

2025年11月28日

お客さま本位の業務運営に関する取組状況および K P I 実績値の公表について

- 当組合は、「食」と「農」と「緑」を守り、地域の発展と豊かな暮らしの実現に貢献するという理念のもと、「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を公表するとともに、組合員をはじめ、みなさまから信頼され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。

新ひたち野農業協同組合

I.取組状況

1 お客さまへの最良・最適な商品、共済仕組みサービスの提供

(1) 信用の事業

- 当組合は貯金・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ております。また、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、金融商品の組成に携わっておりません。



JAバンク



JAバンク



JAバンク

I .取組状況

1 お客さまへの最良・最適な商品、共済仕組み・サービスの提供

(2) 共済仕組み・サービス

- 当組合は、組合員・利用者の皆様が、生活や農業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・サービスを提供しております。
- 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。

I.取組状況

2 お客さま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、最適な商品のご提案を行っております。特に、ご高齢の組合員・利用者の皆さまに対しては、ご家族さまも含めてご理解いただけるよう丁寧に説明を行っております。
- 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、商品間の比較が容易となるよう、パンフレット・タブレット等を活用しわかりやすい情報提供を実施しております。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、丁寧に説明しております。



JAバンク



年金のことなら、お近くのJAに、お気軽にご相談ください。

国の給付(年金受取)は、受給開始年齢に達する3ヵ月前に送付されます。

JAバンク



JAバンク

I.取組状況

2 お客さま本位の提案と情報提供

(2) 共済の事業活動①

① 共済仕組み・サービスのご提案

- ・ 3Q活動を通じた「あんしんチェック」を実施することで、お客さまの皆さま一人ひとりのご意向に沿った保障見直しや保障のご提案により、万が一の際の万全な保障を提案しております。
- ・ 共済仕組み・サービスの提案にあたっては、お客さまの皆さま一人ひとりのご意向に基づき、ご年齢や家族構成、保障に関する知識、資産状況などをふまえ、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

- ・ 各種公的保険制度等にかかる情報提供にあたっては、分かりやすい説明に努めております。

③ 契約締結時の対応

- ・ 特にご高齢の組合員・利用者の皆様に対しては、より丁寧に分かりやすくご説明し、ご家族様も含めて十分ご納得、ご満足いただけるよう、ご契約時にはご家族様の同席を徹底するなど、きめ細やかな対応を行います。
- ・ 保障の加入にあたり、共済掛金の他に組合員・利用者の皆さまに手数料等のご負担はございません。

I.取組状況

2 お客さま本位の提案と情報提供

(2) 共済の事業活動②

④ 高齢者対応

- ご高齢の組合員・利用者の皆さまに対しては、より丁寧分かりやすくご説明し、ご子息などご家族も含めて十分ご納得、ご満足いただけるようご契約時にはご子孫などご家族の同席等を徹底するなど、きめ細やかな対応を行っております。

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、お客さまの皆さまに分かりやすくご説明しております。
- 共済金等のご請求、お支払いなどの各種手続きにおいて簡素化を推し進めるなど、お客さま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、3 Q活動を通じてアフターフォローを実施し、お客さまの皆さまの近況のご確認やライフイベントに応じた必要な情報提供を行うことに努め、お客さまの皆さまに寄り添った取組みを実施しております。

I.取組状況

3 利益相反の適切な管理

- 当組合は、組合員・利用者の皆さまへの商品選定、保障提案にかかるや情報提供にあたり、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しております。

4 お客さま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

組合員・利用者の皆様の信頼を獲得し、満足していただける金融商品・共済仕組み・サービスを提供できるよう、職員の継続的・定期的な研修を実施するとともに、組合員・利用者の皆様の多様な資産運用や保障ニーズに応え、的確な金融商品・保障・サービスを提供し、堅確なな事務を行うため、資格修得の支援等に取り組んでまいります。