

令和5年度准組合員モニターアンケート結果について

1 アンケート実施時期 令和6年1月

2 アンケート対象者

(1) 令和4年度准組合員加入者であり、当組合の経営情報や活動情報、運営参画の機会などの提供希望者の中から抽出し選定 55名

(2) 令和2年度以前に准組合員加入し継続してJAを利用いただいている方の中から抽出し選定 70名

※ 昨年度は令和3年度准組合員加入者を対象としていたことから、今年度は対象外

3 アンケート対象人数

アンケート送付者 125名 (回答者 40名)

4 意見・要望

(1) JA秋田おぼこの事業・商品サービスについて

Q1：共済では特に生命保険の掛金の低さに驚いている。何十年もかけているため60歳くらいまでの払込でもう少し金額の高い商品を進めてほしかった。(50代女性)

A：「保障内容(リスクへの備え)」を利用者様へお知らせし、ニーズにあった商品を勧めていきます。今後も、3Q活動を通じて皆様の保障内容を点検中ですので、契約内容の変更等はお気軽にご相談ください。

Q2：共済に関して、ほかの民間の商品に比べて少し割高である。少し割安になるだけで加入する人が増えるのにもったいない。(30代男性)

A：JA(農業協同組合)は、株式会社等の営利企業とは異なることから、共済掛金を設定するにあたって、「実店舗契約」型の同業他社と比較遜色がないような保障内容となっておりますのでご理解をお願いします。

よって、仕組みの開発にあたっては、各社と比較し多くの年齢層で掛金の優位性(低廉な掛金)を担保した設定としています。

Q3：共済の内容には満足しているが自動車共済の事故対応(電話対応)がわかりにくく等級の話ばかりされたが、とりあえず初動対応をどうすればよいのか説明してほしかった。(40代男性)

A：自動車共済の掛金設定の要素に「等級」というものがあり、無事故期間(無請求期間)が続けば等級は上がっていき共済掛金は安くなり、事故に遭って共済金請求を行えば等級が下がり共済掛金が高くなってしまいます。

しかしながら、事故に遭ったばかりのお客様にとっては、「共済金請求を行うかどうか」や「掛金上がるかどうか」はさておき、「今自分がどうすればよいのか」といったまさに「初動」のことでの相談であったと思われますので、この点については至らなかつたものと思っています。ご意見を真摯に受け止め、今後の事故対応にいかしていきます。

Q 4 : 金融窓口で同一店舗の他人口座へ入金（振込）する場合でも、振込手数料が発生するがなぜか。

A : 依頼人以外の他人口座へ入金することは、為替取引になるため、振込手数料が発生しますので、ご理解とご協力をお願いします。

(2) J A利用に係る疑問や意見・要望について

Q 1 : 店舗がなくなりキャッシュコーナーもなくなり、もっと利用してほしいといわれても無理である。

A : 高齢化と人口減少により利用者数の縮小により、令和2年度から5エリア総合支店構想に取り組んできました。できる限り利用者様へご迷惑のかからないように統廃合、貯金特化支店へ変更し、更にA T Mの利用状況を鑑み、適正な配置となるよう整備を進めています。今後もより一層、ご利用者様に寄り添った対応に努めますのでご理解をお願いします。

なお、A T Mを廃止した地区については金融移動店舗車が巡行しますのでご利用をお願いします。