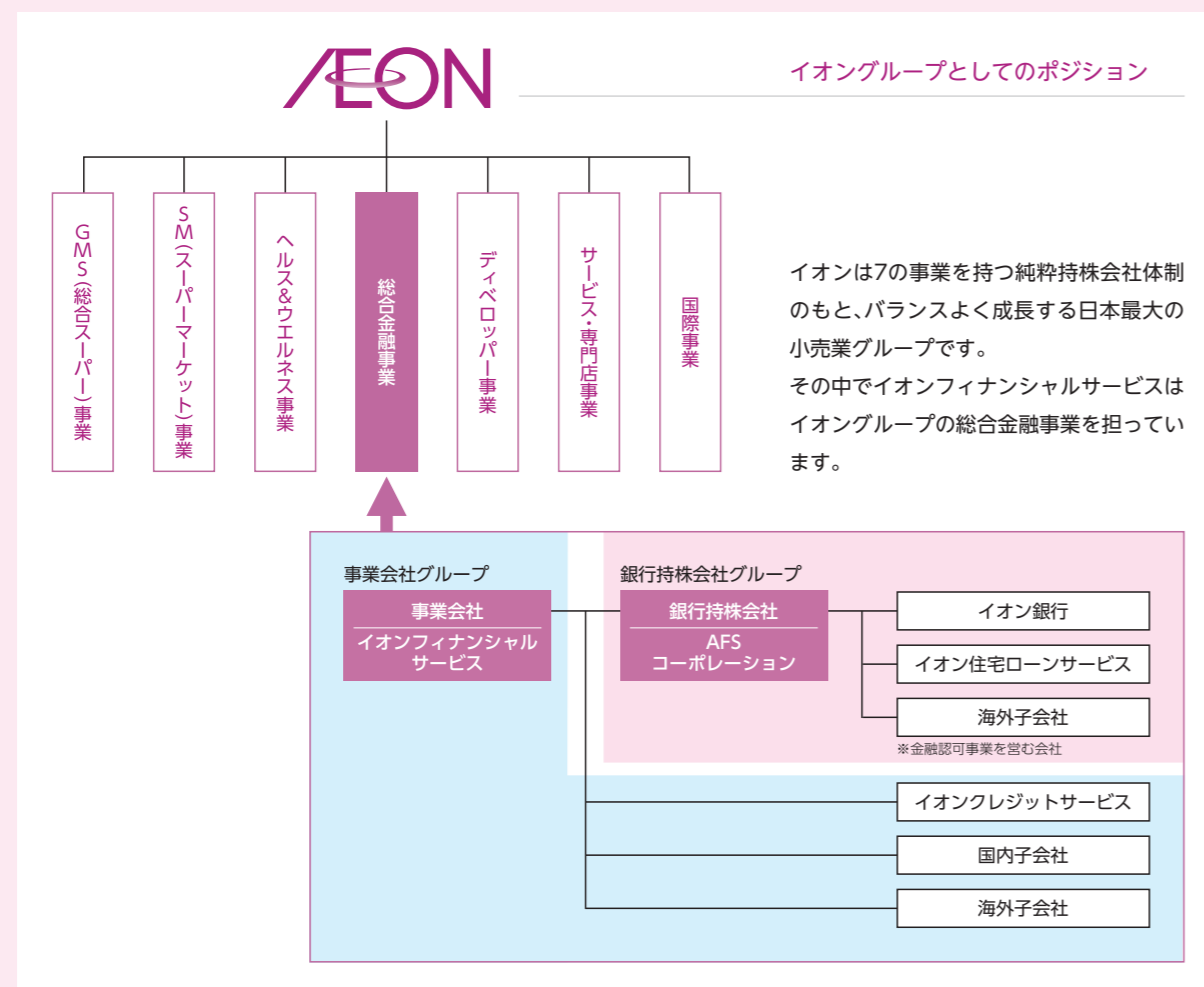


# 金融サービスを通じ、 お客さまの未来と信用を活かす 生活応援企業

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のない貢献を永遠 (AEON) の使命と定めております。



経営理念・基本理念	1	イオン銀行お客さま本位の業務運営基本方針に	
ご挨拶	2	基づいた取組状況	11
イオン銀行の商品・サービスハイライト	3	イオン銀行お客さま本位の業務運営基本方針	12
いつでも どこでも つながる銀行を目指して	5	環境・地域社会貢献のための取り組み	13
ライフスタイルに応じた総合金融サービスの提供	7	ダイバーシティの取り組み	14
デジタル化推進の取り組み	9	イオン銀行 財務ハイライト	15
安心してご利用いただくための取り組み	10	資料編	16

世界は2021年もコロナウイルスと戦うことになりました。ワクチンが普及を始める一方、変異株が複数発生し、この戦いが近いうちに終わるのかも予見  
が困難な状況です。グローバルな経済活動がすぐに正  
常化することは残念ながら見込めませんし、日本経済  
もまた同様です。しかしながら、どんな形であれ経済活  
動は続きます。オンラインショッピングやテレワークの  
普及、一層の健康意識の高まりなど、コロナ禍で加速  
した変化に加え、人口動態・構造の変化、気候変動など  
の従前からのマクロ課題への対応も経済活動を通じ  
行わねばなりません。

このような“新常态”において、いかなる企業もビジ  
ネスモデルの劇的な転換を求められています。当社グ  
ループが行う銀行・金融サービスも、これまでの常識と  
は異なったものに変えてゆかねばなりません。キャッ  
シュレスはもちろんのこと、例えば、金融サービスの相  
談や事務処理は自宅で居ながらにして行え、ウイルス  
対策が徹底され安全安心にご利用いただける店舗で  
は、お客さまが自らの経済生活や将来設計のデザイン  
を行える空間になっている姿はどうでしょう。リアル  
(店舗)では体験をしてみる、デジタル(ウェブ、アプリ)  
では情報を得、アドバイスを受け、取引を実行するなど、  
リアルとデジタルの両チャネルの融合を加速し、新しい  
商品・サービスを創出していきます。

環境社会問題への取り組みは喫緊の課題です。当  
社グループも含めイオングループは、消費者の皆さま  
の日常生活に密接な商品・サービスを提供しているこ  
とから、グループで連携しその事業活動そのものが課



代表取締役社長 若生 信弥

題解決につながるよう、施策を打ち出してまいります。  
脱炭素を促すローン商品の開発、環境技術開発企業  
の支援、消費者も参加する資源リサイクルのインフラ  
作りなどの構想を立て、実現してまいります。

イオングループの歴史は危機や変化に対応し、自ら  
が変革し成長へと結び付けてきた歴史です。「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」というイオングループの基本理念のもと、当社  
グループはこの急速で多様な社会変化をビジネス創  
出のチャンスと捉え、新たな価値を創造する努力を続  
けてまいります。

イオン銀行は「親しみやすく、便利で、わかりやすい銀行」を目指し、日々の暮らしに寄り添った金融サービスをさまざまなチャネルで展開しています。

お客さまのライフステージと多様なライフイベントに応じた最適な商品・サービスの提供に努めております。



## イオン銀行店舗・ATMの“リアル”と、インターネット・アプリなどの“デジタル”の融合を強化し、ご都合にあわせて活用いただけるよう、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**140**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
- ATM **178**台(拠点155カ所)

#### 東北

- イオン銀行 **8**店舗
- ATM **499**台(拠点458カ所)

#### 関東

- イオン銀行 **60**店舗
- ATM **2,790**台(拠点2,475カ所)

#### 中部

- イオン銀行 **27**店舗
- ATM **1,112**台(拠点926カ所)

#### 関西

- イオン銀行 **21**店舗
- ATM **812**台(拠点653カ所)

#### 中国・四国

- イオン銀行 **7**店舗
- ATM **466**台(拠点407カ所)

#### 九州・沖縄

- イオン銀行 **11**店舗
- ATM **528**台(拠点466カ所)



ご来店の際は来店予約が便利です。  
詳しくはこちらからご確認ください。



### 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

時間や場所を選ばず便利にご利用いただけます。

#### 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サービス
- 暮らしのマネーサイト



#### 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



#### アプリで便利に

- 通帳アプリ
- イオンウォレット
- ATM・店舗検索アプリ
- スマツとATM



#### キャッシュレス決済

- 即時口座振替サービス(スマホ決済)



#### コールセンター・チャット

- 自動チャットサービス
- 有人チャットサポート



#### ATM・テレビ電話

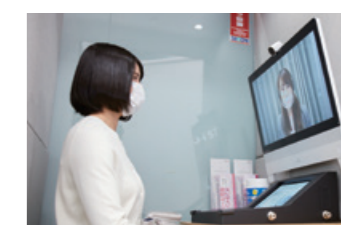
- ATMにおける磁気復元サービス
- テレビ相談・手続窓口



### TOPICS

#### オンライン相談サービス

スマートフォン、パソコンを使って、ご自宅等にしながらイオン銀行の専門スタッフに金融商品についてお気軽にご相談いただけるサービスです。withコロナ、afterコロナの新しい生活様式下のニーズにも対応し、非対面でも顔が見えるので安心してご相談いただけます。面談時には、お客さまがご覧になる画面にパンフレットなどの資料を表示して店頭同様にわかりやすくご説明します。



#### ■オンライン相談サービス 主な相談内容



※ 受付時間は、担当店舗により異なりますので、店舗一覧よりご確認ください。

※ ご相談内容については、ご予約の際、詳細のご入力をお願いいたします。内容についてご不明点がございましたら、ご予約後、オンライン相談サービスご案内のメッセージが届きますので、そちらに記載されております担当店舗電話番号へご連絡をお願いいたします。

## ライフスタイルに応じた総合金融サービスの提供

### 使う

毎日の暮らしの中で、お買い物に便利でポイントもたまる、おトクなカードやサービスを探している方に



#### ■ 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。イオンでのお買い物割引や、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

お買い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、現金感覚で使えるデビット機能付きのキャッシュカードです。

#### ■ 電子マネーWAON

お買い物のたびにポイントがたまる電子マネー「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

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。

#### イオンカードセレクト、イオン銀行CASH+DEBITの特典

- お買い物がおトク**  
毎月20日・30日の「お客さま感謝デー」はお買い物代金が**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。一部の対象外店舗、対象外商品がございます。
- WAONオートチャージでもおトク**  
オートチャージ200円ごとに**1WAONポイント**
- 給与受取りでもおトク**  
イオン銀行口座での給与受取りで毎月**10WAONポイント**
- 公共料金の口座振替でもおトク**  
各種公共料金の口座振替で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

### 貯める・備える

新生活を機に、これからに向けてお金を貯めたり、家族のため、老後のため、いろいろ備えたい方に

#### ■ 預金サービス

イオン銀行の総合口座は、「受取る」「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。

#### ■ 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。

ほか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。

#### ■ 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、クレジットご利用代金のお引落しや電子マネーWAONのご利用はもちろん、投資信託や外貨預金など、さまざまな対象取引のご利用に応じて「イオン銀行スコア」がたまり、決定したステージごとの特典を受けられます。

#### ■ 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。

つみたてNISAは対象商品が長期・積立・分散投資に適した低コスト商品に限定されており、毎年40万円の非課税枠を20年間利用できます。また、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なときは解約も可能です。

#### ■ 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。

いつでもイオン銀行店舗やオンライン相談サービスを通じてご相談いただけます。

#### ■ 保険サービス

さまざま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。

終身保険

年金保険

医療保険

がん保険

収入保障保険

### 借りる

マイホーム、子供の教育費、ローンのことなどまとめて相談したい方に

#### ■ 住宅ローン

家計にやさしい金利にお買い物の特典まで、保障も充実。

さまざまなタイプの住宅ローンに加え、お買い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い物が毎日5%オフになるなど、さまざまな特典をご利用いただけます。

#### ■ イオン銀行カードローン

限度額以内で何度も借りる、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)

使い道が決まっているご資金や、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。

#### ■ その他ローン

教育ローン…お子さまの教育資金をしっかりサポートします。

リフォームローン…お住いの増改築、水周りの修理、内装・外壁改修、車庫の設置、オール電化などにご利用いただけます。

ソーラーローン…住宅用太陽光発電システムの導入費用や、あわせて実施するリフォーム資金にもご利用いただけます。

イオンメンバーズローン(生活応援)…新型コロナウイルス感染症の拡大によりご資金が必要となるお客さまをサポートします。

### 増やす

ボーナスや退職金などのまとまったお金を、考えながら増やしたい方に

#### ■ 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。

##### ・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いただけ、つみたて時の為替手数料がずっと0円なの他にはない魅力です。

#### ■ 投資信託・NISA

300銘柄超の豊富な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。イオン銀行なら、投資信託購入時手数料が無料でご利用いただけます。

また、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。50パターン以上のモデルポートフォリオの中からお客さまニーズに最適な提案が可能です。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です。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。

住宅ローンご契約者さま限定特典  
**イオンセレクトクラブ**

イオンでのお買物が **5%OFF**※ まいにち

ご入会条件

- お借入金額 1,000万円以上
- お借入期間 10年以上
- イオンカードセレクトのご入会  
「イオンゴールドカードセレクト(イオンセレクトクラブ)」を発行します。

※割引対象買物期間(ご入会日からご入会日の5年後の翌月10日まで)内に割引対象店舗において専用カードによりクレジットでお買物をした場合

／AEON イオンスーパーセンター MaxValu daiei KÖHYO  
まいばすけっと PEACOCK STORE アコレ など

選べる3つの  
お取引

- 外貨普通預金
- 外貨定期預金
- 外貨普通預金積立

家計も節約、  
お金も  
ふえる!?

すべての  
ファンドが  
購入時  
手数料 **0**円

イオン銀行の  
**投信自動積立**

[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」および「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。

[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および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そ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および保証会社オリックス・クレジットの審査がございます。審査の結果によってはご希望にそ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添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ローン専用ダイヤル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。  
(2021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

## デジタル化推進の取り組み

# デジタル化による顧客満足度向上を目指します。

日々のお金の管理やお手続きをより便利に利用いただけるよう、デジタル化を推進することで、お客さまのさまざまなニーズにこたえてまいります。

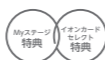
## 便利なサービス

### ■イオン銀行インターネットバンキングサービス

パソコンやスマートフォン・携帯電話で、場所や時間を選ばず便利に、各種サービスをご利用いただけます。



キャッシュカードがお手元に届いたら、すぐにご利用可能。



イオン銀行Myステージ特典、イオンカードセレクト特典の詳細を確認いただけます。



パソコン、スマートフォン、携帯電話でいつでもどこでも。



お客さまを守るため、さまざまなセキュリティ対策をしています。



お取引明細書を無料でダウンロード！ご自宅で印刷管理いただけます。

### ■イオン銀行通帳アプリ

1分で設定完了！すぐに「預金残高」と「入出金明細」が確認でき、とても便利です。



#### かんたんログイン

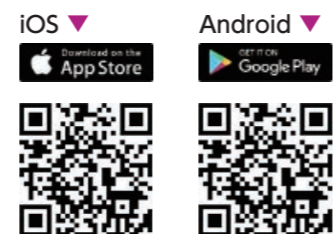
指紋認証\*に対応。契約者IDとログインパスワードをご登録後は、指紋認証またはアプリ専用のパスワードのみでかんたんにログインができます。

※指紋認証を利用したログインは、iPhone5S以降かつTouch IDに対応している端末およびAndroid 6.0以上かつ指紋認証に対応している端末で指紋認証の設定をONにしている必要があります。

#### 預金残高・入出金明細の確認がかんたん

ホーム画面に、最新の預金残高と入出金明細が表示されます。画面を下にスライドすると、更新されいつでも最新の情報が閲覧できます。

#### ダウンロードはこちらから！



動作確認環境：Android9.0以上/iOS12.0以上

## キャッシュレス決済推進の取り組み

### ■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)や口座振替をご利用いただけます。

### ■バーコード/QRコード決済アプリ イオン銀行PayB(ペイビー)

公共料金や各種払込票のバーコードまたはQRコードをスマートフォンのカメラ機能で読み取ることでイオン銀行口座から即時でお支払いいただけます。

アプリダウンロード  
(無料)



払込票のバーコード  
または  
QRコードをスマートフォンで読み取ります。



ご登録いただいた  
イオン銀行口座より  
お支払いが完了します。



## 安心してご利用いただくための取り組み

# お客さまに安心してご利用いただくために。

多様化かつ高度化する金融犯罪に対し、地域の社会インフラとして安心してイオン銀行のサービスをご利用いただけるよう、さまざまなセキュリティ対策を行っております。

## サイバーセキュリティ

サイバーセキュリティ対策として、社内に金融犯罪対策の専任部署を置き、外部の専門家の知見も得てシステム面でのセキュリティを強化するとともに、日々の監視活動等によりサイバー犯罪を未然に防ぐ対策を講じております。

また、不正利用が発生した場合は被害の最小化に努めるとともに、警察と連携して犯人の検挙に協力する一方、被害に遭われた方に対しては規定に基づき被害額の補償を行うなどの対応を行っております。

また、サイバーセキュリティ事務局として社内シーサート(イオン銀行CSIRT)を設置し、金融ISAC、銀行等CEPTOAR、全銀協、JPCERT/CC、情報処理推進機構(IPA)、フィッシング対策協議会、日本サイバー犯罪対策センター(JC3)、ならびに警察等と連携しております。

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	不正ログイン・ 不正取引対策のための機能	万が一の不正利用を 最小限に防ぐための機能
256bit SSL暗号化通信 EV-SSLサーバー証明書取得 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	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	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

## ATMのセキュリティ

イオン銀行ATMは、防犯用カメラや各種センサー、プライバシー確保のための後方確認ミラーや画面特殊フィルム・つuitateを設置しているほか、稼働状況、お取引について365日24時間モニタリングを行っております。

ATMコーナーでは、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など、振込詐欺防止のための取り組みを積極的に行っております。また、イオン銀行ATMは、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いたしました。

また、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。

## TOPICS

## オンライン本人確認(eKYC)の導入について

2020年12月より、キャッシュカードおよびイオン銀行CASH+DEBITのWEBお申込みについて、eKYCによるオンライン本人確認を開始いたしました。

これまで、WEBお申込みの口座開設については、書類の郵送などで1週間程の日数を要しておりましたが、この度のオンライン本人確認(eKYC)の導入により、運転免許証等の本人確認書類と顔画像をWEB上での送信で完結するため、最短でお申込みの翌日からインターネットバンキングや外貨取引などがご利用いただけます。

画像の確認により、第三者によるなりすましを防止するなど、セキュリティ向上を実現します。



## 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、さまざま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、『おかなの育て方』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。



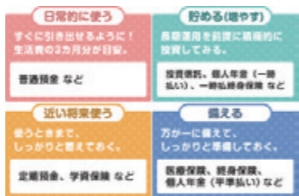
#### コンサルティング力向上の研修

お客さまによりよいご提案をさせていただくため、各地域に教育担当者やスタッフ全体のコンサルティング力向上を目的とした個別研修を行っております。



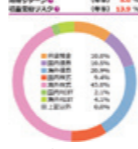
#### お客さま基点のコンサルティングの実践

お客さまのライフステージ、資産状況、取引経験、知識および取引目的・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適した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。



#### 各種情報のご提供に関する取組状況

従来の金融情報提供セミナーに加えて、「節約」や「家計の見直し」といったお客さまの生活に役立つ情報を、当行YouTube公式チャンネル【タマルTV】(https://youtube.com/c/AeonbankJp)にて定期的に配信しております。いつでも、どこでも視聴が可能ですので、お金に関するお悩みや素朴な疑問を解決する場として、おうち時間に是非ご利用ください。

#### 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、お客さまのご意見をサービス改善につなげるため、お客さま向けアンケートを実施しております。アンケートを通じたお客さまの評価を真摯に受け止め、お客さま満足度の向上のため改善を図っております。

#### 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、祝日ももちろんのこと、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およ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1.4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。

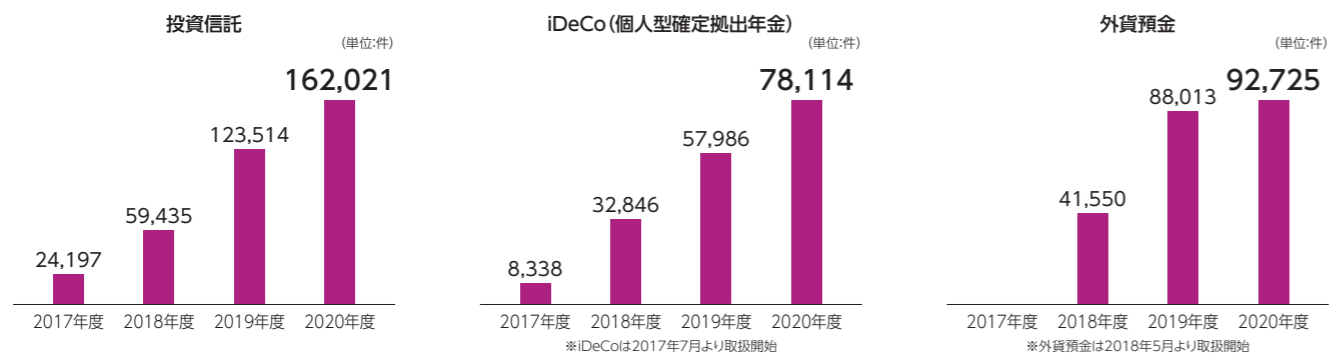
### ■お客さまのニーズをとらえた商品ラインナップの整備

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、お客さまのさまざま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ご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、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。

イオングループの一員として、ステークホルダーの皆さまとともに、環境問題や社会課題を解決し、持続可能な社会の実現を目指しています。

### 金融経済教育

#### 金融リテラシー講義の提供

持続可能な社会の実現のため、公正で質の高い金融教育、生涯学習の機会を積極的に提供するための研究、教材開発を行い、その成果をもとに金融リテラシー講義の提供を行っております。  
2020年度は新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、オンライン授業を行いました。



オンライン授業

#### イオングローバルインターンシップ

多種多様な業態の事業会社から成るイオングループの特色を活かした「グローバルインターンシップ」へ、総合金融事業として参加しています。国内外の拠点において、金融リテラシー力の向上を目的とする就業体験プログラムを実施しました。

### 環境保全

#### 植樹活動

イオンが取り組む日本・世界各地での植樹活動に従業員が参加し、お客さまとともに地域の環境保全に取り組んでおります。

#### 事業活動を通じた取り組み

イオン銀行の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。

銀行口座やイオンカードのお取引明細をご確認いただける「イオン銀行通帳アプリ」や「WEB明細」を推進しております。

また、全国の店舗や事業所において、店頭ポスターやチラシなどをデジタルサイネージとし、お申込みにおいてもタブレットを導入するなど、紙の消費や廃棄物の削減による省資源化を実現し、CO<sub>2</sub>排出抑制に取り組んでおります。

### 地域社会貢献

#### 東日本大震災復興支援への継続的な取り組み

2011年に発生した東日本大震災の復興支援にあたり、イオングループの一員として、イオン銀行労使一体で継続的な活動を続けております。



耕作放棄地における綿花栽培  
ボランティア(福島県いわき市)



ボランティアサンタ  
(岩手県金石市・大槌町)

### 募金・寄付活動

イオン銀行では「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、イオン銀行口座および、イオンカードのご利用金額に応じてたまる「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、さまざま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』、「お客さま」「社会・家族」から『選ばれる銀行』、人を『育てる企業・育つ企業』の実現を目指してまいります。

#### 多様な働き方を尊重する「働き方改革(全員活躍)」の取り組み

すべての社員が最大限のパフォーマンスを発揮できるよう、多様な働き方を尊重し、働き方改革を進めていくことにより、全員が活躍できる環境づくりを目指しています。

##### ■多様性を尊重する取り組み

- ・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

##### 〈多様な職場〉



NPO法人AlonAlon(アロンアロン)  
オーキッドガーデンにおける胡蝶蘭の栽培



国家資格保有者の  
マッサージルームを設置

##### ■健康経営実現のための取り組み

AFSグループとして、「常にお客さま満足を追求し、継続的な事業成長を確実なものとするために一人ひとりの従業員が『心身ともに健康で、活力に満ちた存在であること』」を目指し、健康経営の推進に努めております。

- ・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
- ・「仕事ダイエットプラン」による長時間労働の防止
- ・勤務間インターバル取得
- ・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
- ・「就業時間内禁煙」および「敷地内禁煙」実施

##### ■働きがいを高めるための取り組み

- ・服装自由化による社内コミュニケーションの活性化および柔軟なアイデア創出、生産性向上
- ・イクボス企業同盟への加盟とイクボス宣言



##### ■女性活躍のための取り組みおよび外部評価

職場環境の整備・子育て支援に取り組む他、イオングループにおける女性活躍の取り組みに参画し男女関係なく活躍できる機会の提供に努めています。



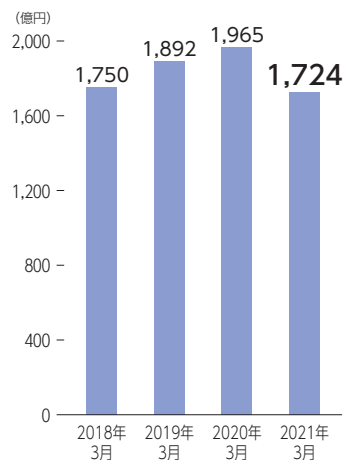
くるみん認定取得(2018年)



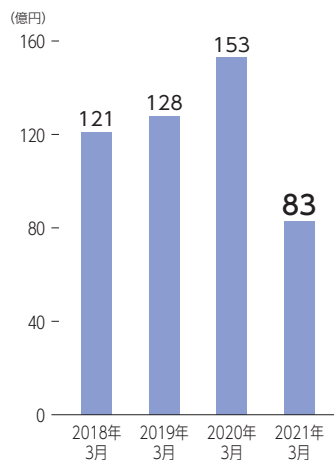
えるばし認定取得(2018年)

# イオン銀行 財務ハイライト

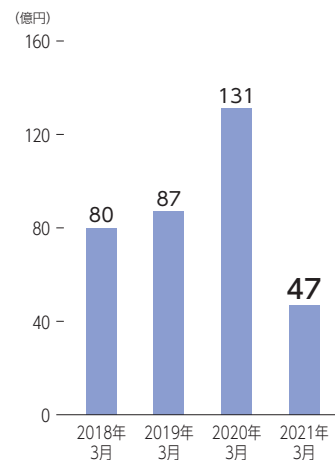
## 連結経常収益



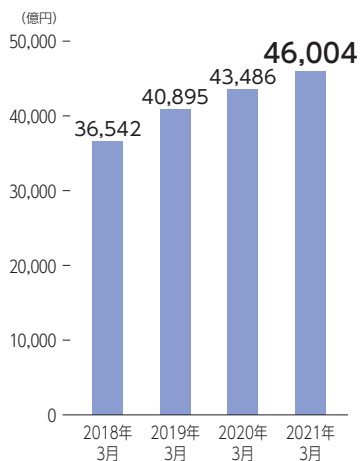
## 連結経常利益



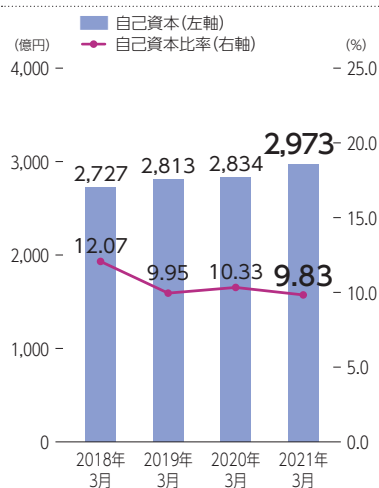
## 親会社株主に帰属する当期純利益



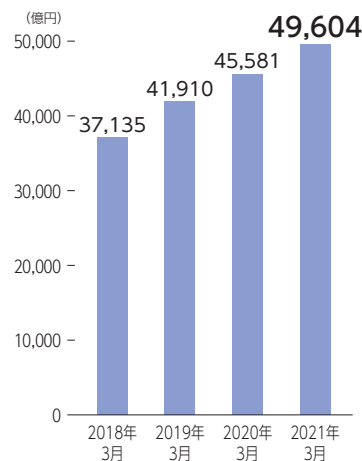
## 連結総資産



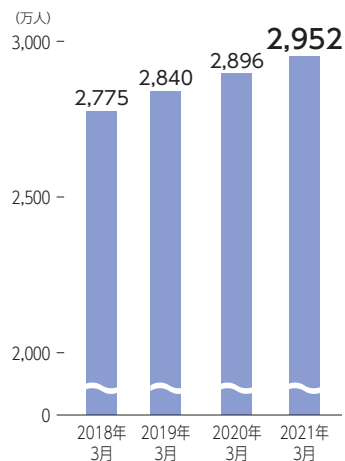
## 連結自己資本・自己資本比率(国内基準)



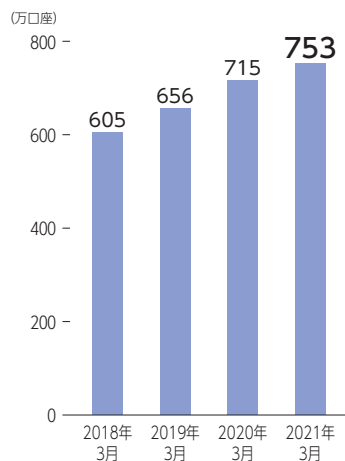
## 連結営業債権残高(債権流動化前)



## イオンカード有効会員数(国内)



## 口座数



## 預金残高

