

令和 6年 8月 1日  
北九州農業協同組合

## 組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

北九州農業協同組合（以下、当組合という）は、下記の経営理念を掲げております。

### スローガン

**つなぐ、はぐくむ、あなたの未来へ。**

### 行動指針（ミッション4か条）

- 一、 **組合員の営農とくらしの向上に貢献します。**
- 一、 **地域農業の振興に努め、食料、環境に対する使命を果たします。**
- 一、 **人と人との絆を深め、事業を通じて地域に貢献します。**
- 一、 **事業運営の信頼性を高め、健全経営に努めます。**

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」を採択するとともに、組合員・利用者みなさまの安定的な資産形成と「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の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、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。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」はJA共済連のホームページ

（URL：<https://www.ja-kyosai.or.jp/about/fiduciaryduty/>）をご参照ください。

## I. 組合員・利用者みなさまへの最適な商品提供

### 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・サービス

組合員・利用者の皆さまへ「安心」と「満足」を届けるため、生活や農業を取り巻く様々なリスクに対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。

## II. 組合員・利用者本位の提案と情報提供

### 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いただけるよう丁寧に説明を行います。
- ② ご提案からご利用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。
- 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確認したうえで、商品間の比較が容易となるよう、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・費用等の重要な情報は、丁寧に説明します。

### 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・確認したうえで、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、組合員・利用者の皆さまに十分に保障内容をご理解・ご納得いただき、提案時から契約締結まで、真にご満足いただける丁寧な対応を行います。
- ② 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、ご契約時にご家族にもご同席いただくなど、ご家族を含め十分ご納得、ご満足いただけるよう、きめ細やかな対応を行います。
- ③ 組合員・利用者の皆さまのニーズや目的に合わせて、最適な仕組みを選んでいただけるよう、適切かつ十分に情報提供することに加え、健康増進、防災・減災、再発防止等のサービス提供を中心とした新たな付加価値の提供にも取り組みます。
- ④ 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。

### Ⅲ.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、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いただけるアフターフォローを実施します。

### Ⅳ.組合員・利用者の「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。

### Ⅴ.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提供にあたり、金融商品の販売・奨励や共済仕組みの提案・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致します。

### Ⅵ.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

1. 研修による指導や資格取得の推進を通じて、高度な専門性を有し、誠実・公正な業務を行うことができる人材を育成し、組合員・利用者本位の業務運営を実現するための態勢を構築します。
2. 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・共済仕組み・サービス等の提供ができるよう、職員の継続的・定期的な研修体制の充実を図り、組合員・利用者の皆さまのニーズに応えられる人材を育成します。

制定 令和6年8月1日