

CSRに関する方針

イオンフィナンシャルサービス コンプライアンス方針

1. 信頼の確立

総合金融グループとしての社会的責任と公共的使命の重みを十分に認識し、誠実な行動と健全な業務運営を通じて社会からのゆるぎない信頼の確立を図ります。

2. 人権の尊重

役職員は一人ひとりがお互いを仕事のパートナーとして、お互いの人格や個性を尊重し合います。

3. 法令等の厳格な遵守

あらゆる法令やルールを厳格に遵守し、社会規範にもとることのない公正で誠実な企業活動を遂行するとともに、高い倫理性の維持と法令やルールを守る企業風土の維持、向上を目指します。

4. 情報の管理

お客さま情報や重要情報は細心の注意のもとに取扱い、不正に利用されることのないよう厳格に管理いたします。

5. お客さま本位の徹底

常にお客さまを中心に考え、お客さまのニーズに適合する安全で質の高い金融サービスを提供するとともに、AFSグループの利益のためにお客さまの利益を損なうことのないよう行動し、またお客さまに対して優越的な地位を利用して取引を勧誘しません。

6. 反社会的勢力等との対決

市民社会に脅威を与える反社会的勢力に対しては毅然とした態度を貫き、マネーロンダリング等の犯罪性が疑われる取引を発見した場合は見過ごすことなく適切に対処します。

プライバシーポリシー

プライバシーポリシー

1. イオンフィナンシャルサービス株式会社(以下、「当社」といいます。)は、個人情報(個人番号及び個人番号をその内容を含む個人情報(以下、総称して「特定個人情報等」といいます。))を含みます。)の保護及び適切な取扱いに関する当社の考え方として、「プライバシーポリシー」(以下、「本ポリシー」という)を制定し、公表いたします。
2. 当社は、個人情報の保護の重要性に鑑み、「個人情報の保護に関する法律」(以下、「個人情報保護法」といいます。)、 「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」(以下、「番号法」といいます。)、 及び関係諸法令(各ガイドラインを含みます)ならびに本ポリシーをはじめとする当社の諸規程を遵守し、個人情報の適切な保護及び取扱いに努めてまいります。
3. 当社は、個人情報を利用目的の達成に必要な範囲で、適正かつ適法に取得いたします。なお、特定個人情報等については、番号法で定められた場合に限り、収集し、保管いたします。
4. 当社は、個人情報につき利用目的を特定し、当該利用目的の範囲で取扱うこととします。なお、個人情報保護法及び番号法その他法令等により特定の個人情報の利用目的が別に制限されている場合には、当該利用目的の範囲を超えた使用はいたしません。当社における個人情報の利用目的は、「個人情報の取扱いについて」等に掲載しております。

個人情報の取扱いについて(個人情報の利用目的について)

5. 当社は、予めご本人の同意をいただいている場合及び法令等に基づく場合を除き、個人情報を第三者に提供することはありません。なお、特定個人情報等については、番号法に定められた場合を除き、第三者に提供することはありません。
6. 当社は、個人情報に関し、情報の紛失、改ざん及び漏えい等の防止のため、適切な安全管理措置を実施いたします。また、個人情報の取扱いを委託する場合には、当該委託先について適切に監督してまいります。
7. 当社は、本ポリシーを適宜見直し、当社の個人情報保護の体制及び取り組みの継続的な改善に努めてまいります。
8. 当社は、個人情報を適切に取り扱うため、役職員に対し、個人情報保護の重要性に関する研修・教育を実施いたします。
9. 当社は、いただいた開示請求等につき、適切かつ迅速に対応いたします。開示等のご請求の具体的な手続きにつきましては、「個人情報の取扱いについて」への掲載のほか、次項の窓口にお問合せください。

個人情報の取扱いについて(保有個人データの開示等を求める手続き)

10. 当社の個人情報の取扱いに関するご意見・ご要望につきましては、適切かつ迅速に対応いたします。ご意見・ご要望につきましては、以下の窓口までお申し出ください。

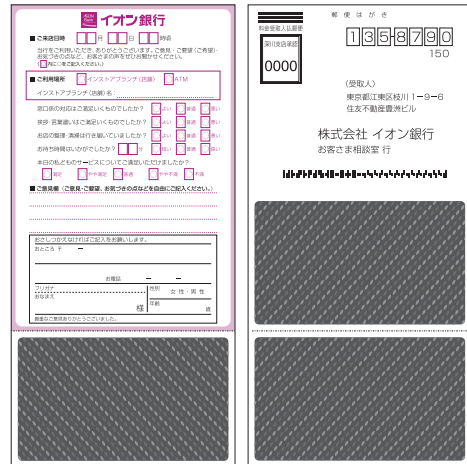
イオンフィナンシャルサービス リスク・コンプライアンス部

電話番号：(03) 5281-2079 受付時間：平日 9:00～17:00

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。銀行店舗やATM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

当社は、お客さまとともに環境保全・社会貢献活動を積極的に推進し、企業価値を継続的に高めるとともに、よき企業市民として地域社会の発展に貢献できるように取り組んでおります。

■ 植樹活動

〔イオングループでの取り組み〕

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、イオン環境財団が2015年6月に実施した「北海道厚真町植樹」、同年11月に実施した「綾町イオンの森」植樹(宮崎県)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、2015年6月に実施した「カンボジア プノンペン植樹」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、香港では、総勢2,000名のボランティアにより100,000本の苗木を植樹した「香港植樹日」に従業員及びその家族、現地のお取引先さまとともに参加いたしました。



北海道厚真町での植樹活動



カンボジア プノンペンでの植樹活動

■ 地球温暖化の防止・省資源の推進

クレジットカードの入会手続きにおいて、これまで使用していた紙に替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。お客さまとともに取り組む環境保全活動として、クレジットカードのご利用明細書を郵送からWEBで閲覧していただく「Web明細(環境宣言)」を推進しています。ご利用明細書をお送りする際に発生している約500g(封筒1通につき)のCO₂を削減することができます。

なお、イオンクレジットサービスでは、環境への取り組みをより計画的に管理・推進するために、環境マネジメントシステム「ISO14001」の認証を取得し、環境負荷低減に継続的に取り組んでいます。



タブレット端末によるクレジットカード入会案内



Web明細(環境宣言)

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、環境負荷低減につとめております。

社会貢献活動

■「平成28年熊本地震」復興支援活動

本年4月に発生した「平成28年熊本地震」において、被災されたお客さまからのご相談やご要望に迅速・丁寧にお応えできるよう、イオン店舗を中心に「お客さま相談カウンター」を設置いたしました。また、コールセンターにおいても「熊本地震専用フリーダイヤル」を開設いたしました。

地震発生当初、熊本県内に設置しているイオン銀行ATMの大半がご利用いただけない状況であったため、千葉より「移動式ATM」を派遣し、被災された地域の皆さまにご利用いただきました。

また、地震発生直後より、熊本県外から200名を超える従業員が、支援活動に参加し、早期の事業復旧に努めました。



移動式ATM

■東日本大震災復興支援活動

イオングループが労使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するとともに、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。

売上の一部が福島県浪江町へ寄付される“なみえ焼きそば”購入による「買って応援」「食べて応援」の活動や、古本の販売金額を寄付する“BOOK募金”の活動に取り組みました。

また、語り部の方をお招きして震災当時の状況や震災後の様子を伺う講演会の開催と合わせ、東北の物産を販売し収益金を寄付する「復興マルシェ」を実施いたしました。

なお、イオン銀行では引き続き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。



認定NPO法人ジャパン・プラットフォーム贈呈式

■地域貢献活動

地域における福祉活動などボランティア活動を積極的に支援しています。全国の拠点ではイオンが国土交通省とタイアップのもと推進する「イオン・グリーンロード」に参画し、歩道や横断歩道橋などにおけるゴミ収集や植樹帯の清掃を行っています。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。



障がい児童施設への支援活動

海外では、香港においてユニセフ青少年大使プログラムのメインスポンサーとして、8年連続して協賛し大学への奨学金寄付を実施しております。

タイにおいては、タイ赤十字の地域援護局の活動に参画し、教育に必要な物資を提供いたしました。

マレーシアにおいては、ネパール地震への募金活動などを実施し、被災地支援に取り組みました。



マレーシアでのネパール地震募金

■ 寄付・募金活動

関東・東北地区で2015年9月に発生した集中豪雨被害に対する支援や、24時間テレビ「愛は地球を救う」チャリティーのための募金箱を設置するとともに、クレジットカード決済等に応じて貯まる「ときめきポイント」や、募金受付口座による募金を行い、お客さまとともに募金活動を実施いたしました。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選べるようにしており、多くの会員さまからの善意を各団体へ贈呈しております。

さらに、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。



ときめきポイント寄付金贈呈式



香港での奨学金授与式

国内の寄付募金活動

寄付・募金活動名	実施期間	贈呈先(使途)
環境保全・地域社会のための寄付		
ときめきポイントによる寄付	2015年4月1日～ 2016年3月31日	社会福祉法人日本点字図書館(点字・録音図書製作費として)、公益社団法人国土緑化推進機構(緑の募金として)、株式会社カスミ・カスミWWF募金(自然保護のための活動費として)
社会貢献型カードによる寄付	2015年4月1日～ 2016年3月31日	社会福祉法人日本点字図書館(日本点字図書館運営費として)
ミャンマー学校建設支援のための募金	2015年4月4日～ 2015年6月7日	(公財)日本ユニセフ協会(ミャンマーでの学校建設支援金として)
24時間テレビ チャリティー募金	2015年6月11日～ 2015年8月30日	24時間テレビチャリティー委員会 (「福祉」「環境」「災害援助」の支援活動として)
イオン・ユニセフ・セーフウォーター	2015年9月12日～ 2015年11月15日	(公財)日本ユニセフ協会
人材育成のための寄付		
イオン・スカラシップ奨学金寄付	—	国内外10校(日本で学ぶアジア各国からの私費留学生、中国・タイ・ベトナム・インドネシア・カンボジア・ミャンマーで学ぶ現地学生への奨学金として)
災害復興支援のための寄付		
東日本大震災復興支援のための募金・寄付	2015年4月1日～ 2016年3月31日	認定NPO法人ジャパン・プラットフォーム (被災された地域の復興活動支援として)
ネパール地震緊急支援募金	2015年4月28日～ 2015年5月10日	駐日ネパール連邦民主共和国大使館(復興支援金として)
関東・東北地区集中豪雨被害緊急支援募金	2015年9月11日～ 2015年9月30日	茨城県・栃木県・宮城県(集中豪雨による土砂災害の復興支援として)

従業員とともに

■ 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

当社グループの業務全般にわたる知識・経験を身につけることで、お客さまのニーズに合った金融サービスを提案できるプロフェッショナルの育成に取り組んでいます。

また、グローバルな視点で業務を行える人材の育成を目的としたインターナショナル社員コースの設置や、海外視察研修の実施、スペシャリストとして活躍するためのビジネスコースを設置し従業員一人ひとりが自分でキャリアを描けるよう取り組んでいます。あわせて、国内外の経営幹部層の合同研修を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、活用推進に取り組んでいます。

ダイバーシティの推進

お客さま視点に立った商品・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。性別、年齢、国籍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、厚生労働大臣認定の『えるぼし』マークの取得に向けた取り組みを積極的に行っており、イオン銀行が東京労働局から東京の銀行業界初及び当社グループ初の最高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。



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

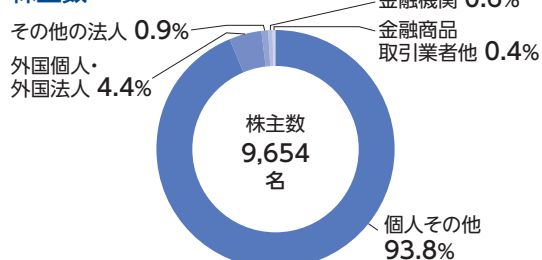
情報公開への前向きな姿勢が社会からの信頼につながると考え、IR活動を重視しています。活動を通じて株主さまをはじめとした投資家の皆さまに対し、当社の実情を公平、正確、迅速、そして継続的に伝えています。2015年度は、機関投資家向け決算説明会や電話説明会、IR担当役員・担当者による個別取材対応に加え、広島県、大阪府、奈良県で開催した個人投資家向けイオングループ合同会社説明会に参加いたしました。



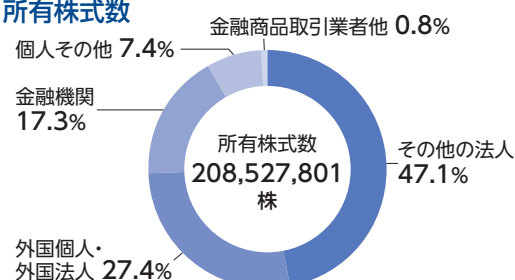
奈良県にて開催した会社説明会の様子

■ 所有者別株式分布状況 (2016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。

2015年度は、中間配当28円、期末配当38円の年間配当66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

	2011年度	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度
年間配当金	45円	50円	60円	60円	66円
配当性向	78.5%	56.9%	57.4%	39.3%	36.6%