

イオンフィナンシャルサービスの コーポレート・ガバナンス

■コーポレート・ガバナンス体制

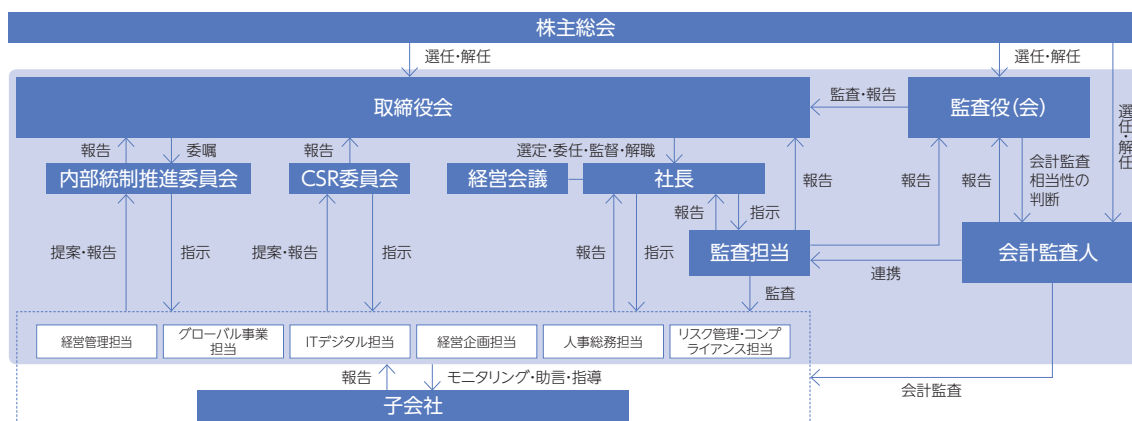
当社では、銀行持株会社として、経営管理機能やコーポレート・ガバナンス態勢をより一層強化するため、取締役会の他に経営会議や内部統制推進委員会を設置しております。経営会議は、社長の業務執行上の意思決定に関する諮問機関として設置しており、また、内部統制推進委員会は、取締役会の委嘱の範囲内でグループの持続的成長と中長期的な企業価値の向上を図るため、内部統制システムの整備に関する事項を総合的・専門的に協議・決定し、取締役会に報告・提言を行っております。当委員会は社長を委員長とし取締役会が指名する者を委員として構成され、内部統制システムが機動的に運用・改善される態勢としており、個別テーマの具体的な検討・審議を行うことで、関係者に必要な指導・助言を与え、取締役会からの委託を受けた事項について決議を行い、取締役会に対し、報告・提言を行うこととしております。

取締役会は機動性を重視し、迅速な意思決定を可能とするため少人数の取締役で構成しております。当社及び当社グループの経営に係る重要事項については、業務の有効性と効率性の観点から、経営会議及び内部統制推進委員会の審議を経て取締役会において決定することとしております。

当社は監査役会設置会社であり、監査役会は社外監査役3名(内、独立役員2名)、監査役1名で構成されております。監査役は、監査役会が定めた「監査役監査基準」に準拠し、監査の方針及び職務の分担等に従い、取締役、会計監査人、内部監査部門、その他使用人等と意思疎通を図り、情報の収集及び監査環境の整備に努めております。また、取締役会その他重要な会議への出席や、取締役及び使用人等からその職務の執行状況について報告を受け、必要に応じて説明を求め、また、重要な決裁書類等を開覧し、業務及び財産の状況調査を通じて、取締役の職務の執行を監査しております。

また、客観的な視点から当社の経営等に対し、適切な意見を述べていただくよう、豊富な知識や経験を有する社外取締役を前年より1名増員し、3名選任しております。

イオンフィナンシャルサービスのコーポレート・ガバナンス体制 (2017年6月30日現在)



■ 内部統制システム

当社は、金融持株会社として当社及びその子会社等からなる企業集団の業務の適正を確保するための体制整備について、取締役会決議による「内部統制システムの整備に関する基本方針」を制定するとともに、コンプライアンス態勢、リスク管理態勢、内部監査等、内部統制システムの整備による経営体制構築に取り組んでおります。

また、金融商品取引法に基づく内部統制報告制度についても、監査役、会計監査人と連携して当社グループの財務報告に係る内部統制の整備及び評価を行い、財務報告の信頼性の確保に取り組んでおります。

■ コンプライアンス体制

当社グループの役職員は、イオングループが掲げる社会規範や企業倫理に則った適切な判断と行動をするうえでの指針である「イオン行動規範」及び当社グループが定める「AFS（イオンフィナンシャルサービス）グループコンプライアンス方針」を共通の価値基準として、これを遵守することとしています。

また、「コンプライアンス規程」や「コンプライアンス・マニュアル」を定めて役職員が遵守すべき法令、その具体的な留意点、違反を発見した場合の対処方法などを周知するほか、定期的、随時にコンプライアンス教育を実施しております。

当社は、当社グループのコンプライアンスを統括する部署として、法務コンプライアンス部を設置し、グループ各社のコンプライアンス状況のモニタリングや必要に応じて指導や助言等を行っています。

内部統制推進委員会では、当社グループのコンプライアンスに関するモニタリングを行うほかコンプライアンスに関する課題への対応を検討します。

取締役会は、内部統制推進委員会から当社グループのコンプライアンスに関する報告や提言を受けるほか、コンプライアンスに係る重要な事項等の決定を行うこととしております。

当社グループのコンプライアンスの推進とその体制を担保するものとして、グループ各社に相談窓口を設置するとともに、イオン行動規範110番相談窓口及び社外相談窓口を役職員に周知しております。相談窓口は、法令違反の問題はもとより日常業務の問題に至るまで、各職場での解決が困難な場合に相談として取り上げ、事実調査と対応・改善解決策を講じることで、相談者の保護と自浄を図っております。

当社グループは、「反社会的勢力に対する基本方針」を定め、反社会的勢力との関係を遮断し、断固としてこれらを排除する姿勢を役職員に明示しております。当社及びグループ各社は、反社会的勢力に関する内部・外部情報の収集、分析を行い、当社に管理状況を報告することとしております。当社は、グループ各社の反社会的勢力の排除に係る管理状況のモニタリングを行い必要に応じて指示や指導を行っています。

イオンフィナンシャルサービスの コーポレート・ガバナンス

■ リスク管理体制

当社は、当社グループが直面するさまざまなリスクについて、リスクカテゴリーごとに評価し、経営体力と比較対照しながら適切に管理することにより、経営の健全性を維持し、より確実かつ継続的な業績の達成に貢献することを目的とする統合的リスク管理を推進しています。

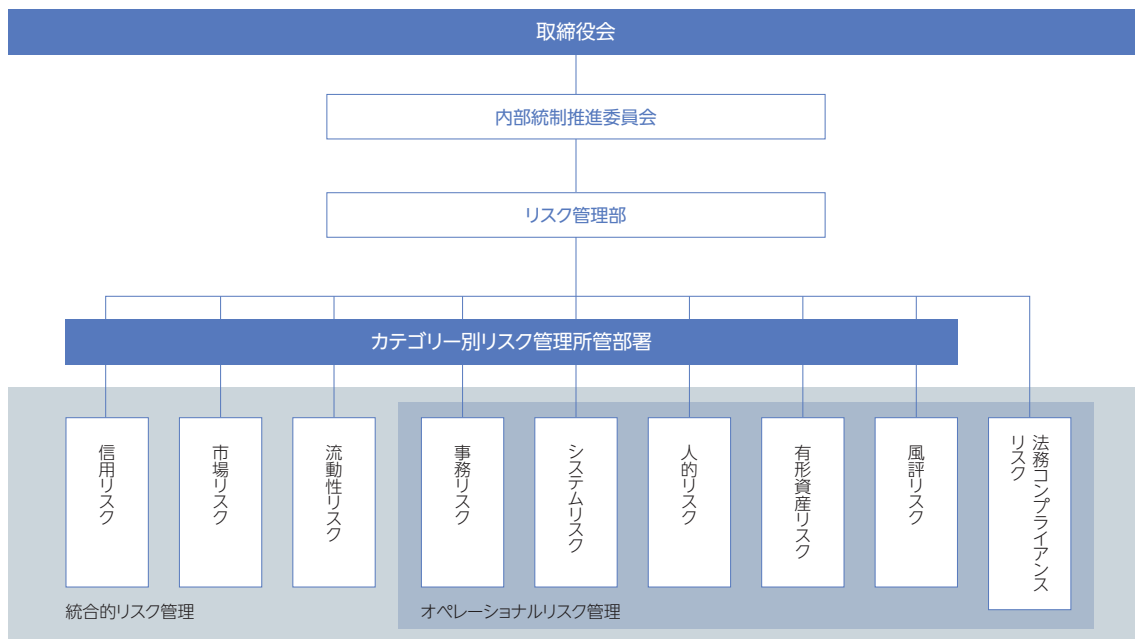
その推進のための体制として、当社は、グループのリスク管理を統括する部門としてリスク管理部を設置しております。

内部統制推進委員会では、当社グループのリスク管理全般に関する事項について総合的な検討・審議を行い、必要な事項について取締役会に付議することとしております。

取締役会は、定期的にリスク管理状況の報告を受け、そのモニタリングを行い、リスク管理に係る重要な基本事項の審議、決定を行う体制としております。

当社グループでは、業務において発生するリスクを、リスクの要因別に「信用リスク」「市場リスク」「流動性リスク」「オペレーショナルリスク」に分類し、リスクの特性に応じて管理しています。

リスク管理体制



信用リスク

信用リスク管理については、住宅ローンやクレジットカードなど、個人への信用供与に伴うものが主体となっており、小口分散が図られています。さらに住宅ローンについては、事前審査と事後モニタリングを徹底するとともに、不動産を担保に徴求することなどにより、リスクの低減を図っています。

市場リスク

市場リスク管理については、収益部門から独立したリスク管理の組織・体制を整備することにより、業務上の相互牽制を確保しています。また、保有する金融商品のリスクについて定量的な分析を行っております。具体的には、計量したリスク量が取締役会で決議したリスク限度額を超過しないよう管理しております。

流動性リスク

流動性リスク管理については、各社の資金繰りの実態に応じた体制を整備しており、資金効率を考慮しつつも、流動性確保にウエイトを置いた管理を行っています。

オペレーショナルリスク

オペレーショナルリスク管理については、当社グループでは、「事務リスク」「システムリスク」「人的リスク」「有形資産リスク」「風評リスク」「法務コンプライアンスリスク」の6つのカテゴリーに分類し、各リスク管理所管部門が専門的な立場からリスク管理を行い、リスク管理部が総合的なオペレーショナルリスクの把握・管理を実施しています。

■ 内部監査

当社は、適切なリスク管理体制を整備するうえで、内部監査態勢の構築が必要不可欠との認識のもと、内部監査の実効性の確保に向けた当社グループの「内部監査基本方針」を定めております。内部監査部門は、当社各部門、国内及び海外子会社の監査及びモニタリングを実施して、グループの内部管理態勢の適切性や有効性を検証し、改善提言や助言を行うことにより監査対象部門・子会社の自律的な改善を促す活動を行っております。また、子会社監査部門の監査実施状況のモニタリングや定期的で開催する内部監査責任者会議を通じて子会社の内部監査の品質向上を図るとともに、各社の内部監査機能の有効性を検証しております。なお、内部監査部門は、当社の監査役及び会計監査人と連携・協力のうえ、独立及び客観的立場から監査を実施し、定期的に取り締役会及び監査役会に報告しております。

イオン銀行のコーポレート・ガバナンス

イオン銀行は、健全で透明性の高い経営体制を確立するため、コーポレート・ガバナンスの強化、充実に努めています。

取締役会

取締役は14名、うち2名が社外取締役で構成し、内部管理（法令等遵守、顧客保護、リスク管理、内部監査）の基本方針、経営方針・経営計画、戦略目標、リスク管理方針を決定するとともに、業務執行にあたる代表取締役及び各取締役を監督しています。取締役会は原則月1回開催しています。

監査役会

当行は、監査役会制度を採用しております。監査役は3名（うち2名が社外監査役）、うち1名が常勤監査役で構成されています。監査役は、取締役会その他重要な会議への出席や業務及び財産の状況に関する調査等を行い、取締役の職務の執行を監査しています。監査役会は原則月1回開催しています。

外部監査

当行は毎期、会計監査人による外部監査を受け監査報告書を受領しております。

経営会議及び各種委員会

業務遂行に係わる事項を審議し、必要な意思決定を行う決議機関として経営会議を設置し、原則月1回開催しています。また、取締役会の下位機関として執行役員を中心としたメンバーによりお客さま満足度向上委員会、ALM委員会、グループ取引管理委員会、投融資委員会、リスク・コンプライアンス委員会、システム投資管理委員会、新規業務委員会を設置し、専門部署の担当役員が委員長を務めて、各分野の一定の事項について検討しております。各委員会は原則月1回開催しています。

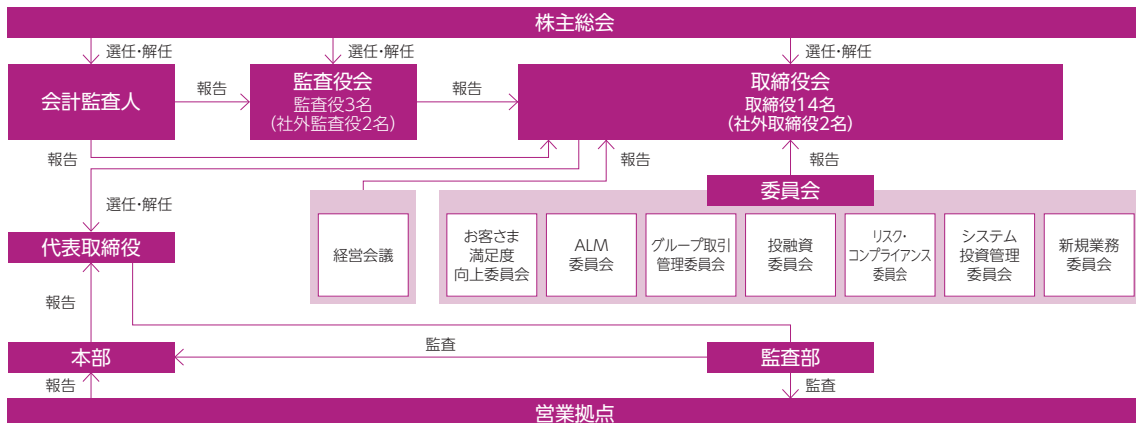
内部監査

被監査部門から独立した監査部が、取締役会で承認を受けた内部監査規程・実施要領及び内部監査計画に基づき、部署別監査に加えて、テーマ別監査、オフサイトモニタリング等の方法により実効性のある内部管理状況監査を実施しています。

グループ取引管理

イオングループ各社との取引の適切性を確保するため、社外弁護士を含めた委員で構成されるグループ取引管理委員会を設置し、同委員会にてイオングループ各社との取引内容を審査することにより、銀行として健全かつ適切な業務運営の維持を図っております。

コーポレート・ガバナンス体制（2017年6月30日現在）



イオン銀行のコンプライアンス

コンプライアンスの位置づけ

当行は、法令及び社会的規範を遵守することが、銀行業務の健全性と適切性を確保し、社会的責任と公共的使命を果たすとともに、お客さまの信頼とご支持を得る基本であると位置づけています。

この位置づけを明らかにするため、取締役会において、コンプライアンス方針、倫理行動規範及びコンプライアンス規程を制定しています。

コンプライアンスの体制

コンプライアンスは、役職員一人ひとりの意識と行動によって支えられています。当行では、コンプライアンスの浸透を図るため、各部室店の長を責任者とし、その下に実務担当者を置いています。また、統括する部署として、リスク・コンプライアンス部を設置し、コンプライアンス関連規程・マニュアルの管理、研修、コンプライアンス・チェック、モニタリングを行うほか、各部室店の状況に応じて個別に指導を行っています。

さらに、リスク・コンプライアンス委員会を設置し、具体的な実践計画やコンプライアンス関連施策のモニタリングを実施しているほか、必要に応じて臨時に開催し、コンプライアンス課題への対応策を検討しております。

コンプライアンス浸透策

コンプライアンスを浸透させるため、コンプライアンスに係る体制、適用法令、業務上の注意点をわかりやすく解説したコンプライアンス・マニュアルを制定して全役職員に周知しています。また、全庁的な教育指導やコンプライアンス・チェックの実施などを充実させるため、実践計画としてコンプライアンス・プログラムを策定しています。プログラムの実施状況をリスク・コンプライアンス部にてモニタリングし、取締役会とリスク・コンプライアンス委員会において定期的に確認・評価しています。なお、2016年度には、重点テーマとして「(特定)個人情報の厳格な取り扱い」「ハラスメントの撲滅」「コンプライアンス意識の醸成」を掲げ、各店のコンプライアンス上の課題の洗い出しと課題克服に向けた指導を実施しました。また、外部講師を招いた金融商品分野におけるコンプライアンス及び不正防止に係る研修等を実施し、コンプライアンス態勢の強化に取り組んでまいりました。

顧客保護の取り組み

当行は、「お客さま第一」の観点から顧客保護を重要な経営課題と位置づけています。お客さまに対する説明、特に投資信託、変額年金保険など商品性が複雑で元本割れリスクを伴う金融商品の販売に際しては、金融商品取引法及び保険業法に準拠した適切な説明・勧誘を行うよう徹底しています。お客さまの苦情・相談については、お客さまサービス部において情報を集約し、サービスの改善に努めています。

個人のお客さまの情報管理については、プライバシーポリシーに基づき厳格に管理するほか、外部委託先についても管理を徹底しています。これら顧客保護の取り組みについては、お客さま満足度向上委員会において対応状況や改善策を検討しています。

当行が契約している銀行法上の指定紛争解決機関

一般社団法人全国銀行協会の「全国銀行協会相談室」

全国銀行協会相談室は、銀行に関するさまざまなご相談やご照会、銀行に対するご意見・苦情を受け付けるための窓口として、一般社団法人全国銀行協会が運営しています。

全国銀行協会相談室

- ▶ 電話番号 0570-017109 または 03-5252-3772
- ▶ 受付日 月～金曜日(祝日及び銀行の休業日を除く)
- ▶ 受付時間 9:00～17:00

※一般社団法人全国銀行協会は銀行法及び農林中央金庫法上の指定紛争解決機関です。

イオン銀行のリスク管理

イオン銀行は、リスク管理を経営の最重要課題のひとつと位置づけ、信用リスク、市場リスクなど、さまざまなリスクを可能な限り一貫した考え方に基づいて管理する統合的リスク管理を推進しています。

リスク管理の体制

当行は、取締役会がリスク管理に係る最高意思決定機関として、定期的にリスク管理状況の報告を受け、基本的事項の審議、決定を行う体制としています。さらに、リスク管理関係の諸規程を整備し、取締役会の決定した基本方針の下で全行的なリスク管理を行うための審議・決議機関としてリスク・コンプライアンス委員会を設置するとともに、全行的なリスク管理の統括部署としてリスク・コンプライアンス部を設置しています。これらのリスク管理体制は、有効性、適切性を検証するために、被監査部門から独立した監査部による監査を受ける体制としています。

統合的リスク管理の体制

当行は、直面するリスクに関して、リスクカテゴリー毎に評価したリスクを総体的に捉え、当行の自己資本と比較対照することにより、自己管理型の統合的リスク管理を推進し、経営の健全性を維持する体制としています。また、新しい商品や業務を取り扱う場合には、事前にリスク面の検討を行う体制を整備しています。

信用リスク

「信用リスク」とは、信用供与先の財務状況の悪化等により、オフバランスを含む資産の価値が減少ないし消失し、当行が損失を被るリスクを意味します。

個人に対する住宅ローン、クレジットカード等の貸出金及び割賦売掛金、事業者に対する貸出金、インターバンク市場で行うコールローン等に伴うものが主体となっています。個人向け融資は、小口の積み上げで分散が図られていますが、住宅ローンについては、事前の審査と事後のモニタリングを徹底することにより、貸出金及び割賦売掛金については保証会社による保証を付けることなどにより、リスクの低減を図っています。市場性と信については、クレジットライン管理を徹底しています。

法人向け事業性融資については、債務者の信用状況を客観的に評価するための信用格付制度や自己査定制度を整備し、適切な信用リスクのコントロールと適正な償却・引当を実施しています。

市場リスク

「市場リスク」とは、金利、為替、株式等のさまざまな市場のリスク・ファクターの変動により、資産・負債（オフバランスを含む）の価値が変動し損失を被るリスク、資産・負債から生み出される収益が変動し損失を被るリスクを意味します。当行は、業務特性や市場環境を踏まえ、「ALM運営方針」に則った市場性業務を行うとともに、過大なリスクが発生しないよう、各種リスクの計量とリスクリミットの設定等、適切なリスクコントロールができる仕組みを整備しております。具体的なリスク管理指標としては、予想最大損失額（Value at Risk）や、金利感応度、総合損益等を用いており、日々限度枠遵守状況をモニタリングし、報告を行っています。また、フロント、ミドル、バックの各機能を、それぞれ独立した組織が担当しており、業務運営上の相互牽制を確保しております。

流動性リスク

「流動性リスク」とは、運用と調達の間隔のミスマッチや予期せぬ資金の流出等により、必要な資金確保が困難になる、または通常よりも著しく高い金利での資金調達を余儀なくされることにより損失を被るリスク（資金繰りリスク）及び市場の混乱等により市場において取引ができなくなったり、通常よりも著しく不利な価格での取引を余儀なくされることにより損失を被るリスク（市場流動性リスク）を意味します。

当行は、流動性リスク管理として、支払準備資産保有比率及び資金ギャップ枠を設定し、日々モニタリングを実施しており、資金効率を考慮しつつも、流動性確保にウエイトを置いた管理を行っています。

オペレーショナルリスク

「オペレーショナルリスク」とは、内部プロセス・人・システムが不適切であること、もしくは機能しないこと、または外生的事象に生起することから生じる損失にかかわるリスクを意味します。

当行は、オペレーショナルリスクを「事務リスク」「システムリスク」「人的リスク」「有形資産リスク」「風評リスク」「法務コンプライアンスリスク」の6つのカテゴリーに分類し、各リスク管理所管部署が専門的な立場からリスク管理を行い、リスク・コンプライアンス部が総合的なオペレーショナルリスクの把握・管理を実施しています。

事務リスク

「事務リスク」とは、役職員が正確な事務を怠る、あるいは事故・不正等を起こすことにより、当行が損失を被るリスクを意味します。

当行では、原則として、インストアブランチ、法人拠点において現金を取り扱わず、事務処理の大部分を事務センターに集中するなど、事務リスクの低減・集中管理を行う体制とするとともに、自主点検、事務指導、各種管理指標のモニタリング等により、事務の改善・向上に努めています。

システムリスク

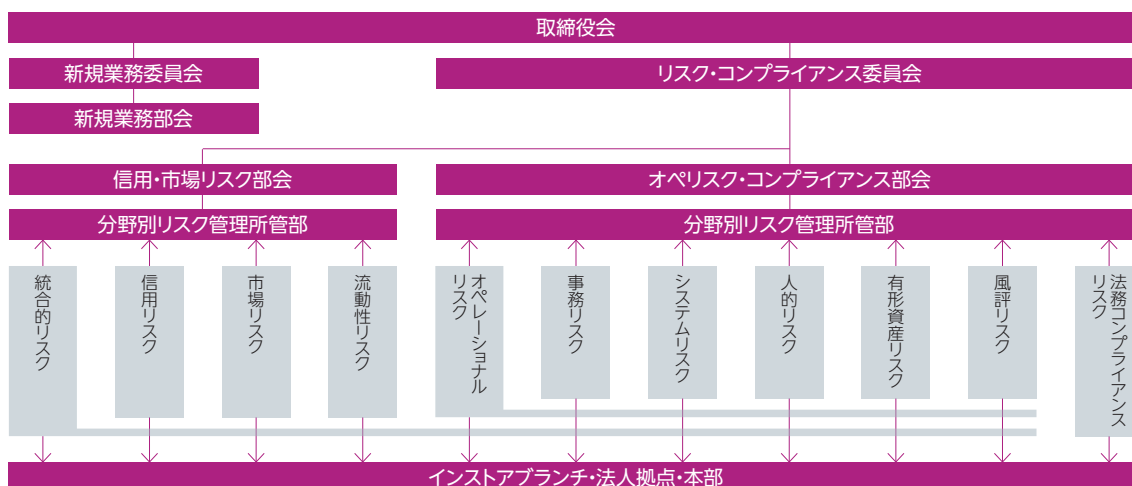
「システムリスク」とは、コンピュータシステムのダウンまたは誤作動等、システムの不備等に伴い当行が損失を被るリスク、さらにコンピュータが不正に使用されることにより当行が損失を被るリスクを意味します。

当行では、重要なシステムの二重化、バックアップ体制の整備等により安定的なシステム運用に注力しており、各種関係指標を常時モニタリングするなど、システムリスク管理の徹底に努めています。

その他オペレーショナルリスク

その他オペレーショナルリスクとして、人事運営上の不公平・不公正、人材の流出・喪失、差別的行為等によるモチベーションの低下、不十分な人材育成、不適切な就労状況等により、当行が損失を被るリスクである「人的リスク」、災害、犯罪または資産管理の瑕疵等の結果、動産、不動産、設備、備品等の有形資産が物理的な毀損、損害を受けることにより、あるいはこのために業務環境が悪化することにより、損失を被るリスクである「有形資産リスク」、及び当行について現実に生じた各種の事象または虚偽の風説、悪意の中傷等が流布されることにより、結果的に当行の信用、ブランド、イメージ、評判等が毀損され、当行が有形無形の損失を被るリスクである「風評リスク」を管理しています。

リスク管理体制



お客さま本位の業務運営

資産運用・資産形成業務におけるお客さま本位の業務運営について

イオンフィナンシャルサービスでは資産運用・資産形成業務におけるお客さま本位の業務運営基本方針を制定しております。本基本方針に基づく判断・行動を徹底し、お客さまの立場に立った施策を実践してまいります。

【イオンフィナンシャルサービスお客さま本位の業務運営基本方針】

お客さま基点の徹底

役職員に対し「イオンフィナンシャルサービスお客さま本位の業務運営基本方針」に基づく判断・行動の徹底を図り、お客さまの最善の利益を図るため取り組んでまいります。

お客さま基点のコンサルティング・情報提供

お客さまのライフステージなどを踏まえ、運用ニーズに沿った商品ラインナップを用意し、お客さまの知識・経験・財産の状況および取引の目的に照らし、適切な商品をご提案してまいります。

お客さまのニーズをとらえた商品ラインナップの整備

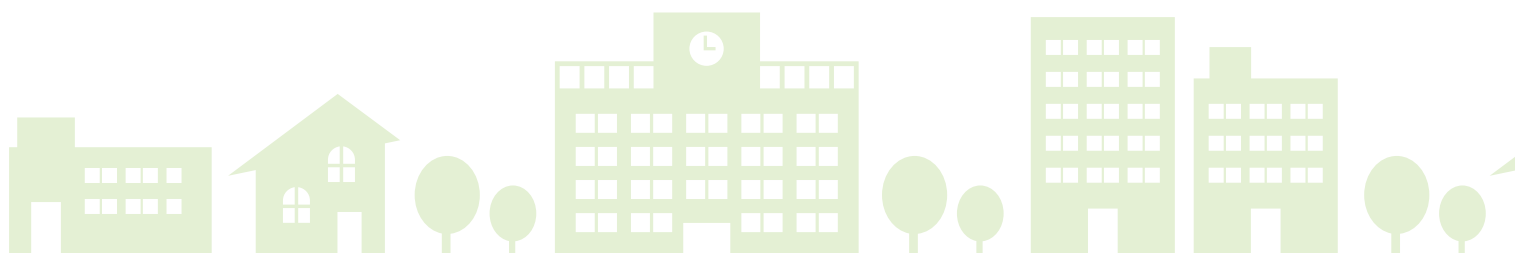
お客さまのライフステージや投資目的、リスク許容度等に応じ、お客さまに適切な商品を選択いただけるよう、幅広くかつ高品質な商品ラインナップを整備するとともに、手数料率の明確化を推進し、お客さまの最善の利益を図るために態勢を整備いたします。

利益相反の適切な管理

利益相反のおそれがある取引をあらかじめ特定・類型化し、具体的な管理方法を定めること等により、グループ内の適切な管理を行ってまいります。

お客さま基点の販売態勢の整備

研修や外部専門資格の取得奨励等を通じ、商品、投資環境等に関する知識・スキルの強化を図り、プロフェッショナルとしての専門性を高め、「お客さま基点」の考え方を浸透させてまいります。



【イオン銀行お客さま本位の業務運営基本方針】

イオン銀行はイオングループの一員として、開業以来「お客さま第一」という視点で行動しております。今後も引き続き、お客さまに「親しみやすく、便利で、わかりやすい銀行」を目指してまいります。

お客さま基点の徹底

役職員に対し「イオン銀行お客さま本位の業務運営基本方針」に基づく判断・行動の徹底を図り、お客さまの利益を第一に考えて取り組んでまいります。

お客さま基点のコンサルティング・情報提供

- ①お客さまのライフステージなどを踏まえ、資産運用・資産形成ニーズに沿った商品ラインナップを用意し、お客さまの知識・経験・財産の状況および取引の目的に照らし、適切な商品をご提案してまいります。
- ②商品をご提案する際は、よりわかりやすい表現で商品毎の特色・リスク・手数料や市場動向等のご説明を行います。重要な情報は文字の大きさ、色等を変えて特に目立つように表示する等、必要な情報を正確にご提供することに努めます。また、お客さまが合理的に商品を選択し健全な資産形成ができるよう、ホームページのコンテンツの充実や各種セミナーの開催等を通じ幅広い年代のお客さまへ情報提供に取り組んでまいります。
- ③市場動向が大きく変化した場合等、商品の運用状況をはじめ、お客さまの投資判断に必要な情報をタイムリーにご提供するなど、丁寧なアフターケアを行ってまいります。

お客さまのニーズをとらえた商品ラインナップの整備

- ①お客さまのライフステージや投資目的、リスク許容度等に応じ、お客さまに適切な商品をご選択いただけるよう、幅広くかつ高品質な商品ラインナップを整備するとともに、お客さまの利益を最優先に考えたサービスをご提供するよう取り組んでまいります。
- ②リスクを抑えた商品や手数料の低い商品等も多く取り揃え、投資のご経験の少ないお客さまを含め、より多くのお客さまにご利用いただきやすい商品ラインナップのご提供に努めてまいります。また、少額から投資が可能な商品ラインナップを充実させることで、幅広い年齢層のお客さまにご利用いただきやすい環境の整備に取り組んでまいります。
特に、お客さまの夢を実現するためのサポートのひとつである長期的な資産形成については少額から積立投資が可能な商品ラインナップのご提供に努めてまいります。
- ③お客さまの投資判断に資するよう、商品毎の手数料等を明確化するとともに、その内容について丁寧に説明するよう取り組んでまいります。

利益相反の適切な管理

当行の持株会社および当行は、運用会社を保有しておらず、運用会社の利益を優先して、お客さまに金融商品を提案・販売することは一切ありません。当行は、金融商品の供給会社から支払われる手数料にとらわれることなく、お客さまのニーズに合った商品提案・販売を行ってまいります。

お客さま基点となる適切な動機づけの枠組み等の整備

役職員に対し研修や資格の取得奨励等を通じ、IT技術、商品、経済状況、利益相反等に関する知識・スキルの強化を図り、「親しみやすく、便利で、わかりやすい」というお客さまの目線から、「お客さま基点」の考え方や行動を浸透させてまいります。併せて、お客さまの多様なニーズへの的確な対応や、質の高いソリューションを提供する取り組みを行う営業活動を評価するための業績評価体系を整備してまいります。