

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

札幌農業協同組合

札幌農業協同組合（以下、「当組合」という）は、下記の理念を掲げております。

札幌農業協同組合の経営理念

1. 組合員や地域住民に『信頼』されるJAを目指します。
 - ・生涯に亘って信頼を得るためのJAづくりを進めます。
2. 組合員や地域住民に『利用』されるJAを目指します。
 - ・皆さまに安心して利用していただくJAづくりを進めます。
3. 組合員や地域住民に『満足』されるJAを目指します。
 - ・信頼と安心利用を基に皆さまに満足度をあたえるJAづくりを進めます。

この理念のもと、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）共済仕組み・サービス

当組合は、永続的に組合員・利用者さまに安心と満足を提供できるように、強い使命感をもってよりよい保障・サービスを提供致します。

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・利用者の皆さまの取引目的（農業生産・生活スタイル・ライフプラン等）に応じて、貯金、ローン等の最良・最高な商品をご提供します。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。
- 農業資金のご融資の際には、組合員の皆さまの経営状況を総合的に判断した上で、適切な資金コーディネートや条件検討を実施いたします。
- 商品・サービスのご提案にあたっては、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、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わかりやすい情報提供を実施します。
- 手数料・費用等が生じる金融商品をご提供する際には、事前に丁寧な説明を実施し、ご理解を得た上でご提供いたします。

(2) 共済の事業活動

- 組合員・利用者の皆さまの多様化するニーズに確実にお応えし、一人ひとりに寄り添った保障の提案を行うとともに、ご満足いただけるように分かりやすい重要事項説明（契約概要・注意喚起事項）と丁寧な意向把握を実施いたします。
- ご高齢の組合員・利用者の皆さまに対しては、提案時から契約締結において、ご家族の方に同席いただき十分に納得しご満足いただけるよう対応を行います。
- 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

当組合は、各種手続きの実施にあたっては、組合員・利用者の皆さまに分かりやすいご説明を心がけるとともに、地域に根差す金融機関として、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。

ご来店頂いた際には、より安心してお手続きいただけるよう、組合員・利用者の立場に寄り添った店舗づくりに努めます。

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

当組合は、組合員・利用者の皆さまの商品選択、保証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、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、業務に必要な資格・研修について職員の継続的・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めます。

また、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。

〈内部研修・資格制度〉

- 生命・建物・自動車共済審査員（対象：共済担当職員）
- ライフアドバイザー（対象：共済担当職員）
- スマイルサポーター（対象：共済担当職員）
- 事務インストラクター（対象：共済担当職員）

〈取得を推奨する外部資格〉

- F P 2 級技能士（対象：共済担当職員）
- F P 3 級技能士（対象：金融・共済担当職員）