

AEON

木を植えています
私たちはイオンです

Disclosure & CSR 2016

ディスクロージャー
&CSRレポート

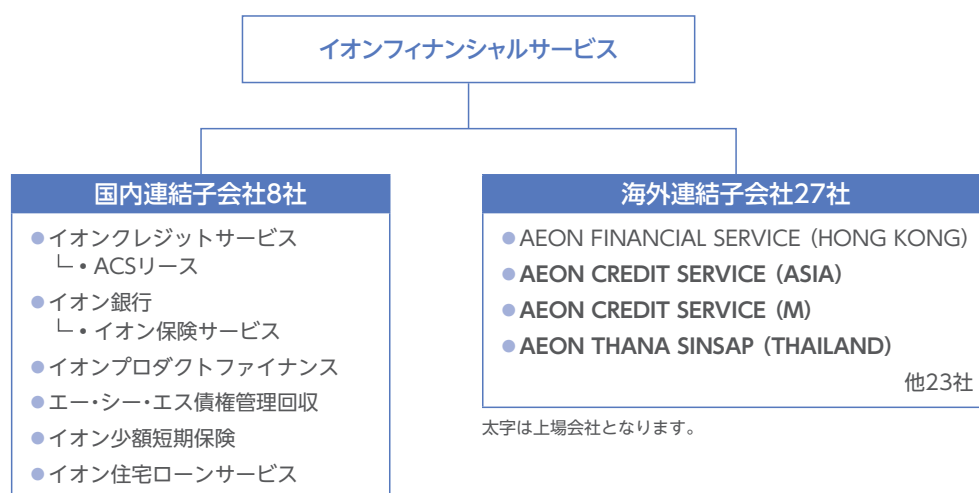


イオンフィナンシャルサービス

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



CONTENTS

沿革	2	事業セグメント	17
ご挨拶	3	クレジット事業	17
海外展開エリア・業容	5	銀行事業	19
商品・サービスハイライト	7	海外事業	21
ネットワーク	9	フィービジネス等	23
ATM	11	経営体制	25
インターネット	13	CSR	33
財務ハイライト	15	金融円滑化方針	41
		資料編	42

1981年	6月 日本クレジットサービス(株)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(株)に商号変更
	12月 株式会社頭登録
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(株)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(株)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(株)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(株)が(株)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、(株)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(株)が(株)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(株)(現:イオン少額短期保険(株))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 (株)イオン銀行が(株)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(株)(現:イオン住宅ローンサービス(株))の株式を取得し子会社とする
	3月 (株)イオン銀行が(株)イオンコミュニティ銀行を吸収合併
2013年	4月 (株)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(株)に変更
	5月 東芝ファイナンス(株)(現:イオンプロダクトファイナンス(株))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
2015年	11月 イオンクレジットサービス(株)の100%子会社としてリース事業のACSリース(株)を設立
2016年	2月 カンボジアのAEON MICROFINANCE (CAMBODIA) PRIVATE COMPANY LIMITEDが 専門銀行ライセンスを取得し、商号をAEON SPECIALIZED BANK (CAMBODIA) PLC.に変更



代表取締役社長
河原 健次

代表取締役会長
鈴木 正規

毎日の暮らしの中で、
「安心、便利、お得」にご利用いただける、
「生活に密着した金融商品・サービス」の
提供に努めてまいります。

当社グループは、商業と金融の融合した、小売業発の総合金融グループでございます。銀行持株会社である当社を中心とし、現在のところ、日本を含むアジア12カ国に連結子会社35社、持分法適用関連会社1社で構成されているほか、国内外に有する約700カ所の営業拠点に加え、強力な協力関係を構築しているイオングループ店舗や提携加盟店等と合わせ、日本や中国、タイ、マレーシアをはじめとするアジア各国で稠密なネットワークを構築しております。

2015年度の日本経済は、上半期には景気回復の兆しがみられたものの、下半期には中国経済の減速懸念等によって、世界的な景況感は悪化し、年明けの日本におけるマイナス金利導入へとつながりました。その結果、当社が展開するアジア地域では個人消費で停滞感がみられるとともに、急激に円高が進行いたしました。

このような厳しい経営環境におきましても、2015年度の連結業績は、経常収益は3,596億円(前期比109%)、経常利益は593億円(前期比112%)、親会社株主に帰属する当期純利益は357億円(前期比117%)と、いずれも過去最高を更新いたしました。

今期は、銀行持株会社グループとしての一体経営をさらに推し進め、ガバナンス体制を強化してまいります。グループ各社へのグループ経営方針の浸透とモニタリングを徹底するとともに、グループ各社が持つ強みが発揮できる最適な協業体制の構築によってグループとしてのシナジーを創出いたします。あわせて、業務推進力、コンプライアンス意識、グローバル視点をあわせ持った人材を育成することで、成長戦略を加速させてまいります。

また、エリア戦略に基づいたエリア別商品・サービス開発、データベースマーケティングの活用に加え、日本で培ったノウハウを海外各社に導入することによってデジタル化を推進し、お客さまの利便性を向上させることにより、収益力の強化に取り組んでまいります。

一方で、これらの取り組みとともに企業価値向上の基盤となるシステム開発など、経営基盤強化に向けた投資を進めることによって生産性を高め、今期も引き続き増収増益を目指してまいります。

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。ステークホルダーの皆さまにおかれましては、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。

日本を含む アジア12カ国で展開する 小売業発の総合金融グループ

タイ



イオンタナシンサップ(タイランド)店舗

● インド 

 ミャンマー ●

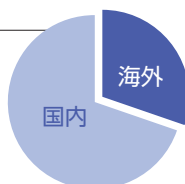
マレーシア



イオンクレジットサービス(マレーシア)店舗

連結有効会員数

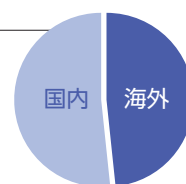
3,722 万人



(内国内2,588万人)

拠点数

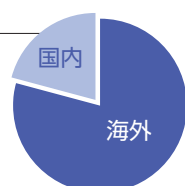
701 拠点



(内国内362拠点)

従業員数

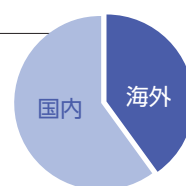
17,244 人



(内国内3,556人)

海外の経常利益構成比

40 %



※数値は2016年3月末時点



日本



イオン銀行店舗

香港



イオンクレジットサービス(アジア)店舗

- 上場会社
- 現地法人
- 駐在員事務所

News Topics



カンボジアでクレジットカードの発行開始

カンボジアにおいて、外資系企業として初めて専門銀行ライセンスを取得し、2016年1月よりクレジットカードの発行を開始いたしました。

カンボジア



デジタル化による店舗改革

日本をはじめとしたデジタル化による店舗改革は、香港、タイ、マレーシア、カンボジアにも広がっています。

「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。

使う

食事や洋服購入のため、
クレジットカード・
電子マネーを「使う」

イオンカード

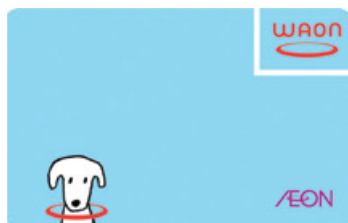


(年会費無料)

いつものお店でおトク

イオンでのお買い物割引や、ポイントサービス等、暮らしに役立つ特典をご用意しております。公共料金等のお支払いでもご利用いただけます。

電子マネーWAON



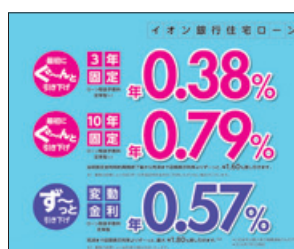
前払い式で誰でも安心

ワンタッチのお支払いで、簡単、便利。ポイントも貯まる。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ます。

借りる

新居や自動車購入のため、
ローンで「借りる」

住宅ローン



保証料・一部繰上返済手数料0円

さまざまなタイプの住宅ローンに加え、お買い物の割引や定期預金の金利優遇特典などがございます。

各種ローン(国内)



ライフステージごとのニーズにお応え

教育、自動車、リフォーム、ソーラー等、お客さまの目的に合ったローンをご用意しております。

海外発行カード



イオンスペシャライズドバンク(カンボジア)

海外6カ国でクレジットカードを発行

現地のお客さまに、おトクにお買い物いただけるクレジットカードを発行しております。

各種ローン(海外)



イオンメンバーカード

日々の資金ニーズにご対応

家具、家電、自動車等、お客さまの暮らしをサポートするローンをご提供しております。

お客さま一人ひとりのライフステージ・ライフスタイルに応じた
最適なサービスのご提供に努めております。

備える

万が一のため、
生命保険・医療保険で
「備える」

国内保険サービス



365日気軽にご相談

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、ニーズに即した各種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、「自転車保険」「ペット保険」等、オリジナルの少額短期保険も開発・ご提供しております。

貯める

将来のため、
特典が豊富な
生活口座に「貯める」

預金サービス



イオンカードセレクトなら、金利がおトク

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など、おトクな特典がございます。
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。

増やす

老後や子供の入学資金のため、
投資信託や保険で
「増やす」

資産運用



豊富なラインナップをご用意

イオングループの上場企業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り扱いしております。
また、個人年金保険、学資保険等、貯蓄性のある保険商品もご提供しております。

海外保険サービス



イオンインシュアランスサービス(タイランド)

アジアのお客さまに安全と安心をお届け

クレジットカード会員さまを中心に、生命保険、損害保険等をご提供しております。

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、 営業拠点を全国に143カ所設置。

(2016年6月30日現在)

北海道…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149カ所／台数169台

東北…8店舗

青森県 1店舗

- ① イオン青森店*

岩手県 1店舗

- ② イオンモール盛岡南店*

宮城県 5店舗

- ③ イオンモール利府店
- ④ イオン仙台幸町店*
- ⑤ イオン仙台中山店*
- ⑥ イオンモール名取店*
- ⑦ イオンモール石巻店*

山形県 1店舗

- ⑧ イオンモール天童店*

ATM

設置442カ所／台数480台

北陸・甲信越・東海…30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 岐阜マース21
ショッピングセンター店*

愛知県 15店舗

- ⑨ mozo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 イオンタウン名古屋店*

- 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*

- ㉒ イオンモール常滑店

- ㉓ イオンモール熱田店

三重県 7店舗

- ㉔ イオンモール四日市北店

- ㉕ イオンモール鈴鹿店*

- ㉖ イオンモール桑名店*

- ㉗ イオン津店*

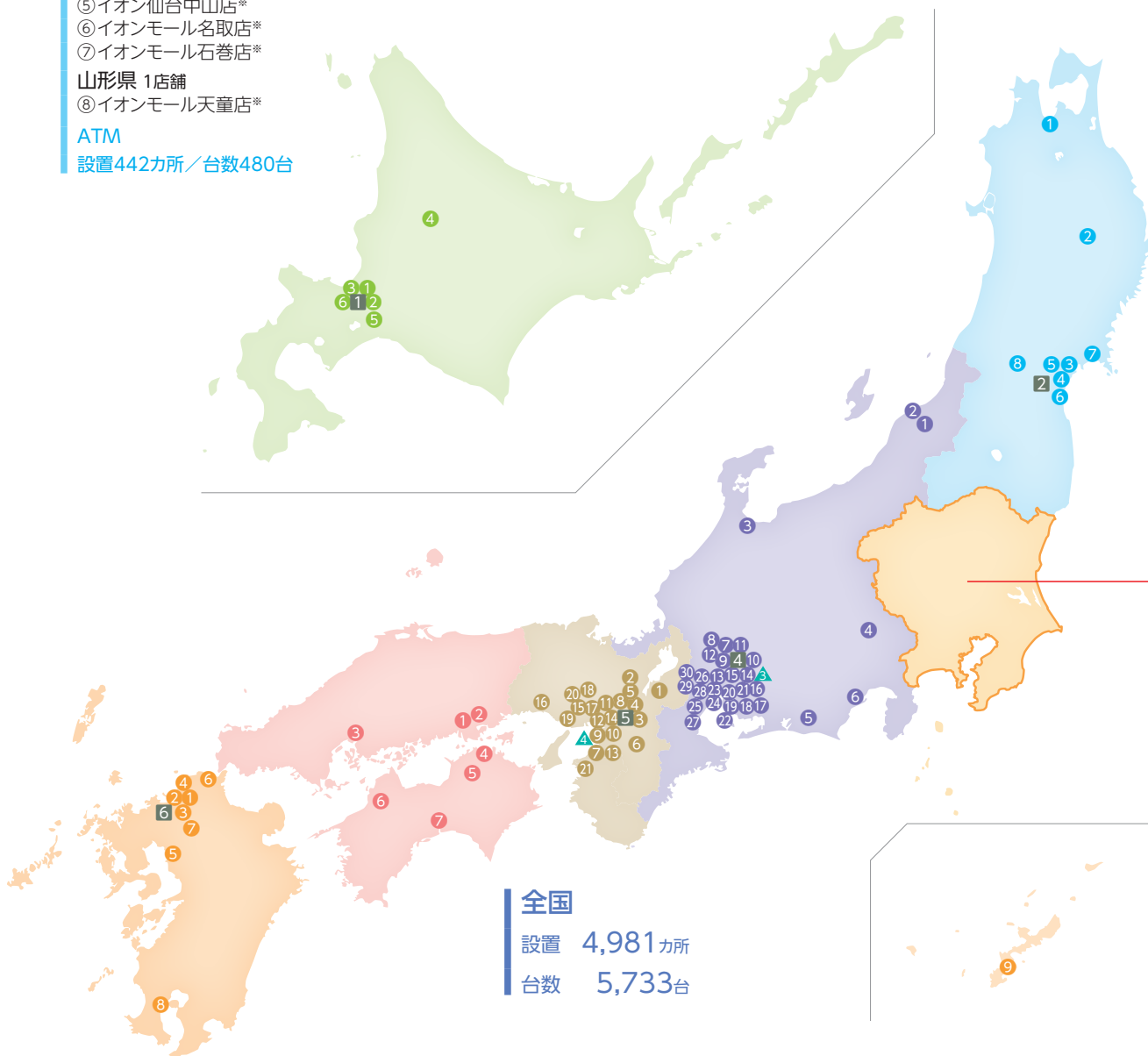
- ㉘ イオン四日市尾平店*

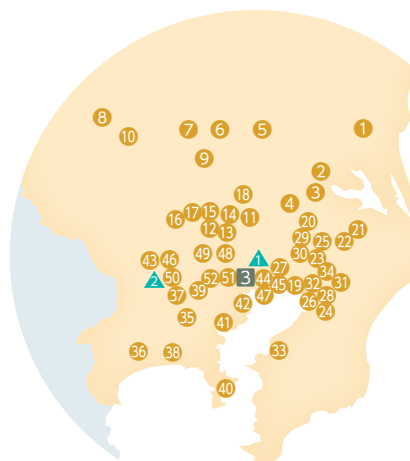
- ㉙ イオンモール東員店*

- ㉚ イオンタウン菟野店*

ATM

設置1,007カ所／台数1,196台





ATM

設置1,862カ所／台数2,108台

関東…52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 16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*
- ㉞ イオンタウンユーカリが丘店

神奈川県 7店舗

- ㉟ イオンモール大和店
- ㊱ イオン秦野店*
- ㊲ イオン相模原店*
- ㊳ イオン茅ヶ崎中央店*
- ㊴ イオン新百合ヶ丘店*
- ㊵ イオン横須賀久里浜ショッピングセンター店*
- ㊶ 横浜店*
- 東京都 11店舗
- ㊷ イオン品川シーサイド店
- ㊸ イオンモール日の出店*
- ㊹ イオン南砂店*
- ㊺ イオン葛西店*
- ㊻ イオンモールむさし村山店*
- ㊼ イオン東雲ショッピングセンター店*
- ㊽ イオン板橋店*
- ㊾ イオンモール東久留米店*
- ㊿ イオンモール多摩平の森店*
- ① 神田店*
- ② 新宿店*

関西…21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 8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*
- ⑭ イオンモール四條畷店

兵庫県 6店舗

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

和歌山県 1店舗

- ⑲ イオンモール和歌山店*

ATM

設置655カ所／台数813台

中国・四国…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401カ所／台数449台

九州・沖縄…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465カ所／台数518台

店舗

土日祝日、ゴールデンウィークやお正月も
365日営業! 全国133店舗*でお客さまの
ご来店をお待ちしております。

お買い物ついでに曜日や時間を気にせずお立ち寄りいただけます。金融専門スタッフまで、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。

※一部の店舗では営業時間が異なります。

※※一部の店舗では投資信託、保険をお取り扱いしておりません。

提携住宅ローン営業拠点

お住まいに関する資金ニーズに

お応えします。

当行が提携する不動産会社でご利用いただける「提携住宅ローン」ならびに「フラット35」を通じて、お客さまの住宅ローンのニーズにお応えします。

△東京住宅ローン営業部 △名古屋住宅ローン営業部

△横浜住宅ローン営業部 △大阪住宅ローン営業部

法人営業拠点

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。

①札幌法人営業部 ④名古屋法人営業部

②仙台法人営業部 ⑤大阪法人営業部

③本店法人営業部 ⑥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店舗です。



ネットワークを拡大し、イオングループ各店ほか、駅や空港に5,733台設置。(2016年6月30日現在)

ATM機能

■いつでもご利用が可能

イオン銀行に口座をお持ちの方(イオンカードセレクト・イオン銀行キャッシュカード)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

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、ご利用履歴をご確認いただけます。

■移動ATMの導入について

サミットなど各種イベントや、災害支援へATMサービスをご提供するため、移動ATMを導入いたしました。

移動ATM車では、各種銀行取引や、電子マネー「WAON」のチャージ、海外発行カード取引をご利用いただけます。



■安全・安心なATMのセキュリティ

お客さまの視点にたち、便利で使いやすいATM設計を行っております。また、防犯カメラや各種センサーで24時間365日監視を行い、万全のセキュリティを配備しております。

海外からのお客さまのために

海外発行カードでの日本円のお引出し、残高照会等各種サービスをご利用いただけます。

また、画面表示は8カ国語に対応しており、ATM及び外貨両替機のインターフォンからのお問合せについても5カ国語にて対応いたしております。



■EMVによる高いセキュリティ

当行ATMは、ICカード取引の国際標準規格に準拠した取引システムを国内で初めて導入いたしました。これにより、ICチップを用いた高いセキュリティにてお取引いただけます。

提携金融機関 (2016年6月30日現在)

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 TOWA 東和銀行 埼玉りそな銀行 武蔵野銀行 千葉銀行 ちば興銀 京葉銀行 東京都市銀行 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 http://www.first-bank.co.jp 北國銀行 福井銀行 福邦銀行 第四銀行 ホクシン 北越銀行 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 NANTO 南都銀行 紀陽銀行 中国・四国 TOTTORI BANK 鳥取銀行 山陰合同銀行 SHIMANE 島根銀行 中国銀行 トマト銀行 広島銀行 もみじ銀行 山口銀行 SAIKYO 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 KAIHO 海邦銀行
--	--	--	---	--	---

全国銀行

MIZUHO みずほ銀行 リそな銀行 住信SBIネット銀行 三菱UFJ信託銀行 SMBC信託銀行 野村證券 	三菱東京UFJ銀行 ゆうちょ銀行 信用金庫 みずほ信託銀行 オリックス銀行 みずほ証券	三井住友銀行 ソニー銀行 楽天天 三井住友信託銀行 新生銀行 SBJ銀行 東海東京証券
--	--	--

外国銀行

KEB ハナ銀行 WOORI BANK BANCO DO BRASIL 	ブラジル銀行
---	--------

クレジット

AEON Card UC Card JCB Card Orico Card JAGOS Card NKC Card EPOS Card TUBU Card NISSAN Card ダイワカード	VISA Card Orico Card JAGOS Card CITIX Card EPOS Card TUBU Card NISSAN Card ダイワカード	RUBI Card Cedyna Card Life Card SAISON CARD TOP Card UCS Card you me Card Keka Card アコムカード 楽天カード	NICOS Card OMC Card AJ Card W Card UCS Card you me Card Keka Card アコムカード 楽天カード DIRECT ONE Card Y Card
---	--	---	---

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。



■ 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ショップが参加しているポイントサイトです。イオンマークのついたカードをお持ちのお客さまが、サイトを経由してお買い物していただくと、「ときめきポイント」が最大21倍貯まります。貯まった「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、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

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。

2015年9月より、毎月決まった相手への振込みを自動化する「自動振込サービス(定額自動振込)」を開始するなど、お客さまの利便性拡大にも努めております。

スマートフォンでも見やすく使いやすい専用画面

スマートフォンに対応した見やすい画面で、スムーズにお取引いただけます。

また、住宅ローンなどの「各種お申込」、スマートフォンのGPS機能を利用した「ATM検索」などスマートフォンで快適にご利用いただけるサービスをご提供しております。



■ 法人向けインターネットバンキング

「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。



かんたんログインで預金残高・入出金明細をすばやく確認！ お使いのスマートフォンが通帳に

2016年3月にスマートフォンアプリ「通帳アプリ」のサービス提供を開始し、預金残高や入出金明細をすばやく確認できるようになりました。



契約者IDとログインパスワードをご登録後は、アプリ専用のパスワードのみでかんたんにログインができます。



ホーム画面に、最新の預金残高と最新5件の入出金明細が表示され、いつでも最新の情報が閲覧できます。



縦画面なら月ごとの入出金明細表示。横画面なら通帳表示と用途に合わせて閲覧することができます。



入出金明細がスマートフォン内に保存されますので、過去の入出金明細をずっとご覧いただけます。

推奨環境:iOS9以上/Android5.0以上推奨

※「通帳アプリ」をご利用いただくには、インターネットバンキングの初回ログインが必要です。



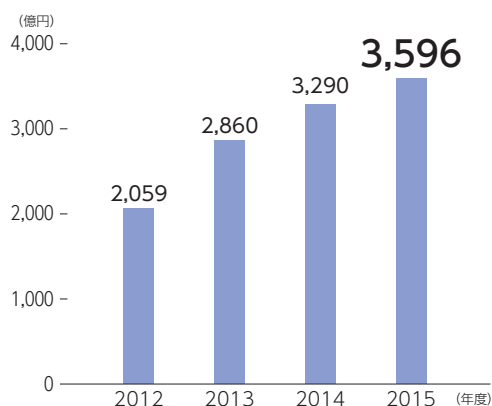
■インターネットバンキングにおけるセキュリティ対策

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。

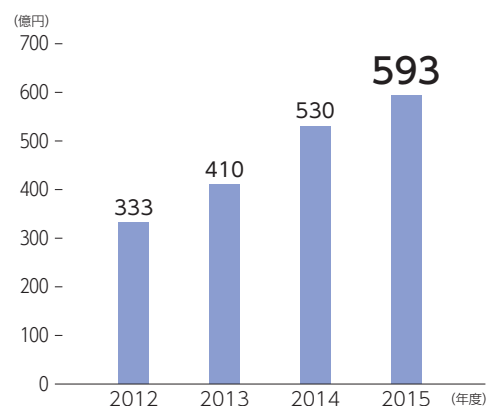
個人・法人	複数のパスワードによる本人認証	ワンタイムパスワード	128bit SSL暗号化による通信
	EV-SSL証明書を採用	セキュリティソフトの無料提供	ソフトウェアキーボード機能を搭載
	合言葉による追加認証(リスクベース認証)	取引結果通知メールの配信	自動ログアウト機能
法人	電子証明書	承認機能	

主要財務データ

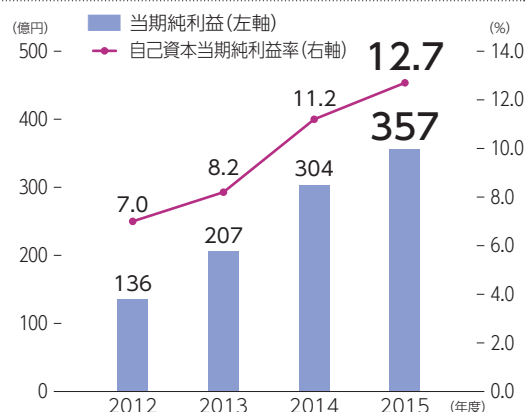
連結経常収益



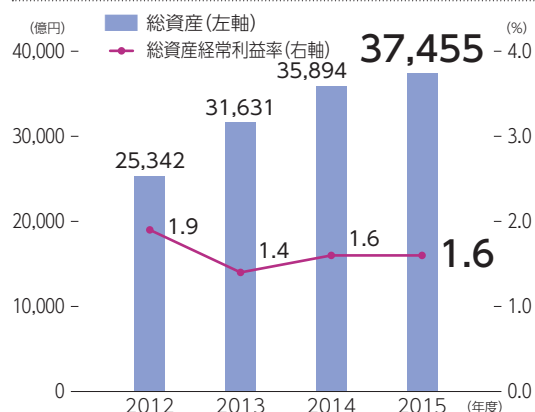
連結経常利益



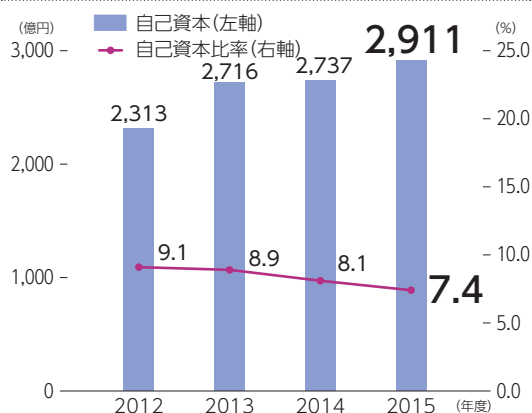
親会社株主に帰属する当期純利益・自己資本当期純利益率



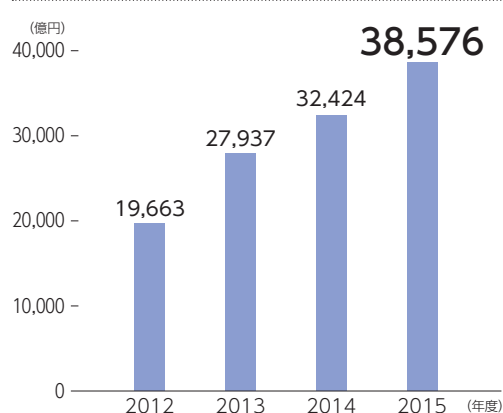
連結総資産・総資産経常利益率



連結自己資本・自己資本比率^{(※1)(※2)}



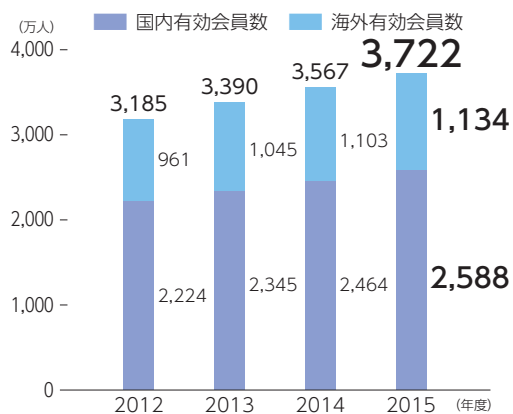
連結営業債権残高(債権流動化前)



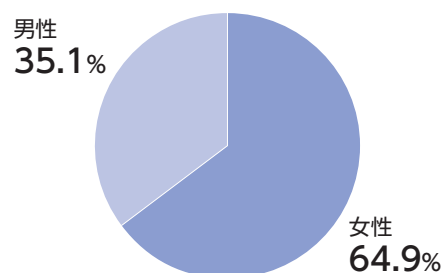
※1 2012年度の自己資本比率は、自己資本比率告示に定める自己資本比率ではございません。

※2 2013年度～2015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。

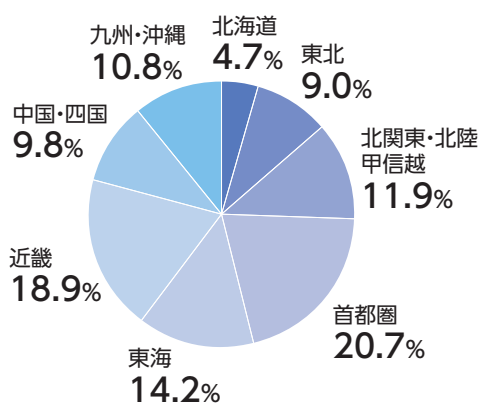
連結有効会員数



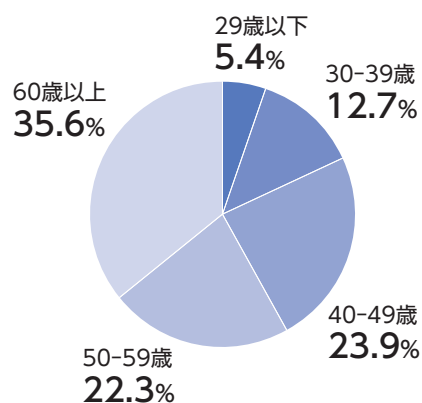
国内有効会員数 - 男女別構成比



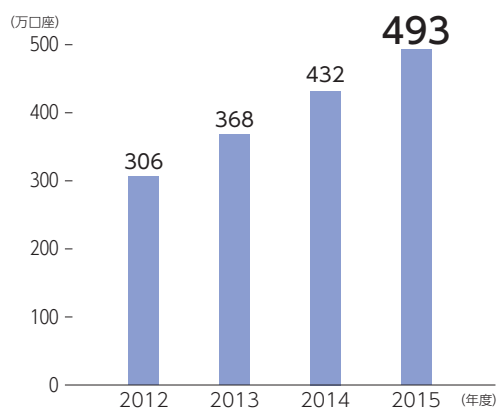
国内有効会員数 - 地域別構成比



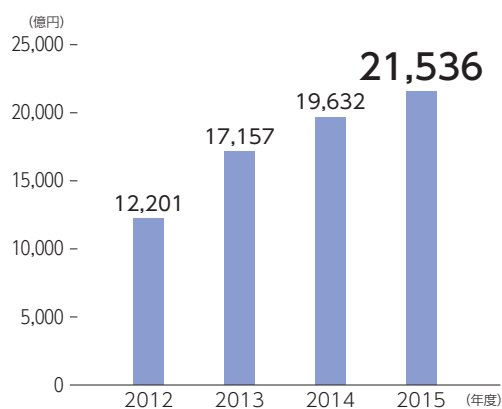
国内有効会員数 - 年齢別構成比



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を提供してまいります。

■ 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ポイントが貯まります。



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及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。また、タブレット端末を利用したカード申込受付比率を90%まで高め、手続きの簡便化や、発行期間の短縮を図りました。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。

※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スである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。

累計会員数100万人突破!



©Disney

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。



▶いつでもときめきポイント2倍

全国のイオン、イオンモール、ダイエー、マックスバリュ等イオングループの対象店舗※1でイオンカードのクレジット払いをご利用いただくと、ときめきポイントが200円で2ポイント貯まります。※2

※1 一部対象外カード及び対象外店舗、対象外商品がございます。

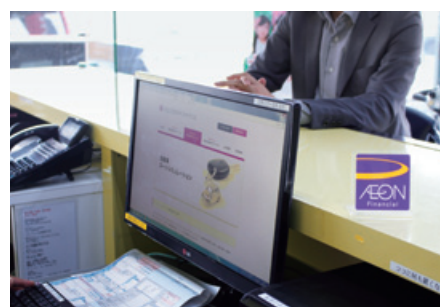
※2 ありが10デーなど、その他ポイント倍付企画、その他ポイントキャンペーンなどとの併用はございません。



■ 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、インターネット上でのオートローン即時審査を推進する等、利便性向上に取り組んでおります。

※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。



銀行 事業



「親しみやすく、便利で、わかりやすい」
お客さまに最も身近な銀行を目指してまいります。

■ イオン銀行店舗

土日祝日や年末年始、ゴールデンウィークも、毎日原則あさ9時からよる9時まで営業しております。イオンのショッピングセンターに来店した際、お買い物ついでに曜日や時間を気にせず、お立ち寄りいただければ、金融に関するさまざまな相談・手続きを承ります。将来の資金計画やご家族構成などに応じて、一人ひとりのお客さまのニーズに沿ったご提案をいたします。



■ 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、6カ月間のイオンカード・WAON・イオンデビットカードのご利用金額に応じてステージが決まり、ステージが高いほど、より多くのWAONポイントがもらえる、おトクな「ポイントサービス」です。

イオン銀行口座をお持ちの個人のお客さま全てが対象となり、オートチャージ・他行振込・資産運用・各種ローンといったお取引の利用に応じて、ステージごとに決められたWAONポイントを翌月に受け取ることができます。



■ 住宅ローン

イオン銀行の住宅ローンは保証料0円、一部繰上げ返済手数料も0円。加えて、ご契約者さまにはイオングループ店舗でのお買い物が毎日5%OFFになる特典「イオンセレクトクラブ」をご用意しております。保障の充実した「8疾病保障付住宅ローン」に加え2つの新ガン保障特約のついた「ガン保障特約付住宅ローン」も新登場し、おトクと安心をご提供します。



また、より幅広いお借入れプランからご選択いただけるよう、2016年7月より一部の店舗で「フラット35」のお取扱いを開始いたしました。今後、順次取扱店舗を拡大してまいります。

■ 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、イオンアシストプラン、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

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46商品をお取り扱いしております。

投資信託については、ご好評をいただいております投資信託と定期預金の組み合わせ商品「しっかり運用セットNEO」をはじめ、ラップ型ファンド等も含めた積極的な新商品導入により、銀行としては国内最大級の249銘柄を取り揃え、お客さま一人ひとりの投資ニーズにお応えしております。



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



台湾

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



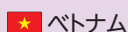
中国

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.



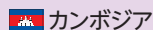
タイ

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



ベトナム

ACS TRADING VIETNAM CO., LTD.



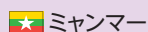
カンボジア

AEON SPECIALIZED BANK (CAMBODIA) PLC.



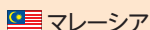
ラオス

AEON LEASING SERVICE (LAO) COMPANY LIMITED



ミャンマー

AEON MICROFINANCE (MYANMAR) CO., LTD.



マレーシア

AEON CREDIT SERVICE (M) BERHAD



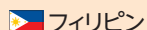
インドネシア

PT.AEON CREDIT SERVICE INDONESIA



インド

AEON CREDIT SERVICE INDIA PRIVATE LIMITED



フィリピン

AEON CREDIT SERVICE SYSTEMS (PHILIPPINES) INC.
AEON CREDIT SERVICE (PHILIPPINES) INC.

※太字は現地上場会社

※SPC(特別目的会社)等の4社を除く

当社では、1987年に香港で海外事業を開始して以来、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へ利便性の高い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、カード会員数及び取扱高の拡大に努めています。さらに、日本のイオン店舗との共同販促企画を実施するなど、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、保険事業、リース事業、サービス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。加えて、カンボジアでは、専門銀行ライセンスを取得し、クレジットカード事業を開始いたしました。



タイ

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）

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いたしました。イオングループなどでの会員募集や提携先共同企画を実施し、カード会員数及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とのポイント一体型提携カードを発行するなど、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。



マレーシア

フィー
ビジネス等



電子マネー事業をはじめ、
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、全国のローソン店舗約12,000店でもご利用を開始し、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ーストフード店、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」を展開しております。インターネットにて店舗の来店時間をご予約いただける取り組みを推進し、利便性の向上に努めました。

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のご提供を心がけております。

少額短期保険事業を展開するイオン少額短期保険では、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。



■ リース事業

ACSリース株式会社は、株式会社ダイエーの子会社である株式会社日本流通リースからリース事業を譲り受け、2015年12月より事業を開始いたしました。

当社グループ及び提携先企業のリース需要に対応し、業容の拡大を図ります。

■ 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。



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

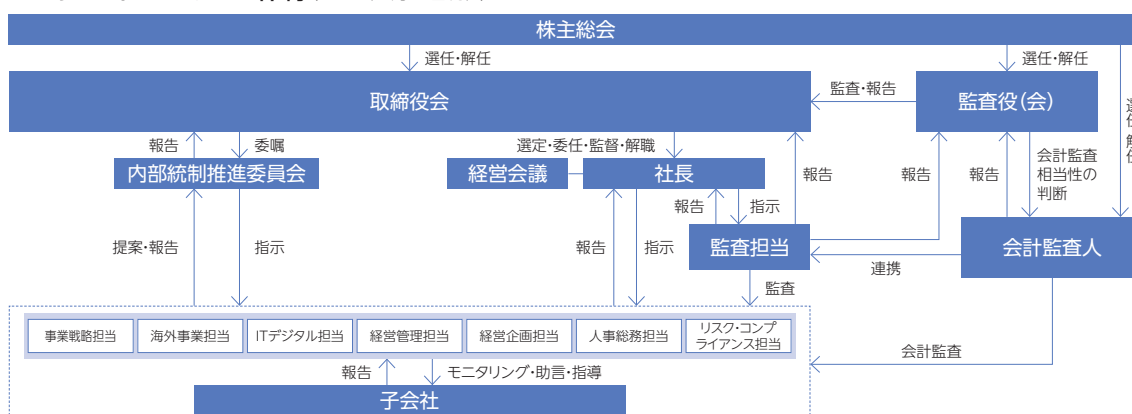
当社は、銀行持株会社として、経営管理機能やコーポレート・ガバナンス態勢をより一層強化するため、取締役会の他に経営会議や内部統制推進委員会を設置しております。経営会議は、社長の業務執行上の意思決定に関する諮問機関として設置しており、また、内部統制推進委員会は、取締役会の委嘱の範囲内でグループの持続的成長と中長期的な企業価値の向上を図るため、内部統制システムの整備に関する事項を総合的・専門的に協議・決定し、取締役会に報告・提言を行っております。当委員会は社長を委員長とし取締役会が指名する者を委員として構成され、内部統制システムが機動的に運用・改善される態勢としており、個別テーマの具体的な検討・審議を行うことで、関係者に必要な指導・助言を与え、取締役会からの委託を受けた事項について決議を行い、取締役会に対し、報告・提言を行う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係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、経営会議及び内部統制推進委員会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等に従い、取締役、会計監査人、内部監査部門、その他使用人等と意思疎通を図り、情報の収集及び監査環境の整備に努めております。また、取締役会その他重要な会議への出席や、取締役及び使用人等からその職務の執行状況について報告を受け、必要に応じて説明を求め、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 (2016年6月30日現在)



■内部統制システム

当社は、金融持株会社として当社及びその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経営体制構築に取り組んでおります。

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

当社グループの役職員は、イオングループが掲げる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である「イオン行動規範」及び当社グループが定める「AFS（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」を共通の価値基準として、これを遵守することとしています。

また、「コンプライアンス規程」や「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するほか、定期的、随時にコンプライアンス教育を実施しております。

当社は、当社グループのコンプライアンスを統括する部署として、リスク・コンプライアンス部を設置し、グループ各社のコンプライアンス状況のモニタリングや必要に応じて指導や助言等を行っています。

内部統制推進委員会では、当社グループのコンプライアンスに関するモニタリングを行うほかコンプライアンスに関する課題への対応を検討します。

取締役会は、内部統制推進委員会から当社グループのコンプライアンスに関する報告や提言を受けるほか、コンプライアンスに係る重要な事項等の決定を行うこととしております。

当社グループの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に至るまで、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。

当社グループは、「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。当社及びグループ各社は、反社会的勢力に関する内部・外部情報の収集、分析を行い、当社に管理状況を報告することとしております。当社は、グループ各社の反社会的勢力の排除に係る管理状況のモニタリングを行い必要に応じて指示や指導を行っております。

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

当社は、当社グループが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。

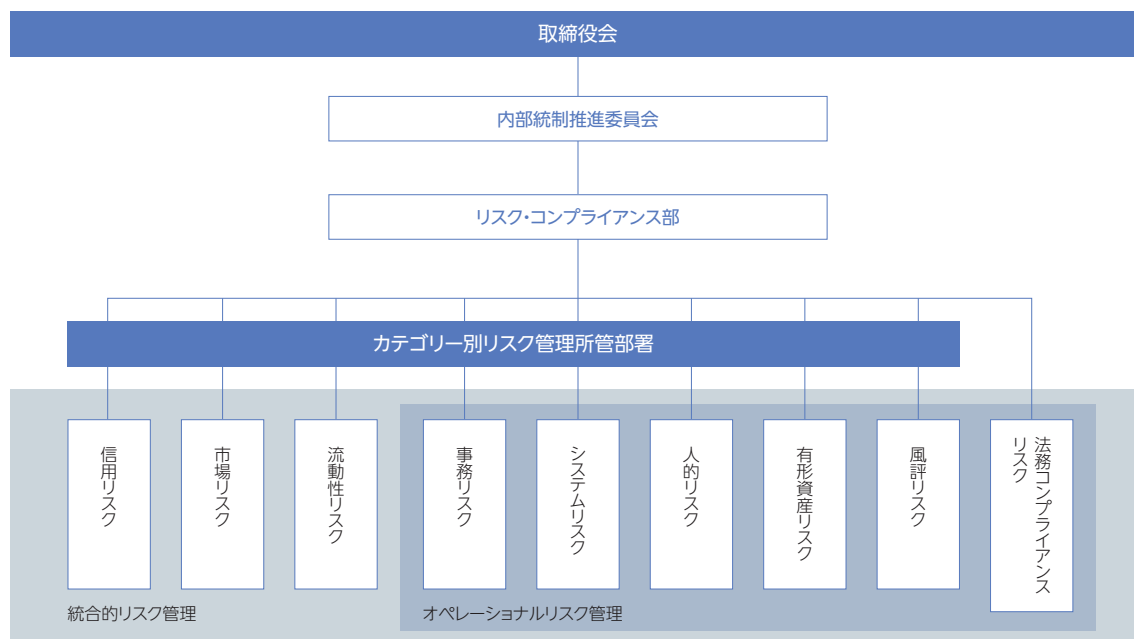
その推進のための体制として、当社は、グループのリスク管理を統括する部門としてリスク・コンプライアンス部を設置しております。

内部統制推進委員会では、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することとしております。

取締役会は、定期的にリスク管理状況の報告を受け、その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・コンプライアンス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。

■ 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。内部監査部門は、当社各部門、国内及び海外子会社の監査を実施して、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、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行う内部監査責任者会議を通して子会社の内部監査の品質向上を図るとともに、内部監査態勢の有効性を検証しております。なお、内部監査部門は、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、定期的に取り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13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及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（うち2名が社外監査役）、うち1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及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。

経営会議及び各種委員会

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1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、CS・業革委員会、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。

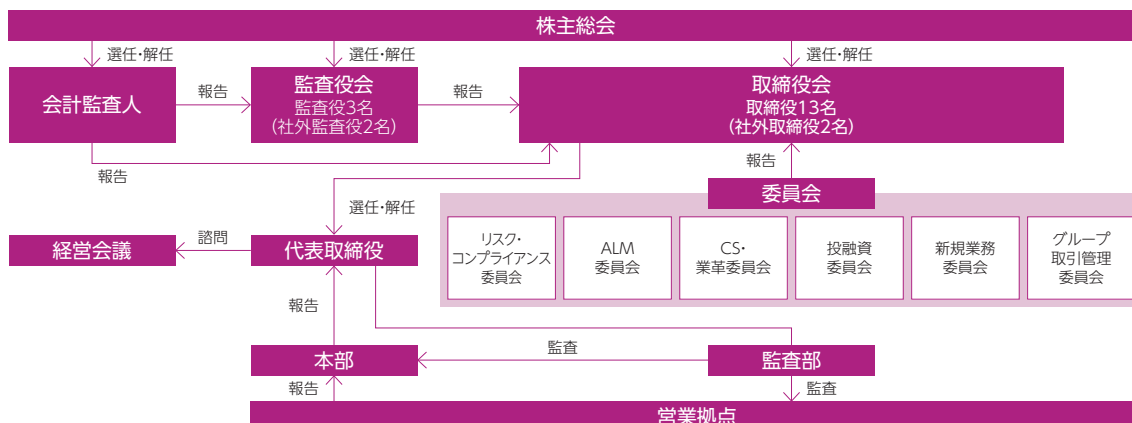
内部監査

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・実施要領及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（2016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、法令及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、倫理行動規範及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、リスク・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周知しています。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リスク・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、2015年度には、重点テーマとして「個人情報漏洩防止」「不正発生の防止」を掲げ、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及び不正防止に係る研修等を実施し、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、金融商品取引法及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、CS・業革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(祝日及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及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・コンプライアンス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。市場性で信については、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、運用と調達の間隔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）及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及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」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・コンプライアンス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。

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

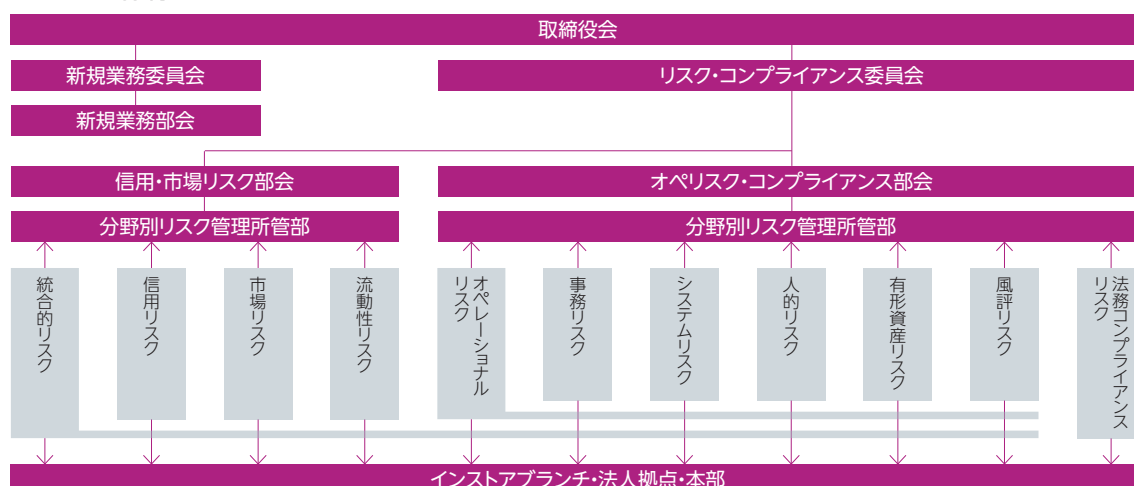
「システムリスク」とは、コンピュータシステムのダウンまたは誤作動等、システムの不備等に伴い当行が損失を被るリスク、さらにコンピュータが不正に使用されることにより当行が損失を被るリスクを意味します。

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」、及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に関する方針

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」といいます。))は、個人情報(個人番号及び個人番号をその内容に含む個人情報(以下、総称して「特定個人情報等」といいます。))を含みます。))の保護及び適切な取扱い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」(以下、「個人情報保護法」といいます。))、「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」(以下、「番号法」といいます。))、及び関係諸法令(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及び取扱い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。
なお、特定個人情報等については、番号法で定められた場合に限り、収集し、保管いたします。
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、個人情報保護法及び番号法その他法令等により特定の個人情報の利用目的が別に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、「個人情報の取扱いについて」等に掲載しております。

個人情報の取扱いについて(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及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。
なお、特定個人情報等については、番号法に定められた場合を除き、第三者に提供することはいたしません。
6. 当社は、個人情報に関し、情報の紛失、改ざん及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、個人情報の取扱い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及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、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、いただいた開示請求等につき、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、「個人情報の取扱いについて」への掲載のほか、次項の窓口にお問合せください。

個人情報の取扱いについて(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いに関するご意見・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、以下の窓口までお申し出ください。

イオンフィナンシャルサービス リスク・コンプライアンス部

電話番号：(03) 5281-2079 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います。

■ 植樹活動

〔イオングループでの取り組み〕

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。

- 国内の取り組みでは、イオン環境財団が2015年6月に実施した「北海道厚真町植樹」、同年11月に実施した「綾町イオンの森」植樹(宮崎県)等の植樹活動に従業員が積極的に参加しました。
- 海外では、2015年6月に実施した「カンボジア プノンペン植樹」に従業員及び活動の趣旨にご賛同いただいた当社グループ各社のお取引先さまにも参加いただきました。
また、香港では、総勢2,000名のボランティアにより100,000本の苗木を植樹した「香港植樹日」に従業員及びその家族、現地のお取引先さまとともに参加いたしました。



北海道厚真町での植樹活動



カンボジア プノンペンでの植樹活動

■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CO₂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

■「平成28年熊本地震」復興支援活動

本年4月に発生した「平成28年熊本地震」において、被災されたお客さまからのご相談やご要望に迅速・丁寧にお応えできるよう、イオン店舗を中心に「お客さま相談カウンター」を設置いたしました。また、コールセンターにおいても「熊本地震専用フリーダイヤル」を開設いたしました。

地震発生当初、熊本県内に設置しているイオン銀行ATMの大半がご利用いただけない状況であったため、千葉より「移動式ATM」を派遣し、被災された地域の皆さまにご利用いただきました。

また、地震発生直後より、熊本県外から200名を超える従業員が、支援活動に参加し、早期の事業復旧に努めました。



移動式ATM

■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。

売上の一部が福島県浪江町へ寄付される“なみえ焼きそば”購入による「買って応援」「食べて応援」の活動や、古本の販売金額を寄付する“BOOK募金”の活動に取り組みました。

また、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と合わせ、東北の物産を販売し収益金を寄付する「復興マルシェ」を実施いたしました。

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。



認定NPO法人ジャパン・プラットフォーム贈呈式

■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・グリーンロード」に参画し、歩道や横断歩道橋などにおけるゴミ収集や植樹帯の清掃を行っています。また、全国の事業所近隣の社会福祉施設を従業員が訪問し、季節行事やイベントを通じて継続的に交流を図っております。



障がい児童施設への支援活動

海外では、香港においてユニセフ青少年大使プログラムのメインスポンサーとして、8年連続して協賛し大学への奨学金寄付を実施しております。

タイにおいては、タイ赤十字の地域援護局の活動に参画し、教育に必要な物資を提供いたしました。

マレーシアにおいては、ネパール地震への募金活動などを実施し、被災地支援に取り組みました。



マレーシアでのネパール地震募金

■ 寄付・募金活動

関東・東北地区で2015年9月に発生した集中豪雨被害に対する支援や、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等に応じて貯まる「ときめきポイント」や、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及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金贈呈式



香港での奨学金授与式

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	2015年4月1日～ 2016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	2015年4月1日～ 2016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)
ミャンマー学校建設支援のための募金	2015年4月4日～ 2015年6月7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)
24時間テレビ チャリティー募金	2015年6月11日～ 2015年8月30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	2015年9月12日～ 2015年11月15日	(公財)日本ユニセフ協会
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・カンボジア・ミャンマー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	2015年4月1日～ 2016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)
ネパール地震緊急支援募金	2015年4月28日～ 2015年5月10日	駐日ネパール連邦民主共和国大使館(復興支援金として)
関東・東北地区集中豪雨被害緊急支援募金	2015年9月11日～ 2015年9月30日	茨城県・栃木県・宮城県(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

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。

また、グローバルな視点で業務を行える人材の育成を目的にしたインターナショナル社員コースの設置や、海外視察研修の実施、スペシャリストとして活躍するためのビジネスコースを設置し従業員一人ひとりが自分でキャリアを描けるよう取り組んでいます。あわせて、国内外の経営幹部層の合同研修を実施し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、国籍にとらわれることなく、働きやすい環境づくりに取り組んだ結果、国内外合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。国内子会社においては、厚生労働大臣認定の『えるばし』マークの取得に向けた取り組みを積極的に行っており、イオン銀行が東京労働局から東京の銀行業界初及び当社グループ初の最高認定を取得いたしました。

※『えるばし』とは、女性活躍推進法に基づき定められた基準を満たし、実績が優良な企業に対して交付されるものです。



えるばし認定マーク

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、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

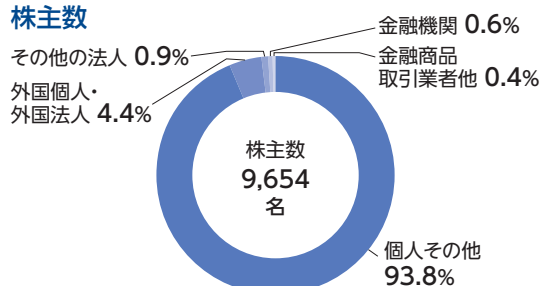
情報公開への前向きな姿勢が社会からの信頼につながると考え、IR活動を重視しています。活動を通じて株主さまをはじめとした投資家の皆さまに対し、当社の実情を公平、正確、迅速、そして継続的に伝えていきます。2015年度は、機関投資家向け決算説明会や電話説明会、IR担当役員・担当者による個別取材対応に加え、広島県、大阪府、奈良県で開催した個人投資家向けイオングループ合同会社説明会に参加いたしました。



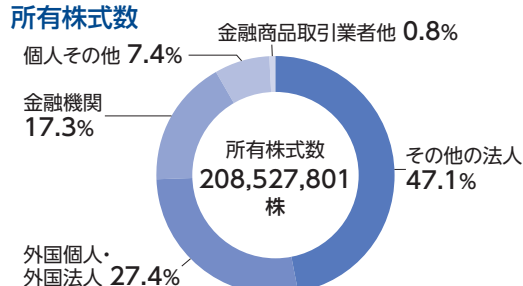
奈良県にて開催した会社説明会の様子

■ 所有者別株式分布状況 (2016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。

2015年度は、中間配当28円、期末配当38円の年間配当66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

	2011年度	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度
年間配当金	45円	50円	60円	60円	66円
配当性向	78.5%	56.9%	57.4%	39.3%	36.6%

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係る相談、経営に関する相談やアドバイス要請及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つ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、要望及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。）の利用及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、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及び実践についても、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り組んでまいります。

業務改革推進室は、CS・業革委員会を通じて、活動状況を取締役会に報告してまいります。

取締役会は、CS・業革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〉

U.S.M.H

ユナイテッド・スーパーマーケット・ホールディングス(株)
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焼肉マルエツ、焼肉カスミ、マックスバリュ関東(株)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、JASDAQに株式公開。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。



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) ツルハホールディングス
1998年、JASDAQに株式公開。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、JASDAQに株式公開。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、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。



イオン北海道(株)
1996年、JASDAQに株式公開。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、JASDAQに株式公開。九州を地盤とする総合小売業。



(株) サンデー
1995年、JASDAQに株式公開。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) ジーフット
2000年、前身である靴ツルヤ靴店が名証第2部に上場。2015年に東証第1部に上場。名証第1部へ。足元からのスタイルを提案する靴専門店チェーン。



(株) コックス
1990年、JASDAQに株式公開。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、JASDAQに株式公開。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) メディカルー光
2004年、JASDAQ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2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年に同取引所第1部へ。2013年、市場統合により東証のみ上場。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) イオンファンタジー
2002年、JASDAQに株式公開。2003年、東証第2部に上場し、2005年に第1部へ。ショッピングセンター内で、ファミリー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、JASDAQに上場。2007年、東証第2部に上場し、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、JASDAQに株式公開。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)
イオンペーカリー(株)
イオンリカー(株)
イオン琉球(株)
トップバリュコレクション(株)
(株) ボンベ儿タ

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

小型店事業

ミニストップ(株)
オリジノ(東秀)(株)
まいばすけっと(株)

ドラッグ・ファーマシー事業

ウエルシアホールディングス(株)
○ **(株) メディカルー光**
● **(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)
(株) CFSコーポレーション
○ **(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「ハビコム」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)
フレカボ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
メガベトロ(株)
ローラアシュレィジャパン(株)
AT.ジャパン(株)
R. O. U(株)

デジタル事業

イオンリンク(株)
※2016年4月1日付でイオンドットコム(株)に社名変更

国際事業

【中国】
AEON (CHINA) CO., LTD.
AEON Stores (Hong Kong) Co., Limited
AEON EAST CHINA (SUZHOU) CO., LTD.
AEON South China Co., Limited
AEON (HUBEI) CO., LTD.

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 VIETNAM Co., LTD
AEON (CAMBODIA) Co., Ltd.
AEON (Thailand) CO., LTD.
DONG HUNG INVESTMENT DEVELOPMENT CONSULTANCY JOINT STOCK COMPANY LIMITED
PT. AEON INDONESIA
○ 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.
○ イオンデモンストラーションサービス(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

【2016年2月29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/>

