

## 組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

札幌市農業協同組合（以下、当組合という）は、経営理念を「わたしたちは笑顔をつなぐ虹の大樹でありたい」と掲げ、農業の未来と豊かな暮らしのため、そして組合員と地域のみなさまのために価値あるサービスを提供しております。

また、「わたしたちは協同活動を通じて地域農業を振興し、組合員の願いを実現します」との経営方針（ビジョン）の下、組合員・利用者のみなさまの負託に応えるため事業活動に取り組んでおります。

当組合では、この理念・ビジョンのもと、2017年3月に金融庁より公表された「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択するとともに、組合員・利用者のみなさまの安定的な資産形成と、「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の状況を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を実現するため、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・利用者のみなさまへの最適な商品提供

#### (1) 金融商品

貯金・ローン等をはじめとする組合員・利用者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します。

組合員・利用者の皆さまに提供する商品は、勤労世代から高齢者まで利用者の特性に応じた商品・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・サービス

組合員・利用者のみなさまへ「安心」と「満足」を届けるため、生活や農業を取り巻く様々なリスクに対して備えられるよう最良・最適な共済仕組み・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・利用者の皆さまの金融知識・経験・財産、ニーズや目的に応じて、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、ご家族も含めてご理解いただけるよう丁寧に説明を行います。
- ご提案からご利用までの各段階において、丁寧なご意向の確認を実施します。
- 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利用目的を十分に確認したうえで、商品間の比較が容易となるよう、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、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・利用者のみなさま一人ひとりに寄り添い、ご意向を把握したうえで、ライフプラン等に基づく適切な共済仕組の提案を行うとともに、分かりやすい重要事項説明（契約概要・注意喚起事項）を実施し、組合員・利用者のみなさまに十分に保障内容をご理解・ご納得いただき、提案時から契約締結まで、真にご満足いただける丁寧な対応を行います。
- ご高齢の組合員・利用者に対しては、より丁寧にわかりやすく説明するとともに、ご契約時にご家族にもご同席いただくなど、ご家族を含め十分ご納得、ご満足いただけるよう、きめ細やかな対応を行います。
- 組合員・利用者のみなさまのニーズや目的に合わせて、最適な仕組みを選んでいただけるよう、適切かつ十分に情報提供することに加え、健康増進、防災・減災、再発防止等のサービス提供を中心とした新たな付加価値の提供にも取り組みます。
- 保障の加入にあたり、共済掛金の他に組合員・利用者のみな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

各種手続きの実施にあたって、組合員・利用者のご意向を把握し、わかりやすいご説明を心掛け、お客様本位の手続きに努めるとともに、日々の接点を通じてより安心いただける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・利用者のみな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・利用者のみなさまの商品選定、保障提案にかかる情報提供にあたり、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、みなさまの利益を不当に害することがないよう「利益相反管理方針」に基づき適切に管理致します。

## 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

- 研修による指導や資格取得の推進を通じて、高度な専門性を有し、誠実・公正な業務を行うことができる人材を育成し、組合員・利用者本位の業務運営を実現するための態勢を構築します。
- 組合員・利用者みな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・サービス等の提供ができるよう、職員の継続的・定期的な研修体制の充実を図り、みなさまのニーズに応えられる人材を育成します。

制定 令和6年3月28日