

2025年11月12日

### 組合員・利用者本位の業務運営に関する取組状況について

- 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伴に、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・利用者本位の業務運営に関する取組方針」を公表するとともに、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の具体的な取組みを実践しており、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。

宗谷南農業協同組合

# I.取組状況

## 1 組合員・利用者への最良・最適な商品、共済仕組みサービスの提供

### (1) 信用の事業

- ・ 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、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。
- ・ 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。

# I.取組状況

## 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

#### ① 共済仕組み・サービスのご提案

- ・ 共済仕組み・サービスの提案にあたっては、保障設計書等を用いた意向把握・確認）を通じて組合員・利用者の皆さま一人ひとりのご意向を適切に把握しております。
- ・ 組合員・利用者の皆さま一人ひとりのご意向に基づき、ライフプラン等を踏まえた最良・最適な共済仕組み・サービスを提案しております。
- ・ ニーズに合致したと思われる共済仕組み・サービスについては、重要事項説明（契約概要・注意喚起）を実施し、特にご確認いただきたい事項や不利益情報を分かりやすくご説明しております。

#### ② 情報提供

- ・ 組合員・利用者のご意向・ニーズに沿った最適な仕組みを選んでいただけるよう、仕組みの特性等について、わかりやすい資料や丁寧な説明によって、適切かつ十分に情報提供を実施しております。
- ・ 情報提供にあたっては、組合員・利用者のご意向・ニーズに沿った最適な仕組みを選んでいただけるよう、仕組みの特性等について、資料などにより、分かりやすく説明しております。

## ③ 契約締結時の対応

- 意向確認書による意向把握・確認の実施を通じて、ご提案した共済仕組み・サービスが組合員・利用者の皆さま一人ひとりのご意向に沿ったものであるか確認しております。

## ④ 高齢者対応

- ご高齢の組合員・利用者の方については、ご家族も含め十分ご納得、ご満足いただけるよう、提案説明時、契約締結時にはご契約時にご家族にもご同席いただくなどにより、きめ細やかな対応を行っております。
- なお、令和7年度から新たに「共済契約のお手続きに関するご案内」をお渡しし、ご契約者さま・被共済者さまだけでなく、ご親族の方にもご安心いただけるよう努めております。

## ⑤ 各種手続きと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・利用者の皆さまに分かりやすくご説明しております。
- 将来ご自身によるお手続きが困難になった場合の備えとして、「指定代理請求人」にご家族を指定いただくことをご案内しております（生命総合共済の場合）。
- 令和5年度からは支払い請求手続きの簡素化を推し進めるなど、組合員・利用者の皆さまの利便性向上に向けて取り組んでおります。
- ご加入後も、3Q活動を通じて、適切な保障が提供できていることの確認し、共済金等の請求勧奨実施、健康増進情報等のサービス提供など、組合員・利用者の皆さまに寄り添った取組みを実施しております。
- 各種手続きの実施にあたって、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にご負担いただいております。

# I.取組状況

---

## 3 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。

## 4 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みます。
- 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にかかる態勢を構築します。