

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

粕屋農業協同組合（以下、「当組合」という）は、下記の理念を掲げております。

【経営理念】

- ・ J A粕屋は、地域の自然を愛し、農業を培いながら、みどり豊かな地域文化を育みます。
- ・ J A粕屋は、多彩な事業展開を通じて地域の人々とのあたたかいふれあいの場を創造します。
- ・ J A粕屋は、手に手をたずさえ明るくいいきよとした活動に努め地域の人々の信頼に応えます。

当組合ではこの理念のもと、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」を踏まえ、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を実現するため、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、J A共済連）が、共同で事業運営しております。J A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」は、J A共済連のホームページ (<https://www.ja-kyosai.or.jp/about/fiduciaryduty/>) をご参照ください。

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する組合員・利用者の暮らしに便利な商品・サービスを、ライフスタイルの変化等に合わせて提供します。
- 組合員・利用者の皆さまに提供する商品は、勤労世代から高齢者まで利用者の特性に応じた商品・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

- 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みます。

(1) 信用の事業活動

- 組合員・利用者の皆さまの金融知識・経験・財産、ニーズや目的に応じて、貯金、ローン等の最良・最適な商品をご提案します。特に、ご高齢の組合員・利用者の皆さまに対しては、ご家族も含めてご理解頂けるよう丁寧に説明を行います。
- 商品・サービスのご提案にあたっては、ご希望する商品やサービスの利用目的を十分に確認した上で、商品間の比較ができるよう、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・利用者のご意向を把握した上で、ライフプラン等に基づく適切な共済仕組みの提案を行うとともに、組合員・利用者には保障内容を理解して頂き、満足頂けるよう分かりやすい重要事項説明（契約概要・注意喚起事項）を実施します。
- 提案から契約締結までの各段階において、丁寧なご意向の確認を実施します。
- ご高齢の組合員・利用者に対しては、より丁寧に分かりやすく説明するとともに、高齢の組合員・利用者のご家族を含め納得、満足頂けるよう、ご契約時にご家族にも同席頂くなど、きめ細やかな対応を行います。
- 組合員・利用者の意向・ニーズに沿った最適な共済仕組みを選んで頂けるよう、共済仕組みの特性等について、分かりやすい資料や丁寧な説明によって、適切かつ十分な情報提供に努めます。
- 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頂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って、組合員・利用者のご意向を把握し、分かりやすいご説明を心掛け、お客様本位の手続きに努めるとともに、日々の接点を通じてより安心頂けるアフターフォロー（共済金の請求勧奨、異動事故受付等の各種手続き）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頂いた「声（お問い合わせ・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、適切に管理する態勢を構築します。

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、満足して頂ける金融商品、共済仕組み・サービス提供ができるよう、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。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。