



大切な

JA 共済

みなさまの 声

2025

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。

ＪＡ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。

今年度からスタートしたＪＡ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、ＪＡ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ＪＡ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。

折しも今年2025年は国連が定めた「国際協同組合年」（前回2012年に続き2回目）です。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。

この「ＪＡ共済大切なみなさまの声」では、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、ＪＡに対する励ましや感謝の声等をご紹介させていただきました。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ＪＡ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。

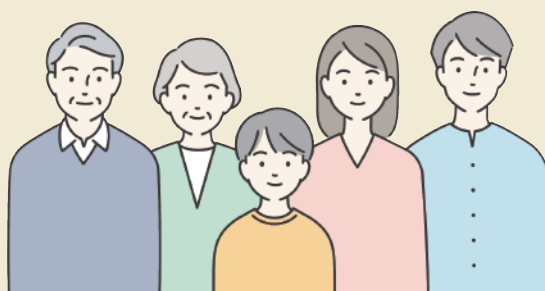
ＪＡ共済にどうぞご期待ください。今後ともご理解・ご支援のほど、よろしくお願い申し上げます。

2025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



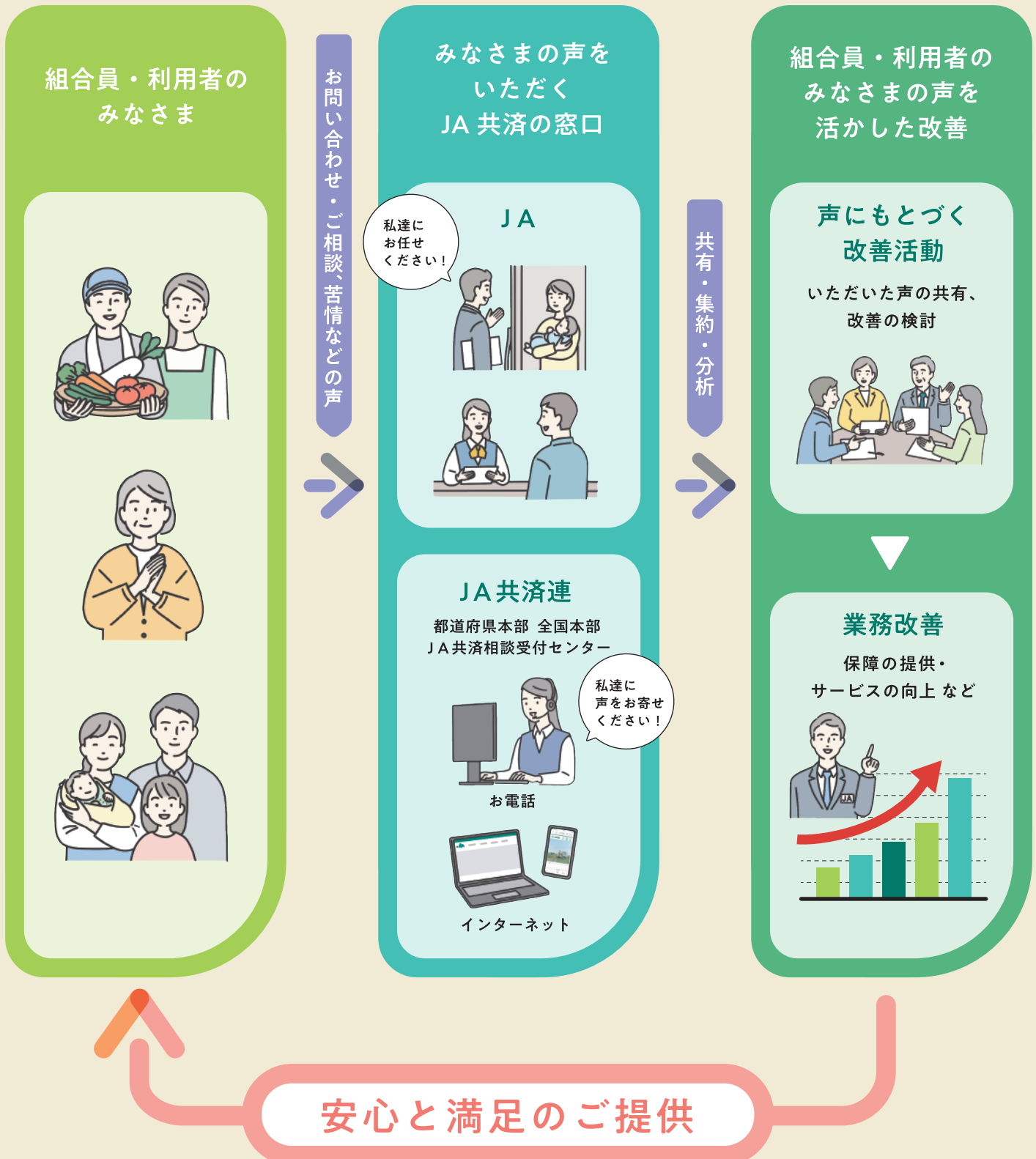
目次



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」(2024 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。

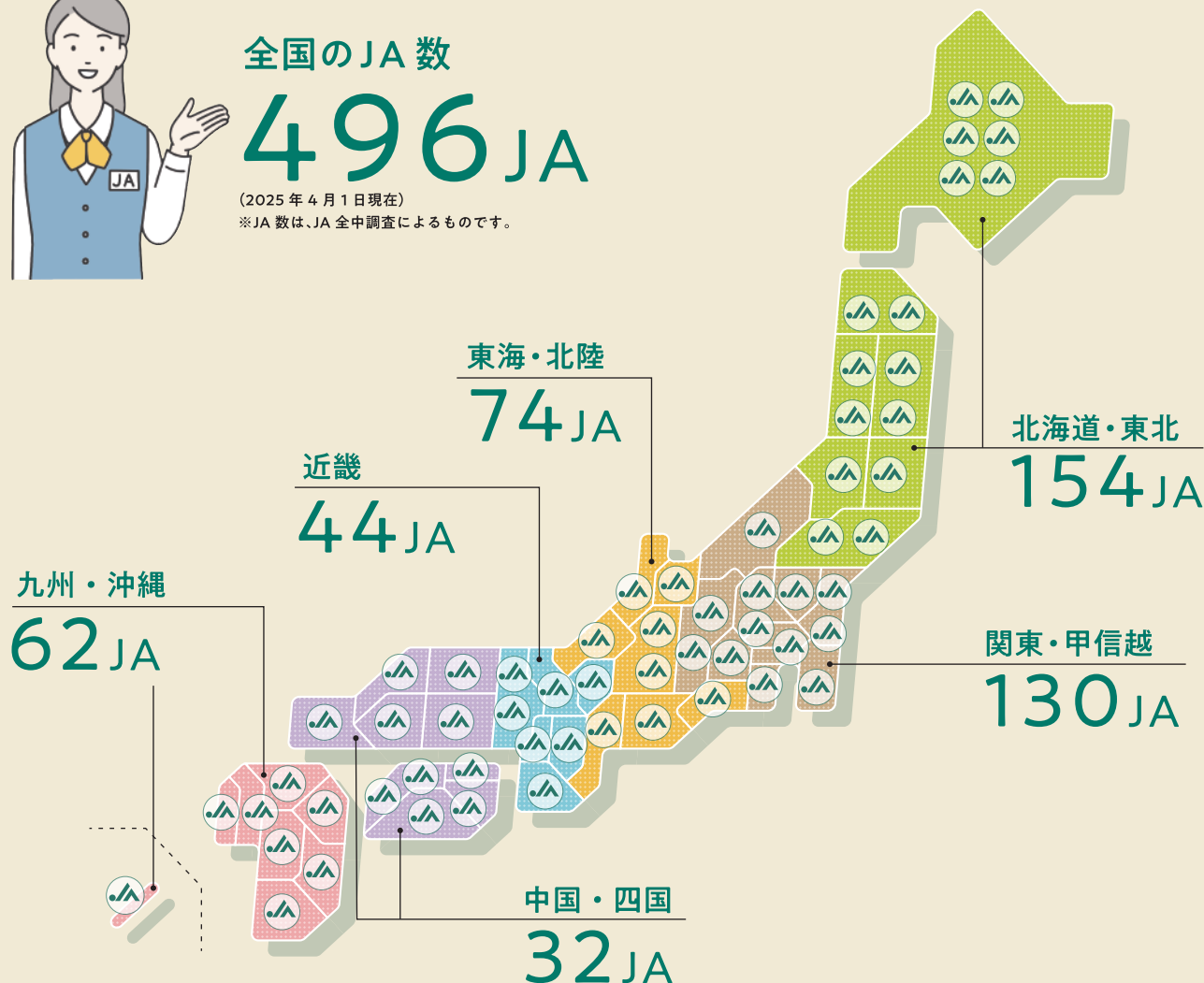


全国のJA数

496 JA

(2025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



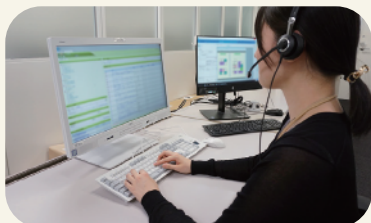
JA 共済相談受付センターのご紹介

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。

💻 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。

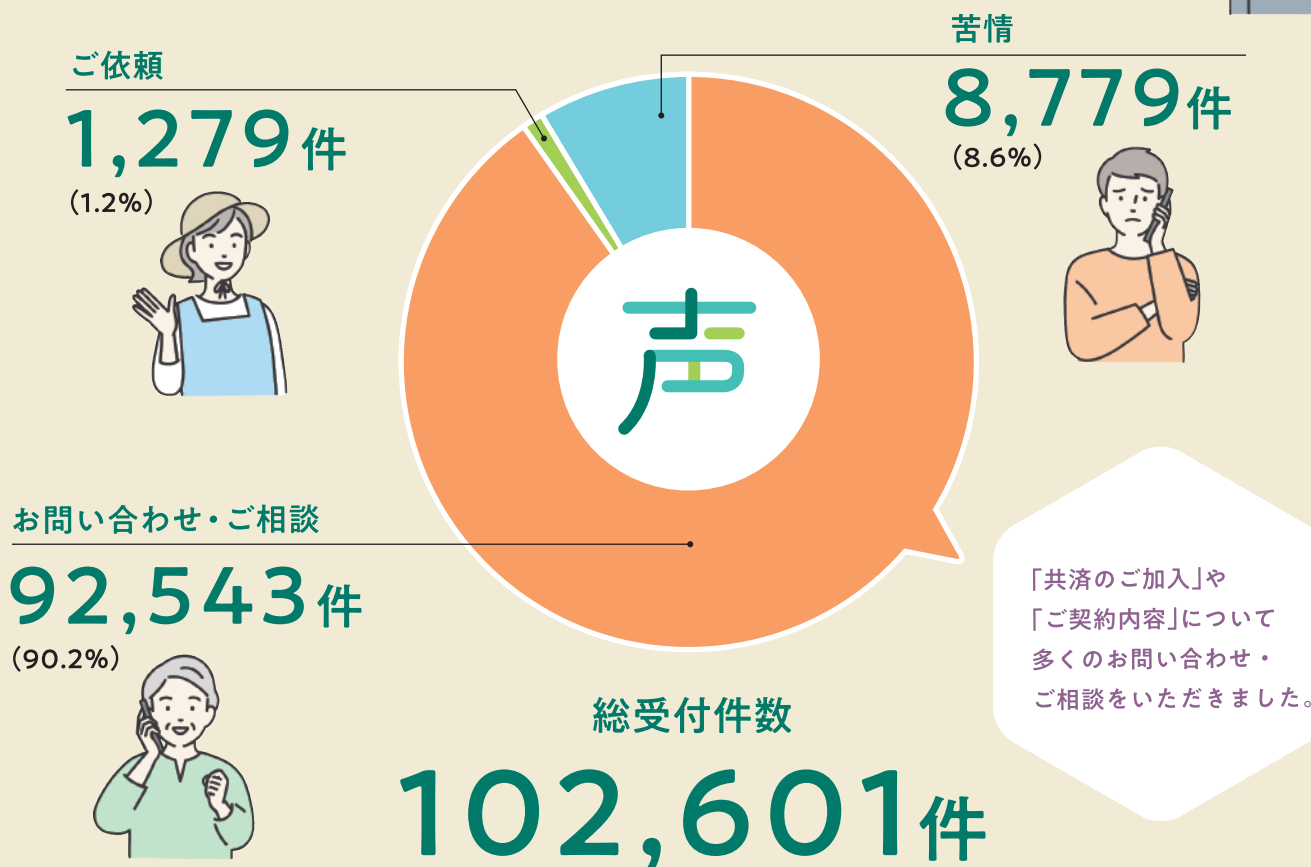
受付時間

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。

組合員・利用者のみなさまから 寄せられた「声」2024年度

たくさんの声をいただきありがとうございました。



※2024年4月1日～2025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	7,906件
		● ご契約の内容に関するもの	39,490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。	● お手続きに関するもの	26,251件
		● 共済金のお支払に関するもの	17,511件
		● その他	15,481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	769件
		● 各種リーフレット等のご請求	510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	5,672件
		● ご契約の保全に関するもの	1,867件
	新しい保障について提案してほしい。	● 共済推進活動に関するもの	614件
		● その他	626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

地域密着

担当者変更の際、わざわざ訪問してくれました

私は他社の保険にも加入していますが、契約後の訪問は一度もありません。一方でJAは、「先日、担当者が変更になりました」と、わざわざ自宅までいらしてくれました。やはりきめ細やかさは地域密着なのですね。今後ともよろしくお願いします。



地域密着のJAでよかった

他社は電話のみの対応で、担当者の顔が見えませんが、JAは窓口にいる方、担当者の方がいつもいらっしゃって安心します。顔を見て聞ける。年配の方が多い地域には地域密着のJAが必要です。

テーマ

2

親切・丁寧

親切でわかりやすく説明していただけてよかった

共済については知らないことが多く、こんなことを聞いたら恥ずかしいと思い聞きにくいこともありましたが、JAの担当者の人柄がとてよく、わかりやすく説明いただけてよかったですし、何より共済に対して勉強されているので、また何かあればお願いしようと思っています。



真摯にご対応いただき感謝しています

自動車共済の契約手続きの際、私の現在の年齢や状況に応じた年金共済を提案いただきました。10年後の人生設計に合致したこともあり、年金共済も契約させていただきました。自動車共済、年金共済、どちらの契約も真摯にご対応いただき感謝しています。

丁寧かつ迅速に対応していただき本当にありがとうございました

初めての共済金請求だったので不安でしたが、とても丁寧に、かつ迅速に対応していただきました。まだ他にも請求できるものがあるとわかると、自ら調べていただいて詳しく説明していただきました。そんなことまで対応してくださるのだと思い、JA共済に加入していて良かったと改めて思いました。



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

担当者への感謝

身近に感じられる A さんが担当でありがたいです

担当の A さんはとても元気よく、疑問に思うこと、不明なこと等をぶつけても迅速に正確な返答を準備し、私共の目線に合わせた対応をしてくれるので、非常にわかりやすく共済のカスタマイズが可能になりました。フットワークが軽く知識も豊富で、相手に親身になり身近に感じられる A さんが担当でありがたいです。



担当の B さんに満足と安心感を持ちました

自動車共済の車両入替の手続きの相談で店頭にお伺いした際、分からないことや知りたいことなど、多くの質問に対して嫌な顔を一切せず、不明な点はしっかり確認してから回答いただきました。こちらの気持ちを察した言動はとても素晴らしく、担当の B さんに満足と安心感を持ちました。



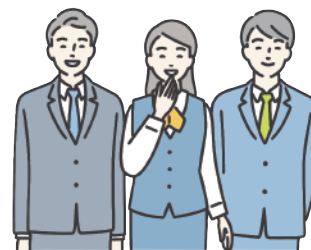
テーマ

4

J A への感謝

お世話になっている J A のチームワークが以前にも増してよくなっています

いつも親切にしていただき、ときには訪問もしてくださり、玄関先で「最近、窓口でお顔を見ていないから、寝込んでいるかと思って、ちょっと様子を見に来ました」と、さり気なく安否確認に来てくれます。最近の J A の共済課は、以前にも増してチームワークがよくなっています。



J A の皆さんが、親戚のように接して下さいます

主人の転勤で引っ越してきましたが、J A の皆さんが親戚のように接して下さいます。
私には 0 歳児の子どもがおり、ほぼワンオペで育児をしているのですが、些細なことでも困りごとがあればすぐに電話一本で訪問していただき、親身に相談にのっていただけるので子どもも懐いてしまい、親子でお世話になっています。



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

5

契約者・利用者へのフォロー

訪問していただきとてもありがたい

定期的に訪問して情報誌などを届けていただくのはありがたいし、大事なことだと思います。他の金融機関は窓口へ誘導するばかりで取引などはおっくうになります。これからも身近でフレンドリーなJAであることを願います。

ネットの時代だが、渉外の職員が訪問してくれるのはありがたい。共済の説明だけでなく、世間話もでき、また違った情報がもらえるのがありがたいです。

訪問は面倒で時間とコストがかかると思いますが、老人や体に障がいがある人、パソコンを使えない人にとってはとてもありがたい。



テーマ

6

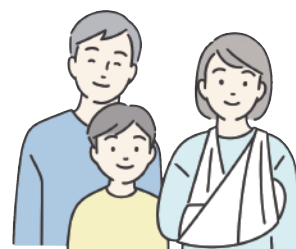
共済金の請求・支払い

これからも全国のJA共済に加入されている方と 助け合える共済に加入し続けたい

これまでは、共済掛金を納めるばかりだったのですが、今回事故にあって、初めて共済金を受け取りました。事故に遭い、ケガもして不安でしたが、そんな時に共済金を受け取れたのは、すごくありがたかったです。私の今まで納めてきた共済掛金も、全国の事故や病気に遭われた方の助けになってきたのだと実感できました。

自分の掛金というより、誰かの助けになると思って納めると、なんだか良いことをしている気分になります。

これからも、全国のJA共済に加入されている方と助け合える共済に加入し続けたいと思いました。



早急に共済金の手続き対応してくれた。 やっぱりJA共済に加入していて良かった

入院した際に早急に共済金の手続き対応していただきありがとうございました。

今回、3回の入院が立て続けになってしまいましたが、全てに共済金を支払っていただき、とても助かりました。

仕事を始めた時からずっとJAで共済をお守りのように掛けてきて、やめようと思ったこともありましたが、やっぱりJA共済に加入していて良かったと思いました。



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

「JA共済アプリ」をリニューアルしました

声

「JA共済アプリについて、共済に関する機能
(契約確認・事故連絡等)をもっと充実化してほしい。
また、操作方法などをわかりやすくしてほしい」



改善内容



契約内容の確認や事故・災害時の連絡が、いつでもどこでもスムーズに行えるようになりました。さらに、画面デザインの全面見直しや、生体認証によるスムーズなログイン機能の導入など、もしもの時にも安心してご利用いただけるアプリに生まれ変わりました。



改善事例

2

「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しました

声

「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」



改善内容



組員・利用者みなさまの更なる利便性向上に向けて、「Webマイページ」の各種操作時において、適切なタイミングで吹き出しによる解説やポップアップ等の操作ガイドを画面上に表示させるサポート機能を導入しました。





改善事例

3

JA 共済アプリの新機能「かぞく共有」を
リリースしました

声

「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」



改善内容



JA 共済では、「事故や自然災害等が発生する前に、契約情報を家族間で共有しておきたい」「契約情報の共有を簡単にできるようにしてほしい」とのご契約者さまからの声を踏まえ、JA 共済アプリの新機能「かぞく共有」の提供を開始しました。

これにより、ご家族(契約関係者)がJA 共済アプリを通じてご契約者さまのご加入中の共済契約の情報を確認できるようになり、共済金の請求手続きなどをスムーズに実施いただけるようになりました。

お互いの保障が見える、安心を。

かぞく
共有



改善事例

4

マイナンバーカードを活用した本人確認
(スマートフォンアプリでの本人確認)を開始しました

声

「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」



改善内容



JA 共済では、長期共済(生命共済・建物更替共済)の新契約時の本人確認手続きについて、マイナンバーカードを活用した本人確認(JA 共済アプリとLINE アプリでの本人確認に対応)を開始しました。

お手続きされる方のスマートフォンにて、ご案内するQRコードを読み取り、JA 共済アプリ(またはLINE アプリ)起動後にマイナンバーカードを読み取ることで、本人確認手続きが完了するため、その他の本人確認書類の準備が不要となり、お手続きの手間を削減し、利便性向上を図ります。





改善事例

5

「JA共済安全運転アプリ」をリリースしました

声

「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」

改善内容



組員・利用者・地域住民のみなさまの安心・安全な暮らしをサポートする活動「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『JA共済安全運転アプリ』を開発しました。

当アプリの主な機能としては、①安全運転診断機能、②ドライブレコーダー機能、③家族見守り機能、④事故連絡機能があり、安心・安全なカーライフの実現に寄与します。



改善事例

6

がん共済の仕組改訂を実施しました

声

「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」

改善内容



2025 年 4 月以降にご加入のがん共済より、最新のがん治療の費用負担に対応し、新たに抗がん剤治療・ホルモン剤治療、がん性疼痛等の緩和のための在宅医療が保障対象となりました。また、がんによる収入減少に対応し、がん診断時に次回以降の共済掛金の払込みを免除する「がん診断時共済掛金払込免除特則」を新設しました。



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 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
2 「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 	2024年 4月
3 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
4 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
5 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
6 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
7 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

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

9

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

いつでもわたらしく
認知症共済

2022年
4月

10

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

11

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

12

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



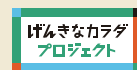
2021年
4月

13

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

14

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

15

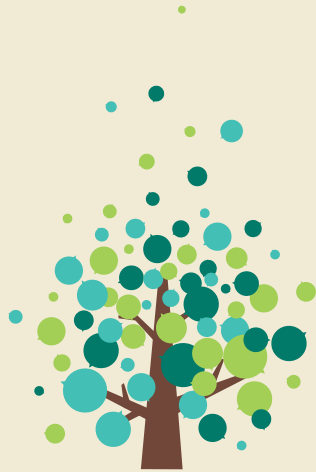
生活習慣病にかかったときの
経済的負担に備えたい。



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。

