



2024

J A 共 済

大切なみなさまの



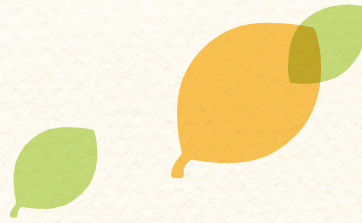
声

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」（2023年度）	6
全国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。

組合員・利用者の
みなさま



みなさまの **声** を
いただく
JA共済の窓口

JA

私達にお任せください!



お問い合わせ・ご相談、
苦情などの **声**

共有・集約・分析

JA共済連

都道府県本部
全国本部
JA共済相談受付センター

私達に
声をお寄せ
ください!



お電話



インターネット

組合員・利用者の
みなさまの **声** を
活かした改善

声 にもとづく
改善活動

いただいた **声** の共有、
改善の検討



業務改善

保障の提供・
サービスの向上 など



安心と満足のご提供

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。

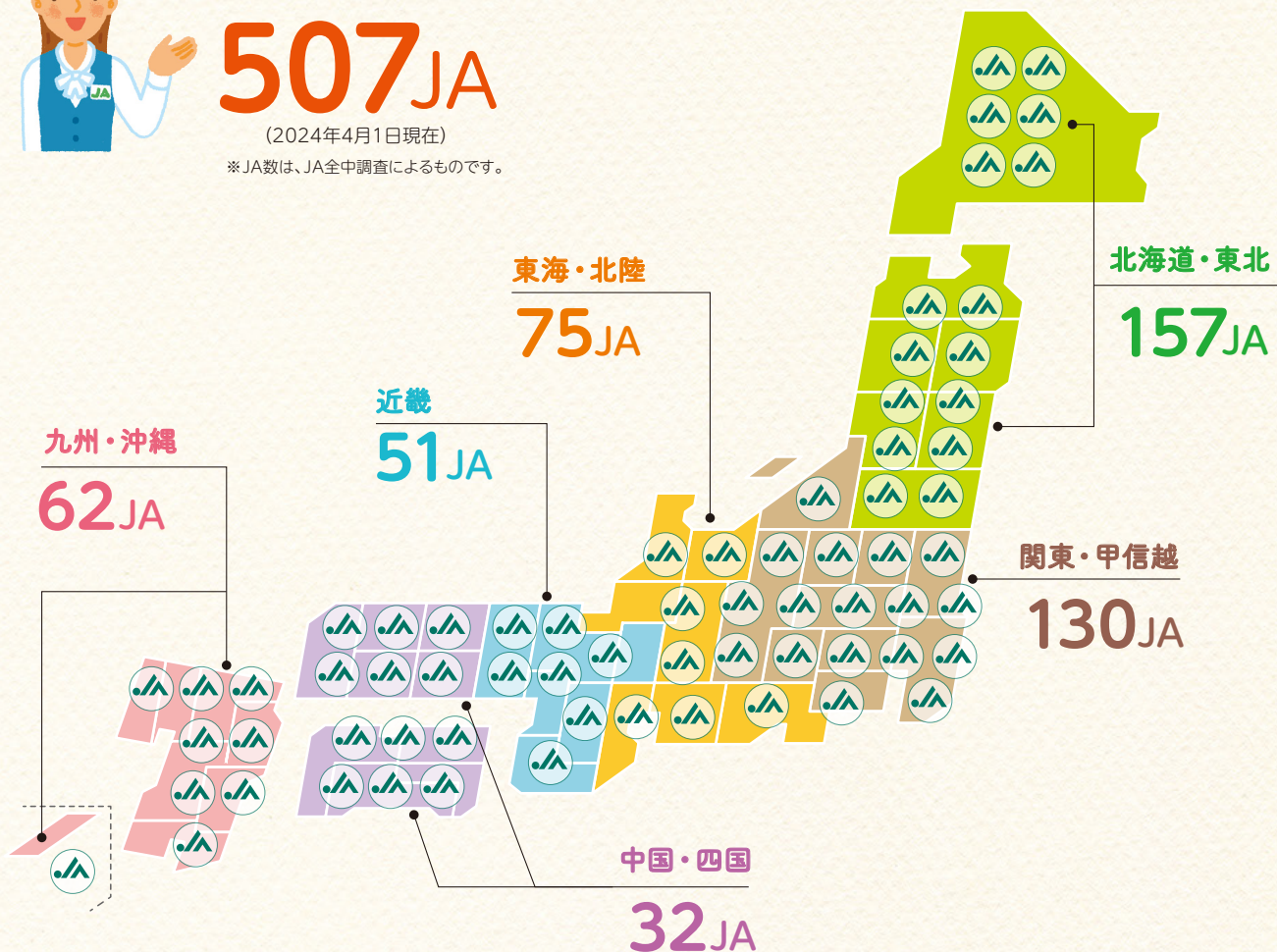


全国のJA数

507JA

(2024年4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
- ご請求いただいた共済リーフレット等の送付
- 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。
- マイページ登録者からのご契約内容
(住所・電話番号)の変更受付
- 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
☎ 0120-167-100
(ご高齢者専用ダイヤル)

※「ご高齢者専用ダイヤル」とは、直接オペレーターにつながり、ご高齢の方にも、よりわかりやすく、丁寧に対応させていただく番号サービスです。

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

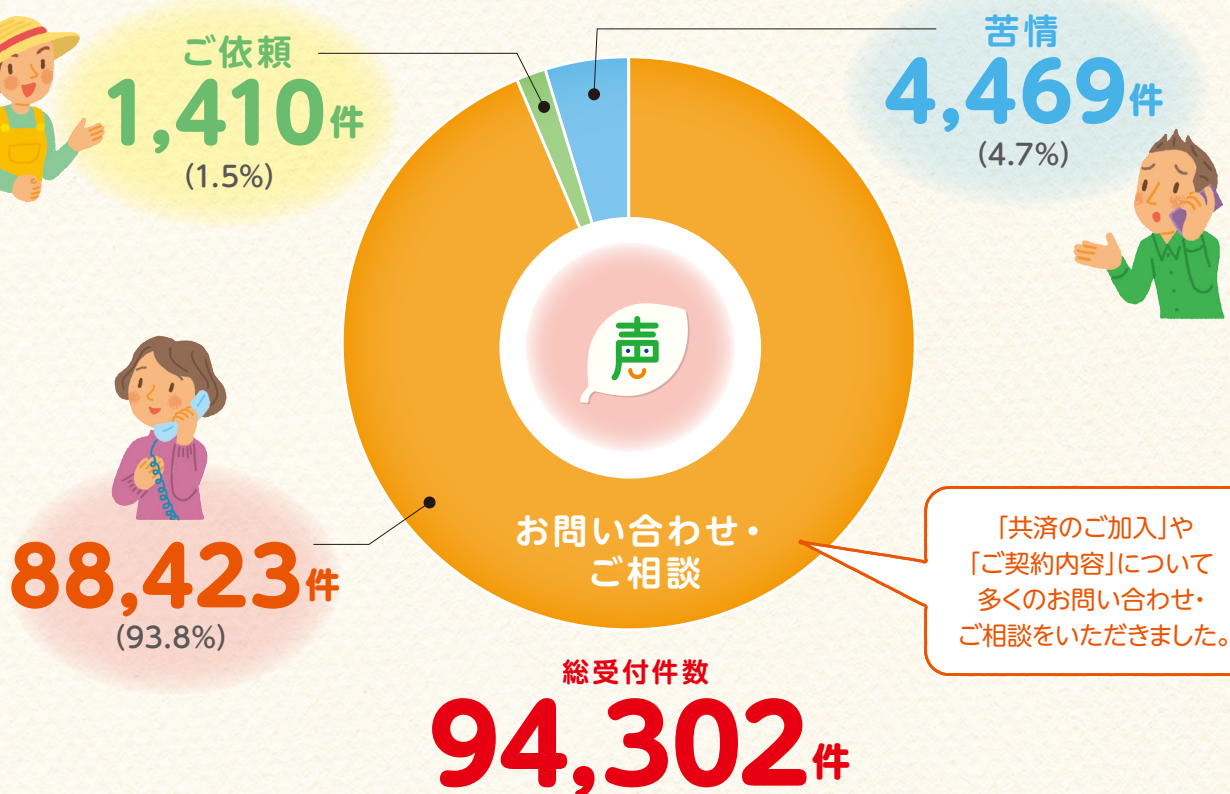
お問い合わせ

※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** (2023年度)



たくさんの声をいただきありがとうございました。



※2023年4月1日～2024年3月31日に受け付けた件数合計

【 **声** の内訳 】

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。	● 共済のご加入に関するもの	10,411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。	● ご契約の内容に関するもの	31,325件
		● お手続きに関するもの	27,061件
		● 共済金のお支払に関するもの	20,538件
		● その他	12,738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。	● 共済掛金の試算に関するもの	893件
		● 各種リーフレット等のご請求	517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。	● 共済金のお支払に関するもの	3,214件
	新しい保障について提案してほしい。	● ご契約の保全に関するもの	695件
		● 共済推進活動に関するもの	378件
		● その他	182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」としております。

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。

1

ていねいな説明で無駄なくスピーディに、また手術後の 相談も機微的な情報に注意して対応してくれました。

私が手術を受けた後、まずは母がJAの支店に相談に行ったところ、1回の来店で済むように共済金請求に必要な書類などをていねいに案内いただきました。

退院後、私がJAの支店を訪れると、対応がスピーディなうえに、乳児がいることも把握してくれて、待機時間のたびに、「お待たせしてすみません。」と私に寄り添った声かけをしていただき、「職員教育が徹底されているな!」と感じました。

病気や手術の内容について、他の人に聞かれないと思っていたところ、パーティション付きのブースで対応いただき、手術内容や手術名も声に出さずに「こちらですね。」と紙を使いながら説明いただき、とても感謝しています。



2

初めての交通事故、 JAの自動車共済に加入していて良かったです。

免許をとってから初めて交通事故を起こしてしまい不安で動揺していました。

しかし、事故発生から解決までの間、どの担当の方も、心配してくださったり優しく声をかけてくださったりと、親身になって接していただき、安心できましたし心強くもありました。

こちらの質問にも分かりやすく答えていただいたのが良かったです。JAの自動車共済に加入していて、本当に良かったと思いました。



3

人生の節目節目でお世話になっています。

JA共済に加入して20年が経とうとしていますが、この間に就職、結婚、出産と経験してきました。

子どもが誕生し学資保険に入ろうと悩んでいたとき、訪問してくれる担当の方に保障内容を何度も質問しましたが、嫌な顔をせず、「僕が担当のときに加入しなくても、気が向いたら加入してくればいいので、わからないことは言ってくださいね!」と優しく言ってくれました。

JAのお仕事は忙しいと思いますが、私が理解するまで時間をかけて説明して、おまけに私の育児話まで聞いてくださいました。

私の祖父母には方言で話をしてくれて、とても身近な感じがします。

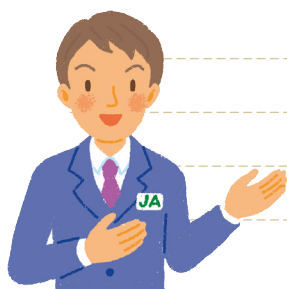
訪問の前には電話連絡してくださり、スケジュール調整ができてすごくありがたいです。いつも本当にお世話になっています。

これからもよろしくお願いします。



4

建物被害への気遣いや、その後の対応にとても感謝しています。



今回の雹被害で波板に穴が空いてしまいましたが、「この程度の被害では共済金の支払対象にはならないだろう」と思っていたところ、JAの方から「被害はありませんか?」と連絡がありました。状況をお話すると後日担当者が来ていろいろと説明や手続きをして頂き、無事に屋根修理ができました。JAの担当者の気遣いに対応にとても感謝しています。

5

親身になって訪問活動をしていただいています。

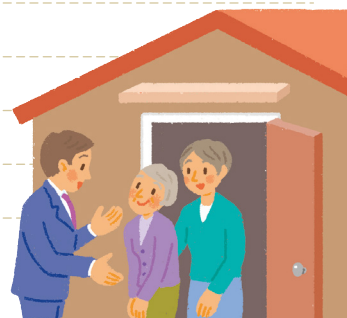
私の実家では、生命・建物など、JA共済に加入しています。

これまで実家の母が加入していた共済契約を引き継いで、私が掛金を支払うように変更しました。それ以降、共済契約の加入や契約の内容変更などは、全て私が実家に行って立ち会うようにしています。

担当者さんは、前回の契約の際にも、私や親の生活状況などを考えて保障内容の提案をいただき、とても親身になってくださいました。また、高齢の母が日中一人で家に居るのを気に掛けてくださっていて、実家の周辺に来られたときには、特に用事がなくても立ち寄って、母の安否確認をしてくださるなど、本当によくしていただいています。今の担当者さんが異動してしまったらどうしようかと、不安に思うほどです。

感謝の気持ちでいっぱいです。どうもありがとうございます。

引き続き、JA共済の担当者さん、よろしくお願いいたします。



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

【自動車共済に「レッカー・ロード費用保障条項」を新設しました。】



夜間に自動車が故障したので、すぐに連絡がつく業者にレッカーを依頼したが、事後精算は認められなかった。自身で手配したレッカー費用も対象としてほしい。



2024年6月より新設された「レッカー・ロード費用保障条項」では、被共済者自ら業者を手配し負担されたレッカー費用・ロード費用を保障します。

なお、本条項では、農業用自動車を含む全車種を対象として、レッカー・ロード費用に加え、事故などによりご契約のお車が走行不能となった場合に生じる各種費用(陸送等費用・宿泊費用・帰宅等費用)を保障します。



上記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。

改善事例 ②

【「JA共済アプリ」に『入院・手術共済金簡易チェッカー』機能を追加しました。】



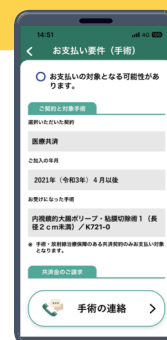
入院共済金の支払要件や手術共済金の支払いの可能性について、共済金を請求する前に確認したい。



「JA共済アプリ」において入院・手術の共済金支払の目安を確認できる『入院・手術共済金簡易チェッカー』機能を追加しました。

当チェッカーは、「JA共済アプリ」で契約内容と手術名を選択・入力することにより、入院・手術の共済金の支払要件や支払の可能性(目安)について、確認できる機能です。

入院や手術を受けられた方はもちろんのこと、これから受けられる方も、当機能を利用いただくことで、共済金のご請求にかかる診断書の取得準備にお役立ていただけるほか、病名や手術名などを誰かに知らせることなく共済金の支払の可能性(目安)などを確認することができるメリットもあります。



【JA共済相談受付センター内に、「ご高齢者専用ダイヤル」を新設しました。】



JA共済相談受付センターに電話を掛けたところ、
問い合わせ内容に応じて番号を選択するよう案内されたが、
自動音声のため聞き取りにくく、どれを選べばいいか迷ってしまった。



2024年1月より、JA共済相談受付センター内に別回線の
「ご高齢者専用ダイヤル」を新設しました。

「ご高齢者専用ダイヤル」では、直接オペレーターにつながるほか、お問い合わせいただいた内容に、
オペレーターがよりわかりやすく、丁寧に、寄り添いながらご説明します。

通常ダイヤルでは

自動受付音声で

…ご用件の番号を
押してください…



聞き取れ
なかった…
どうしよう

ご高齢者専用
ダイヤルでは

オペレーターが対応します

…今日は、
どのようなご用件で
ございますか？…



安心したわ

《NEW》

ご高齢者
専用
ダイヤル

JA共済相談受付センター



0120-167-100

改善事例 ④

【Webマイページの機能を改善しました。】



Webマイページで住所変更の手続きをしようとしたところ、「JA共済フォルダーへの登録が必要」とのメッセージが表示され、手続きができなかった。JA共済フォルダーに登録しなくても、Webマイページで手続きできるようにしてほしい。



Webマイページでの住所変更などのお手続きに、
JA共済フォルダーへの登録は不要となりました。

2024年4月から「JA共済フォルダー制度」は「マイページ制度」に移行しました。
Webマイページの〔住所・電話番号の変更〕からお手続きすることが可能です。



移行



Web
マイページ

改善事例 ⑤

【資料請求サイトに各種共済の紹介動画を新設しました。】



文字や図だけだと共済の仕組み等が分かりにくい。
動画があると分かりやすいと思う。



共済の仕組み等をよりご理解いただけるよう、
これまでの文字や図による紹介に加え、
動画による紹介を新設しました。

改善前



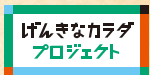
改善後



各種共済の紹介動画がご覧いただけます。



【みなさまの声を活かした、これまでの改善事例】

みなさまの声	改善事例	実施年月
1 ホームページの掛金シミュレーションにおける年金共済の共済金額が年額なのか月額なのの分かりにくい。	年金共済の共済金額が年額であることが分かりやすいよう表示を改善 	2023年 5月
2 ライフステージの変化に応じた万一の保障を設定したい。	定期生命共済(通減期間設定型)「みちびき」を新設 	2023年 4月
3 Web上で自動車共済の継続手続きをしたい。	「Webマイページ」で「自動車共済の継続手続き」が可能に 	2022年 12月
4 認知症予防サービスがあれば知りたい。また、認知症になったときに備えたい。	認知症共済を新設 認知症予防・早期発見等サービスを提供 	2022年 4月
5 建物更生共済の事故受付について24時間対応にしてほしい。	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	2021年 12月
6 共働きで、JA窓口での面談の時間がとれない。	自宅のスマホやPCで面談が可能な「オンライン面談」をスタート ※お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。 	2021年 6月
7 契約内容等を手軽に確認したい。	「JA共済アプリ」の提供をスタート  	2021年 4月
8 健康について意識し続けるためのきっかけがほしい。	組合員・利用者・地域住民の皆さまの健康増進をサポートする「げんきなカラダプロジェクト」をスタート 	2021年 4月
9 家族の日常生活の中でのトラブルにも備えたい。	日常生活における賠償責任に備えられる「日常生活賠償責任特約」を自動車共済の特約として新設 	2021年 1月
10 生活習慣病にかかったときの経済的負担に備えたい。	身近な生活習慣病のリスクに備える特定重度疾病共済「身近なリスクにそなエール」を新設 	2020年 4月



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。



発行日：2024年7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