

令和6年3月8日

上士幌町農業協同組合

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

当組合は、「夢と活力ある農業・地域社会」の実現を目指し、地域特性を活かした農業振興と心の豊かさを実感できる生活環境の提供に努めます。

この方針のもと、組合員・利用者の皆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、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ともに、より組合員・利用者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・利用者本位の業務運営に関する取組方針等」は、JA共済連のホームページ

(URL : <https://www.ja-kyosai.or.jp/about/fiduciaryduty/>) をご参照ください。

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する暮らしに便利な商品・サービスを、組合員・利用者の皆さまのライフステージの変化等に合わせて提供します。

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・利用者の皆さまが、生活や農業を取り巻く様々なリスクに対して、安心して備えられるよう最適な「ひと・いえ・くるま」の共済仕組み・サービスを提供します。

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

(1) 信用の事業活動

- 組合員・利用者の皆さま一人ひとりの金融知識・経験・財産や取引目的の状況に合わせて、貯金、ローン等の最良・最適な商品をご提案します。特に、ご高齢の組合員・利用者の皆さまに対しては、ご家族の皆さまにもご安心いただけるよう丁寧に説明を行います。

- 組合員・利用者の皆さまが希望する商品やサービスの利用目的を十分に確認したうえで、パンフレット等を活用し分かりやすい情報提供を実施します。特に、手数料・費用等に関する重要な情報は、丁寧に説明します。

(2) 共済の事業活動

- 組合員・利用者の皆さま一人ひとりのご意向を丁寧に確認し、ニーズやライフプラン等に沿った情報提供を行い、最良・最適な「ひと・いえ・くるま」の共済仕組みを提案します。
- 組合員・利用者の皆さまに十分に保障内容をご理解・ご納得いただいた上で、契約に関する重要事項（契約概要・注意喚起事項）を丁寧に説明します。
- ご高齢の組合員・利用者の皆さまには、より丁寧に分かりやすく説明し、ご契約時にはご家族にもご同席いただくなど、よりきめ細やかな対応を行います。
- 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

組合員・利用者の皆さまの信頼と期待に応え、「安心」と「満足」を提供できるよう、各種手続きの際には、分かりやすく丁寧な説明を行い、日々組合員・利用者の皆さまに寄り添ったアフターフォローを実施します。

4. 組合員・利用者の「声」を活かした業務改善

組合員・利用者の皆さまからいただいた「声（お問合せ・ご相談、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

組合員・利用者の皆さまの商品選定、保障提案にかかる情報提供をする際、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」に基づき適切に管理します。

6. 組合員・利用者本位の業務運営のための人材の育成体制

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・サービスを提供し、堅確な事務を行うため、職員の継続的・定期的な研修を実施するとともに、資格取得の支援等に取り組んでいます。