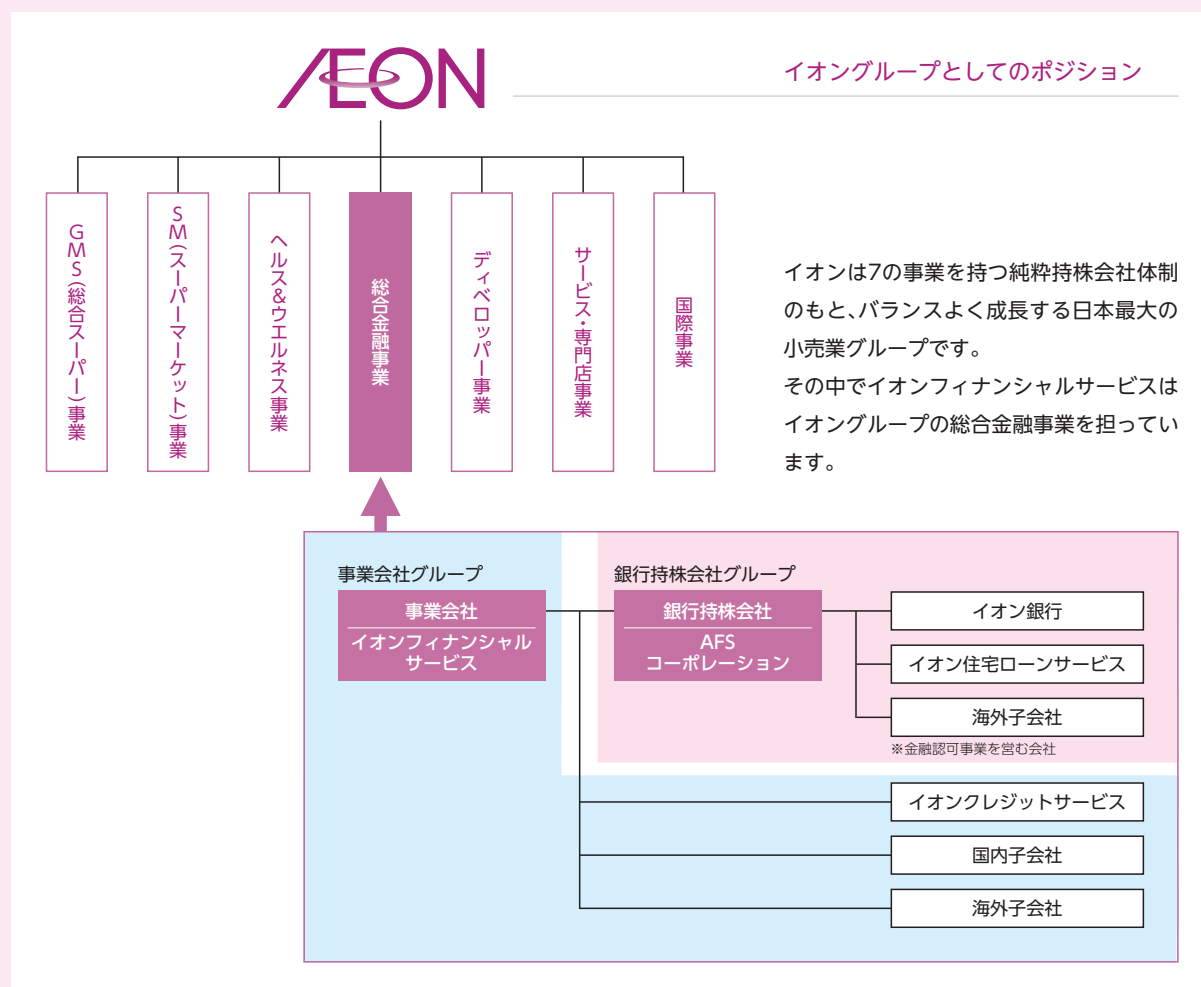


# 金融サービスを通じ、 お客さまの未来と信用を活かす 生活応援企業

AFSコーポレーション株式会社は、日本で、そしてアジアの国々で  
「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」を  
経営理念として、「お客さま第一」、「生活に密着した金融サービスの提供」、  
「社会の信頼と期待に応える」、「活力あふれる社内風土の確立」を基本方針とし、  
金融サービスを通じたお客さまへの限りない貢献を永遠 (AEON) の使命と定めております。



経営理念・基本理念	1
ご挨拶	2
商品・サービスハイライト	3
いつでも、どこでも、つながる銀行を目指して	5
ライフスタイルに応じた総合金融サービスの提供	7
デジタル化推進の取り組み	9
安心してご利用いただくための取り組み	10

イオン銀行お客さま本位の業務運営基本方針に 基づいた取組状況	11
イオン銀行お客さま本位の業務運営基本方針	12
環境・地域社会貢献のための取り組み	13
ダイバーシティの取り組み	14
イオン銀行 財務ハイライト	15
資料編	16



時代の転換点にあって、お客さまが本当に必要とされるサービスを的確にご提供し「お客さま満足」を実現するため、私たちは革新を続けます

代表取締役社長 若生 信弥

新型コロナウイルスは、想像もできなかったマイナスの影響を世界中の人々の生活に、そしてその経済活動に与えています。多くの専門家がこの感染症の終息には長い時間がかかると警鐘を鳴らしており、人類はしばらくの間、コロナウイルスとの共存を余儀なくされると懸念されます。

そのような環境、すなわち“新常態”の下では、人と人との対面での会話や、直接間接を問わず物理的な接触は望ましいことにはならないでしょう。そのため、働き方も、家での過ごし方も、家族との団欒の仕方や友達との付き合い方、そして休暇休養の取り方も、これまでは想像もしなかった変化を起こすと思われますし、また現に起こりつつあります。世界は時代の転換点にあると言えます。

新型コロナウイルス以前から進行しているキャッシュレス、デジタル化があらゆる点でさらに急速に進むのはもちろんのこと、人々の行動・価値観、企業の活動が

“新常態”に合わせ必然的に大変革していくのは間違いありません。金融の世界においては、その大変革に的確に応える金融サービスとそのテクノロジーを開発していかなければなりません。健康、心のゆとり、人々とのコミュニケーションなど、生活の質を高める要求も強まるでしょう。

「平和の追求」「人間の尊重」「地域社会への貢献」というイオングループの企業理念の下、世界中のお客さまがいつでもどこにいても、そのときそこで必要なサービスを受けられること、それが当社が実現を目指す「お客さま満足」です。小売業発の金融サービス事業を営む者として、金融商品にとどまらず、安全で、だからこそ安心してご利用、お買い求めいただけるサービスをご提供するため、私たちは革新を続けます。そして、お客さまの日常生活が豊かで充実したものとなるよう貢献するとともに、お客さまが“新常態”下での明るい未来を実現できるよう、全力を尽くして応援してまいります。

# 「安全・安心」な毎日を支える。暮らしのそばに広がる金融 サービス。

お客さまのライフイベントに応じた最適なサービスの提供に努めております。

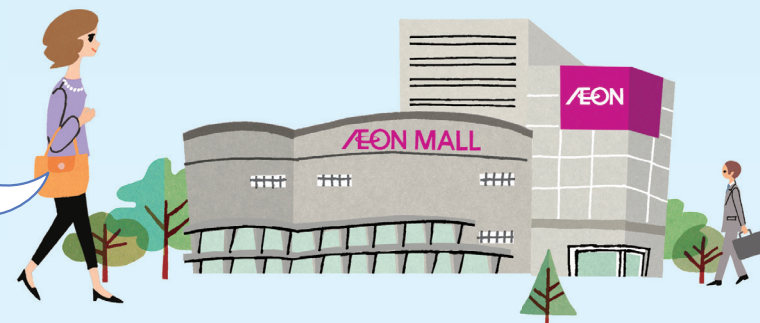
いつものお店でおトクなサービス。

## ●イオンカード

イオンでのお買物割引や、ポイントサービス等、特典が豊富なおトクなカード。遊園地やカフェでのインターネットショッピングなど、生活の様々なシーンでご利用いただけます。

## ●デビットカード(VISA、JCB)

買ったその場で、イオン銀行普通預金口座から引き落とし。現金感覚で使えるカードです。



病気やケガのリスクに備える。

## ●医療保険

病気やケガで入院・手術をした場合に給付金が受け取れるなど、貯蓄が少なくても万が一に備えていただける保険です。

“マイカー”ご購入をサポートします。

## ●目的型ローン(イオンアシストプラン) 自動車ローン

新車も中古車も来店不要でお借入れいただけます。

住宅の様々な資金ニーズに対応。

## ●リフォームローン

ご家族が増えたときなど、お住まいの増改築等にご利用いただけます。

## ●ソーラーローン

環境に負担をかけない太陽光発電システムの導入をお手伝いします。



就職

結婚

出産

子どもの教育費

入院など医療費

車の購入

住宅購入資金

リフォーム資金

セカンドライフ

新生活のスタートに、将来のためにお金を貯める。

## ●総合口座

普通預金・定期預金に加え、お給料の受け取りや各種料金の引き落としにもご利用いただけます。

## ●iDeCo、NISA、外貨預金

将来や家族、老後のために備える資産形成をサポートします。

お子さまの教育資金をしっかりサポート。

## ●教育ローン

お子さまの就学に合わせた教育資金をサポートします。入学金・授業料はもちろん、アパートの敷金等にも幅広くご利用いただけます。

ご家族の夢の実現に向け、計画的な資金計画。

## ●住宅ローン

住宅の購入やお借換えに、変動金利・当初固定金利、フラット35など、ライフプランに合わせてお選びいただけます。

豊かなセカンドライフや、大切なご家族のための資産形成。

## ●投資信託

非課税制度や便利な自動積立で、少額から気軽にスタートいただけます。ラインナップも銀行トップ水準の300銘柄以上を取り揃えております。

## ●終身保険

一生涯にわたり、保障が続く生命保険商品です。万が一に備え、資産を大切な人に残していただけます。



# イオン銀行店舗・ATMの“リアル”と、インターネット・スマートフォンなどの“デジタル”と、両方のメリットをご活用いただくことで、利便性向上に努めております。

## 店舗

イオン銀行店舗は全国に**141**か所。  
土日祝日、ゴールデンウィークやお正月も**365日営業**し、  
お客さまの「**お金のご相談**」を承ります。

### 北海道

- イオン銀行 6店舗
- イオンのほけん相談 2店舗
- ATM 179台(拠点155カ所)

### 東北

- イオン銀行 7店舗
- イオンのほけん相談 10店舗
- ATM 512台(拠点472カ所)

### 関東

- イオン銀行 55店舗
- イオンのほけん相談 35店舗
- ATM 2,433台(拠点2,139カ所)

### 中部

- イオン銀行 32店舗
- イオンのほけん相談 21店舗
- ATM 1,250台(拠点1,034カ所)

### 関西

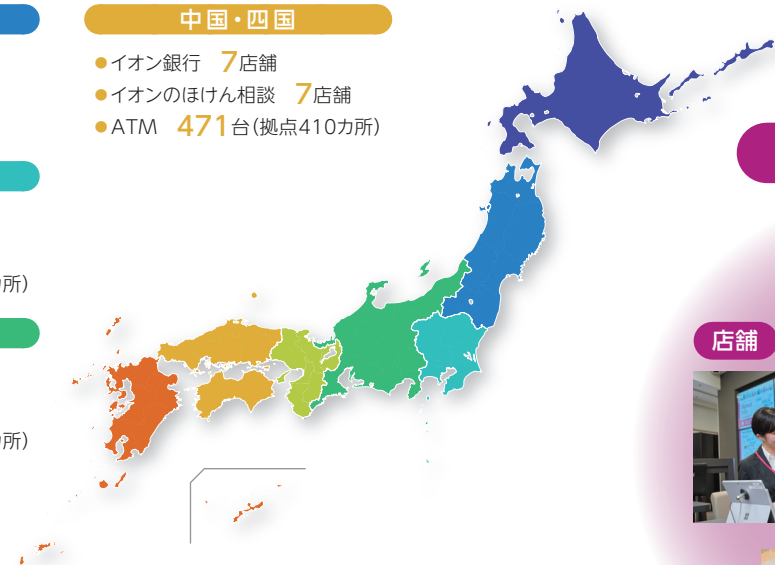
- イオン銀行 22店舗
- イオンのほけん相談 26店舗
- ATM 828台(拠点666カ所)

### 中国・四国

- イオン銀行 7店舗
- イオンのほけん相談 7店舗
- ATM 471台(拠点410カ所)

### 九州・沖縄

- イオン銀行 11店舗
- イオンのほけん相談 14店舗
- ATM 520台(拠点461カ所)



## リアル



## ATM

イオン銀行ATMは、全国のイオングループの  
お店や駅などに**約6,300**台。  
イオン銀行のキャッシュカードなら**365日いつでも**  
**入出金手数料無料**でご利用いただけます。



### 主な設置先



## デジタル

サービス提供基盤のデジタル化を推進し、  
場所や時間を選ばずに  
便利にご利用いただけます。

## デジタル

### オンライン手続き



### アプリ



### キャッシュレス決済

### 資産運用 シミュレーション

- つみたてシミュレーション
- らくらく分散投資ナビ
- 資産運用ロボアドバイザー

### ATM・TV電話

- ATMにおける磁気復元サービス
- テレビ相談・手続窓口



### オンライン手続き

- イオン銀行インターネットバンキング
- 暮らしのマネーサイト

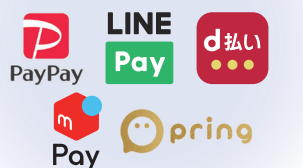


### アプリで便利に



### お客さま

### スマホで キャッシュレス決済



### コールセンター

- 自動チャットサービス
- 有人チャットサポート

使う

■ イオンカードセレクト



キャッシュカード、クレジットカード、電子マネーWAONの機能・特典が1枚になったカードです。イオンでのお買物割引や、ポイントサービス等、暮らしに役立つ特典をご用意しております。

■ イオン銀行CASH + DEBIT



お買物時にイオン銀行普通預金口座からご利用代金を即時にお引き落としする決済方式のカードです。15歳(中学生を除く)からお申込みいただけ、現金感覚でご利用いただけます。

イオンカードセレクト、イオン銀行CASH+DEBITの特典

1 お買物がおトク

毎月20・30日の「お客さま感謝デー」はお買物代金が**5%OFF**  
イオングループの対象店舗でのサービスとなります。一部対象外店舗、対象外商品がございます。

2 WAONオートチャージでもおトク

ご利用200円(税込)で**1WAONポイント**

3 給与口座指定で

毎月**10WAONポイント**

4 各種公共料金の決済または口座振替で

1件につき**5WAONポイント**  
電気/ガス/固定電話/携帯電話/NHK/国民年金

※一部抜粋

■ 電子マネーWAON

お買物のたびにポイントが貯まる電子マネー「WAON」。前払い式で、ワンタッチのお支払いにより、簡単・便利・スピーディにご利用いただけます。

■ 即時口座振替サービス(スマホ決済)

お客さまがご利用されている企業のスマートフォンアプリなどで、お客さまのイオン銀行口座から、即時でチャージ(入金)や口座振替ができるサービスです。

管理する

■ 通帳アプリ

スマートフォンで簡単に預金残高や入出金明細をご確認いただけます。



■ 家計簿アプリ「カケイブ」

レシートやイオン銀行口座情報から家計簿がつけられ、資産管理いただけます。



■ イオンウォレット

イオンカードの明細をご確認いただけるほか、おトクなクーポンが受け取れます。



貯める

■ 預金サービス

イオン銀行の総合口座は、「受け取る」「支払う」「貯める」「借りる」といったサービスを毎日の暮らしのメイン口座としてご利用いただけます。

普通預金

お買物

電子マネーWAONでのお買物でポイントが貯まります。

受取る

お給料・年金のお受取りにご利用いただけます。

支払う

公共料金などのお引落しやJ-Debitサービスによるお支払いが可能です。

■ イオン銀行MYステージ

イオン銀行口座をお持ちのお客さまを対象に、クレジットカードや電子マネーWAONのご利用はもちろん、投資信託の保有やインターネットバンキングお取引など、様々なお取引状況に応じて「イオン銀行スコア」が貯まり、決定したステージごとの特典をご利用いただけます。

■ 外貨預金

米ドル、豪ドル、NZドルの3通貨をお取り扱いしております。イオン銀行の外貨預金なら、お預入時の為替手数料が0円、積立は500円からはじめられます。



お預入時の為替手数料 ￥0

いつでも、何度でも、おトクに続けられます。

積立は500円から

“500円玉預金”の感覚で、はじめられるのが魅力です。

スマホ・パソコンからもご利用可能

WEBなら好きなタイミングでいつでもカンタンにお取引ができます。



[外貨預金に関する留意点]

- ・円貨と外貨を交換する際の為替相場の変動により為替差損が生じ、払戻した円貨建て元本がお預入時の円貨建て元本を下回ることがあります。
- ・外貨から円貨への交換には、1通貨単位あたり最大0.5円の為替手数料がかかります。その結果、為替相場に変動がなくても、お預入れされた円貨建ての元本を下回ることがあります。
- ・預金保険制度の対象ではありません。ホームページまたは店舗に備え付けの商品説明書(契約締結前交付書面)の内容をご確認のうえ、ご自身の判断によりご利用ください。

[投資信託に関する留意点]

- ・投資信託は預金ではありません。預金保険制度、ならびに投資者保護基金の対象にはなりません。
- ・お客さまには、申込時に購入時手数料(基準価額の最大3.3%(税込))、保有期間中に運用管理費用(信託報酬)(純資産総額の最大年2.42%(税込))、換金時に信託財産留保額(基準価額の最大0.50%)をご負担いただきます。その他、信託事務の諸費用等、有価証券の売買手数料などが信託財産から控除されます。
- ・投資信託は値動きのある有価証券等で運用しますので、運用実績は有価証券等の値動きにより変動します。このため、ご購入の価額を下回ることがあります。
- ・投資信託のお申込みにあたっては、最新の「目論見書」及び「目論見書補完書面」の内容をお読みいただいたうえ、ご自身でご判断ください。

借りる

■ 住宅ローン

家計にやさしい金利にお買物の特典まで、保障も充実。

様々なタイプの住宅ローンに加え、お買物の割引や定期預金の金利優遇特典などをおトクにご利用いただけます。

● イオンセレクトクラブ

住宅ローンご契約者さまを対象にイオングループでのお買物が毎日5%オフになるなど、様々な特典をご利用いただけます。



■ イオン銀行カードローン

限度額内で何度でも借りる、返すが可能。

審査で決まった限度額以内なら、必要な金額を何度でもお借入れいただけます。全国のイオン銀行・提携コンビニATMなら、お借入れ・ご返済時のご利用手数料が0円! 土日夜間も24時間365日ご利用いただけます。

■ 目的型ローン(イオンアシストプラン)

お使い道が決まっている資金にも、お支払い済みのご資金にもご利用可能。

教育、自動車、リフォーム等、お客さまの目的に応じてご利用いただけます。



※一部抜粋

[イオン銀行カードローンに関する留意点]

- ・お申込みにあたっては当行及び当行指定の保証会社の審査がございます。審査の結果によってはご希望に沿えない場合がございますので、あらかじめご了承ください。

[イオンアシストプランに関する留意点]

- ・お申込みにあたっては当行及び保証会社オリックス・クレジット(株)の審査がございます。審査の結果によってはご希望に沿えない場合がございますので、あらかじめご了承ください。お客さまのご希望に沿えない審査結果となった場合、年利3.8%~13.5%の資金使途自由なフリーローンで審査を行います。
- ・最新の金利やご返済額のシミュレーションについては、イオン銀行ホームページまたはコールセンターにてご確認ください。
- ・商品の詳細については、イオン銀行ホームページまたは店舗に備え付けの商品概要説明書をご覧ください。

(2020年3月31日現在)

商号等: 株式会社イオン銀行 登録金融機関 関東財務局長(登金)第633号  
加入協会: 日本証券業協会

運用する・備える

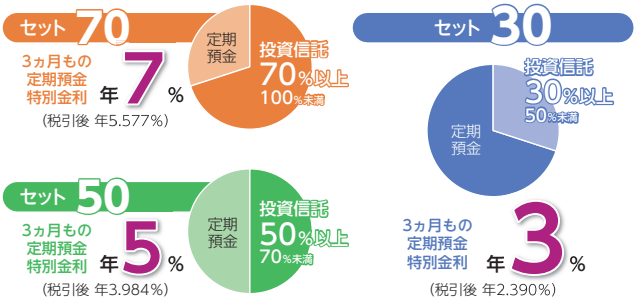
■ 投資信託・NISA

銀行トップ水準の300銘柄超をお取り扱いしており、豊富な商品ラインナップでお客さま一人ひとりの投資ニーズにお応えします。さらに、イオン銀行なら投資信託・NISA購入時手数料が無料でご利用いただけます。

イオン銀行店舗では、資産シミュレーションツール「ポートナビ」を導入しています。外貨預金も含めて50/パターン以上のモデルポートフォリオをご用意し、対面でご相談を承ります。

インターネットでは、「らくらく分散投資ナビ」にて、投資スタイルに応じたファンドの組み合わせを探すことも可能、対面でご相談されたい、ご自宅でゆっくり考えたいなど、お客さまのご希望に沿ったご提案が可能なサービスを提供しております。

投資信託とセットで定期預金金利がおトク!  
セットでおトク! 「しっかり運用セットNEO」



※総額50万円以上のお申込みが必要です。 金利の基準日:2020年4月10日現在

■ つみたてNISA

投資信託の運用益が非課税に!  
1,000円からおトクに資産形成ができる。

毎年40万円の非課税枠を20年間利用できます。途中で運用益を確定したいときや、どうしても資金が必要ときは解約も可能です。つみたてNISAの対象商品は購入時の手数料無料、信託報酬が低コストです。

■ 外貨普通預金積立

円預金よりも高い金利で500円からつみたて可能。

1回あたり500円から米ドルでのつみたてが可能で、イオン銀行では平日毎日つみたてただけ、つみたて時の為替手数料がずっと0円なもの他にはない魅力です。

■ iDeCo(個人型確定拠出年金)

税制優遇が魅力。国の制度を使っておトクに資産形成。

イオン銀行なら無条件で運営管理機関手数料が0円、365日店舗で相談ができます。

■ 積立式定期預金

一度設定すれば自動的につみたて!  
月々500円からつみたてができる。

他のつみたて商品と一緒に利用するなど自由につみたて方を設計できるのが魅力です。

■ 保険サービス

様々な商品ラインナップからお客さまに最適な保険をご案内しております。





# 最新技術を活用し、デジタル化を推進、 より便利に、スピーディにご利用いただけます。

### ●ATMにおける磁気復元サービス

イオン銀行ATMにおいて、イオンカードの磁気ストライプの磁気復元を承っております。

### ●テレビ相談・手続き窓口

定期預金のお預入や住宅ローン繰り上げ返済のお申込みなど、テレビ電話機能によりオペレーターと会話いただくことで簡単にお手続きいただけます。



## インターネット・スマートフォン・タブレットでご利用いただけるサービス

### ●イオン銀行インターネットバンキングサービス

残高照会やお振込み、定期預金、投資信託、住宅ローンなどの預け入れなどをご利用いただけます。

### ●暮らしのマネーサイト

イオンの金融サービス(クレジット、銀行、保険)をワンストップでご利用いただける金融ポータルサイトです。

キャンペーン情報や商品・サービスのご案内やイオンカードのお申込みから、カードや銀行口座のご利用履歴をご覧いただけます。



### ●資産形成のためのシミュレーション・サービス

「つみたてシミュレーション」「らくらく分散投資ナビ」など、イオン銀行ホームページにて資産運用にかかるシミュレーションをご利用いただけます。

### ●WealthNavi for イオン銀行(ロボアドバイザー)

お客さまにご設定いただいたリスク許容度に応じ、全世界資産運用を全自動で行います。6～7つのETFを通じ、約50カ国、11,000社以上に国際分散投資を行います。



## スマートフォンアプリでご利用いただけるサービス

### ●通帳アプリ

インターネットバンキングの残高照会や入出金明細照会をご覧いただけます。

### ●カケイブ(家計簿アプリ)

レシートやイオン銀行口座情報から簡単に家計簿を作成いただけます。

### ●スマツとATM

アプリでの事前操作でキャッシュカードを使わずに銀行取引をご利用いただけます。

### ●ATM・店舗検索アプリ

現在地情報からお近くのイオン銀行店舗やATMが簡単に探せます。



お客さまに安心してご利用いただけるよう、  
様々なセキュリティ対策を行っております。

## ATMのセキュリティ



### 振り込め詐欺防止への取り組み

ATMコーナーでのお声かけや、ATM画面ポスター、チラシを通じ、お客さまへの注意喚起を行っております。  
また、特殊詐欺への悪用を目的とした口座開設を未然に防ぐため、法令に基づき、本人確認や開設目的確認を徹底しております。

### 監視体制

防犯カメラや各種センサーで24時間365日監視を行い、万全のセキュリティを配備しております。

### EMVによる高いセキュリティ

イオン銀行ATMはICカード取引の国際標準規格に準拠した取引システムを国内で初めて導入し、ICチップを用いた高いセキュリティにてお取引いただけます。

## インターネットバンキングのセキュリティ



### 1. 盗聴防止・フィッシング詐欺・スパイウェア対策のための機能

- 256bit SSL暗号化通信
- EV-SSLサーバー証明書の取得
- セキュリティソフトの無償提供
- ソフトウェアキーボード
- フィッシング詐欺サイト閉鎖サービス
- 被害者補償サービス

### 2. 不正ログイン・不正取引対策のための機能

- ワンタイムパスワード(アプリ通知型・メール通知型)
- 振込時ワンタイムパスワード認証の必須化
- 複数パスワードによる本人確認
- 合言葉による追加認証(リスクベース認証)
- パスワードロック

### 3. 万が一の不正利用を最小限に防ぐ機能

- 振込限度額設定
- インターネットバンキングにおける取引結果通知メール
- インターネットバンキングにおける前回ログイン日時の表示

## イオン銀行お客さま本位の業務運営基本方針に基づいた取組状況

# 「お客さま第一」の視点のもと、お客さまの資産運用・資産形成をサポートできるよう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

お客さまの不安を安心にかえるコンサルティング・情報提供のため、様々な取り組みを実践しております。

#### お客さま一人ひとりの不安の解消へのお手伝い

お客さまのライフプランに沿った提案をさせていただくために、『おかねの育て方』というパンフレット等を用いて不安の解消に努めております。



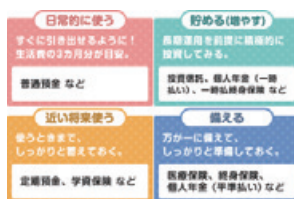
#### コンサルティング力向上の研修

お客さまによりよいご提案をさせていただくため、販売担当者の「マーケット分析力」「ポートフォリオ提案力（分散投資）」強化を図るべくポートフォリオ研修を実施しております。



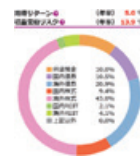
#### お客さま基点のコンサルティングの実践

お客さまのライフステージ、資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズを把握し、最適な金融商品の提供を行っております。



#### 資産運用シミュレーションツールを用いたご案内

長期分散投資の効果をグラフや数値で視覚的にご覧いただけるよう、当行オリジナルの資産運用シミュレーションツール「ポートナビ」を開発しました。一人ひとりのお客さまに最適な分散投資の方法をご案内するため全店舗に導入しております。



「ポートナビ」の画面イメージ

#### インターネットを介した情報提供

「タマルWEB」という暮らしに役立つお金のコラムを紹介するコンテンツサイトを運営しております。



#### セミナー及び金融リテラシー講座の取組状況

投資未経験のお客さまが、資産形成や資産活用の第一歩を踏み出せるよう、全国の店舗で、必要な金融情報を提供するセミナーを開催しております。また、お買い上げいただいた商品のアフターフォローセミナーも、定期的に開催しております。是非、お買物ついでにお気軽にご参加ください。

##### 人気セミナーランキング

- 1位 iDeCo&NISA
- 2位 つみたての基本
- 3位 自分年金の育て方

#### お客さまの立場に立った分かりやすい説明

役職員に対する研修や資格の取得奨励に加え、各店舗においてお客さまに扮した覆面調査員による調査（ミステリーショッパー）を実施しております。調査を通じて把握した課題の改善を図り、より分かりやすい説明に努めております。

#### アフターケアの実施

商品購入後も安心いただける体制店舗は、土曜・日曜、祝日はもちろんのこと、年末・正月三が日やゴールデンウィークを含めて、毎日午前9時から午後9時\*まで365日、いつでも気軽に相談及び運用状況について確認いただけます。また、土曜・日曜、祝日は平日の約1.3倍のご相談をいただいております。

※一部の店舗では営業時間が異なります。

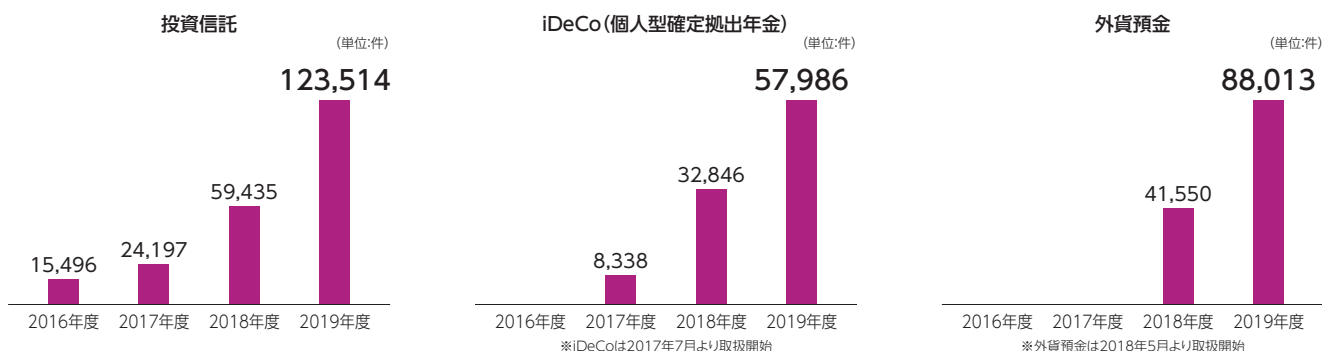
### ■お客さまのニーズをとらえた商品ラインナップの整備

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ご選択いただけるよう、投資信託（NISA・つみたてNISA）・外貨預金・iDeCo（個人型確定拠出年金）・保険等の商品を幅広く取り揃えております。

投資信託においては、銀行業界トップ水準の300銘柄を取り扱っております。豊富な商品ラインナップで、お客さまの様々なご要望にお応えしております。

また、少額から積立投資が可能な商品（投信自動積立、iDeCo（個人型確定拠出年金）、外貨普通預金積立、つみたてNISA等）を取り揃え、幅広い年齢層のお客さまに長期的な積立投資をご利用いただきやすい環境の整備に取り組んでおります。2020年4月からは、毎月無理なく始められる投信自動積立における購入時手数料を『無料』としております。

#### 《積立商品のご契約者数の推移》





## イオン銀行お客さま本位の業務運営基本方針

資産運用・資産形成業務における「お客さま基点」の取組方針として、  
「イオン銀行お客さま本位の業務運営基本方針」を制定しましたので、お知らせいたします。  
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でき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に取り組んでまいります。

### お客さまに分かりやすい適切な勧誘

ホームページや広告媒体等を用いてご案内する場合は、商品およびサービスの特性を分かりやすくお伝えし、適切な表示に努めるとともに、お客さまに十分ご理解いただけるように取り組んでまいります。

### 利益相反の適切な管理

当行は、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、取引に関する利益相反を適切に管理してまいります。また、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・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。

以 上

## 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おります。

### 植樹活動

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・自治体と協力して、荒廃した森を再生することを目的とした活動への募金活動など積極的に取り組んでおります。



海外植樹活動

### 事業を通じた活動

#### ●ペーパーレス化の推進

全国の店舗や事業所において、店頭ポスター・チラシなどをデジタルサイネージとし、タブレット申込みを導入するなど、廃棄物の削減、省資源化と効率化を兼ねた取り組みを導入しております。

また、本部業務においても、各種会議体におけるペーパーレス化に取り組んでおります。

#### ●WEB・アプリによる明細

利用明細書を印刷物に代わり、アプリやWEBにて閲覧いただくことで紙の消費やCO<sub>2</sub>排出を抑えるなど、環境保全に取り組んでおります。

#### ●環境に配慮した素材を使用

発行カードは環境に配慮したPET-G素材を使用しております。

### 地域社会貢献活動

#### ●地域清掃活動

毎月11日を、社会貢献活動を行う「イオン・デー」と定めて、従業員による事業所周辺の清掃活動を行っています。この「イオン・デー」の清掃活動は、イオングループ全体で取り組んでおります。



大規模清掃活動

#### ●金融リテラシー教育の推進

お金に関する金融教育を定期的に実施し、より豊かな人生を送るための金融・経済に関する知識の醸成に努めております。



大学における金融リテラシー講座



イオン銀行店舗で子ども向けの金融教育講座

#### ●東日本大震災復興支援活動への継続的な取り組み

発災直後より、イオングループ労使一体となって立ち上げた「イオン心をつなぐプロジェクト」に多くの従業員が参加しております。また、イオン銀行口座においては、継続的に募金受付を行っており、地域の皆様の支援活動に役立てていただいております。

また、2017年度からはイオンフィナンシャルサービス(株)の主催する、福島県いわき市における綿花栽培の収穫ボランティアに参加しています。



綿花栽培の収穫ボランティア

#### ●その他募金・寄付活動

イオンフィナンシャルサービス(株)、イオンクレジットサービス(株)、(株)イオン銀行、イオン保険サービス(株)の4社は、「公益財団法人イオンワンパーセントクラブ」に税引き前利益の1%相当額を拠出し、イオングループ協賛企業とともに、イオン1%クラブの行う「次世代を担う青少年の健全な育成」「諸外国との友好親善の促進」「地域社会の持続的発展」の3つを核とする事業活動を支援しております。

また、お客さまのご協力のもと、イオン銀行口座及び、イオンカードの決済に応じて貯まる「ときめきポイント」による寄付を受付窓口とし、「24時間テレビ 愛は地球を救う」(日本テレビ)チャリティー募金や、難民支援を目的とする「国連UNHCR協会難民支援募金」、森林整備と、森林を使った子供の心と体のケア支援を目的とする「森と子ども募金」等、様々な募金活動を行っております。

# お客さま視点に立ったサービスや商品の提供を実現するため、多様な人材が活躍できる体制づくりを推進します。

イオン銀行では、イオンが掲げる「ダイバーシティ経営企業が集まるグループ」の実現に向けて、「ダイバーシティ経営」を経営戦略のひとつと位置づけ、推進しております。

国籍・年齢・性別・障がいの有無・社員区分にかかわらず、多様な人材の能力を活かし、価値創造へつなげることを目指し、お客さまに親しみやすく、便利で分かりやすい金融サービスを提供する『お客さま満足度No.1の銀行』と「お客さま」「社会・家族」から『選ばれる銀行』の実現と、人を『育てる企業・育つ企業』の実現を目指してまいります。

### ■イオン銀行における“多様な人材を活かす”仕組みと仕掛け

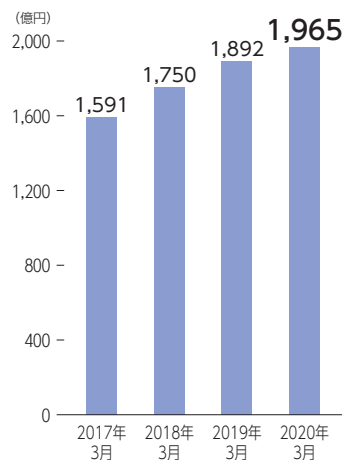
多様性を尊重する 仕組み	パパママ休暇制度(短期育児休暇)
	育児勤務制度(勤務時間の選択)
	キャリアスタイル転換制度(社員区分変更)
	リ・エントリー制度(退職者再雇用)
	障がいを持つ社員を対象とした就労・就業サポートプラン
	障がいを持つ社員の多様な就業場所
働き方と休み方の 選択肢	変形労働時間制による多様で柔軟な勤務
	「ハッピー4アワー」勤務の推奨(1日4時間勤務)
	在宅勤務によるメリハリワークの推進
	<ul style="list-style-type: none"> <li>「仕事ダイエットプラン」による長時間労働の防止</li> <li>勤務間インターバル</li> </ul>
	有給休暇の取得促進(計画的付与10日間)
	有給休暇の時間単位取得
働きがいを支援する 仕掛け	「ダイ満足プラン」の策定・実行
	「わたしたちの働き方ガイドブック」の作成と配布
	ドレスコードフリー(2019年～)
	くるみん認定取得(2018年)
	えるぼし認定取得(2018年)
	イクボス企業同盟への加盟とイクボス宣言



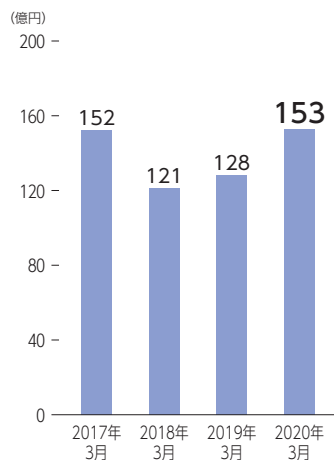


# イオン銀行 財務ハイライト

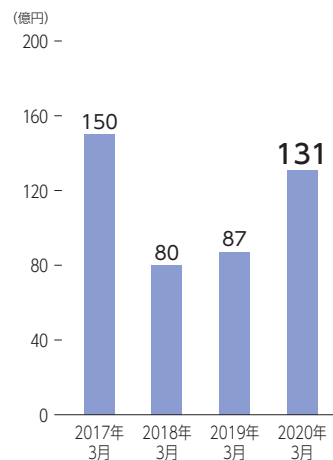
## 連結経常収益



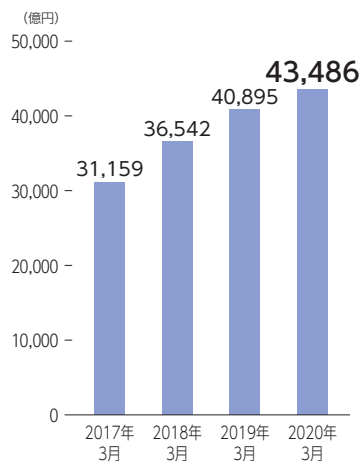
## 連結経常利益



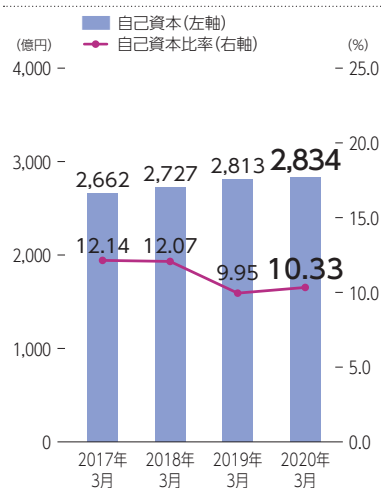
## 親会社株主に帰属する当期純利益



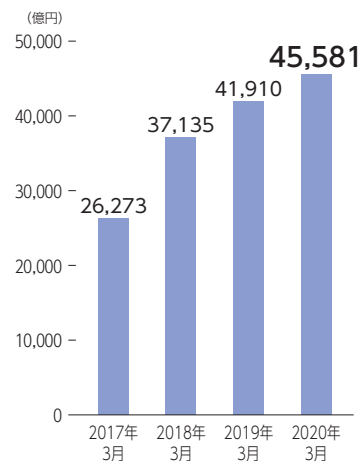
## 連結総資産



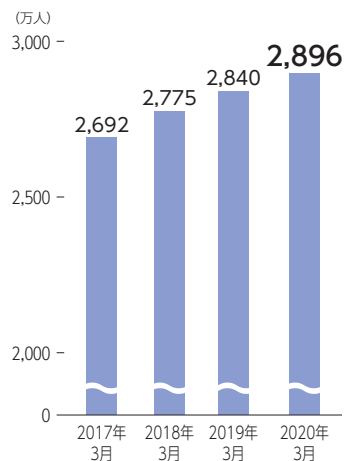
## 連結自己資本・自己資本比率(国内基準)



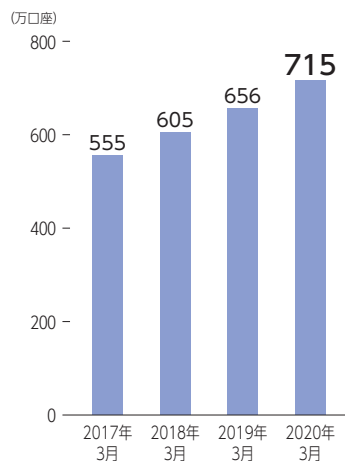
## 連結営業債権残高(債権流動化前)



## イオンカード有効会員数(国内)



## 口座数



## 預金残高

