

2020年度第1四半期決算説明会 原稿・質疑応答

イオンフィナンシャルサービス株式会社 代表取締役社長 藤田健二



**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

AEON Financial Service Co., Ltd.

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 (閉店数/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(施行店舗:91/141)	全店営業再開(施行店舗: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3割)	通常営業	
香港		5/29「洗滌飲食施設閉鎖、集会規制」	制限措置、緊急規制一部緩和		
	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)	直撃受注(一部店舗)	
	支店	一部休業(87/101)	一部休業(80/101)	全店営業再開(101/101)	
	加盟店		全店休業	小売店・飲食店 一部再開(閉鎖解除)	
	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)時短営業	通常営業		
	加盟店	一部休業(無休施設等)	一部休業(コロナ未対策店舗へ休業指示)		

AEON Financial Service Co., Ltd.

3

- ・連結・エリア別業容については以下の通り。
- ・第1四半期は、新型コロナウイルス感染症の世界的拡大に伴い、国ごとに状況は異なるものの、各国政府による行動規制等の発令により、営業活動に大きな影響をうけた。
- ・表は、当社の展開する各国における影響を示したものである。
- ・日本国内においては、イオンモールが3月28日、29日の週末、東京・埼玉・神奈川の15モールを閉鎖したのに続き、4月7日に発令された政府の緊急事態宣言を受け、対象7都府県の57モールを休業、さらに17日からは全国142モールで休業となり、5月中旬までの期間、イオンモールに入居する当社の営業拠点についても休業や時間短縮を余儀なくされた。

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「外出禁止令」	感染拡大防止策(社会間距離)	
	イオンE-M・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・焼肉施設等)	
	ミャンマー		4/14「外出禁止令」発令(一部店舗休業)	前週一部緩和(一部休業継続)	
	支店		一部支店閉鎖、焼肉縮小	営業再開	
	加盟店			全店休業	
マ レ ー 圏	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)	
	マレーシア	3/15 ロックダウン「活動制限令」発令	5/25 一部店舗再開(一部休業)		感染拡大防止策
	イオンE-M・支店	E-M: 全店休業 支店: 全店休業		E-M: 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・焼肉施設等)	
	インドネシア	外出自粛要請	4/10「大規模社会間距離」発令	前週一部緩和(一部休業)	
イオンE-M・支店	E-M: 食料品以外全店休業 支店: 人数半減で営業継続		E-M: 一部営業再開		
加盟店		全店休業	営業再開(一部休業継続)		
マ レ ー 圏	フィリピン	3/17 ロックダウン「外出・移動制限措置」発令	南側一部緩和		
	支店		全店休業	一部営業再開	
	加盟店		全店休業	一部営業再開	
	インド	3/24 ロックダウン都市封鎖	南側一部緩和		
	支店		全店休業	一部営業再開	
加盟店		全店休業	一部休業継続		

AEON Financial Service Co., Ltd.

6

- ・海外では、第1四半期の期間において、中華圏での感染の拡大期は過ぎたものの、メコン圏及びマレー圏では、各国において大規模な外出禁止令、活動制限令が発令され、当社支店の休業や加盟店の休業による営業活動への影響に加えて、審査、回収活動が縮小、停止した。

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	・3/28～7/31 (8/1～ 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 ・返済線と支払プランの提供
マレーシア	・「活動制限令」発令 ・出勤人員削減指示	・3/18～8/9 (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3ヵ月間の支払猶予 (正常→逐漸移行者対象) ・返済線と支払プランの提供
フィリピン	・ロックダウン 「外出・移動制限措置」	・3/17～5/15 (8/1～ 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	・最長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 (8/1～ 一部緩和)	・支店全店休業 ・出社禁止 (日本人駐在員向け)
	・顧客救済措置要請	・3/1～8/31	・最長3ヵ月間の支払猶予

AEON Financial Service Co., Ltd.

6

- ・特に行動規制や金融当局からの要請の影響を大きく受けている国がタイ、ミャンマー、マレーシア、フィリピン、インドである。
- ・タイでは3月下旬から7月末まで非常事態宣言が発令され、外出自粛要請及び夜間の外出が禁止となった。また、中央銀行からの要請に基づき、お客さまが日常生活を維持できるよう、クレジットカードや各種ローンについて、金利手数料の一定期間引下げや支払猶予期間を設定するなどの措置を実施した。
- ・ミャンマーでは、感染エリアが封鎖されて自宅待機措置となり、当社支店の営業や、審査、回収業務が一時停止となるなど影響を受けた。
- ・マレーシアでは、3月中旬より活動禁止令が発令され、5月に一部緩和されるまで支店や加盟店が休業となった。
中央銀行の方針に従い、ハイヤーパーチェスやパーソナルローンのお客さまに対し、4月から5月にかけて支払猶予や再分割契約対応を行った。
- ・インドやフィリピンにおいてもロックダウンにより、交通機関が停止するなど移動制限が発令され、従業員も出社禁止となるなど、大きな影響を受けた。
- ・6月に入り、各国において一部制限緩和の動きは見られるが、当局要請の支払猶予措置等によるお客さまからの申し出対応は第2四半期以降、発生することを見込んでいる。

連結・エリア別業容



(単位: 億円)	国内				国際			
	クレジットカード		借入総額	住宅ローン ※1	クレジットカード		借入総額	パーソナル ローン
	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IS、複費用マンションローンを含むイオン銀行の残高 ※2. 貸倒繰上化を含む

(単位: 万人)	有効会員数		
	連結	国内	国際
実績	4,536	2,902	1,634
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 一休型	デビット 一休型
実績	720	532	97
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	776
期首増減	+330	+296	△50	+82

◎国内: クレジットカード ※(内)は前年差
 >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、
 総額会員数は1,849万人(+6万人)、※直近1年間で因り利用した会員
 >ショッピング残高: リボ・分割払い残高(繰上化含む)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)

◎国内: 住宅ローン
 >コロナ以前の案件進捗に加え、WEBや電話での申請型の等、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。

◎国際: 借入総額・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、対、モバイルを中心に取扱高、債権残高が減少。

◎連結・国内・国際: 有効会員数
 デビッドカード、銀行単体口座を含む国内口座数は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
 商業施設の閉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(前年比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。

AEON Financial Service Co., Ltd.

6

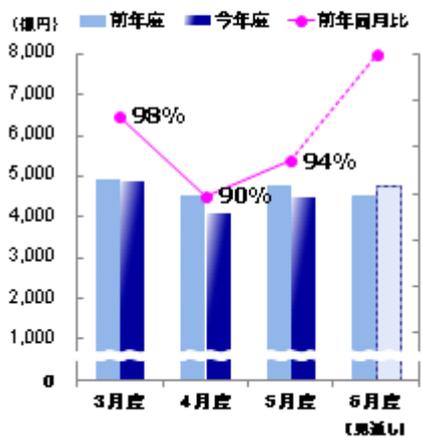
- ・連結及びエリア別業容については以下の通り。
- ・先述の通り、展開エリアにおいて、新型コロナウイルスが消費環境、営業活動に大きな影響を与えたことで、各種商品の取扱高前年同期比や債権残高期首増減は軒並み減少となった。
- ・国内事業においては、自粛期間における新規カード会員の募集を控えたことに加え、消費需要の縮小もあり、カードショッピングの取扱高は前年同期比97%、債権残高は、リボ・分割払いはやや増加するも、全体では期首差852億円減となった。
- ・カードキャッシングについては、外出自粛の影響から、取扱高は前年同期比88%、債権残高は期首差84億円減となった。
- ・一方で、住宅ローンについては、申込みから融資実行まで一定程度の期間を要することから、既存案件が進捗したことにより取扱高は前年同期比107%、債権残高は期首差1,242億円増となった。
- ・国際事業においては、支店や加盟店の営業休止に加え、経済環境の悪化を踏まえた与信の厳格化等の影響により、ご覧のとおり、各商品の取扱高および債権残高は減少となった。
- ・なお、連結有効会員数については、国内事業では、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开店延期等により、クレジットカード新規会員数は33万人、前年同期比75%となった。
国際事業においても、海外各社が新規カード会員の募集を自粛した影響で、会員数が減少となった。

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	▲74% ↓	▲95% ↓	▲87% ↓

AEON Financial Service Co., Ltd.

7

- ・次に、国内のカードショッピング取扱高の状況は以下の通り。
- ・左のグラフは月度別取扱高の状況。
 3月から4月にかけて外出自粛や買い控えの動きが強まるにつれ、カードショッピング取扱高の低下が続いたが、5月の後半より、外出自粛や休業要請が緩和されるにつれ、回復基調で推移している。
 なお、6月度は暫定数値ではあるが、前年同月比105%前後まで持ち直す見通し。
- ・右の図は、業種・業態別の取扱高前年比の推移を示したものである。
 外出を控え、自宅で過ごす時間が増えたことで、いわゆる「巣ごもり消費」の需要が高まったことから、食料品や生活用品、ネット通販が好調に推移したほか、5月に入ると夏物家電の購入やテレワーク環境整備の需要が高まり始めたことで、家電や家具の取扱高拡大が顕著にみられた。
- ・一方で、交通機関や旅行、ガソリンやETC利用といった、観光・レジャー関連のほか、営業休止や衣料品販売の不調が影響したショッピングモールや百貨店は厳しい状況が続いた。

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	グローバル ※2	※1	中華圏	アジア圏	
営業収益	748	440	469	352	43	191	1,099
前年同期比	100%	95%	102%	94%	89%	97%	98%
前年同期差	+1	△21	+8	△21	△5	△5	△19
営業利益	55	0	54	△66	12	△41	△8
前年同期比	99%	5%	114%	-	70%	-	-
前年同期差	△0	△7	+6	△150	△5	△77	△144
営業利益率	7.4%	0.1%	11.7%	△18.7%	28.3%	△21.6%	△0.8%
前年同期差	△0.1pt	△1.7pt	+1.2pt	△41.4pt	△7.6pt	+39.7pt	△12.9pt
親会社株主に帰属する当期純利益							△10
前年同期差							△82

※1 国内計及び国際計は、各事業に関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、グローバルは加盟店向け中心のビジネス
 ※3 本社・連結会社および連結消去額を含む数値

■ 国内事業

・外出自衛対策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増加したこと等もあり、販売費の削減やWEB明細化に伴うコストコントロールによる、貸倒関連費用が増加したことで減益。

【主な増益要因内容】

- 電子マネー収益 +5
- 保険手数料収益 +4
- カード決済の収益 △5
- キャッシングの収益 △7
- 国債等債権売却 △9

【主な費用増額内容】

- 販売促進費 △19
- 敷設費・印刷費 △12
- 貸倒関連費用 +17 (うち引当繰上り費用 △2)
- 控除費 +7 (うち引当繰上り費用 +3)

・貸倒関連費用の増減影響額: 19億円(35%)、△2億円

■ 国際事業 ※△影響: 営業収益+14億円、営業利益+0.2億円

・各エリアで外出自衛対策や営業休止の影響を受けたことで、取扱高及び営業利益が減少し営業減益。また、支払猶予債権計も含めた、体系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】

- キャッシングの収益 △2
- カード決済の収益 △1
- 貸倒関連費用 +3

【アジア圏】

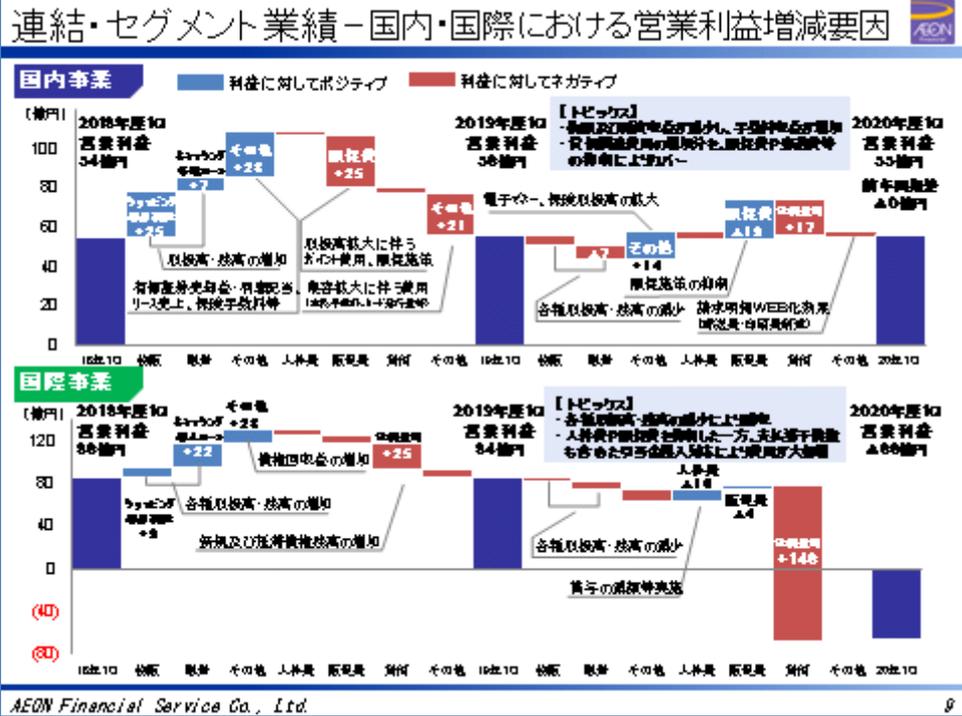
- キャッシングの収益 △2
- カード決済の収益 △1
- 商品売却収益 +1
- 貸倒関連費用 +30

【マレー圏】

- キャッシングの収益 +3
- カード決済の収益 △4
- カード決済の収益 +5
- 商品売却収益 △3
- 貸倒関連費用 +61

AEON Financial Service Co., Ltd. 8

- 次に、連結およびセグメント別業績は以下の通り。
- 国内事業では、カードショッピング収益やキャッシング収益が落ち込んだ一方で、WAON等電子マネーや保険の取扱高拡大による手数料収益の増加により、営業収益は僅かながら増収となった。
 なお、販売促進費の抑制や、昨年下半年よりWeb化に移行した請求明細書の郵送費および印刷費の削減等、コストコントロールに努めた一方、貸倒関連費用が増加したことで、営業利益は前年同期比99%の減益。
- 国際事業では、各エリアにおいてトップラインが弱含んだことに加えて、支払猶予債権を含む将来的なリスクに備えた保守的な引当対応により、貸倒関連費用が増加した。
 この結果、営業利益は前年同期差150億円減となった。
- なお、国際事業の貸倒関連費用増加要因の詳細については、後ろのページで説明する。



- ・ グラフは国内事業と国際事業の、当第1四半期と前年同期の利益増減要因を比較したものである。
- ・ 国内、国際ともに、前年の収益と費用の動きに変化が見取れる。
- ・ 特に、当第1四半期における国際事業の貸倒関連費用の増加幅が著しく、営業損失の主要因となっている。

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

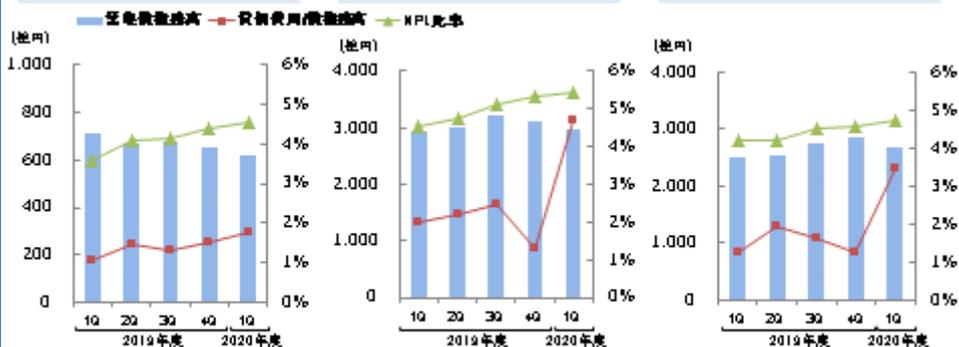
・香港では、前年度以前からの経済環境の悪化に対応し、審査の厳格化や将来予測にもとづいた貸倒引当を実施。
 → 直近四半期における、営業債権残高やそれに対する貸倒費用率、NPL比率の推移に大きな変化なし。

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、期首貸倒引当金の増増し(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



AEON Financial Service Co., Ltd.

10

- ・ 国際事業のエリア別における営業債権残高と債権の質の推移については以下の通り。
- ・ 中華圏では、かねてより、米中貿易摩擦や反政府デモ等の影響により経済環境の悪化が続く香港において、審査の厳格化と将来予測に基づく貸倒引当金繰入の前倒し実施。そのため、コロナ禍においても従来からのトレンドに大きな変化はなし。
- ・ 一方で、メコン圏及びマレー圏については、営業債権残高に対する貸倒費用率が従来水準から大きく上昇。
- ・ メコン圏では、主要国のタイにおいて、当第1四半期より現地会計基準にIFRS第9号の適用を開始したことに伴い、期首貸倒引当金の積み増しを実施。なお、当社連結においては、2018年度よりIFRS第9号を適用済。この度のタイ現地B/S調整について、当社連結ではP/Lで調整を行っており、これにより、貸倒引当金繰入額約45億円の増加影響。
- ・ マレー圏では、主要国のマレーシアにおいて、4月と5月の入金督促を停止したほか、中央銀行の方針に準拠するかたちで、個品割賦と個人ローンの支払猶予措置を実施。6月の引落日より、順次お客さまと連絡を取り、全額返済、一部返済、再分割契約の3パターンでの返済プランで、個別に返済相談を進めている。
- ・ なお、マレーシア政府の会計方針により、現地では支払猶予債権に対して延滞扱いとせず、貸倒の引当対応を取らない方針だが、当社連結会計上では引当対応を行っており、貸倒関連費用の大幅な増加に繋がった。

連結・セグメント業績－連結貸借対照表			AEON
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	・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
営業貸付金	8,486	△119	【営業貸付金および銀行業における貸出金】 ・成勘北を含む残高: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) ・オフバランス残高(国内のみ) :1兆5,804億円(△374億円)
銀行業における貸出金	1兆8,339	+1,592	
割賦売掛金	1兆4,543	△888	・成勘北を含む残高: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) ・オフバランス残高(国内のみ) :5,797億円(△27億円)
貸倒引当金	△1,283	△140	
その他	1兆2,002	+1,459	・保険業における有価証券:1,104億円(+1,104億円)
資産合計	5兆9,494	+1,681	
預金	3兆8,210	+308	【イオン銀行預金】 ・普通預金:3兆208億円(+295億円) ・定期預金:7,231億円(△49億円) ・外貨預金:776億円(+81億円)
有利子負債 (税金除く)	1兆687	+39	
その他	6,189	+1,516	・国内残高:5,964億円(+369億円) →短期借入金:2,089億円(+1,116億円) ・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
負債合計	5兆5,088	+1,865	
純資産合計	4,406	△184	
負債及び純資産合計	5兆9,494	+1,681	

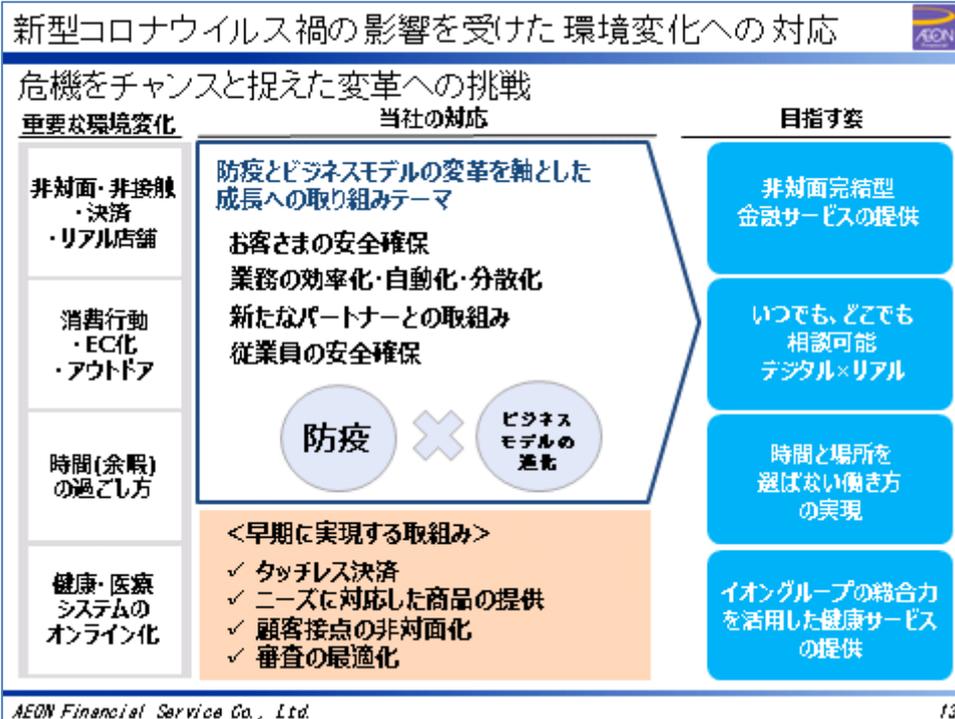
AEON Financial Service Co., Ltd.

11

- ・次に連結の貸借対照表については以下の通り。
- ・当第1四半期では、国内で住宅ローン取扱高が好調に推移したことで、銀行業における貸出金が1,592億円増加した一方で、国内外においてカードショッピングを中心に割賦売掛金が888億円減少。
その他、イオン・アリアンツ生命保険の連結子会社化に伴い、当期より保険業における有価証券1,104億円が加わった。
- ・この結果、資産合計は5兆9,494億円、期首差1,681億円増となった。
- ・負債においては、国内にてクレジットカードやデビットカード一体型などの決済用資金としての普通預金や運用目的の外貨預金等、銀行業における預金残高が308億円増加となった。
また、先述の保険子会社に関連して、保険契約準備金が1,272億円増加するなど、負債合計は5兆5,088億円、期首差1,865億円増となった。
- ・これらの結果、純資産は4,406億円、期首差184億円減となった。

今後の方向性

- ・今後の方向性について、スライドのP. 13～16で説明する。



- ・新型コロナウイルス感染症の流行は、当社の経営環境に危機的な状況をもたらしたと同時に、急速な環境変化は社会のニーズや当社の課題点を明確に示すきっかけとなった。
- ・左端に示している4つの重要な環境変化を、今後のニューノーマルの前提と置いた上で、防疫と営業活動のバランスを取りつつ、ビジネスモデルの変革に繋げることが、当社が再び成長へと歩む第1歩となると考えている。
- ・いま置かれている状況で当社がすべきことを、緊急性と重要性の観点から優先順位をつけ、タスクフォースを組んで取り組み始めている。

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
<p>タッチレス決済の推進</p>	<p>【国内】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・イオングループ一丸となり普及を促進 ➢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) <p>【国際】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>【国内・国際共通】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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
<p>ニーズに対応した商品の提供</p>	<p>【国内】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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

AEON Financial Service Co., Ltd.

14

・環境変化に対し、既に取り組んでいる事例、もしくはこれから取り組む内容については以下の通り。

・1つ目のテーマである「タッチレス決済の推進」。

国内では、例えば、2018年度よりVISAコンタクトレス決済の普及促進にイオングループ一丸となり取り組んできた。

既に、当社発行カードうち610万枚にタッチレス決済機能が付帯され、全国のイオングループ店舗の約10万台のレジで利用いただける。

・今年度中にも、タッチレス決済機能付きカードを、新規・更新合わせて1,000万枚発行を目指し、利用促進も行う考えである。

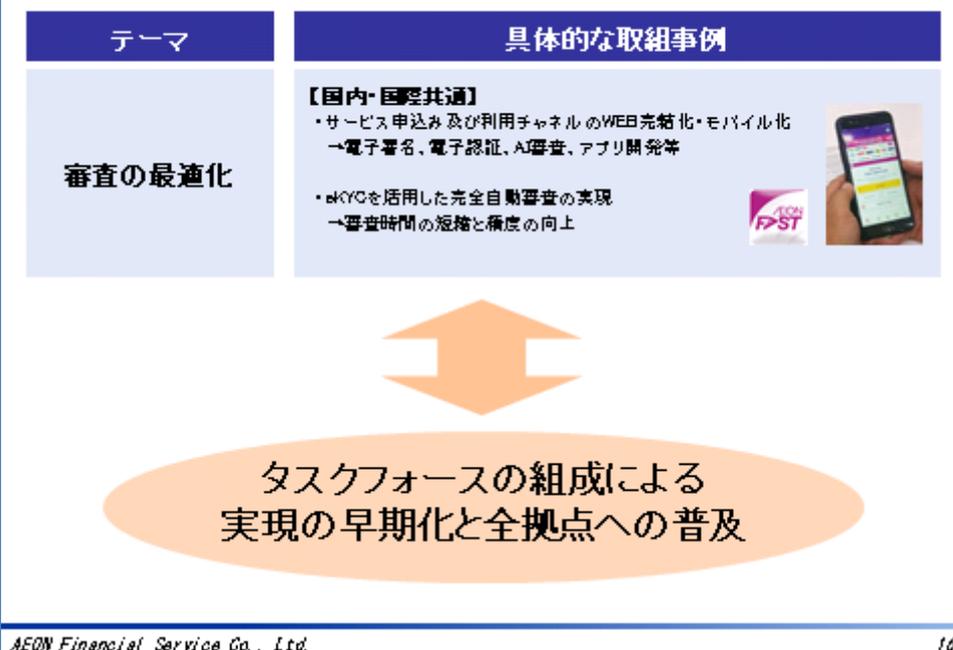
・国際事業においても、新型コロナを機に、更に非接触のニーズが高まるものと考えられる。一例として、タイでは、以前から提携カードを発行している現地有力小売グループ「Big-Cグループ」と、7月より新たなプラチナカードを発行した。このカードには、タッチレス決済機能の他に、同小売グループのECサイトでの割引特典が付帯されており、市場が拡大中のEC需要にも対応している。

・次に、「商品・サービス」への取組み内容は以下の通り。

・国内では、新型コロナ影響により資金が必要な方を対象とした、メンバーズローンの提供を行うほか、今後は、注目が高まる健康をテーマとした商品の開発、販売、新たなビジネスの検討を進める考え。

テーマ	具体的な取組事例
<p>顧客接点の非対面化</p>	<p>【国内】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・イオン銀行TV相談・手続を窓口の展開 →設置台数: 約100台から、 今年度中に全141店舗へ導入予定 <p>【国際】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・セルフ自動カード発行機の展開(2019年度～) <p>【国内・国際共通】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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)による応対(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
<p>【デジタルを直したリアルチャネルの効率化～予約から相談、申込みまで～】</p> <p>時間や場所に捉われない 気軽に身近な存在に</p> <p>お客さま →店舗でもご自宅でもご相談可能</p> <p>担当者 →お客さまの命題に応じて、“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</p>	

- ・「顧客接点の非対面化」の取組みについては以下の通り。
 - ・国内、国際において、セルフ端末の展開等、既存リアルチャネルのデジタル化を進めると共に、店舗のサテライト化やリモート化に取組み、従来、従業員が行っていた業務のロボ化を進めている。
- そうすることで、お客さまが時間や場所に捉われず、店舗を一層「気軽に身近な存在」として利用いただけるよう目指していく。



- ・次に、電子署名や本人確認認証システム、AI審査等を組み合わせ、申込みから審査、お客さまにサービスを提供するプロセスの自動化を図ることで、迅速かつ精度の高い審査を実現し、お客さまの利便性と当社の収益性を高めていく。
- ・最後に、「働き方と人材の最適活用」について、取組みのイメージをお伝えする。
- ・まず、当社グループ各社の従業員の多能化、すなわち1人が複数の業務に携わることができる「社内副業」を実現とすることで、個人の持つ能力を幅広い分野で発揮すると同時に、人材の交流を通じた部門間の活性化を図りたいと考えている。
- ・また、業務の性質から「密」が問題視されるセンター業務においても、ソーシャルディスタンスを確保するとともに、在宅対応や自動化を進めていきたいと考えている。
- ・これらの取組みを、タスクフォースの組成により、早期に実現させ、全拠点への普及を図っていく考え。

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

AEON Financial Service Co., Ltd.

17

- 最後に、2020年度連結業績及び配当予想については以下の通り。
2021年2月期の連結業績予想について、新型コロナウイルス感染症の拡大が当社に与える影響について合理的に算出することが困難なことから未定としていたが、当社が事業展開する各国において規制が一部緩和されるなど、経済活動再開の動きが見えてきたので、現時点において入手可能な情報に基づき、連結業績予想を算定した。
- 取扱高について、第1四半期の3月から5月中旬にかけて前年同期実績を下回ったが、5月中旬以降、国内及び海外の一部の国においては段階的に回復してきており、当年度末までに前年水準まで回復することを見込んでいる。
- 一方で、営業利益については、国内の貸倒費用の増加に加え、海外において金融当局からの方針に基づく支払猶予措置に対応したことにより、第2四半期以降の貸倒増加に備えた引当金を計上していることから、前年同期実績を下回る見通しとしている。
現時点において、これら費用は一過性のものであり、第3四半期以降は回復することを見込んでいる。
- しかし、海外における支払猶予措置等による返済緩和のお申し出への対応は当第2四半期においても発生するものであり、これらの要素を含む国際事業の第2四半期の業績が現時点において見通せないことから、当期においては第2四半期の業績予想は非開示とし、通期業績予想について

はレンジ形式にて開示する。

- なお、配当については、当社は株主の皆さまに対する株主還元を経営の重要施策と位置付け、適正な利益配分を実施してきた。
しかし、2021年2月期の業績予想が厳しいものとなる見通しであること等を鑑み、配当については、1株あたり年間23円とする予定。
- 本日（7月8日）公表し、当社は、新型コロナウイルス感染症の影響が長期化するなか、国内外の当社及びグループ各社の役員報酬を今後6ヵ月間に亘り、5～20%減額することとした。
- 今後とも、当社は、非対面や非接触による、お客さまに安全・安心な金融サービスを提供できる体制を確立するとともに、グループを挙げて、徹底したデジタル化に取り組み、ビジネスモデルの変革やリモートワークによる働き方改革、人時生産性の改善等、事業の効率化や新たな収益機会の創出に向けた様々な課題に取り組んでいく。
また、従業員に対しては雇用の継続と安全な勤務を最優先課題として取り組む。

【質疑応答】

■みずほ証券/佐藤アナリスト

Q：今期の業績見通しについて、依然として不確実性が高い中、下限上限のレンジの意味合い、シナリオを教えて欲しい。具体的には上限は楽観シナリオか、また下限はリスクシナリオか。あわせて、セグメント別の利益見通しもご共有頂きたい。

A：（回答者：執行役員 経営管理本部副本部長 那須）

まず上限に関しては、第2波が来ない前提で営業利益200億円の利益を想定しており、2Qから段階的な回復を見込んでいる。次に下限に関してはリスクシナリオであり、第2波が来ることを想定している。海外に関しては、貸倒費用、リスクを勘案し引当をしている。また国内に関しては特別な悪化は顕在化していないが、下期に顕在化することも想定し、下限に織り込んでいる。

セグメント別の利益見通しに関しては現状用意をしていないが、4～6月の業績が連結されるインド・フィリピン・カンボジア等が大きな影響を受けている点を考慮すると、2Qも厳しい。国内は第2波が来なければ徐々に回復すると見込んでいるが、新型コロナウイルスの発生前から支払が困難な顧客も一定数おり、彼らの信用状況が悪化すれば新型コロナウイルスの影響に関係なく下振れてくると考えている。

Q：現状の資本十分性についてどのようにお考えか。具体的には、銀行上の基準は制約にはならなくなったものの、会計上、自己資本比率が6.3%という水準になっている。今後想定以上に新型コロナウイルスの悪影響を受ける場合、資本の手当などを検討する必要があるか。

A：（回答者：取締役兼上席執行役員 経営企画担当 鈴木）

銀行セクターにおいては資本の充実が求められるが、現在のところ、債権のポートフォリオは分散が効いており、昨年度の社債発行以降資本の内容に大きな変化も無いことを勘案すると、コロナが激甚化するなど極端な場合を除き、当面資本に関して深刻な状況は想定していない。

■三菱UFJモルガンスタンレー証券/辻野アナリスト

Q：海外の3地域それぞれに関して、不良債権の定義が不明瞭で、どのような状況に対し引当を積んでいるかわかりにくい。それぞれの地域で会計が違うのはわかるが、引当金について説明して頂きたい。

A：（回答者：執行役員 経営管理本部副本部長 那須）

タイのタナシンサップは、現在支払猶予が11万件、債権残高が100億円超となっている。現地では今期よりIFRS 9を適用しているが、期首よりBS調整で約40億円ほど剰余金の調整をしている。支払猶予は最長で期間6カ月しており期首調整以外に引当を約30億円ほど計上している。またマレーシアに関しては、現在のところ請求件数が約100万件、債権残高が約2,000億円超ほどあり、その約8割に支払猶予を与えている。現段階では、管轄当局のガイドラインに従って支払猶予をし、連結で約20億円超の引当を計上した。

その他の地域でも数万件規模の支払猶予が発生しており、非上場の分でも約30億円ほどの引当を計上している。

■大和証券/渡辺アナリスト

Q：今期の営業利益予想に関して、減少幅の内訳について教えて頂きたい。

A：（回答者：執行役員 経営管理本部副本部長 那須）

売上に関して、特に海外においては、加盟店の商業施設などが回復しつつあるものの、2Qではまだ昨年対比で6割と想定している。3Qで8割、4Qで昨年並みになるのではと想定。海外に比べれば、国内は2Qより徐々に回復するのではと考えている。これら想定を踏まえ、営業収益面でも前年対比で約10%程度は減少すると想定している。費用面では、貸倒の上振れ分などをマイナス要素として想定している。また昨今の環境を踏まえると、流動化の売却益も減少すると想定している。

Q：今期の配当金額23円の根拠について教えて頂きたい。今期中に利益水準が上振れた場合、配当を引き上げる可能性はあるのか、また来期以降もこの配当性向100%を上限とするのか、配当に関する考えを伺いたい。

A：（回答者：取締役兼上席執行役員 経営企画担当 鈴木）

対外的な信用力という観点からも資本を重視した経営が必要だと感じており、資本を減らすのは抑制したいという想いからこのような配当水準に決定した。これは、リスクシナリオも意識をしている。ただ今後の資本の充実ぶりや業績見通しの変化を受けて、配当の予想・結果が変わる可能性はある。

（回答者：代表取締役社長 藤田）

配当性向 100%というのは昨今の状況を受けた異常値であり、従来の利益水準なら配当性向は3～4割となる。今後営業機会が戻り、従来の利益水準になれば、配当性向も従来通りになるであろう。我々としては、リスクシナリオではなく、メインシナリオの通りとなることを期待している。メインシナリオとなれば、配当予想を変更するであろう。ただし、新型コロナウイルスによる環境変化に適応ができなければ配当政策については考えなければいけない。株主の皆さまには配当をしっかりと返ししたいという想いがあり、これに報いることができるように、しっかりと努力していきたいと考えている。

■SMBC 日興証券/原アナリスト

Q：4Qでは配当の安定性に言及していたが、今回の決算では減配の予想となった。

なぜ安定的な配当が実現できなかったのか、その背景を教えてください。

A：（回答者：取締役兼上席執行役員 経営企画担当 鈴木）

配当の安定性に言及した4Q時点では、新型コロナウイルス感染症の拡大による3月～5月の影響を十分に見極めることができていなかった。今回1Qの結果を確認し、資本の充実度

や株主還元の最良のバランスを勘案した結果、このような配当に至ることになった。

Q：海外での貸倒に関して、通期の利益目線がかなり低い印象を受けるが、2Q以降も1Qで繰り入れた貸倒の前提以外にも引当が増加する、経済環境が悪化するなどの想定をしているか。

A：（回答者：執行役員 経営管理本部副本部長 那須）

海外上場会社では2月、海外非上場会社では12月の前期決算においては、新型コロナウイルスの影響がほとんどなかったため、前期の決算ではこれらに関する引当は見積もられていなかった。そのため今年度は1Qにおいて、初月度は平常通りの利益が確保できた。しかしながら、3月上旬ごろから新型コロナウイルスの影響が出始めたため、前述のように1Qで引当を積み込むこととなった。一方で、確かに通期の利益目線はかなり保守的な予測ではあるが、新型コロナウイルスの鎮静化や想定以上の債権回収などにより利益が上向く可能性もあるのではと感じているが見極めがついていない状況。今後も債務者のカウンセリング等を実施していく予定。

Q：タイで大幅なBS調整を行っているが、海外子会社の資本の充実にってはどうかお考えか。

A：（回答者：取締役兼上席執行役員 経営企画担当 鈴木）

上場3社に関しては、上場に必要水準を常に意識している。非上場の子会社についても特に海外においては現地でギアリングレシオ等の各種規制があり、現地の要求を満たすことが大前提となる。コロナウイルス感染症の流行という特殊な状況において、現地の規制等を満たすことができなかった場合、業績をよく深堀し、状況によっては適切に対応していく。

■シティ証券/丹羽アナリスト

Q：国内事業のクレジットカードの取扱高について、①4Qにかけて戻ってくるとあったが、キャンペーンをどのように考えているか、②プロダクト別の取扱高の構成は今年度どのような形になっていくと考えているか、③政府のポイント還元キャンペーン後の動きに関して教えて頂きたい。

A：（回答者：取締役兼上席執行役員 経営企画担当 鈴木）

① キーワードはデジタル化・オンライン化。これまでのビジネスモデルは、イオン店舗での会員獲得を継続的にやっていくというものであった。しかし今後は新型コロナウイルスの影響を受け、密を避ける考え方が進み、デジタルでの入会促進をもっと積極的に進めることを想定している。そのため、今後はその仕組み・仕掛けづくりをしていく。デジタル化・オンライン化を促進するキャンペーンを計画・実行していきたい。

（回答者：代表取締役社長 藤田）

② レジャーに関しては、海外は減るがその分国内は増えていくのではないかと考えており政府の施策に合わせて、しっかりと取込みたい。

また新型コロナウイルスを受けて電車や飛行機の利用は減っていくものと想定され、ガソリンスタンドでの支払や ETC 等自動車関連の支払は伸びるのではと想定している。加えて、家具・家電やネット通販も継続的に需要が続くのではと考えている。

- ③ 新型コロナウイルス感染症の流行拡大の影響により、リアルの小売では現金離れが起きており、いかにその流れを捉えられるかが当社にとっての大きな課題だと感じている。

Q：来期の目線をどう見ているか。例えば、利益の目線は変わらないのか、もしくは顧客の利用パターンやカード発行や与信に対する考え方が大幅に変わり、構造改革の追加的なコスト等が想定されるのか。御社を取り巻く環境に対する考え方を伺いたい。

A：（回答者：取締役兼上席執行役員 経営企画担当 鈴木）

コロナの収束時期は未定であるが、本年度進めるデジタルでの改革の成果が出れば、来年度復旧する速度はおのずとあがっていくだろう。

（回答者：代表取締役社長 藤田）

弊社を取り巻く環境について、結論としては同じ状況に戻らないだろう。

コロナウイルス感染症の流行影響は、プラス・マイナス両方の側面があるだろうが、プラスの流れにしっかり乗っていきたい。そのため、タスクフォースを組成し、環境の変化に適応していく。リアルのウエイトが減少していく中で、対策をしていかなければならない。いかに今年度でその流れに乗ることができるかにかかっていると考えている。

構造改革費用という意味では、環境の変化を注視しながら、デジタル化の投資を進めていければと考えている。