

# 2021年2月期 第1四半期 決算説明会

2020年7月8日



イオンフィナンシャルサービス

東京証券取引所市場第一部  
証券コード: 8570

1. 連結・エリア別業容
2. 連結・セグメント業績
3. 今後の方向性

# 連結・エリア別業容－新型コロナウイルス禍の影響①

## ■各国政府による行動規制の発令により、営業活動に影響あり

行動制限 弱 中 強 **営業状況（開店数/全店舗数）**  
 →自社支店またはイオングループ店舗、外部加盟店

	展開地域	3月	4月	5月	6月
国内	日本	外出自粛要請	4/7「非常事態宣言発令」外出自粛要請	感染拡大防止策	
	イオンモール・店舗		一部休業・時短営業（銀行店舗：91/141）	全店営業再開（銀行店舗：141/141）	
中華圏	中国本土	都市封鎖（武漢～4/8）	感染拡大防止策（都市封鎖解除）		感染拡大防止策
	イオンモール		通常営業		
	加盟店	一部休業（再開約4割）	一部休業（再開約8割）	通常営業	
	香港		3/29「娯楽飲食施設制限措置、集会規制」	制限措置、集会規制一部緩和	
	イオンモール・支店		通常営業		
メコン圏	タイ	外出自粛要請	3/26「非常事態宣言発令」外出自粛要請（夜間外出禁止）	宣言延長（一部緩和）	
	支店	一部休業（37/101）	一部休業（30/101）	全店営業再開（101/101）	
	加盟店		全店休業	小売店・飲食店	一部利用制限解除
	カンボジア		外出自粛要請	感染拡大防止策	
	イオンモール・支店		モール（2店舗）時間短縮	通常営業	
	加盟店		一部休業（娯楽施設等）	一部休業コロナ未対策店舗へ休業指示	

# 連結・エリア別業容－新型コロナウイルス禍の影響①

	展開地域	3月	4月	5月	6月
メ コ ン 圏	ベトナム	外出自粛要請	4/1「外出禁止措置」	感染拡大防止策(社会隔離緩和)	
	イオンモール・支店		一部休業(1/5)	全店営業再開(5/5)	
	加盟店		全店休業	営業再開(一部休業継続: 娯楽施設等)	
	ミャンマー		4/14「夜間外出禁止令」発令 (感染エリア封鎖)	制限一部緩和(夜間外出禁止時間短縮)	
	支店		一部支店閉鎖、業務縮小	営業再開	
	加盟店			全店休業	
	ラオス		4/1「外出禁止令」発令	外出禁止令一部緩和	感染拡大防止策
加盟店		全店休業	営業再開(一部休業継続)		
マ レ ー 圏	マレーシア		3/18 ロックダウン「活動制限令」発令	5/4条件付活動制限令 (一部緩和)	感染拡大防止策
	イオンモール・支店		モール: 全店休業 支店: 全店休業	モール: 時短営業 支店: 一部休業	
	加盟店		食料品以外休業	営業再開(一部休業継続: 娯楽施設等)	
	インドネシア	外出自粛要請	4/10「大規模社会制限」発令	制限延長 (一部緩和)	
	イオンモール・支店		モール: 食品以外全店休業 支店: 人数半減で営業継続	モール: 一部営業再開	
	加盟店		全店休業	営業再開(一部休業継続)	
	フィリピン		3/17 ロックダウン「外出・移動制限措置」発令	制限大幅緩和	
	支店		全店休業	一部営業再開	
	加盟店		全店休業	一部営業再開	
	インド		3/24 ロックダウン都市封鎖	制限一部緩和	
支店		全店休業	一部営業再開		
加盟店		全店休業	一部制限解除		

# 連結・エリア別業容－新型コロナウイルス禍の影響②

## 【行動規制や金融要請の特に影響を大きく受けている事例】

展開地域	規制	期間	当社の対応
タイ	・非常事態宣言 「夜間外出禁止令」発令	・3/26～7/31 (6/1～ 一部緩和)	・支店全店休業 ・在宅勤務含交代出勤制(本社・センター)
	・顧客救済措置要請	・3/9～12/31	・ミニマムペイメント利率変更、金利手数料引下げ
	・追加救済措置要請	・7/1～	・金利手数料引下げ、カード利用分の再分割契約 →8/1からの対応検討中
ミャンマー	・「夜間外出禁止令」発令 (感染エリア封鎖)	・4/14～ (5/14～ 一部緩和)	・支店一部休業 ・原則在宅勤務
	・業務規制指示	・4/1～5/15	・ローン提供・債権回収 →一時停止 ・返済緩和支払プランの提供
マレーシア	・「活動制限令」発令 ・出勤人員削減指示	・3/18～6/9 (5/4～ 一部緩和)	・支店全店休業 ・在宅勤務含交代出勤制(本社・センター)
	・顧客救済措置指示、要請	・4/1～	・訪問回収、初期督促禁止 ・最長6ヵ月間の支払猶予 (正常→延滞移行者対象) ・返済緩和支払プランの提供
フィリピン	・ロックダウン 「外出・移動制限措置」	・3/17～5/15 (6/1～ 一部緩和)	・支店全店休業 ・原則在宅勤務
	・顧客救済措置要請	・3/24～5/31	・最低30日間の支払猶予 (全顧客対象) →3月請求から5月請求まで3ヵ月間返済延長
インド	・ロックダウン「都市封鎖」	・3/24～5/31 (6/1～ 一部緩和)	・支店全店休業 ・出社禁止 (日本人駐在員帰国)
	・顧客救済措置要請	・3/1～8/31	・最長3ヵ月間の支払猶予

# 連結・エリア別業容

(単位:億円)	国内				国際			
	クレジットカード①		個品割賦	住宅ローン② ※1	クレジットカード		個品割賦③	パーソナルローン③
	ショッピング	キャッシング			ショッピング	キャッシング		
取扱高	13,372	946	565	1,737	565	228	177	220
前年同期比	97%	88%	94%	107%	79%	66%	56%	51%
債権残高 ※2	10,284	4,859	7,069	24,422	922	950	2,010	2,360
期首増減	△852	△84	+115	+1,242	△89	△54	△83	△127

※1. フラット35、投資用マンションローンを含むイオン銀行の数値 ※2. 債権流動化を含む

(単位:万人)	有効会員数④		
	連結	国内	国際
	実績	4,536	2,902
期首増減	+9	+13	△4

(単位:万口座)	イオン銀行預金口座数		
	合計	クレジット一体型	デビット一体型
	実績	720	532
期首増減	+11	+8	+2

(単位:億円)	イオン銀行預金残高			
	合計	普通	定期	外貨
	実績	38,248	30,208	7,231
期首増減	+330	+296	△50	+82

## ①国内:クレジットカード

※()内は期首差

- ショッピング取扱高: 新規会員数の減少及び消費需要の縮小により減少。稼働会員数は1,849万人(+6万人)。※直近1年間で1回以上利用した会員
- ショッピング残高: リホ・分割払い残高(流動化含む)は2,813億円(+9億円)
- キャッシング残高: 利用者数125万人(△2万)、1人当り残高34万円(+0万)

## ②国内:住宅ローン

- コロナ禍以前の案件進捗に加え、WEBや電話での金消契約等、非対面対応を強化。なお、当1Qは年間で最も実行案件の多い3月を含む。

## ③国際:個品割賦・パーソナルローン

- 経済環境の悪化を踏まえた与信の厳格化や支店・加盟店の営業休止等の影響により、タイ、マレーシアを中心に取扱高、債権残高が減少。

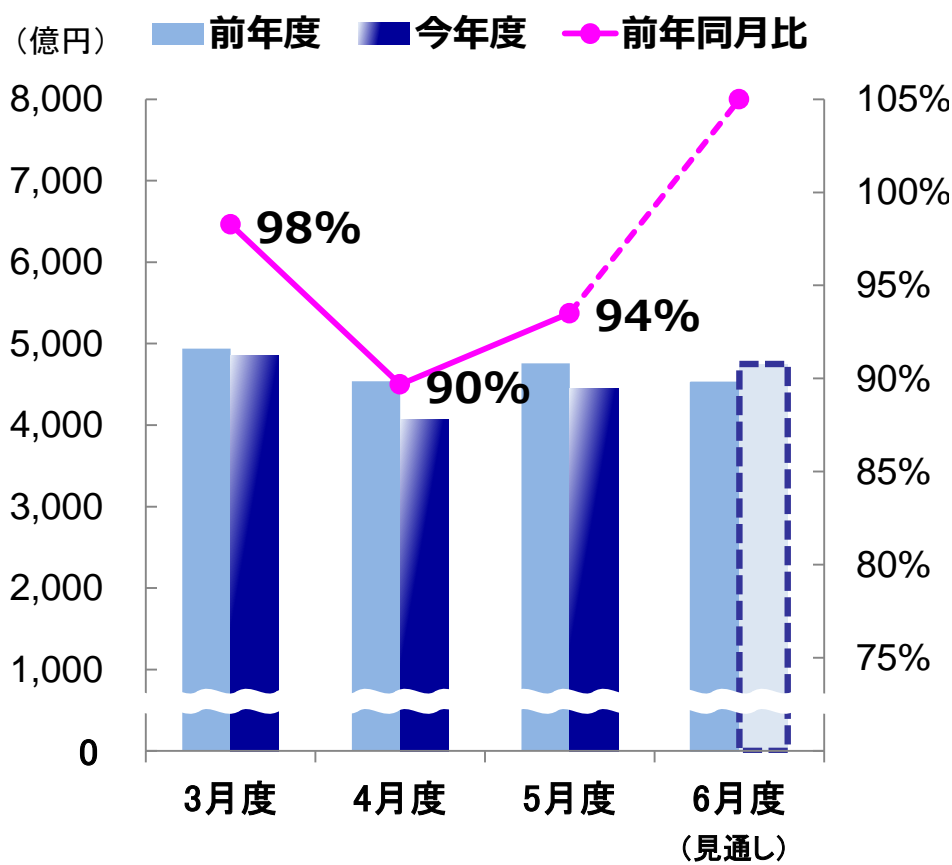
## ④連結・国内・国際:有効会員数

- デビットカード、銀行単体口座を含む国内ID数は3,090万人(+15万)
- 国内では、積極的な会員募集の自粛や新規提携カード発行先の大型商業施設の開店延期等の影響により、新規会員数が伸び悩み。クレジットカード新規会員数: 33万人(前期比75%)
- 国際では、積極的な会員募集の自粛等により、新規会員数減少。

# 連結・エリア別業容－国内消費動向の変化

■外出自粛及び休業要請の緩和を受けて、5月後半より回復基調

## 月度別カードショッピング取扱高推移



## 業種・業態別 取扱高前年比推移

	3月	4月	5月
食品スーパー・コンビニ・ドラッグ	19% ↑	23% ↑	25% ↑
ホームセンター	15% ↑	8% ↑	23% ↑
ネット・通信販売	8% ↑	10% ↑	23% ↑
情報通信・公共料金・保険料等	6% ↑	8% ↑	5% ↑
家電・家具	▲2% →	▲1% →	30% ↑
総合スーパー	▲5% ↓	▲16% ↓	▲1% →
ショッピングモール・百貨店	▲26% ↓	▲75% ↓	▲58% ↓
ガソリン・ETC・車関連	▲14% ↓	▲19% ↓	▲45% ↓
交通・旅行・レジャー・エンタメ	▲74% ↓	▲95% ↓	▲87% ↓

# 連結・セグメント業績

(単位: 億円)	国内計			国際計			連結計	
	※1	リテール ※2	ソリューション ※2	※1	中華圏	メコン圏		マレー圏
営業収益	748	440	469	352	43	191	117	1,099
前年同期比	100%	95%	102%	94%	89%	97%	92%	98%
前年同期差	+1	△21	+8	△21	△5	△5	△10	△19
営業利益	55	0	54	△66	12	△41	△36	△8
前年同期比	99%	5%	114%	-	70%	-	-	-
前年同期差	△0	△7	+6	△150	△5	△77	△68	△144
営業利益率	7.4%	0.1%	11.7%	△18.7%	28.3%	△21.6%	△31.2%	△0.8%
前年同期差	△0.1pt	△1.7pt	+1.2pt	△41.4pt	△7.6pt	+39.7pt	△55.8pt	△12.9pt

※1 国内計及び国際計は、各事業に属するセグメント間取引における相殺消去後の数値

※2 リテールは個人向け中心のビジネス、ソリューションは加盟店向け中心のビジネス

※3 本社・機能会社および連結消去額を含んだ数値

親会社株主に帰属する当期純利益	△10
前年同期差	△82

## ■国内事業

・外出自粛要請やイオンモールを含む大型商業施設の営業休止等の影響により、カードショッピング収益ならびにキャッシング収益が落ち込むも、電子マネーや保険手数料等のフィー収益が伸びたことで増収。なお、販促費の抑制やWEB明細化に伴うコストコントロールを図るも、貸倒関連費用が増加したことで減益。

### 【主な収益増減内容】

・電子マネー収益	+5	・保険手数料収益	+4
・カードショッピング収益	▲5	・カードキャッシング収益	▲7
・国債等債権売却	▲9		

### 【主な費用増減内容】

・販売促進費	▲19	・郵送費+印刷費	▲12
・貸倒関連費用	+17 (利息返還費用 ▲2)		
・設備費	+7 (減価償却費及びソフトウェア償却費 +8)		

・債権流動化の連結収益影響額: 16億円(85%、▲2億円)

## ■国際事業 ※為替影響: 営業収益+14億円、営業利益+0.2億円

・各エリアで外出制限や営業活動休止の影響を受けたことで、取扱高及び営業債権残高が減少し営業減益。また、支払猶予措置分も含めた、将来的な貸倒リスクに備えた引当対応により、貸倒関連費用が増加したことで営業減益。

### 【中華圏】

・カードショッピング収益	▲8	・カードキャッシング収益	▲2
・パーソナルローン収益	▲1	・貸倒関連費用	+3

### 【メコン圏】

・カードキャッシング収益	▲3	・カードキャッシング収益	▲4
・パーソナルローン収益	+1	・個品割賦収益	+1
・貸倒関連費用	+80		

### 【マレー圏】

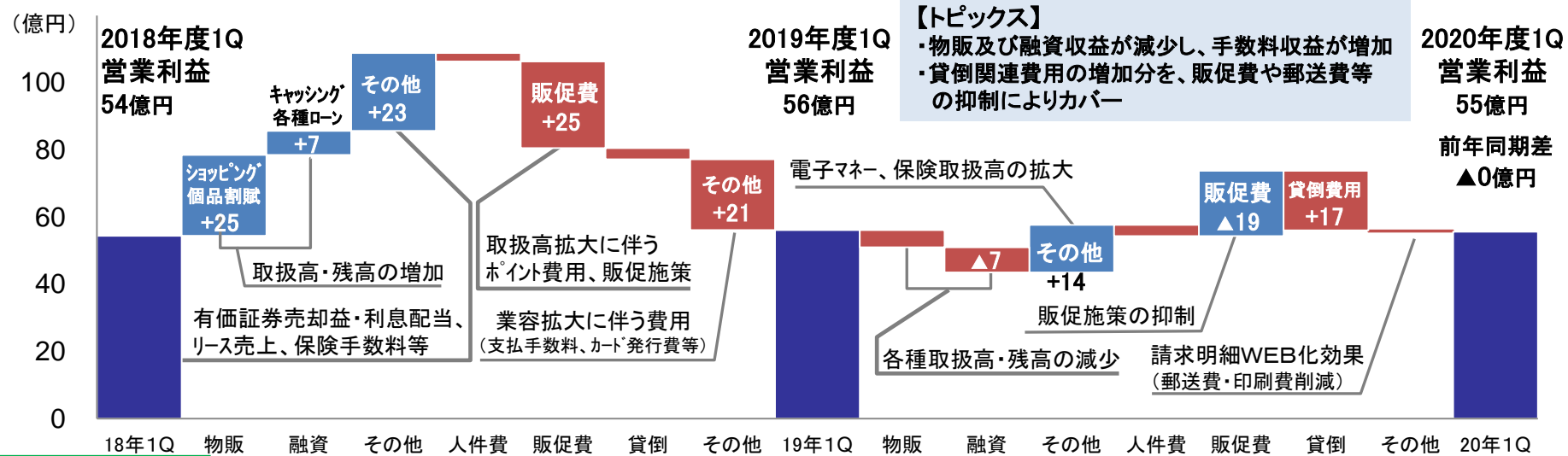
・カードショッピング収益	+3	・カードキャッシング収益	▲4
・パーソナルローン収益	+5	・個品割賦収益	▲8
・貸倒関連費用	+61		



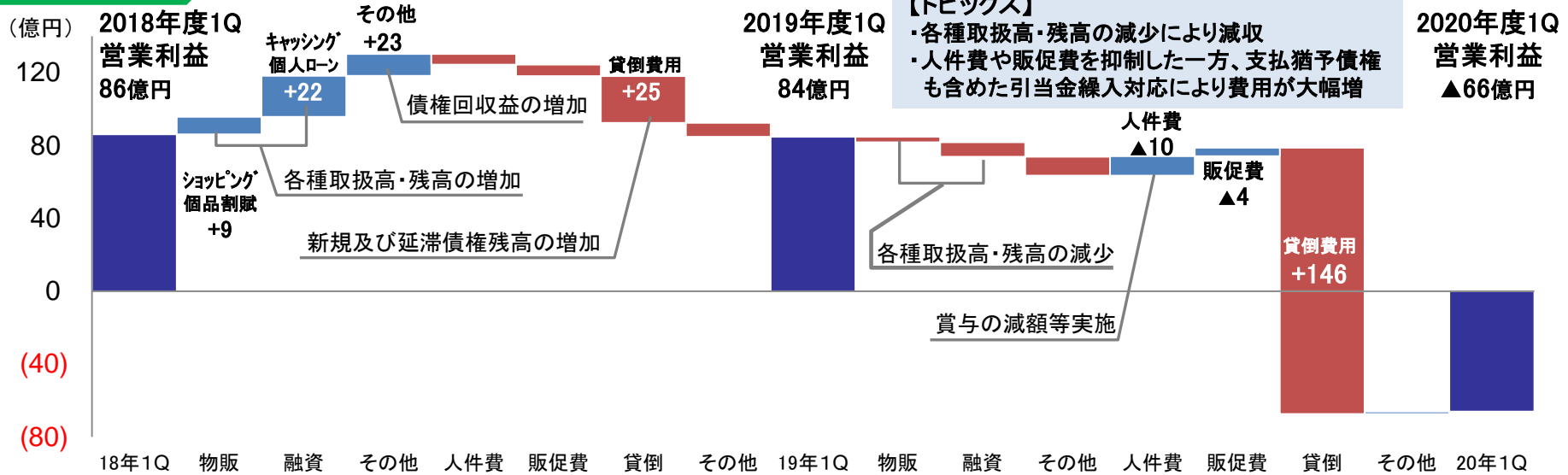
# 連結・セグメント業績－国内・国際における営業利益増減要因

## 国内事業

■ 利益に対してポジティブ ■ 利益に対してネガティブ



## 国際事業



# 連結・セグメント業績－営業債権内容の推移(国際)

- 支払猶予債権も含め、将来リスクに備えた貸倒関連費用が増加。
- タイ、マレーシアでは、現地と連結での会計上における調整や対応方針の差異が発生。

## 中華圏

・香港では、前年度以前からの経済環境の悪化に対応し、審査の厳格化や将来予測にもとづいた貸倒引当を実施。  
 →直近四半期別における、営業債権残高やそれに対する貸倒費用率、NPL比率の推移に大きな変化なし。

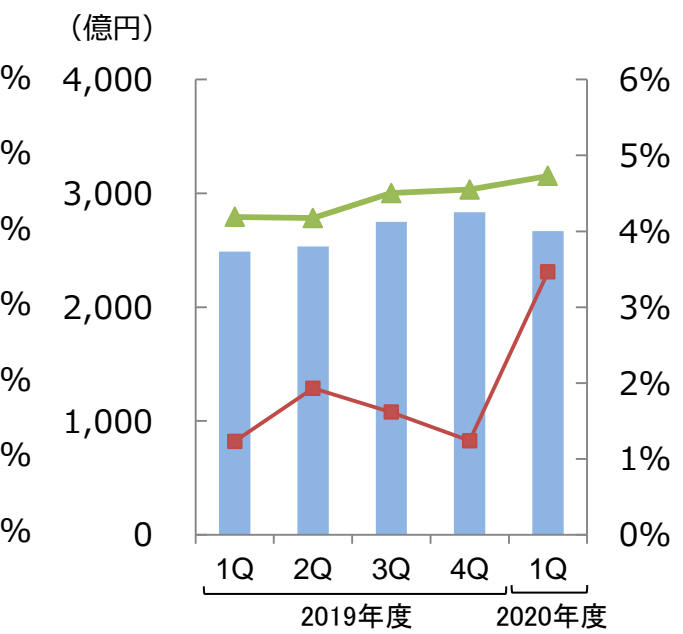
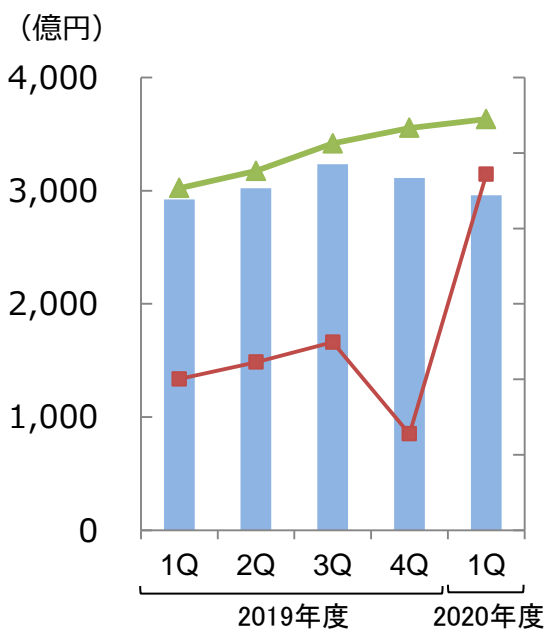
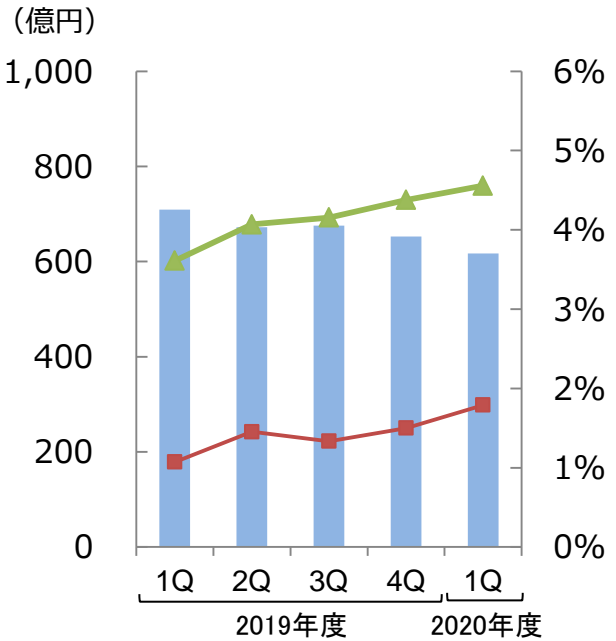
## メコン圏

・タイでは、今年度1Qより現地会計基準を変更(IFRS9号適用開始)。過去債権に対する将来的な貸倒リスクに対し、期首貸倒引当金の積増し(B/S調整)を実施。  
 →AFS連結では、2018年度よりIFRS9号を適用済み。現地適用に伴い連結調整(影響額▲45億円)。

## マレー圏

・マレーシアでは、入金督促の停止(4月～5月)や支払猶予措置を実施。  
 ・6月より個別に返済相談を開始(返済可能な方は、一部もしくは全額返済)  
 ・中央銀行の方針に準拠し、現地基準では、支払猶予債権に対しては延滞扱いならびに貸倒引当対象とせず。  
 →AFS連結では引当対応

■ 営業債権残高 ■ 貸倒費用/債権残高 ▲ NPL比率



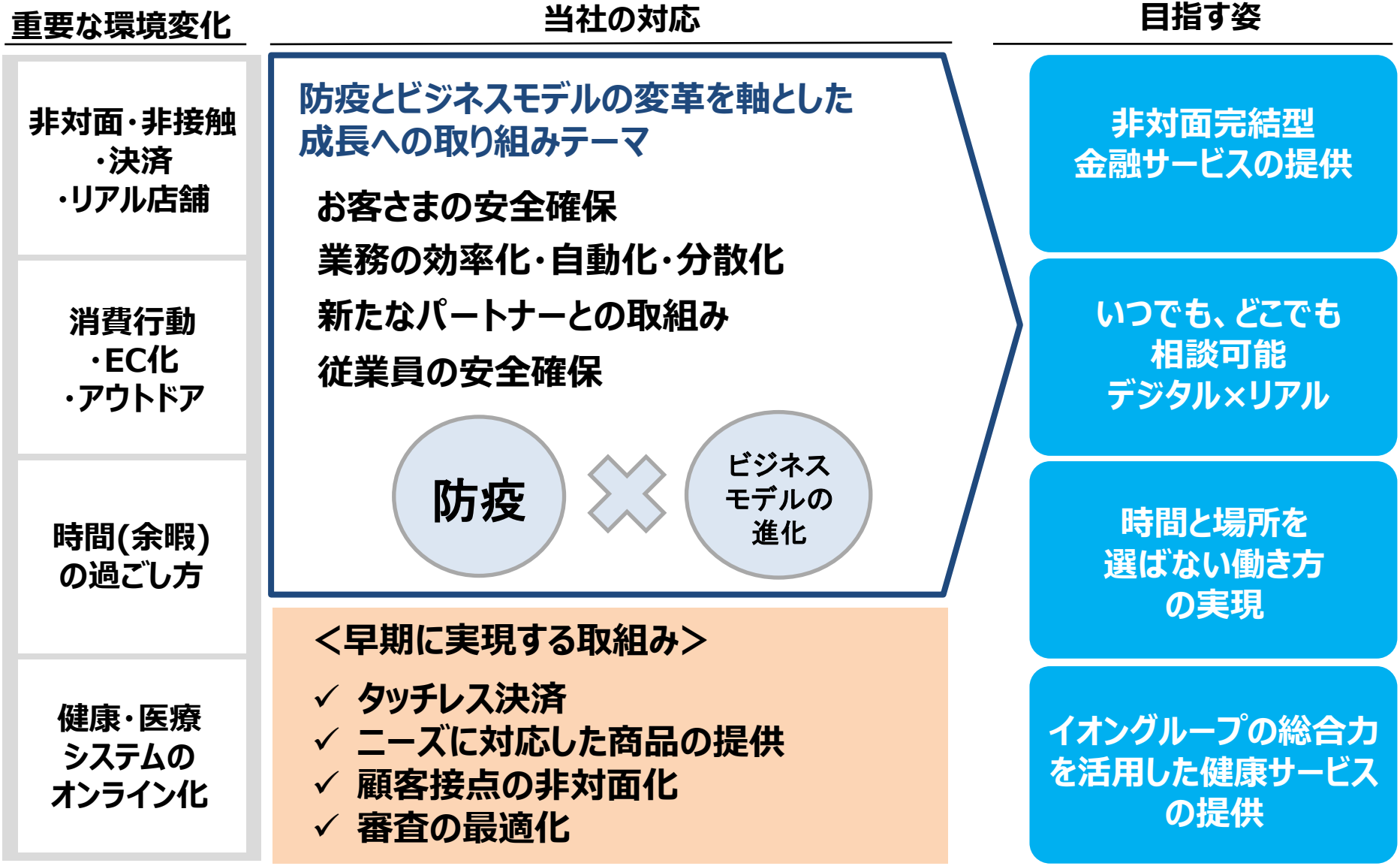
# 連結・セグメント業績－連結貸借対照表

連結(単位:億円)	1Q実績	期首増減	主要増減内容 ※()内は期首増減
現金預け金	7,405	△223	<ul style="list-style-type: none"> <li>・国内残高:6,963億円(△197億円)※本社を含む →住宅ローン等の資金需要により減少</li> </ul>
営業貸付金	8,486	△119	
銀行業における貸出金	1兆8,339	+1,592	<b>【営業貸付金および銀行業における貸出金】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・流動化を含む残高:4兆2,631億円(+1,098億円) 内、国内残高:3兆8,885億円(+1,282億円) 内、国際残高:3,310億円(△182億円)</li> <li>・オフバランス残高(国内のみ) :1兆5,804億円(△374億円)</li> </ul>
割賦売掛金	1兆4,543	△888	
貸倒引当金	△1,283	△140	
その他	1兆2,002	+1,459	<ul style="list-style-type: none"> <li>・流動化を含む残高:2兆340億円(△915億円) 内、国内残高:1兆7,354億円(△737億円) 内、国際残高:2,932億円(△172億円)</li> <li>・オフバランス残高(国内のみ) :5,797億円(△27億円)</li> </ul>
資産合計	5兆9,494	+1,681	
預金	3兆8,210	+308	<ul style="list-style-type: none"> <li>・保険業における有価証券:1,104億円(+1,104億円)</li> </ul>
有利子負債 (預金除く)	1兆687	+39	
その他	6,189	+1,516	<b>【イオン銀行預金】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・普通預金:3兆208億円(+295億円)</li> <li>・定期預金:7,231億円(△49億円)</li> <li>・外貨預金:776億円(+81億円)</li> </ul>
負債合計	5兆5,088	+1,865	
純資産合計	4,406	△184	<ul style="list-style-type: none"> <li>・国内残高:5,964億円(+369億円) →短期借入金:2,089億円(+1,116億円)</li> <li>・国際残高:4,723億円(△329億円) ※国内および国際の数値には、本社・機能会社を含む</li> </ul>
負債及び純資産合計	5兆9,494	+1,681	

# 今後の方向性

# 新型コロナウイルス禍の影響を受けた環境変化への対応

## 危機をチャンスと捉えた変革への挑戦



# 取組み内容－①お客さまの安全・安心

## テーマ

## 具体的な取組事例

### タッチレス決済の推進

#### 【国内】

- ・イオングループ一体となり普及を促進
- VISAコンタクトレス付帯カード: 610万枚(5月末時点)  
→今年度中に1,000万枚へ
- イオングループ店舗対応レジ: 10万台(3月末時点)



#### 【国際】

- ・タイBig-Cグループとの新規プラチナカード発行(7月～)
- マスターカードコンタクトレス付帯
- Big-CグループのECサイトでの10%割引特典  
→急速な市場拡大が期待されるEC需要へ対応



#### 【国内・国際共通】

- ・マレーシアやカンボジアで先行実施のモバイルアプリ決済を各国で展開

### ニーズに対応した商品の提供

#### 【国内】

- ・新型コロナ影響による資金需要へ対応
- 最長1年間の元金支払猶予が可能な「イオンメンバーズローン(生活応援)」を提供(5月～)
- ・健康増進型商品の組成と販売

# 取組み内容－②店舗・営業体制

## テーマ

### 顧客接点の 非対面化

## 具体的な取組事例

### 【国内】

- ・イオン銀行TV相談・手続き窓口の展開  
→設置台数:約100台から、  
今年度中に全141店舗へ導入予定



### 【国際】

- ・セルフ自動カード発行機の展開(2019年度～)

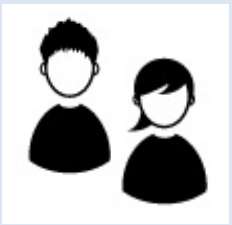


### 【国内・国際共通】

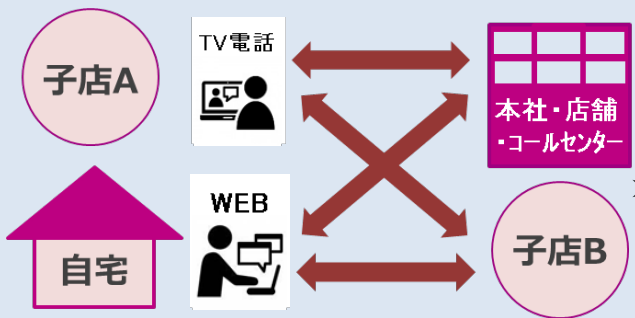
- ・リアルチャネルの効率的な運用(今年度下期～)  
→来店需要に応じた柔軟な人員配置(サテライト化)  
→TV電話、AI行員(アバター)による対応(リモート化、ロボ化)
- ・オンライン加盟店開拓+リアル加盟店のオンライン化支援

## 【デジタルを通じたリアルチャネルの効率化～予約から相談、申込みまで～】

時間や場所に捉われない  
気軽に身近な存在に





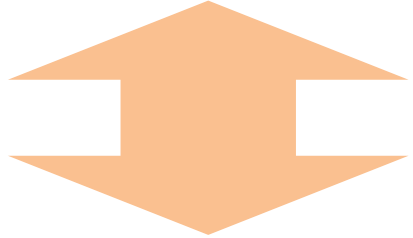
**お客さま**  
➢店舗でもご自宅でもご相談可能



**担当者**  
➢お客さまの希望に応じて、“いつもの”担当者や専門スタッフが、直接またはリモートで対応



テーマ	具体的な取組事例
<p style="text-align: center;"><b>審査の最適化</b></p>	<p><b>【国内・国際共通】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・サービス申込み及び利用チャネルのWEB完結化・モバイル化 →電子署名、電子認証、AI審査、アプリ開発等</li> <li>・eKYCを活用した完全自動審査の実現 →審査時間の短縮と精度の向上</li> </ul> <div style="text-align: right;">   </div>



**タスクフォースの組成による  
実現の早期化と全拠点への普及**



# 2020年度の業績予想－連結業績

	2020年度	
	通期業績予想	前期比
営業収益	4,600億円	100.6%
営業利益	100～200億円	15.4～30.7%
親会社株主に帰属する 当期純利益 (1株当たり当期純利益)	50～100億円 (23円17銭 ～46円34銭)	14.6～29.3%

	第2四半期末		期末		年間	
	予想	前期比	予想	前期比	予想	前期比
配当予想	11円	△18円	12円	△27円	23円	△45円

# (参考) 2020年度第1四半期業績(香港、タイ、マレーシア)

		FY2019_1Q		FY2020_1Q	
		実績	前期比	実績	前期比
AEON CREDIT SERVICE (ASIA) (HK\$' 000)	Revenue	324,853	98%	297,470	90%
	Profit before tax	128,842	94%	90,091	69%
	Profit for the period	106,792	92%	75,264	70%
AEON THANA SINSAP (THAILAND) (BAHT' 000)	Total Revenues	5,493,819	112%	5,655,967	99%
	Profit before income tax	1,271,514	111%	607,177	46%
	Net profit for the period	1,016,811	111%	454,911	43%
AEON CREDIT SERVICE (M) Berhad (RM' 000)	Revenue	378,588	104%	385,272	95%
	Profit before tax	112,668	84%	37,086	31%
	Profit for the period	84,600	83%	26,279	29%

※各社発表資料より抜粋。香港とタイは連結の数値を表示。

# (参考)2020年度第1四半期業績(香港、タイ、マレーシア)

## ■ イオンクレジットサービス(アジア)連結業績

	2019年度1Q	2020年度1Q	
	実績	実績	前期比
営業収益	45億円	41億円	90%
営業利益	18億円	12億円	69%
当期純利益	15億円	10億円	70%

為替レート:1香港ドル

・2019年度1Q:14.12円

・2020年度1Q:13.93円

決算期

・2020/3/1~2020/5/31

## ■ イオンタナシナップ(タイランド)連結業績

	2019年度1Q	2020年度1Q	
	実績	実績	前期比
営業収益	191億円	190億円	99%
営業利益	44億円	20億円	46%
当期純利益	35億円	15億円	43%

為替レート:1バーツ

・2019年度1Q:3.49円

・2020年度1Q:3.37円

決算期

・2020/3/1~2020/5/31

## ■ イオンクレジットサービス(マレーシア)業績

	2019年度1Q	2020年度1Q	
	実績	実績	前期比
営業収益	101億円	96億円	95%
営業利益	30億円	9億円	31%
当期純利益	22億円	6億円	29%

為替レート:1リンギット

・2019年度1Q:26.91円

・2020年度1Q:25.17円

決算期

・2020/3/1~2020/5/31

# (参考)セグメント別貸倒及び国内利息返還損失引当金の推移

## ■ 貸倒引当金残高(セグメント別)

	リテール	ソリューション	国内計
期首貸倒引当金残高	28億円	516億円	538億円
貸倒関連費用 (引当金繰入・損失)	6億円	75億円	81億円
貸倒償却額 (移管債権等含む)	9億円	63億円	64億円
期末貸倒引当金残高	33億円	527億円	555億円

(国内子会社) イオンクレジットサービス:346億円、イオン銀行:33億円、  
イオンプロダクトファイナンス:82億円、イオン住宅ローンサービス:16億円

## ■ 利息返還損失引当金の状況

	2019年度 1Q	2020年度 1Q
期首残高	41億円	49億円
繰入額	2億円	0億円
利息返還額	4億円	7億円
期末残高	39億円	41億円

(利息返還額: キャッシュアウト + 元本充当)

	中華圏	メコン圏	マレー圏	国際計	連結
期首貸倒引当金残高	38億円	345億円	210億円	594億円	1,143億円
貸倒関連費用 (引当金繰入・損失)	11億円	139億円	92億円	242億円	323億円
貸倒償却額 (移管債権等含む)	9億円	64億円	44億円	117億円	183億円
期末貸倒引当金残高	40億円	420億円	258億円	719億円	1,283億円

本資料のうち、当社の将来的な経営戦略や営業方針、業績予測等にかかわるものは、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、算出されたものであり、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様々な不確実要素を含んでおります。従って、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。



イオンフィナンシャルサービス