

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

制定 令和6年3月1日

顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等について道北なよろ農業協同組合（以下、「当組合」という）は、下記の基本理念を掲げております。

【基本理念】

当組合は、日本の文化である農業と組合員の生活を守るため、長期的な視点をもって地域農業を維持しJA事業への参加と結集を通じて、心豊かに暮らせる地域社会づくりに貢献してまいります。

この基本理念のもと、組合員・利用者から信頼され農業と地域に貢献できる金融機関を目指し、以下の取組方針を制定いたしました。

今後、本方針に基づく取組みの状況については、定期的に公表すると共に、より組合員・利用者本位の業務運営に向け、社会情勢や環境変化等を踏まえ、必要に応じて本方針を見直してまいります。

注）共済事業は、当組合と全国共済農業協同組合連合会（以下、JA共済連）が、共同で事業運営しております。

1. 組合員・利用者への最良・最適な金融商品、共済仕組み・サービスの提供

（1）金融商品

貯金・ローン等をはじめとし、組合員・利用者の様々な年代や業態などのニーズに応じた商品・サービスを提供しております。

なお、当組合は、投資性金融商品の組成に携わっておりません。

（2）共済仕組み・サービス

当組合は、組合員・利用者へ最良・最適な共済仕組み・サービス提供するため、様々なリスクに対応した「ひと・いえ・くるま」の総合保障を提供します。

なお、当組合は、市場リスクを有する共済仕組み（例：外貨建て共済）は提供しておりません。

2. 組合員・利用者本位の提案と情報提供

当組合は、以下の組合員・利用者の皆さま一人ひとりに寄り添った活動に取り組みます。

（1）信用の事業活動

○ 組合員・利用者のニーズや目的に応じた、貯金・ローン等の最良・最適な商品の提供をします。

○ 商品・サービスの提供にあたって、対話を重視して、組合員・利用者目線でわかりやすい情報提供を実施します。また、組合員・利用者が負担する手数料・費用等の重要な情報は、丁寧に説明します。

(2) 共済の事業活動

- 組合員・利用者のニーズにあった保障を提供するため、ご意向を確認した上で、適切な共済しくみをわかりやすく提案するように努めてまいります。(意向把握・確認)
- ご契約に関する重要な事項をご理解いただくために、「重要事項説明書(契約概要)」、「重要事項説明書(注意喚起情報)」の説明を実施致します。
- 高齢者への提案説明時・契約締結時は、原則として親族等の方に同席いただきます。また、提案説明時には高齢者の理解度に応じた説明を心がけ、仕組み内容を理解・納得されるまで十分に説明します。
- 保障の加入にあたり、共済掛金の他に組合員・利用者の皆さまにご負担いただく手数料等はございません。

3. 組合員・利用者本位の各種手続きやアフターフォローの実施

当組合は、各種手続きの実施にあたり、組合員・利用者の皆さまへ分かりやすいご説明に心掛け、日々の接点を通じてより安心いただける保全サービス体制の強化を図りアフターフォローを実施いたします。

4. 組合員・利用者の「声」を活かした業務改善

当組合は、組合員・利用者の皆さまからいただいた「声(お問合せ・ご要望、苦情など)」を誠実に受け止め、業務改善に努めます。

5. 利益相反の適切な管理

当組合は、組合員・利用者の皆さまの商品選定・保障提案での情報提供については、金融商品の販売・推奨や共済仕組みの提案・契約等において、組合員・利用者の皆さまの利益を不当に害することがないように、「利益相反管理方針」等を定め、本方針等に基づき適切に管理いたします。

6. 組合員・利用者本位の業務運営を実現するための人材の育成と態勢の構築

当組合は組合員・利用者の皆さまの信頼を獲得し、満足していただける金融商品・仕組み・サービス提供できるよう、業務において必要な資格および研修については、職員の継続的・定期的な研修が実施できるように、資格取得や研修の支援等に取り組めます。

なお、組合員・利用者本位の業務運営を実現するための人材育成等にかかる態勢を構築します。

以 上