリングに基づき、コンプライアンスにかかる施策や問題の再発防止策等について取締役会宛に提言する体制としています。また、コンプライアンス委員会および取締役会では、コンプライアンス状況に関する全情報の分析･評価に基づき、当社グループ各社のコンプライアンス態勢の実効性を評価して、問題点とその原因を検証することとしています。

コンプライアンスの推進とその態勢を担保するものとして、各社に相談窓口を設置しています。相談窓口は、法令違反の問題はもとより、日常業務の問題まで、各職場での解決が困難な場合に相談として取り上げ、事実調査と対応・改善解決策を講じることで､相談者の保護と自浄を図っています。通報・相談内容は、各社の行動規範推進責任者が事実関係を調査し、経営層へ報告することとしています。

また、反社会的勢力対応については、同勢力との関係を遮断し、断固としてこれらを排除する基本方針を定めています。反社会的勢力に組織的に対応するための部門を設置し、反社会的勢力に関する内部・外部情報の収集､分析､および一元的管理を行っています。

全従業員に配付している「イオン行動規範」

企業統治、CSRマネジメントの強化

イオンフィナンシャルサービスのコーポレート・ガバナンス

リスク管理態勢

イオンフィナンシャルサービスでは、直面するさまざまなリスクについて、リスクカテゴリーごとに評価し、経営体力と比較対照しながら適切に管理することにより、経営の健全性を維持し、より確実かつ継続的な業績の達成に貢献することを目的とする統合的リスク管理を推進しています。

その推進のための体制として、当社は取締役会の委嘱の範囲内でリスク管理について必要な決定を行う機関としてリスク管理委員会を、またグループ各社のリスク管理を統括する部門としてリスク管理部を設置しています。

リスク管理委員会では、当社グループのリスク管理全般に関する事項について総合的な検討・審議を行い、必要な事項について取締役会に付議しています。取締役会では、定期的にリスク管理状況の報告を受けモニタリングを行い、リスク管理に係る重要な基本事項の審議、決定を行う体制としています。

当社グループでは、業務において発生するリスクを、リスクの要因別に「信用リスク」「市場リスク」「流動性リスク」「オペレーショナルリスク」に分類し、リスクの特性に応じて管理しています。

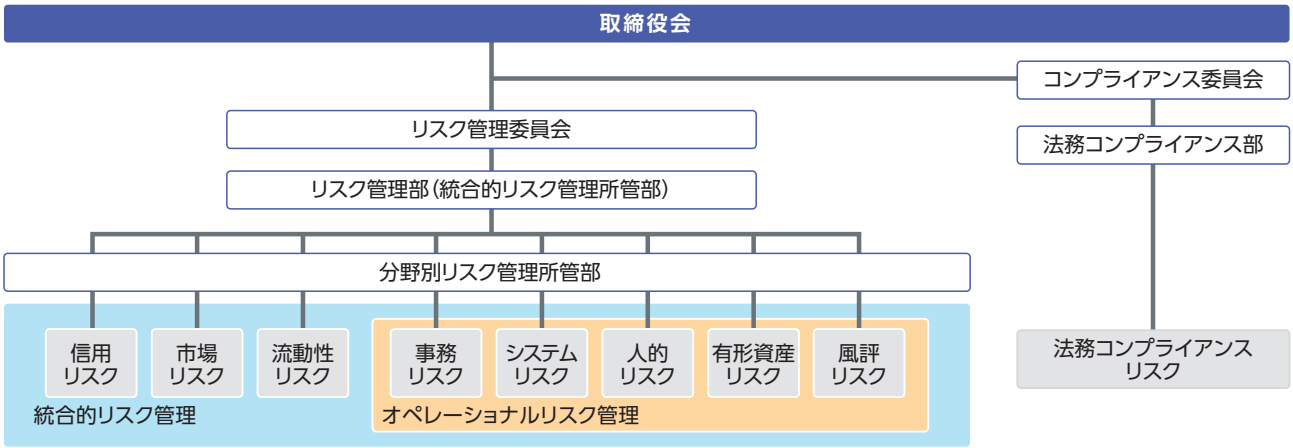
■信用リスク

当社グループが抱える信用リスクとしては、住宅ローン、カードローン、キャッシングなど個人への信用供与にともなうものが主体となっており、小口分散が図られています。さらに住宅ローンについては、事前審査と事後モニタリングを徹底するとともに不動産を担保に徴求することなどにより、リスクの低減を図っています。

■市場リスク

市場リスク管理の取り組みとして、当社グループのイオン銀行では、業務特性や市場環境を踏まえた「ALM運営方針」に則った市場性業務を行っており、過大なリスクが発生しないよう、各種リスクの計量、リミットの設定等、適切なリスクコントロールができる仕組みを整備しています。具体的なリスク指標としては、予想最大損失額（Value at Risk）や、金利感応度、総合損益等を用いており、日々限度枠遵守状況のモニタリングや、報告を行っています。また、イオン銀行では市場フロント、市場バック、市場ミドルの各機能を、それぞれ独立した組織が担当しており、業務運営上の相互けん制を確保しています。

リスク管理体制（2013年6月21日現在）



■流動性リスク

流動性リスク管理については、各社の資金繰りの実態に応じた態勢を整備しており、資金効率を考慮しつつも、流動性確保にウエイトを置いた管理を行っています。

■オペレーショナルリスク

当社グループは、オペレーショナルリスクを「事務リスク」「システムリスク」「人的リスク」「有形資産リスク」「風評リスク」「法務コンプライアンスリスク」の6つのカテゴリーに分類し、各リスク管理所管部門が専門的な立場からリスク管理を行い、リスク管理部が総合的なオペレーショナルリスクの把握・管理を実施しています。なお、法務コンプライアンスリスクについては、その重要性を踏まえて、別途、コンプライアンス委員会の設置等の体制を整えています。

内部監査

当社は、適切なリスク管理体制を整備するうえで、内部監査態勢の構築が必要不可欠との認識のもと、内部監査の実効性の確保に向けた当社グループの「内部監査基本方針」を定めています。

当社監査部門は、当社各部に対する内部監査を実施するとともに、当社グループの内部監査機能を統括し、内部監査状況のモニタリングや必要に応じて直接に監査を実施することで、各社の内部管理・内部監査態勢の適切性や有効性を検証しています。そしてこれらの検証結果に基づき、必要な提言・指導を行っています。

各種委員会について

コンプライアンス委員会

当社グループのコンプライアンス態勢の整備・確立のために、コンプライアンスに関する事項を総合的・専門的に検討し、関係者に必要な指示を与え、取締役会から委嘱を受けた事項について決議を行い、また、取締役会宛に報告・提言を行います。

リスク管理委員会

当社グループのリスク管理に関わる事項を総合的に検討・審議し、取締役会からの委嘱の範囲内で、リスク管理に関して必要な決議を行い、また、取締役会宛に報告・提言を行います。

お客さま満足度向上委員会

当社グループの顧客保護等管理態勢や、お客さまサービスの向上に関する事項を総合的・専門的に検討し、関係者に必要な指示を与え、取締役会から委嘱を受けた事項について決議を行い、また、取締役会宛に報告・提言を行います。

店舗開発委員会

銀行店舗・銀行代理店舗、および保険代理店舗に関する出店、移転、退店に関する重要な事項を総合的・専門的に検討し、関係者に必要な指示を与え、取締役会から委嘱を受けた事項について決議を行い、また、取締役会宛に報告・提言を行います。

投資委員会

株式投資、その他投融資に係る重要な事項を総合的・専門的に検討し、関係者に必要な指示を与え、取締役会から委嘱を受けた事項について決議を行い、また、取締役会宛に報告・提言を行います。

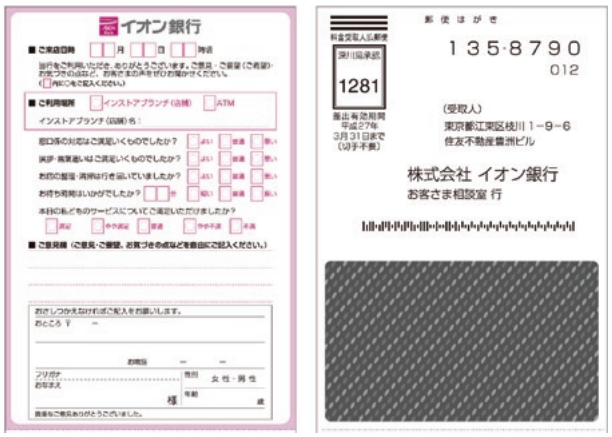
関連会社のCSR活動

イオンフィナンシャルサービス各社の取り組み

株式会社イオン銀行

イオン銀行では、お客さまにとって「親しみやすく、便利で、わかりやすい銀行」であるために、お客さまの声に真摯に耳を傾け、お応えしていきます。そのために、インストアブランチやコールセンターなど各窓口でお客さまからのご意見・ご要望・お気づきの点を承るほか、ATMやインストアブランチ各店に「お客さまの声カード」をご用意しています。

ご連絡が可能なお客さまへは一件ごとにご回答させていただくほか、全従業員がお客さまのお声を真摯に受け止めるため、イオン銀行社内で情報共有を行っています。



お客さまの声カード

イオンショッピングセンター内に開設しているインストアブランチでは、耳の不自由なお客さまや話し言葉にご不安のあるお客さまに、店頭で希望されるお取り引きやお手続きを視覚でスタッフにお伝えいただける「コミュニケーションボード」を設置し、利便性の向上に取り組んでいます。「コミュニケーションボード」は、全国銀行協会が制定した「コミュニケーション支援用絵記号デザイン」を参考に作成しており、イオン銀行では独自に「電子マネーWAON」や「インターネットバンキング」についての項目も設けています。

コミュニケーションボード(表裏)

■環境・社会貢献活動

金融事業の特性を活かし、募金受付口座による募金活動を実施しています。イオン銀行ATMの「募金」ボタンを押すことにより、振込先の入力をせずに簡便に募金にご協力いただけるようにしています。なお、イオン銀行では「24時間テレビ愛は地球を救う」の募金を一年中お預かりしています。また、環境保全の観点から事業所周辺地域の清掃活動を定期的に行っています。

■東日本大震災復興支援

東日本大震災の直後、安全確認や計画停電によるショッピングセンターの営業休止により、一部のインストアブランチも営業を休止しましたが、各店においてお客さまのために営業体制を整えることに全力を挙げて取り組みました。特に被害の大きかった地域の水戸内原店、盛岡店は仮設カウンターを設置して、お客さま対応を行いました。

また、被災地での金融面の利便性向上のため、イオンの仙台幸町店、利府店内に臨時受付カウンターを設置、被災されたお客さまに対する返済猶予等の相談や事務における特例対応等柔軟に対応しました。

被災地域においてご自宅が被害にあわれたお客さまの住宅取得および修繕資金にお役立ていただくために、「住宅ローン」「リフォームローン」を店頭表示利率よりも優遇した「住宅資金に関する災害復旧支援制度」の導入や、対象期間にお預け入れいただいた定期預金残高の0.05%を寄付するなど、金融機関としての復興支援に取り組みました。

なお、イオン銀行では東日本大震災復興支援を目的とした募金活動と、従業員によるボランティア活動を引き続き実施しています。

東日本大震災直後の仙台幸町店臨時受付カウンターの様子

イオン保険サービス株式会社

生命保険、損害保険の代理店業を行っているイオン保険サービスでは、コールセンターやインターネットなどでお客さまから承った声を集約し、コンプライアンス委員会にて報告・検討され再発防止策や改善策を講じています。これらの内容を全従業員に周知し、徹底を図ることでお客さまサービス・品質向上に取り組んでいます。

■社会貢献活動

イオンの主要企業各社が税引き前利益の1%を拠出し、環境、国際、地域文化などの分野で社会貢献活動に取り組む「イオン1%クラブ」を通じた活動をしています。2012年は、「ちばアクアラインマラソン」や、全国の高校生が日頃より取り組んでいる温暖化防止対策や環境保全等、エコ活動の優れた事例を顕彰する「AEON eco-1 グランプリ」を支援しました。また、イオン・ユニセフセーフウォーターキャンペーンや学校建設支援のための募金活動を、全国の保険ショップおよび事業所で実施しました。

東日本大震災による被災地支援の取り組みとして、被災地域でのボランティア活動や植樹活動に継続して参加しています。

宮城県石巻市植樹

お客さまの利便性向上のための取り組み

お客さまの声を活かす活動

イオンクレジットサービスでは、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。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、ただちに関係部門へ改善の要請を行い、各部門では、届けられた声をもと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、定期的に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。

2012年度は従業員の提案により、急速に普及しているスマートフォンでのときめきポイントTOWN※1ご利用と、すべてのカードの入会お申込みを可能にするなど、お客さまの利便性を向上することができました。

お客さまの利便性を高めるために、クレジット・銀行・保険・電子マネーのサービスをワンストップで利用いただける「暮らしのマネーサイト」のサービスを拡充しています。クレジットカード発行に必要な本人確認と、お支払い口座設定の手続きをウェブで完結できるようにし、お客さまの煩雑な手続きを簡素化しました。

また、毎月のご利用明細書に同封しているカードインフォメーションを見やすくするため文字を大きくし、ユニバーサルデザイン※2に対応したフォントに変更しました。

※1 ときめきポイントTOWN：イオンマークのついたカードをお持ちの方でメンバー登録された方を対象としたポイントサイト。ときめきポイントTOWNを経由してお買物をすると、おトクにときめきポイントをためることができます。

※2 ユニバーサルデザイン：年齢や性別、障がいの有無に関係なく、すべての人が利用しやすいように考えられたユニバーサル（普遍的）な設計。

【TOPICS】暮らしのマネープラザ

お客さまのさまざまなライフステージにおける金融のご相談を承る「暮らしのマネープラザ」を展開し、利便性の向上に努めています。

「暮らしのマネープラザ」では、お客さまの資産運用や住宅ローン、保険の見直しなどについて、ワンストップでご相談いただけるほか、定期的に金融セミナーを開催して専門性の高い金融サービスをお客さまにご提供するなど、頼れるパートナーとしてお客さまのマネーライフをサポートしています。

暮らしのマネープラザ

お客さまの安全・安心のための取り組み

個人情報保護体制

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ことはもちろん、企業の存続に関わる重要な問題であり、お客さまに安心してご利用いただくために、お預かりした個人情報を適切に管理し利用することが当社にとって最も大切な社会的責務の一つと認識しています。多くのお客さま情報を保有する当社では、専任部門「個人情報保護室」が中心となり、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、モニタリングセンターを設置し、常時全社の端末操作をリアルタイムでモニタリングするとともに、入退出履歴や映像による確認が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が整備されている事業者を認定する「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、マネジメントシステムを構築するとともに、定期的な外部監査を受けることにより、適切なマネジメント体制を確保しています。

組織的安全管理措置として、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、コンプライアンス委員会にて安全管理体制の評価・見直しを図るとともに、全事業所を対象に監査を実施し、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として、情報の持ち出しを防ぐために、個人情報を取り扱う執務室への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1ヶ所のみとし、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として、なりすましによるアクセス防止のために、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メモリーなどの記録媒体使用を禁止する端末監視システムを導入しています。さらに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。従来のようにデータをハードディスクに保存しないシンクライアント端末の導入を進め、より高い安全性を確保しています。

人的安全管理措置として、入社時に全従業員から守秘義務に関する誓約書を取得しています。また、入社時および年に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の読み合わせや理解度確認テストを行っています。

バックアップ体制

金融商品・サービスを、災害時およびシステム障害時においても停止させることなく継続的に提供していくために、基幹システムのデータセンターを複数分散化してバックアップ体制を構築しています。

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常時監視体制でシステムの安定稼動を図っており、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。

審査や管理、電話でのお客さま対応を集約して行う事務集中センターは、地震などの災害発生時でも他地域のセンターで対応可能とするため、これまでの北日本、関東、中部、関西に加え、5拠点目を北海道に開設しました。

2012年度の取り組み

環境保全活動

ISO14001によるマネジメント

イオンクレジットサービスでは、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、全従業員が環境負荷の低減に継続して取り組んでいます。

JQA-EM1689

2012年度の取り組み

「2012年度までにCO_2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、改善を行うことで全従業員が環境への負荷軽減に取り組みました。

2012年度は、電力需給がひっ迫するなど外部要因があったため、電気使用量を抑える取り組みを推進。夏季のクールビズの開始時期を2011年度よりもさらに前倒しで実施するとともに、冬季もウォームビズを推奨して冷暖房の過度な使用を抑えるなどの節電対策に取り組みました。加えて、本社ビルでは照明をLEDに入れ替えるなどの取り組みも行いました。また、2011年度より夏季に実施した始業時間の前倒しを通期にわたって実施し、ピーク時の電力使用量の分散化に寄与しました。このような取り組みの結果、特に夏場の電力需給がひっ迫するため、節電要請があった関西電力管内の電力使用量を約20%、九州電力管内では同約13%を、前年度比で削減することができました。

また、業務用車両もガソリン給油量の削減を目標に掲げ、公共交通機関利用の推奨、エコドライブの徹底、ハイブリッドカーへの切替を実施することにより、前年度比で約8%の削減を達成することができました。

以上の結果、CO_2排出量（総量）は、2006年度比で約20%の削減を達成することができました。

2013年度以降も環境負荷の低減につながる取り組みを積極的に推進していきます。

2012年度の環境目標と実績

〈○達成 △改善中〉

環境目的	2012年度環境目標	2012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** (1)電気使用量を前年度対比で3%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。	(1)電気使用量前年度対比11.2%増加（未達成） 2011年度実績：5,631,795kWh→ 2012年度実績：6,263,894kWh (2)ガソリン給油量前年度対比8.3%削減（達成） 2011年度実績：156,953リットル→ 2012年度実績：143,800リットル	△
	2. **クレジットビジネスを通じた環境保全活動** Web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。	Web明細会員数：130万人 （2013年3月31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59名が参加しました。 ●毎月11日のイオン・デーでのクリーン&グリーン活動に参加した従業員延べ人数は1,325名、回収したゴミの量はおよそ3,180リットルでした。	△

ペーパーレスの取り組み

クレジットカード入会申込みを紙への記入からタブレット端末入力に順次変更しています。入会申込みのペーパーレス化により、紙の使用、印刷といった環境負荷の低減に加え、入力内容を暗号化して審査システムへ伝送することで紛失のリスクがなくなり、より一層安全性を高めるとともに、よりスピーディーなカード発行を実現しました。

また、社内決裁手続きに「電子稟議システム」を導入しました。特に新規の加盟店契約ではペーパーレス化に加え、契約締結から登録までの期間を3週間から1週間に短縮でき、加盟店さまサービスの向上にもつながっています。

■Web明細（環境宣言）

ご利用明細書の郵送をストップしWebで閲覧する「Web明細（環境宣言）」は、2009年度のサービス開始からこれまでに130万人（2013年3月31日現在）の会員さまに環境宣言していただき、2012年度は紙の使用、郵送にかかるCO_2排出量を月間約650トン削減することができました。

Web明細（環境宣言） 請求書1通につき CO₂ 500g削減！

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てイオングループが行う国内外の植樹活動に積極的に参加しています。2012年度はイオンクレジットサービスおよび国内関連会社の従業員69名が、国内外14ヶ所の植樹に参加しました。長崎県南島原市の植樹には、当社のタイ現地法人イオンタナシンサップ（タイランド）の従業員が参加し、地元での植樹活動を展開するために必要な役割分担や手順などの運営方法も学びました。なお、インドネシア・ジャカルタ植樹にはご賛同いただいたお取引先さまにもご参加いただきました。

ジャカルタにおける植樹活動

【TOPICS】お客さまとともに1000万本

イオンは、地域に密着した事業である小売業の特徴を活かして、各地に新しい店舗を出店するときに地域にお住まいのお客さまとともに植樹活動を行ってきました。1991年から始めたこの「イオンふるさとの森づくり」と国内外の森林の再生をめざす「（公財）イオン環境財団」の活動を合わせて、イオンの植樹は2013年に合計1000万本となります。私たちはこれからも緑を育む心、森や自然をいつくしむ心を次世代へつないでいくために植樹活動を続けていきます。

社会貢献活動

東日本大震災復興支援

東日本大震災から1年を経た2012年3月、イオンは、地域のお客さまと手をたずさえ、被災地の復興、そして「夢のある未来」の実現に向けて、ともに歩んでいくという決意のもと、「3.11復興への願いをカタチに」をテーマにさまざまな取り組みをスタートしました。取り組みの一つとして一日も早く復旧・復興を果たそうとされている被災地の皆さまとイオンピープルの心と心をつなぐ取り組みとして「イオン心をつなぐプロジェクト」を労使一体で発足しました。

また、長期的に被災地域の復興に貢献することを目的として「心をつなぐプロジェクト推進責任者」を設置して従業員が積極的に活動に参加する体制を推進しています。2012年秋には復興支援ボランティアへの参加をより一層推進するために、活動の中心となる推進責任者が被災地のことを知り、自分たちに何ができるのかを考える研修に当社からも参加しました。

プロジェクトの一つである震災復興支援ボランティアには、当社からも休日・休暇を利用して従業員が参加し、被災地での畑仕事のお手伝いやがれきの片づけ、地域の集会所内で炊き出しや清掃活動を行いました。この取り組みは、2013年度も継続して実施しています。

■募金活動

当社独自の被災地支援の募金活動として、「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を受付けました。また、イオン銀行ATMの募金受付口座を案内しました。

また、2012年4月から5月末までの期間に実施したカードご利用キャンペーンでは、東北の宿泊施設へのご招待や東北の名産品を賞品にして復興のお手伝いをするとともに、期間中にお預かりした募金額と同額を拠出し日本赤十字社へ贈呈しました。

なお、子会社のイオン少額短期保険では、一般社団法人日本少額短期保険協会が取り組む「震災孤児の支援に向けた10年間にわたる寄付」に賛同し、募金活動を実施しています。

玉ねぎ収穫作業のボランティア活動の様子

VOICE

震災復興支援ボランティア参加者の声

東北で発生した震災の被害の大きさを新聞やテレビで見て、私も何らかの形で貢献したいと思っていたところ、「震災復興支援ボランティア」があると知り参加しました。三重県に住んでいることもあり、訪れるまでは身近で起こったことだと感じていませんでしたが、壊れた建物や車、がれきの山を見て被害の甚大さに驚き、ようやく同じ日本で起こった出来事だと実感しました。印象に残っているのは、震災の語り部の方が繰り返しおっしゃっていた「東北と同じような被害を繰り返してほしくない」という言葉です。連絡先や避難場所を決めるなど日頃から防災意識を高めて、もし中部地区で大きな地震が発生した場合に、一人でも多くの人が助かるように今回の活動で得たことを家族や友人・知人に伝えたいと思いました。

中部審査センター　水野 加奈子

従業員による社会貢献活動

地域の人々とともに地域社会の発展に貢献するため、全国の事業所では近隣の社会福祉施設と継続的に季節の行事を通じて交流を行うとともに、施設に必要なものを贈呈しています。2012年度は36施設に110名の従業員が訪問し、交流しました。

また、財団法人千葉県青少年協会と「お米作り体験」を共催し、千葉支店の従業員が地域の子どもたちの田植えと稲刈り体験の運営補助をしています。

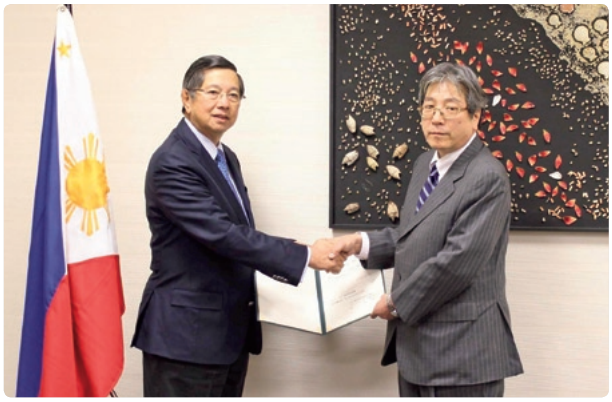
イオングループの社会貢献活動を行う「イオン1%クラブ」を通じて、日本で学ぶアジアからの留学生およびアジア各国の大学生に対して奨学金を付与しています。また、フィリピンにおける台風災害の復興支援金を贈呈するなど、国内外の取り組みを行いました。

これからも、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きます。

2012年度の寄付・募金活動

24時間テレビチャリティー募金や、ベトナム・ミャンマーでの学校建設支援募金を事業所内で実施するとともに、金融事業の特性を活かしてカード決済やポイント寄付による募金活動を行いました。

「ときめきポイント」の交換においては、「日本点字図書館」「国土緑化推進機構」のコースを設けており、多くのお客さまの善意を各団体に贈呈しています。



フィリピン台風災害復興支援金贈呈式

寄付・募金活動名	実施期間	贈呈先(使途)
環境保全・地域社会のための寄付		
ときめきポイントによる寄付	2012年2月21日～2013年2月20日	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	2012年2月21日～2013年2月20日	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	2012年2月21日～2013年2月20日	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)
24時間テレビ35チャリティー募金	2012年6月28日～9月2日	24時間テレビチャリティー委員会 (「福祉」「環境」「災害援助」の支援活動として)
イオン・ユニセフ セーフウォーターキャンペーン募金・寄付	2012年9月 4日～10月21日	(公財)日本ユニセフ協会 (カンボジアおよびラオスでの給水施設設置費として)
学校建設支援のための募金・寄付	2012年4月 2日～6月26日、10月27日～12月9日	(公財)日本ユニセフ協会 (ベトナムおよびミャンマーでの学校建設支援金として)
人材育成のための寄付		
イオン・スカラシップ奨学金寄付	—	国内外9校(日本で学ぶアジア各国からの私費留学生、中国・タイ・ベトナム・インドネシアで学ぶ現地学生への奨学金として)
災害復興支援のための寄付		
東日本大震災復興支援のための募金・寄付	2012年4月 1日～2013年3月31日	日本赤十字社
障がい者ものづくり応援募金	2013年2月23日～3月11日	認定NPO法人難民を助ける会(AAR Japan) (東北でものづくりに取り組む障がい者の方々の活動支援として)
フィリピン台風被害緊急災害復興支援寄付	—	駐日フィリピン共和国大使館(台風24号被害の緊急災害復興支援金として)

従業員とともに

多様性を尊重した採用・教育

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・教育に取り組んでいます。

■採用

イオンのショッピングセンターに出店する暮らしのマネープラザおよび総合金融ショップを中心に、より安心で便利な金融サービスを提供するため、グループ総合金融3社合同で採用活動を行っています。また、グローバルに活躍いただくため、国内では2013年4月、5名の外国籍留学生が入社するとともに、アジア事業本部を置く香港においてもアジアの各地域で活躍できる人材を採用しています。

■教育

クレジット・銀行・保険全般にわたる能力を身につけることで、お客さまのニーズに合った金融サービスを提案できるプロフェッショナルや、日本国外で活躍する「グローバル人材」のために、従業員一人ひとりが能力を高められるよう集合研修、職場内教育、自己啓発支援を実施しています。

キャリアアップに向けた資格取得の推奨

従業員のスキルや知識、およびモチベーションの向上を目的とした「自己啓発」の一環として、小売業と金融業が融合した総合金融グループにおいて、安心、便利で、お得な商品やサービスを提供するために必要な資格（クレジット、銀行、保険ほか）の取得を推奨しています。資格取得者および通信教育講座修了者には、助成金を支給しています。

主な資格（社内認定資格）

種 類	資格名称
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
	クレカウンセラー
営業	一種・二種外務員資格（正会員）
	外務員内部管理責任者
	損害保険募集人
	生命保険一般課程、生命保険専門課程、変額保険販売資格
	1級・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

2012年度に実施した主な研修

研修内容	研修名称
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（上期・下期）
	人権研修（上期）
	行動規範研修（下期）
	貸金業法研修（上期・下期）
	割賦販売法・自主ルール研修（下期）
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	店長候補者研修
	新任店長研修

グローバル人材の育成

積極的なアジアでの事業展開をさらに加速していく中で、グローバル人材としてキャリアアップできるようにトレーニー（研修）制度を導入し、香港にあるアジア事業本部において2012年度は日本から男性14名、女性4名が、アジア各社から男性5名、女性5名が研修を受けました。また、日本でのトレーニーも実施し、アジア各社から3名を受け入れました。

ポジティブ・アクションの推進

現在、当社では女性執行役員1名の選任のほかに、23名の女性管理職を登用しています。意欲ある従業員が長期的に活躍し、出産・育児との両立ができるように扶養子女関連手当の拡充を決定しました。

今後も登用・配置・昇進・昇給において、性別や国籍等の区別なく、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環境の整備を行っていきます。また、管理職への女性登用を積極的に推進し、店長職の女性比率が現在の18%から早期に50%になるよう取り組んでいきます。

働きやすい職場づくりのために

「イオンピープル一人ひとりが、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」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「人権研修」を全従業員を対象として実施するとともに、差別やハラスメントに対する相談・苦情窓口を社内に設置しています。

また、ワーク・ライフ・バランスの取り組みの一つとして、ボランティア・記念日・自己啓発・本人や家族の突発的な私傷病など、さまざまなニーズに対応できる休暇制度の導入や、有給休暇の完全消化に向けて取り組んでいきます。また、多様な働き方の支援として、地域に根ざした働き方を選択できるなど従業員一人ひとりの事情を考慮した勤務制度の導入に向けて取り組んでいきます。

従業員が安心して働けるより良い職場づくりのために、定期的に労使協議会を開催して就労環境や働き方について検討しています。2012年度は、総合金融事業再編にともない、従業員が協働して早期に統合シナジーが発揮できるよう、モチベーションを高める施策や制度導入について話し合う労使ミーティングを継続的に開催しました。

従業員の状況 ※

	2011年度	2012年度
社員数	1,138人	1,274人
社員平均年齢	33.2歳	32.9歳
女性社員人数	375人	460人
女性管理職数	18人	24人
障がい者在籍数	33人	40人
外国籍者在籍数	28人	29人
育児休業取得人数	21人	27人
産前産後休暇取得人数	17人	5人
看護休暇取得人数	6人	17人

※イオンクレジットサービス(株)国内における正社員数

[TOPICS] 2012年度の人材育成施策

経営統合に先立ち、イオンクレジットサービス、イオン銀行、イオン保険サービスは、総合金融事業として合同採用を実施しています。2012年度に新たに入社した社員に対して、幅広い金融知識を習得することを目的に約2ヶ月間にわたる新入社員研修を実施しました。

また、ダイバーシティマネジメントの推進・浸透と、コンプライアンスに関する啓発を目的として、支社長を対象にしたセミナーを実施しました。

新入社員研修の様子

海外での社会貢献活動

香港での取り組み

香港で事業を行うイオンクレジットサービス(アジア)では1998年に設立した「イオン環境教育基金」を通じて、香港・中国本土の環境保護、文化交流、教育の促進・支援を目的に活動しています。継続した社会貢献活動として、クレジットカードのポイントや、支店やホームページからの募金を環境保全団体へ贈呈しています。

2012年度は、お客さまからお預かりした古本の販売収益と寄付金を合わせて中国陝西省に中学校を建設する「古書リサイクルキャンペーン」に協賛しました。また、イオンストアーズ香港の25周年を記念して、植樹イベントを協同で実施。イオンクレジットサービス(アジア)からの社員ボランティア47名が、地域の皆さま200名とともに、2,000本の苗を植えました。

古書リサイクルキャンペーンで建設された中学校

タイでの取り組み

イオンタナシンサップ(タイランド)では2007年に設立した「タイ・イオン財団」を通じて、環境保全、教育振興および人材育成、公共の利益への寄与を目的に活動しています。

2012年度は、チェンマイ県のシーランナー国立公園で、社員ボランティア65名が地域の皆さま300名とともに植樹活動を行いました。また、地域福祉の向上を目的に、チュンポーン県の小学校10校にDVDプレイヤーと教育用DVDを、小児がんの子どもたちを支援する財団に書籍や遊具を贈呈しました。従業員による献血も各地の業務センターで継続的に実施しています。

シーランナー植樹

マレーシアでの取り組み

イオンクレジットサービスマレーシアでは、オートバイの割賦販売事業を展開していることから提携加盟店および現地モーターサイクル協会と協同で交通安全推進キャンペーンを実施。安全運転の呼びかけとともにヘルメットを贈呈しました。

また、従業員のボランティア活動として新規にオープンした店舗の植樹活動に参加するとともに、献血キャンペーン活動を実施しました。

交通安全推進キャンペーン

公正かつ適時・適切な情報の開示

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、すべ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。

株主・投資家向け情報のトップページ

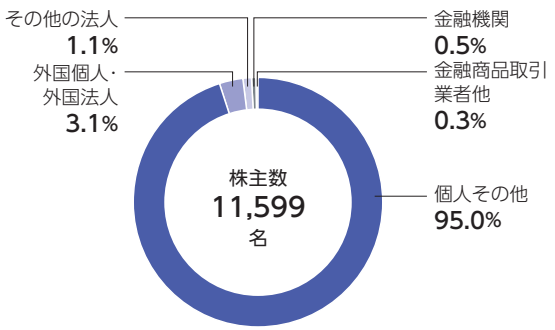
IR活動

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。2012年度は、機関投資家向け決算説明会の実施やIR担当役員・担当者による個別取材対応に加え、イオン総合金融事業の構造改革に関する説明会を実施しました。

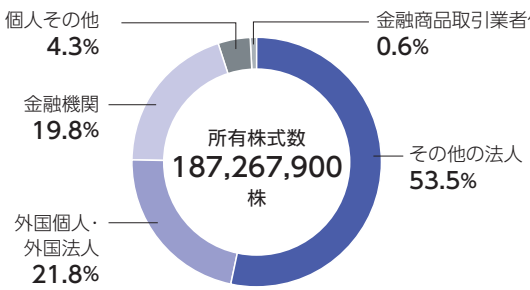
また、より多くの個人株主さまに当社を理解いただくためにウェブを活用した情報開示に努めています。当社の事業内容やカードの種類と特典、業界情報や業績推移などを「個人投資家の皆さまへ」としてまとめ、月次情報、最新のニュースおよびIR資料と合わせて当社ホームページに掲載しています。

所有者別株式分布状況
（2013年3月31日現在）

●株主数〈単元株式所有者数〉



●所有株式数



【TOPICS】経営統合記念配当について

株主の皆さまの日頃のご支援に感謝の意を表するとともに、今回の経営統合を記念して、2013年1月4日を基準日とする1株あたり5円の経営統合記念配当を実施しました。

事業概要　イオンフィナンシャルサービスのネットワーク

小売業と金融業が融合した総合金融グループとして、安心、便利で、お得な金融サービスを提供してまいります。

会社概要

商　　号：イオンフィナンシャルサービス株式会社
設　　立：1981年6月20日
資　本　金：154億6,650万円
社員数(連結)：2,478名(国内)、6,752名(海外)
クレジットカード
有効会員数(連結)：2,224万名(国内)、961万名(海外)

日本
- イオンフィナンシャルサービス株式会社(銀行持株会社)
- イオンクレジットサービス株式会社(金融サービス業)
- 株式会社イオン銀行(銀行事業)
- イオン保険サービス株式会社(保険代理店事業)
- イオン住宅ローンサービス株式会社(住宅ローン事業)
- 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)

中国
- 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)
- AEON CREDIT GUARANTEE (CHINA) CO., LTD. (信用保証事業)
- AEON MICRO FINANCE (TIANJIN) CO.,LTD. (分割払い事業)

香港
- AEON CREDIT HOLDINGS (HONG KONG) CO.,LTD. (中国統括会社)
- 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 SERVICING (THAILAND) CO., LTD. (サービサー事業)
- 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)

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 SERVICE SYSTEMS (PHILIPPINES) INC. (システム開発)
- AEON CREDIT SERVICE (PHILIPPINES) INC. (分割払い事業)

カンボジア
- AEON MICROFINANCE (CAMBODIA) PRIVATE COMPANY LIMITED (分割払い事業)

インド
- AEON CREDIT SERVICE INDIA PRIVATE LIMITED (分割払い事業)

ミャンマー
- AEON MICROFINANCE (MYANMAR) CO., LTD. (分割払い事業)

ラオス
- AEON LEASING SERVICE (LAO) COMPANY LIMITED (分割払い事業)

【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。2013年版は、銀行持株会社へ移行したことにともない、イオンフィナンシャルサービスの態勢および各社の活動と、イオンクレジットサービスの2012年度の取り組みについて報告しています。

【報告書の対象範囲】

対象組織：イオンフィナンシャルサービス株式会社
　　(一部連結子会社・グループ会社を含む)
対象期間：2012年2月21日から2013年3月31日
　　一部対象期間外の記述もあります。
発　　行：2013年6月（次回発行予定2014年6月）

第三者意見

公益財団法人
パブリックリソース財団
専務理事・事務局長
岸本 幸子 氏

イオンフィナンシャルサービス「CSRレポート2013」を読み、以下の意見を申し上げます。

1. CSRの基本方針、重点領域の抽出を

同レポートは、イオンクレジットサービス株式会社が2013年4月1日に株式会社イオン銀行との経営統合により銀行持ち株会社となって、最初のCSR報告書です。総合金融グループとしてのイオンフィナンシャルサービスグループのCSRの取り組みは、緒についたばかりといえるでしょう。今後は、同グループの事業や経営戦略の視点と社会からの同社に対する要請の視点の、両方の視点を組み合わせて、同社が取り組まねばならないCSRの重点領域を明確に打ち出すことを期待します。またCSRの重点領域の洗い出しのプロセスにおいて、ステークホルダーとの対話を行うことを期待します。

2. グループ各社のCSRの取り組み範囲を明示して報告を

新しい総合金融グループとしてのCSR上の最大の課題が、ガバナンスとコンプライアンス体制の強化にあることはいうまでもありません。今回のCSRレポートでは、持ち株会社におけるリスク管理、コンプライアンス態勢、内部監査体制が概略されています。今後は、それぞれの会社における推進態勢や グループ横断的な監督のための持ち株会社と子会社各社の間の情報共有のための体制についても言及し、ガバナンス構造がわかるよう図示するなどして掲載されることを期待します。

またCSRレポート11ページから18ページまでに記載されている個人情報保護、お客さま対応、多様性を尊重した採用と教育などは、いずれも重要な取り組みです。記載された内容がグループのどの範囲の会社において実行されているのか、明確に範囲を表示して記載することをお願いします。また経営統合にあたって、重点事業であるクレジットカード事業をイオン銀行に承継させ、イオン銀行は同事業をイオンクレジットサービスに委託する仕組みをとっていることからも、イオン銀行における各種取り組みの掲載を期待します。

3. 経営戦略とCSRの連動

同社のIR資料では、シニア層の顧客への取り組み強化、顧客データを活用したマーケティングの推進、中国・東南アジアにおける事業拡大などが、クレジットカード事業の重点取り組みとして紹介されています。CSRにおいては、これらの経営戦略が消費者やコミュニティに及ぼす社会的影響、特にマイナスの影響がないかどうか、チェックする仕組みや配慮が必要です。

例えば海外事業を取り上げると、今回のレポートでトレーニー制度や企業市民活動が紹介されている点は、好感がもてます。今後は海外における個人情報保護体制や労働・人権等の問題についても取り組み状況を報告することが期待されます。

4. 金融事業の特性を活かした社会貢献

金融事業の特性を活かしてカード決済やポイント寄付による募金活動が大変盛んであることは良いことだと思います。今後は、寄付の社会的成果を把握する、寄付先を定期的に見直すなど、公開性・透明性を確保し、PDCAのサイクルを回しつつ募金活動を継続することを期待します。

イオンフィナンシャルサービス

［本レポートに関するお問い合わせ先］
イオンフィナンシャルサービス株式会社

〒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.aeonfinancial.co.jp/activity

本レポート1,000部作成にともない排出された868kgのCO_2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。