

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」などのお客様の“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」をご用意いたしました。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。

●環境・社会貢献への取り組み

イオンは2011年3月、「地球環境の保全」と「社会の持続的な発展」のために何をすべきかを「サステナビリティ基本方針」として決めました。

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。

イオンサステナビリティ基本方針

私たちイオンは、「お客さまを原点に平和を追求し、人間を尊重し、地域社会に貢献する」という基本理念のもと、多くのステークホルダーの皆さまとともに、持続可能な社会の実現を目指します。

取組みにあたっては、「低炭素社会の実現」、「生物多様性の保全」、「資源の有効活用」、「社会的課題への対応」を柱とし、グローバルに考え、それぞれの地域に根ざした活動を積極的に推進してまいります。

2011年3月1日制定

環境にやさしい商品

環境問題に積極的に取り組む日本企業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が、2010年4月より、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、より一層便利となりました。



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「ニュージーランド地震支援募金」「東北地方太平洋沖地震支援募金」「がんばろう日本応援募金」を実施しました。2011年3月に発生した東日本大震災に対する募金活動（がんばろう日本応援募金）は、継続して実施しています。

(2011年6月30日現在)

