

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組状況

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するための具体的な取組を実践しており、今回その取組状況を公表いたします。

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

道北なよろ農業協同組合

1. 組合員・利用者への最良・最適な商品提供、共済仕組み・サービスの提供

(1) 信用の事業

貯金・ローン等をはじめ、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。

【原則2本文および(注)、原則3(注)、原則6本文および(注2、3)】

(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・サービスを提供するため、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ております。

当組合は市場リスクを有する共済仕組みの提供は実施しておりません。

なお、共済事業については、全共連と共同で事業運営を実施しており、お客さまの声や実際に販売した顧客情報等について相互に連携しております。

【原則2本文および(注)、原則3(注)、原則6本文および(注2、3、6、7)、補充原則1～5本文および(注)】

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ております。

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ております。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、丁寧に説明しております。

【原則4本文および(注)、原則5本文および(注1～5)、原則6本文および(注1、2、4、5)】

(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、適切な共済仕組みをわかりやすく提案するように努めております。

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）」の説明を実施しております。

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、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ております。

保障の加入にあたり、共済掛金の他に組合員・利用者の皆さまに手数料等のご負担いただいております。

【原則4、原則5本文および（注1～5）、原則6本文および（注1、2、4、5）】

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・利用者の皆さまへわかりやすいご説明を心がけ、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しております。

【原則4、原則5本文および（注1～5）、原則6本文および（注1、2、4、5）】

4. 組合員・利用者の「声」を活かした事業改善

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、業務改善に努めております。

【原則4、原則5本文および（注1～5）、原則6本文および（注1、2、4、5）】

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」等に基づき適切に管理しております。

【原則3本文および（注）】

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・サービスを提供できるよう、業務において必要な資格および研修については、職員の断続的・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組んでおります。

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ております。

【原則2本文および（注）、原則6（注5）原則7本文および（注）】