

組合員・利用者本位の業務運営 令和7年度取組状況

令和8年8月

全国共済農業協同組合連合会

全国共済農業協同組合連合会における組合員・利用者本位の業務運営について

全国共済農業協同組合連合会(以下、JA共済連)は、全国の各農業協同組合(以下、JA)とともにJA共済事業の使命を全うし、より一層、組合員・利用者の皆さまに寄り添った事業活動を展開するため、「組合員・利用者本位の業務運営にかかる取組方針」を策定・公表しています。

また、消費者庁が推進する「消費者志向経営」に賛同し、「組合員・利用者志向自主宣言」を実施・公表しています。

本資料では、同宣言の趣旨も踏まえ、「組合員・利用者本位の業務運営にかかる取組方針」に基づく取組状況を公表いたします。

目次

- はじめに1
- JA共済の事業理念、JA共済事業の使命2
- 組合員・利用者本位の業務運営にかかる取組方針3
- 令和7年度の取組状況4
 - 方針1 組合員・利用者への最良・最適な共済仕組み・サービスの開発・提供5
 - 方針2 組合員・利用者本位の保障提案と情報提供8
 - 方針3 組合員・利用者本位の各種手続きやフォロー活動10
 - 方針4 組合員・利用者の「声」を活かした業務改善12
 - 方針5 保障に関する責任を確実に全うするための資金運用と健全性の確保15
 - 方針6 利益相反の適切な管理16
 - 方針7 組合員・利用者本位の業務運営を実現するための人材の育成等17

※当資料は概要を説明したものです。ご加入の検討にあたっては「重要事項説明書(契約概要・注意喚起情報)」および「ご契約のしおり・約款」により必ずご確認ください。

JA共済の事業理念、JA共済事業の使命

JA共済の事業理念

『農業を母に。助け合いを父に。』

JA共済は、「相互扶助」を事業理念としています。

JA共済事業の使命

- JA共済は、農業協同組合が理念とする「相互扶助」を事業活動の原点とし、常に組合員・利用者の信頼と期待に応え、「安心」と「満足」を提供します。
- JA共済は、最良の保障・価格・サービスによる「ひと・いえ・くるまの総合保障」の提供を通じて、組合員・利用者の豊かな生活づくりに努めます。
- JA共済は、事業活動の積極的な取り組みを通じて、豊かで安心して暮らすことのできる地域社会づくりに貢献します。



協同組合による共済事業を実現した「JA共済の父」
賀川豊彦

組合員・利用者本位の業務運営にかかる取組方針

JA共済連は、全国のJAとともに、組合員・利用者本位の業務運営を推進するため、以下の取組方針に基づき各種取組みを進めています。
また、本方針に基づく取組みは、消費者庁が推進する消費者志向経営に賛同して実施・公表した組合員・利用者志向自主宣言の趣旨にも沿うものです。

方針1

組合員・利用者への最良・最適な共済仕組み・サービスの開発・提供

JA共済連は、組合員・利用者の皆さまが、くらしや農業を取り巻く様々なリスクに対して安心して備えられるよう、社会環境の変化等も踏まえ、組合員・利用者の皆さまの視点に立った最良・最適な共済仕組み・サービスの開発に努め、全国のJAを通じて提供します。

方針2

組合員・利用者本位の保障提案と情報提供

- (1) JA共済連は、JAが組合員・利用者の皆さま一人ひとりに寄り添った保障提案や情報提供等の活動が実践できるように、以下に掲げる各項目について、取組みの実践・強化に向けた環境整備・支援に取り組めます。
- ① 加入目的やライフプラン等に応じた最適な保障・サービスのご提案
 - ② 丁寧な意向把握・確認の実施
 - ③ 分かりやすい重要事項説明(契約概要・注意喚起事項)の実施
 - ④ ご高齢の組合員・利用者の皆さまに対するきめ細やかな対応の実施
- (2) なお、保障の加入にあたり、共済掛金の他に組合員・利用者の皆さまにご負担いただく手数料等はございません。

方針3

組合員・利用者本位の各種手続きやフォロー活動

- (1) JA共済連は、組合員・利用者の皆さまのご加入時・ご加入後も安心と満足をお届けできるよう以下に掲げる各項目の実践に取り組めます。
- ① 組合員・利用者の皆さまに分かりやすい手続きのご提供
 - ② 円滑な損害調査・共済金等のお支払い
 - ③ デジタル技術等を活用した利便性向上
- (2) JA共済連は、JAが組合員・利用者の皆さまに分かりやすい手続きや寄り添ったフォロー活動を実践できるよう、環境整備・支援に取り組めます。

方針4

組合員・利用者の「声」を活かした業務改善

JA共済連は、組合員・利用者の皆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、業務改善に取り組むとともに、JAの業務改善を支援します。

方針5

保障に関する責任を確実に全うするための資金運用と健全性の確保

JA共済連は、保障に関する責任の全てを保有しております。このため、組合員・利用者の皆さまに対して、将来にわたって共済金・給付金等を確実にお支払いするために、負債特性やリスク許容度を踏まえた資金運用に取り組むとともに、大規模自然災害に備える準備金の積み立てなどに取り組めます。

方針6

利益相反の適切な管理

JA共済連は、組合員・利用者の皆さまの利益が不当に害されることのないよう、利益相反防止に関する方針等を定め、本方針等に基づき、利益相反のおそれのある取引について適切に管理します。

方針7

組合員・利用者本位の業務運営を実現するための人材の育成等

- (1) JA共済連は、役職員一人ひとりが「組合員・利用者本位の業務運営」を実践できるよう、人材育成に取り組めます。
- (2) JA共済連は、組合員・利用者の皆さまと直接繋がるJAが「組合員・利用者本位の業務運営」を実践できるよう研修会等を通じて人材育成をサポートするとともに、適正な推進活動に向けた制度等の整備に取り組めます。

組合員・利用者志向自主宣言について

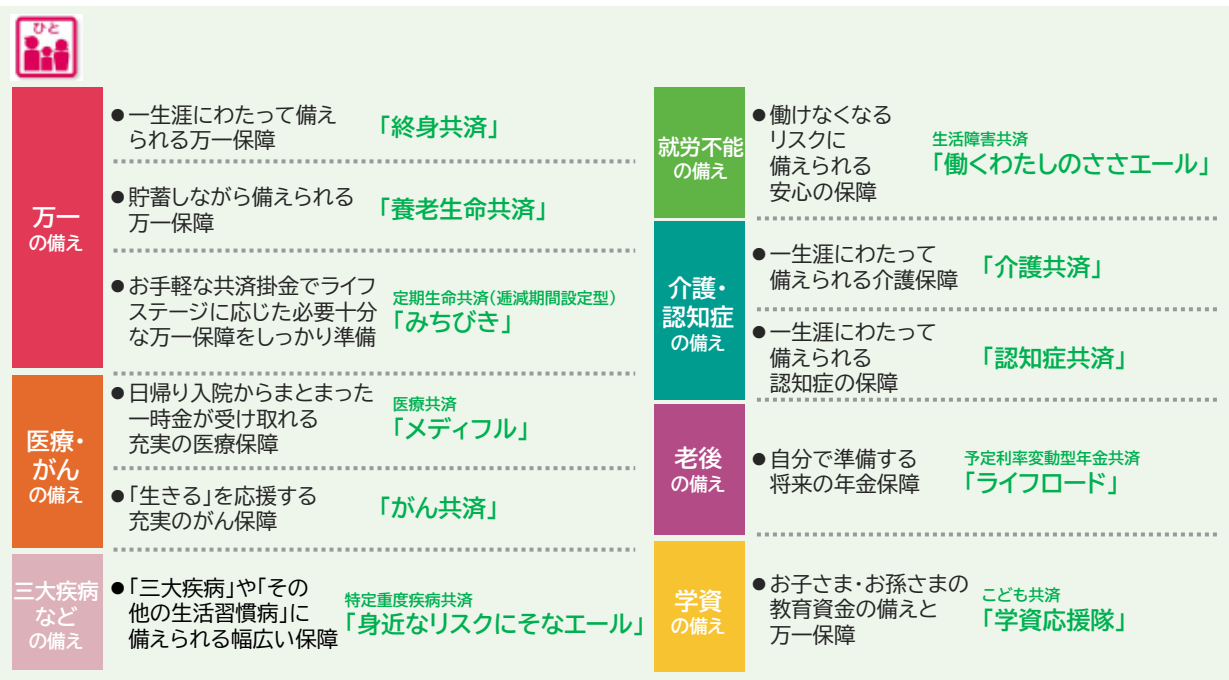
JA共済連は、消費者庁が推進する「消費者志向経営」に賛同し、「組合員・利用者志向自主宣言」を実施・公表しています。本宣言は、上記取組方針と方向性を同じくし、組合員・利用者の皆さまに寄り添った事業活動をより一層推進していくことを表明するものです。

令和7年度の取組状況

方針1 組合員・利用者への最良・最適な共済仕組み・サービスの開発・提供

- JA共済連は、組合員・利用者の皆さまが不安なく暮らせるよう、生活を取り巻くさまざまなリスクに対する保障・サービスを開発し、JAを通じて提供しています。
 - (1)多様なニーズにお応えするひと・いえ・くるまの総合保障
 - (2)ニーズを反映した仕組開発
 - (3)組合員・利用者の皆さまへのサービスの提供
 - (4)地域社会に寄り添う地域貢献活動

(1)多様なニーズにお応えするひと・いえ・くるまの総合保障



建物更生共済
「むてきプラス」、**「My家財プラス」**

- 火災はもちろん地震にも備えられる建物や家財などの保障



自動車共済
「クルマスター」

- お車の事故による賠償やご自身とご家族のケガ、修理に備える



農業者賠償責任共済
「ファーマスト」

- 農業において発生するさまざまな賠償リスクを幅広く保障

(2)ニーズを反映した仕組開発

● 自動車共済(令和8年1月)

日常生活事故による被害の損害賠償請求にかかる弁護士費用などの負担に備えられるよう、「日常生活事故弁護士費用保障特約」を新設しました。

● 生命共済(令和8年4月)

一時金を活用した資産形成ニーズにお応えするため、一時払養老生命共済の引受けを再開しました。また、住宅価格の高騰等を踏まえ、団体信用生命共済の共済金額の最高限度額を引き上げました。

● 建物更生共済(令和8年4月)

建物更生共済では、満期を迎えたご契約の継続時等にまとまった資金を共済掛金の払い込みに活用したいというニーズに対応するため、「共済掛金振替払特約」の取扱範囲を拡充しました。また、保障漏れの防止を目的として、自動保障となる工作物の範囲を拡充しました。

● 各種ニーズ調査

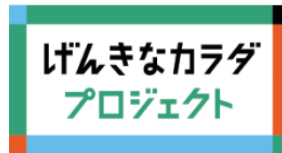
JA共済連は、組合員・利用者の皆さま一人ひとりのニーズにあった保障を提供するため、毎年、組合員・利用者の皆さま等を対象とした各種ニーズ調査を実施しています。

方針1 組合員・利用者への最良・最適な共済仕組み・サービスの開発・提供

(3) 組合員・利用者の皆さまへのサービスの提供

● げんきなカラダプロジェクト

“げんきを一緒につくる”をコンセプトに、JAやJAグループ各団体等とも連携・協業した活動を展開しています。



<げんきなカラダプロジェクトの提供サービス例>

	健診結果チェック	健康診断結果を入力するだけで、現在のリスク年齢や将来の入院・疾病リスク等の確認が可能なサービスを無料で提供しています。
	食事管理アプリ	食事管理アプリのJA共済オリジナル版を無料で提供しています。
	セルフ式検査	ご自宅で手軽に腸内環境などをチェックできる郵送検査キットを紹介します。成約いただいた対象者には、優待価格で提供し、ご自身の健康状態への意識向上をサポートします。
	JA共済の脳トレ	脳研究の第一人者である川島隆太博士監修のJA共済オリジナルの脳トレーニングプログラムを無料で提供しています。
	MCIスクリーニング検査の取扱施設紹介	認知症の前段階である軽度認知障害(MCI)のリスクを判定する血液検査が受けられる医療機関を紹介します。また、検査受診後、検査提供会社から受診特典を提供しています。
	運動トレーニングサービス	オンラインで受講可能な運動プログラムを紹介します。成約いただいた対象者には、優待価格で提供しています。「頭と体の運動教室」、「健康づくりセミナー」、「健康チェック」がパッケージ化されたプログラムで認知機能の維持・向上に向けた健康づくりをサポートします。
	見守りサポート	ご契約者本人の見守りやご家族のサポートのために、もしもの時に駆けつけサービスが利用できるホームセキュリティサービスや、携帯端末での位置検索が可能なサービスを紹介し、成約いただいた対象者には、優待価格で提供しています。

● あんしんくらしプロジェクト

「いえ・くるま・農業」分野を中心に、防災・減災、再発防止に向けて、安心・安全な暮らしをサポートする取り組みを行っています。



<あんしんくらしプロジェクトの提供サービス例>

	住宅の修理・リフォーム業者紹介サービス	運営会社独自の加盟審査基準をクリアした住宅の修理・リフォーム業者を紹介します。成約いただいた対象者には、成約金額に応じてJA共済用の特典を提供しています。
	住宅診断サービス	中立な専門家が住宅診断(ホームインスペクション)を行う調査・アドバイスサービスを紹介し、成約いただいた対象者には、成約金額に応じてJA共済用の特典を提供しています。
	ホームセキュリティサービス	自宅と暮らしを守るための、ホームセキュリティサービスを紹介し、成約いただいた対象者には、優待価格で提供しています。
	JA共済安全運転アプリ	安全運転診断・ドライブレコーダー・家族見守り・事故連絡機能等、日常の安全運転をサポートするアプリを提供しています。
	車両・農機等盗難防止サービス	車両・農機等の盗難を防止するため、防犯カメラによるセキュリティサービスを紹介し、成約いただいた対象者には、優待価格で提供しています。
	安全性の高い農機紹介	サービス専用ホームページにおいて、自動車共済「農業用安全自動車割引」の対象となる安全性の高い農機を紹介しています。

● JA共済安全運転アプリの提供開始

「あんしんくらしプロジェクト」の一環として、自動車事故の未然防止等を目的としたスマートフォンアプリを提供しています。

令和7年度末 ダウンロード数:約4万件



方針1 組合員・利用者への最良・最適な共済仕組み・サービスの開発・提供

(4)地域社会に寄り添う地域貢献活動(全国共通の取組み)

● ひと:健康・福祉

元気な生活を送るために役立つ健康管理・増進活動をはじめ、介護・福祉活動など、助け合いの精神でさまざまな活動に取り組んでいます。

<主な取組み>

- ・レインボー体操
- ・健康・介護ほっとライン
- ・JA共済しあわせ健康教室



レインボー体操の様子

● いえ:防災・災害救援

万が一に備える防災・防火対策活動のほか、自然災害などの被害にあわれた際の救援活動から復興支援に至るまで、さまざまな活動に取り組んでいます。

<主な取組み>

- ・ザブトン教授の防災教室
- ・災害シート・災害キットの無償配布



ザブトン教授の防災教室の様子

● くるま:交通事故対策

交通事故のない社会をめざして交通事故の未然防止や交通事故被害者支援など、さまざまな活動に取り組んでいます。

<主な取組み>

- ・自転車交通安全教室
- ・自動車・自転車安全運転診断
- ・服装“見えやすさ”診断「見えチェック」



自転車安全運転診断の様子

● 暮らし・営農:生活支援・農業振興

心の豊かさや絆の大切さを次世代へ伝えるための文化支援活動や生活支援活動、環境保全活動、農業経営に貢献するための農業振興活動に取り組んでいます。

<主な取組み>

- ・農作業事故体験VRを活用した学習プログラムの展開
- ・農福連携の支援
- ・書道・交通安全ポスターコンクール



農作業事故体験VRの様子

全国各地で地域に根ざした活動を展開

JA共済では、全国共通の取組みに加え、47都道府県において地域のニーズや課題に応じた地域貢献活動を展開しています。各地域の取組みは、JA共済の地域貢献活動サイト「ちいきのきずな」で紹介しています。

JA共済の地域貢献活動サイト「ちいきのきずな」：<https://social.ja-kyosai.or.jp/activity/>

方針2 組合員・利用者本位の保障提案と情報提供

- JA共済連は、JAが組合員・利用者の皆さま一人ひとりに寄り添った保障提案や情報提供等の活動が実践できるよう、環境整備・支援に取り組んでいます。
 - (1) 組合員・利用者の皆さまに寄り添った保障提案や情報提供等
 - (2) 意向把握・確認と重要事項説明の実施
 - (3) ご高齢の組合員・利用者の皆さまに対するきめ細やかな対応

(1) 組合員・利用者の皆さまに寄り添った保障提案や情報提供等

- ライフプランシミュレーターによる最適な保障提案・情報提供

JA共済連では、公的保険制度を踏まえて必要な保障にご加入いただけるよう、公的保険制度を考慮した必要保障額をJAが提示するライフプランシミュレーターを導入しています。



ライフプランシミュレーターイメージ

- 公的保険に関する情報提供の充実

JA共済連では、公的保険についてご理解いただいたうえでご加入を検討いただけるよう、動画を作成するなど、公的保険に関する情報提供を充実させました。

- 提案力強化に向けた研修

多様なニーズにお応えするため、全国標準モデルとして、JAのライフアドバイザー(LA)に、公的保険研修、共済契約税務研修、AFP資格取得講座等を実施するなど、人材の育成強化を行っています。

(2) 意向把握・確認と重要事項説明の実施

- 意向把握・確認

JA共済では、一人ひとりのご意向に沿った共済にご加入いただくため、ご意向を把握・確認しながらご提案を実施しています。

JA共済連では、こうした丁寧な意向把握・確認を徹底できるよう、タブレット型端末機「Lablet's (ラブレッツ)」を用いた手続きの整備や各種資料の作成等を行っています。



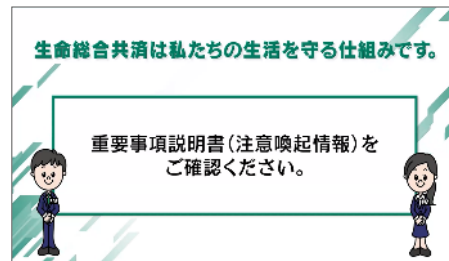
Lablet's画面イメージ

※上記は生命総合共済・建物更生共済における対応となります。

● ご契約に関する重要な事項等の説明

JA共済では、ご契約に関する重要な事項や不利益な情報についてもご理解いただいたうえでご契約いただくため、重要事項説明書の説明・交付等を行っています。

JA共済連では、重要事項説明書やお手続き時にご視聴いただける動画を作成し、重要な事項等についてご理解いただけるよう努めています。



重要事項説明書の概要をご案内する動画



※重要事項説明書および動画のイメージは終身共済の場合のイメージとなります。

(3)ご高齢の組合員・利用者の皆さまに対するきめ細やかな対応

● ご高齢の組合員・利用者の皆さまに配慮した取組み

生命総合共済・建物更生共済にご加入いただく組合員・利用者の皆さまがご高齢の場合は、ご提案時およびご契約の手続きを行う際に、ご親族の方に同席、電話等により確認いただく対応を基本としています。

「共済契約のお手続きに関するご案内」をお渡しし、ご親族の方にもご安心いただけるよう努めてまいります。



共済契約のお手続きに関するご案内



重要事項説明書(契約概要)



重要事項説明書(注意喚起情報)

方針3 組合員・利用者本位の各種手続きやフォロー活動

- JA共済連は、組合員・利用者の皆さまのご加入時・ご加入後も安心と満足をお届けするため、JAが組合員・利用者の皆さまに分かりやすい手続きや寄り添ったフォロー活動を実践できるよう、環境整備・支援に取り組んでいます。
 - (1) 3Q活動等によるフォロー活動
 - (2) デジタル技術等を活用した利便性向上
 - (3) 共済事業体制総点検運動の展開

(1) 3Q活動等によるフォロー活動

● 組合員・利用者の皆さまへの3Q活動

JA共済では、ご加入いただいた後も、「3Q活動」を通じて組合員・利用者の皆さまの近況確認や現在のご契約内容の説明を行っています。

また、平日・日中にお会いすることが難しい方にも、現在のご契約内容等をご確認いただけるよう、書面やWebを活用したご案内を行っています。

令和7年度末 3Q活動実施数: 約**628万人**

3Q活動

3Q活動は、組合員・利用者の皆さまに、「感謝の気持ち(サンキュー)」をお伝えし、3つの質問(Question)を通じて近況や共済金等の請求忘れの確認を行う「3Q訪問プロジェクト」として、平成19年にスタートしました。

また、訪問による対面での3Q活動に加え、電話による3Qコールやオンライン面談など、非対面でも組合員・利用者の皆さまとのつながりを持てる環境を整備しています。

JA共済は、こうした地域密着の活動を通じて、“助け合いの輪”を今後も広げてまいります。

● 指定代理請求人指定のご案内

将来、ご自身によるお手続きが困難になった場合の備えとして、「指定代理請求人」にご家族を指定いただくことをご案内しています。

※指定代理請求人の指定(指定代理請求特約の付加)は生命総合共済の場合に可能です。

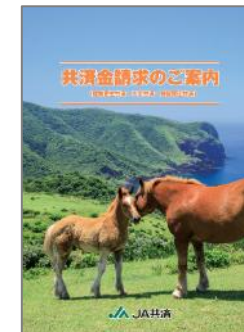
● 共済金請求のご案内

共済金をもれなくご請求いただくため、以下の取組みを行っています。

- ・「ご契約のしおり」への共済金請求に関する留意事項の掲載
- ・共済金請求時における「共済金請求のご案内」、「安心パンフレット」の提供



共済金請求のご案内(生命・傷害)



共済金請求のご案内(建物)



安心パンフレット

- JA共済ホームページへの共済金請求手続きの流れの公開

公開場所: <https://www.ja-kyosai.or.jp/gokeiyaku/>

(2) デジタル技術等を活用した利便性向上

● Webマイページ・JA共済アプリの展開

JA共済では「Webマイページ」および「JA共済アプリ」を展開しており、利便性向上に向け、インターネット上でのお手続きを順次拡充しています。



WebマイページとJA共済アプリの
トップ画面

令和7年度末 Webマイページ登録者数:約**269万人**
JA共済アプリ登録者数 :約**152万人**

● JA共済アプリが国内外のデザイン賞を受賞

JA共済アプリは、利用者の声をもとにした直感的で分かりやすい体験設計や、日常から非常時までを支えるユーザーに寄り添ったデザインが評価され、「Red Dot Design Award 2025 (Brands & Communication Design部門)」および「2025年度グッドデザイン賞」を受賞しました。



reddot winner 2025



GOOD DESIGN
AWARD 2025

契約内容や保障内容を横断的に確認できる画面設計、もしものシーンごとに理解しやすい構成、親しみやすい説明やイラストレーションなど、ユーザーに寄り添ったデザインが高く評価されました。

※WebマイページやJA共済アプリについては、P12～13(声にもとづく改善事例)でもご紹介しています。

● ペーパーレス・キャッシュレス手続きの展開

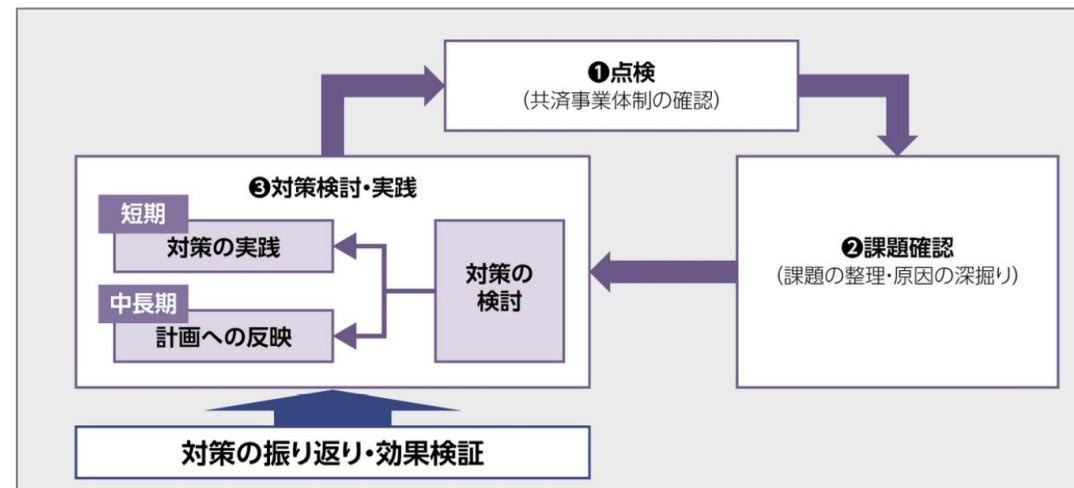
タブレット型端末機「Lablet's (ラブレッツ)」を活用した契約申込手続きなどのペーパーレス化やクレジットカード等による共済掛金のキャッシュレス化を実施しています。

令和7年度末 ペーパーレス割合 :**98.8%**
キャッシュレス割合:**94.9%**

※長期共済契約(新契約手続き)の場合。

(3) 共済事業体制総点検運動の展開

JA共済では、将来にわたって組合員・利用者の皆さまに安心と満足を提供していく事業基盤をつくるため、事業活動のひとつひとつを確認し、改善に向けて取り組む「共済事業体制総点検運動」に、JAとJA共済連が一体となって取り組んでいます。

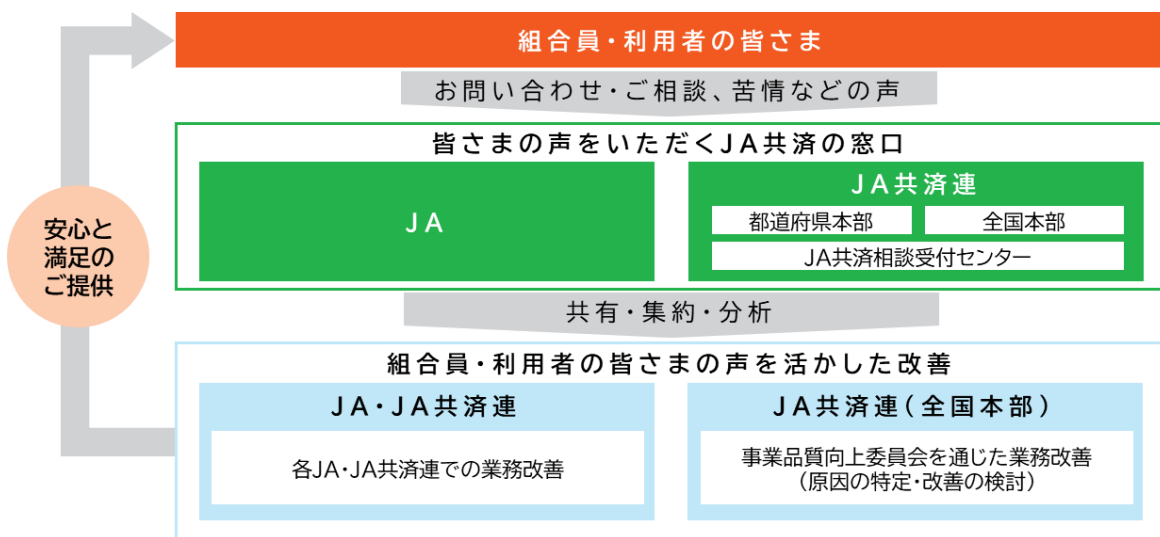


方針4 組合員・利用者の「声」を活かした業務改善

- JA共済連は、組合員・利用者の皆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、業務改善に取り組むとともに、JAの業務改善を支援しています。
 - (1)組合員・利用者の声を活かす仕組みの推進
 - (2)声にもとづく取組みの紹介
 - (3)声の収集

(1)組合員・利用者の声を活かす仕組みの推進

組合員・利用者の皆さまからいただいた声を誠実に受け止め、保障の提供・サービスのさらなる向上に努めています。



事業品質向上委員会

組合員・利用者の皆さまからの要望・苦情等を踏まえ、業務改善・品質向上を図り、信頼性の向上に資することを目的とし、JA共済連では、全理事が委員となる事業品質向上委員会を設置しています。

(2)声にもとづく取組みの紹介

● 声にもとづく改善事例

事例1 JA共済アプリ・Webマイページの新機能「Web請求」をリリースしました。

ご不満の声

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。

改善事例

令和7年10月、JA共済アプリ・Webマイページの新機能「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、JA共済アプリ・Webマイ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JA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。

<JA共済アプリ・Webマイページから3ステップでカンタンお手続き>

- 1 請求する契約を選択**
Web請求可能な契約一覧から
今回ご請求したい契約を選択
- 2 必要情報の選択・入力**
入院期間など、ご請求される
入院や手術についての情報を入力
- 3 画像をアップロード**
領収証や診療明細書など必要
となる書類・画像をアップロード

方針4 組合員・利用者の「声」を活かした業務改善

事例2 JA共済アプリ・Webマイページに「チャットボット」機能を導入しました。

ご不満の声

JA共済アプリ・Webマイページの利用に関して、問合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。

改善事例

令和7年12月、JA共済アプリ・Webマイページに「チャットボット」機能を新たに導入しました。

当機能は、JA共済アプリ・Webマイ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。



「ご質問」を選択

お問合せ内容を選択・入力

回答を確認

事例3 マイページ契約案内書をリニューアルしました。

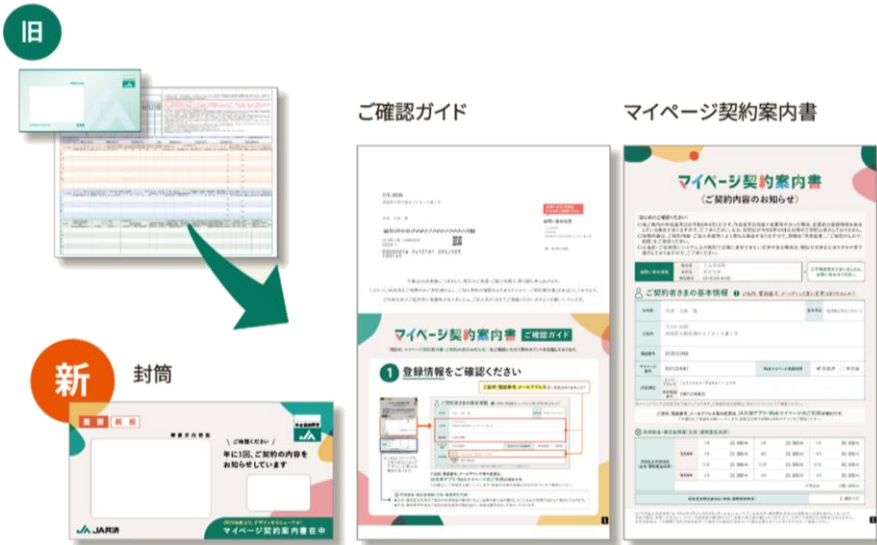
ご不満の声

「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わからない」「文字が小さい」

改善事例

令和8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、「ご確認いただきたいポイント」(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。



方針4 組合員・利用者の「声」を活かした業務改善

(3) 声の収集

● ご不満の声(苦情)への対応

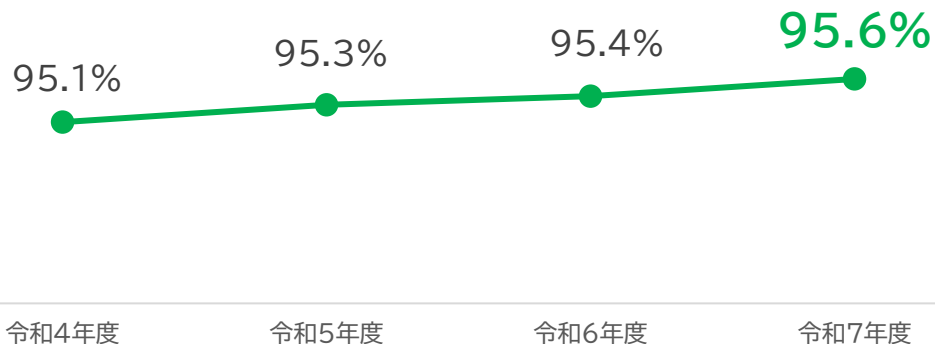
組合員・利用者の皆さまからいただくご不満の声(苦情)の定義を「JAおよび共済事業について、共済仕組・サービス内容または業務に関して、利用者から不満足 of 表明があったもの」として幅広く収集し、業務改善に努めています。

令和7年度末 ご不満の声(苦情)件数: **7,216件**

● 組合員・利用者本位に関する指標【KPI】

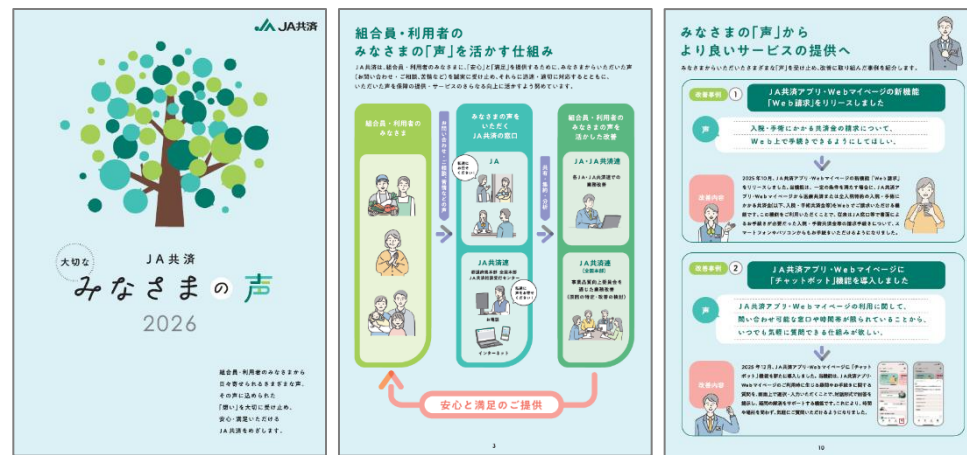
JA共済連では、JA共済満足度調査結果(総合満足度)を組合員・利用者本位に関する指標と位置付けています。

令和7年度の総合満足度は95.6%となり、引き続き高い水準を確保しています。



● JA共済 大切なみなさまの声

組合員・利用者の皆さまからいただいた声や声にもとづく取組みは、「JA共済 大切なみなさまの声」としてとりまとめ、Webサイト「JA共済 ご利用者さまからいただいた声」で公開しています。



JA共済 大切なみなさまの声

Webサイト「JA共済 ご利用者さまからいただいた声」

Webサイト「JA共済 ご利用者さまからいただいた声」では、「JA共済 大切なみなさまの声」の最新版・バックナンバーのほか、組合員・利用者の皆さまの「声」を活かした改善事例等を紹介しています。

JA共済 ご利用者さまからいただいた声:

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



方針5 保障に関する責任を確実に全うするための資金運用と健全性の確保

- JA共済連は、保障に関する責任の全てを保有しております。このため、組合員・利用者の皆さまに対して、将来にわたって共済金・給付金等を確実にお支払いするために、負債特性やリスク許容度を踏まえた資金運用に取り組むとともに、大規模自然災害に備える準備金の積み立てなどに取り組んでいます。

(1)資金運用の取組み

(2)健全性確保の取組み

(1)資金運用の取組み

● 運用方針

JA共済連は、生命・損害両分野の共済事業を行っており、長期の予定利率固定型仕組みを主力としていることから、責任準備金が長期の固定金利資金として負債の大部分を占めています。

この負債特性を考慮し、組合員・利用者の皆さまへの共済金や返れい金等の支払いを将来にわたって確実に実行するため、円貨建の確定利付資産(公社債等)を主体とした運用を行うなか、収益性向上に向けた外国証券運用等にも取り組んでいます。

● 運用実績の概要

長期安定的な収益基盤の維持・強化に向けて、円貨建の確定利付資産(公社債等)を主体とした運用に取り組みました。

また、外国証券等の運用については、市場動向や価格変動リスクを踏まえた取得・売却に取り組みました。

令和7年度末 運用資産: **56兆6,215億円**

● 責任投資の取組み

資金運用において、運用収益を確保しつつ、気候変動をはじめとする社会課題解決への貢献を図るため、「責任投資方針」を定め、責任投資(ESG投資・スチュワードシップ活動)を進めています。

(2)健全性確保の取組み

● 責任準備金の十分な積み立て

JA共済連では、組合員・利用者の皆さまへの将来の共済金の支払いに備え、法令等で定められている積立方式のうち最も積立水準が高い方式(平準純共済掛金式)による責任準備金の積み立てを行っています。

さらに、責任準備金として毎年、異常危険準備金の積み増しを行うとともに、再保険も実施し、大規模自然災害などに備えています。

令和7年度末 責任準備金: **48兆7,321億円**

● 資本調達取組み

JA共済連では、財務基盤を充実させ、経営基盤をより一層強固なものとするため、円建劣後ローンによる資本調達を実施しています。

令和7年度末 資本調達額: **3,329億円**

● 支払余力(ソルベンシー・マージン)比率の状況

令和7年度末の支払余力(ソルベンシー・マージン)比率は1,023.5%となっており、十分な支払余力を確保しています。なお、この比率が200%を下回った場合には、監督官庁による業務改善命令の対象となります。

令和7年度末 支払余力(ソルベンシー・マージン)比率: **1,023.5%**

方針6 利益相反の適切な管理

- JA共済連は、組合員・利用者の皆さまの利益が不当に害されることのないよう、利益相反防止に関する方針等を定め、本方針等に基づき、利益相反のおそれのある取引について適切に管理しています。

● 利益相反の管理体制

JA共済連は、適正な利益相反管理の遂行のため、営業部門から独立した利益相反管理統括部署の設置を行い、JA共済連および子金融機関等（共栄火災海上保険株式会社、農林中金全共連アセットマネジメント株式会社およびZenkyoren Re Limitedをいいます。以下同様）の情報を含めて集約するとともに、対象取引の特定および管理を一元的に行っています。

また、これらの管理体制を定期的に検証するとともに、役職員に対して研修を実施し利益相反の防止に努めています。

● 対象取引の類型および特定

JA共済連は、組合員・利用者の皆さまの利益が不当に害されるおそれのある取引として右記に該当する取引を利益相反管理の対象としています。

なお、対象取引に該当するか否かの特定においては、JA共済連および子金融機関等の業務内容や規模、特性等を勘案するとともに、個別具体的な事情に応じて決定いたします。

● 対象取引の管理方法

JA共済連は、利益相反管理の方法として、右記に掲げる方法を適宜選択し組み合わせることにより管理を行っています。

- 利益相反管理方針の概要についてはJA共済ホームページに掲載しています。

掲載場所：<https://www.ja-kyosai.or.jp/conflict/>

<対象取引の類型および特定>

1. 組合員・利用者さまの不利益のもと、JA共済連または子金融機関等が利益を得る可能性がある場合
2. 組合員・利用者さまよりも他の組合員・利用者さまの利益を優先する経済的その他の誘因がある場合
3. 組合員・利用者さまとの関係を通じて入手した情報を、JA共済連または子金融機関等が不当に利用して利益を得る可能性がある場合
4. その他組合員・利用者さまの利益が不当に害されるおそれのある場合

<対象取引の管理方法>

1. 対象取引を行う部門と当該組合員・利用者さまとの取引を行う部門を分離する方法
2. 対象取引または当該組合員・利用者さまとの取引の条件もしくは方法を変更し、または中止する方法
3. 対象取引に伴い、当該組合員・利用者さまの利益が不当に害されるおそれがあることについて、当該組合員・利用者さまに適切に開示する方法（JA共済連または子金融機関等が負う守秘義務に違反しない場合に限り。）
4. その他対象取引を適切に管理するための方法

方針7 組合員・利用者本位の業務運営を実現するための人材の育成等

- JA共済連は、JAおよびJA共済連の役職員一人ひとりが「組合員・利用者本位の業務運営」を実践できるよう、人材育成に取り組んでいます。
 - (1)JA共済連の人材育成
 - (2)JAの「組合員・利用者本位の業務運営」を支援する取組み

(1)JA共済連の人材育成

● 理念・使命の研修

JA共済連では、役職員が理念・使命を深く理解し、自律的に実践できるよう、体系的な人材育成に取り組んでいます。

その一環として、理念の理解を深め、具体的な行動に結びつける力を養うことを目的に教育研修プログラムを展開しています。また、専門性の向上と自己研鑽を支援するため、資格取得に対する奨励・助成制度も整備しています。

● 新入職員研修、キャリアデザイン研修

JA共済連では、新入職員研修において、理念・使命や働く意義を認識する機会を提供しています。

また、職業人生における節目を迎えた職員を対象としたキャリアデザイン研修においては、職員自身のキャリアと組織の使命を重ね合わせながら、相互扶助の精神を再確認する機会を設けました。



研修会の様子

● 行動指針の策定

JA共済連では、役職員一人ひとりが「組合員・利用者本位の業務運営」を実践できるよう、行動指針を策定しています。

全会的に共通する「全会指針」と、各部署がそれぞれの業務内容等を踏まえて策定する「部署指針」について、職員一人ひとりが実践してまいります。

<行動指針(全会指針)>

わたしたちは、組合員・利用者の声を大切にし、信頼と期待に応えることを最優先に日々の業務に取り組めます。

わたしたちは、あらゆる場面でルール・マナーを守り、高い倫理観を持って組合員・利用者に寄り添います。

わたしたちは、組合員・利用者に最善を尽くすため、自らを磨き続け、また自分自身を振り返り、成長するよう努めます。

(2)JAの「組合員・利用者本位の業務運営」を支援する取組み

● 推進担当者認証制度

JA共済では、組合員・利用者本位の共済事業推進の強化を図るため、推進活動を行うJAの推進担当者の認証制度として「推進担当者認証制度」を整備し、以下の取組みを行っています。

- 認証取得のカリキュラムにおける、組合員・利用者本位の考え方の習得・実践の強化
- JAにおける、職員ごとの役割や経験に応じた推進体制の構築、推進担当者の適切な育成
- JA共済連における、研修プログラムや環境の整備、JA役職員の意識醸成にかかる資材作成やJA個々の状況に応じた推進体制の構築支援

● AIロープレを活用した対話品質の向上

JA共済連は、組合員・利用者の皆さま一人ひとりに寄り添った対応を実践するため、AIを活用した対話練習システム「AIロープレ」を導入しました。

本システムにより、LAが実際の応対場面を想定した練習に繰り返し取り組める環境を整備し、対話力や知識の習得を支援します。

● 研修を通じた実践支援

JA共済連では、全国のJAとともに、組合員・利用者本位の業務運営を日々の対応に活かしていくため、各種研修に組合員・利用者本位の業務運営に関する内容を追加しました。

これにより、組合員・利用者の皆さまの声を受け止め、より良い対応や業務品質の向上につなげていく視点を共有しています。

● 組合員・利用者の皆さまの声を共有する取組み

JA共済連では、組合員・利用者の皆さまからいただいた声を集め、「利用者の声通信」として全国各地のJAに届けています。

令和7年度は計12回発行し、各職場における組合員・利用者本位の意識醸成を図りました。



利用者の声通信

