

# 組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

令和6年7月25日制定

宗像農業協同組合（以下「当組合」といいます）は、『組合員とともに、“ふるさとむなかた”（宗像市・福津市）の農業振興と地域創りを通じて、豊かな未来を実現します』という経営理念を掲げ、農業の未来と豊かな暮らしを実現するために、組合員と地域の皆さまに価値あるサービスをご提供しております。

また、『私たちは、“ふるさとむなかた”を大切に想う仲間とともに協同の力で盛んな「農」、豊かな「食」を実現し、「笑顔（ありがとう）」があふれるJAを目指します。』との長期ビジョンのもと、組合員・利用者の皆さまの負託に応えるべく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・利用者の皆さまの安定的な資産形成と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、以下の通り取組方針を制定いたしました。

今後、本方針に基づく取組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に、必要に応じて本方針の見直しを実施してまいります。

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共済連といいます）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」については、JA共済連のホームページ（<http://www.ja-kyosai.or.jp/about/fiduciaryduty/>）をご参照下さい。

## 1. 組合員・利用者の皆さまへの最良・最適な商品提供

### （1）金融商品

- ①貯金・ローン等をはじめとする組合員・利用者の皆さまの暮らしに便利で良質な商品・サービスを、ライフスタイルの変化等にあわせてご提供いたします。
- ②組合員・利用者の皆さまには、勤労世帯から高齢の方まで、さまざまな特性に応じた商品・サービスをご提供しております。
- ③なお、当組合は、投資性金融商品の組成には携わっておりません。

## (2) 共済仕組み・サービス

- ①組合員・利用者の皆さまが、農業や生活を取り巻く様々なリスクに対して安心して備えられるよう、最良・最適な共済仕組み・サービスをご提供いたします。
- ②なお、当組合では、市場リスクを有する共済仕組み（例：外貨建て共済）はご提供しておりません。

## 2. 組合員・利用者本位のご提案と情報提供

### (1) 信用の事業活動

- ①組合員・利用者の皆さまの金融知識・経験・財産、ニーズや目的にあわせて貯金、ローン等、最良・最適な商品をご提案いたします。特に、ご高齢の皆さまに対してはご家族も含めて十分にご理解いただけるよう、丁寧にご説明いたします。
- ②組合員・利用者の皆さまには、ご提案からご利用までの各段階において、丁寧にご意向のご確認を実施いたします。
- ③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ご確認したうえで、商品の比較が容易となるよう、パンフレット等を活用して分かりやすい情報をご提供いたします。特に、組合員・利用者の皆さまにご負担いただく手数料・費用等の重要な情報については、より、丁寧にご説明いたします。

### (2) 共済の事業活動

- ①組合員・利用者の皆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、契約内容を十分にご理解・ご納得いただき、ご提案からご契約まで、真にご満足いただけるよう丁寧に対応いたします。特に、ご高齢の皆さまに対しては、より丁寧にわかりやすくご説明するとともにご契約時にはご家族もご同席いただくなど、ご家族も含めて十分にご納得、ご満足いただけるよう、きめ細やかに対応いたします。
- ②組合員・利用者の皆さまのニーズや目的にあわせて、最適な仕組を選んでいただけるよう、適切かつ十分に情報を提供することに加えて、健康増進、防災・減災、再発防止等のサービスを中心とした新たな付加価値の提供にも取り組めます。

- ③なお、保障のご加入にあたり、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は、組合員・利用者の皆さまのご意向を把握し、わかりやすいご説明を心がけ、ご相談に対して迅速に対応するとともに日々の接点を通じて、よりご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・利用者の皆さまからの「声」を活かした業務改善

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

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をご提供するにあたり、金融商品の販売・推奨や共済仕組のご提案・ご契約等において、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」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育成と態勢構築

組合員・利用者の皆さまに信頼いただき、ご満足いただける金融商品・仕組み・サービスをご提供できるよう、人材育成等にかかる態勢を構築し、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みます。