

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

制定 令和6年3月27日

宗谷南農業協同組合（以下、「当組合」という）は、下記の理念を掲げております。

《基本理念》

当組合は、持続可能な酪農経営を目指し組合員の所得向上を図ると共に、消費者への安心な食料の供給により、組合員と地域住民から信頼され、地域に根差したJAを目指します。

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。

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

組合員・利用者の生活資金・資産形成・運用ニーズに応える商品等の提案や、時代に即した利便性の向上を図りながらサービスを提供します。

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、安心して営農や生活をしていただけるよう、地域の特性にあわせ「ひと・いえ・くるま」の総合保障を意識した、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

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

○ 組合員・利用者の皆さまの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。

- 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、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・利用者のライフプランにあった保障の提案を行うとともに、十分に保障内容をご理解ご納得いただくため、重要事項説明（契約概要・注意喚起事項）を実施いたします。
- 商品提案時に組合員・利用者の意向に沿った商品を選んでいただけるよう、パンフレット等の資料を用いて仕組みの特性等について十分に情報提供を実施します。
- 組合員・利用者に対しては、丁寧に分かりやすくご説明するとともに、ご高齢の組合員・利用者には親族等に同席をいただき、十分ご納得、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

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、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

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、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、職員の定期的な研修の実施や資格取得のため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。

以 上