

## お客さま本位の業務運営に関する取組方針

北石狩農業協同組合（以下、当組合）では、「組合員の営農と生活の安定・発展と消費者への安全・安心な食料供給の役割を果たす活力みなぎるJA組織の確立と事業展開」を経営理念に掲げ、役職員一人ひとりが、誰のための組織か、何をすべきかを考え、明日のJAを創造するという当事者意識を持って日常業務に取り組み、組合員・利用者に信頼され、地域社会に貢献できるJAを目指しています。

この経営理念のもと、組合員・利用者の皆さま（以下、お客さま）の生活設計とニーズに応じた商品・サービスや「ひと・いえ・くるま」の総合保障の提供を通じた豊かな生活づくりに貢献するため、以下の取組方針を制定いたしました。

今後、よりお客さま本位の業務運営に資するよう、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するとともに、本方針に基づく取組みの状況について定期的に公表してまいります。

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。

JA共済連の「組合員・利用者本位の事業運営にかかる取組方針」は、JA共済連のホームページ（<https://www.ja-kyosai.or.jp>）をご参照ください。

### 1. お客さまへの最良・最適な金融商品、共済仕組み・サービスの提供

#### (1) 金融商品

各種貯金・ローン等をはじめとするお客さまの暮らしに便利な商品・サービスを、ライフスタイルの変化等に合わせて提供いたします。

お客さまに提供する商品・サービスは、様々な農業・地域ニーズにお応えできるもの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、お客さまそれぞれのライフプラン等にお応えできる安心を提供するため、毎日の生活を生涯にわたりバックアップする、「ひと・いえ・くるま」の最良・最適な総合保障の仕組み・サービスを提供いたします。

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

### 2. お客さま本位の提案と情報提供

#### (1) 信用の事業活動

① お客さまの知識・経験・財産、ニーズや目的に応じて、最良・最適な金融商品をご提案いたします。

特に、ご高齢のお客さまに対しては、ご家族も含め十分にご納得、ご満足いただけるよう、より丁寧に分かりやすく説明や対応を行ってまいります。

- ② 商品・サービスのご提案にあたっては、ご希望の商品やサービスのご利用目的を十分にお伺いしたうえで、資料やパンフレット等を活用し分かりやすい情報提供を行ってまいります。

特に、ご負担いただく手数料・費用等の重要な情報は、丁寧にご説明いたします。

## (2) 共済の事業活動

- ① お客さまのご意向をお伺いし、ライフプラン等を踏まえたうえで適切な共済仕組みのご提案を行うとともに、十分に保障内容をご理解・ご納得いただき、真にご満足いただけるよう分かりやすい「重要事項説明（契約概要・注意喚起事項）」を実施いたします。
- ② ご提案時からご契約締結までの各段階において、丁寧なご意向の確認を実施いたします。
- ③ ご高齢のお客さまに対しては、より丁寧に分かりやすくご説明するとともに、ご家族を含め十分にご納得、ご満足いただけるよう、ご契約時にご家族にもご同席いただくなど、きめ細やかな対応を行ってまいります。
- ④ お客さまのご意向・ニーズに沿った最適な共済仕組みを選んでいただけるよう、仕組みの特性等について、分かりやすい資料や丁寧な説明によって、適切かつ十分に情報提供することに努めてまいります。
- ⑤ 保障のご加入にあたり、共済掛金の他にお客さまにご負担いただく手数料等はございません。

## 3. お客さま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、お客さまに分かりやすい説明を心がけるとともに、日々の接点を通じてよりご安心いただけるアフターフォローを実施いたします。

## 4. お客さまの「声」を活かした業務改善

当組合は、お客さまから寄せられた声（お問い合わせ・ご相談、苦情など）を誠実に受け止め、迅速かつ適切に対応し業務改善に努めてまいります。

## 5. 利益相反の適切な管理

当組合は、お客さまとの利益相反のおそれのある取引について、お客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. お客さま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、お客さまの信頼を獲得し、ご満足していただける金融商品・仕組み・サービスを提供できるよう、職員の継続的・定期的な研修を実施するとともに、資格取得等に努めてまいります。

また、お客さま本位の業務運営を実現するための人材育成にかかる必要な態勢を構築いたします。