AEON

木を植えています

私たちはイオンです

2017 Disclosure & CSR

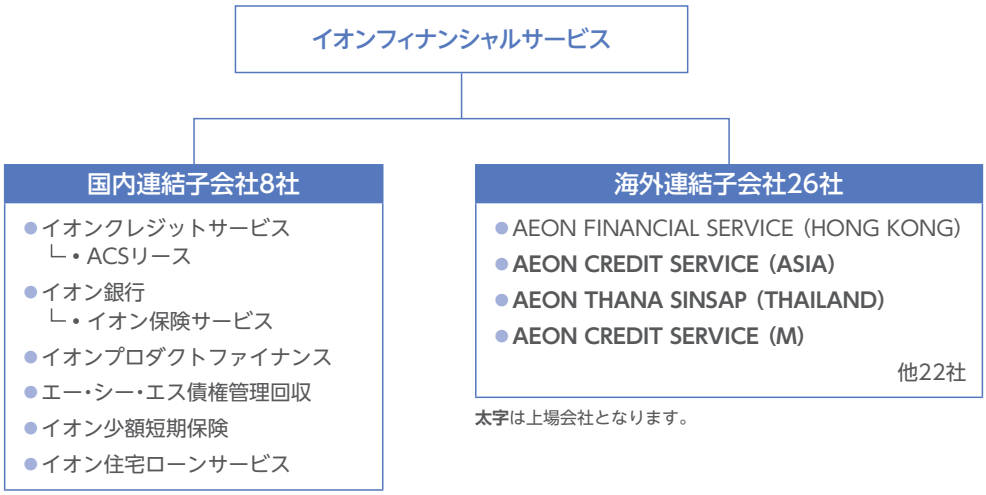
ディスクロージャー & CSRレポート

AEON Financial 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



太字は上場会社となります。

CONTENTS

沿革	2
イオンフィナンシャルサービスの歩み	3
ご挨拶	5
イオン銀行 10年の歩み	7
海外展開エリア・業容	9
Key initiatives ―デジタル化の取り組み―	10
商品・サービスハイライト	11
国内事業 主要商品・サービス紹介	13
国際事業	17
ネットワーク	19
ATM	21
インターネット	23
財務ハイライト	25
経営体制	27
CSR	37
金融円滑化方針	45
資料編	46

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
	10月	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）
	10月	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
2015年	11月	イオンクレジットサービス㈱の100%子会社としてリース事業のACSリース㈱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

総合金融グループへの軌跡

当社グループは、1981年の創業以来、「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、お客さま視点に立った商品・サービスの提供に努めてまいりました。1987年に当社初の海外拠点を香港に開設し、現在では日本を含むアジア12カ国で事業を行っております。今後も、日本そしてアジアの国々で、ライフステージごとのあらゆる金融ニーズにお応えし、お客さまの日々の暮らしを、より豊かにすることを目指してまいります。

1981

1987

日本クレジットサービス（現イオンフィナンシャルサービス）が設立

ジャスコ（株）の100%子会社として「日本クレジットサービス（株）」を設立。7月にはジャスコのクレジットカードに関する業務を受託し、営業を開始。

香港に支店開設

当社初の海外拠点として香港支店を開設。アジアでの事業展開をスタート。

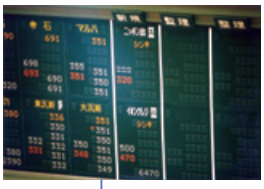
1995

香港証券取引所に株式上場

1990年に香港に現地法人「AEON CREDIT SERVICE(ASIA)CO., LTD.」を設立。5年後の1995年に香港証券取引所に株式上場。

1996

東京証券取引所市場第二部に株式上場



1998

東京証券取引所市場第一部に指定

1994年に株式店頭公開以降、1996年東証二部上場、1998年東証一部上場。

2000

「イオンカード」発行開始

イオングループ各社との提携カードを段階的に統合し、「イオンカード」の発行を開始。

News Topic

AEON Financial Service Innovation 2016を開催

お客さまにより便利で快適なサービスを提供するため、新たなフィンテックサービスの創出を目的としたコンテスト「AEON Financial Service Innovation 2016」（ハッカソン）を開催いたしました。今後も、外部の知見や技術を積極的に求め、フィンテック等を活用したデジタル化を進めてまいります。

タイ証券取引所に株式上場

香港に次ぐ海外拠点として1992年に現地法人「AEON THANA SINSAP (THAILAND) PLC.」を設立。2001年12月にはタイ証券取引所に株式上場。

「イオンカードセレクト」発行開始

イオンカード、イオン銀行キャッシュカード、電子マネー「WAON」の3つの機能・特典を1枚のカードでご利用いただける「イオンカードセレクト」の発行を開始。

「イオンゴールドカード」発行開始

イオンカードの高額利用会員さま向けに、業界初となる年会費無料の「イオンゴールドカード」の発行を開始。

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

2001 → 2003 → 2007 → 2009 → 2010 → 2013 → 2017

イオンフィナンシャルサービス誕生

イオンクレジットサービス(株)と(株)イオン銀行が経営統合し、銀行持株会社としてイオンフィナンシャルサービス(株)が発足。

イオン銀行営業開始

イオン総合金融準備(株)が(株)イオン銀行に社名を変更。2007年10月に(株)イオン銀行として営業を開始。

マレーシア証券取引所に株式上場

アジアにおける3番目の拠点として、1996年にマレーシアへ現地法人を設立。2007年12月、「AEON CREDIT SERVICE (M) BERHAD」がマレーシア証券取引所に株式上場。

マレーシアで電子マネー事業を開始

News Topic イオンカードにミニオンズ・デザインが誕生!

2017年7月より、ユニバーサル・スタジオ・ジャパン®でお馴染みのキャラクターデザインを配した「イオンカード(ミニオンズ)」の発行を開始いたしました。

イオンカード(ミニオンズ)限定特典

ユニバーサル・スタジオ・ジャパン®内にて、クレジットでご利用いただくと、「ときめきポイント」が通常の10倍たまります!

TM & © Universal Studios

イオンフィナンシャルサービスは、ユニバーサル・スタジオ・ジャパン®のオフィシャル・マーケティング・パートナーです。
CR17-2160

代表取締役社長　河原　健次

当社グループは、銀行持株会社である当社を中心に、日本を含むアジア12カ国、連結子会社34社、持分法適用関連会社1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。国内外に有する約700カ所の営業拠点に加え、イオングループ店舗や提携加盟店等と合わせ、日本や香港、タイ、マレーシアをはじめとするアジア各国で幅広い営業ネットワークを構築しております。

■2016年度の業績

国内では、日本銀行がマイナス金利を継続する中、個人消費については、雇用者所得が緩やかな増加を見せ、消費者マインドは持ち直しの動きが見られました。海外では、欧州経済の不透明感の高まりや、米国の新政権発足からのリスク回避の動きがアジア通貨へも波及し、乱高下いたしましたが、年間を総じては円高となりました。

国内カードの有効会員数は2,692万人（前期比104万人増）、カードショッピング取扱高は4兆5,157億円（前期比110.0%）、イオン銀行の預金残高合計は2兆5,456億円と順調に拡大いたしました。また、イオンカードセレクト会員が400万人を突破し、イオン銀行の口座数は555万口座となりました。

2016年度の連結業績は、経常収益は3,751億円（前期比104.3%）、経常利益は616億円（前期比103.7%）、親会社株主に帰属する当期純利益は394億円（前期比110.3%）と、いずれも過去最高を更新いたしました。

■経営環境の大きな変化

当社グループを取り巻く経営環境は、世界中の出来事による影響が、展開するアジア地域へもタイムリーに波及しており、国家間の経済的な結びつきが深化しております。さらに、フィンテックに代表される急速なデジタル化の潮流により、決済等のデータ活用が本格化するなど、我々の競争環境は加速度的に変化しております。

そうした中、当社グループが今後も持続的に成長していくためには、いち早く変化に対応し、変革し続けていかなければならないと考えております。

■デジタル化の取り組み

当社はこれまで、イオングループと連携した金融サービスを中心に、便利でお得を通じてお客さまの日々の生活を豊かにする取り組みを続けてまいりました。

その中で、タブレット端末を用いたカード申し込みの簡素化、いつでもご利用明細の確認やクーポン・キャンペーン情報を受け取れるスマートフォン向けアプリ「イオンウォレット」の配信など、デジタル化を推進しております。

加えて、対外向けコンテスト「AEON Financial Service Innovation 2016」(ハッカソン)を開催し、外部の知見や技術を積極的に求め、新しい商品・サービスの創出に取り組んでおります。

さらに、ATM取引における生体認証や、AI、ブロックチェーンの技術を活用した実証実験を開始しております。

■「アジアNO.1のリテール金融サービス会社」を目指して

今後も、一層デジタル化の取り組みを推し進め、日本及びアジアの展開国で、小売と金融が有機的に結びついたデータベースを一元化し、AIを用いた高度な分析を行ってまいります。また、データベースを活用することで、アジアで共通の金融プラットフォームを構築し、お客さま一人ひとりに合った、金融商品・サービスをタイムリーに提供してまいります。

これらを通じ、ライフステージごとのあらゆる金融ニーズにお応えすることで、お客さまの日々の暮らしを、より豊かにすることを目指してまいります。

■CSRの取り組みについて

当社は、イオングループの一員として、「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」という経営理念に加え、「CSR基本方針」、「環境方針」を定めております。これらを踏まえ、当社グループでは、従来よりCSR活動を積極的に推進してまいりました。また、環境、社会、ガバナンス(ESG)を顧客基盤、ブランドなどと同様の無形資産と捉え、「無形資産としてのESG価値」を高めることが企業価値の最大化につながるものと考えております。

これらの考え方に基づき、本年度から「CSR委員会」を設置し、全社的な取り組みのさらなる推進を図っております。また、持続可能な環境・社会を実現するために、環境への配慮、地域社会への貢献に継続して取り組んでおります。さらに、コーポレートガバナンス体制の充実により、経営の効率化と透明性の向上に努めております。

■最後に

当社グループは、小売業発の金融機関として、お客さま目線で、他の金融機関にはできない独創的なサービスの提供を、日本及びアジアで展開してまいりますので、今後とも一層のご支援を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

“小売業発の総合金融グループ”だからこその強み

イオングループの営業ネットワークと、当社のお客さまのあらゆる経済活動をつなぐ金融サービスを。
最新のテクノロジーによりデータベースを最大限活用し、一人ひとりに合った金融サービスをタイムリーに提供できる未来を目指して。

イオン銀行

お客さまの声から生まれた
私どもイオン銀行は、
皆さまに支えられ、
2017年10月に10周年を迎えます。

花ひらく未来へ 10th おかげさまで10周年

株式会社イオン銀行
代表取締役社長　渡邉 廣之

平素より格別のお引き立てを賜り、心より御礼申し上げます。

イオン銀行は、「商業と金融の融合」「リテール・フルバンキング」を事業コンセプトに掲げて、2007年10月に営業を開始いたしました。
「親しみやすく、便利で、わかりやすい銀行」を目指し、365日原則朝9時から夜21時まで営業するイオン銀行店舗を135店舗、365日24時間手数料無料でお使いいただけるイオン銀行ATMを約6,000台設置し、それに加えまして平日日中手数料無料でお使いいただける提携ATMは5万3,000台を超えるなど、より身近にご利用いただけるよう、お客さまとの接点を増やしてまいりました。

また、お客さまのライフスタイルの変化に合わせてインターネットやスマートフォンで各種照会やお取引ができるように対応を強化してまいりました。

おかげさまで2017年3月末には、口座数は555万口座、預金残高合計は2兆5,456億円、住宅ローンを中心とした貸出金残高は1兆6,300億円となり、着実に事業基盤を拡大することができました。これもひとえに、お客さまのご支援の賜物であり、心より御礼を申し上げます。

この節目の年に「お客さま満足度 第1位」(第13回 日経金融機関ランキング)というすばらしい評価をいただきました。これからもお客さまの声を真摯に受け止め、ライフステージに合わせた資産形成サービスなど、お客さまの視点に立った商品・サービスを提供してまいります。そして店舗やATM・スマートフォンなどあらゆるチャネルを通じて、いつでも、どこでも、お客さまに「親しみやすく、便利で、わかりやすい」金融サービスを提供し続け、さらなるお客さま満足度の向上を目指してまいります。

2006年 5月 「イオン総合金融準備株式会社」を設立　資本金25億円（イオン（株）100%出資）

2007年 10月 銀行営業免許を取得、社名を「（株）イオン銀行」に変更
金融庁より銀行業の営業免許を取得、営業開始
品川、津田沼、八千代緑が丘に店舗を開設
11月 投資信託の取扱開始
12月 カードローンの取扱開始

2008年 1月 住宅ローン、医療保険・がん保険の取扱開始
インストアブランチが50店舗を突破

2009年 2月 「イオンカードセレクト」の募集開始
4月 インターネット専用投資信託の取扱開始
8月 イオンクレジットサービス（株）の銀行代理業店舗開店
口座開設数が100万口座を突破

2010年 3月 イオン銀行住宅ローン契約者さま向け「イオンセレクトクラブ」の受付開始

2011年 2月 イオン保険サービス（株）を子会社化
3月 **口座開設が200万口座を突破**
12月 「イオン銀行ポイントクラブ」のサービスを開始
（株）イオンコミュニティ銀行を子会社化

2012年 1月 東芝ファイナンス（株）より、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））の一部株式譲受、持分法適用関連会社化
3月 （株）イオンコミュニティ銀行を吸収合併し法人向けの金融サービスを開始
9月 イオンカードセレクトをお持ちのお客さまへの普通預金金利優遇を開始

2013年 3月 **口座開設が300万口座を突破**
インストアブランチが100店舗を突破
4月 イオンクレジットサービス（株）と経営統合、イオンフィナンシャルサービス（株）が発足
7月 「イオン銀行アグリローン」の取扱開始
12月 （株）みずほ銀行とATM事業における戦略的提携契約を締結

2014年 3月 ATMでの海外クレジット及びキャッシュカードによる払出し対応に向けATMにEMV機能を搭載
10月 **口座開設が400万口座を突破**

2015年 2月 WEB即時決済のサービスを開始
3月 ATMにWAONステーション機能を搭載

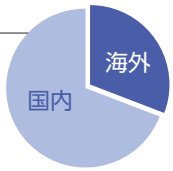
2016年 1月 ジュニアNISA口座受付を開始
2月 （株）ゆうちょ銀行とのATM提携を開始
3月 「通帳アプリ」をリリース
5月 イオン住宅ローンサービス（株）より住宅ローン事業譲受、フラット35の取扱開始
女性活躍推進法に基づく「えるぼし」認定取得
口座開設が500万口座を突破
7月 「イオン銀行CASH&DEBIT」の発行を開始
9月 （株）三菱東京UFJ銀行とのATM相互預け入れを開始

2017年 1月 「第13回 日経金融機関ランキング」顧客満足度第1位獲得
7月 「イオン銀行iDeCo」の取扱開始

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

連結有効会員数

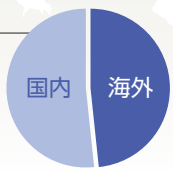
3,894 万人



（内国内2,692万人）

拠点数

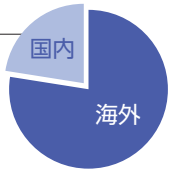
695 拠点



（内国内365拠点）

従業員数

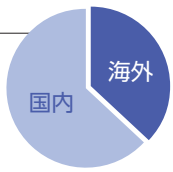
17,340 人



（内国内3,893人）

海外の経常利益構成比

37 %



※数値は2017年3月末時点

デジタル化の取り組みを通じて、利便性を向上

2014 タブレットでの申込受付

効果

1 カード発行期間の短縮
2 ペーパーレス化
3 手続きの簡便化

2015 店舗のデジタル化

イオン銀行　イオンモール沖縄ライカム店

海外へも展開

イオンクレジットサービス(マレーシア)

2016 スマートフォンアプリの配信

■イオンウォレット

ÆON WALLET

イオンカードをもっと便利に

- ご請求明細の確認、ポイントの照会
- クーポンやキャンペーン情報の受け取り

今後の展開

- お手持ちのスマートフォンにて クレジットカード決済が可能に!
- イオンカードをお持ちでないお客さまも スマートフォンからお申込みが可能に!

審査完了は最短5分、ご利用は同日より可能

2017 最新技術を活用した実証実験の開始

■無人店舗導入

「Pepper」によるカード申込受付サービス

➡ 1台の「Pepper」で、最大3名さまを同時対応

デジタルコンシェルジュ

➡ AI技術を掲載した卓上ロボットが お客さまの質問に回答

■金融プラットフォーム構築

ブロックチェーン技術を活用

➡ 仮想通貨やポイントを通じた決済
➡ 決済取引データの管理運営と利活用

「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。

ご家族の夢の実現に向け、
計画的な資金計画。

●住宅ローン

住宅の購入やお借換えに、変動金利・当初固定金利、フラット35など、ライフプランに合わせてお選びいただけます。

●マイカーローン

新車も中古車も来店不要でお借入れ可能。お客さまの“マイカー”ご購入をサポートします。

いつものお店でおトクなサービス。

●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、特典が豊富なおトクなカード。遊園地やカフェでのインターネットショッピングなど、生活のさまざまなシーンでご利用いただけます。

●デビットカード（VISA、JCB）

買ったその場で、イオン銀行普通預金口座から引き落とし。現金感覚で使えるカードです。

マイホーム

就 職 → **結 婚** → **教 育**

新生活のスタートに、
将来のためにお金を貯める。

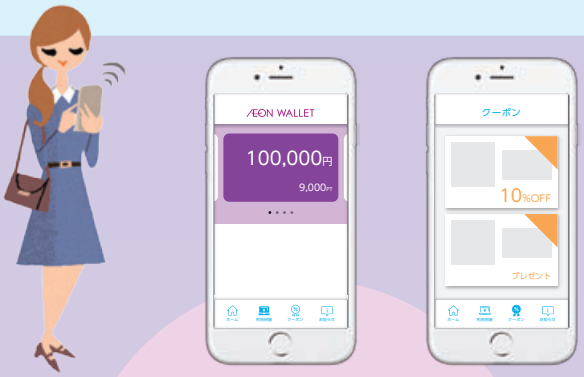
●総合口座

普通預金・定期預金に加え、お給料の受け取りや各種料金の引き落としにもご利用いただけます。

●iDeCo

個人型確定拠出年金で将来のためにコツコツ備える私的年金です。

「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。



いつでも、どこでも。お手元で簡単に。

● スマートフォンアプリ

預金残高や入出金明細が確認できる「イオン銀行通帳アプリ」、カードご請求明細の確認やクーポン等を受け取れる「イオンウォレット」など、便利なアプリをご用意しています。

改修・改築

住宅のさまざまな資金ニーズに対応。

● リフォームローン

ご家族が増えたときなど、お住まいの増改築・インテリアの購入等にご利用いただけます。

● ソーラーローン

環境に負担をかけない太陽光発電システムの導入をお手伝いします。

セカンドライフ

豊かなセカンドライフや、
大切なご家族のための資産形成。

● 投資信託

非課税制度や便利な自動積立で、少額から気軽にスタートいただけます。ラインナップも銀行トップ水準の250銘柄以上を取り揃えております。

● 終身保険

一生涯にわたり、保障が続く生命保険商品です。万一に備え、資産を大切な人に残していただけます。

お子さまの成長や、将来のリスクに備える。

● 教育ローン

お子さまの就学に合わせた教育資金をサポートします。入学金・授業料はもちろん、アパートの敷金等にも幅広くご利用いただけます。

● 医療保険

病気やケガで入院・手術をした場合に給付金が受け取れるなど、貯蓄が少なくても万一に備えていただける保険です。

使う

イオンカードセレクト／イオン銀行CASH+DEBIT／WAON

イオンでのお買い物や、日々の暮らしに便利でおトクにご利用いただけるクレジットカード、デビットカード、電子マネーをご用意しております。

イオンカードセレクト

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、公共料金のお支払いで毎月WAONポイントがたまります。

また、WAONのオートチャージでも、200円につき1WAONポイントがたまります。

イオン銀行CASH+DEBIT

JCBデビットカード、キャッシュカード、電子マネー「WAON」の3機能一体型のカードです。15歳（中学生は除く）からお申込みいただけ、JCBデビットのご利用代金はイオン銀行の普通預金口座から即時引き落しされるため、現金感覚でご利用いただけます。イオンをはじめとする国内外のJCB加盟店でご利用いただけます。

カード利用の特典

イオン銀行普通預金金利を上乗せ!

イオンカードセレクト、イオン銀行CASH+DEBITをお持ちの方の普通預金金利を、店頭表示金利より上乗せします。

イオングループの対象店舗なら、ときめきポイントがいつでも2倍!

全国のイオングループの対象店舗※でイオンカードのクレジット払い、JCBデビットをご利用いただくと、ときめきポイントが200円で2ポイントたまります。

※その他のポイント倍付企画、ポイントキャンペーンなどとの併用はございません。
※一部対象外店舗、対象外商品がございます。

お客さま感謝デー

毎月20日・30日は、全国のイオン店舗にてカードでのお支払い（クレジット・デビット・WAON）でお買い物が5%OFFになります。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。

WAON

お買い物のたびにポイントがたまる電子マネー「WAON」。前払い式で、ワンタッチのお支払いにより簡単・便利・スピーディーにご利用いただけ、ポイントもたまります。コンビニ、タクシー、空港内等でご利用いただけます。

貯める

預金サービス

おさいふがわりとして使える普通預金や確実にふやせる定期預金など、
使い勝手のいいイオン銀行の預金をご活用ください。

預金サービス

イオン銀行の総合口座は、普通預金や定期預金、積立式定期預金等、「貯める」はもちろん、年金や給与の「受け取り」、公共料金等の「支払い」など、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。

また、イオン銀行口座をお持ちのお客さまを対象に、お取引の状況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れる「イオン銀行ポイントクラブ」などおトクな特典をご用意しております。

借りる

住宅ローン／各種ローン

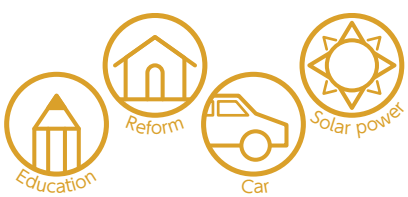
暮らしを豊かにするため、お客さまの生活シーンに合った各種ローン商品をご用意しております。

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プランを提供しております。加えて、ご契約者さまを対象にイオングループでのお買い物が毎日5%OFFになる「イオンセレクトクラブ」など、おトクなサービスを用意しております。

また、より幅広いお借入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」のお取り扱いを開始いたしました。

各種ローン



お客さまのライフステージごとの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。

また、イオンプロダクトファイナンスでは、マイカーローン、リフォームローン、ソーラーローンなどを提供しております。

増やす

備える

投資信託・NISA／iDeCo／保険

将来のための資金作り、万一の場合に備えた各種保険商品やサービス、投信自動積立等、資産運用のご相談に。

投資信託・NISA

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」をはじめ、ラップ型ファンドなど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250銘柄以上を取り揃え、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。

また、インターネットではお客さまに合った投資信託ポートフォリオを自動的にご提案する「らくらく分散投信ナビ」を提供しております。

iDeCo

2017年7月3日より「イオン銀行iDeCo」の取り扱いを開始いたしました。税制メリットの高いiDeCoを商品ラインナップに加え、お客さまのライフステージに合わせた資産形成サービスを提供しております。

ポイント

❶運営管理機関手数料を業界最低水準の「0円」※とし、長期運用で負担になる管理コストを低く抑えています。
❷みずほ銀行が提供する運用サポートツール「SMART FORIO〈DC〉」で、お客さまに合った資産構成をご提案します。
❸インターネット、スマートフォンからでもお申し込みいただけます。

※加入者、運用指図者の毎月の手数料のうち、国民年金基金連合会、事務委託先金融機関の手数料は別途ご負担いただきます。

保険

ショッピングセンター内のイオン銀行店舗、イオン保険ショップにて、365日、お気軽にご相談いただけます。万一のとき、残されたご家族のために必要となる資金を一生涯にわたって備える終身保険、セカンドライフに必要な資金作りに適している個人年金保険等、お客さまのニーズに合った商品をご提供いたします。

また、「自転車保険」や「ペット保険」など、暮らしの中のさまざまなお悩みに備える、少額短期保険の商品も開発・提供しております。

デジタル

スマートフォンアプリ

いつでもどこでも利用できるサービスを拡大中です。
もっと身近な総合金融サービスへ。

イオンウォレット

イオンウォレットは、イオンマークのカードを登録して、ご請求明細やたまったポイントを確認いただけます。また、おトクなクーポンやキャンペーン情報が受け取れる手軽で便利なアプリです。今後、ポイントプレゼントなどイオンカード会員さま限定のお知らせも配信予定です。

アプリのダウンロードは、QRコードで

iOS版

Android版

ソリューション

加盟店サービス／コールセンター

お客さまにより便利で快適なサービスをご利用いただけるよう品質向上に努めております。

クレジットカード加盟店

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、加盟店向けの新たな取り組みとして、テーブル会計や宅配などどこでもクレジット決済をご利用いただける「A-REGI」の提供を開始するなど、利便性向上に努めております。

コールセンター

クレジットカードなど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、各種申込や資料請求等のお問合せにお応えしております。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も業務受託を行っております。

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3社を除く
SPV(特別目的事業体)

事業領域の拡大

	クレジットカード	預金	デビットカード	住宅ローン	パーソナルローン	個品割賦	電子マネープリペイド	保険代理	リース	少額短期保険	サービサー(外部債権)
日本	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
香港	●				●			●			
タイ	●				●	●	●	●	●		●
マレーシア	●				●	●	●	●			
台湾	●										
インドネシア	●					●					
カンボジア	●				●	●					
ベトナム						●					
中国					●	●		●			
インド						●					
フィリピン						●					
ミャンマー					●	●					
ラオス						●					

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年香港証券取引所に上場を果たしております。売上促進企画の実施や、日本航空株式会社、イオンストアーズ香港との提携カードの募集を強化し、カード会員数及び取扱高の拡大に努めています。また、日本のイオン店舗との共同販促企画を実施するなど、カード利用キャンペーンを実施し、訪日客へのご利用推進に努めました。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。タイの小売大手ビッグCとの提携カードの発行を開始したほか、映画館運営会社との提携カードの募集を推進し、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、ラオス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、クレジットカード事業を本格的に展開し、取扱高の拡大に努めております。

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との共同企画を実施し、カード会員数及び取扱高の拡大に努めております。さらに、国際ブランド決済ネットワークを通じた電子マネー事業を開始すべく、Visa Worldwide Pte. Limitedと同事業に係る提携をいたしました。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

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、全国に営業拠点を設置しております。

イオン銀行

店 舗

土日祝日、ゴールデンウィークやお正月も365日営業!
全国の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。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。

法人拠点

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部では、事業者の皆さまの資金ニーズにお応えします。

イオン保険ショップ

インターネットで簡単予約!
お買い物の間に待ち時間少なく、ご相談できます。

インターネットで来店時間を予約することで、お買い物の間に計画的にお立ち寄りいただけます。お客さまのご要望に合わせた保険のご提案をさせていただきます。

全国

イオン銀行店舗	135店舗
イオン銀行法人営業部	5店舗

イオン保険ショップ	123店舗
ATM設置台数	5,909台

北海道

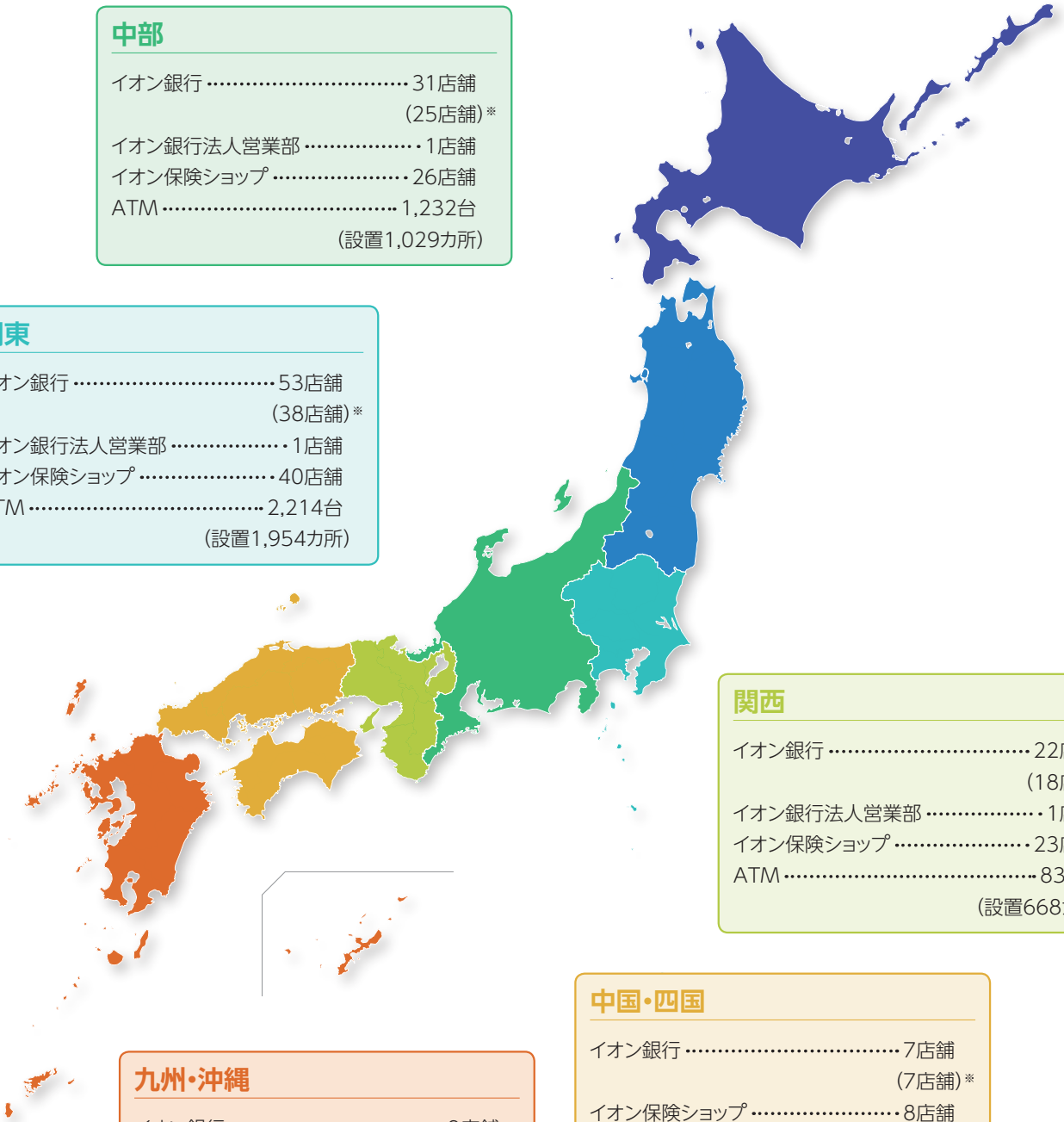
イオン銀行……6店舗
(5店舗)※
イオン銀行法人営業部……1店舗
イオン保険ショップ……2店舗
ATM……171台
(設置150カ所)

東北

イオン銀行……7店舗
(6店舗)※
イオン保険ショップ……10店舗
ATM……492台
(設置453カ所)

中部

イオン銀行……31店舗
(25店舗)※
イオン銀行法人営業部……1店舗
イオン保険ショップ……26店舗
ATM……1,232台
(設置1,029カ所)



関東

イオン銀行……53店舗
(38店舗)※
イオン銀行法人営業部……1店舗
イオン保険ショップ……40店舗
ATM……2,214台
(設置1,954カ所)

関西

イオン銀行……22店舗
(18店舗)※
イオン銀行法人営業部……1店舗
イオン保険ショップ……23店舗
ATM……833台
(設置668カ所)

中国・四国

イオン銀行……7店舗
(7店舗)※
イオン保険ショップ……8店舗
ATM……460台
(設置404カ所)

九州・沖縄

イオン銀行……9店舗
(7店舗)※
イオン銀行法人営業部……1店舗
イオン保険ショップ……14店舗
ATM……507台
(設置450カ所)

※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5,909台設置。(2017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、ご利用履歴がご確認いただけます。

■スマートフォンアプリでATM・店舗検索

2016年12月、スマートフォンで、お近くのイオン銀行ATM・店舗を検索する「イオン銀行ATM・店舗検索アプリ」をリリースしました。

現在地からのルートを表示する「地図モード」機能、カメラモードで現在地からの方向を投影する「カメラモード」機能が搭載されており、迷うことなくご来店いただくことが可能です。

App Store からダウンロード

Google Play で手に入れよう

【iOS】iOS9以上推奨／【Android】Android4.4以上推奨
※推奨環境でない端末でご使用の場合は、正常に表示されないことがございます。
※タブレット端末で本アプリをご使用の場合は、正常に動作しないことがございます。

■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カ国語にて応対いたしております。

■ 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り引きいただけます。

提携金融機関 (2017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
仙台銀行
秋田銀行
北都銀行
荘内銀行
山形銀行
きらやか銀行
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
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
東京都民銀行
東日本銀行
八千代銀行
横浜銀行
神奈川銀行

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
もみじ銀行
山口銀行
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
宮崎銀行
琉球銀行
海邦銀行

全国銀行

みずほ銀行
MUFG 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
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
SMBC信託銀行
オリックス銀行
新生銀行
SBJ銀行
野村證券
みずほ証券
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

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

■暮らしのマネーサイト

「暮らしのマネーサイト」は、イオングループの金融サービス(クレジット、銀行、保険)をワンストップでご利用いただける金融ポータルサイトです。My Pageからはカードや銀行口座のご利用履歴等をご覧いただけます。

おトクなキャンペーン情報や商品・サービスをご案内しております。

カードのお申込みが来店不要、オンラインで簡単にお申込みいただけます。

■ときめきポイントTOWN

「ときめきポイントTOWN」はイオンクレジットサービスが運営す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経由でお買い物をすることで最大21倍の「ときめきポイント」がたまります。たまったポイントは商品との交換やイオングループの対象サイトでのお買い物でご利用いただけます。

■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。

■法人向けインターネットバンキング

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24時間ご利用いただけます。不正送金やウイルスをブロックするソフトを提供し、安心してお取り引きいただけます。

お使いのスマートフォンがすぐに“通帳”に。

設定は1分で完了!すぐに「預金残高」と「入出金明細」が確認できとっても便利です。

契約者IDとログインパスワードをご登録後は、Touch ID(指紋認証)※また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。
※iPhone版のみ。

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。

お取引アイコンをタップするだけで、すぐにインターネットバンキングにアクセス!振込などのお取引がすぐにできます。

縦なら月ごとの入出金明細表示、横なら通帳表示と用途に合わせて閲覧できます。また通帳アプリなら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。

App Store からダウンロード

ANDROID アプリ Google Play

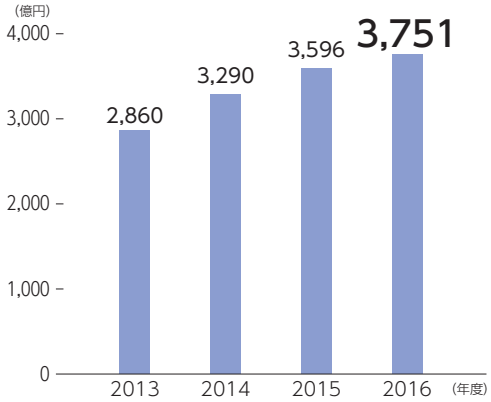
■インターネットバンキングにおけるセキュリティ対策

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。

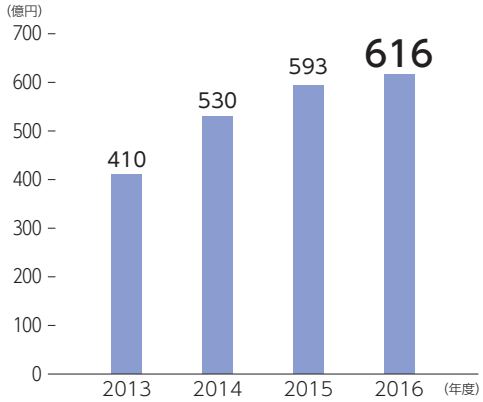
個人・法人	複数のパスワードによる本人認証	ワンタイムパスワード	128bit SSL暗号化による通信
	EV-SSL証明書を採用	セキュリティソフトの無料提供	ソフトウェアキーボード機能を搭載
	合言葉による追加認証(リスクベース認証)	取引結果通知メールの配信	自動ログアウト機能
法人	電子証明書	承認機能	

主要財務データ

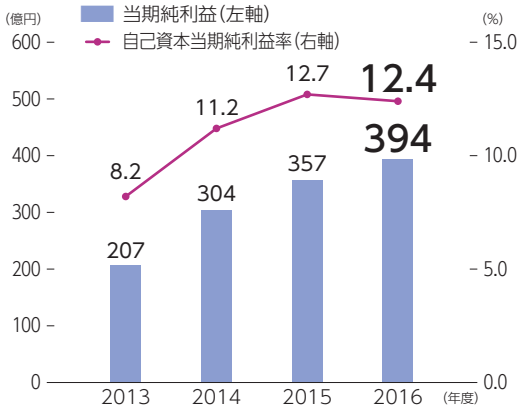
連結経常収益



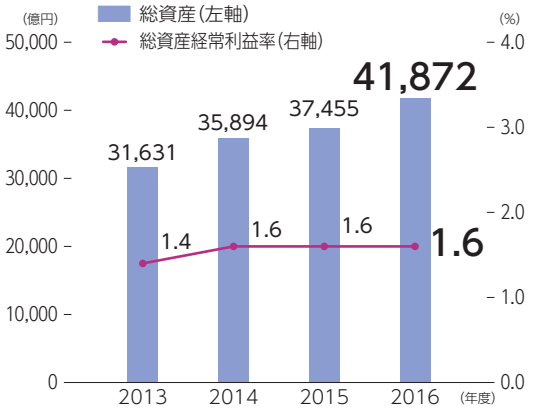
連結経常利益



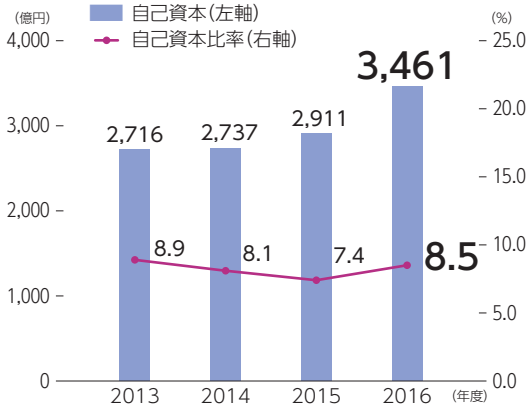
親会社株主に帰属する当期純利益・自己資本当期純利益率



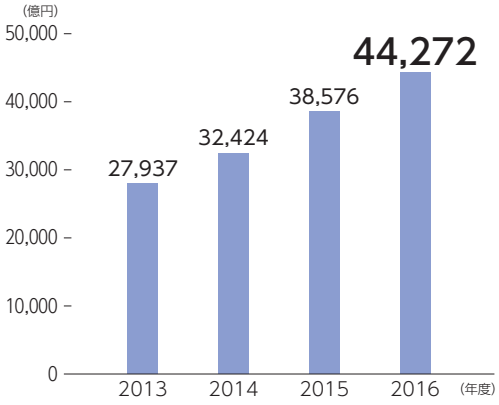
連結総資産・総資産経常利益率



連結自己資本・連結自己資本比率※

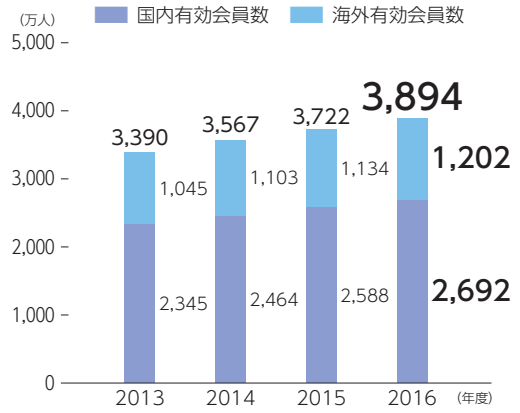


連結営業債権残高(債権流動化前)

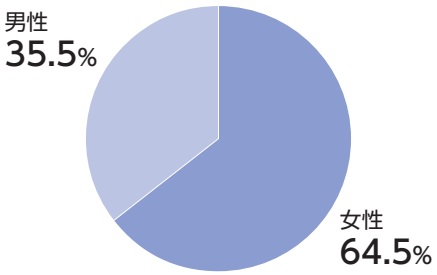


※連結自己資本比率は、銀行法第14条の2の規定に基づき、銀行がその保有する資産等に照らし自己資本の充実の状況が適当であるかどうかを判断するための基準(平成18年金融庁告示第19条)に定められた算式に基づき算出しております。

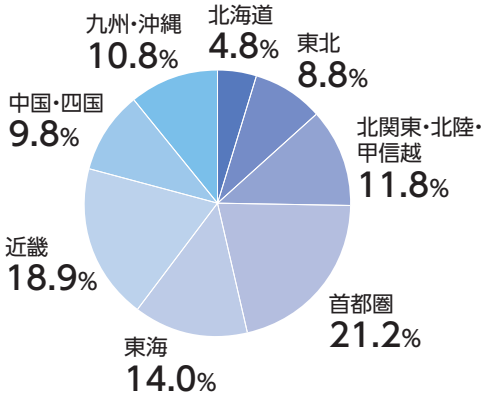
連結有効会員数



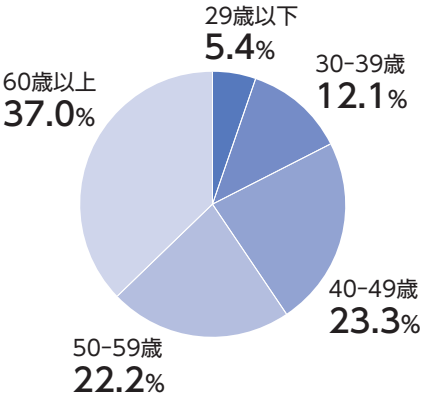
国内有効会員数 – 男女別構成比



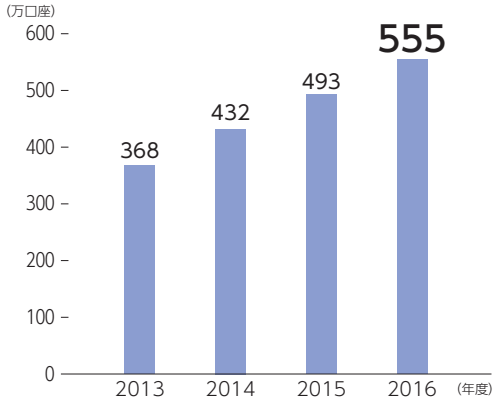
国内有効会員数 – 地域別構成比



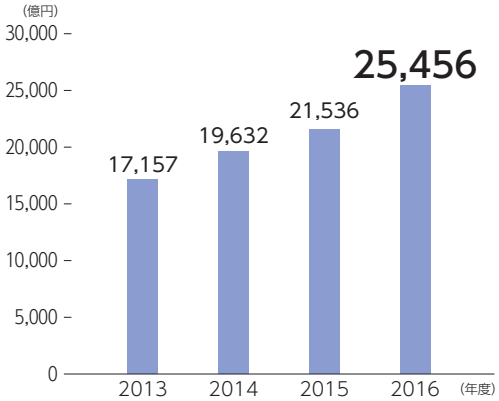
国内有効会員数 – 年齢別構成比



イオン銀行口座数



イオン銀行預金残高



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

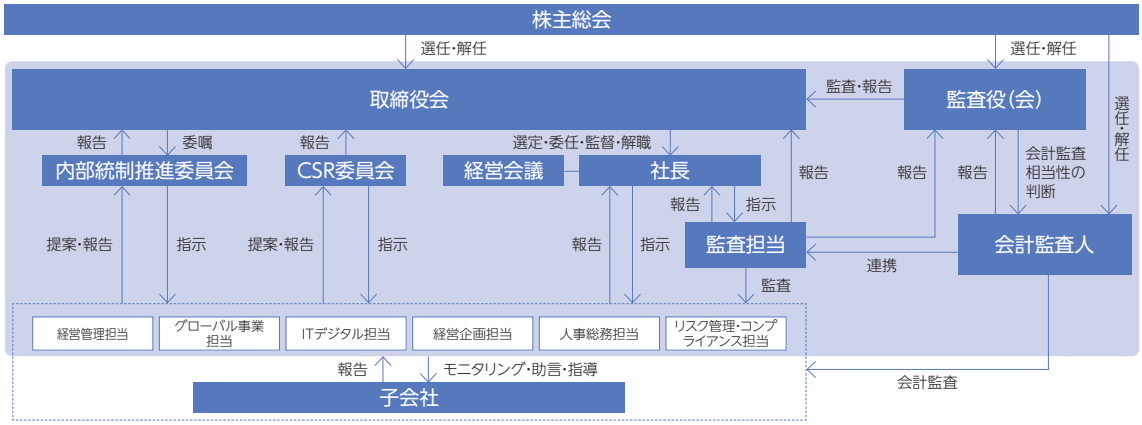
当社では、銀行持株会社として、経営管理機能やコーポレート・ガバナンス態勢をより一層強化するため、取締役会の他に経営会議や内部統制推進委員会を設置しております。経営会議は、社長の業務執行上の意思決定に関する諮問機関として設置しており、また、内部統制推進委員会は、取締役会の委嘱の範囲内でグループの持続的成長と中長期的な企業価値の向上を図るため、内部統制システムの整備に関する事項を総合的・専門的に協議・決定し、取締役会に報告・提言を行っております。当委員会は社長を委員長とし取締役会が指名する者を委員として構成され、内部統制システムが機動的に運用・改善される態勢としており、個別テーマの具体的な検討・審議を行うことで、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、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前年より1名増員し、3名選任しております。

イオンフィナンシャルサービスのコーポレート・ガバナンス体制 (2017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、法務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管理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。

■ 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及びモニタリングを実施して、グループの内部管理態勢の適切性や有効性を検証し、改善提言や助言を行うことにより監査対象部門・子会社の自律的な改善を促す活動を行っております。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開催する内部監査責任者会議を通じて子会社の内部監査の品質向上を図るとともに、各社の内部監査機能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14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

業務遂行に係わる事項を審議し、必要な意思決定を行う決議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お客さま満足度向上委員会、ALM委員会、グループ取引管理委員会、投融資委員会、リスク・コンプライアンス委員会、システム投資管理委員会、新規業務委員会を設置し、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。

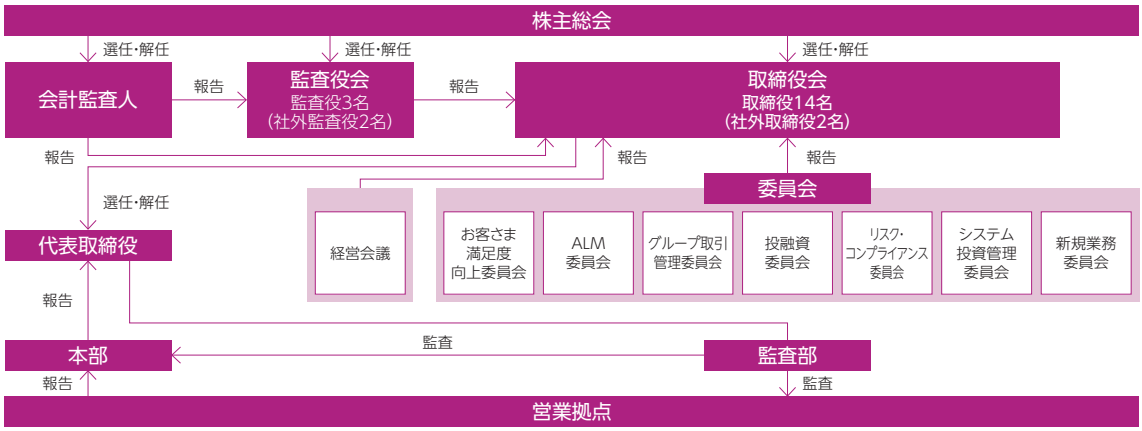
内部監査

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 (2017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、2016年度には、重点テーマとして「(特定)個人情報の厳格な取り扱い」「ハラスメントの撲滅」「コンプライアンス意識の醸成」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、コンプライアンス態勢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、お客さまサービス部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、株式等のさまざまな市場のリスク・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、フロント、ミドル、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）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・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

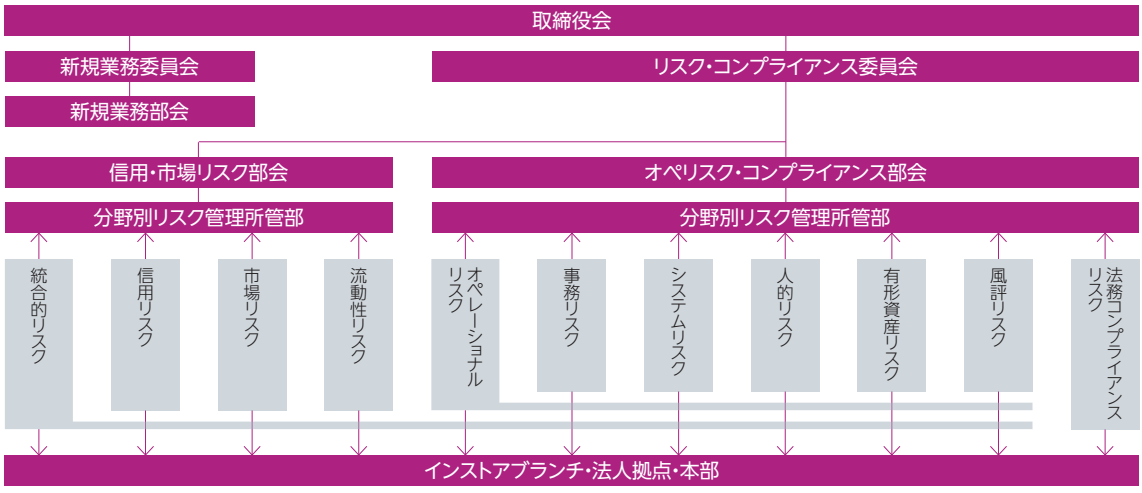
「システムリスク」とは、コンピュータシステムのダウンまたは誤作動等、システムの不備等に伴い当行が損失を被るリスク、さらにコンピュータが不正に使用されることにより当行が損失を被るリスクを意味します。

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



お客さま本位の業務運営

資産運用・資産形成業務におけるお客さま本位の業務運営について

イオンフィナンシャルサービスでは資産運用・資産形成業務におけるお客さま本位の業務運営基本方針を制定しております。本基本方針に基づく判断・行動を徹底し、お客さまの立場に立った施策を実践してまいります。

【イオンフィナンシャルサービスお客さま本位の業務運営基本方針】

お客さま基点の徹底

役職員に対し「イオンフィナンシャルサービスお客さま本位の業務運営基本方針」に基づく判断・行動の徹底を図り、お客さまの最善の利益を図るため取り組んでまいります。

お客さま基点のコンサルティング・情報提供

お客さまのライフステージなどを踏まえ、運用ニーズに沿った商品ラインナップを用意し、お客さまの知識・経験・財産の状況および取引の目的に照らし、適切な商品をご提案してまいります。

お客さまのニーズをとらえた商品ラインナップの整備

お客さまのライフステージや投資目的、リスク許容度等に応じ、お客さまに適切な商品を選択いただけるよう、幅広くかつ高品質な商品ラインナップを整備するとともに、手数料率の明確化を推進し、お客さまの最善の利益を図るために態勢を整備いたします。

利益相反の適切な管理

利益相反のおそれがある取引をあらかじめ特定・類型化し、具体的な管理方法を定めること等により、グループ内の適切な管理を行ってまいります。

お客さま基点の販売態勢の整備

研修や外部専門資格の取得奨励等を通じ、商品、投資環境等に関する知識・スキルの強化を図り、プロフェッショナルとしての専門性を高め、「お客さま基点」の考え方を浸透させてまいります。

【イオン銀行お客さま本位の業務運営基本方針】

イオン銀行はイオングループの一員として、開業以来「お客さま第一」という視点で行動しております。今後も引き続き、お客さまに「親しみやすく、便利で、わかりやすい銀行」を目指してまいります。

お客さま基点の徹底

役職員に対し「イオン銀行お客さま本位の業務運営基本方針」に基づく判断・行動の徹底を図り、お客さまの利益を第一に考えて取り組んでまいります。

お客さま基点のコンサルティング・情報提供

①お客さまのライフステージなどを踏まえ、資産運用・資産形成ニーズに沿った商品ラインナップを用意し、お客さまの知識・経験・財産の状況および取引の目的に照らし、適切な商品をご提案してまいります。

②商品をご提案する際は、よりわかりやすい表現で商品毎の特色・リスク・手数料や市場動向等のご説明を行います。重要な情報は文字の大きさ、色等を変えて特に目立つように表示する等、必要な情報を正確にご提供することに努めます。また、お客さまが合理的に商品を選択し健全な資産形成ができるよう、ホームページのコンテンツの充実や各種セミナーの開催等を通じ幅広い年代のお客さまへ情報提供に取り組んでまいります。

③市場動向が大きく変化した場合等、商品の運用状況をはじめ、お客さまの投資判断に必要な情報をタイムリーにご提供するなど、丁寧なアフターケアを行ってまいります。

お客さまのニーズをとらえた商品ラインナップの整備

①お客さまのライフステージや投資目的、リスク許容度等に応じ、お客さまに適切な商品をご選択いただけるよう、幅広くかつ高品質な商品ラインナップを整備するとともに、お客さまの利益を最優先に考えたサービスをご提供するよう取り組んでまいります。

②リスクを抑えた商品や手数料の低い商品等も多く取り揃え、投資のご経験の少ないお客さまを含め、より多くのお客さまにご利用いただきやすい商品ラインナップのご提供に努めてまいります。また、少額から投資が可能な商品ラインナップを充実させることで、幅広い年齢層のお客さまにご利用いただきやすい環境の整備に取り組んでまいります。

特に、お客さまの夢を実現するためのサポートのひとつである長期的な資産形成については少額から積立投資が可能な商品ラインナップのご提供に努めてまいります。

③お客さまの投資判断に資するよう、商品毎の手数料等を明確化するとともに、その内容について丁寧にご説明するように取り組んでまいります。

利益相反の適切な管理

当行の持株会社および当行は、運用会社を保有しておらず、運用会社の利益を優先して、お客さまに金融商品を提案・販売することは一切ありません。当行は、金融商品の供給会社から支払われる手数料にとらわれることなく、お客さまのニーズに合った商品提案・販売を行ってまいります。

お客さま基点となる適切な動機づけの枠組み等の整備

役職員に対し研修や資格の取得奨励等を通じ、IT技術、商品、経済状況、利益相反等に関する知識・スキルの強化を図り、「親しみやすく、便利で、わかりやすい」というお客さまの目線から、「お客さま基点」の考え方・行動を浸透させてまいります。併せて、お客さまの多様なニーズへの的確な対応や、質の高いソリューションを提供する取り組みを行う営業活動を評価するための業績評価体系を整備してまいります。

CSRに関する方針

CSR基本方針

私たちイオンフィナンシャルサービスは、イオングループの一員として、「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」という経営理念のもと、ステークホルダーの期待に応え、社会の持続可能な発展に貢献する企業集団を目指すとともにそのためのビジネスの推進を強化します。

これを実現するため、イオンのCSR活動に参画いたします。また、法令遵守に留まらず、コンプライアンス意識が海外子会社を含めグループ各社の事業活動の第一線まで広く浸透し確実に遵守されるよう努めるとともに、環境への配慮、地域社会への貢献、コーポレートガバナンス体制のさらなる充実を図り、社会的責任を果たしてまいります。

環境方針

私たちは、お客さまの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」の提供を通じて、「低炭素社会の構築」、「生物多様性の保全」、「資源循環型社会の形成」を柱とし環境保全に取り組みます。

1. 私たちは、低炭素社会の構築のため、温室効果ガスの排出削減に取り組みます。
2. 私たちは、経済活動の根幹を担う金融機関の社会的な責任として、豊かな自然共生社会の実現に向け、事業活動における生態系への影響の軽減と生物多様性の保全に取り組みます。
3. 私たちは、資源循環型社会の形成のために廃棄物の削減・省資源化に取り組みます。
   (1)資源の3R(リデュース・リユース・リサイクル)を推進します。
   (2)環境負荷の少ない原料・資材等を選択するよう努めます。
4. 私たちは、環境側面に関わる法規制等を遵守するとともに本方針を従業員および当社の事業活動を支えるすべての人々に公開します。
5. 私たちは、持続可能な社会の形成には、お客さまをはじめとする多くのステークホルダーとの連携が重要であることを認識し、適切に連携・協働するよう努めます。

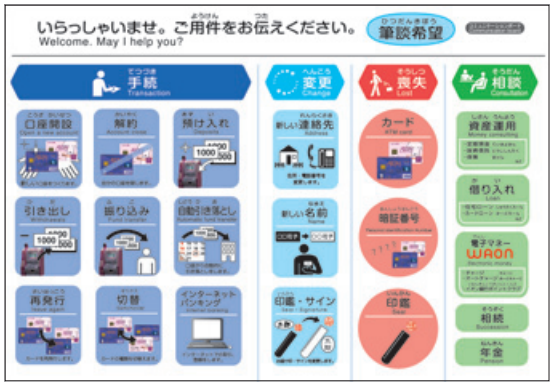
お客さまの利便性向上のために

■ 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

当社グループは、金融事業を通じて持続可能な社会・環境の実現に向けた取り組みを行っています。社内の日常業務においても、環境に配慮した事務用品の購入や、省資源・省エネルギーの推進、事業所周辺のボランティア清掃の実施など、従業員一丸となって環境保全への取り組みを継続しています。

■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。

- 国内の取り組みでは、2016年7月に「厚真町植樹」(北海道)、2016年10月に「亘理町植樹」(宮城県)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、2016年7月に実施した「ミャンマー　ヤンゴン植樹」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、タイでは、チェンマイ県のシーランナー国立公園にて植樹活動を行い、地元住民の方及び当社子会社のイオンタナシンサップなどの従業員が参加しました。

宮城県亘理町での植樹活動

ミャンマー ヤンゴンでの植樹活動

■地球温暖化の防止・省資源の推進

ペーパーレス化の推進

クレジットカードなどの入会手続きにおいて、これまで使用していた紙に代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。海外においてもデジタル化を推進し、タブレット申込、デジタルサイネージを積極的に取り入れております。

Web明細(環境宣言)

「Web明細(環境宣言)」は、利用明細書をこれまでの印刷物に代わりWebで閲覧することで紙の消費やCO_2の排出を抑え、環境保全につながるサービスです。封筒1通につき500g※のCO_2が削減できます。

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

■環境に配慮した材料を使用

クレジットカード

発行カードはPET-G素材を使用しています。PET-Gは塩素を含まない素材で、燃やしても塩素系ガス(ダイオキシン)が発生せず、完全燃焼させることにより水と二酸化炭素に分解されます。

利用明細書封筒の窓枠部分

利用明細書の封筒は、窓枠部分にグラシン紙を使用しています。窓枠を剥がさず古紙としてリサイクル可能です。また、燃やしてもダイオキシンを発生させません。

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、環境負荷低減に努めております。

地域社会のために

■東日本大震災復興支援活動

イオングループ労使が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いたしました。従業員がクリスマスイブにサンタクロースに扮して岩手県大槌町を訪問し被災者の皆さまと交流を行うなど、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。

サンタが100人やってきた! 2016

2017年1月に、東北電力株式会社との提携クレジットカード「より、そう、ちから。東北電力カード」を発行いたしました。特典の1つとして、カードご利用金額の一部が東北6県と新潟県の復興支援や地域活性化を目的とした基金へ寄付されます。

「より、そう、ちから。東北電力カード」

イオン銀行では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。

■地域貢献活動

地域におけるボランティア活動に積極的に取り組んでおります。全国の拠点において国土交通省とイオンが共同で活動する「イオン・クリーンロード」に参画し、歩道や横断歩道橋のゴミ収集や植樹帯の清掃などを行っております。

クリーンロード活動の様子

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。さらに障害児童施設へのボランティアや支援活動に取り組み、募金や運動器具の贈呈を行うなど、支援活動に取り組みました。加えて、秋田竿燈まつりなど、各地域のお祭りに従業員が参加し、地域社会の持続的発展に努めております。

旭川での社会福祉施設交流

海外では、香港において社会貢献活動を積極的に行っている企業に対して授与されるケアリングカンパニーロゴ認定を10年連続で受賞いたしました。

タイにおいては、肝細胞や遺伝子研究を行っているラマティボディ財団の支援のため、チャリティマラソンを開催いたしました。

マレーシアでは、家族のいない子供たちへイオン店舗で洋服や靴等を贈呈する支援イベントを実施いたしました。

タイでのチャリティマラソン

■寄付・募金活動

東日本大震災復興支援募金や24時間テレビ「愛は地球を救う」チャリティー募金をはじめ、クレジットカード決済等に応じてたまる「ときめきポイント」や、募金受付専用口座による募金など、お客さまとともにさまざまな募金活動を実施しております。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ご選択いただけるようにしており、多くの方々からの善意を各団体へ贈呈しています。

海外では、マレーシアにおいて、事業開始20周年記念としてチャリティー団体への寄付や地域の清掃活動等を実施いたしました。また、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。

マレーシアでの寄付金贈呈式

従業員のために

■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

当社は、環境やお客さまの変化に合わせて自ら事業構造を変革できる人材の育成に積極的に取り組んでいます。そのために2017年度より社内大学(AFS大学)をスタートいたしました。AFS大学は、グローバルレベルのリーダーシップを発揮できるビジネスリーダーの育成及び経営に関わる専門知識の能力の習得を行う場として、従業員一人ひとりが自らキャリアを描ける仕組みとなっています。

また、次世代リーダーの育成を目的とした研修、海外視察研修、経営幹部層の合同研修等を国内外で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、活用を推進しております。また、グループ表彰制度を制定し、グループに貢献した従業員やチームを表彰し、頑張った仲間が評価される風土づくりに取り組んでいます。

ダイバーシティの推進

お客さまの視点に立った商品・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。国籍・性別・年齢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の比率は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、厚生労働大臣から与えられる『えるぼし』※認定の取得に向けた取り組みを積極的に行った結果、イオンクレジットサービス、イオン銀行、イオン保険サービスが最高位の3段階目、イオンプロダクトファイナンスでは2段階目の認定を取得いたしました。

※『えるぼし』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。

えるぼし認定マーク
(3段階目)

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、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

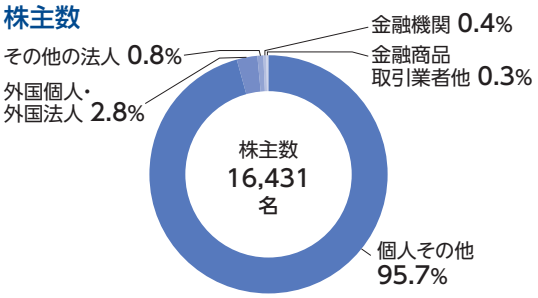
情報公開への前向きな姿勢が社会からの信頼につながると考え、IR活動を重視しています。活動を通じて株主さまをはじめとした投資家の皆さまに対し、当社の実情を公平、正確、迅速、そして継続的にお伝えしております。2016年度は、機関投資家向け決算説明会や電話説明会、IR担当役員・担当者による個別取材対応に加え、愛媛県、岡山県、秋田県で開催した個人投資家向けイオングループ合同会社説明会に参加いたしました。

また、東京都にて個人投資家向け説明会を自社開催いたしました。

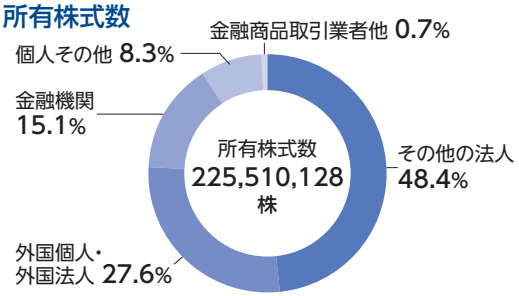
東京都にて開催した会社説明会の様子

■ 所有者別株式分布状況 (2017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。

2016年度は、中間配当29円(内、記念配当1円)、期末配当39円(内、記念配当1円)の年間配当68円(内、記念配当2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

	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度
年間配当金	50円	60円	60円	66円	**68円**
配当性向	56.9%	57.4%	39.3%	36.6%	**35.8%**

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組んでまいります。

お客さまサービス部は、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受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(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㈱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、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。

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(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㈱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。

ウエルシアホールディングス(株)
2001年、JASDAQに株式公開し、2004年、東証第2部に上場。2008年9月に持株会社体制へ移行。2012年に東証第1部へ。調剤併設型ドラッグストアを展開。

(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月に持株会社体制へ移行。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。

(株)メディカル一光
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)クスリのアオキホールディングス
2006年、東証第2部に上場し、2011年に第1部へ。2016年11月に持株会社体制へ移行。石川県を拠点とし、北陸・信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1部に上場。多機能複合型商業施設を開発する商業ディベロッパー。

イオンディライト(株)
1999年、東証第2部に上場し、2000年に第1部へ。お客さまの戦略的パートナーとしてファシリティの管理運営に関する最適なサービスを提供するインテグレーテッド・ファシリティマネジメント(IFM)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。しあわせな出会いを創造する結婚相手紹介サービス業。

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

AEON CO. (M) BHD.
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。

(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)
イオンベーカリー(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
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)
イオンサヴール(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
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)クスリのアオキホールディングス**
ウエルシア薬局(株)
シミズ薬品(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)

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 ORANGE COMPANY LIMITED
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・その他
○**(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
ビオセボン・ジャポン(株)
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

【2017年2月28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