木を植えています
私たちはイオンです

Disclosure & CSR 2015 ディスクロージャー&CSRレポート

イオンフィナンシャルサービス

目次

CONTENTS

沿革 2

経営理念・基本方針 3

ご挨拶 4

商品・サービスハイライト 5

ネットワーク 7

ATM 9

インターネット 11

財務ハイライト 13

事業セグメント 15
- クレジット事業 15
- フィービジネス 17
- 銀行事業 19
- 海外事業 21

経営体制 23

CSR 31

金融円滑化方針 39

資料編 40

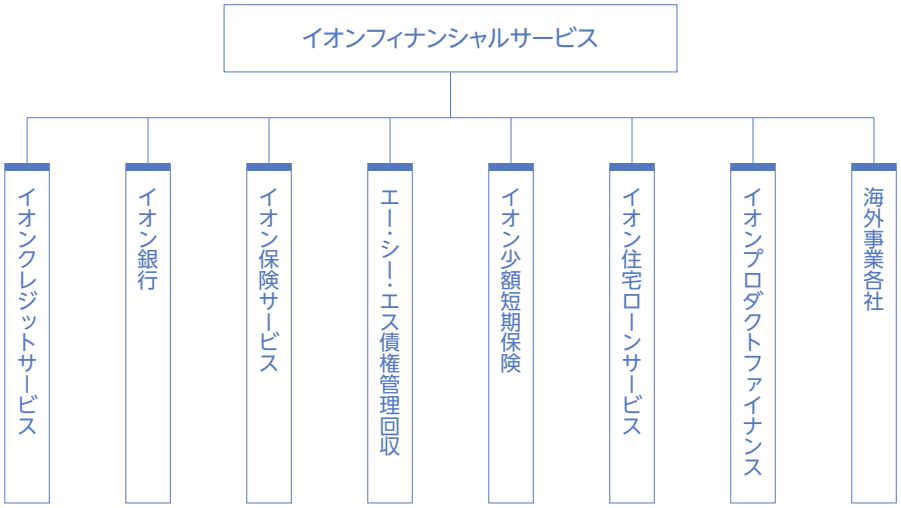
沿革

1981年	6月	日本クレジットサービス㈱として会社設立
	7月	ジャスコカードに関する営業開始
	12月	個品あっせん業務の取扱開始
1982年	10月	キャッシングサービスの取扱開始
1984年	4月	貸金業者の登録(関東財務局長(1)第00215号)
1987年	10月	香港に支店を開設し、個品あっせん事業を開始。アジアでの事業展開をスタート
1989年	7月	割賦購入あっせん業者の登録(登録番号 関 第17号)
1990年	7月	香港に現地法人AEON CREDIT SERVICE (ASIA) CO., LTD. を設立
1992年	12月	タイに現地法人AEON THANA SINSAP (THAILAND) PLC. を設立
1994年	8月	イオンクレジットサービス㈱に商号変更
	12月	株式店頭登録
1995年	9月	香港のAEON CREDIT SERVICE (ASIA) CO., LTD. が香港証券取引所に株式を上場
1996年	12月	東京証券取引所市場第二部に株式を上場
	12月	マレーシアに現地法人AEON CREDIT SERVICE (M) SDN. BHD. を設立
1998年	8月	東京証券取引所市場第一部に指定
1999年	2月	100%子会社としてサービサー事業のエー・シー・エス債権管理回収㈱を設立
2000年	10月	ジャスコカードをはじめグループ各社のカードを統合した「イオンカード」を発行
2001年	12月	タイのAEON THANA SINSAP (THAILAND) PLC. がタイ証券取引所に株式を上場
2003年	12月	業界初となる年会費無料の「イオンゴールドカード」を発行
2006年	3月	イオン㈱が「銀行業への参入について」を発表
	5月	銀行準備会社としてイオン総合金融準備㈱を設立
2007年	4月	電子マネー「WAON」が一体となった「イオンカード(WAON一体型)」の発行を開始
	10月	イオン総合金融準備㈱が㈱イオン銀行に社名変更
		金融庁より銀行業の営業免許を取得、㈱イオン銀行営業開始 (インストアブランチ開設、ATM稼働開始)
		イオンクレジットサービス㈱が㈱イオン銀行を所属銀行とする銀行代理業の許可を取得
	12月	マレーシアのAEON CREDIT SERVICE (M) BERHADがマレーシア証券取引所に株式を上場
2009年	2月	クレジットカード、キャッシュカード、電子マネー「WAON」一体型「イオンカードセレクト」の発行を開始
2010年	3月	イオン銀行住宅ローン契約者向けに「イオンセレクトクラブ」の受付開始
	7月	MC少額短期保険㈱(現:イオン少額短期保険㈱)の株式を取得し子会社とする
	10月	総合金融ポータルサイトであるイオンフィナンシャルサービス「暮らしのマネーサイト」を開設
2011年	12月	㈱イオン銀行が㈱イオンコミュニティ銀行を子会社とする
2012年	1月	東芝住宅ローンサービス㈱(現:イオン住宅ローンサービス㈱)の株式を取得し子会社とする
	3月	㈱イオン銀行が㈱イオンコミュニティ銀行を吸収合併
2013年	4月	㈱イオン銀行との経営統合により、銀行持株会社体制へ移行し、 商号をイオンフィナンシャルサービス㈱に変更
	5月	東芝ファイナンス㈱(現:イオンプロダクトファイナンス㈱)の株式を取得し子会社とする
	7月	ミャンマーに現地法人AEON MICROFINANCE (MYANMAR) CO.,LTD.を設立する

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

イオンフィナンシャルサービス株式会社は、日本で、そしてアジアの国々で「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。

■ イオンフィナンシャルサービスの組織図



代表取締役社長
山下 昭典

当社グループは、銀行持株会社である当社を中心に、クレジット事業やフィービジネス、銀行事業、海外事業を展開する34社で構成される、小売業発の総合金融グループでございます。現在、日本およびアジア11カ国で事業を展開しており、国内・海外に有する約700カ所の営業拠点に加えて、イオングループの店舗や提携加盟店など、幅広い営業ネットワークを築いております。また、カードの有効会員数は国内・海外合わせて3,500万人を超えるまでに拡大いたしました。

2015年3月期の連結業績は、各事業において順調に業容の拡大が図れたことで、経常収益は3,290億円(前期比115%)、経常利益は530億円(前期比129%)、当期純利益は304億円(前期比147%)と、いずれも過去最高を更新いたしました。

近年における世界的な情報通信技術の発展および普及は、人々のライフスタイルに変化をもたらし、金融サービスへのニーズは多様化しております。国内においては、年々増加する訪日外国人観光客への対応や、政府の成長戦略の一環であるキャッシュレス化への機運が高まりを見せており、また、アジア地域においては、世界でも高い経済成長のもと、地場の金融機関による事業拡大に加えて、邦銀をはじめとする外資系金融機関の相次ぐ参入により、市場の競争環境は厳しさを増しております。
さらに、今後の事業展開を加速させる上で、強固な経営体制構築のためのガバナンス強化が一層求められております。

このような中において、当社グループは引き続きお客さま視点に立ち、最新の情報通信技術を活用した利便性の高い商品開発やサービスの提供に取り組んでまいります。また、グループ各社が持つ営業ネットワークや各種ご利用情報、ノウハウを共通化することにより、スピーディーで分かりやすい対応や、お客さまのニーズに合ったサービスの提案など、グループシナジーの創出を実現させてまいります。また、国内・海外の従業員へのコンプライアンス教育の推進や、グローバルな視点で業務を行える人材育成に努めるなど、ガバナンス体制の強化に取り組んでまいります。

今後も、役員・従業員が一丸となり、お客さまに必要とされ続ける企業を目指して取り組んでまいります。

皆さまには、今後ともより一層のご支援、ご鞭撻を賜りますようお願い申し上げます。

「安全・安心」な毎日を支える。暮らしのそばに広がる金融サービス。

おトクに「使う」

いつものお店でおトクなサービス。
公共料金のお支払いも。

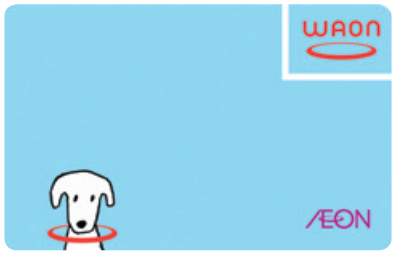
イオンカード

イオンでのお買い物割引やポイントサービス等さまざまな特典のあるイオンカードは、毎日のお買い物はもちろん、毎月お支払いの発生する公共料金等でもご利用いただけます。クレジット・キャッシュカード・電子マネーWAONの機能・特典が一体となった「イオンカードセレクト」等、カードラインナップも豊富に揃えています。

前払い式で、誰でも安心。
ワンタッチで気軽にお支払い。

電子マネー「WAON」

ワンタッチのお支払いで、簡単、便利。コンビニ、ファストフード店、タクシー等でご利用いただけ、毎週土日にイオン設置の端末で来店ポイントのプレゼント等、おトクなサービスも充実しています。



将来のために「貯める」、「備える」

新生活のスタートに、
将来のためにお金を貯める。

預金サービス

普通預金や定期預金等をご利用いただける総合口座は、暮らしのメイン口座としてご利用いただけます。口座のお取引状況に応じWAONポイントを進呈する「イオン銀行ポイントクラブ」や、イオンカードセレクト会員さま限定の普通預金金利優遇等、おトクな特典がございます。

Point!

- 365日24時間ATM手数料無料！
- イオン銀行ポイントクラブ！
- イオンカードセレクト普通預金金利優遇！

新たな家族の誕生。
大切な家族のために、将来のリスクに備える。

保険サービス

ショッピングセンター内の保険ショップやインターネットにて、ニーズに即したさまざまな保険商品をお選びいただけます。また、医療保険や家財保険に加え、イオンの売場と連動した自転車保険、ペット保険等、オリジナルの少額短期保険を開発、ご提供しております。

「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、
お客さまのライフイベントに応じた最適なサービスの提供に努めております。

便利に「借りる」

**夢の“マイホーム”実現に向け、
計画的な資金計画。**

住宅ローン

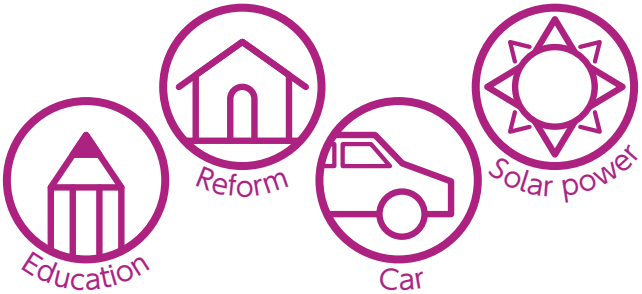
住宅購入に必要な資金ニーズに対応するため、さまざまなタイプの住宅ローンをご用意しております。また、イオンでのお買い物が毎日5%割引となる住宅ローン契約者さまを対象に、「イオンセレクトクラブ」等、おトクなサービスもご利用いただけます。

イオンセレクトクラブ

お子さまの成長や、住宅の改修等、さまざまな資金ニーズに対応する。

各種ローン

お客さまのさまざまな資金ニーズにお応えできるよう、お子さまの教育資金をサポートする「教育ローン」や、お住まいの増改築等にご利用いただける「リフォームローン」等、各種ローンを取り揃えております。



賢く「増やす」

**豊かなセカンドライフのため、
お金を賢く増やす。**

資産運用

幅広い資産運用ニーズに対応できるよう、イオングループの上場企業株式とイオンリート投資法人の不動産投資信託証券（Jリート）を投資対象とする「イオングループ・ファンド」等、多数の投資信託商品をお取扱いしております。

お客さまの「日々の暮らし」に役立つ商品・サービスを提供するため、インストアブランチなどの営業拠点を全国に137店舗設置。ATMはネットワークをさらに拡大し、全国に5,637台を設置。

(2015年6月30日現在)

北海道

インストアブランチ 6店舗

①イオンモール札幌苗穂店
②イオンモール札幌平岡店※
③イオンモール札幌発寒店※
④イオン旭川西店※
⑤イオン千歳店※
⑥イオン札幌桑園店※

ATM
設置147カ所／台数167台

東北

インストアブランチ 9店舗

青森県 1店舗
①イオン青森店※

岩手県 2店舗
②イオンモール盛岡店※
③イオンモール盛岡南店※

宮城県 5店舗
④イオンモール利府店
⑤イオン仙台幸町店※
⑥イオン仙台中山店※
⑦イオンモール名取店※
⑧イオンモール石巻店※

山形県 1店舗
⑨イオンモール天童店※

ATM
設置426カ所／台数465台

北陸・甲信越・東海

インストアブランチ 28店舗

新潟県 2店舗
①イオンモール新潟南店※
②イオン新潟青山店※

富山県 1店舗
③イオンモール高岡店※

山梨県 1店舗
④イオンモール甲府昭和店※

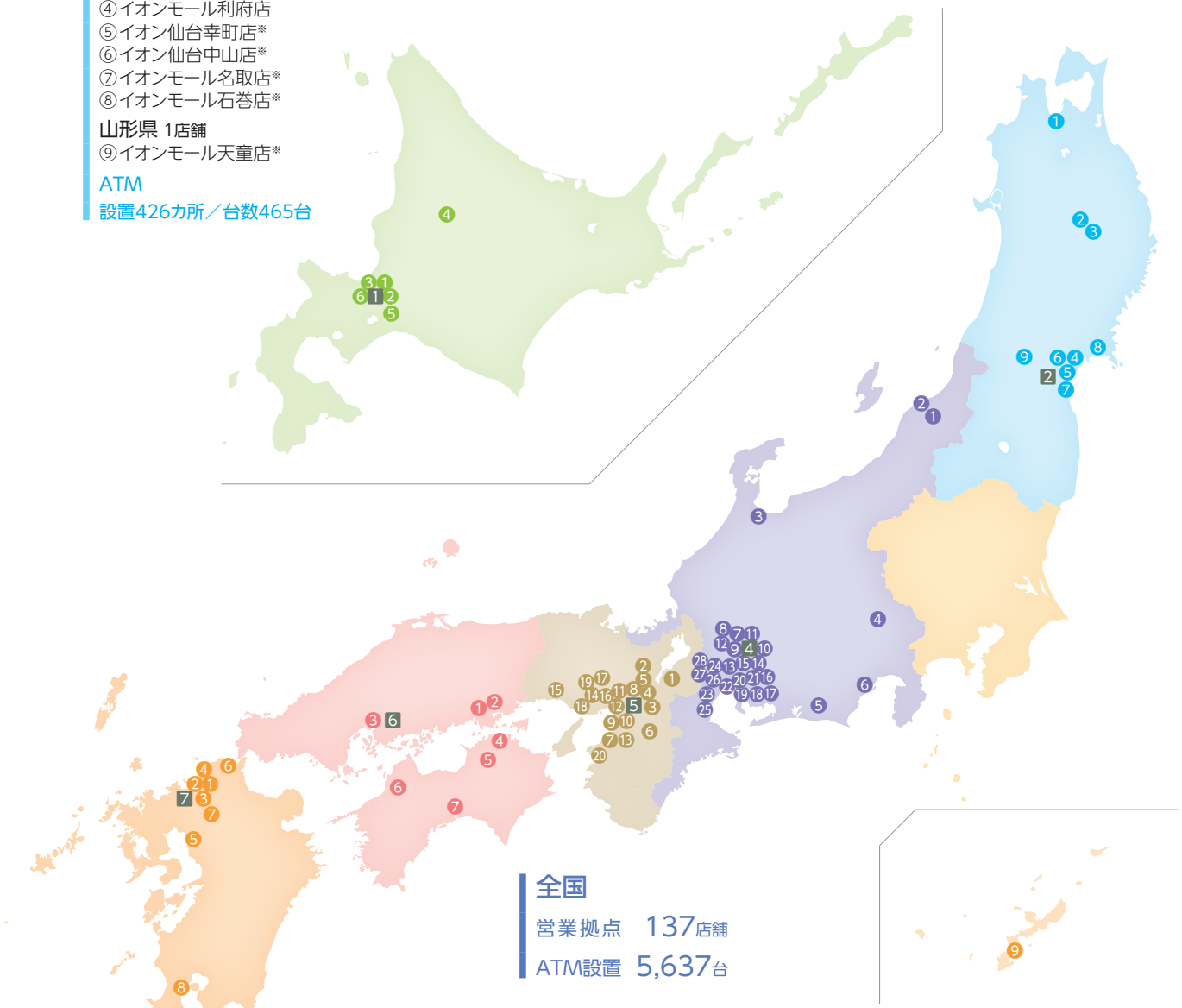
静岡県 2店舗
⑤イオンモール浜松市野店
⑥イオン清水店※

岐阜県 2店舗
⑦イオンモール各務原店※
⑧岐阜マーサ21
ショッピングセンター店※

愛知県 13店舗
⑨mozoワンダーシティ店
⑩イオンモールナゴヤドーム前店※
⑪イオンモール扶桑店※
⑫イオンモール木曽川店※
⑬イオンモール名古屋みなと店※
⑭イオンタウン千種店※
⑮イオンタウン名西店※
⑯イオンモール新瑞橋店※
⑰イオンモール岡崎店※
⑱イオンモール大高店※
⑲イオンモール東浦店※
⑳イオンモール名古屋茶屋店※
㉑イオン八事店※

三重県 7店舗
㉒イオンモール四日市北店
㉓イオンモール鈴鹿店※
㉔イオンモール桑名店※
㉕イオン津店※
㉖イオン四日市尾平店※
㉗イオンモール東員店※
㉘イオンタウン菰野店※

ATM
設置996カ所／台数1,177台



全国

営業拠点　137店舗
ATM設置　5,637台

関東

インストアブランチ 48店舗

茨城県 4店舗
①イオンモール水戸内原店※
②イオンモール土浦店※
③イオンモールつくば店※
④イオンタウン守谷店※

栃木県 2店舗
⑤イオンモール小山店
⑥イオンモール佐野新都市店※

群馬県 2店舗
⑦イオンモール太田店
⑧イオンモール高崎店※

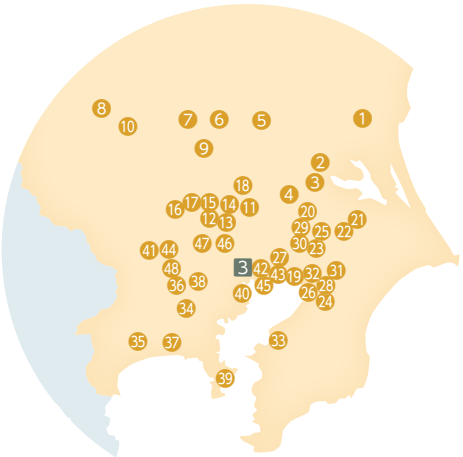
埼玉県 10店舗
⑨イオンモール羽生店※
⑩イオンタウン上里店※
⑪イオンレイクタウン店
⑫イオンモール北戸田店※
⑬イオンモール川口前川店※
⑭イオンモール浦和美園店※
⑮イオンモール与野店※
⑯イオン入間店※
⑰イオン大井店※
⑱イオンモール春日部店※

千葉県 15店舗
⑲イオンモール津田沼店
⑳イオンモール柏店※
㉑イオンモール成田店※
㉒ボンベルタ成田店※
㉓イオンモール
八千代緑が丘店※
㉔イオン鎌取店※
㉕イオンモール
千葉ニュータウン店※
㉖マリンピア店※
㉗イオン市川妙典店※
㉘イオン幕張店※
㉙イオン鎌ヶ谷
ショッピングセンター店※
㉚イオンモール船橋店※
㉛イオン稲毛店※
㉜イオンモール幕張新都心店※
㉝イオンモール木更津店※

神奈川県 6店舗
㉞イオンモール大和店
㉟イオン秦野店※
㊱イオン相模原店※
㊲イオン茅ヶ崎中央店※
㊳イオン新百合ヶ丘店※
㊴イオン横須賀久里浜
ショッピングセンター店※

東京都 9店舗
㊵イオン品川シーサイド店
㊶イオンモール日の出店※
㊷イオン南砂店※
㊸イオン葛西店※
㊹イオンモールむさし村山店※
㊺イオン東雲
ショッピングセンター店※
㊻イオン板橋店※
㊼イオンモール東久留米店※
㊽イオンモール多摩平の森店※
新宿店※※
神田店※※
横浜店※※

ATM
設置1,824カ所／台数2,064台



関西

インストアブランチ 20店舗

滋賀県 1店舗
①イオンモール草津店※

京都府 4店舗
②イオン洛南
ショッピングセンター店※
③イオンモール高の原店※
④イオンモール久御山店※
⑤イオンモール京都桂川店※

奈良県 1店舗
⑥イオンモール橿原店※

大阪府 7店舗
⑦イオンモールりんくう泉南店※
⑧イオン高槻店※
⑨イオンモール
大阪ドームシティ店※
⑩イオンモール堺北花田店※
⑪イオンモール大日店
⑫イオンモール茨木店※
⑬イオン貝塚店※

兵庫県 6店舗
⑭イオンモール伊丹昆陽店※
⑮イオンモール姫路大津店※
⑯イオンモール伊丹店
⑰イオンモール猪名川店※
⑱イオン明石店※
⑲イオンモール神戸北店※

和歌山県 1店舗
⑳イオンモール和歌山店※

ATM
設置645カ所／台数792台

中国・四国

インストアブランチ 7店舗

岡山県 2店舗
①イオン倉敷店※
②イオンモール岡山店※

広島県 1店舗
③イオン広島府中店※

香川県 2店舗
④イオンモール高松店※
⑤イオンモール綾川店※

愛媛県 1店舗
⑥イオン松山店※

高知県 1店舗
⑦イオンモール高知店※

ATM
設置396カ所／台数439台

九州・沖縄

インストアブランチ 9店舗

福岡県 7店舗
①イオンモール福岡店
②イオンモール香椎浜店※
③イオンモール筑紫野店※
④イオンモール福津店※
⑤イオンモール大牟田店※
⑥イオンモール八幡東店※
⑦イオン小郡
ショッピングセンター店※

鹿児島県 1店舗
⑧イオンモール鹿児島店※

沖縄県 1店舗
⑨イオンモール沖縄ライカム店

ATM
設置481カ所／台数533台

インストアブランチ

土日祝日、ゴールデンウィークやお正月も！365日営業!! 全国130店(※)でお客さまのご来店をお待ちしております。

土日祝日、ゴールデンウィーク、年末年始も365日原則あさ9時からよる9時まで営業。お買い物ついでに曜日や時間を気にせずお立寄りいただけます。

インストアブランチの金融専門スタッフに、預金、住宅ローン、投資信託、保険など、お気軽にご相談ください。

※新宿店、神田店、横浜店を含みます。

法人営業部

事業を営むお客さまのお役に立ちたい。

全国の主要都市に設置する法人営業拠点では事業者の皆さまのご資金ニーズにお応えします。

法人拠点

1 札幌法人営業部
2 仙台法人営業部
3 本店法人営業部
4 名古屋法人営業部
5 大阪法人営業部
6 広島法人営業部
7 福岡法人営業部

※　銀行代理業者・イオンクレジットサービス株式会社が運営するインストアブランチです。
※※ イオンクレジットサービス株式会社による銀行代理業務取扱店です。

電子マネー「WAON」のチャージも可能！

ほぼすべての金融機関カードがご利用いただけます

イオン銀行のATMは、全国のイオンショッピングセンター、ミニストップ、ダイエーなど、イオングループ各店のほか、一部の駅や空港などに5,637台(※)設置しています。各店の営業時間内であればイオン銀行以外にも、全国の銀行、信用金庫、信用組合、クレジットカードなど、ほぼすべてのカードがご利用いただけます。

※2015年6月30日現在

提携金融機関

地方銀行

北海道
- 北海道銀行
- 北洋銀行

東北
- 青森銀行
- みちのく銀行
- 岩手銀行
- 東北銀行
- 北日本銀行
- 七十七銀行
- 秋田銀行
- 北都銀行
- 荘内銀行
- 山形銀行
- 東邦銀行
- 福島銀行
- 大東銀行

関東
- 常陽銀行
- 筑波銀行
- 足利銀行
- 栃木銀行
- 埼玉りそな銀行
- 武蔵野銀行
- 千葉銀行
- ちば興銀
- 京葉銀行
- 東京都民銀行
- 東日本銀行
- 八千代銀行
- 横浜銀行

東海・北陸・甲信越
- OKB 大垣共立銀行
- 十六銀行
- 静岡銀行
- スルガ銀行
- 清水銀行
- 静岡中央銀行
- 愛知銀行
- 名古屋銀行
- 中京銀行
- 三重銀行
- 百五銀行
- 第三銀行
- 北陸銀行
- 富山銀行
- 富山第一銀行
- 北國銀行
- 福井銀行
- 福邦銀行
- 第四銀行
- ホクギン
- 大光銀行
- 山梨中央銀行
- 八十二銀行

関西
- 滋賀銀行
- 京都銀行
- 近畿大阪銀行
- 池田泉州銀行
- 関西アーバン銀行
- 但馬銀行
- みなと銀行
- 南都銀行
- 紀陽銀行

中国・四国
- 鳥取銀行
- 山陰合同銀行
- 島根銀行
- 中国銀行
- トマト銀行
- 広島銀行
- 山口銀行
- もみじ銀行
- 西京銀行
- 阿波銀行
- 徳島銀行
- 百十四銀行
- 香川銀行
- 伊予銀行
- 愛媛銀行
- 高知銀行

九州・沖縄
- 福岡銀行
- 西日本シティ銀行
- 北九州銀行
- 親和銀行
- 熊本銀行
- 大分銀行
- 琉球銀行
- 海邦銀行

全国銀行

- みずほ銀行
- 三菱東京UFJ銀行
- 三井住友銀行
- りそな銀行
- ゆうちょ銀行
- ソニー銀行
- 楽天銀行
- 住信SBIネット銀行
- 信用金庫
- 信用組合 一部ご利用いただけない信用組合がございます。
- ろうきん
- 三菱UFJ信託銀行
- みずほ信託銀行
- 三井住友信託銀行
- オリックス銀行
- citibank
- SBJ銀行
- 野村證券
- みずほ証券
- 東海東京証券

クレジット

外国銀行

- KEB 韓国外換銀行
- WOORI BANK
- BANCO DO BRASIL ブラジル銀行

ATM機能

■いつでもご利用が可能

幅広い金融機関との提携により、イオングループ各店の営業時間内であれば、いつでもご利用が可能です。イオン銀行に口座をお持ちの方（イオンカードセレクト・イオンバンクカード）なら、24時間365日、いつでもお預入れ・お引出し手数料が無料です。

■電子マネー「WAON」のチャージが可能

イオン銀行ATMは、銀行チャージに加え、現金でのWAONのチャージが可能です。また、WAON残高に加え、ご利用履歴がご確認いただけます。

■海外発行カードのご利用が可能

イオン銀行ATMは、マスターカード、マエストロ、シーラス、ビザ、プラス、銀聯の6種類の海外発行カードで日本円のお引出し、残高照会などのサービスをご利用(※1)いただけます。イオン銀行ATMは、ICカード取引の国際標準規格(※2)に準拠した取引システムを国内では初めて導入いたしました。これにより、MasterCard、Visaブランドのキャッシュカード、クレジットカードでの日本円のお引出し、残高照会サービスはICチップを用いた高いセキュリティにてご利用いただけます。

※1 一部のATMに限られます。
※2 EMV仕様：Europay、MasterCard、Visaの国際ブランドが合意したICカードの統一規格で、金融分野におけるICチップを用いたカード取引の国際デファクト標準のことです。

自宅でも、オフィスでも。
いつでもお手軽、便利に！インターネットで

店舗での対面による詳しいご説明・ご相談と、インターネットによる柔軟でスピーディーな対応の両方のメリットをご活用いただくことで、お客さまの利便性の向上に努めてまいります。

■インターネットでもワンストップで。「暮らしのマネーサイト」

「暮らしのマネーサイト」は、総合金融のサービスをワンストップでご利用、ご確認いただける金融ポータルサイトです。キャンペーン情報や商品・サービスのご案内、イオンカードのお申込みが来店不要、オンラインでお手続きいただけます。そしてMyPageからはカードや銀行口座のご利用履歴などをご覧いただけます。

イオン銀行ホームページからは、口座開設のお申込み、カードローンBIGやネットフリーローンのお申込みがご利用いただけます。

住宅ローンはインターネットでシミュレーションし、じっくりご検討いただき、事前審査をお申込みいただけます。また、「イオン保険マーケット」では、オンライン上で自動車保険の一括見積もりや、生命保険、損害保険の資料請求、ご契約が可能です。

■ネットショッピングをもっとおトクに。「ときめきポイントTOWN」

イオンクレジットサービスが運営する「ときめきポイントTOWN」は約500以上のショップが参加しているポイントサイトで、サイトを経由してお買い物していただくとおトクに「ときめきポイント」がたまります。たまった「ときめきポイント」は素敵な商品などと交換いただける他に、イオングループの対象サイトのお買い物にご利用いただけるようになりました。

■お手元のパソコンやスマートフォンで。インターネットバンキング

イオン銀行インターネットバンキング

お手元のパソコンや携帯電話、スマートフォンからいつでも残高照会やお振込み、定期預金のお預入れ、カードローンお借入れ・ご返済などをご利用いただけます。また、取引状況や残高が一目でわかるお取引明細書を無料で閲覧、ダウンロードいただけます。

さらに、2014年11月の全面リニューアルにより格段に使いやすくなったデザインで、WAONポイントのご確認、積立式定期預金のお申込み、定期預金の中途解約、お引落し事前通知をはじめとする各種メール通知設定など、今まで以上にきめこまかなサービスをご利用いただけるようになりました。

投資信託はインターネット専用商品を207銘柄(※)ご用意し、お客さまの目的にあったファンドをお選びいただくことができます。また、投資信託の購入やお取引明細のご確認がいつでもお気軽にご利用いただけます。

※2015年6月30日現在

イオン銀行ビジネスネットサービス

法人向けインターネットバンキングの「イオン銀行ビジネスネットサービス」は、オフィスのパソコンやスマートフォンから残高照会、入出金明細照会、振込・振替などの金融サービスをご利用いただけます。

安心してお取引いただくために。
インターネットバンキングにおけるセキュリティ対策

インターネットバンキングの不正使用による被害が拡大しており、2015年は発生件数、被害額とも過去最高となっています。イオン銀行では、お客さまに安心してご利用いただけるよう、さまざまなセキュリティ対策を講じております。

イオン銀行インターネットバンキング（個人のお客さま）・イオン銀行ビジネスネットサービス（法人のお客さま）

個人・法人

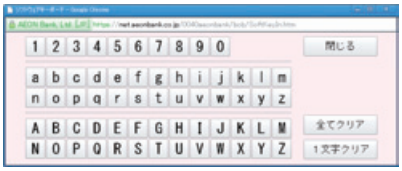
複数のパスワードによる本人認証
インターネットバンキングでは、複数のパスワードを採用しています。ログインの時やお取引の時にご入力いただくことでご本人さま確認をさせていただきます。

128bitSSL暗号化による通信
事実上世界標準の暗号化通信で、お客さまの大切な情報の漏えい・改ざんを防止しています。

EV-SSL証明書を採用
正規のホームページであることが一目でわかるようになっています。

セキュリティソフトの無料提供
不正送金やウィルスからパソコンを守るセキュリティソフト「SaAT Netizen」を、インターネットバンキングをご利用のお客さまへ無料で提供しています。

ソフトウェアキーボード機能を搭載
キーロガー（キーボード操作の動きを盗む）対策として、画面上の文字をマウスでクリックすることでパスワードを入力いただき、情報の漏えいを防止します。



合言葉による追加認証（リスクベース認証）
普段のご利用環境と異なる環境からのアクセスと判断された場合、合言葉を使ってご本人さまの確認をさせていただきます。

取引結果通知メールの配信
不正取引・アクセスの早期検知のため、取引結果通知メールを配信いたします。

自動ログアウト機能
一定時間操作がされないと、自動でログアウトされ、離席中を狙った第3者の不正取引を防止します。

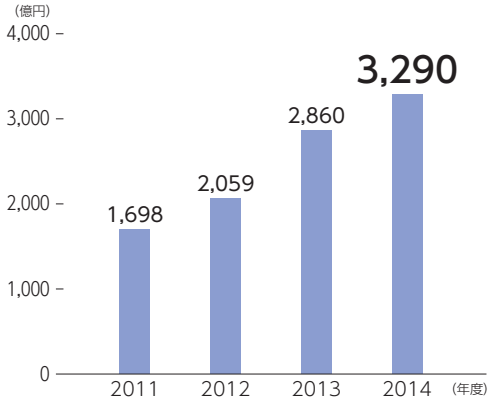
法人

電子証明書
電子証明書を使った本人認証により、遠隔操作を防止します。

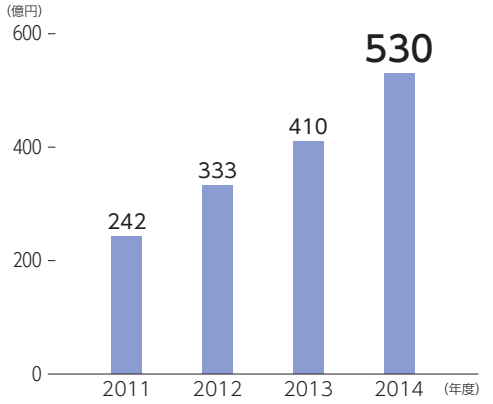
承認機能
取引内容を登録する人と承認する人とで機能を分け、不正取引を防止します。

主要財務データ

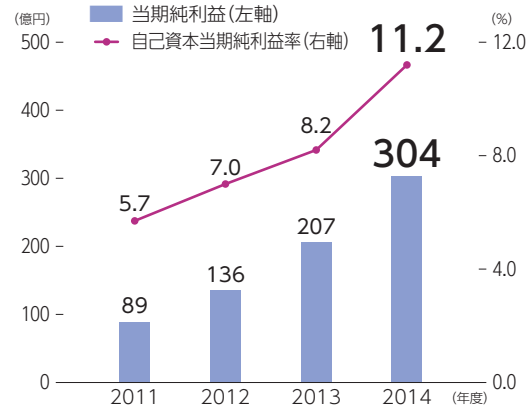
連結経常収益



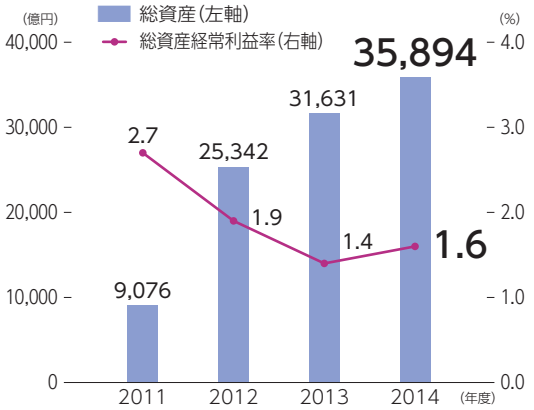
連結経常利益



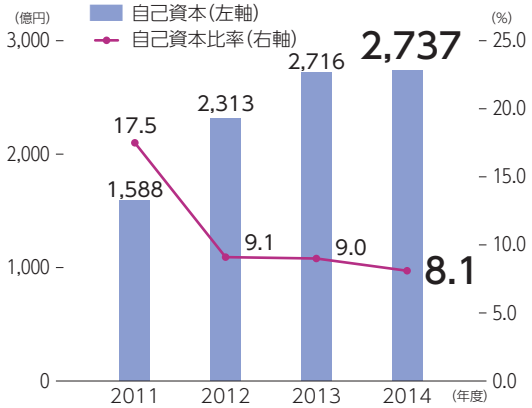
連結当期純利益・自己資本当期純利益率



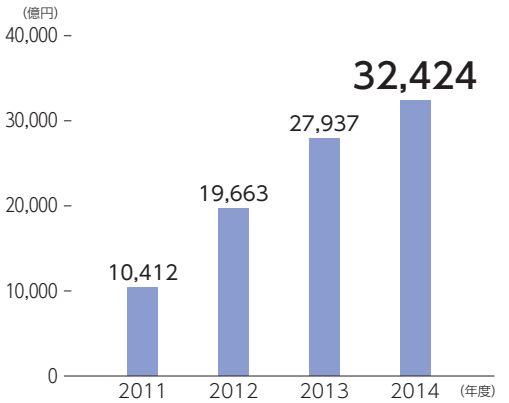
連結総資産・総資産経常利益率



連結自己資本・自己資本比率(※1)(※2)

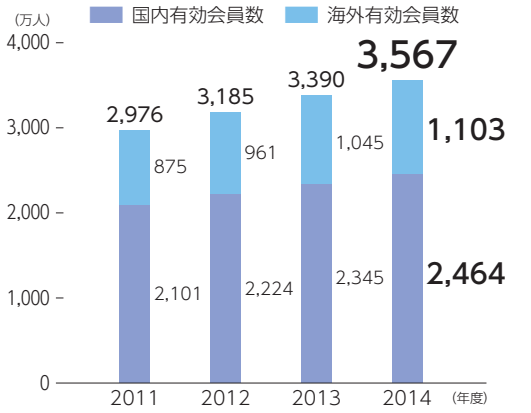


連結営業債権残高(債権流動化前)

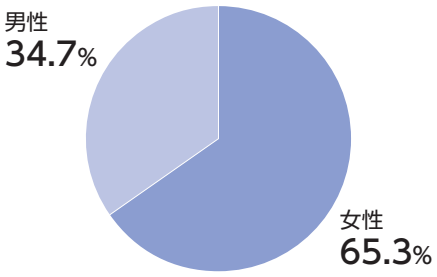


※1 2011年度および2012年度の自己資本比率は、自己資本比率告示に定める自己資本比率ではございません。
※2 2013年度の自己資本比率は、銀行法第14条の2の規定に基づき、銀行がその保有する資産等に照らし自己資本の充実の状況が適当であるかどうかを判断するための基準(平成18年金融庁告示第19条)に定められた算式に基づき、連結自己資本比率を算出しております。

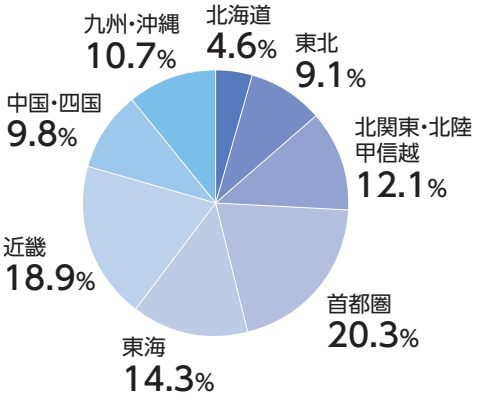
連結有効会員数



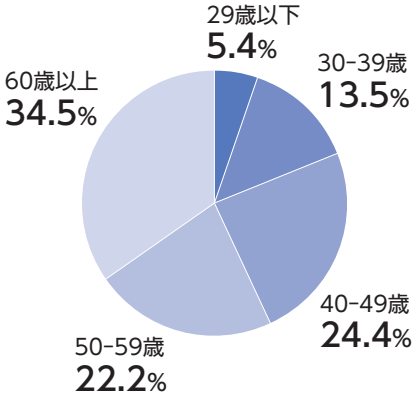
国内有効会員数 – 男女別構成比



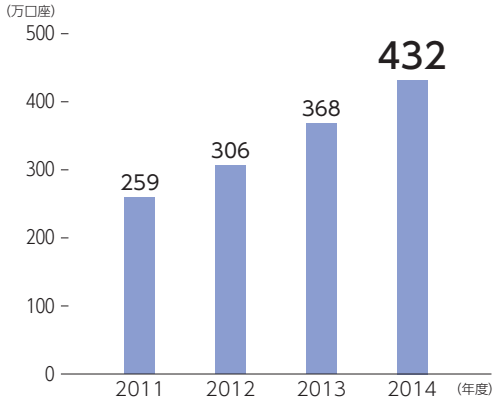
国内有効会員数 – 地域別構成比



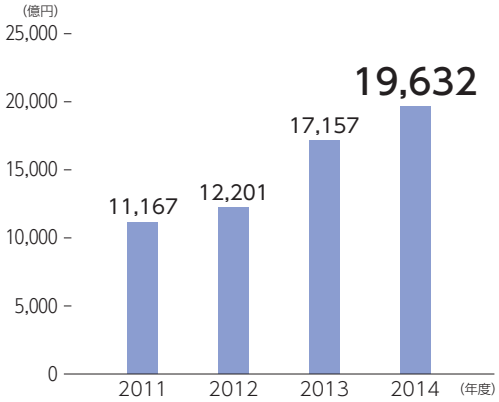
国内有効会員数 – 年齢別構成比



イオン銀行口座数



イオン銀行預金残高



クレジット事業

毎日の暮らしに
便利でおトクな
決済サービスの提供に
努めてまいります。

■クレジットカード事業

カードのご紹介

当社グループでは、クレジットカードに加え銀行口座、電子マネーなどの金融サービスを、多様な特典とともに便利にご利用いただけるよう取り組んでおります。

▶イオンカードセレクト

「イオンカードセレクト」は、クレジットカード、キャッシュカード、電子マネー「WAON」の機能・特典を1枚にまとめた多機能カードで、カードローン機能の追加も可能です。また、普通預金金利の優遇に加え、給与振込口座への指定、公共料金お支払いで毎月WAONポイントがたまります。

イオンカードセレクト

ご利用場所の拡大

イオングループをはじめ、あらゆる場面でカードを使ってお買い物をしていただけるよう、加盟店の開発に取り組んでおります。また、クレジットカードだけでなく、「WAON」を含む各種電子マネーや銀聯でのお支払いにも対応した新型端末の導入を進めております。

会員数の拡大

イオンのショッピングセンター内や提携先店舗、およびインターネットを通じた会員募集の実施により、カード会員数の拡大に努めております。加えて、今後の消費活動をけん引する20代から30代を中心とした顧客層の拡大を図るため、人気キャラクターのデザインを配した「イオンカード(ディズニー・デザイン)」の募集を推進しております。

©Disney

※イオンカード(ディズニー・デザイン)はディズニー・デザイン・カードのマスターライセンシーであるJCBと提携しJCBブランドで2014年11月より発行しております。

カード利用の特典

クレジットカードのご利用で、イオンでのお買い物の割引や、ポイントサービスなど、カード会員さまへおトクな特典をご提供しております。

▶お客さま感謝デー

毎月20日と30日に、全国のイオン店舗にてカードでのお支払い(クレジット・WAON)でお買い物が5%OFFとなります。また、毎月15日には「G.G感謝デー」で55歳以上のお客さまは、お買い物が5%OFFとなります。

▶お客さまわくわくデー

「お客さまわくわくデー」は毎月5日、15日、25日に、イオン店舗でクレジットのご利用でときめきポイントが、WAONのご利用でWAONポイントが2倍となる、おトクなサービスです。

■個品割賦事業

個品割賦事業を展開するイオンプロダクトファイナンスでは、自動車や住宅リフォーム、太陽光発電システムなどのローンを中心に、取扱いの拡大に努めております。また、全国で加盟店の開拓に取り組むとともに、イオン店舗において、ご相談カウンターを展開するなど、お客さまの暮らしを、より便利で快適にサポートしております。

※個品割賦とは、商品等の購入ごとにクレジットの審査を受けてご利用いただくお支払い方法です。

フィービジネス

電子マネー事業を
はじめとした、
フィービジネスの推進に
取り組んでまいります。

■電子マネー事業

当社グループでは、イオングループ内外において、WAONを含む各種電子マネーがご利用いただける場所の拡大に取り組んでおります。WAONについては、全国のイオングループ店舗に加え、コンビニエンスストアやファストフード店、大型レジャー施設などでもお支払いにご利用いただけます。

※「WAON」はイオン株式会社が運営する電子マネーです。ご利用可能店舗、提携先などは、「電子マネーWAON」公式サイトでご確認いただけます。

■コールセンター業務

イオンクレジットサービスでは、クレジットカードやイオン銀行のコールセンターを運営しており、年中無休であさ9時からよる9時まで、各種申込みや資料請求等の問い合わせにお応えしております。加えて、構築した受電体制や蓄積されたノウハウを活用し、当社グループ以外の企業から業務受託を行っております。

■保険代理店事業・少額短期保険事業

保険代理店事業を展開するイオン保険サービスでは、イオンショッピングセンターを中心に来店型の「イオン保険ショップ」を展開しており、ライフスタイルや生活環境が多様化する中、お客さまのさまざまなニーズにお応えすべく、適切な商品のご提案と、丁寧で高品質なサービスをご提供させていただいております。

少額短期保険事業を展開するイオン少額短期保険では、シニア層向けの「傷害保険G.Gプラン」や「自転車保険」、動物医療の費用負担に備える「ペット保険」など、ユニークな保険商品のご提供を通じ、お客さまのお役に立てる保険商品づくりに努めております。

■住宅ローン事業

住宅ローン事業を展開するイオン住宅ローンサービスでは、住宅販売会社と提携して、全期間固定金利型の「イオン【フラット35】」を推進するほか、イオン銀行の変動金利型住宅ローンも取り扱っております。お客さまのニーズに合わせた商品提案により、取扱高の拡大に努めております。

■インターネットを通じた取り組み

当社グループでは、クレジットカード、銀行、保険、各種ローンなどのサービスをワンストップでご確認いただける、総合金融ポータルサイト「暮らしのマネーサイト」を運営しております。

また、同サイトでは、個人のお客さまに加え加盟店さま向けサービスをご案内しており、幅広い金融ニーズにお応えできるよう努めております。

銀行事業

お客さまに最も身近な銀行を
目指して「親しみやすく、便利で、
わかりやすい」商品・サービスを
提供してまいります。

■インストアブランチ

イオンのショッピングセンターに来店した際、お買い物ついでに立ち寄り、金融に関するさまざまな相談・手続きができる「インストアブランチ」は、ゴールデンウィーク、年末年始、土日祝日も、毎日原則あさ9時からよる9時まで営業しております。会社帰りはもちろんのこと、休日も気軽にご相談いただけます。「インストアブランチ」には、コンサルティング担当者がおり、口座開設、住宅ローン、投資信託、保険商品など、お客さまの金融ニーズにあわせたご相談を承っております。

■総合口座

イオン銀行の総合口座では、普通預金、定期預金、積立式定期預金をご利用いただけます。毎日の暮らしにかかせない「受け取る」「支払う」「貯める」「借りる」といったさまざまなサービスをご利用できる暮らしのメイン口座です。

イオン銀行ポイントクラブ

イオン銀行ポイントクラブとは、対象取引の合計金額に応じて各種特典が受けられるサービスです。6カ月間のステージ判定期間中の対象取引合計金額により、次の6カ月間のステージを判定します。特典適用期間中はお客さまのステージに応じた特典を受けることができます。特典項目の各種取引をしていただくと、ステージに応じたWAONポイントを翌月に受け取ることができます。(ステージが上がるごとにもらえる特典が増えていきます)

各種特典は、「他行への振込」特典を除き当行が実施する他の特典と重複してお受け取りいただけます。

ポイント獲得例

イオンで毎月2万円のお買い物をされているお客さまが、イオン銀行で次のお取引をした場合

※判定期間中にステージ1の条件を満たす場合

特典項目	取引内容	ポイント数(1カ月当り)
定期預金残高	100万円	25
投資信託残高	100万円	25
他行への振込	月1回	216
他行ATMでのお引出し	月1回	108
イオンカードセレクトでのわくわくデーオートチャージ	月5,000円	12
合計		386

半年間で 2,316ポイント

■住宅ローン

イオン銀行の住宅ローンは保証料0円、一部繰り上げ返済も0円。加えて、「イオンセレクトクラブ」へのご加入により、イオングループ店舗でのお買い物が毎日「5%OFF」やイオン各店の「イオンラウンジ」をご利用いただけるほか、イオン銀行定期預金金利優遇など、イオン銀行ならではのおトクな特典がたくさんあります。

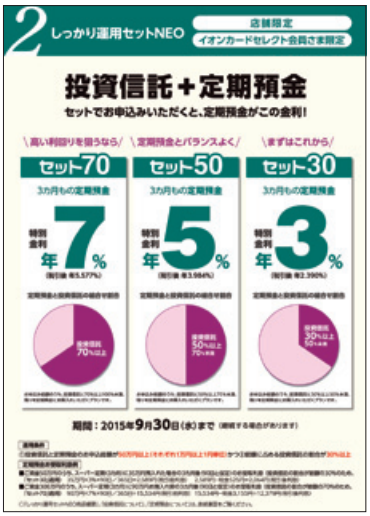
■各種ローン

イオン銀行では、お客さまのさまざまなニーズにお応えするため、カードローンBIG、ネットフリーローン、教育ローンなどの各種ローンをお取り扱いしております。カードローンBIGはインターネットでのお申込みなら即日審査・原則即日回答で、最大800万円までお借入れいただくことができます。お使いみちは自由なので、複数ローンのおまとめにもご利用いただけます。

■資産運用

お客さまの幅広い資産運用ニーズにお応えするため、保険商品については個人年金保険、終身保険、学資保険など全58商品(※)をお取扱いしております。

また、投資信託については2014年6月より、投資信託と定期預金の組合わせ商品「しっかり運用セットNEO」のお取扱いを開始しました。本商品は、申込金額のうち投資信託が占める割合に応じて、定期預金の金利が上乗せされる内容となっております。また、2015年2月にはラップ型と呼ばれる新しいタイプの商品を取り揃え、銀行としては日本最大級の商品数243銘柄(※)をお取扱いしております。



※2015年6月30日現在

海外事業

アジアで一番身近な
リテール金融会社を目指し、
業容の拡大に
努めてまいります。

海外連結子会社

香港
AEON FINANCIAL SERVICE (HONG KONG) CO., LTD.
AEON CREDIT SERVICE (ASIA) CO., LTD.
AEON INSURANCE BROKERS (HK) LIMITED

タイ
AEON THANA SINSAP (THAILAND) PLC.
AEON INSURANCE SERVICE (THAILAND) CO., LTD.
ACS CAPITAL CORPORATION LTD.
ACS SERVICING (THAILAND) CO., LTD.

マレーシア
AEON CREDIT SERVICE (M) BERHAD

台湾
AEON CREDIT SERVICE (TAIWAN) CO., LTD.
AEON CREDIT CARD (TAIWAN) CO., LTD.

インドネシア
PT.AEON CREDIT SERVICE INDONESIA

中国
AEON CREDIT GUARANTEE (CHINA) CO., LTD.
AEON INFORMATION SERVICE (SHENZHEN) CO., LTD.
AEON MICRO FINANCE (SHENYANG) CO., LTD.
AEON MICRO FINANCE (TIANJIN) CO., LTD.
AEON MICRO FINANCE (SHENZHEN) CO., LTD.

ベトナム
ACS TRADING VIETNAM CO., LTD.

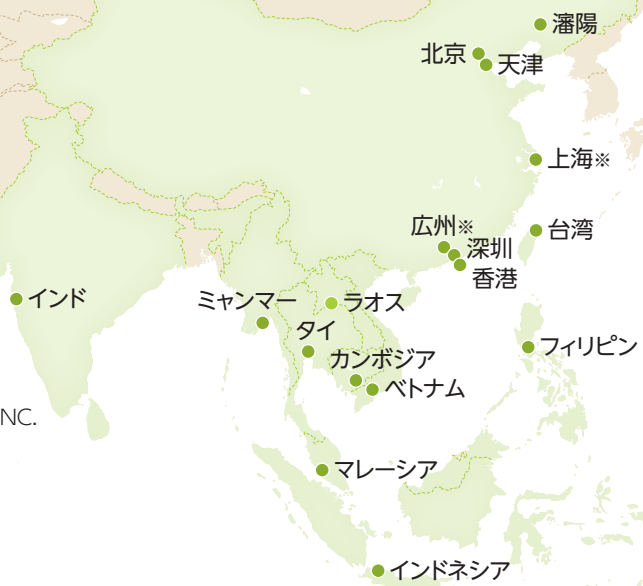
フィリピン
AEON CREDIT TECHNOLOGY SYSTEMS (PHILIPPINES) INC.
AEON CREDIT SERVICE (PHILIPPINES) INC.

カンボジア
AEON MICROFINANCE (CAMBODIA) PRIVATE COMPANY LIMITED

インド
AEON CREDIT SERVICE INDIA PRIVATE LIMITED

ラオス
AEON LEASING SERVICE (LAO) COMPANY LIMITED

ミャンマー
AEON MICROFINANCE (MYANMAR) CO., LTD.



太字は現地上場企業　※は駐在員事務所

当社では、1987年に香港で海外事業を開始して以来、経済成長著しいアジアでの事業拡大を重点戦略と位置付け、現在までに香港、タイ、マレーシアをはじめ、台湾、中国、インドネシア、フィリピン、ベトナム、カンボジア、インドなど、アジア11カ国で海外事業を展開しております。これまで日本国内で培ってきたノウハウを活かし、アジア各国のお客さまの利便性向上を目指し、金融サービスのご提供に努めてまいります。

■香港を中心とした取り組み（香港、台湾、中国）

当社初の海外拠点である香港は、1990年に現地法人を設立し、1995年に香港証券取引所に上場を果たしております。イオンストアーズ香港や提携先企業での会員募集や売上促進企画の実施により、カード会員数および取扱高の拡大に努めています。さらに、日本のイオン店舗におけるカード利用に対し、ポイント5倍進呈キャンペーンを実施するなど、訪日客へのご利用促進にも取り組みました。また、中国の瀋陽、天津、深圳では分割払い事業を中心に展開しております。

香港

■タイを中心とした取り組み（タイ、ベトナム、カンボジア、ミャンマー、ラオス）

タイでは、香港に次ぐ海外拠点として1992年に現地法人を設立、2001年にタイ証券取引所に上場を果たし、順調に業容を拡大しております。現地で展開している小売店などでの会員募集に加えて、バンコクの高架鉄道運営会社であるBTSグループホールディングスとの提携により、乗車券・電子マネー機能付きファイナンスカードを発行するなど、会員数の拡大に努めております。さらに、クレジット事業で培ったノウハウを活かし、保険代理店事業、リース事業、サービサー事業への展開を積極的に進めております。また、ベトナム、カンボジア、ミャンマーでは分割払い事業を中心に展開しております。特にカンボジアでは、新たに進出したイオン店内に支店を設立し、周辺エリアの加盟店開発の拠点として事業展開を強化しております。

カンボジア

■マレーシアを中心とした取り組み（マレーシア、インドネシア、インド、フィリピン）

成長著しいアジアにおける3番目の拠点として、マレーシアでは1996年に現地法人を設立し、2007年にはマレーシア証券取引所に上場を果たしました。イオングループなどでの会員募集や提携先共同企画の実施により、カード会員数および取扱高の拡大に努めています。さらに、イオンビッグマレーシアのポイントカード事業の受託により、事業領域を拡大しております。また、インドネシアでは分割払い事業に加えて、クレジットカードの発行を本格的に展開いたしました。インド、フィリピンでは、分割払い事業の加盟店ネットワークの拡充に努めております。

インドネシア

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・ガバナンス体制

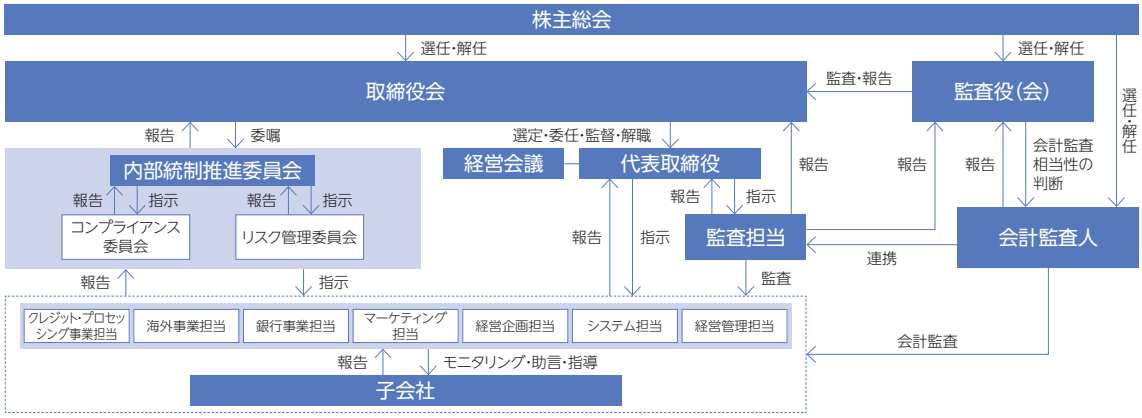
イオンフィナンシャルサービスは、銀行持株会社として、経営管理機能やコーポレート・ガバナンス体制をより一層強化するため、内部統制推進委員会を設置しており、取締役会の委嘱の範囲内で当社グループの持続的成長と中長期的な企業価値の向上を図るため、内部統制システムの整備に関する事項を総合的・専門的に協議・決定し、取締役会に報告・提言を行っております。内部統制推進委員会は社長を委員長とし取締役会が指名する者を委員として構成され、内部統制システムが機動的に運用・改善されるよう体制を整備しております。内部統制推進委員会は、コンプライアンス委員会及びリスク管理委員会並びに必要に応じて各部会を設置し、それらの委員会等に対して個別テーマの具体的な検討・審議の指示を行い、その進捗や結果の報告を受けることとしております。

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おります。当社及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、経営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おります。

当社は監査役会設置会社であり、監査役会は社外監査役3名(内、独立役員2名)、監査役1名で構成されております。監査役は監査役会が定めた「監査役監査基準」に準拠し、監査の方針及び職務の分担に従い、取締役会その他重要な会議への出席や取締役及び従業員などからその職務の執行状況について報告・説明を受け、また、重要な決裁書類等を閲覧し、本社及び主要な事業所において業務及び財産の状況調査を通じて、取締役の職務の執行を監査しております。

また、客観的な視点から当社の経営等に対し、適切な意見を述べていただくよう、豊富な知識や経験を有する社外取締役を2名選任しております。

コーポレート・ガバナンス体制 (2015年6月30日現在)



■内部統制システム

当社は、当社と子会社等からなる企業集団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」を制定し、具体的には「内部統制推進委員会」を設置し、内部監査部門を統括する担当取締役を配置するとともに、コンプライアンス体制、リスク管理体制、内部監査など内部統制システムの整備を進め、内部統制の有効性を高める取り組みを推進しております。

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及び評価を行い、財務報告の信頼性の確保に取り組んでおります。

■コンプライアンス体制

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うえでの指針として、「イオン行動規範」を遵守するものとし、「イオンフィナンシャルサービス グループコンプライアンス方針」を定めて、当社を銀行持株会社とする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するとともに、「コンプライアンス規程」「コンプライアンス・マニュアル」を定めて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おります。また、最新の法令、定款の改正に対応するため、役職員に対し定期、随時にコンプライアンス教育を実施しております。

当社グループのコンプライアンス体制の整備・確立のために、コンプライアンス委員会を設置し、当社グループのコンプライアンスに関する事項を総合的・専門的に検討・審議し、内部統制推進委員会へ報告・提言等を行っております。内部統制推進委員会は、コンプライアンス委員会等の報告を受け、コンプライアンス体制の整備・確立に関する事項を審議し、必要に応じコンプライアンス委員会への指示および取締役会への報告・提言を行っております。取締役会は当社グループのコンプライアンス体制の整備・確立に係る重要な基本事項等の決定を行う体制としております。

コンプライアンスの推進とその体制を担保するものとして、グループ各社に相談窓口を設置するとともに、イオン行動規範110番相談窓口及び社外相談窓口を役職員に周知しております。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おります。

反社会的勢力対応については、「反社会的勢力に対する基本方針」を定め、反社会的勢力との関係を遮断し、断固としてこれらを排除する姿勢を役職員に明示しております。また、反社会的勢力に関する内部・外部情報の収集、分析及び一元的管理を行い、反社会的勢力に組織的に対応するための部門を設置し、AFSグループ各社に反社会的勢力の排除に係る管理態勢整備を指示・指導しております。

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

■リスク管理体制

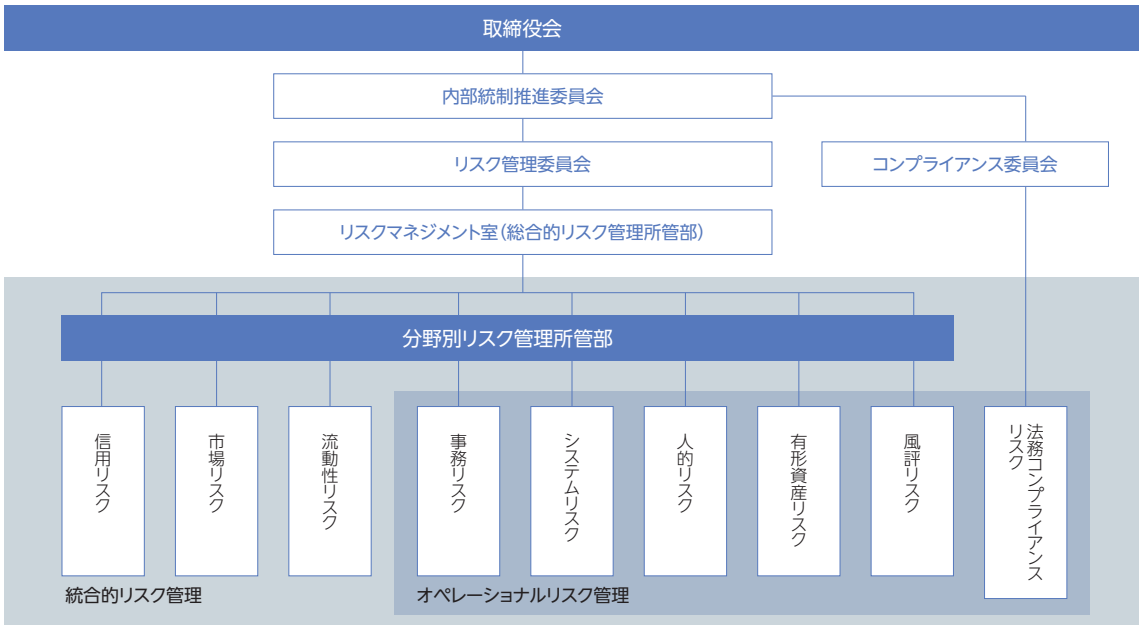
イオンフィナンシャルサービスでは、直面するさまざまなリスクについて、リスクカテゴリーごとに評価し、経営体力と比較対照しながら適切に管理することにより、経営の健全性を維持し、より確実かつ継続的な業績の達成に貢献することを目的とする統合的リスク管理を推進しています。

その推進のための体制として、当社は内部統制推進委員会、リスク管理委員会ならびに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マネジメント室を設置しております。

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に検討・審議し、内部統制推進委員会へ報告・提言等を行っております。内部統制推進委員会は、リスク管理委員会等の報告を受けリスク管理に関する事項を審議し、必要に応じリスク管理委員会への指示および取締役会への報告・提言を行っております。取締役会は当社グループのリスク管理に係る重要な基本事項等の決定を行う体制としております。

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。

リスク管理体制



信用リスク

信用リスク管理については、住宅ローンやクレジットカードなど、個人への信用供与に伴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

市場リスク管理については、収益部門から独立したリスク管理の組織・体制を整備することにより、業務上の相互牽制を確保しています。また、保有する金融商品のリスクについて定量的な分析を行っております。具体的には、計量したリスク量が取締役会で決議したリスク限度額を超過しないよう管理しております。

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体制を整備しており、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

オペレーショナルリスク管理については、当社グループでは、「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、リスクマネジメント室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など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」を定めております。監査部門として当社各部門及び国内子会社の監査を実施する監査部、海外子会社の監査を実施する海外企業監査部、国内子会社の営業拠点の検査を実施する検査部を設置し、グループの内部管理態勢の適切性や有効性を検証しております。また、当社監査部門は、子会社監査部門の監査実施状況のモニタリングや定期的に開催する内部監査責任者会議を通して子会社の内部監査態勢の有効性を検証しております。なお、監査部門は、当社の監査役及び会計監査人と連携・協力のうえ、独立及び客観的立場から監査を実施し、定期的に取締役会及び監査役会に報告しております。

イオン銀行のコーポレート・ガバナンス

イオン銀行は、健全で透明性の高い経営体制を確立するため、コーポレート・ガバナンスの強化、充実に努めています。

取締役会

取締役は12名、うち2名が社外取締役で構成し、内部管理（法令等遵守、顧客保護、リスク管理、内部監査）の基本方針、経営方針・経営計画、戦略目標、リスク管理方針を決定するとともに、業務執行にあたる代表取締役および各取締役を監督しています。取締役会は原則月1回開催しています。

監査役会

当行は、監査役会制度を採用しております。監査役は3名（全員社外監査役）、うち2名が常勤監査役で構成されています。監査役は、取締役会その他重要な会議への出席や業務および財産の状況に関する調査等を行い、取締役の職務の執行を監査しています。監査役会は原則月1回開催しています。

外部監査

当行は毎期、会計監査人による外部監査を受け監査報告書を受領しております。

経営会議および各種委員会

代表取締役の業務執行上の意思決定に関する諮問機関として経営会議を設置し、原則月3回開催しています。また、取締役会の下位機関として執行役員を中心としたメンバーによりリスク・コンプライアンス委員会、ALM委員会、お客さま満足度向上委員会、投融資委員会、新規業務委員会、グループ取引管理委員会を設置し、専門部署の担当役員が委員長を務めて、各分野の一定の事項について検討しております。各委員会は原則月1回開催しています。

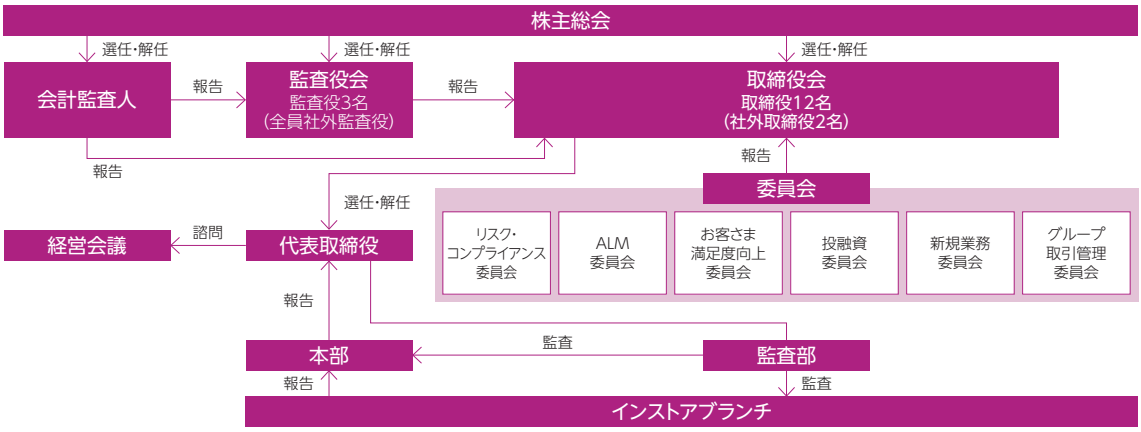
内部監査

被監査部門から独立した監査部が、取締役会で承認を受けた内部監査規程・実施要領および内部監査計画に基づき、部署別監査に加えて、テーマ別監査、オフサイトモニタリング等の方法により実効性のある内部管理状況監査を実施しています。

グループ取引管理

イオングループ各社との取引の適切性を確保するため、社外弁護士を含めた委員で構成されるグループ取引管理委員会を設置し、同委員会にてイオングループ各社との取引内容を審査することにより、銀行として健全かつ適切な業務運営の維持を図っております。

コーポレート・ガバナンス体制 (2015年6月30日現在)



イオン銀行のコンプライアンス

コンプライアンスの位置づけ

当行は、法令および社会的規範を遵守することが、銀行業務の健全性と適切性を確保し、社会的責任と公共的使命を果たすとともに、お客さまの信頼とご支持を得る基本であると位置づけています。

この位置づけを明らかにするため、取締役会において、コンプライアンス方針、倫理行動規範およびコンプライアンス規程を制定しています。

コンプライアンスの体制

コンプライアンスは、役職員一人ひとりの意識と行動によって支えられています。当行では、コンプライアンスの浸透を図るため、各部室店の長を責任者とし、その下に実務担当者を置いています。また、統括する部署として、法務コンプライアンス部を設置し、コンプライアンス関連規程・マニュアルの管理、研修、コンプライアンス・チェック、モニタリングを行うほか、各部室店の状況に応じて個別に指導を行っています。

さらに、リスク・コンプライアンス委員会を設置し、具体的な実践計画やコンプライアンス関連施策のモニタリングを実施しているほか、必要に応じて臨時に開催し、コンプライアンス課題への対応策を検討しております。

コンプライアンス浸透策

コンプライアンスを浸透させるため、コンプライアンスに係る体制、適用法令、業務上の注意点をわかりやすく解説したコンプライアンス・マニュアルを制定して全役職員に配布しています。また、全行的な教育指導やコンプライアンス・チェックの実施などを充実させるため、実践計画としてコンプライアンス・プログラムを策定しています。プログラムの実施状況を法務コンプライアンス部にてモニタリングし、取締役会とリスク・コンプライアンス委員会において定期的に確認・評価しています。なお、2014年度には、インストアブランチにおける投資信託・保険商品の販売状況のモニタリングを強化し、各店のコンプライアンス上の課題の洗い出しと課題克服に向けた指導を実施しました。また、外部講師を招いた金融商品分野におけるコンプライアンスおよびインサイダー取引防止にかかる研修等を実施し、コンプライアンス体制の強化に取り組んでまいりました。

顧客保護の取り組み

当行は、「お客さま第一」の観点から顧客保護を重要な経営課題と位置づけています。お客さまに対する説明、特に投資信託、変額年金保険など商品性が複雑で元本割れリスクを伴う金融商品の販売に際しては、金融商品取引法および保険業法に準拠した適切な説明・勧誘を行うよう徹底しています。お客さまの苦情・相談については、お客さま相談室において情報を集約し、サービスの改善に努めています。

個人のお客さまの情報管理については、プライバシーポリシーに基づき厳格に管理するほか、外部委託先についても管理を徹底しています。これら顧客保護の取り組みについては、お客さま満足度向上委員会において対応状況や改善策を検討しています。

当行が契約している銀行法上の指定紛争解決機関

一般社団法人全国銀行協会の「全国銀行協会相談室」

全国銀行協会相談室は、銀行に関するさまざまなご相談やご照会、銀行に対するご意見・苦情を受け付けるための窓口として、一般社団法人全国銀行協会が運営しています。

全国銀行協会相談室
- ▶電話番号　0570-017109 または 03-5252-3772
- ▶受 付 日　月～金曜日（祝日および銀行の休業日を除く）
- ▶受付時間　9:00～17:00

※一般社団法人全国銀行協会は銀行法および農林中央金庫法上の指定紛争解決機関です。

イオン銀行のリスク管理

イオン銀行は、リスク管理を経営の最重要課題のひとつと位置づけ、信用リスク、市場リスクなど、さまざまなリスクを可能な限り一貫した考え方に基づいて管理する統合的リスク管理を推進しています。

リスク管理の体制

当行は、取締役会がリスク管理に係る最高意思決定機関として、定期的にリスク管理状況の報告を受け、基本的事項の審議、決定を行う体制としています。さらに、リスク管理関係の諸規程を整備し、取締役会の決定した基本方針の下で全行的なリスク管理を行うための審議・決議機関としてリスク・コンプライアンス委員会を設置するとともに、全行的なリスク管理の統括部署としてリスク管理部を設置しています。これらのリスク管理体制は、有効性、適切性を検証するために、被監査部門から独立した監査部による監査を受ける体制としています。

統合的リスク管理の体制

当行は、直面するリスクに関して、リスクカテゴリー毎に評価したリスクを総体的に捉え、当行の自己資本と比較対照することにより、自己管理型の統合的リスク管理を推進し、経営の健全性を維持する体制としています。また、新しい商品や業務を取り扱う場合には、事前にリスク面の検討を行う体制を整備しています。

信用リスク

「信用リスク」とは、信用供与先の財務状況の悪化等により、オフバランスを含む資産の価値が減少ないし消失し、当行が損失を被るリスクを意味します。

個人に対する住宅ローン、クレジットカード等の貸出金及び割賦売掛金、事業者に対する貸出金、インターバンク市場で行うコールローン等に伴うものが主体となっています。個人向け融資は、小口の積み上げで分散が図られていますが、住宅ローンについては、事前の審査と事後のモニタリングを徹底することにより、貸出金及び割賦売掛金については保証会社による保証を付けることなどにより、リスクの低減を図っています。市場性与信については、クレジットライン管理を徹底しています。

法人向け事業性融資については、債務者の信用状況を客観的に評価するための信用格付制度や自己査定制度を整備し、適切な信用リスクのコントロールと適正な償却・引当を実施しています。

市場リスク

「市場リスク」とは、金利、為替、株式等の様々な市場のリスク・ファクターの変動により、資産・負債（オフバランスを含む）の価値が変動し損失を被るリスク、資産・負債から生み出される収益が変動し損失を被るリスクを意味します。当行は、業務特性や市場環境を踏まえ、「ALM運営方針」に則った市場性業務を行うとともに、過大なリスクが発生しないよう、各種リスクの計量とリスクリミットの設定等、適切なリスクコントロールができる仕組みを整備しております。具体的なリスク管理指標としては、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をモニタリングし、報告を行っています。また、市場フロント、市場ミドル、市場バックの各機能を、それぞれ独立した組織が担当しており、業務運営上の相互牽制を確保しております。

流動性リスク

「流動性リスク」とは、運用と調達の期間のミスマッチや予期せぬ資金の流出等により、必要な資金確保が困難になる、または通常よりも著しく高い金利での資金調達を余儀なくされることにより損失を被るリスク（資金繰りリスク）および市場の混乱等により市場において取引ができなくなったり、通常よりも著しく不利な価格での取引を余儀なくされることにより損失を被るリスク（市場流動性リスク）を意味します。

当行は、流動性リスク管理として、支払準備資産保有比率および資金ギャップ枠を設定し、日々モニタリングを実施しており、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おります。

オペレーショナルリスク

「オペレーショナルリスク」とは、内部プロセス・人・システムが不適切であること、もしくは機能しないこと、または外生的事象に生起することから生じる損失にかかわるリスクを意味します。

当行は、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署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、法務コンプライアンス部を統括部署とする管理体制を構築し、関連規程の整備、リスク・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。

事務リスク

「事務リスク」とは、役職員が正確な事務を怠る、あるいは事故・不正等を起こすことにより、当行が損失を被るリスクを意味します。

当行では、原則として、インストアブランチ、法人拠点において現金を取り扱わず、事務処理の大部分を事務センターに集中するなど、事務リスクの低減・集中管理を行う体制とするとともに、自主点検、事務指導、各種管理指標のモニタリング等により、事務の改善・向上に努めています。

システムリスク

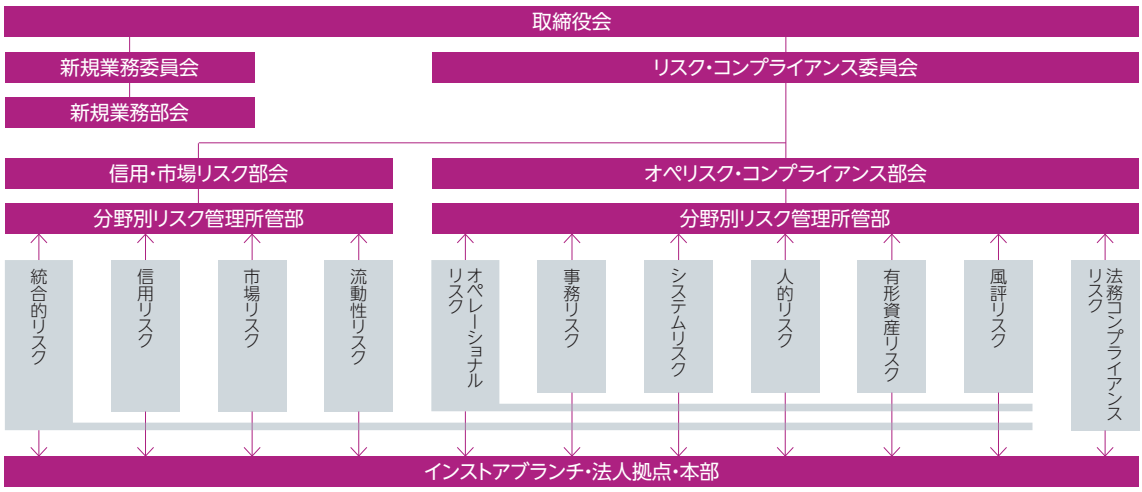
「システムリスク」とは、コンピュータシステムのダウンまたは誤作動等、システムの不備等に伴い当行が損失を被るリスク、さらにコンピュータが不正に使用されることにより当行が損失を被るリスクを意味します。

当行では、重要なシステムの二重化、バックアップ体制の整備等により安定的なシステム運用に注力しており、各種関係指標を常時モニタリングするなど、システムリスク管理の徹底に努めています。

その他オペレーショナルリスク

その他オペレーショナルリスクとして、人事運営上の不公平・不公正、人材の流出・喪失、差別的行為等によるモチベーションの低下、不十分な人材育成、不適切な就労状況等により、当行が損失を被るリスクである「人的リスク」、災害、犯罪または資産管理の瑕疵等の結果、動産、不動産、設備、備品等の有形資産が物理的な毀損、損害を受けることにより、あるいはこのために業務環境が悪化することにより、損失を被るリスクである「有形資産リスク」、および当行について現実に生じた各種の事象または虚偽の風説、悪意の中傷等が流布されることにより、結果的に当行の信用、ブランド、イメージ、評判等が毀損され、当行が有形無形の損失を被るリスクである「風評リスク」を管理しています。

リスク管理体制



CSR方針

イオンフィナンシャルサービス コンプライアンス方針

1.信頼の確立

総合金融グループとしての社会的責任と公共的使命の重みを十分に認識し、
誠実な行動と健全な業務運営を通じて社会からのゆるぎない信頼の確立を図ります。

2.人権の尊重

役職員は一人ひとりがお互いを仕事のパートナーとして、お互いの人格や個性を尊重し合います。

3.法令等の厳格な遵守

あらゆる法令やルールを厳格に遵守し、社会規範にもとることのない公正で誠実な企業活動を遂行するとともに、
高い倫理性の維持と法令やルールを守る企業風土の維持、向上を目指します。

4.情報の管理

お客さま情報や重要情報は細心の注意のもとに取扱い、不正に利用されることのないよう厳格に管理いたします。

5.お客さま本位の徹底

常にお客さまを中心に考え、お客さまのニーズに適合する安全で質の高い金融サービスを提供するとともに、
AFSグループの利益のためにお客さまの利益を損なうことのないよう行動し、
またお客さまに対して優越的な地位を利用して取引を勧誘しません。

6.反社会的勢力等との対決

市民社会に脅威を与える反社会的勢力に対しては毅然とした態度を貫き、
マネーローンダリング等の犯罪性が疑われる取引を発見した場合は見過ごすことなく適切に対処します。

プライバシーポリシー

プライバシーポリシー

1. イオンフィナンシャルサービス株式会社(以下、「当社」という)は、個人情報保護および適切な取扱に関する当社の考え方として、「プライバシーポリシー」(以下、「本ポリシー」という)を制定し、公表いたします。
2. 当社は、個人情報の保護の重要性に鑑み、「個人情報の保護に関する法律」および関係諸法令(各ガイドラインを含みます)ならびに本ポリシーをはじめとする当社の諸規程を遵守し、個人情報の適切な保護および取扱に努めてまいります。
3. 当社は、個人情報を利用目的の達成に必要な範囲で、適正かつ適法に取得いたします。
4. 当社は、個人情報につき利用目的を特定し、当該利用目的の範囲で取扱うこととします。
なお、法令等により特定の個人情報の利用目的が制限されている場合には、当該利用目的の範囲を超えた使用はいたしません。
当社における個人情報の利用目的は、「個人情報の取扱について」等に掲載しております。

個人情報の取扱について(個人情報の利用目的について)

5. 当社は、予めご本人の同意をいただいている場合および法令等に基づく場合を除き、
個人情報を第三者に提供することはいたしません。
6. 当社は、お客さまの個人情報に関し、情報の紛失、改ざんおよび漏えい等の防止のため、適切な安全管理措置を実施いたします。
また、お客さまの個人情報の取扱を委託する場合には、当該委託先について適切に監督してまいります。
7. 当社は、本ポリシーを適宜見直し、当社の個人情報保護の体制および取り組みの継続的な改善に努めてまいります。
8. 当社は、お客さまの個人情報を適切に取り扱うため、役職員に対し、
個人情報保護の重要性に関する研修・教育を実施いたします。
9. 当社はお客さまからの開示請求等につき、適切かつ迅速に対応いたします。
開示等のご請求の具体的な手続きにつきましては、「個人情報の取扱について」への掲載のほか、
次項の窓口にお問合せください。

個人情報の取扱について(保有個人データの開示等を求める手続き)

10. 当社の個人情報の取扱に関するご意見・ご要望につきましては、適切かつ迅速に対応いたします。
ご意見・ご要望につきましては、イオンフィナンシャルサービス 総務法務部までお申出ください。

イオンフィナンシャルサービス 総務法務部
電話番号:(03) 5281-2080
受付時間:平日 9:00〜17:00

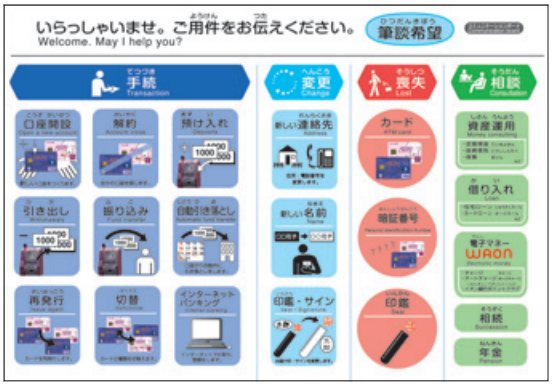
お客さまの利便性向上のために

■お客さまの声を活かす活動

お客さまからの貴重なご意見、ご要望などを真摯に受け止め、業務改善とさらなるサービス向上に努めております。銀行店舗やATMには「お客さまの声カード」をご用意し、ご連絡可能なお客さまへは一件ごとにご回答させていただいております。また、店舗やコールセンター、ウェブサイトなどでお客さまから承った声についても、収集・分類するとともに、協議、検討を行い、より一層のサービス向上に取り組んでいます。

■利便性向上に対する取り組み

銀行店舗では、耳の不自由なお客さまや話し言葉に不安のあるお客さまに、ご希望されるお取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」を設置するなど、さまざまなお客さまに安心してご利用いただけるよう、公共性・利便性の高いサービスの向上に取り組んでいます。



おからだに障害をお持ちのお客さまへ ➡ 窓口振込手数料の引き下げ

目の不自由なお客さまへ ➡ 点字によるお取引明細書を発行

自筆が困難なお客さまへ ➡ 住宅ローン申込等の代筆・代読手続きのお取扱い

環境保全活動

当社は、お客さまとともに環境保全・社会貢献活動を積極的に推進し、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おります。

■植樹活動

1991年から、新しいイオンの店舗がオープンする際にお客さまとともに店舗の敷地内に植樹する「イオンふるさとの森づくり」や、国や自治体と協力して自然災害などで荒廃した森を再生することを目的としたイオン環境財団が行う国内外の植樹活動に、積極的に参加しています。

2014年度は、イオンモール岡山店や木更津店、ベトナムのビンズオンキャナリー店など国内外での「イオンふるさとの森づくり」に従業員やその家族が多く参加し、地域のお客さまとともに植樹活動を行いました。また、北海道むかわ町や宮城県気仙沼市大島、ミャンマー・ヤンゴン、(中国・蘇州)で行われた植樹活動にも従業員が参加しました。なお、ミャンマー・ヤンゴンでの植樹活動には、趣旨に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。

また、香港では、総勢2,000名により100,000本の苗木を植樹した「香港植樹日」に、従業員とその家族、現地加盟店さまとともに参加いたしました。タイでも、お客さま、地域住民の皆さまとともに継続して植樹活動を行っています。

北海道むかわ町での植樹活動

タイ・シーランナーでの植樹活動

■地球温暖化の防止・省資源の推進

クレジットカードの入会手続きにおいて、これまで使用していた紙に替わりタブレット端末を全国の店舗で使用しています。また、店頭でのポスターや看板の使用をデジタルサイネージ(電子看板)にすることで、廃棄物の削減・省資源化に取り組んでいます。お客さまとともに取り組む環境保全活動として、クレジットカードのご利用明細書を郵送からWEBで閲覧していただく「Web明細(環境宣言)」を推進しています。ご利用明細書をお送りする際に発生している約500g(封筒1通につき)のCO_2を削減することができます。

なお、イオンクレジットサービスでは、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」の認証を取得し、環境負荷低減に継続的に取り組んでいます。

タブレット端末によるクレジットカード入会案内

Web明細(環境宣言)

FSC認証紙ならびにバタフライ印刷の使用について

このディスクロージャー誌は「森林管理の認証(FM認証)」と森林管理の認証を受けた森林からの木材・木材製品であることを認証する「加工・流通過程の管理の認証(CoC認証)」を受けた紙を使用しており、生物の多様性、水資源・土壌等への環境影響を考慮しております。また、有害な廃液が一切出ない水なし印刷方式(バタフライマーク認証)を採用しており、環境負荷低減につとめております。

社会貢献活動

■東日本大震災復興支援活動

イオングループが労使一体となり立ち上げた「イオン心をつなぐプロジェクト」による被災地復興支援ボランティアに継続して多くの従業員が参加するとともに、当社グループ各社がNPO法人と協働し、さまざまな活動に積極的に取り組みました。

語り部の方をお招きして震災当時の状況や震災後の様子を伺う講演会の開催や、不要となった古本の販売金額を寄付する“BOOK募金”や未使用のタオルを従業員から募り手縫いの“復興ぞうきん”※の材料として寄贈する活動に取り組みました。また、従業員から未使用の靴下を集め、宮城県東松島市の仮設住宅で生活される被災者の皆さまが手縫いで作られる“おのくん”の制作応援プロジェクト※にイオンモール㈱を通じて参画いたしました。

なお、イオン銀行では引き続き東日本大震災復興支援のための専用口座を開設して募金をお預かりしております。お預かりした募金は、認定NPO法人ジャパン・プラットフォームを通じて被災された地域の皆さまの支援活動に役立てていただいております。

※ “復興ぞうきん”とは、被災者の皆さまが未使用のタオルとカラフルな糸を使って仕上げた手縫いのぞうきんです。

※ “おのくん”制作応援プロジェクトとは、“おのくん”の制作に使われる未使用の靴下や手芸用の綿を寄贈する取り組みです。

ぶどう畑を守る鹿よけ作業の様子

靴下を使って生まれたぬいぐるみ“おのくん”

■地域貢献活動

地域における福祉活動などボランティア活動を積極的に支援しています。全国の拠点ではイオンが国土交通省とタイアップのもと推進する「イオン・クリーンロード」に参画し、歩道や横断歩道橋などにおけるごみ収集や植樹帯の清掃を行っています。また、近隣の社会福祉施設を訪問してお花見やクリスマス会などのイベントを通じた交流を行っております。

イオン・クリーンロード活動

海外では、香港においてイオンストアーズ香港が主催する「古書リサイクルキャンペーン」や「ユニセフ青少年大使プログラム」へ協賛を行いました。マレーシアにおいては、同国東海岸で発生した洪水被害に対する支援活動として募金活動や援助物資搬送ボランティアの参加を行いました。なお、香港では、積極的な社会貢献活動の推進に対し、香港社会事業協会より、地域、従業員および環境への配慮と貢献を継続的に持続可能な形で取り組む企業に授与される「ケアリング・カンパニーロゴ」認定を8年連続で受賞しております。

ユニセフ青少年大使プログラム2014

公益財団法人イオンワンパーセントクラブの支援を通じた取り組みとして、アジア各国での学校建設支援や井戸等の貯水施設建設支援を行いました。

■寄付・募金活動

広島県広島市で発生した土砂災害に対する支援や、24時間テレビ「愛は地球を救う」チャリティーのための募金箱を設置するとともに、クレジットカード決済や、クレジットカードご利用金額に応じてたまる「ときめきポイント」、募金受付口座による募金を行い、お客さまとともに募金活動を実施いたしました。また、「ときめきポイント」では、お客さまのご意思で環境保全・社会福祉の活動団体への寄付を選べるようにしており、多くの会員さまからの善意を各団体へ贈呈しております。

さらに、日本で学ぶアジアからの留学生およびアジア各国で学ぶ学生に対する奨学支援を行いました。

ときめきポイント寄付贈呈式（国土緑化推進機構）

タイでの奨学生認定授与式

国内の寄付募金活動

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	2014年４月１日～ 2015年３月31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	2014年４月１日～ 2015年３月31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）
24時間テレビ37チャリティ募金	2014年６月20日～ 2014年９月７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	2014年４月５日～ 2014年６月８日	（公財）日本ユニセフ協会 （カンボジア、ミャンマー、ラオスでの給水施設設置費として）
ミャンマー学校建設支援のための募金	2014年９月13日～ 2014年11月16日	（公財）日本ユニセフ協会（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10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	2014年４月１日～ 2015年３月31日	認定NPO法人ジャパン・プラットフォーム （被災された地域の復興活動支援として）
広島市集中豪雨による土砂災害緊急支援募金・寄付	2014年８月26日～ 2014年９月７日	広島市（集中豪雨による土砂災害の復興支援として）

従業員とともに

■多様性を尊重した採用

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に取り組んでいます。

■多様なキャリア開発支援

クレジット・銀行・保険など当社グループの業務全般にわたる知識・経験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の育成に取り組んでいます。各階層ごとの教育や業務別の実務研修、自己啓発支援の実施に加えて、従業員一人ひとりがスキルアップを目指し、意欲的に参加できる公募型研修を開始しております。

また、アジアでの事業展開を支える「グローバルな視点で業務を行える人材」の育成を目的に、国内の若手従業員を対象とした海外視察研修や、国内外の経営幹部層の合同研修など、グローバルコミュニケーションの機会を設けております。

■働きやすい職場づくりのために

意欲ある従業員が長期的に活躍し、出産や育児、介護との両立可能な制度の導入、活用推進に取り組んでいます。

ダイバーシティの推進

お客さま視点に立った商品・サービスを強化するために、一人ひとりの個性を尊重し、多様な人材が活躍できる体制づくりを推進しています。性別、年齢、国籍にとらわれる事なく、働きやすい環境づくりに取り組んだ結果、国内外あわせた女性管理職比率は30%を超えており、今後は50%へと引き上げてまいります。

ワーク・ライフ・バランスの推進

従業員が働きやすい、よりよい職場づくりを目的に、年に一度、国内外の全従業員を対象にモラールサーベイを実施し、従業員の声を活かした、制度の見直しに取り組んでいます。

また、連続休暇制度や有給休暇の取得推進に加え、性別に関係なく育児休暇や介護休暇が取得しやすい環境づくりに取り組んでいます。

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、金融商品関連法令及び上場金融商品取引所の規則に従い、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

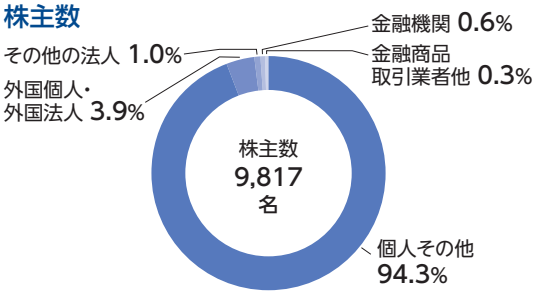
■IR活動

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。2014年度は、機関投資家向け決算説明会や電話説明会、IR担当役員・担当者による個別取材対応を実施しました。

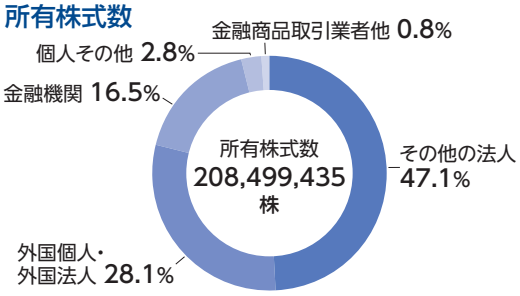
また、2015年6月に開催されました第34期定時株主総会より、海外の株主さまに議案内容及び決議結果をお伝えするために、ウェブサイトにて招集通知及び決議通知の英訳を掲載しております。

■所有者別株式分布状況 (2015年3月31日現在)

株主数



所有株式数



■株主さまへの利益還元

当社は、株主の皆さまに対する利益還元を経営の重要施策と位置付け、株主の皆さまへの適正な利益配分を実施するとともに、成長分野への投資及び自己資本増強のため、内部留保資金の確保を行うことで、企業として競争力を高めていく考えでございます。

2014年度は、中間配当25円、期末配当35円の年間配当60円を実施させていただきました。

1株当たりの年間配当金推移

	2010年度	2011年度	2012年度	2013年度	2014年度
年間配当金	40円	45円	50円	60円	**60円**
配当性向	65.8%	78.5%	56.9%	57.4%	**39.3%**

金融円滑化方針

イオン銀行は、お客さまのさまざまな資金ニーズにお応えするとともに、ご利用期間中の環境変化による条件変更のご相談について、誠実かつ丁寧に対応を図ることを重要な役割のひとつと位置づけ、関係法令に従い本方針を定め、役職員一同がこれを遵守することによって、その実現に向け取り組んでまいります。

基本方針

1. お客さまから新規融資や貸付条件の変更等のお申込みを受けた場合、財産や収入状況、業績や事業の状況、事業計画といったお客さまごとの状況を勘案のうえ、お客さまが無理なく返済を行えるよう適切に審査いたします。
2. お客さまからの返済状況の改善にかかる相談、経営に関する相談やアドバイス要請および経営改善に向けた取組に関する支援要請等を受けた場合には、お客さまの事情をきめ細かく把握したうえで、十分なコミュニケーションによる理解に努め、また必要に応じて関連する他金融機関と緊密な連携を図りつつ、適切に対応いたします。
3. お客さまの将来の生活設計、事業性融資の取扱いにあっては中小企業者のお客さまの事業価値を適切に見極めるため、役職員に対して研修・指導を行い、また体制を整備いたします。
4. 商品内容やリスクについてお客さまの知識・経験に対応して平易に説明いたします。また、新規融資や貸付条件の変更等に応じられない場合は、お客さまの理解と納得が得られるよう真摯かつ丁寧に対応いたします。
5. お客さまから新規融資や貸付条件の変更等の相談・申込に対する問合せ、相談、要望および苦情を受けた場合には、お客さまの事情をきめ細かく把握したうえで、十分なコミュニケーションによって、お客さまの状況を理解するよう努め、お客さまの理解と納得が得られるよう真摯かつ丁寧に対応いたします。
6. 「経営者保証に関するガイドライン」の趣旨を尊重し、経営者保証に依存しない事業性融資の一層の促進を図るとともに、お客さまと保証契約を締結する場合、また、お客さまが本ガイドラインに即して保証債務の整理を申し立てられた場合には、本ガイドラインに基づき適切にかつ真摯に丁寧に対応いたします。
7. 事業性融資をご利用の中小企業者のお客さまについて、特定認証紛争解決手続（以下、「事業再生ADR手続」といいます。）の利用および地域経済活性化支援機構または東日本大震災事業者再生支援機構からの債権買取申込みがあった場合には、次のとおり対応いたします。
   (1) 事業再生ADR手続の実施の依頼を受けた特定認証紛争解決事業者より事業再生ADR手続の実施を依頼するか確認があった場合には、迅速な紛争解決のために、お客さまの事情をきめ細かく把握したうえで総合的に検討し、できる限り、この依頼をするように努めます。
   (2) 地域経済活性化支援機構または東日本大震災事業者再生支援機構からの債権買取申込みまたは事業再生計画に従って債権の管理または処分をすることの同意を求められた場合には、お客さまの事情をきめ細かく把握したうえで総合的に検討し、できる限り、この求めに応じるように努め、またこの事業再生計画に同意した場合には、貸付条件の変更等に協力します。
8. 事業性融資をご利用の中小企業者のお客さまからの貸付条件の変更等の申込み、お客さまに係る事業再生ADR手続の実施依頼の確認、地域経済活性化支援機構または東日本大震災事業者再生支援機構からの債権買取申込み等の求めについて、他の金融機関や政府系金融機関、信用保証協会等、中小企業再生支援協議会が関係している場合には、必要に応じて関連する他金融機関等と緊密な連携を図るよう努めます。

中小企業者さまの事業についての改善または再生のための支援を適切に行うための態勢強化について

イオン銀行では、中小企業者さまの事業について改善または再生のための支援を適切に行うために、以下のとおり態勢を整備しています。

中小企業者さまとの強固で良好な関係のもと、事業や財務内容の改善について支援を行うため、法人審査部において行内の態勢を整え、法人営業部と協働し外部機関等ならびに必要に応じて他の金融機関と十分な連携を図りながら中小企業者さまの事業改善支援に取り組んでおります。また、中小企業者さまの経営改善計画の策定および実践についても、当行のコンサルティング機能を発揮し、きめ細かな対応を行ってまいります。

企業再生支援機構、事業再生ADR解決事業者、中小企業再生支援協議会、中小企業基盤整備機構、認定経営革新等支援機関、地域経済活性化支援機構、東日本大震災事業者再生支援機構等の外部機関ならびに弁護士、公認会計士、税理士等の外部専門家と連携し、様々な再生手法を活用し、中小企業者さまの再生に取組んでまいります。

お客さま相談室は、お客さま満足度向上委員会を通じて、活動状況を取締役会に報告してまいります。

取締役会は、お客さま満足度向上委員会より報告をうけた活動状況を検証し、方針策定プロセスの有効性の検証ならびに見直しを行ってまいります。

金融円滑化管理責任者は、中小企業者さまの事業改善・再生支援相談に対応するため指導、研修を行い、中小企業者さまからの相談に対応できるよう役職員の能力向上に努めてまいります。

グループ主要企業一覧

〈株式公開企業〉

ユナイテッド・スーパーマーケット・ホールディングス㈱
2015年、東証第1部に上場。首都圏を拠点としたスーパーマーケットチェーンである㈱マルエツ、㈱カスミ、マックスバリュ関東㈱を傘下に持つ共同持株会社。

(株)いなげや
1978年、東証第2部に上場し、1984年に第1部へ。東京西部を中心に関東を地盤とするスーパーマーケットチェーン。

(株)ベルク
1994年、店頭登録。2008年、東証第2部に上場し、2009年に第1部へ。埼玉県、群馬県を中心に展開する地域密着型スーパーマーケットチェーン。

(株)CFSコーポレーション
1988年、名証第2部に上場。1996年、東証第2部に上場、1997年に両2取引所第1部へ。2005年より東証のみ上場。神奈川県、静岡県を中心に関東・東海の1都10県で展開するドラッグストアチェーン。

(株)ツルハホールディングス
1998年、店頭登録。2001年、東証第2部に上場し、2002年に第1部へ。2005年11月に持株会社へ移行。北海道を中心に多店舗展開を進める日本有数のドラッグストアチェーン。

マックスバリュ西日本(株)
1997年、大証第2部に上場。2013年、市場統合により東証第2部へ。西日本を地盤とするスーパーマーケットチェーン。

マックスバリュ東北(株)
2000年、東証第2部に上場。東北を地盤とするスーパーマーケットチェーン。

マックスバリュ東海(株)
2004年、東証第2部に上場。静岡県を中心に中部・西関東を地盤とするスーパーマーケットチェーン。

マックスバリュ中部(株)
1987年、名証第2部に上場。中部を地盤とするスーパーマーケットチェーン。

マックスバリュ北海道(株)
1995年、店頭登録。北海道を地盤とするスーパーマーケットチェーン。

マックスバリュ九州(株)
2012年、大証JASDAQに上場。九州を地盤とするスーパーマーケットチェーン。

ウエルシアホールディングス(株)
2008年、東証第2部に上場し、2012年に第1部へ。ウエルシア薬局(株)などの企業を傘下に、調剤薬局併設型ドラッグストアを展開する持株会社。

(株)メディカル一光
2004年、ジャスダック市場に上場。三重県を中心に中部・近畿を地盤とする調剤薬局チェーン。

(株)クスリのアオキ
2006年、東証第2部に上場し、2011年に第1部へ。石川県を拠点とし、北陸・上越を中心に展開するドラッグストアチェーン。

イオン北海道(株)
1996年、店頭登録。1998年、東証第2部・札証に同時上場し、2000年に東証第1部へ。北海道を地盤とする総合小売業。

イオン九州(株)
2000年、店頭登録。九州を地盤とする総合小売業。

イオン(株)
1974年、東証・大証・名証第2部に同時上場し、1976年に上記の3取引所第1部へ。2004年より東証のみ上場。2008年8月に純粋持株会社体制へ移行。

イオンフィナンシャルサービス(株)
1996年、東証第2部に上場し、1998年に第1部へ。カード事業を中心に金融サービスをグローバルに展開する銀行持株会社。

AEON CREDIT SERVICE (ASIA) CO., LTD.
1995年、香港証券取引所に上場。イオンフィナンシャルサービスの香港現地法人。

AEON THANA SINSAP (THAILAND) PLC.
2001年、タイ証券取引所に上場。イオンフィナンシャルサービスのタイ現地法人。

AEON CREDIT SERVICE (M) BERHAD
2007年、マレーシア証券取引所に上場。イオンフィナンシャルサービスのマレーシア現地法人。

イオンモール(株)
2002年、東証第1部に上場。多機能複合型商業施設を開発するSC専業ディベロッパー。

イオンディライト(株)
1995年、大証第2部に上場。1999年、東証第2部に上場し、2000年に両取引所第1部へ。企業の運営管理業務、施設管理、警備保安、清掃を一手に引き受ける総合ファシリティマネジメントサービス企業。

(株)ジーフット
2000年、名証第2部に上場。(株)ツルヤ靴店に(株)ニューステップが統合。足元からのスタイルを提案する靴専門店チェーン。

(株)サンデー
1995年、店頭登録。青森県を中心に東北を地盤とするホームセンターチェーン。

ミニストップ(株)
1993年、東証第2部に上場し、1996年に第1部へ。ファストフードを組み合わせたコンビニエンスストアチェーン。

(株)コックス
1990年、店頭登録。カジュアルファッション専門店チェーン。

(株)タカキュー
1984年、店頭登録。1986年、東証第2部に上場し、1989年に第1部へ。紳士衣料品を主軸に企画・販売する専門店チェーン。

(株)イオンファンタジー
2002年、東証第1部に上場。2003年、東証第2部に上場し、2005年に第1部へ。モール内で、子ども向けアミューズメント施設とインドアプレイグラウンドを展開する企業。

(株)ツヴァイ
2004年、ジャスダック市場に上場。2007年、東証第2部に上場。しあわせな出会いを創造する結婚相手紹介サービス業。

AEON Co. (M) Bhd. (マレーシア)
1996年、クアラルンプール証券取引所メインボードに上場。マレーシアを代表する総合小売業。

AEON Stores (Hong Kong) Co., Limited (中国)
1994年、香港証券取引所に上場。香港を代表する総合小売業。

(株)やまや
1994年、店頭登録。2002年、東証第2部に上場し、2004年に第1部へ。酒類を扱う大型専門店チェーン。

純粋持株会社
イオン(株)

GMS(総合スーパー)事業
イオンリテール(株)
イオン北海道(株)
(株)サンデー
イオン九州(株)
イオンスーパーセンター(株)
イオンバイク(株)
イオンベーカリー(株)
イオンリカー(株)
イオン琉球(株)
(株)ジョイ
トップバリュコレクション(株)
(株)ボンベルタ

SM(スーパーマーケット)・DS(ディスカウントストア)事業
ユナイテッド・スーパーマーケット・ホールディングス(株)
マックスバリュ西日本(株)
マックスバリュ東北(株)
マックスバリュ東海(株)
マックスバリュ中部(株)
マックスバリュ北海道(株)
マックスバリュ九州(株)
○**(株)いなげや**
○**(株)ベルク**
アコレ(株)
イオンビッグ(株)
イオンマーケット(株)
(株)カスミ
(株)光洋
(株)山陽マルナカ
(株)ダイエー
(株)ビッグ・エー
(株)ビッグ・エー関西
マックスバリュ関東(株)
マックスバリュ長野(株)
マックスバリュ北陸(株)
マックスバリュ南東北(株)
(株)マルエツ
(株)マルナカ
(株)レッドキャベツ
○(株)いちまる

小型店事業
ミニストップ(株)
オリジン東秀(株)
まいばすけっと(株)

ドラッグ・ファーマシー事業
(株)CFSコーポレーション
ウエルシアホールディングス(株)
○**(株)メディカル一光**
●**(株)ツルハホールディングス**
●**(株)クスリのアオキ**
ウエルシア薬局(株)
シミズ薬品(株)
タキヤ(株)
○(株)ウェルパーク
○(株)ザグザグ
※ドラッグストア・調剤薬局連合「ハピコム」構成メンバー

総合金融事業
イオンフィナンシャルサービス(株)
AEON CREDIT SERVICE (ASIA) CO., LTD.
AEON THANA SINSAP (THAILAND) PLC.
AEON CREDIT SERVICE (M) BERHAD
○**イオンリート投資法人**
(株)イオン銀行
イオンクレジットサービス(株)
イオン住宅ローンサービス(株)
イオンプロダクトファイナンス(株)
イオン保険サービス(株)
イオン・リートマネジメント(株)
フェリカポケットマーケティング(株)

ディベロッパー事業
イオンモール(株)
イオンタウン(株)

サービス・専門店事業
【サービス事業】
イオンディライト(株)
(株)イオンファンタジー
(株)ツヴァイ
(株)イオンイーハート
イオンエンターテイメント(株)
イオンカルチャー(株)
イオンコンパス(株)
イオンライフ(株)
(株)カジタク
リフォームスタジオ(株)
【専門店事業】
(株)ジーフット
(株)コックス
○**(株)タカキュー**
アビリティーズジャスコ(株)
(株)イオンフォレスト
イオンペット(株)
(株)イオンボディ
クレアーズ日本(株)
コスメーム(株)
タルボットジャパン(株)
ブランシェス(株)
(株)未来屋書店
(株)メガスポーツ
メガペトロ(株)
ローラアシュレイジャパン(株)
ATジャパン(株)
R. O. U(株)

デジタル事業
イオンダイレクト(株)
イオンリンク(株)

国際事業
【中国】
AEON (CHINA) CO., LTD.
AEON Stores (Hong Kong) Co., Limited
AEON EAST CHINA (SUZHOU) CO., LTD.
AEON (HUBEI) CO., LTD.
AEON South China Co., Limited
BEIJING AEON CO., LTD.
GUANGDONG AEON TEEM CO., LTD.
QINGDAO AEON DONGTAI CO., LTD.
【ASEAN】
AEON ASIA SDN. BHD.
AEON Co. (M) Bhd.
AEON BIG (M) SDN. BHD.
AEON INDEX LIVING SDN. BHD.
AEON (CAMBODIA) Co., Ltd.
AEON (Thailand) CO., LTD.
PT. AEON INDONESIA
【ベトナム】
AEON VIETNAM Co., LTD
DONG HUNG INVESTMENT DEVELOPMENT CONSULTANCY JOINT STOCK COMPANY LIMITED
○FIRST VIETNAM INVESTMENT JOINT STOCK COMPANY

機能会社
○**(株)やまや**
イオンアイビス(株)
イオンアグリ創造(株)
イオングローバルSCM(株)
イオン商品調達(株)
イオントップバリュ(株)
イオンフードサプライ(株)
イオンマーケティング(株)
コルドンヴェール(株)
(株)生活品質科学研究所
Tasmania Feedlot Pty. Ltd.
○イオンデモンストレーションサービス(有)

■公益財団法人 イオンワンパーセントクラブ
■公益財団法人 イオン環境財団
■公益財団法人 岡田文化財団

太字は株式公開企業　○は持分法適用関連会社　●は友好提携会社

【2015年4月1日現在】

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株式会社
URL　http://www.aeonfinancial.co.jp/

VEGETABLE OIL INK
Waterless Printing, Naturally.
ミックス
責任ある木質資源を使用した紙
FSC® C013080