

# 2023

## 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。





わたしたちJA共済は  
組合員・利用者みなさまに、  
より満足いただくために、みなさまから寄せられる  
貴重な **声** を業務の改善に活かし、  
サービス向上につなげられるよう取り組んでいます。

厳しい **声** をいただいた時には、どうすれば良かったのかを  
真剣に考え、ありがたい **声** をいただいた時には、  
もっと喜んでいただくために  
どうすれば良いかをしっかりと考えます。

これからもみなさまの **声** を真摯に受け止め、  
もっと組合員・利用者が必要とされる  
協同組合をめざすJA共済に、  
ぜひみなさまの **声** をお聴かせください。







## 目次

---

組合員・利用者みなさまの「声」を活かす仕組み	3
日本全国でみなさまの「声」に耳を傾けています	4
JA共済相談受付センターのご紹介	5
組合員・利用者みなさまから寄せられた「声」（2022年度）	6
全国のみなさまから届いた感謝の「声」を紹介します	7
みなさまの「声」からより良いサービスの提供へ	9

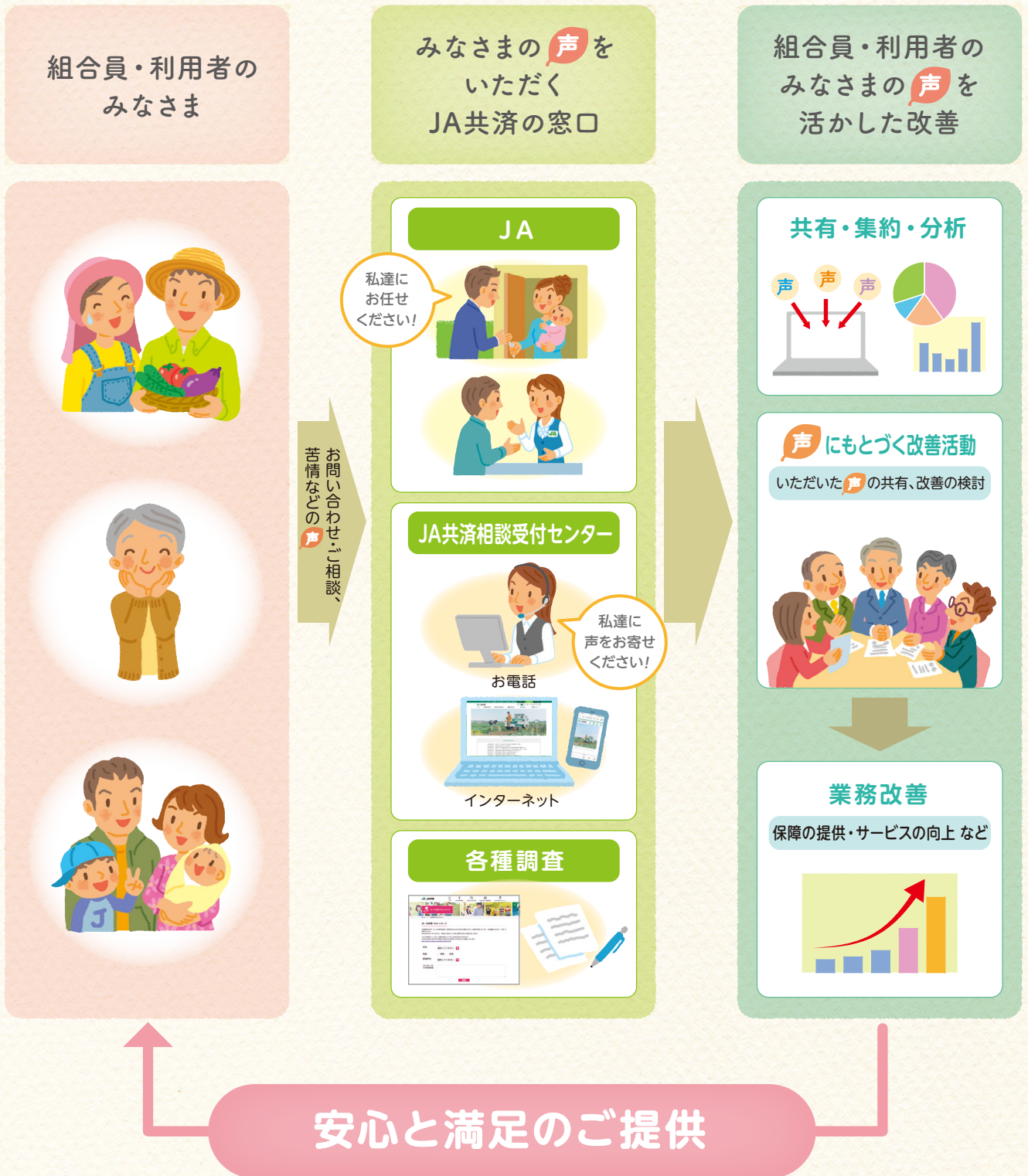
---





# 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、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窓口で受け付けています。

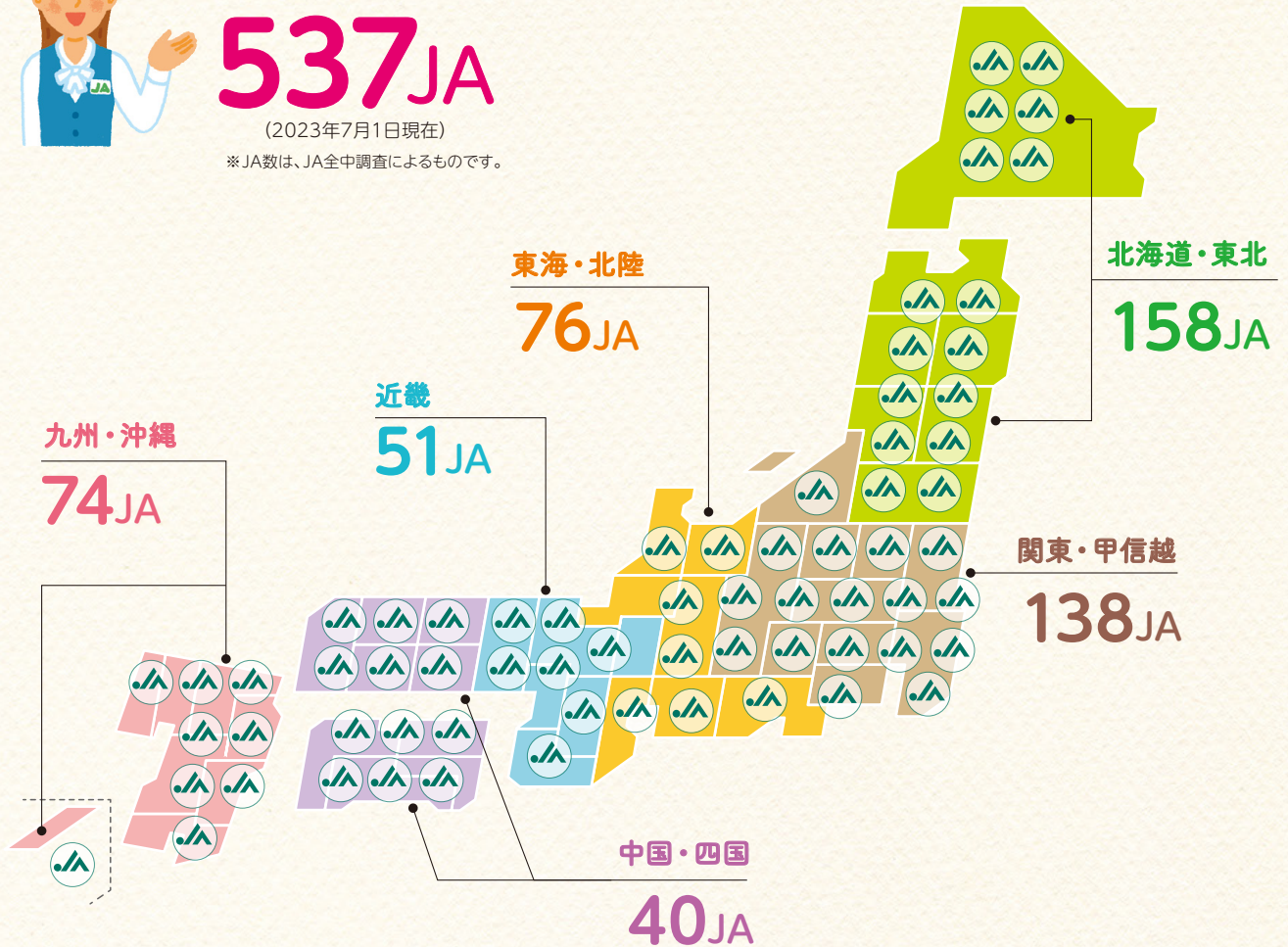


## 全国のJA数

# 537JA

(2023年7月1日現在)

※JA数は、JA全中調査によるものです。



## 【 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、  
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を探す](#)





# JA共済相談受付センター のご紹介

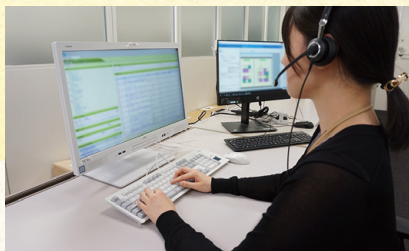
JA共済相談受付センターでは、JA共済全般に関するお問い合わせやご相談などを電話およびインターネットでお受けしています。苦情などのお申し出があった場合には、お申出者のご了解を得たうえで、ご加入先のJAに対して解決を依頼します。

## 【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

- 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  
※契約者さまご本人からの申出に限ります。
- ご契約内容(住所・電話番号)の変更受付・  
処理
- 入院・手術等共済金請求関係書類の送付

※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 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

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

トップページ ▶

お問い合わせ

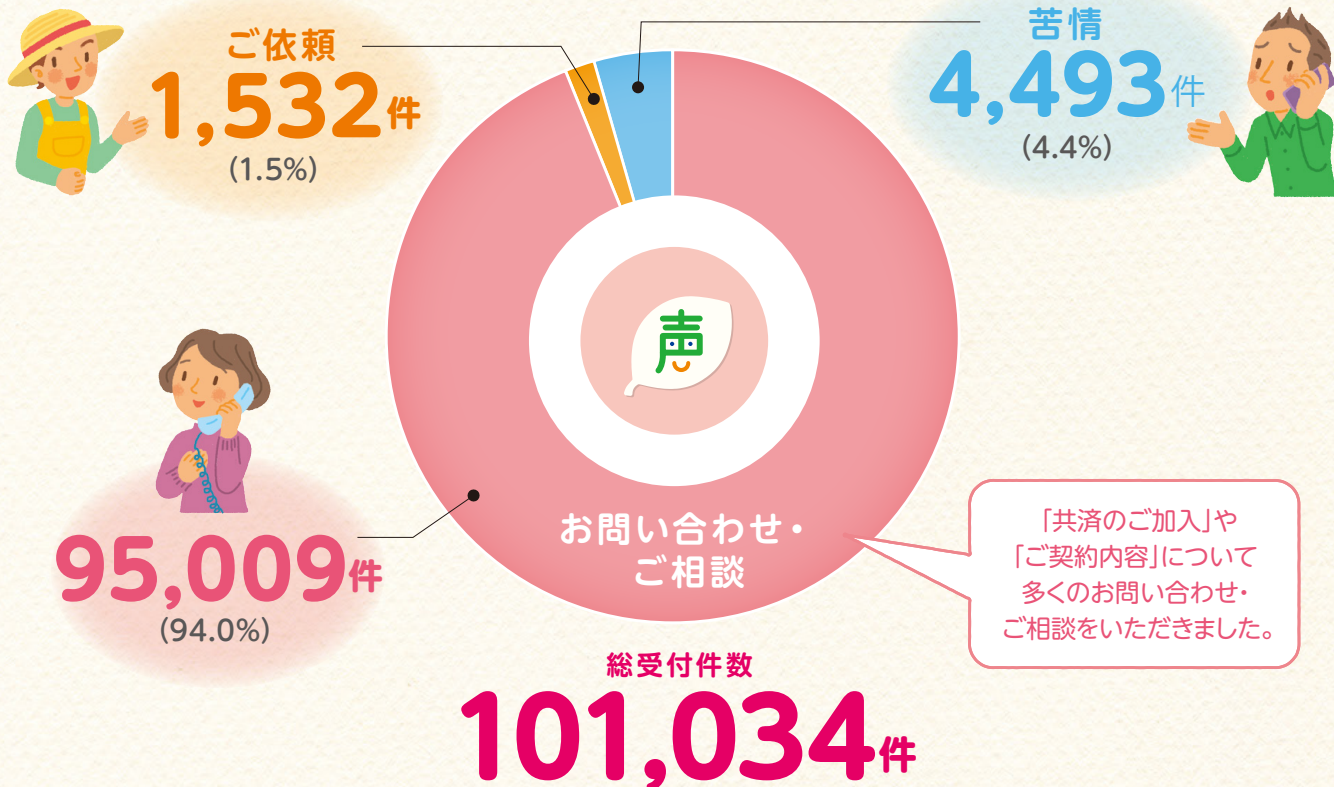
※インターネットによる受付は、翌営業日以降の対応となります  
ので、あらかじめご了承ください。



# 組合員・利用者のみなさまから 寄せられた **声** (2022年度)



たくさんの声をいただきありがとうございました。



「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。

※2022年4月1日～2023年3月31日に受け付けた件数合計

## 【 声の内訳 】

声の種類	具体的な声	件数
お問い合わせ・ご相談	年金共済の加入を考えているが、仕組みについて教えてほしい。	20,512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。	29,418件
	共済金のお支払に関するもの	34,814件
	お手続きに関するもの	22,532件
	その他	12,150件
ご依頼	子ども共済を検討しているが、掛金について教えてほしい。	1,030件
	各種リーフレット等のご請求	502件
苦情	自動車事故の処理にかかる経過連絡がないまますすめられた。	3,146件
	共済金の保全に関するもの	757件
	共済推進活動に関するもの	421件
	その他	169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。

※苦情の定義は「JAおよび共済事業について、共済仕組・サービス内容または業務に関して、利用者から不満足の見解があり、解決に向けた対応を行うもの」としてあります。



# 全国のみなさまから届いた 感謝の<sup>声</sup>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。

1

## 細やかな気遣いや配慮がありがたかったです。

私には幼い子供(1歳と3歳)がおり、面倒を見ながら関係者変更手続きを取る必要があって時間がかかったのですが、そんな時でも嫌な顔一つせず、丁寧に  
対応して下さり大変助かりました。

また、後日、こども共済の加入手続きをする際は、お二方で私の自宅にお越しになり、カバンを床の上に置いてもらって大丈夫だったのですが、お一方がパソコンで入力作業をされている間、その方のカバンをもう一方が持って直接床の上に置かないようにしつつ、3歳の子供と話をしてくれたりと、様々な面で細やかな  
気遣いや配慮をしてくださってありがたかったです。



2

## 他社からの乗り換え時に、メリット・デメリットをきちんと説明してくれ、納得して契約することができました。

JAの  
自動車共済の  
メリットは…

一方、  
デメリットは…



今回は他社の自動車保険からの乗り換えとして、JAの自動車共済への加入を検討しました。検討の際に担当者は、JA共済に乗り換えるメリット・デメリットをきちんと説明してくれました。また、こちらが手厚くしたいと思っている保障内容等を聞きながら、設計書を何度も作り直してくれました。最終的にとても満足し、納得して契約することができました。対応してくれた担当者にとっても感謝しています。

3

## 分かりやすい資料を提供していただき、大変助かりました。

既製のパンフレットや資料の他に、手書きの図や色ペンを使ってわかりやすく説明していただきました。共済の資料は聞き慣れない言葉が多く、読んでも理解しにくいし、図に金額などの数字が入っていてもどこを見ればよいのか分からず難しいのですが、必要な情報を大きくスッキリと紙にまとめてくれてとても助かりました。以前は説明を受けて、その場では理解したつもりでも、家族に相談しようとするとき自分で説明できなかったのですが、今回は手書きの資料のおかげで家族にスムーズに話せました。短期間で、加入しているすべての建物共済を見直しできて、とても感謝しています。









# みなさまの「声」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

### 【ご契約者様専用Webページ「Webマイページ」の機能拡張】



自動車共済の継続手続きのためにJAへいく時間が取りづらくて。それに、口座が残高不足で共済掛金が引き落とされていないことも。Web上で手続きができれば楽なのにな。



ご契約者様専用Webページ「Webマイページ」が、  
さらに便利になりました。

2022年12月に「自動車共済の継続手続き」機能、2023年4月には「共済掛金の払込み」機能が新たに使えるようになりました。また、災害発生後には、Webマイページのご登録者様を対象として「お見舞いメール」を送付し、被災された方へのお見舞い連絡および共済金請求のご案内を実施しています。



Web  
マイページ

NEW  
1

**自動車共済の継続手続き**が  
Web上で簡単にできるようになりました！

忙しくて、  
継続手続きに  
行く時間が  
ないときも、



すきま時間に  
Web上で継続手続きが  
できて便利だね！

NEW  
2

**共済掛金の払込み**が  
Webマイページ上に契約先JAの口座を  
登録すると**Web上で共済掛金  
の払込みができる！**

残高不足で  
共済掛金が  
引き落とされて  
ないわ！



そんな時もWeb上で  
すぐに払込みが  
できて、助かる！







前よりも健康に意識が向くようになった。  
自分の健康状態が同性・同年代と比べてどうなのかも  
知っておきたいな。



## 健康増進活動『げんきなカラダプロジェクト』のサービスが拡充されました。

サービス追加

ご自身の健康診断結果を入力するだけで様々な健康リスクを確認できる「**健診結果チェック**」サービスが加わりました。  
現在のリスク年齢や将来の入院・疾病リスク等が確認可能なサービスです。

- ご利用の流れ
- 1 JA共済アプリの「サービス」タブから「健康診断チェック」をタップ
  - 2 メールアドレスを登録し、届いたID・パスワードとご自身の性別・生年月日を登録
  - 3 健康診断結果を入力
  - 4 現在のリスク年齢や将来の入院・疾病リスク等を確認可能

健康診断結果を入力するだけで、  
現在のリスク年齢や将来の入院・疾病リスクなどを予測する

### 健診結果チェック

健康診断結果を入力するだけで  
現在のリスク年齢が確認可能



将来の入院・疾病リスクや  
健康余命等を予測



同性同年代や過去の  
健診結果との比較、改善に向けた  
チャレンジをサポートする機能も



定期的に

### 健康診断を受診しましょう！



健康状態を知るために!!

定期的に健康診断を受診して自分自身の健康状態を常に正しく把握することが大切です。

早期発見のために!!

初期の生活習慣病は特に自覚症状がないことが多いため、いつの間にか病気が進行してしまう危険があります。生活習慣病の早期発見に向けて健康診断を受診しましょう。

自分と家族のために!!

健診(検診)は、健康うちに受診してこそ意味があります。「時間がない」「元気だから大丈夫」などと考えず自分と家族のために、ぜひ定期的に受診してください。

その他の既存サービスについても、対象者拡大やコンテンツの拡充を図りました。詳しくは、ホームページ (<https://service.ja-kyosai.or.jp>) を御参照ください。





ライフステージは変化しているのに、保障はずっと同じままか。  
ライフステージの変化に応じた万ー保障を設定できたらな。



2023年4月より、定期生命共済(逡減期間設定型)「みちびき」を新設。  
お手頃な共済掛金でライフステージに応じた必要十分な万ー保障を  
しっかり準備できます。

# 定期生命共済みちびき

(逡減期間設定型)

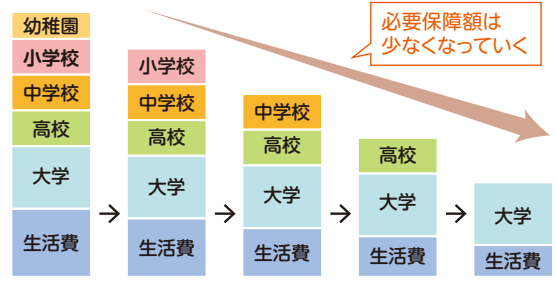
3つのポイント

- POINT 1 ライフステージの変化に応じて保障金額が逡減します。
- POINT 2 逡減が開始する時期を任意に設定できます。
- POINT 3 所定の第1級後遺障害の状態や重度要介護状態も保障します。



## ライフステージに応じた保障設計

将来の支出イメージをみると…  
一般的に準備すべきお子さまの教育費や生活費は時間の経過とともに少なくなります。こうしたお子さまの成長に伴い、万一のときの必要保障額も少なくなります。

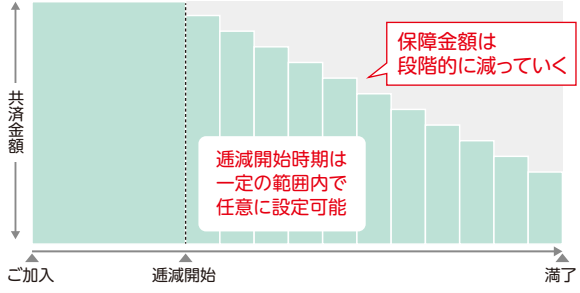


だから

### 保障も合理的に備える

定期生命共済(逡減期間設定型)であれば、ライフステージに合わせた必要十分な保障を合理的に備えることができます。

- POINT 保障金額を逡減させている分、共済掛金は割安になります。
- POINT 逡減開始時期の設定により、一人ひとりの状況に合わせた柔軟な保障設計ができます。



「万一のとき」とは、死亡・所定の第1級後遺障害の状態・所定の重度要介護状態のいずれかに該当する場合のことです。

この資料は概要を説明したものです。ご検討にあたっては、「重要事項説明書(契約概要)」を必ずご覧ください。また、ご契約の際には、「重要事項説明書(注意喚起情報)」および「ご契約のしおり・約款」を必ずご覧ください。



## 【みなさまの声を活かした、これまでの改善事例】



### 改善事例



JAに確認したいことがあっても、共働きで日中はなかなか面談の時間が取れない。



**自宅のスマホやPCで面談が可能な  
オンライン面談を2021年6月よりスタートしました。**

※一部導入準備中のJAがありますので取扱いにつきましてはお近くのJA窓口までお問い合わせください。

### 改善事例



建物更生共済の事故受付でJAに連絡したが、17時で営業終了のため連絡しても繋がらない。24時間対応にならないの？



**JA共済ホームページに24時間365日受付可能な  
Web受付窓口を開設。  
建物被害事故受付体制を強化しました。**

### 改善事例

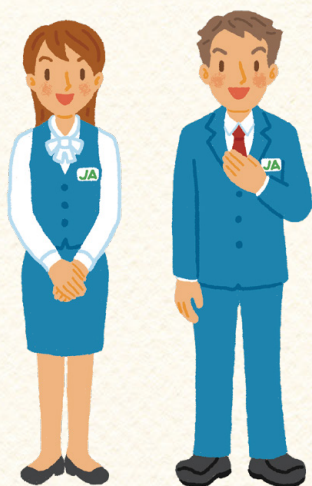


認知症患者が増えていると聞くので、利用できる認知症予防のサービスがあれば知りたい。また、自分や家族が認知症になってしまった時のために備えたい。



**2022年4月より、認知症共済を新設。  
また、認知症予防・早期発見等サービスの  
提供をスタートしました。**





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。

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。





## 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を探す

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

<https://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、翌営業日以降の対応となりますので、あらかじめご了承ください。



発行日：2023年11月

発行：全国共済農業協同組合連合会 法務・コンプライアンス統括部 事業品質向上室 住所：東京都千代田区平河町2-7-9 JA共済ビル