

コンプライアンス（法令等遵守）への取り組み

当社グループは、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、グループをあげて取り組んでおります。

コンプライアンス態勢

社長を議長とするコンプライアンス会議（グループ経営会議）を設置し、グループ・コンプライアンス・プログラムの進捗状況やコンプライアンスに関する事項を報告しています。

各拠点には、「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。

リスク管理部は「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。

また、当社グループではインテグリティの浸透に努め、役職員の自律的な行動を促すことにより、コンプライアンスとインテグリティが両輪として機能する組織づくりに取り組んでおります。

具体的な取り組み

当社グループでは、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「グループ・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り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」

をグループ各社が策定しております。

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への取り組み

当社グループでは、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。伊予銀行では、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、信託業法および金融機関の信託業務の兼営等に関する法律に基づく指定紛争解決機関として一般社団法人信託協会と各々契約しております。また、四国アライアンス証券では、金融商品取引法に基づく指定紛争解決機関として非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センター（FINMAC）と契約しており、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。

【いよぎんホールディングスのご相談窓口】

株式会社いよぎんホールディングス リスク管理部
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。）

【一般社団法人信託協会のご相談窓口】

信託協会信託相談所
電話番号 0120-817335
または 03-6206-3988
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15分
（一般社団法人信託協会は信託業法および金融機関の信託業務の兼営等に関する法律上の指定紛争解決機関です。）

【特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センター（FINMAC）のご相談窓口】

証券・金融商品あっせん相談センター
電話番号 0120-64-5005
受付日 月～金曜（祝日（振替休日を含む）、年末年始（12月31日～1月3日）を除く）
受付時間 午前9時～午後5時
（特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センターは金融商品取引法上の指定紛争解決機関です。）