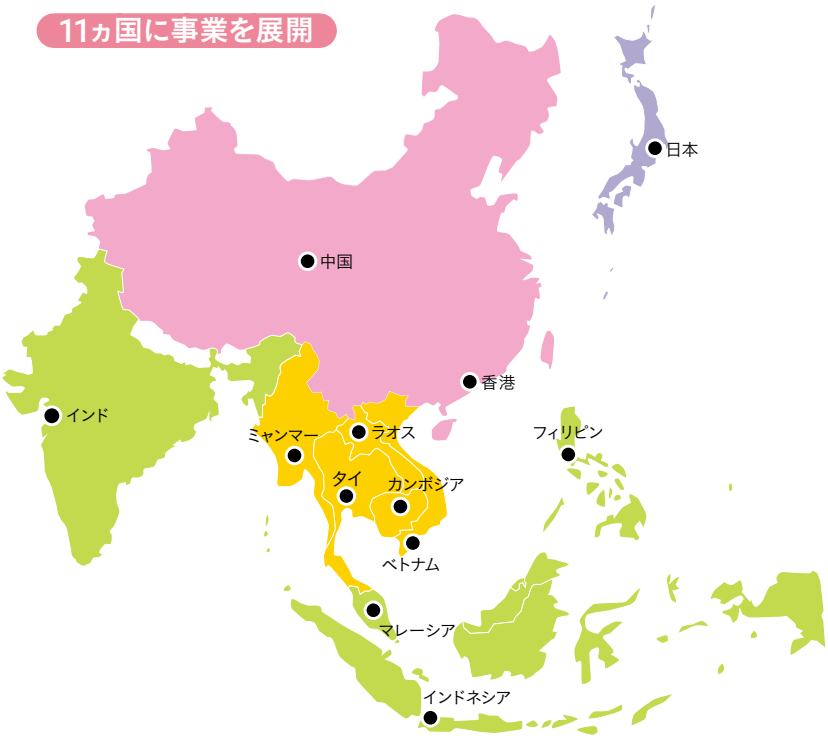
AFS at a Glance

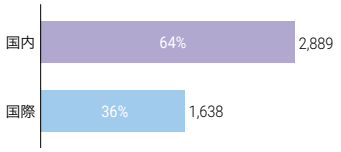
（2020年2月29日現在）

11ヵ国に事業を展開



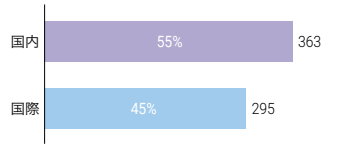
連結有効会員数

4,527万人



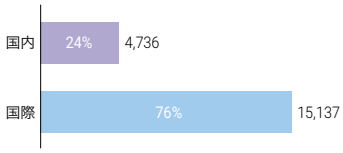
拠点数

658拠点



従業員数

19,873人



営業利益構成比

国内 **55%**

国際 **45%**

国内事業

国内

中核事業会社

イオンクレジットサービス株式会社

株式会社イオン銀行

国際事業

中華圏

中核事業会社

AEON CREDIT SERVICE（ASIA）CO.,LTD.

メコン圏

中核事業会社

AEON THANA SINSAP（THAILAND）PUBLIC COMPANY LIMITED

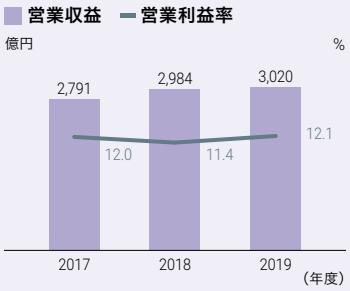
マレー圏

中核事業会社

AEON CREDIT SERVICE（M）BERHAD

小売業と連携したデータマーケティングを推進し、便利でお得な特典のご提供により、日本最大級の会員数を有しています。進展するキャッシュレス社会の中で、クレジット、電子マネーなど、より便利でお得な決済サービスをワンストップで提供していきます。

全国140店舗以上の営業ネットワークに加え、アプリやAIチャットなどデジタル化を充実させることにより、お客さまが「いつでも」「どこでも」「便利に」ご利用いただくことができるよう、常に新たなサービスの開発に取り組んでいます。



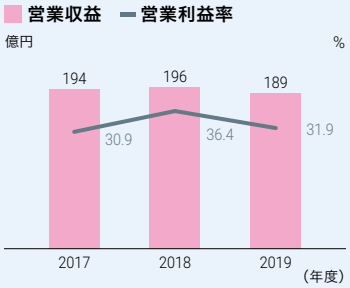
主な事業会社

- イオンフィナンシャルサービス株式会社
- イオンクレジットサービス株式会社
- 株式会社イオン銀行
- AFSコーポレーション株式会社※
- イオン保険サービス株式会社
- イオンプロダクトファイナンス株式会社
- イオン住宅ローンサービス株式会社
- イオン少額短期保険株式会社
- エー・シー・エス債権管理回収株式会社
- ACSリース株式会社

※ 銀行持株会社

(注)2017年度および2018年度は経常収益、経常利益率となります。

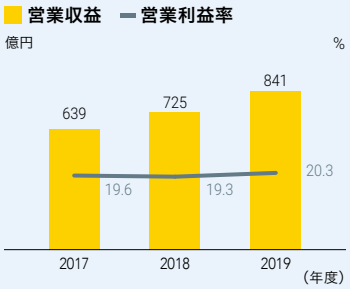
香港では、イオングループの小売店舗をはじめとする提携先企業との提携カード発行によるクレジットカード事業を主力に事業展開しています。1995年に香港証券取引所に上場し、以来、販売促進企画の実施による会員数・取扱高の拡大に努めるとともに、モバイルを活用したデジタル化を推進しています。そのほか、パーソナルローン事業、保険代理店事業の展開を行っています。



主な事業会社

- AEON FINANCIAL SERVICE(HONG KONG)CO., LTD.
- AEON CREDIT SERVICE(ASIA)CO., LTD.
- AEON INSURANCE BROKERS(HK)LIMITED
- AEON INFORMATION SERVICE(SHENZHEN) CO., LTD.
- AEON MICRO FINANCE(TIANJIN)CO., LTD.
- AEON MICRO FINANCE(SHENZHEN)CO., LTD

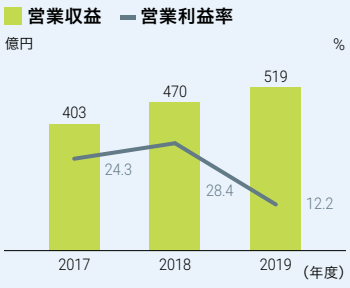
タイでは、香港に次ぐ海外展開拠点として、パートナー企業との提携カードを発行するなど、会員数330万人を有しています。2001年に現地取引所へ上場し、タイ有数のノンバンクとしてブランド力を有するとともに、これまで信用事業で積み重ねたノウハウを活かして、保険代理店、サービサー事業への展開を積極的に進めています。



主な事業会社

- AEON THANA SINSAP(THAILAND)PUBLIC COMPANY LIMITED
- AEON INSURANCE SERVICE(THAILAND)CO., LTD.
- ACS CAPITAL CORPORATION LTD.
- ACS SERVICING(THAILAND)CO.,LTD.
- ACS TRADING VIETNAM CO., LTD.
- AEON SPECIALIZED BANK(CAMBODIA)PLC.
- AEON MICROFINANCE(MYANMAR)CO., LTD.
- AEON LEASING SERVICE(LAO)COMPANY LIMITED

マレーシアでは、クレジットカードの加盟店開発や提携先企業の出店に合わせた会員募集を通じて会員数の拡大を図っています。個品割賦事業においては、加盟店やメーカーと連携し、オートローンやバイク向けローンなど事業領域を拡大しています。さらに、現地のイオングループ小売各社とのID統合を進め、多様なサービス提供に活かしています。



主な事業会社

- AEON CREDIT SERVICE(M)BERHAD
- PT. AEON CREDIT SERVICE INDONESIA
- AEON CREDIT SERVICE SYSTEMS (PHILIPPINES)INC.
- AEON CREDIT SERVICE(PHILIPPINES)INC.
- AEON CREDIT SERVICE INDIA PRIVATE LIMITED

(注)2017年度および2018年度は経常収益、経常利益率となります。

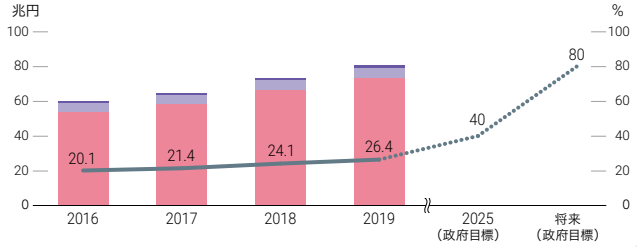
国内事業

事業戦略

国内最大の小売グループの一員としての強みを活かしながら、人口動態や消費行動の変化に対応した商品ラインナップの拡充、およびデジタル化による利便性の向上を通じて、さらなる顧客基盤の拡大を目指しています。

市場環境

キャッシュレス比率推移



クレジット　電子マネー　デビット　支払比率

※ 出所：一般社団法人キャッシュレス推進協議会「キャッシュレス・ロードマップ2019」を基に当社作成

当社の環境認識

- 政府主導や民間における利用促進施策を追い風とした、キャッシュレス化の加速
- 少子高齢化による労働人口の減少、都市部への人口集中
- 新型コロナウイルス感染症をきっかけとする生活・行動様式の変化

主要サービスと営業ネットワーク

主要サービス

クレジットカードショッピング
年間取扱高
約5兆3,800億円

クレジットカードキャッシング
年間取扱高
約3,800億円

電子マネー
年間取扱高
約1兆8,000億円

個品割賦
年間取扱高
約2,200億円

イオン銀行住宅ローン
期末残高（流動化を含む）
約1兆9,900億円

イオン銀行預金
期末残高
約3兆7,900億円

イオン銀行のネットワーク

イオン銀行店舗数
全国 141店舗

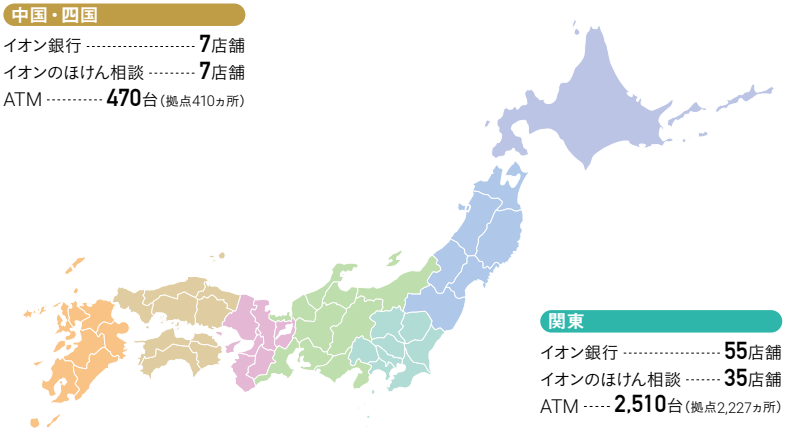
イオン銀行ATM台数
全国 6,197台

※ 数値は2020年3月末時点

東北
イオン銀行 …… 8店舗
ATM …… 496台（拠点455ヵ所）

北海道
イオン銀行 …… 6店舗
イオンのほけん相談 …… 2店舗
ATM …… 178台（拠点154ヵ所）

中国・四国
イオン銀行 …… 7店舗
イオンのほけん相談 …… 7店舗
ATM …… 470台（拠点410ヵ所）



関東
イオン銀行 …… 55店舗
イオンのほけん相談 …… 35店舗
ATM …… 2,510台（拠点2,227ヵ所）

九州・沖縄
イオン銀行 …… 11店舗
イオンのほけん相談 …… 14店舗
ATM …… 515台（拠点455ヵ所）

関西
イオン銀行 …… 22店舗
イオンのほけん相談 …… 26店舗
ATM …… 809台（拠点455ヵ所）

中部
イオン銀行 …… 32店舗
イオンのほけん相談 …… 21店舗
ATM …… 1,219台（拠点1,002ヵ所）

（注）各種取扱高は、当連結会計年度（2019年4月1日から2020年2月29日まで）の11ヵ月間の数値です。

2019年度の取り組み

若年層・都市部を中心とした顧客基盤を強化

国内事業においては、若年層や都市部を中心に、顧客基盤の拡大を図るとともに、カードのご利用促進施策の実施を通じて、カード利用の促進を強化しました。

2019年度は、若年層やファミリー層を中心とした新規カード会員の募集を目的に、新たに「イオンカード(トイ・ストーリー デザイン)」「イオン銀行CASH+DEBITカード(ディズニー・デザイン)」「イオンカード(欅坂46)」を発行しました。

また、都市部の顧客基盤を拡大するために、「マルエツカード」、「住友不動産 ショッピングシティイオンカード」を発行しました。

さらに、キャッシュレス推進施策として25歳以下を対象とした「新生活入会キャンペーン」や、「最大20%キャッシュバックキャンペーン」を展開し、特に20代から30代の若年層の会員数増加につながりました。

マルエツカード

住友不動産 ショッピングシティ
イオンカード

© Seed&Flower

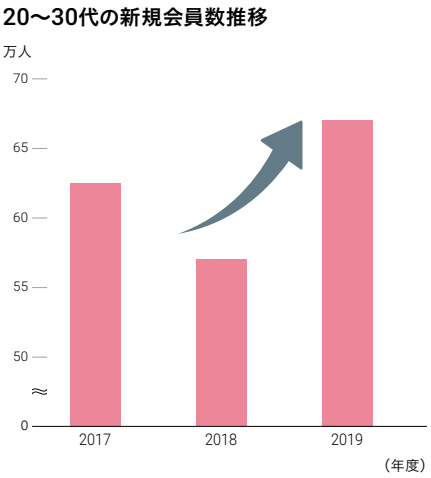
イオンカード(欅坂46)

©Disney/Pixar

イオンカード
(トイ・ストーリー デザイン)

©Disney

イオン銀行CASH+DEBITカード
(ディズニー・デザイン)



近畿地方初となる都市型店舗を開設

イオン銀行では、2019年12月に近畿地方では初となる都市型店舗として、「イオン銀行大阪梅田店」を開設しました。WEBの来店予約サービスをご利用いただくことで、店舗周辺にお勤めされるお客さまの休憩時間等を有効活用し、住宅ローンのご契約や資産形成サービスのご相談にお立ち寄りいただくなど、お客さまにとってより便利にご利用いただける環境を整備しました。

独自の資産シミュレーションツール「ポートナビ」を全店導入

資産形成サービスでは、イオン銀行独自の資産シミュレーションツール「ポートナビ」を全店に導入しました。投資信託だけではなく、外貨預金も含めて60パターン以上のモデルポートフォリオをご用意するなど、お客さまの資産形成ニーズや、将来設計に寄り添った最適なご提案が可能なサービスを提供しています。

「2019年度グッドデザイン賞」を受賞

イオン銀行は、「デジタルチャネルUI」向上への取り組みが評価され、「2019年度グッドデザイン賞」(主催:公益財団法人日本デザイン振興会)を受賞しました。

自社のユーザーの特徴を把握することで、「家計のやりくり」と「ATMでの日々の出金」をつなぐことに特化したサービス設計を実施し、自社が運営する各種アプリとATM画面のUIを統一しました。店舗やATMというフィジカルな顧客接点を持つからこそのアプリサービス設計が評価の対象となりました。

デジタル推進によりサービスのWEB対応を拡大

スマートフォンをはじめとするデジタルツールを活用したお客さまの利便性向上および当社グループの顧客基盤や取扱高の拡大を図りました。

スマートフォンアプリ「イオンウォレット」に カード入会申し込み機能・即時発行サービスを追加

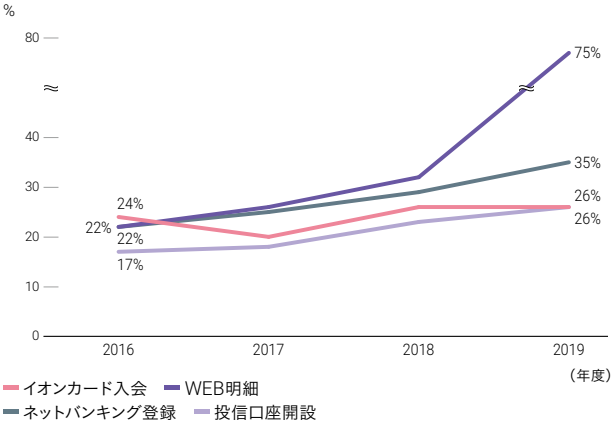
2019年5月に、イオンカード公式スマートフォンアプリ「イオンウォレット」にて、最短5分で審査を完了し、イオンカードを即時発行するサービスの提供を開始しました。これにより、ペーパーレスでの申込みと即時決済※が利用可能となりました。

※ 即時決済には「iD」等への紐づけが必要です。

イオンカード請求明細書のWEB比率が大幅拡大

主要事業であるクレジットカードと銀行事業において、スマートフォンアプリの開発や、WEB申込みキャンペーン等の実施により、請求明細書のWEB明細比率やネットバンキングの登録率が伸長しました。サービス提供基盤のデジタル化による利便性・生産性の向上を図りました。

各商品・サービスのWEB比率



Topics

アリアンツ生命株式会社を子会社化し、生命保険事業へ参入

当社は2020年3月にドイツのアリアンツグループ傘下の日本法人であるアリアンツ生命保険株式会社※1の株式を第三者割当増資により引き受け、同社を子会社化しました。アリアンツ生命保険は、2万件(2019年3月末現在)を超える既契約を保有している生命保険会社です。

生命保険事業への参入により、イオングループ各社で提供している「モノ、コト、サービス」と連携し、健康改善提案などをイオングループ各社と行うことで、お客さまの未病・予防に対する健康増進活動を手助けしていくことを想定しています。

今後は、既契約者を保護しながら※2、新たな戦略を通じて生命保険事業を当社グループにおけるコア事業の一つとして成長させていきます。

なお、今回の子会社化に伴い、アリアンツ生命保険は2020年5月1日を以て、社名をイオン・アリアンツ生命保険株式会社に変更しています。

イオン・アリアンツ生命保険株式会社

※1 アリアンツ生命保険は2012年1月より新規契約の取扱いを休止しています。
※2 本件によるご契約者の保険契約の条件等の変更はありません。

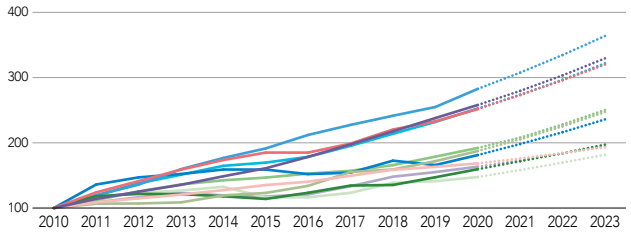
国際事業

事業戦略

各地に展開するイオングループの小売各社との協業深化に加え、外部企業との提携強化による経済圏の拡大、並びにサービス提供チャネルのモバイル化を通じた金融アクセシビリティの向上を目指しています。

市場環境

海外GDP推移



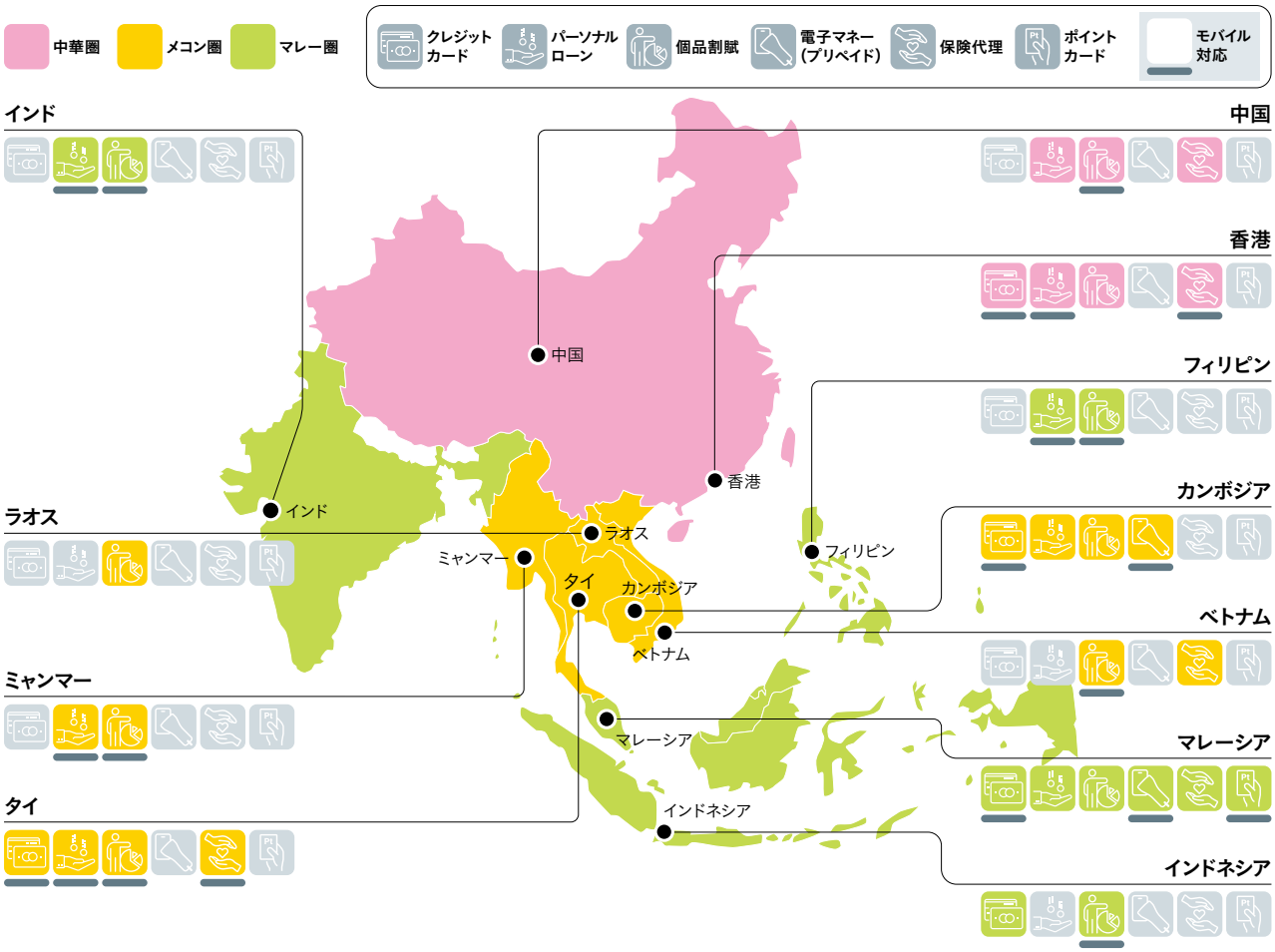
カンボジア　中国　香港　インド　インドネシア　ラオス
マレーシア　ミャンマー　フィリピン　タイ　ベトナム

※ 2010年のGDPを100として数値化しています。　※ 出所：IMF
※ 2010～2019年は実績、2020～2023年は予測

当社の環境認識

- 東南アジアにおける人口増加と中間所得層の拡大、成長
- スマートフォンの普及等によるインターネット人口の増加
- テクノロジープレーヤー等の異業種による金融サービスの提供

事業展開国と各国の事業内容



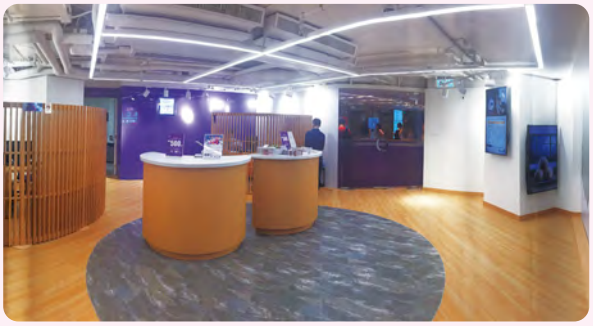
事業概要

当社は日本国内で蓄積したノウハウを活かし、初の海外拠点として1987年香港に拠点を開設して以来、香港、タイ、マレーシアの上場子会社を中心とした中華圏、メコン圏、マレー圏の3つの地域で事業を拡大してきました。現地のイオングループ小売事業をはじめとする加盟店ネットワークにおいて、個品割賦事業、パーソナルローン事業、クレジットカード事業など各国の規制環境や成長ステージに合わせた金融サービスを提供しています。2019年度は、スマートフォンをはじめとするデジタルツールを活用した顧客基盤の拡大や、営業・審査・回収における業務の効率化、精緻化を図りました。

中華圏（香港、中国）

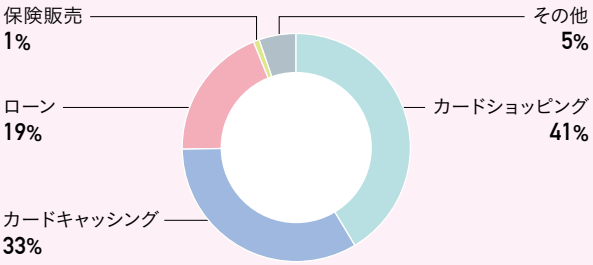
香港において、1987年に当社初の海外拠点として香港支店を開設し、1990年、現地法人NIHON CREDIT SERVICE (ASIA) CO., LTD.（現 AEON CREDIT SERVICE (ASIA) CO.,LTD.）を設立しました。1980年代からイオンの小売店舗が先行して進出していた香港において、同社はイオン店舗におけるメンバーカードの発行を開始し、1988年よりクレジットカードの発行を始めました。以来、多様な金融サービスを提供しています。1995年には、香港証券取引所に上場しました。

2019年度は、3店舗目の旗艦店として香港の中環（セントラル）ランカイフォンにセントラル支店を開設しました。支店には日本関連の物産展等のイベントを誘致することで、多様な集客と日系企業ブランドの浸透を図っています。また、国際ブランドとの共同利用促進施策として「ラグビーワールドカップ2019」への招待企画実施等により、カードショッピング取扱高を拡大しました。ローン事業については、モバイルアプリからの申込みで審査から銀行口座への送金まで即日で完了するオンライン完結型ローンを2019年9月より開始するなど、会員向けサービスのデジタル化を推進しました。



香港セントラル支店

中華圏商品別収益構成比



（注）「その他」には、償却債権回収・売却益等が含まれます。

メコン圏（タイ、カンボジア、ベトナム、ミャンマー、ラオス）

メコン圏では、香港に次ぐ海外拠点として、1992年にタイに現地法人SIAM NCS CO., LTD.（現 AEON THANA SINSAP (THAILAND) PUBLIC COMPANY LIMITED）を設立。同社は2001年にタイ証券取引所に上場し、以来順調に成長を遂げています。

2019年度は、若年層の利用が多いカフェ等の飲食店における通年のカード利用特典を開始するなど、利用促進施策を強化し、取扱高の拡大に努めました。また、2019年9月よりスポーツジム等の無料または割引利用特典が付いた「東京オリンピックカード（VISA Olympic Themed Card Issued by AEON）」

タイ キオスク型店舗

の発行を開始し、健康志向の高い顧客層を獲得しました。

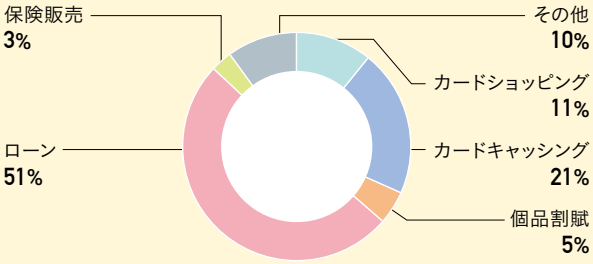
また、設置コストを抑制し、省スペースで開設可能なキオスク型店舗の展開を拡大するとともに、機動的に開設可能な移動型カード募集ブースの開発により、営業ネットワークの最適化と投資対効果の向上を図りました。

カンボジアでは、2011年に設立した現地法人AEON SPECIALIZED BANK (CAMBODIA) PUBLIC LIMITED COMPANYが分割払いや無担保ローン、クレジットカード事業を展開しています。また2018年には、現地通貨リエル建電子マネー(プリペイド)サービスの提供を開始するなど、多様な決済手段を提供しています。

ミャンマーでは、現地でマイクロファイナンスを提供するAEON MICROFINANCE(MYANMAR)CO., LTD.が新たな顧客拡大に向け、イオングループが展開するスーパーマーケットイオンオレンジ店内に初出店しました。大型家電売場に隣接する形で店舗を設置し、家電売場側からアクセスできるカウンターにて、個品割賦の受付や問い合わせ対応を行い、取扱高の拡大に努めました。

ミャンマー イオンオレンジ タンリン支店

メコン圏商品別収益構成比



(注)「その他」には、償却債権回収・売却益等が含まれます。

マレー圏(マレーシア、インドネシア、インド、フィリピン)

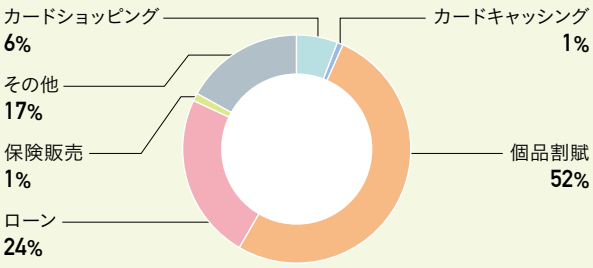
アジアにおける第3の拠点であるマレーシアでは、1996年に現地法人ACS CREDIT SERVICE(M)SDN.BHD.(現 AEON CREDIT SERVICE(M)BERHAD)を設立しました。2007年にはマレーシア証券取引所に上場し、以来、現地のイオングループの小売店舗における会員募集や提携先との共同企画に取り組み、カード会員数および取扱高を着実に拡大してきました。

2019年度は、現地のイオングループ小売各社との会員共通化をより一層推進し、電子マネーとポイントカードの両機能を搭載したスマートフォンアプリ「イオンウォレット」の利用促進等、イオングループのブランド力を活かした小売と金融による顧客基盤の整備・拡大に取り組みました。

個品割賦事業においては、中・高所得者層の優良な顧客層獲得のため、高単価の日本車や中大型バイク向けローン等を推進し、取扱高拡大を図りました。さらに加盟店やメーカーとのタイアップにより、小型バイク向けローンも順調に拡大し、同社の市場シェアは約3割となり、着実に事業基盤を拡大しました。

マレーシア イオンウォレット

マレー圏商品別収益構成比



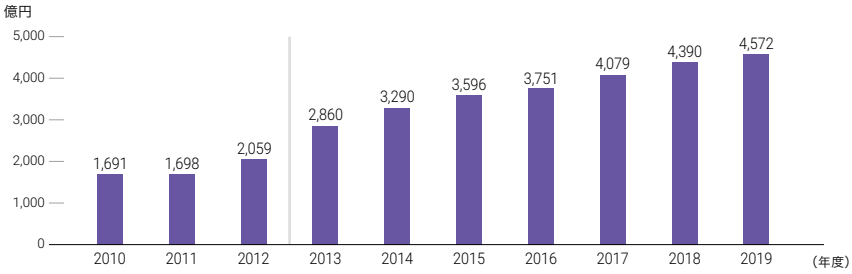
(注)「その他」には、償却債権回収・売却益等が含まれます。

財務ハイライト

当期の業績概要

- 連結営業収益は、国内・国際ともにカードショッピングやキャッシング等、業容が順調に拡大したことで過去最高の4,572億円（前期比104.3%）となりました。
- 連結営業利益は650億円（前期比92.9%）となりました。国内事業においてキャッシュレス推進施策に伴う販売促進費が増加したことや、海外において前期より一部現地法人、或いは当社連結調整において、IFRS第9号「金融商品」を適用し、延滞債権に加えて正常債権についても貸倒引当金繰入額の計上が必要となったことから、タイ、マレーシア、香港を中心に貸倒引当金繰入額が増加したこと、さらに、フィリピンの現地法人で判明した不適切会計の影響等を受けました。
- 親会社株主に帰属する当期純利益は、341億円（前期比86.7%）となりました。

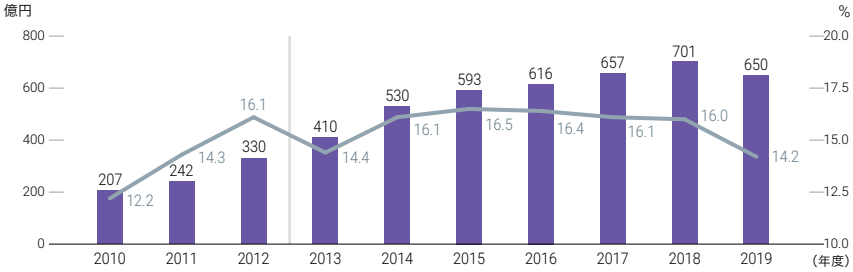
連結営業収益



※ 2013～2018年度は経常収益の数値となります。

連結営業収益	
2019年度	4,572億円
前期比	+4.3%

連結営業利益／連結営業利益率

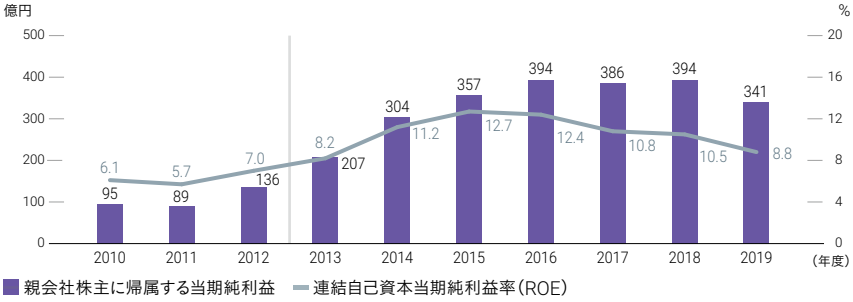


※ 2013～2018年度は経常利益の数値となります。

連結営業利益	
2019年度	650億円
前期比	△7.1%

連結営業利益率	
2019年度	14.2%
前期比	△1.7pt

親会社株主に帰属する当期純利益／連結自己資本当期純利益率（ROE）

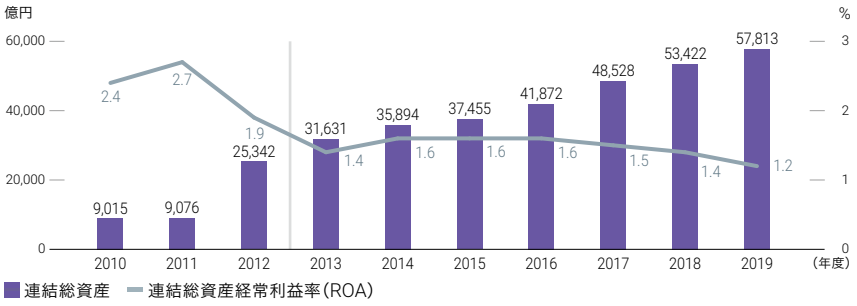


親会社株主に帰属する当期純利益	
2019年度	341億円
前期比	△13.3%

連結自己資本当期純利益率（ROE）	
2019年度	8.8%
前期比	△1.7pt

（注1）2013年1月1日付で（株）イオン銀行を株式交換により完全子会社化したことに伴い、2013年度以降の連結業績には、同行および同行の子会社1社の業績が含まれています。
（注2）2013年4月1日に銀行持株会社へ移行したことに伴い、2013年度以降の連結財務諸表における資産および負債の分類並びに収益および費用の分類は、「銀行法施行規則」（昭和57年大蔵省令第10号）に準拠しています。
（注3）2012年度の数値は決算期変更により、2012年2月21日から2013年3月31日までの13ヵ月と11日間となっています。

連結総資産／連結総資産経常利益率（ROA）



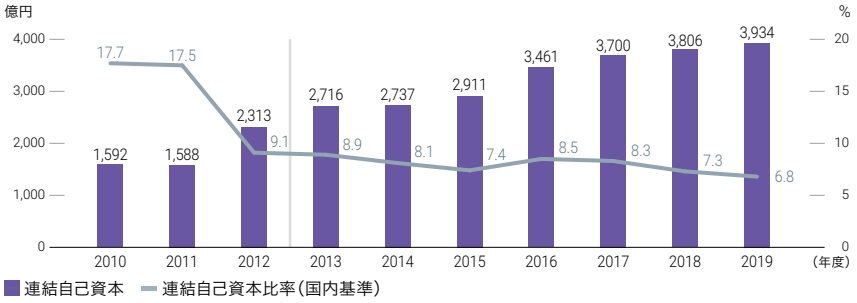
連結総資産

2019年度	57,813億円
期首比	+5,272億円 ⬆

連結総資産経常利益率（ROA）

2019年度	1.2%
前期比	△0.2pt

連結自己資本／連結自己資本比率（国内基準）



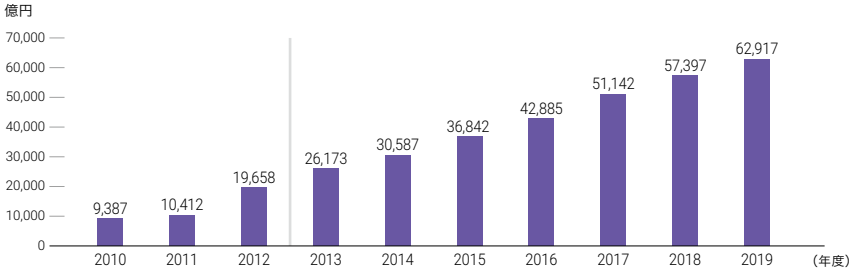
連結自己資本

2019年度	3,934億円
期首比	+127億円 ⬆

連結自己資本比率（国内基準）

2019年度	6.8%
前期比	△0.4pt

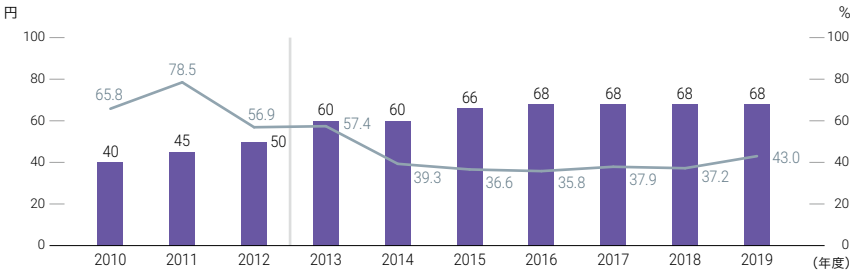
連結営業債権残高（債権流動化前）



連結営業債権残高（債権流動化前）

2019年度	62,917億円
期首比	+5,519億円 ⬆

1株当たり配当金／配当性向



※ 2016年度の1株当たり配当金は上場20周年記念配当2円を含んでいます。

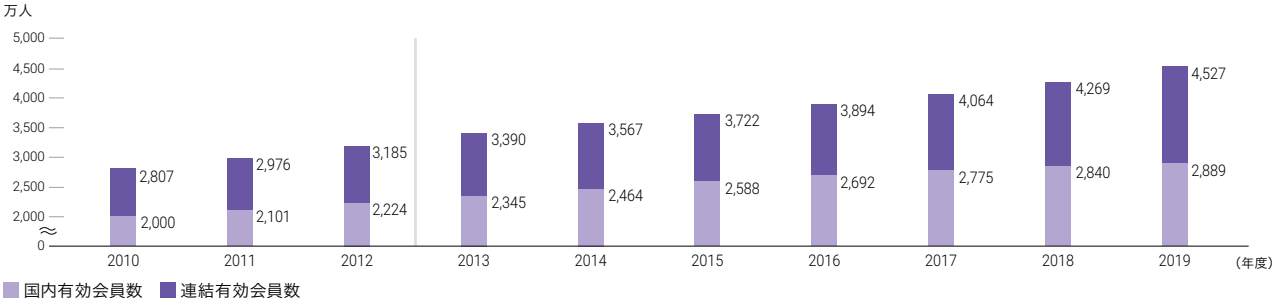
1株当たり配当金

2019年度	68円
期首比	―

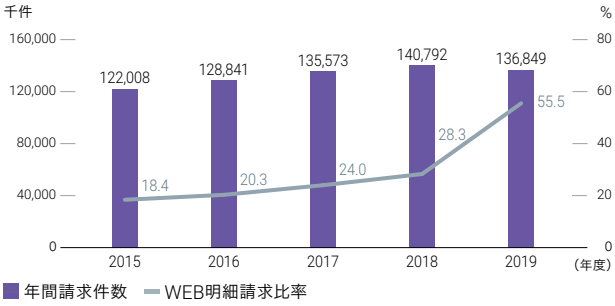
（注4）2019年度の数値は決算期変更により、2019年4月1日から2020年2月29日までの11ヵ月間となっており、
前期比は前連結会計年度の12ヵ月間との比較になります。

非財務ハイライト

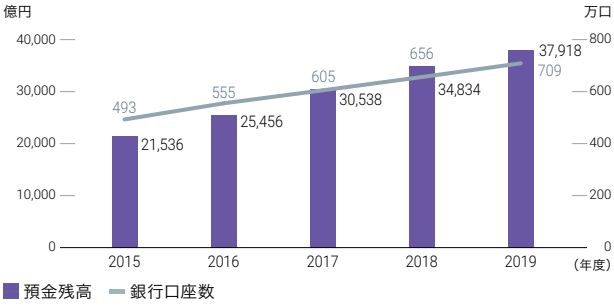
連結有効会員数



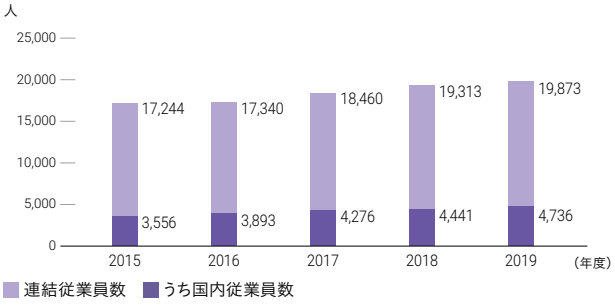
年間請求件数／WEB明細請求比率



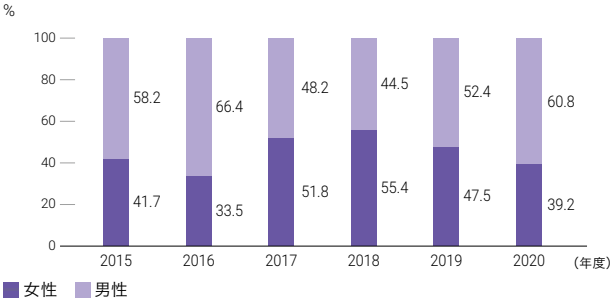
イオン銀行預金残高／銀行口座数



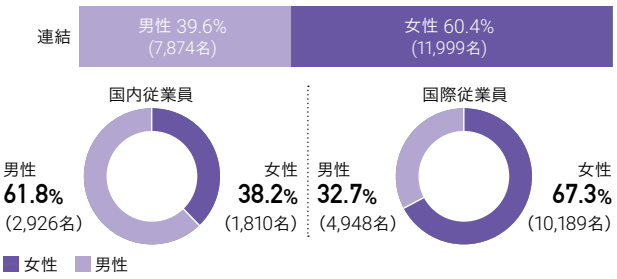
連結従業員数



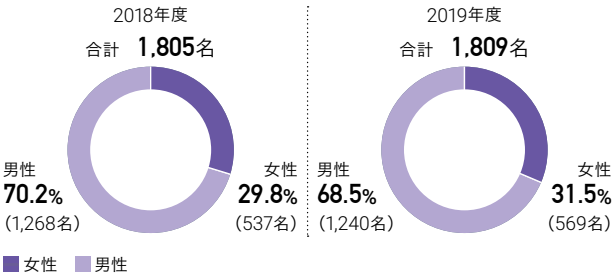
国内新卒採用における男女別比率



男女別従業員比率（2019年度）



男女別管理職比率



（注1）2013年1月1日付で（株）イオン銀行を株式交換により完全子会社化したことに伴い、2013年度以降の連結業績には、同行および同行の子会社1社の業績が含まれています。
（注2）2013年4月1日に銀行持株会社へ移行したことに伴い、2013年度以降の連結財務諸表における資産および負債の分類並びに収益および費用の分類は、「銀行法施行規則」（昭和57年大蔵省令第10号）に準拠しています。
（注3）2012年度の数値は決算期変更により、2012年2月21日から2013年3月31日までの13ヵ月と11日間となっています。
（注4）2019年度の数値は決算期変更により、2019年4月1日から2020年2月29日までの11ヵ月間となっています。

CSRトピックス

	実施時期	取り組み内容
国内	**国内主要会社**	
	2019年4月1日～5月26日	ミャンマー学校建設支援募金の実施
	2019年4月～9月	イオン心をつなぐプロジェクトー被災地ボランティアツアーの参加
	2019年5月25日	北海道南富良野町植樹へ参加
	2019年6月2日	全国植樹祭へ参加
	2019年6月15日～9月1日	日本テレビ【24時間テレビ42】「愛は地球を救う」募金
	2019年7月5日～7月19日	被災地に土のう袋を送るプロジェクトへ土のう袋の送付
	2019年8月～9月	福島キッズ森もりプロジェクト
	2019年9月	千葉県停電被害に対して移動ATMを派遣
	2019年9月12日～2019年9月16日	マレーシア北部のペラ州ビドー植樹へ参加
	2019年9月14日～10月15日	イオンユニセフセーフウォーターキャンペーン募金
	2019年10月5日	イオン心をつなぐプロジェクトー宮城県七ヶ浜ボランティアの参加、寄付金贈呈式の開催
	2019年10月5日～10月6日	イオン未来共創プログラム「気仙沼大島・椿の実収穫」ボランティア
	2019年10月13日～11月17日	令和元年台風19号被害緊急支援募金
	2019年10月19日	第3回綿花収穫ボランティアの実施
	2019年11月1日～2020年2月29日	首里城支援募金
	2019年12月2日～2019年12月15日	アジア障がい者支援募金
	2020年2月8日～2020年3月8日	障がい者ものづくり応援募金
	通年	クリーン＆グリーン活動実施
	通年	金融リテラシー講義
	通年	東日本大震災復興支援募金の受付
	通年	森と子ども募金の受付
	通年	国連UNHCR協会難民支援募金の受付
中華圏	**香港 AEON CREDIT SERVICE(ASIA)CO.,LTD.**	
	2019年4月8日	嶺南大学2019年嶺南授賞式
	2019年5月6日	香港科学技術大学の学生に奨学金を授与
	2019年8月28日	UNICEF HK Young Envoyプログラム2019任命式典
メコン圏	**タイ AEON THANA SINSAP(THAILAND)PUBLIC COMPANY LIMITED**	
	2019年4月1日～9月30日	献血活動
	2019年4月19日	タイ北部のチェンマイ県で大気汚染の被害者を支援するため、PM 2.5 Anti Pollution Maskを寄贈
	2019年4月27日	Little Hands Can Helpプロジェクトのサポート
	2019年4月30日～5月10日	イオン教育ツアー2019
	2019年7月11日	Luuk Rieangグループの子供たちを支援するイオン奨学金
	2019年8月27日	チェンマイ県の学校での植樹プログラム
	2019年10月27日	第3回イオンミニマラソンを開催
	2019年11月9日	チェンマイ国立公園での植樹活動
	2019年11月14日	ウボンラーチャタニ県の学校での清掃活動
	2019年11月27日	イオンスカラシップ授与式
	2020年1月10日～2月29日	献血活動
マレー圏	**マレーシア AEON CREDIT SERVICE(M)BERHAD**	
	2019年3月19日	マレーシアイオン基金：ジョホール州の工場有毒ガス被害者への支援活動
	2019年4月4日	東マレーシアサラワク地区の火災被害者への支援活動
	2019年5月16日	マレーシアイオン基金：恵まれない子供たちへの支援活動(ハリラヤ)
	2019年6月16日	マレーシアイオン基金：チャリティラン2019
	2019年7月20日	東海岸支社地域清掃活動
	2019年9月14日	イオンマレーシア35周年記念植樹
	2019年10月20日	北部支社にて孤児院への寄付活動
	2019年11月10日	東マレーシアにて植樹活動
	2020年1月17日	マレーシアイオン基金：旧正月CSR活動