

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 089-907-1037
 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。）

金融商品勧誘方針

金融商品勧誘方針

当行は、「金融商品の販売等に関する法律」（2000年法律第101号）に基づいて金融商品勧誘方針を定め、お客さまに金融商品をお勧めする際には次の事項を遵守し、適切な販売に努めます。

また、確定拠出年金法上の「企業型年金に係る運営管理業務のうち運用の方法の選定及び加入者等に対する提示の業務」および、「個人型年金に係る運営管理機関の指定もしくはその変更」に際しても次の事項を遵守し、適切な販売に努めます。

1. お客さまの金融商品に関する知識、購入経験、財産の状況、購入目的等お伺いいたしました事項を総合的に勘案し、お客さまへの適切な金融商品のご説明及びご提供に努めます。
2. お客さまご自身の判断で金融商品を選択・購入していただくため、商品の仕組みや元本欠損リスクなどの重要事項について正しくご理解いただけるよう説明に努めます。
3. 勧誘に当たっては、お客さまに不利益な事項もご説明するよう努めるとともに、断定的な判断による説明や事実と反する説明など、お客さまの誤解を招くような勧誘は行いません。
4. 店舗内における勧誘は、原則として所定の営業時間内に行います。また、電話や訪問等による勧誘は、お客さまにご迷惑となる場所や時間帯では行いません。
5. お客さまからのお問い合わせには、迅速かつ適切に対応させていただきます。
6. お客さまに適切な勧誘が行えるよう、研修体制の充実や社内ルールの整備などに努めます。

お客さまの資産形成・資産運用サポートに関する取組方針

お客さまの資産形成・資産運用サポートに関する取組方針 ～お客さまの未来・夢・想いのためにベストをつくします～

当行および四国アライアンス証券株式会社は、企業理念・ビジョンに基づき、お客さまの資産形成・資産運用にかかる業務において、真にお客さまのためとなる質の高い金融サービスと専門性の高いコンサルティングを行い、より一層お客さまの信頼に応えます。

1. お客さま本位の情報提供およびコンサルティングの実践
 - (1) お客さまの金融知識・経験・財産の状況や、お伺いしたニーズおよび目的に照らし、適切な商品・サービスのご提供に努めてまいります。
 - (2) 商品のご提案にあたっては、お客さまの投資判断に資するよう、商品特性・リスク・市況動向などの情報提供を行うとともに、各種手数料の透明性を高め、わかり易く丁寧なご説明を行うよう努めてまいります。
 - (3) ご契約後の保有資産の状況や市場動向などについて、適時適切かつ丁寧な情報提供を行うとともに、継続的なコンサルティングに努めてまいります。
2. お客さまの多様なニーズにお応えする商品ラインアップの整備
 お客さまの投資目的やリスク許容度等に応じ、適切な商品をご選択いただけるよう、商品ラインアップの整備に努めてまいります。
3. お客さま本位の態勢整備
 - (1) お客さまのニーズや利益に適う営業活動を評価するために、評価のあり方を随時見直してまいります。
 - (2) お客さまのニーズを踏まえ、必要に応じてグループ会社をご紹介するなど、グループ一体となってご要望にお応えするよう努めてまいります。
4. 多様化・高度化するニーズに対応できるプロフェッショナル人財の育成
 - (1) 研修や各種専門資格の取得奨励等を通じ、商品や市況環境などについて、金融のプロとしての専門知識・スキル向上を継続的に図ってまいります。
 - (2) 研修等を通じて、役職員全員が本方針を実践するよう努めてまいります。

<主な取組状況>

1. 預り資産純新規契約先数

セミナーなどお客さま本位の情報提供および専門知識を活かしたコンサルティングを通じ、より多くのお客さまの資産形成・資産運用のサポートを行います。

	2018年度	2019年度	2020年度
投資信託・債券契約先数	56,898先	55,571先	55,009先
うち純新規先数	4,674先	4,667先	4,621先
一時払保険契約先数	28,195先	27,741先	26,693先
うち純新規先数	2,418先	1,313先	549先
平準払保険契約先数	23,075先	26,699先	29,106先
うち純新規先数	4,264先	4,227先	3,160先
外貨預金契約先数	9,429先	10,277先	10,962先
うち純新規先数	232先	1,172先	1,334先
iDeCo契約先数	6,344先	7,229先	7,828先
うち純新規先数	743先	763先	573先

(※) iDeCo契約者数は12月末時点。

2. 専門資格保有者数

金融のプロフェッショナルとして専門的な知識を分かりやすくお伝えし、お客さまの様々なニーズに対応するため、継続的な知識習得に努めるとともに社外資格取得を奨励してまいります。

	2019年3月末	2020年3月末	2021年3月末
人数	1,637人	1,711人	1,766人

(※) 専門資格保有者：重複は含まない。

[保有資格内訳 (のべ人数)]

	CFP資格	FP技能士1級	AFP資格	FP技能士2級
2019年3月末	21人	82人	47人	1,622人
2020年3月末	21人	92人	48人	1,695人
2021年3月末	21人	115人	49人	1,750人

<参考>ファイナンシャル・プランナー資格名

・CFP資格：「NPO法人 日本FP協会」が認定する上級資格。世界24か国・地域で認められた世界水準のFP資格。

・FP技能士：厚生労働省が認定する国家資格。

3. お客さまアンケート (実施時期：2020年11月～12月 送付総数：1,897先 回答数：655先)

アンケートを通じてお客さまの声をいただき、コンサルティング内容や説明の分かりやすさなどを把握し、改善・向上に努めてまいります。

■満足度抜粋

運用商品のご購入・ご解約	95%
--------------	-----

(※) その他の項目については、当行ホームページをご参照ください。