

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

北はるか農業協同組合（以下、「当組合」という）は、下記の経営理念を掲げております。

[地域と共に 信頼と絆で結ぶ 活力ある農業]

この理念のもと、自主自立と相互扶助の精神に基づき組織された協同組合の理念を尊重し、「組合員のために」というJAの使命を認識し、組合員の所得向上と生活を守るため、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共に、より組合員・利用者本位の業務運営に向け、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。

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し、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。

(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、安心して暮らせるよう、最善の共済仕組み並びに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

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めます。

(1) 信用の事業活動

- 「生活メインバンク」としての利用拡大
- 組合員の期待に応える農業融資対応
- 法令遵守への意識向上による不祥事の未然防止
- 人材開発および育成による顧客満足度の向上

(2) 共済の事業活動

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めます。

- ライフプランに合わせた「備え」の提供
- 推進活動と渉外業務の強化（丁寧な意向把握・重要事項説明の実施）
- 法令遵守への意識と職員教育による資質の向上（事務堅確化・健全化）

※ご高齢の方にはご家族同席を徹底のうえ、ご説明を実施いたします。

※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り、組合員・利用者の皆さまへ分かりやすいご説明に心掛け、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いたします。

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、業務において必要な資格および研修については、職員の継続的・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り組めます。

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ます。

以 上