

CSR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」という)は、個人情報保護およ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」および関係諸法令(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およ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。
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、法令等により特定の個人情報の利用目的が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およ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。
6. 当社は、お客さまの個人情報に関し、情報の紛失、改ざんおよ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、お客さまの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およ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、お客さまの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. 当社はお客さまからの開示請求等につき、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、イオンフィナンシャルサービス 総務部までお申出ください。

イオンフィナンシャルサービス 総務部

電話番号：(03) 5281-2080

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、ホームページなどでお客さまから承った声についても、各社で収集・分類するとともに、イオンフィナンシャルサービス「お客さま満足度向上委員会」において共有、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

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をする「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させ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。

2013年度は、イオンの植樹1,000万本記念となったイオンモール幕張新都心店や、マレーシアのイオンビッグフルアン店、イオンクランジャヤ店、ベトナムのイオンモールタンフーセラドン店などで行われた「イオンふるさとの森づくり」に従業員やその家族が多く参加し、地域のお客さまとともに植樹活動を行いました。また、北海道むかわ町や宮城県気仙沼市大島、インドネシア・ジャカルタで行われた植樹活動や、中国・万里の長城で実施された「育樹祭」にも従業員が参加しました。なお、インドネシア・ジャカルタでの植樹活動には、趣旨にご賛同いただいたお取引先さまにもご参加いただきました。

また、タイでは、AEON Thailand Foundationが植樹活動に加えて砂防ダム作りを地域のお客さまとともに行っています。2013年度はチェンマイ県のシーランナー国立公園と、カンチャナブリー県のサラックパ自然保護区内で活動を行いました。



イオンモール幕張新都心「イオンふるさとの森づくり」



タイ・カンチャナブリーでの活動

■地球温暖化の防止・省資源の推進

これまで使用していた紙に替わり、タブレット端末を利用し、クレジットカードの入会手続きにおけるペーパーレス化に取り組んでいます。また、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方法に替えていただく「Web宣言（環境宣言）」をお客さまとともに推進しています。ご利用明細書をお送りするたびに発生している約500g（封筒1通につき）のCO₂を削減することができます。

オフィスにおいてはクールビズ、ウォームビズの実施を通じた節電活動や、社有車両のハイブリッドカーへの切り替えを通じて省資源、省エネルギー活動を推進しています。

なお、クレジットカードの申込受付、審査、カード発行、債権管理、請求書発行、お客さま対応などの事務処理業務を担う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、環境負荷の低減に継続的に取り組んでいます。



イオンの植樹活動は、2013年度1000万本に!

100万人のお客さまと、20年以上の積み重ね。
これまでも、これからも、お客さまとともに。

全国各地の、世界各地のお客さまとともに進めてきたイオンの植樹は2013年に1000万本となりました。イオンはこれからも緑を育む心、森や自然をいつくしむ心を次世代へつないでいくために、植樹活動を続けてまいります。



社会貢献活動

■ 東日本大震災復興支援活動

イオンは、1日も早く復旧・復興を果たそうとされている東日本大震災被災地の皆さまと、寄り添いお手伝いしたいという従業員の、心と心をつなぐ取り組みである「イオン心をつなぐプロジェクト」を労使一体で発足しました。この取り組みは、津波によって失われた被災地域の緑を取り戻すための植樹活動、自治体やNPOと連携した復興のための活動、職場単位で自主的に行う支援活動を推進するもので、イオンフィナンシャルサービス各社もこのプロジェクトに参画し、復興支援活動を行っています。

2013年度においては、震災復興ボランティアへの参加を継続的に推進するとともに、震災の風化防止を目的として、語り部の方をお招きして震災後の様子を伺う講演会や、震災から復興までの兆しをとらえた報道写真のパネル展示会を実施しました。なお、イオン銀行ATMでは引き続き東日本大震災復興支援のための募金をお預かりしています。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います。なお、イオン銀行ホームページでは、ジャパン・プラットフォームが助成する復興支援事業と事業地の現状を継続的に紹介しています。



震災復興ボランティア活動



イオンモール鈴鹿でのパネル展示会

■ 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。全国の事業所では、近隣の社会福祉施設を訪問してお花見やクリスマス会などのイベントを通じて交流を行いました。

海外では、香港において青少年のリーダーシップの育成を目的とした「ユニセフ青少年大使プログラム」の協賛を行いました。タイにおいてはタイ各地にある業務センターにてタイ赤十字社とともに献血活動を実施しました。また、タイ国内の小中学校に図書、図書室備品、パソコンなどを贈呈しました。

■ 寄付・募金活動

「イオン1%クラブ」の一員として、フィリピン台風被害に際し災害復興支援金を贈呈しました。また、教育施設が足りないアジア地域の学校建設を支援するための「学校建設支援募金」や、ミャンマー・ラオス・カンボジアに給水施設を建設するための「イオン・ユニセフ セーフウォーターキャンペーン募金」などの募金活動を日本国内の事業所にて実施するとともに、「暮らしのマネーサイト」に募金ページを開設し「ときめきポイント」交換やクレジットカード決済による募金をお客さまに呼び掛けました。



日本点字図書館での贈呈

クレジットカードご利用金額に応じてたまる「ときめきポイント」では、社会貢献活動に寄付いただけるようにしており、たくさんの会員さまの善意を社会貢献団体に贈呈しました。また、香港においても同様のポイントプログラムで社会貢献ができるようにしており、ポイント寄付とともに香港での各支店に設置した募金箱やインターネットでの募金を贈呈しました。さらに、日本で学ぶアジアからの留学生およ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。



香港での華南師範大学奨学金贈呈

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	2013年2月21日～ 2014年3月31日	社会福祉法人日本点字図書館(点字・録音図書制作費として) 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	2013年4月1日～ 2014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)
24時間テレビ36チャリティー募金	2013年6月17日～ 2013年9月1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・セーフウォーターキャンペーン募金	2013年4月6日～ 2014年6月9日	(公財)日本ユニセフ協会 (カンボジア、ミャンマー、ラオスでの給水施設設置費として)
ミャンマー学校建設支援のための募金・寄付	2013年9月14日～ 2014年11月12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)
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	2013年4月1日～ 2014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支援活動として)
障がい者ものづくり応援募金	2014年2月20日～ 2014年3月11日	認定NPO法人難民を助ける会(AAR Japan) (東北でものづくりに取り組む障がい者の方々の活動支援として)
フィリピン台風災害復興支援募金・寄付	2013年11月13日～ 2013年11月24日	駐日フィリピン共和国大使館(復興支援金として)

従業員とともに

■ 多様性を尊重した採用・教育

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・教育に取り組んでいます。

採用

イオンのショッピングセンターに出店する暮らしのマネープラザ及びインストアブランチを中心に、より安心して便利な金融サービスを提供するためグループ総合金融3社で合同採用を行っています。また、アジア各国で活躍できる人材を目的に、2014年4月には5名の外国籍留学生を採用いたしました。

教育

クレジット・銀行・保険全般にわたる能力を身につけることで、お客さまのニーズにあった金融サービスを提案できるプロフェッショナルや、日本国外で活躍する「グローバル人材」の育成のために、従業員一人ひとりが能力を高められるよう集合研修、職場内教育、自己啓発支援を実施しています。

また、アジアの事業展開を支える「グローバル人材」の育成を目的に、国内各社と海外各社で積極的な人材交流を行っています。2013年度は日本から海外へ24名を派遣し、海外から日本へ8名の受け入れを行いました。



■ 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、介護と両立可能な人事制度を導入してまいります。

ダイバーシティの推進

お客さま視点にたった商品・サービスの展開を強化するため、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。とりわけ女性の活躍を積極的に推進するため、2014年には、女性社外役員を招聘するとともに、採用教育部を新たに設置し、キャリアアップに向けた教育の拡充、また、管理職への女性登用を積極的に推進し、店長職においては、現在の女性比率25%を早期に50%以上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、より良い職場づくりを目的に、年に1度、全従業員を対象にモラルサーベイを実施し、その結果を制度の見直しに反映しています。

2013年は、イオンクレジットサービスにおいて、連続休日制度や有給休暇を計画的に取得できる制度を導入するとともに、総労働時間短縮に向けた新たな制度を導入いたしました。

また、育児休業からの復帰支援策として、中学校就学までの子供を養育する従業員への時短勤務や子女関連手当の拡充を実施いたしました。

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則り、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、すべ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。



株主・投資家向け情報のトップページ

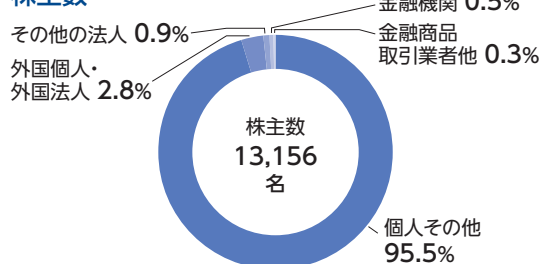
■ IR活動

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。2013年度は、機関投資家向け決算説明会の実施やIR担当役員・担当者による個別取材対応を実施しました。

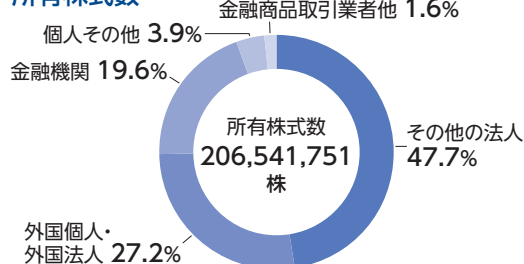
また、より多くの個人株主さまに当社を理解いただくためにウェブを活用した情報開示に努めています。月次情報、最新のニュースおよびIR資料に加え、当社の事業内容やカードの種類と特典、業界情報や業績推移などを「個人投資家の皆さまへ」としてまとめ、当社ホームページに掲載しています。

■ 所有者別株式分布状況 (2014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、事業拡大や生産性向上を実現するための内部留保資金の確保を行い、企業競争力を高めることに努めております。

2013年度は、中間配当25円、期末配当35円の年間配当60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

	2010年度	2011年度	2012年度	2013年度
年間配当金	40円	45円	50円	60円
配当性向	65.8%	78.5%	56.9%	57.4%