



大切な

JA 共済

みなさまの 声

2026

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。

J A 共済は、「一人は万人のために、万人は一人のために」という「相互扶助(助け合い)」を事業理念に、「ひと・いえ・くるまの総合保障」の提供を通じて、組合員・利用者の皆さまが豊かで安心して暮らすことのできる地域社会づくりをめざした取組みを行ってきました。

今次 J A 共済 3 か年計画においては、これまでの取組みを更に深化させるべく、「組合員・利用者本位の事業運営」に取り組むことを基本に、「組合員・利用者との関係性強化・仲間づくり」を実践し、組合員・利用者の皆さまの豊かなくらしと活力ある地域社会の実現に向けて貢献し続けることとしています。

具体的には、J A の総合事業機能を発揮して、組合員・利用者の皆さま一人ひとりに寄り添う活動を展開し、対面での訪問活動などの接点において、皆さまとの「対話」を重ね、近況やニーズなど様々なお話をお伺いさせていただきます。

元来、協同組合とは、生活をよりよくしたいと願う人たちが共通する目的のために自主的に集まり、事業利用を通じて、この「願い」を実現していくためにある組織です。つまり、組合員・利用者の皆さまから「声」をいただかなければ、その「声」に託された「願い」の実現は困難であり、私たち J A 共済は組織の使命を全うできないであろうと考えています。

組合員・利用者への保障はもちろんのこと、農業分野だけでなく広く地域・社会へ貢献することにより、これからも協同組合としての責務を果たしてまいります。

これまでにお寄せいただいた組合員・利用者の皆さまの「声」を踏まえた改善取組みや、J A に対する励ましや感謝の声等をご紹介します。たくさんの「声」をお寄せいただき誠にありがとうございます。

一方でご不満の声もいただいています。全てのご期待に添えないことは誠に心苦しい限りですが、これからも丁寧に対応できるように、取組みを徹底してまいります。

私たち J A 共済は組合員・利用者の皆さまの「声」の一つひとつに真摯に向き合い、「声」に託された「願い」を共有させていただき、皆さまとの絆をより一層深めてまいりたいと考えております。

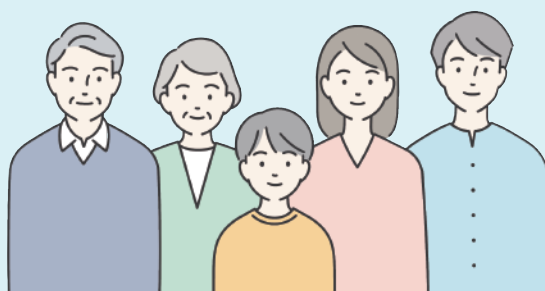
J A 共済にどうぞご期待ください。今後ともご理解・ご支援のほど、よろしくお願い申し上げます。

2026年8月
全国共済農業協同組合連合会
代表理事 理事長

村山 美彦



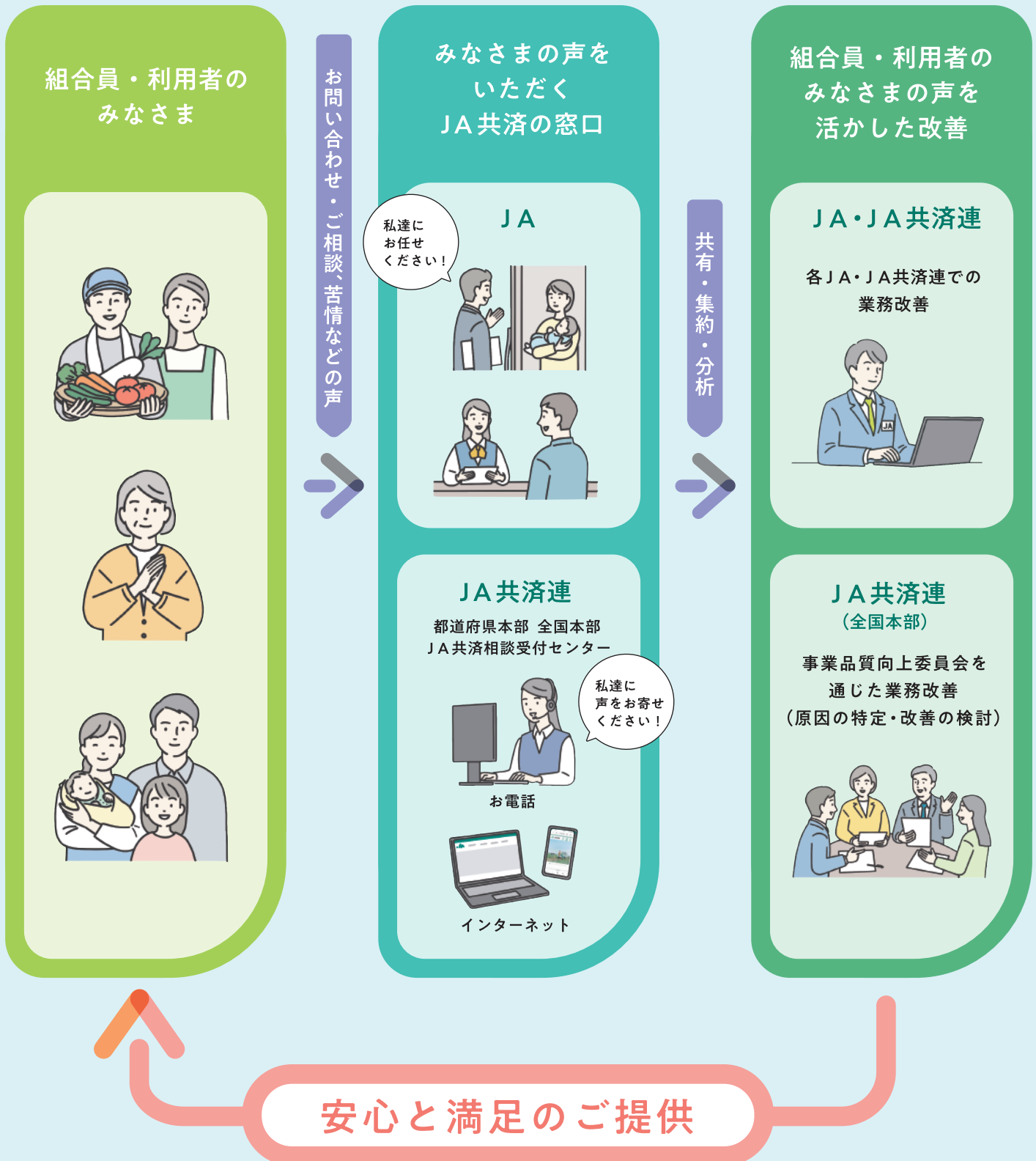
目 次



組合員・利用者のみなさまの「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・利用者のみなさまから寄せられた「声」(2025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	10
みなさまの「声」を活かしたこれまでの改善事例	13

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・利用者のみなさまに、「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。

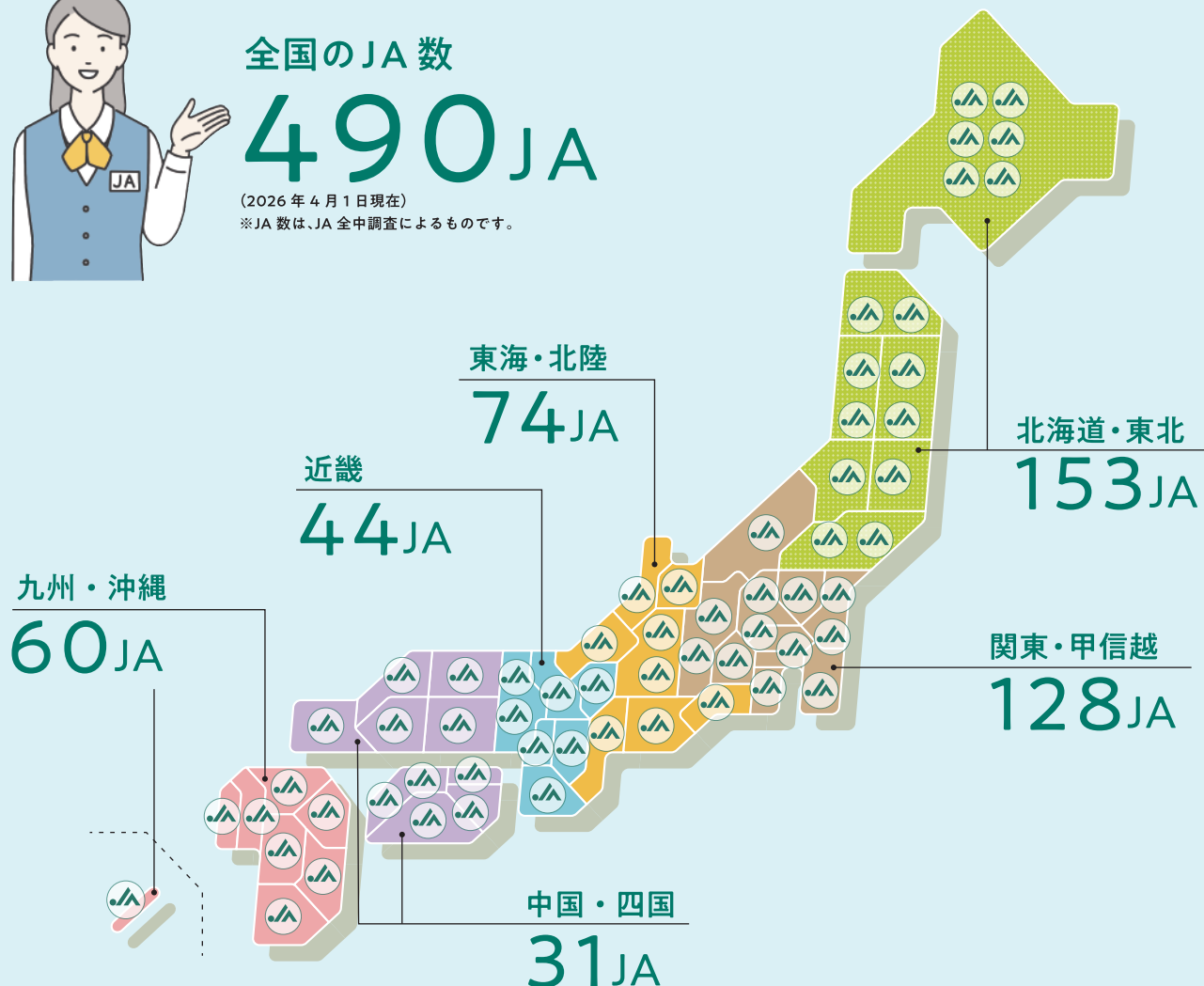


全国のJA数

490JA

(2026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



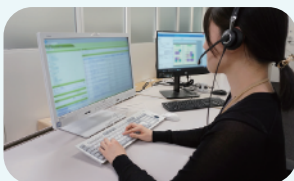
JA 共済相談受付センターのご紹介

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、お申出者のご理解を得たうえで、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保障・仕組み、サービスに関するご確認
- 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。
- Web マイページ・JA 共済アプリ・JA 共済安全運転アプリに関する事項



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)

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 ▶

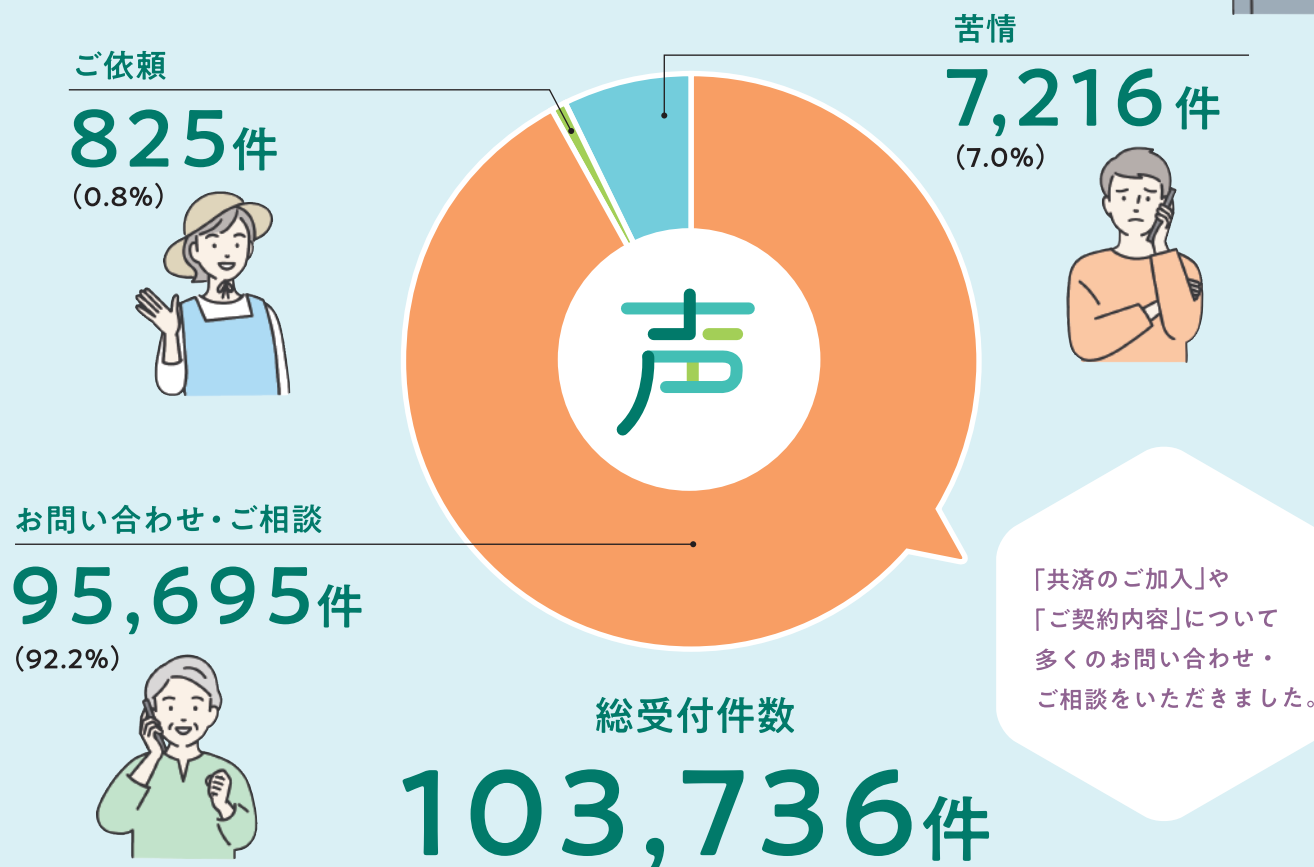
お問い合わせ

※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。

※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。

組合員・利用者のみなさまから 寄せられた「声」(2025年度)

たくさんの声をいただきありがとうございました。



※2025年4月1日～2026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。 入院をしたが、請求手続きは どのようにしたらよいのか。	● 共済のご加入に関するもの	6,098件
		● ご契約の内容に関するもの	27,673件
		● お手続きに関するもの	26,041件
		● 共済金のお支払に関するもの	16,976件
		● その他	43,864件
ご依頼	こ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	512件
		● 各種リーフレット等のご請求	313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。 新しい保障について提案してほしい。	● 共済金のお支払に関するもの	5,022件
		● ご契約の保全に関するもの	1,296件
		● 共済推進活動に関するもの	528件
		● その他	370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、利用者が不満足を表明してきたもの」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。



テーマ

1

身近・安心

きちんと顔を覚えていてくれて嬉しいです

対応時の印象も良かったのですが、一か月以上経ってから別の用事でJAに行った際、離れた場所から私を見つけ、立ち上がって笑顔で頭を下げてくださいました。直接お話ししたのは二回程で、あとは電話だけでしたが、ちゃんと顔を覚えていてくれたことをとても嬉しく思いました。



スムーズな対応で助かっています

いつも問い合わせへの返事が早く、名前も知ってもらえているのでスムーズで助かっています。また、見積もり後に頻繁に連絡が来るようなこともなく、強引な提案が苦手な私には、とても安心感がありました。

テーマ

2

親切・丁寧

親切に相談にのってくれ、他の方にもおすすめしたいです

担当者の説明がわかりやすく、熱心に対応してくれました。共済以外のことでも親切に相談にのってくれ、これまでで一番良いと思えたほです。他の支所で手続きをすることになったときにも、きちんと引き継ぎしてくれるなど、他の方にもおすすめしたい方だと思います。これからも、いろいろと相談にのってほしいです。



私も実家の両親も親切にいただいています

JAの方々には、寄り添った提案をしてくれていると思うことが多く、全般的に親切だと感じています。実家の両親も地元のJAでお世話になっていますが、そのJAの方々も親切で安心しています。とても信頼できる皆さんだと思っています！

こちらの考えを念頭に対応してくれて助かりました

担当のAさんは、これまでの担当者よりも分かりやすく丁寧に説明してくれて、とても助かりました。こちらの考えを念頭に対応してくれ、「足す」だけでなく「引く」提案もしてくれました。こちらの意図を理解していなければできないことです。本当にありがとうございました。次回もよろしくお願いします。



全国のみなさまから届いた 感謝の「声」を紹介します



テーマ

3

笑顔

笑顔で対応してくれたエピソードを 友人にも伝えています

医療共済の請求手続きについて、何をすればよいかわからず支店に電話したところ、とても分かりやすく教えてくれ、「資料を全て揃えておきますのでご来店の際はお声がけ下さい」と丁寧に対応してくれました。その後、支店を訪問すると、「お待ちしております」と笑顔で迎えてくれ、てきぱきと対応してくれました。「振り込みには一週間ほどお時間をいただいております」と言われましたが、予想以上に早く入金され、その迅速さにも感動しました。どこの保険・共済に入ろうか迷っている友人にはこのエピソードを伝え、JAの共済を勧めています。



笑顔の対応にリラックスできてよかったです

店内に入ると「いらっしゃいませ」、帰るときは「ありがとうございました」と職員の皆さんがしっかりと声を出してくれるので、こちらも出入りしやすい環境だと思います。また、笑顔で対応してくれるので、リラックスしながら説明を聞くことができ、よかったです。



テーマ

4

2025年度にリニューアルされた「がん共済」

新旧の保障について説明がとても分かりやすく、 契約させていただきました

新しい「がん共済」について話を聞きました。新旧の保障の違いに関する説明がとてもわかりやすく、私のニーズにマッチしたため、納得して契約することができました。時代に応じた保障内容で、とても安心して加入できました。



最近の医療事情を詳しく説明してもらい、加入を決めました

担当者から最近の医療事情について詳しく説明してもらい、ひと昔前とは全然違うことにびっくりしました。この年齢で新たに共済に加入するとは思っていませんでしたが、今回新しくなった「がん共済」に加入できて良かったです。



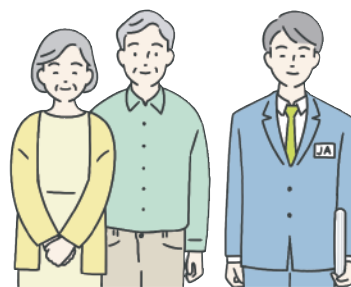
支払い手続き時の対応に、契約していて良かったです

契約のときから親切・親身に対応してくれましたが、請求のために窓口に行った際にも、不慣れな私に丁寧に説明してくれました。支払い手続きから入金まで本当に不満な点がなく、「契約していて良かった」と感謝の気持ちを伝えたかったのですが、そのときは言葉足らずでうまく伝えることができませんでした。この度はありがとうございました。



損害調査時の対応がとても嬉しかったです

担当の方が自宅の損害調査に訪問してくれた際、被害のあった場所を案内すると、「大変でしたね」と声をかけてくれました。また、「あの瓦も浮いていますね」と、私共が気づかなかった損傷にも気づいて教えてくれ、とても嬉しかったです。共済金もそれほど待つことなく振り込まれ、JAの共済に入っていて本当に良かったと思いました。



自動車事故時の対応がとてもありがたく感謝しています

自動車事故の加害者になってしまい終始とても不安でしたが、担当してくれた皆さんの、不安を除いてくれるような声かけ、適切な対応がとてもありがたく感謝しています。本当にお世話になりました。大変なお仕事だと思いますが、私のように救われている人が大勢いると思います。JA共済の皆さんに私の感謝の気持ちが伝わってくると嬉しいです。

事故の相手方への毅然とした対応に救われました

今回起こした事故の相手方は感情的な言動が見られ、事故当日からとても怖い思いをしました。相手方は「自分は全く悪くないから」と主張され、物損事故から人身事故になり、時間もかかりました。担当者は、私にはとても親身な一方で、相手方には毅然と対応してくれ、本当に救われました。最後は弁護士の先生にもお願いすることとなり、申し訳ない気持ちでいっぱいでしたが、無事に示談できて良かったです。本当にありがとうございました。



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紹介します。

改善事例

1

J A 共済アプリ・Web ページの新機能 「Web 請求」をリリースしました

声

入院・手術にかかる共済金の請求について、
Web 上で手続きできるようにしてほしい。



改善内容



2025 年10 月、J A 共済アプリ・Web ページの新機能「Web 請求」をリリースしました。当機能は、一定の条件を満たす場合に、J A 共済アプリ・Web ページから医療共済または全入院特約の入院・手術にかかる共済金(以下、入院・手術共済金等)をWeb でご請求いただける機能です。この機能をご利用いただくことで、従来はJ A 窓口等で書面によるお手続きが必要だった入院・手術共済金等の請求手続きについて、スマートフォンやパソコンからもお手続きいただけるようになりました。



改善事例

2

J A 共済アプリ・Web ページに 「チャットボット」機能を導入しました

声

J A 共済アプリ・Web ページの利用に関して、
問い合わせ可能な窓口や時間帯が限られていることから、
いつでも気軽に質問できる仕組みが欲しい。



改善内容



2025 年12 月、J A 共済アプリ・Web ページに「チャットボット」機能を新たに導入しました。当機能は、J A 共済アプリ・Web ページのご利用時に生じる疑問やお手続きに関する質問を、画面上で選択・入力いただくことで、対話形式で回答を提示し、疑問の解消をサポートする機能です。これにより、時間や場所を問わず、気軽にご質問いただけるようになりました。





改善事例

3

マイページ契約案内書をリニューアルしました

声

「年に1回送られてくるマイページ契約案内書について、
何を確認してよいか分からない。」「文字が小さい。」

改善内容



2026年度版から、マイページ契約案内書を、より見やすく、確認しやすい内容にリニューアルしました。具体的には、「ご確認くださいポイント」(ご住所・電話番号・メールアドレス等の登録情報にお変わりが
ないか等)を明確化するとともに、デザイン・レイアウトの見直しを行いました。



旧



新



ご確認ガイド



マイページ契約案内書



改善事例

4

JA共済アプリに「事故・被災連絡の
操作体験版機能」を追加しました

声

自動車の事故・故障や建物・家財の被災の際、JAに連絡
できるJA共済アプリの機能について、便利で助かる一方、
いざというときに落ち着いて操作できるか不安だ。



改善内容



2026年4月、万一の際に備え、事前に操作の流れを確認できるよう、新たに「事故・被災連絡の操作体験版機能」をJA共済アプリに追加しました。本機能では、「くるまの事故」および「いへの被災」の連絡について、事前に疑似的な操作を行うことができ、不安の軽減とスムーズなご連絡をサポートします。





改善事例

5

建物更生共済の自動保障工作物の
範囲を拡大しました

声

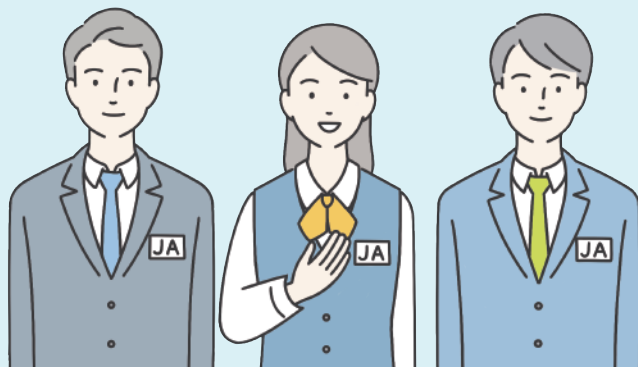
建物更生共済の自動保障工作物について、
「カーポート」が対象なのに、用途・構造が類似している
「サイクルポート」が対象外なのは分かりづらい。



改善内容

2026年4月、組合員・利用者の皆さまにとっての保障内容の分かりやすさ向上
を目的として、建物更生共済の自動保障工作物に、新たに「サイクルポート」を
追加する仕組改訂を実施しました。

区 分	内 容
① 付属建物	物置、納屋または車庫
② 工作物	門、塀、垣、カーポートまたは <u>サイクルポート</u>



みなさまの「声」を活かした これまでの改善事例

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紹介します。



みなさまの声	改善事例	実施年月
1 最新のがん治療の保障や、 がんによる収入減少に 対応してほしい。	➡ がん共済の仕組改訂を 実施 	2025年 4月
2 もしもの事態が発生する前に、 契約情報を家族間で共有 しておきたい。	➡ J A 共済アプリの新機能 「かぞく共有」をリリース 	2025年 4月
3 ●新契約時における 本人確認手続きを簡素化したい。 ●スマートフォンから本人確認 できるようにしてほしい。	➡ マイナンバーカードを 活用した本人確認を開始 	2025年 3月
4 自動車事故の未然防止や 迅速な事故連絡を行える アプリがほしい。	➡ 「J A 共済安全運転アプリ」 をリリース 	2024年 11月
5 J A 共済アプリについて、 共済に関する機能を もっと充実化してほしい。	➡ J A 共済アプリを リニューアル 	2024年 9月
6 これから開始する 手続き内容を明示的に確認 できるようにしてほしい。	➡ 「Web マイページ」に 操作ガイドを表示する サポート機能を導入 	2024年 7月
7 自身で手配したレッカー費用も 保障の対象としてほしい。	➡ 自動車共済に 「レッカー・ロード費用保障条項」 を新設 	2024年 6月

みなさまの「声」を活かした これまでの改善事例



実施年月

みなさまの声

改善事例

8	「Webマイページ」で簡単に住所変更ができるようにしてほしい。	➔	住所変更などのお手続きで、JA 共済フォルダーへの登録を不要に	Web マイページ	2024年 4月
9	JA 共済相談受付センターの自動音声聞き取りづらい。	➔	JA 共済相談受付センターに「ご高齢者専用ダイヤル」を新設		2024年 1月
10	共済の仕組みをもっと分かりやすく解説して欲しい。	➔	資料請求サイトに共済の動画による紹介を追加		2023年 5月
11	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か分かりにくい。	➔	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
12	入院や手術の前に共済金について確認したい。	➔	JA 共済アプリに共済金支払の目安を確認できる機能を追加		2023年 4月
13	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	定期生命共済(通減期間設定型) みちびき	2023年 4月
14	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	すきま時間に継続手続きができて便利！ 	2022年 12月
15	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	いつまでもわたしらしく 認知症共済	2022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。

