

## 📄 コンプライアンス（法令等遵守）への取組み

銀行は、高い公共性、社会性を有しており、お客さま、株主の皆さま、地域社会からの厚い信頼、高い評価をうけるためには、コンプライアンスの徹底が不可欠であると認識しております。コンプライアンスとは、役職員一人ひとりが、法令や規則に則った業務を遂行するだけでなく、高邁な倫理観をもって行動することであり、経営の最重要課題の一つとして位置付け、全行をあげて取り組んでおります。

### コンプライアンス態勢

頭取を議長とする「コンプライアンス会議」を設置し、コンプライアンスに関する諸問題を審議するとともに、営業店の行員から経営トップまで、コンプライアンス情報が共有できる風通しのよい企業風土の醸成に努めております。

各部室店には、「コンプライアンス担当者」を任命し、

コンプライアンスの実施状況の検証、勉強会等の実施による教育・啓蒙活動を行っております。

コンプライアンス統括部は「コンプライアンス会議」、  
「コンプライアンス担当者」との緊密な連携のもと、コンプライアンス関連情報の一元的な収集・管理を行っております。

### 具体的な取組み

当行では、コンプライアンスを実効性のあるものにするための具体的な実践計画を記載した「コンプライアンス・プログラム」を毎年策定しております。そして、コンプライアンスへの取組みを周知徹底するために、コンプライアンスの基本方針や守るべきルール等をまとめた「コンプライアンス・マニュアル」を全役職員が閲覧で

きるよう、行内インフラ上に公開しております。

行内の研修では経営トップ自らが講師を務めるとともに、コンプライアンスについてのカリキュラムを必ず組み込むなど、職員のコンプライアンスへの理解を深めるべく、教育・啓蒙活動に積極的に取り組んでおります。

### 金融ADRへの取組み

当行では、お客さまからのご要望・問合せ・相談・苦情等に適切かつ迅速に対応を行っておりますが、2010年10月1日の金融分野における裁判外紛争解決制度（金融ADR制度）導入により、銀行法に基づく指定紛争解決機関として一般社団法人全国銀行協会と契約し、簡易かつ迅速にお客さまに納得感のある解決を図るべく対応を行っております。

#### 【伊予銀行のご相談窓口】

株式会社伊予銀行 お客さまサービス向上室  
電話番号 089-941-1141  
受付日 月～金曜（祝日および銀行の休業日を除く）  
受付時間 午前9時～午後5時

#### 【一般社団法人全国銀行協会のご相談窓口】

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（祝日および銀行の休業日を除く）  
受付時間 午前9時～午後5時  
（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。）