

CSRに関する方針

CSR基本方針

私たちイオンフィナンシャルサービスは、イオングループの一員として、「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」という経営理念のもと、ステークホルダーの期待に応え、社会の持続可能な発展に貢献する企業集団を目指すとともにそのためのビジネスの推進を強化します。

これを実現するため、イオンのCSR活動に参画いたします。また、法令遵守に留まらず、コンプライアンス意識が海外子会社を含めグループ各社の事業活動の第一線まで広く浸透し確実に遵守されるよう努めるとともに、環境への配慮、地域社会への貢献、コーポレートガバナンス体制のさらなる充実を図り、社会的責任を果たしてまいります。

環境方針

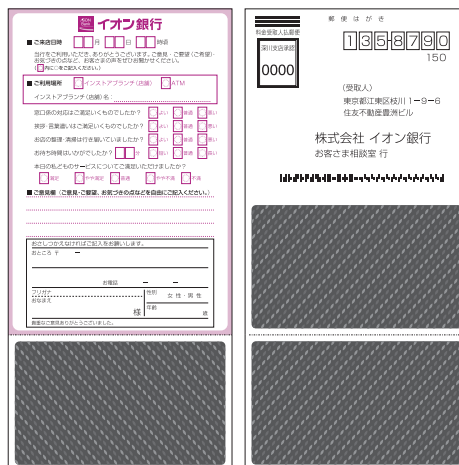
私たちは、お客さまの毎日の暮らしの中で「安心、便利、お得」にご利用いただける、「生活に密着した金融商品・サービス」の提供を通じて、「低炭素社会の構築」、「生物多様性の保全」、「資源循環型社会の形成」を柱とし環境保全に取り組みます。

1. 私たちは、低炭素社会の構築のため、温室効果ガスの排出削減に取り組みます。
2. 私たちは、経済活動の根幹を担う金融機関の社会的な責任として、豊かな自然共生社会の実現に向け、事業活動における生態系への影響の軽減と生物多様性の保全に取り組みます。
3. 私たちは、資源循環型社会の形成のために廃棄物の削減・省資源化に取り組みます。
 - (1) 資源の3R(リデュース・リユース・リサイクル)を推進します。
 - (2) 環境負荷の少ない原料・資材等を選択するよう努めます。
4. 私たちは、環境側面に関わる法規制等を遵守するとともに本方針に従業員および当社の事業活動を支えるすべての人々に公開します。
5. 私たちは、持続可能な社会の形成には、お客さまをはじめとする多くのステークホルダーとの連携が重要であることを認識し、適切に連携・協働するよう努めます。

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

当社グループは、金融事業を通じて持続可能な社会・環境の実現に向けた取り組みを行っています。社内の日常業務においても、環境に配慮した事務用品の購入や、省資源・省エネルギーの推進、事業所周辺のボランティア清掃の実施など、従業員一丸となって環境保全への取り組みを継続しています。

■ 植樹活動

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、2016年7月に「厚真町植樹」(北海道)、2016年10月に「巨理町植樹」(宮城県)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、2016年7月に実施した「ミャンマー ヤンゴン植樹」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、タイでは、チェンマイ県のシーランナー国立公園にて植樹活動を行い、地元住民の方及び当社子会社のイオンタナシンサップなどの従業員が参加しました。



宮城県巨理町での植樹活動



ミャンマー ヤンゴンでの植樹活動

■ 地球温暖化の防止・省資源の推進

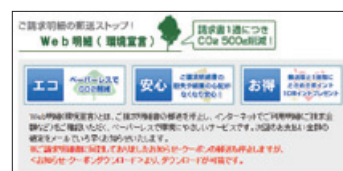
ペーパーレス化の推進

クレジットカードなどの入会手続きにおいて、これまで使用していた紙に代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。海外においてもデジタル化を推進し、タブレット申込、デジタルサイネージを積極的に取り入れております。



Web明細(環境宣言)

「Web明細(環境宣言)」は、利用明細書をこれまでの印刷物に代わりWebで閲覧することで紙の消費やCO₂の排出を抑え、環境保全につながるサービスです。封筒1通につき500g*のCO₂が削減できます。



※環境省「エコ・アクション・ポイントの二酸化炭素削減効果の算出手法例」をもとに算出

■ 環境に配慮した材料を使用

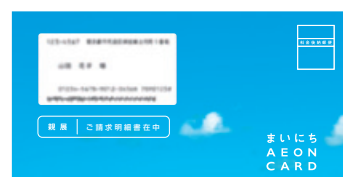
クレジットカード

発行カードはPET-G素材を使用しています。PET-Gは塩素を含まない素材で、燃やしても塩素系ガス(ダイオキシン)が発生せず、完全燃焼させることにより水と二酸化炭素に分解されます。



利用明細書封筒の窓枠部分

利用明細書の封筒は、窓枠部分にグラシン紙を使用しています。窓枠を剥がさず古紙としてリサイクル可能です。また、燃やしてもダイオキシンを発生させません。



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、環境負荷低減に努めております。

地域社会のために

■ 東日本大震災復興支援活動

イオングループ労使が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いたしました。従業員がクリスマスイブにサンタクロースに扮して岩手県大槌町を訪問し被災者の皆さまと交流を行うなど、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。



サンタが100人やってきた! 2016

2017年1月に、東北電力株式会社との提携クレジットカード「より、そう、ちから。東北電力カード」を発行いたしました。特典の1つとして、カードご利用金額の一部が東北6県と新潟県の復興支援や地域活性化を目的とした基金へ寄付されます。



「より、そう、ちから。東北電力カード」

イオン銀行では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。

■ 地域貢献活動

地域におけるボランティア活動に積極的に取り組んでおります。全国の拠点において国土交通省とイオンが共同で活動する「イオン・クリーンロード」に参画し、歩道や横断歩道橋のゴミ収集や植樹帯の清掃などを行っております。



クリーンロード活動の様子

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。さらに障害児童施設へのボランティアや支援活動に取り組み、募金や運動器具の贈呈を行うなど、支援活動に取り組みました。加えて、秋田竿燈まつりなど、各地域のお祭りに従業員が参加し、地域社会の持続的発展に努めております。



旭川での社会福祉施設交流

海外では、香港において社会貢献活動を積極的に行っている企業に対して授与されるケアリングカンパニーロゴ認定を10年連続で受賞いたしました。

タイにおいては、肝細胞や遺伝子研究を行っているラマティボディ財団の支援のため、チャリティマラソンを開催いたしました。

マレーシアでは、家族のいない子供たちへイオン店舗で洋服や靴等を贈呈する支援イベントを実施いたしました。



タイでのチャリティマラソン

■ 寄付・募金活動

東日本大震災復興支援募金や24時間テレビ「愛は地球を救う」チャリティー募金をはじめ、クレジットカード決済等に応じてたまる「ときめきポイント」や、募金受付専用口座による募金など、お客さまとともにさまざまな募金活動を実施しております。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ご選択いただけるようにしており、多くの方々からの善意を各団体へ贈呈しています。

海外では、マレーシアにおいて、事業開始20周年記念としてチャリティー団体への寄付や地域の清掃活動等を実施いたしました。また、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。



マレーシアでの寄付金贈呈式

従業員のために

■ 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

当社は、環境やお客さまの変化に合わせて自ら事業構造を変革できる人材の育成に積極的に取り組んでいます。そのために2017年度より社内大学(AFS大学)をスタートいたしました。AFS大学は、グローバルレベルのリーダーシップを発揮できるビジネスリーダーの育成及び経営に関わる専門知識の能力の習得を行う場として、従業員一人ひとりが自らキャリアを描ける仕組みとなっています。



また、次世代リーダーの育成を目的とした研修、海外視察研修、経営幹部層の合同研修等を国内外で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、活用を推進しております。また、グループ表彰制度を制定し、グループに貢献した従業員やチームを表彰し、頑張った仲間が評価される風土づくりに取り組んでいます。

ダイバーシティの推進

お客さまの視点に立った商品・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。国籍・性別・年齢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の比率は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、厚生労働大臣から与えられる『えるぼし』*認定の取得に向けた取り組みを積極的に行った結果、イオンクレジットサービス、イオン銀行、イオン保険サービスが最高位の3段階目、イオンプロダクトファイナンスでは2段階目の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。



えるぼし認定マーク
(3段階目)

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、そして継続的にお伝えしております。2016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、愛媛県、岡山県、秋田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。

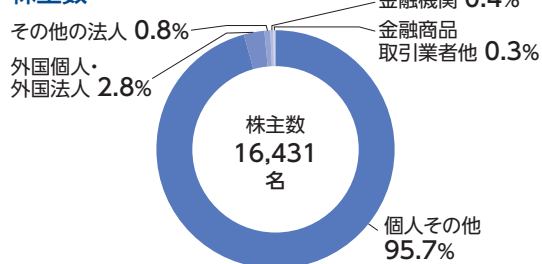
また、東京都にて個人投資家向け説明会を自社開催いたしました。



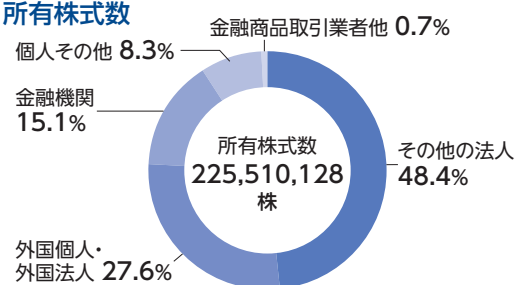
東京都にて開催した会社説明会の様子

■ 所有者別株式分布状況 (2017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。

2016年度は、中間配当29円(内、記念配当1円)、期末配当39円(内、記念配当1円)の年間配当68円(内、記念配当2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

	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度
年間配当金	50円	60円	60円	66円	68円
配当性向	56.9%	57.4%	39.3%	36.6%	35.8%