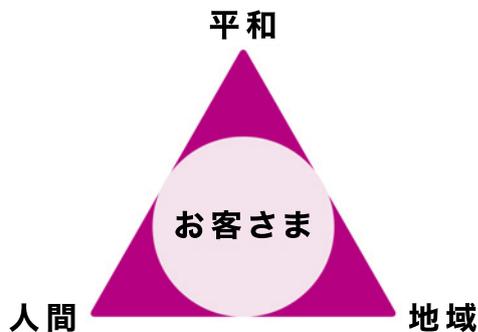


# Philosophy and Policy

## イオンの基本理念



**お客さまを原点に平和を追求し、  
人間を尊重し、地域社会に貢献する。**

イオン(AEON)とは、ラテン語で「永遠」をあらわします。

私たちの理念の中心は「**お客さま**」:

イオンは、お客さまへの貢献を永遠の使命とし、  
最もお客さま志向に徹する企業集団です。

「**平和**」:イオンは、事業の繁栄を通じて、平和を追求し続ける企業集団です。

「**人間**」:イオンは、人間を尊重し、人間的なつながりを重視する企業集団です。

「**地域**」:イオンは、地域の暮らしに根ざし、地域社会に貢献し続ける企業集団です。

イオンは基本理念のもと、絶えず革新し続ける企業集団として、「**お客さま第一**」を実践してまいります。

## イオンフィナンシャルサービスの経営理念

# 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

## 基本方針

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。

### 編集方針

イオンフィナンシャルサービス株式会社は、株主・投資家をはじめとしたステークホルダーの皆さまに、財務情報に加え、ESG等の非財務情報を含めた、当社の持続的な企業価値向上に向けた取り組みをお伝えするため「統合報告書」を作成しています。本報告書を通じ、当社の目指すべき姿についてご理解いただくとともに、さらなる対話のきっかけとなることを目指しています。

また、コーポレートサイトや会社案内映像等の情報開示を通じ、皆さまに当社へのご理解をより深めていただけるよう努めています。

### 報告対象範囲

組織:イオンフィナンシャルサービス株式会社  
および連結子会社

期間:2020年度  
(2020年3月1日~2021年2月28日)  
※一部、直近の情報を含みます。

### 参考ガイドライン

国際統合報告評議会(IIRC)  
「国際統合報告フレームワーク」  
(2013年12月)  
GRI(Global Reporting Initiative)  
「GRIスタンダード」

### 将来見通しに関する注記

本統合報告書に記載されている、当社の将来的な経営戦略や営業方針、業績予測等に関わるものは、いずれも現時点において当社が把握している情報に基づいて想定・算出したものであり、経済動向、業界での競争、市場需要、為替レート、税制や諸制度等に関わるリスクをはじめとするさまざまな不確定要素を含んでいます。したがって、将来、実際に公表される業績等はこれらの種々の要素によって変動する可能性があります。

Page 2

## イントロダクション

- 2 イオンフィナンシャルサービスについて
- 4 成長の軌跡
- 6 イオンフィナンシャルサービスの強み
- 8 価値創造プロセス

Page 10

## 経営戦略

- 10 中期経営計画
- 14 社長メッセージ
- 18 CFOメッセージ

Page 20

## 事業概要

- 20 AFS at a Glance
- 22 国内事業
- 25 国際事業
- 28 財務ハイライト
- 30 非財務ハイライト
- 31 ステークホルダーとの対話

Page 32

## 経営基盤－ESG－

- 32 SDGsへの取り組み
- 34 脱炭素に向けた取り組み
- 35 環境・社会貢献
- 36 人事の取り組み
- 38 役員一覧
- 42 社外取締役メッセージ
- 43 コーポレート・ガバナンス

Page 51

## 財務・会社情報

- 52 11ヵ年サマリー
- 54 経営成績および財務分析
- 58 連結財務諸表
- 62 企業情報
- 63 関係会社の状況
- 64 株式に関する情報

WEBサイトのご案内

<https://www.aeonfinancial.co.jp>

会社情報

<https://www.aeonfinancial.co.jp/corp/>



株主・投資家情報

<https://www.aeonfinancial.co.jp/ir/>



CSR情報

<https://www.aeonfinancial.co.jp/activity/>



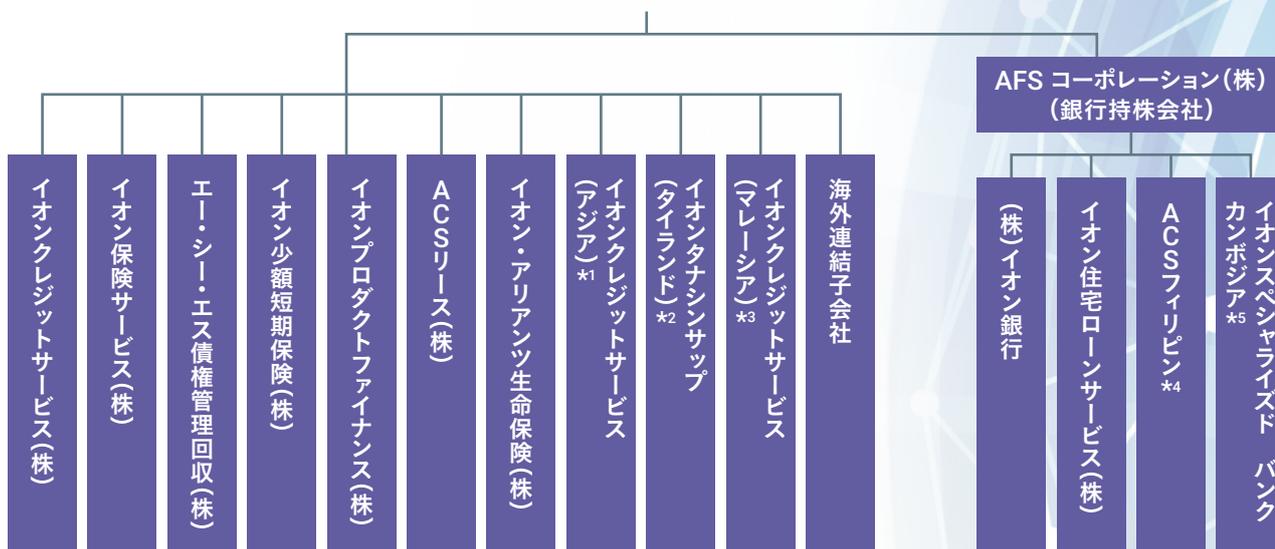
## イオンフィナンシャルサービスについて

# Who We Are

当社は、イオングループの総合金融事業を担い、日本を含むアジア11ヵ国・地域で連結子会社32社および持分適用関連会社1社を有する小売発の総合金融グループです。



### イオンフィナンシャルサービス株式会社



\*1 AEON CREDIT SERVICE(ASIA) CO., LTD.

\*2 AEON THANA SINSAP (THAILAND) PUBLIC COMPANY LIMITED

\*3 AEON CREDIT SERVICE(M) BERHAD

\*4 AEON CREDIT SERVICE (PHILIPPINES) INC.

\*5 AEON SPECIALIZED BANK (CAMBODIA) PLC.

イオングループは、純粋持株会社イオン株式会社のもと、  
お客さまの日々の暮らしをサポートする8つの事業で構成される企業集団です。



\* 総合金融事業には、イオンフィナンシャルサービスグループ33社のほか、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)が含まれます。

サービス事業  
(債権管理回収)

クレジットカード事業

イオンフィナンシャルサービス



リース事業

個品割賦・ローン  
(自動車・バイク・家具家電  
等の分割払い)

保険事業

銀行事業

 AFSグループの事業概要については、P.20「AFS at a Glance」をご覧ください。

## 成長の軌跡

# History

1980年、当社の前身である日本クレジットサービス(株)は、ジャスコ(株)(現イオン(株))のお客さまへハウスカードを発行する会社として創業しました。以来、イオングループの営業ネットワークを活かし、クレジットカードを中心に、銀行、保険、その他金融サービスを提供する総合金融グループとして事業を拡大してきました。時代や環境の変化を敏感に捉えて、お客さまに新たな価値を提供しながら成長し続けています。

1995

AEON CREDIT SERVICE (ASIA) CO., LTD.  
香港証券取引所に株式を上場

1996

東京証券取引所市場第二部に株式を上場

1996

マレーシアにACS CREDIT SERVICE (M) SDN.BHD. (現 AEON CREDIT SERVICE (M) BERHAD) 設立

2000

「イオンカード」発行開始



2001

AEON THANA SINSAP (THAILAND) PUBLIC COMPANY LIMITED  
タイ証券取引所に株式を上場

2003

業界初となる年会費無料の「イオンゴールドカード」発行開始



### 沿革

1980

「ジャスコカード」発行



1981

日本クレジットサービス(株)設立

1987

香港に支店開設、アジアでの事業展開を開始

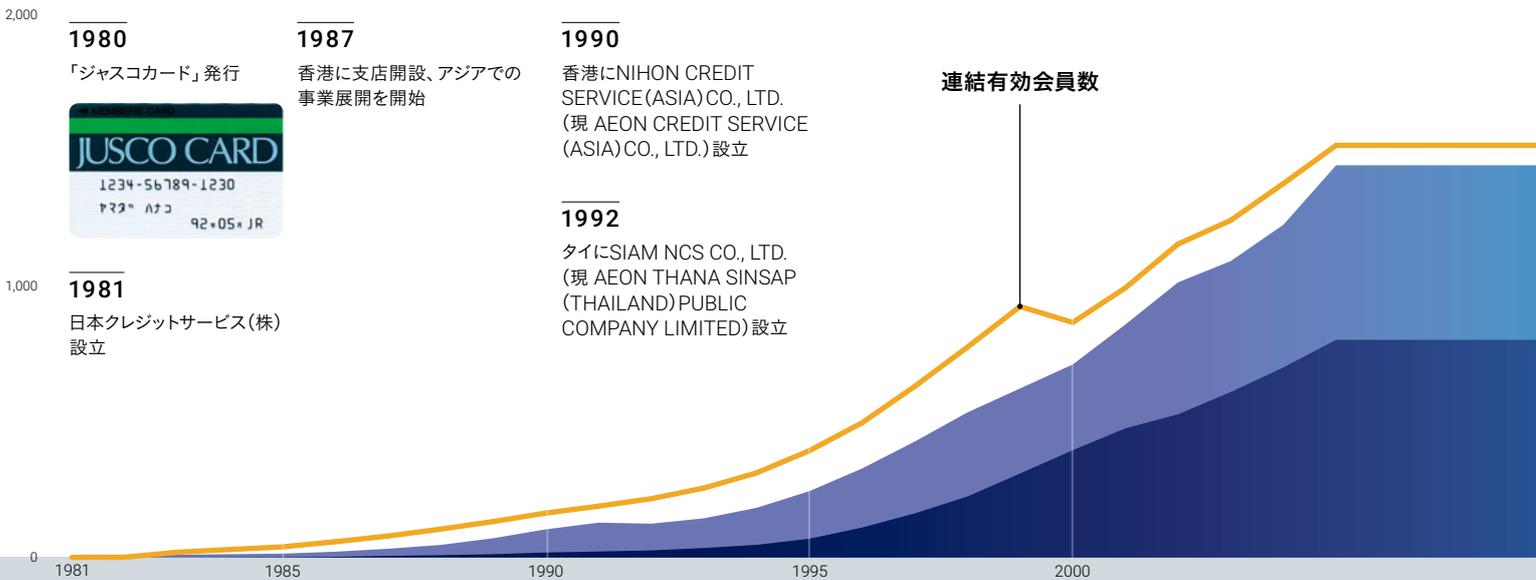
1990

香港にNIHON CREDIT SERVICE (ASIA) CO., LTD. (現 AEON CREDIT SERVICE (ASIA) CO., LTD.) 設立

1992

タイにSIAM NCS CO., LTD. (現 AEON THANA SINSAP (THAILAND) PUBLIC COMPANY LIMITED) 設立

連結有効会員数



### 当社の提供価値

1981~

#### ショッピングクレジット事業開始

イオングループの小売業と連携しながらクレジット事業を拡大。食品売場でサインレス決済や郵便貯金共用カードの発行等多様なサービス拡大に取り組んできました。



1987~

#### 日本、そしてアジアの国々で「便利で豊かな生活」につながる金融サービスを提供

日本だけでなく、アジア各国でも金融サービス事業の展開を開始。イオングループの小売店舗が事業展開していた香港を皮切りに、タイ、マレーシアへ進出。その後も新たな市場を求めて積極的に海外展開を進めてきました。



### 世の中の動き

クレジットカードの普及

バブル経済と国内マーケットの縮小

2007

AEON CREDIT SERVICE (M) BERHAD  
マレーシア証券取引所に  
株式を上場

2007

(株)イオン銀行営業開始



2009

クレジットカード、  
キャッシュカード、  
電子マネー体型の  
「イオンカードセレクト」  
発行開始



2013

(株)イオン銀行と  
イオンクレジットサービス(株)  
が経営統合し、  
イオンフィナンシャルサービス  
(株)が発足

2019

AFSコーポレーション(株)  
設立



2020年度実績

取扱高

9兆5,869億円

連結営業収益

4,873億円

連結営業利益

406億円

連結有効会員数

4,613万人

2007~

お客様のライフスタイルや  
ステージに合わせ、  
トータルにサポート

日々のクレジット決済から預貯金、保険、  
資産形成に至るまで、お客様の  
ライフステージごとの金融ニーズにお応えし、  
生涯にわたってお客さまの暮らしを  
もっと豊かにするサポートを行ってきま



2019~

激しい時代の変化に柔軟に  
対応すべく、事業会社へと  
移行し、金融サービスから  
総合生活サービスの提供へ

組織再編により、銀行持株会社から  
事業会社へ移行。生命保険事業へ  
参入する等、従来の金融の枠にとられない  
新たな「豊かさ」を提案しています。



ライフスタイルの多様化、規制緩和

異業種参入による金融業界の変化

# Strength

連結営業収益8兆円を超える国内最大の小売グループであるイオングループが、日本、アジア各国で展開する店舗ネットワークをはじめ、1980年の創業から今日まで当社が独自に培ってきた強みを最大限に活かすことで、当社ならではの価値を提供し、成長し続けています。

Overseas Expansion

## 積極的な海外展開

当社は、1987年に初めての海外拠点として、香港支店を開設し、アジアでの事業展開を開始しました。以降、各国のお客さまの多様なニーズに対応し、最適な金融サービスを創出しています。

### 11カ国に事業を展開(日本含む)

- 中華圏
  - メコン圏
  - マレー圏
  - ★ イオン(小売)展開
  - 上場企業
- ※ ( )内は展開を開始した年



# デジタル×リアル

当社は、日本全国に広がるイオングループのショッピングセンター内をはじめとしたリアル店舗やATMを有する強みと、ますます需要が高まるサービス基盤のデジタル化を組み合わせ、多面的な顧客接点からお客さまのニーズにお応えしています。



# ライフスタイルに応じた 総合金融サービスの提供

お金を「使う」「ためる」「借りる」……。

お客さまのライフステージと多様なライフスタイルに深く寄り添い、きめ細かくサポートできることは、小売業発の総合金融グループである当社の大きな強みです。

イオングループが取り扱うさまざまな商品・サービスと金融を結び付けた、当社ならではの価値を今後も創造し続けます。



# Value Creation

当社は生活応援企業として培ってきた経営資源や強みを活かしながら、お客さまの日常生活と多様なライフスタイルに応じたさまざまな総合サービスを提供していきます。

当社が向き合う  
外部環境・社会課題

### 外部環境

- ・国内の少子高齢化
- ・アジア諸国の経済成長
- ・スマートデバイスの普及
- ・IT技術のさらなる発展
- ・生活ニーズの多様化
- ・キャッシュレス化の進展
- ・新型コロナウイルス感染症対策

### 社会課題

#### 海外

- ・高い低所得者層の割合
- ・不安定な就業機会
- ・不十分な金融サービスへのアクセシビリティ
- ・決済インフラの未整備

#### 国内

- ・労働人口の減少
- ・格差社会の拡大

## 活用する資本

イオンのブランド力



グループ従業員数

約**57**万人

店舗数

**19,288**店舗

国内小売業界

**No.1**

ネットワーク

展開国数

**11**カ国

営業拠点

**636**拠点

財務資本

連結総資産

**6兆1,237**億円

連結自己資本

**4,014**億円

人的資本

連結従業員数

**17,611**人

(国際従業員比率: 73%)

顧客基盤

連結有効会員数

**4,613**万人

(2021年2月28日現在)

## 当社の強み

積極的な海外展開

デジタルとリアルとの融合

ライフスタイルに応じた  
総合金融サービスの提供

## 経営基盤

CSR基本方針

人事戦略

コーポレート・ガバナンス

内部統制

経営理念・基本方針



創出する価値

# Beyond Finance

金融事業だけにとらわれず、  
生活応援企業としてお客さまが必要とする  
総合サービスを提供