



JA 共済 大切な みなさまの 声

組合員・利用者みなさまから日々寄せられるさまざまな声。
その声に込められた「想い」を大切に受け止め、
安心・満足いただけるJA共済をめざします。

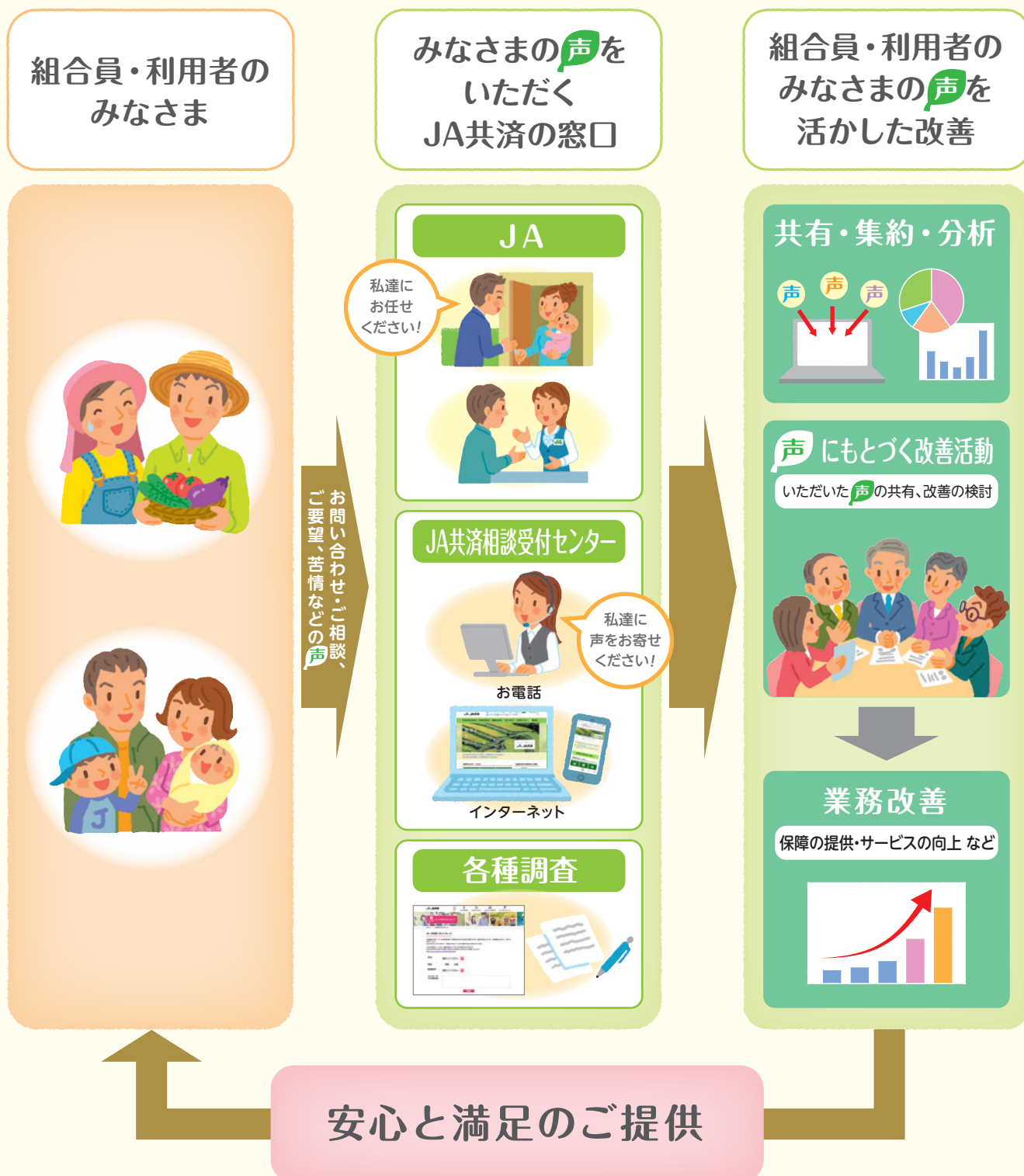


目次

JA共済の組合員・利用者みなさまの「声」を活かす仕組み	2
日本全国でみなさまの「声」に耳を傾けています	3
JA共済相談受付センターのご紹介	4
組合員・利用者みなさまから寄せられた「声」（平成29年度）	5
みなさまの「声」からより良いサービスの提供へ	6
全国のみなさまから届いた感謝の「声」を紹介します	9
これからもみなさまの「声」をもっとお聴かせください	11

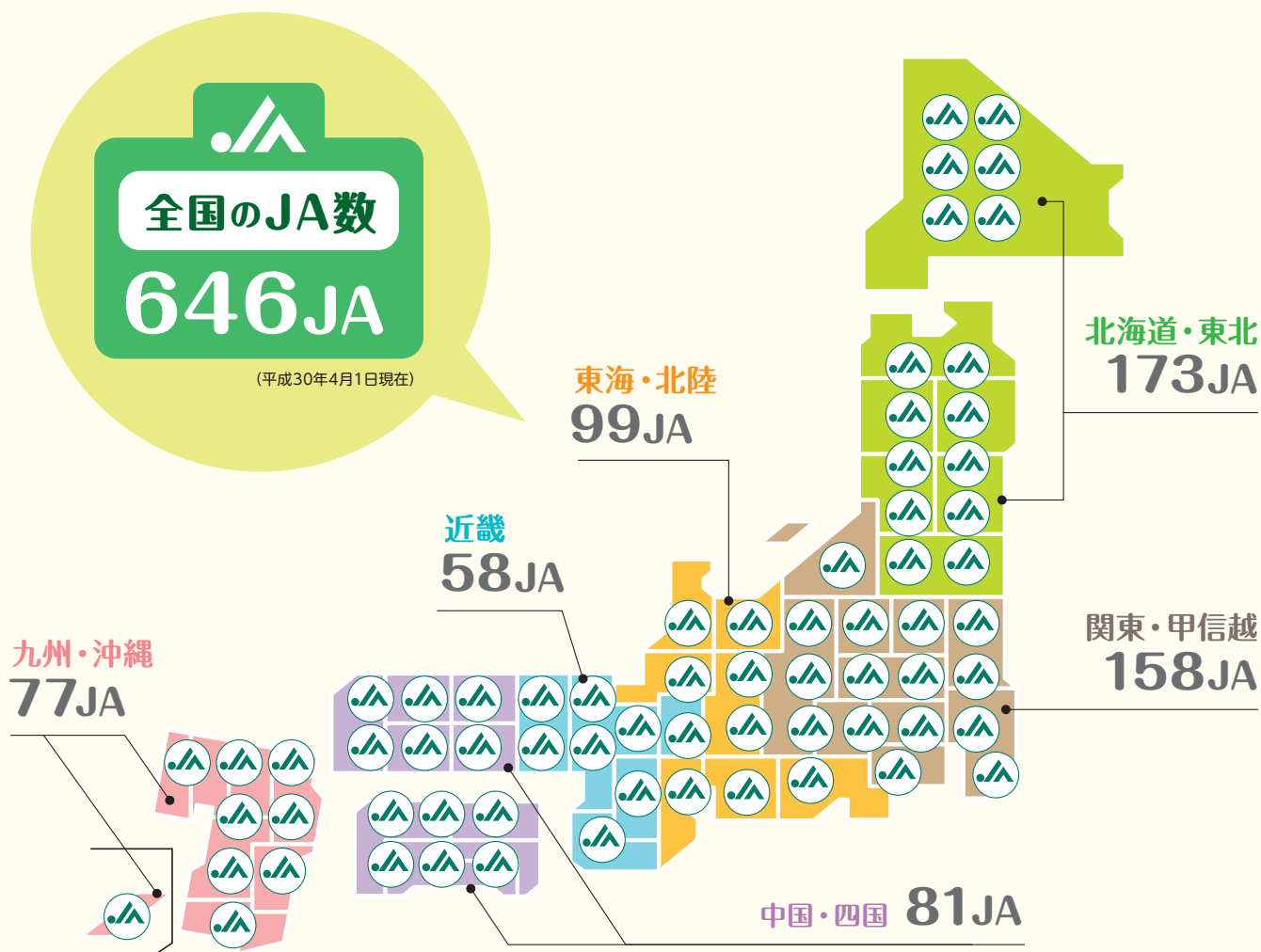
JA共済の組合員・利用者の みなさまの^声を活かす仕組み

JA共済は、組合員・利用者みなさまに、「安心」と「満足」を提供するために、みな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、それらに迅速・適切に対応するとともに、いただいた声を保障の提供・サービスのさらなる向上に活かすよう努めています。



日本全国で みなさまの **声** に耳を傾けています

地域に根ざした協同組合として、JAはみなさまの声に寄り添いながら、暮らしを守るお手伝いをしたい。その思いから、みなさまの大切な声を全国のJA窓口で受付けています。



全国のJA窓口

JA共済の保障・仕組み、サービスおよびご契約に関する各種手続きについてのお問い合わせ・ご相談、ご要望、苦情などを、お近くのJAにて承ります。ご不明点、お困りごとなど、些細なこともお気軽にお寄せください。

受付時間

店舗により異なります。各店舗までお問い合わせください。
(JA共済ホームページでお近くのJA窓口をご案内しております。)

[トップページ](#)

[お近くのJA共済窓口](#)



JA共済相談受付センター のご紹介

JA共済相談受付センターでは、JA共済全般に関するお問い合わせやご相談などを電話でお受けしています。苦情などのお申し出があった場合には、お申出者のご了解を得たうえで、ご加入先のJAに対して解決を依頼します。

なお、電話が混み合ってつながりにくい場合や受付時間外については、インターネットによるご相談も承っております。

JA共済相談受付センターにおける受付内容

① 各種お問い合わせ・ご相談

- 共済のご加入に関するご相談
- 共済掛金の簡易的な試算
- 各種リーフレットのご請求
- ご住所・お電話番号の変更
- ご契約内容の照会
- 入院・手術等共済金関係書類の送付

※一部対応できない場合がございますのでご了承ください。



② ご要望・苦情



電話窓口

JA共済相談受付センター



0120-536-093

受付
時間

9:00～18:00(月～金曜日)

9:00～17:00(土曜日)

※日曜日、祝日および12月29日～1月3日を除きます。

※メンテナンス等により予告なく変更する場合があります。



インターネット窓口

JA共済ホームページアドレス

<http://www.ja-kyosai.or.jp>

トップページ



お問い合わせ

※インターネットによる受付は、翌営業日以降のご連絡になる場合がございますので、ご了承ください。

組合員・利用者のみなさまから 寄せられた声（平成29年度）

苦情
5.2%
(2,495件)

ご要望
3.3%
(1,555件)

お問い合わせ・ご相談
91.5%
(43,713件)

「共済のご加入」や「ご契約内容」について多くのお問い合わせ・ご相談をいただきました。

たくさんの
声をいただき
ありがとうございました。



総受付件数 **47,763件**

※平成29年4月1日～平成30年3月31日にJA共済受付センターで受付けた件数合計

声の内訳

お問い合わせ・ご相談	農機具による自分や他人のケガを保障する共済はありますか。	●共済のご加入に関するもの	14,957件
		●ご契約の内容に関するもの	10,044件
	入院をしたが、請求手続きはどのようにしたらよいのか。	●お手続きに関するもの	8,902件
		●共済金のお支払に関するもの	8,085件
		●その他のお問い合わせ・ご相談	4,005件
ご要望・ご依頼	こども共済を検討していますが、掛金はどのくらいでしょうか。	●共済掛金の試算に関するもの	810件
		●各種リーフレットのご請求	634件
	しおり・約款の表記がわかりにくいので、改善してほしい。	●ご要望	53件
苦情		●その他のご依頼	58件
	自動車事故の処理にかかる経過連絡が無いままですめられた。	●共済金のお支払に関するもの	1,185件
		●ご契約の保全に関するもの	341件
	見積もりを依頼したが、遅くなるなら連絡がほしかった。	●共済推進活動に関するもの	88件
		●その他	881件

※お問い合わせ・ご相談は1回で複数のお問い合わせ・ご相談があるため、前記の件数と上表の合計数は一致しません。

みなさまの から より良いサービスの提供へ

みなさまからいただいたさまざまな「声」を受け止め、改善に取り組んだ事例をご紹介します。



改善事例

1

みなさまの



手術をしたため、現在加入している医療共済より支払を受けることが可能かどうか、JA共済相談受付センターに問い合わせたところ、「共済金の支払に関することは答えられないため、ご加入のJAへ連絡してほしい」と言われました。共済に関する相談窓口であるにも関わらず、回答できないことがあるのであれば、回答できない事項を明記しておいてほしいです。



平成30年4月より、JA共済ホームページのJA共済相談受付センターにかかる記載内容を見直し、「回答できる事項、できない事項」を明記しました。

JA共済連の窓口

JA共済に関する一般的なお問い合わせ・ご相談、共済仕組みの一般的なご説明、苦情等の受付につきましては、JA共済相談受付センターでもお電話で承ります。

また、一部の資料請求については、本インターネット窓口もしくはお近くのJAの窓口でも承ります。

<JA共済相談受付センターでお受けする事項>

- しおり・約款等に記載している一般的な仕組みの説明
- ご請求いただいた資料の送付
- 共済掛金の簡易試算
- ご契約内容照会（契約者ご本人からのお申し出であり、ご本人であることが確認出来た場合のみ）
- ご契約内容（住所・電話番号）の変更受付・処理
※JA共済フォルダー登録者が対象
- 入院・手術等共済金請求関係書類の送付

上記以外の個別の契約内容の照会（ご加入内容、共済金の支払に関する事項等）につきましては、ご対応できません。お手数ですが、ご加入先のJAへお問い合わせください。

回答できる
事項を列挙
しました。

回答できない
事項を明記
しました。

JA共済相談受付センター

電話番号：☎0120-536-093

受付時間：9時から18時（月～金曜日）

9時から17時（土曜日）

改善事例2

みなさまの 声

建物更生共済の請求にあたり、修理業者へJA共済指定の様式「損害証明書（落雷用）」の記載を依頼しましたが、記載内容がわかりにくいため、「どのように記載すればよいのかわからない」と言われました。記載しやすくなるように、改善してほしいです。



「損害証明書（落雷用）」の記載内容やレイアウトを見直し、以下の点について記載しやすい様式に改善しました。



JA共済 損害証明書（落雷用） No. _____

様式053500

被害品目について下記のとおり証明いたします。

証明年月日 年 月 日

住所 証店名 明代表者 印 TEL 担当者

記入順序 ①⇒②⇒③

① 故障の状態 過電流・劣化・液漏れ・その他() 故障の原因 落雷・老朽化・その他()

該当するものに○印を記入してください。

② 品目 メーカー 型式 年式

購入年月(販売済者記入欄) 昭和・平成 年 月 日 例: テレビ=インチ数 エアコン=〇畳用 冷蔵庫=容量等

損害機能の主な機能

損害機種と同等の機能を有する機種のメーカー・機種名ならびに 興店での店頭販売価格(消費税を含む) メーカー・機種名 店頭販売価格 円(税込)

※店頭販売価格は、メーカー小売希望価格ではありませんのでご注意ください。

③ 損害状況(「修理可能」「修理不能」のどちらかに○を付け、それぞれの欄の該当事項に記入してください。)

修理可能 修理箇所・内容

修理不能 修理不能の理由・故障部分の詳細

!!修理不能の場合でも、修理可能な場合と同様、エアコン、インターフォン、給湯器などの建物設置の「取り付け工事費」が発生した際は、内訳を記入してください。!!

使用部品名(部品番号)・修理工料等	単価	数量	金額
	円		円
	円		円
	円		円
	円		円
	円		円
消費税	円	小計	円
合計(消費税+小計)			円
廃棄費用等(収集・運搬費を含む)			円(税込)
廃棄費用ならびに家電リサイクル料金(収集・運搬費を含む)			円(税込)

審査員記入欄

69631

300401

損害があった品目の本体価格を記入する欄について、「店頭販売価格」の記載が必要であることが一目でわかるように、レイアウトを変更しました。

損害状況を記入する欄について、「修理可能」である場合と「修理不能」である場合の記載箇所・記入欄を統一し、記載しやすいレイアウトに変更しました。

改善事例 3

みなさまの



所有する携帯電話からJA共済事故受付センターやJA共済サポートセンターのフリーダイヤルへ電話をかけることができず、車が故障した際に連絡できませんでした。フリーダイヤルを利用できない場合の電話番号を設置してほしいです。



平成30年4月より、IP電話等、フリーダイヤルをご利用いただけない場合の電話番号を設置し、JA共済ホームページ上に明記しました。

フリーダイヤル安心サービス【24時間365日】

JA共済事故受付センターにおいては、フリーダイヤルで事故の受付やアドバイスを行うほか、各種サービス案内を行います。

また、JA共済サポートセンターにおいては、レッカー・ロードサービスの手配やテクニカルアドバイス、各種施設案内を行います。

24時間・365日の安心サポート!

JA共済
事故受付センター



ジコはクミアイ
0120-258-931

JA共済
サポートセンター



レッカー・ロードサービスはクミアイ
0120-063-931

◎JAの営業時間内は、ご加入先のJAまでご連絡ください。

※ IP電話等、上記フリーダイヤルをご利用いただけない場合は、下記までご連絡をお願いいたします。

045-523-7005

※ サービスのご利用にあたっては一定の条件があります。

※ フリーダイヤル安心サービスは自動車共済にご加入の方を対象としています。

※ 公衆電話の場合、電話をおかけになるとき10円は必要ですが、かけ終わると戻ります。

こちらに記載
されています。

生活障害共済

働くわたしのささエールが **新登場!**

働くわたしの



若い方からご家族をお持ちの方、さらに自営業者や農家の方などの幅広いニーズに応え、病気やケガにより身体に障害が残ったときの、収入の減少や支出の増加に備えられる「生活障害共済」を新設いたしました!



POINT.1

身体の障害状態を
原因が病気かケガを
問わず幅広く
保障します!

POINT.2

公的な制度に連動した
わかりやすい
保障です!

POINT.3

ニーズに合わせて
プランを選べます!

全国のみなさまから届いた 感謝の声を紹介します

ひとつひとつの声が、
私たちの励みになります。



窓口でこども共済を勧めていただき、丁寧な説明と 保障内容の良さに納得し、さっそく加入しました！

0歳の子どもを連れてJAの窓口へ行った際に、窓口の方がこども共済を勧めてくださり、とても良い保障内容だったので加入しました。
それまでJAのこども共済について全く知らなかったので、声をかけていただき、丁寧な説明を聞けて、とても満足しています。
インターネットよりも対面の方が安心できるため、今後も引き続き親切丁寧な窓口対応をお願いします。



入院が決まり共済金請求手続きについて不安な中、 丁寧に対応していただき大変助かりました。

入院が決まり、電話にてJAへ共済金請求に必要な書類の確認を行なったところ、その電話で契約内容の確認や共済金支払の対象となる保障内容の説明もしていただきました。
後日、必要書類と併せて電話で説明していただいた内容をまとめた資料も送っていただいたおかげで、請求書類の提出をスムーズに行なうことができました。
共済金の請求手続きに不安を感じていましたが、丁寧に対応していただき大変助かりました。



迅速で親切、丁寧に優しく接していただき 大変助かり安心しました！

事故を起こし、とても動揺している時に、迅速で親切、丁寧に優しく接していただき大変助かり、安心しました。
共済金請求手続きも常にわかりやすく、最善の対応をしていただきました。
当初は治療が長期間になることが見込まれていたため、治療費の心配等もありましたが、治療に専念させていただき、今日に至るところまで全てお任せできたので、感謝の言葉しかありません。
プロ意識の高さに敬意を表します。
今後は事故を起こさないのはもちろん肝に命じますが、万が一の際には頼りにさせていただきますので何卒よろしくお願い申し上げます。



感謝の声STORY



これからもみなさまの^声をもっとお聴かせください

みなさまからの信頼を、私たちの力にかえて
より強い絆づくりに努めてまいります。

みなさまからたくさんの^声をいただき、
誠にありがとうございます。

今後も、みなさまからいただいた^声を真摯に受け止め、
ひとつひとつしっかりと対応をいたします。

さらなるサービスの向上や
より多くのみなさまにご満足いただける
JA共済をめざして
改善に取り組んでまいりますので
これからもみなさまの^声をお聴かせください。



〈 各種お問い合わせ 〉

全国のJA窓口

JA共済ホームページでお近くのJA窓口をご案内しています。

[トップページ](#)

▶ [お近くのJA共済窓口](#)

受付時間：店舗により異なります。各店舗までお問い合わせください。



電話窓口

JA共済
相談受付センター



0120-536-093

受付時間：9:00～18:00(月～金曜日)

9:00～17:00(土曜日)

※日曜日、祝日および12月29日～1月3日を除きます。

※メンテナンス等により予告なく変更する場合があります。



インターネット窓口

JA共済
ホームページアドレス

<http://www.ja-kyosai.or.jp>

[トップページ](#)

▶ [お問い合わせ](#)

※インターネットによる受付は、翌営業日以降のご連絡になる場合がございますので、ご了承ください。





発行日：2018年11月

発 行：全国共済農業協同組合連合会 地域活動支援部 利用者の声統括室

住 所：東京都千代田区平河町2-7-9 JA共済ビル