

企業の社会的責任

イオン銀行はお客様の声を真摯に受け止めます。

イオン銀行は、お客様の声を真摯に受け止め、サービスの改善に役立てるとともに、イオングループの環境・社会貢献活動に参加することで、社会の一員としての活動を積極的に推進しています。

●お客様の声に対する取り組み

すべてはお客様のために

イオン銀行は「休日に窓口が開いていたら便利」「もっと気軽に相談できる銀行があったらいいの」などお客様の“声”から生まれた銀行です。「本当にお客様のお役に立てる銀行をつくりたい」と私たちイオン銀行はスタートしました。お客様にとって親しみやすく、便利で、わかりやすい銀行を目指してまいります。

私たちは、お客様からのご意見・ご要望、また、苦情などすべてが経営の原点と考えます。お客様からいただいた“声”に感謝の気持ちをこめて耳を傾け、すばやく実現につとめます。

お客様の“声”をお聞かせください

お客様のご意見・ご要望、お気づきの点につきましては、当行の各窓口で承っております。また、より幅広くご意見を承る仕組みとして「お客様の声カード」をご用意しております。今後も広くお客様の“声”を募り、いただいたお客様の“声”に真摯に対応してまいります。



お客様の声カード



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（祝日および銀行法で定める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および農林中央金庫法上の指定紛争解決機関です。

企業の社会的責任

●公共性の向上に対する取り組み

イオン銀行ではさまざまなお客さまにいつでも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拡充に取り組んでまいります。

おからだに障がいをお持ちのお客さまに対する窓口振込手数料の引下げ

2011年11月より、おからだに障がいをお持ちでATMのご利用が困難なお客さまを対象に、イオン銀行の金融サービスをより円滑にご利用いただくため、インストアブランチの窓口受付の振込手数料をATM振込手数料と同額に引下げいたしました。

※インストアブランチ窓口では、対象となるお客さま以外、原則お振込みを受け付けておりません。
※引下げ後、当行宛振込手数料は無料、他行宛振込手数料は210円です。

点字による「お取引明細書」発行

目の不自由なお客さまが安心してご利用いただけるよう、点字による「お取引明細書」の取扱いを開始しました。各種預金のお取引状況や残高を点字印刷した「お取引明細書」を無料で発行し、毎月ご自宅に郵送でお届けいたします。

※ローン、投資信託等は記載対象外となります。

コミュニケーションツール

インストアブランチでは、耳の不自由なお客さまなど、話し言葉や文字によるコミュニケーションに不安をお持ちの方にも円滑にサービスをご利用いただくため、代表的な取引や手続を視覚で伝達できるようデザイン化した、全国銀行協会が制定した「コミュニケーション支援用絵記号デザイン」を参考に作成した「コミュニケーションボード」を設置しています。当行では、「電子マネーWAON」や、「インターネットバンキング」のお手続きについてもご相談いただけるよう独自の項目を設け、幅広いご相談にお応えします。

また、より分かりやすくご案内できるよう「筆談ボード」「携帯助聴器」もご用意しております。いつでもお気軽にご相談ください。



コミュニケーションボード

ATMやカード券面をデザインに組み込み、より分かりやすいご案内を実現しました。

●環境・社会貢献への取り組み

イオン銀行はイオングループの一員として、次世代の子供たちによりよい地球環境を引き継ぐことを目指し、環境保全活動・社会貢献活動を積極的に推進してまいります。

環境にやさしい商品

環境問題に積極的に取り組む日本の企業の株式を主な投資対象とする、イオン銀行独自の投資信託「イオン好配当グリーン・バランス・オープン【愛称:みどりのふたば】」(運用会社:損保ジャパン日本興亜アセットマネジメント株式会社)を取り扱っております。また、イオン銀行のソーラーローンは、ひとりでも多くのお客さまの環境に負担をかけない太陽エネルギー「太陽光発電システム」設備購入をバックアップしてまいります。

ATM 募金ボタンによる募金受付

社会貢献の一環として、各種募金受入口座の開設や募金時の振込手数料無料化を実施してきました。さらに、イオン銀行ATMに「募金」ボタンを追加し、「募金」ボタンの押下および募金金額のご入力など、お振込み操作が従来より簡単な操作となり、より一層便利になりました。



募金活動

- ・「24 時間テレビ」チャリティー募金
日本テレビ系列で放送されるチャリティー番組「24 時間テレビ『愛は地球を救う』」の募金受付口座を開設し、本番組の募金活動に協力しております。通年で口座を開設しており、ATM 募金ボタンでも募金を受付しております。
- ・緊急支援募金
イオン1%クラブが実施している緊急支援募金活動の一環としてイオン銀行募金受付口座を開設し、緊急募金活動「がんばろう日本応援募金」「タイ・カンボジア洪水被害緊急支援募金」を実施しました。



●東日本大震災復興支援の取り組み

2011年3月に発生した東日本大震災で被災された皆さまに対して、心よりお見舞いを申し上げますとともに、一日も早い復興をお祈り申し上げます。

イオン銀行では2011年5月1日～6月30日に「東日本大震災復興支援キャンペーン」を実施しました。期間中にお預入れいただいた定期預金残高の0.05%相当を当行が寄付^{*}するとともに、一定の条件にて投資信託のご購入、住宅ローンお借入れのお客さまに対しては、東北地方の名産品を当行が購入し、ご契約いただいたお客さまに進呈させていただきました。

<寄付金>

寄付金額：5,734,500円

寄 付 先：特定非営利活動法人 ジャパン・プラットフォーム

^{*}寄付金は当行が負担するものであり、お客さまの負担はございません。

また、3月に「東北地方太平洋沖地震緊急支援募金」、4月からは「がんばろう日本応援募金」を実施し、たくさんのお客さまから募金へご協力いただきました。

<募金>

両募金金額合計：21,441,455円 (2011年3月15日～6月30日)

贈 呈 先：イオン1%クラブおよび特定非営利活動法人ジャパン・プラットフォームを通じて被災された地域の自治体

「がんばろう日本応援募金」は、継続して実施しています。今後も引き続き、被災された地域の一日も早い復興のため、サービスの提供、支援活動に取り組んでまいります。