

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

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 者 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）

※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。

メーカー・機種名 店頭販売価格 円（税込）

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	円
廃棄費用等（収集・運搬費を含む）		円	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	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!