

2025年11月14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、経営理念「農を通じて、真の豊かさ、真の生きがい」を地域の人々とともに創出します」を掲げ、「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・利用者の皆さま一人ひとりに寄り添った活動」を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。

常陸農業協同組合

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お客さま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、お客さま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マイカーローン



新車・中古車のご購入から車検費用まで

JA教育ローン



入学金・授業料はもちろん、お子様の一人暮らしの家賃まで

JAリフォームローン



住宅の増改築・改装・補修など、あなたのリフォームを応援します！

JA常陸 合併10周年記念定期貯金

お取扱期間：令和6年2月1日（木）～令和6年7月31日（水）
お取扱対象：個人の組合員ご本人（親しく組合員になれる方も対象）

期間	年利	（税引後）
1年	0.12%	年 0.095%
3年	0.17%	年 0.135%
5年	0.22%	年 0.175%

年金のお受取りはJA常陸で!!

年 0.12% (税引後 0.095%)

年金のお受取り口座を「JA常陸」にご指定いただいた方に、さまざまな特典をご用意しております！

- 特典1 年金お受取り口座をJA常陸に新たにご予約・ご指定・ご変更で、QUOカード1,000円分、プレゼント
- 特典2 お誕生月に記念品プレゼント（令和6年度お誕生月記念品 LEDライト付キーホルダー）
- 特典3 特別金利商品「年金定期貯金」
- 特典4 特典協力店舗にてお得意サービスを受けられる「JAバンク系補年金友の会会員証」お渡し
- 特典5 クラウドゴルフ等、イベントへの参加

これから年金をお受取りになる皆さまのご相談からお受取り手続きまでJA常陸の渉外担当が訪問して無料でお手伝いいたします！

年金支給開始年齢の誕生日の3か月前になると、日本年金機構から「**緑色の封筒**」(年金請求書)が届きます。届きましたらJA常陸にご連絡ください。JAにお取引きがないお客様でもご利用いただけます！

※すでにJA以外の他の金融機関で年金をお受取りされている皆さまの、お受取り口座の変更手続きもお手伝いいたします。

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、「ひと・いえ・くるま」の総合保障を通じて、お客さまの皆さまを取り巻く様々なりスクに対して、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

- お客さま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、ご高齢のお客さま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、お客さまが負担する手数料・費用等の重要な情報は、丁寧に説明しております。

年金をもらっている方・これから年金をもらう方

無料!!

年金相談会



年金って働きながらもらえるの？
昔、少しだけ働いた分の年金はどうなるの？
手続きはどうすればいいの？
今もらっている年金に疑問があるんだけど？

年金のご相談はJAにおまかせください!

年金はお客様お一人おひとりにもらえる金額や年齢などが異なり、手続きも複雑です。JAでは年金についての質問・疑問に、年金の専門家（社会保険労務士等）が無料でお答えいたします!!
もらい忘れの年金がないか、将来もらえる年金はいくら？など、既に年金をもらっている方も、これからもらう方もお気軽にご相談ください!!
なお、相談会の当日は「ねんきん定期便」などの資料をお持ちいただくと、より具体的な相談が可能です。（詳しくは、裏面をご覧ください。）
また、当日は混雑も予想されますので、事前にお電話でご予約ください!

相続 遺言 贈与 等でお悩みの方へ

JAが相続手続きをサポートします!!



相続手続き

- どうすればいいの？
- なにをすればいいのかわからない…

遺言書

- 作成したほうがいい？
- どのように作成すればいい？

相続税

- どのくらいかかるの？
- なにか対策はあるの？

名義変更

- 家の名義が亡くなった親のまま…
- どうやればいいのか…

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

- ・ 分かりやすい重要事項説明（契約概要・注意喚起事項）を通じてご提案した共済仕組み・サービスがお客さま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。
- ・ 保障の加入にあたり、共済掛金の他にお客さま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

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

- ご高齢のお客さまの皆さまに対しては、ご子息などご家族も含めてご意向の確認を実施し、より丁寧かつ分かりやすい説明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、お客さまの皆さまへの商品・サービス選定や情報提供にあたり、お客さま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」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

① 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

- 当組合は、各種研修会や資格取得の支援を通じてお客さま本位の業務運営を実現するための態勢を構築しております。

② お客さまの皆さまの声を活かした業務改善

- 当組合は、お客さまの皆さまからいただいた声を誠実に受け止め、お客さま本位の行動を組織として浸透することで、業務改善やサービスの向上に取り組んでおります。