

令和 7 年度 対話運動の主なご質問・ご意見等について

・ 営農関係

ご質問・ご意見等	回答・対応状況
私は月に 2 回、子供食堂の手伝いをしているのですが、そちらに売残りの野菜等があれば提供して頂けると助かる。	生産者が出荷した野菜の売れ残り分は、出荷者が引取ることが基本となっていますので、現状野菜の提供は難しいと思われます。農業祭等で一部提供をさせていただいています。
フレッシュ・クラブの営業時間をもっと長くして欲しい。	以前は午後 3 時まで営業していたこともありましたが、午後の来店客数が少ないことや地元農産物の出荷量が減少していることを鑑み、総合的判断で現在の営業時間となっています。
フレッシュ・クラブの営業内容を野菜の販売量を増やしたり、肉類を販売する等して、もっと充実させて欲しい。	フレッシュ・クラブは地元農産物の販売を主たる目的としています。仕入れ商品は補完的に取り扱っており、販売スペースや冷蔵・冷凍設備の問題もあり、スーパーと同様の品揃えを確保するのは困難です。
もっと強い情報発信が必要だと思います。特にフレッシュ・クラブの PR に力を入れてもらいたいです。	広報誌（フォレスト）や LINE・Instagram 等の SNS を活用すると共に、他団体とも協力し PR を強化していきます。
野菜はおいしいが高い。もっと安く販売して欲しい。	「健康百菜」として販売している野菜はエコ農産物で、化学肥料や農薬を府下の一般的な基準の半分以下で生産された、生産者の手間のかかった、こだわりの安全・安心な付加価値の付いた農産物ですのでご理解いただきますようお願いします。
米価格の高騰の要因は J Aにあると思う。今回の報道等で J Aは農家にも消費者にも悪いイメージしかない。	米といえば J Aとのイメージがありますが、昨年の J Aグループの米の集荷割合は全体の約 28% で、他の高値を付けた買取業者に買い負けていたのが現状であり、米価格に大きな影響は与えておりません。米価格高騰の一番の要因は米が不足し、需要と供給のバランスが崩れたところにあります。

ご質問・ご意見等	回答・対応状況
学校等の給食で地元の安全安心な食材を提供して欲しい。無農薬で作られた野菜等を販売できる販売所を広めて欲しい。農家も消費者も安心できるように行政に意見をいえるような立場でいて欲しい。	現在でも、学校給食に地場産の野菜や米の提供をしています。 また、行政とも連携し農業の振興・啓発を行っています。
もっと野菜売場の場所を詳しく知りたいです。	当ＪＡでは、ホームページや広報誌（フォレスト）で、フレッシュ・クラブや朝市の紹介を行っています。更なるＰＲ強化に努めていきます。
支店の朝市にも卵とかフレッシュ・クラブに売っている商品も置いて欲しいです。	支店の朝市は、地元農産物が中心となっております。衛生管理の問題で、卵等を朝市で販売するのは難しいですが、朝市に無い商品は、是非フレッシュ・クラブに足をお運びください。
フレッシュ・クラブのイベントを増やして欲しい。	安全安心で新鮮な野菜をよりおいしく提供できるよう、試食等の様々なイベントに取り組んでいます。
フレッシュ・クラブをよく利用していますが、いつも新鮮な野菜がたくさんあってありがたいです。	消費者の方に喜んでいただけるよう、今後も地元の新鮮野菜が充実するよう取り組んでいます。

・ふれあい関係（ＪＡ組織活動、農業祭や組合員向けイベント、税務相談等）

ご質問・ご意見等	回答・対応状況
相談窓口を強化して欲しい。	重要な課題と認識しています。現在も担当者を配置していますが、より、相談しやすい体制づくりに向けて担当者の整備、専門部署との連携を図り、相談内容に応じた適切な対応ができる仕組みづくりに取り組んでいます。
女性会組織拡充の促進を図る。 会員増強を目指し、一般の方にも参加の機会を与える活動を考えて欲しい。	女性会本部役員を対象に、各種教室やワークショップを体験してもらい、その体験を通じて学んだ事を支部女性会会員に伝え、女性会会員増強に繋がるよう取り組んでいます。
女性大学等の女性だけではなく、男性も参加できるイベントを開催して欲しい。高齢者の簡単にできる体操とかが良い。	過去には、男性料理教室なども実施しています。今後、男性や高齢者の方も参加いただける企画を検討していきます。
子供向けのイベントをもっと企画して開催して欲しい。	今年度、８月に夏休みこども向けイベント（サイエンスショー＆介助犬）を開催しました。
農業祭は、場所が遠いに行けない。 規模が小さくてもいいので支店ごとにやってもらえると嬉しい。	組合員との対話運動等をとおして、より多くの方にご来場いただけるよう開催場所等を検討していきます。
LINE友達をしてみたいが不安がある。	個人情報等にも十分配慮しています。当ＪＡの旬の情報等も一早く、お届けする事が出来ますので、是非、友達登録していただけると幸いです。
スマホ教室をまた開催して欲しい。	各地区のニーズに応じ検討していきます。
組織に入っていなくても参加できるイベントをたくさんして欲しい。	皆様に楽しんでいただけるイベントを企画いたします。是非ともご参加いただきますようお願いいたします。

ご質問・ご意見等	回答・対応状況
L I N Eでの情報もわかりづらいときがある。	わかりやすく、新しい情報を配信できるよう取り組んでいきます。
税務相談や、法律相談ができて、助かっています。	税務相談は毎月1回全支店で、法律相談は、本店、縄手支店、意岐部支店で月1回開催しています。困ったことがあった際には、いつでも支店にお声掛けください。

・信用関係

ご質問・ご意見等	回答・対応状況
両替手数料を安くして欲しい。できれば無料にして欲しい。	両替業務により通常業務の遂行が困難な支店が見受けられたため、近隣金融機関と比較して相応の手数料を設定しました。
相続時などの際、必要書類が他行に比べて多い。	相続に必要な書類のみをお願いしており、余分な書類をいただくことはありません。
A T Mや金融窓口がなくならないようにしてください。	A T Mや金融窓口は、可能な限り継続します。
窓口に行った際、いつもタブレットでの手続きを案内される。窓口係の方が毎回丁寧に教えてくれるが私には難しくて利用しにくく、これが主流になると不安である。	J AバンクではD X化の取り組みの一環として、タブレットを導入しています。 タブレットの操作につきましては窓口担当者がご案内いたしますので、安心してお声掛けいただき、ご利用ください。
昔担当してくれていた渉外に比べてサービスや質が悪くなったと思います。	研修等を通じて、職員の資質向上及びサービスの質の向上を図ります。
貸金庫を設置して欲しい。	本店と一部の支店に貸金庫を設置しておりましたが、マネーローダリング等の観点から、当局より一層の対応強化が求められ、業務継続は難しいと判断し、令和8年3月末日をもって貸金庫業務を終了しました。
銀行でもタブレットでの取引なので人と人との関わりが少なく寂しい。J Aには今迄通り対面での取引を続けて欲しい。	タブレットはお手続きの利便性向上のために導入していますが、J Aの強みである対面での相談対応や組合員の皆様との関わりを大切にする姿勢は変わりません。 今後も窓口や外務員による丁寧な対面对応を心掛け、皆様に安心してご利用いただけるサービスの提供に努めていきます。

ご質問・ご意見等	回答・対応状況
営業システム等、他の金融機関から遅れていると感じる。J Aもこれからデジタル化の流れに乗り対応して欲しい。	J Aグループで全国統一のシステムを使用しておりますので、銀行等に比べてデジタル対応が遅れています。J Aバンクアプリ等、便利なツールがございますので、ホームページ等で発信していきます。
G O G Oキャンペーンはスマホやパソコンでしかできないのはビックリした。詐欺にあわないように色々な情報を発信して欲しい。	G O G Oキャンペーン（ネットバンク限定）は、J Aネットバンクの利便性のP Rと、営業時間内にご来店が難しい利用者の皆様にも定期貯金をご契約いただけるよう実施しています。ネットバンクの利用に不安を感じられる方もいらっしゃると思いますが、J AではホームページやL I N E、店頭で詐欺被害防止の注意喚起を行うとともに、システム面でも各種対策を講じています。不審なメール等を受信した際は、操作を行う前にJ Aへご相談ください。
年金の獲得より投資信託に力を入れたほうが良いのではないのでしょうか。	年金受給口座の推進だけでなく、組合員・利用者の皆様の資産形成など多様なニーズにお応えできるよう、投資信託の提案も積極的に行っていきます。今後も、それぞれのお客様に寄り添った提案に努めます。
渉外の数が減ったように感じる。渉外が農協の魅力だと思うので少し寂しい。	外務員の人数は減っておりますが、サービスの低下にならないよう努めます。
A T M手数料が無料となる場所をもっと設置して欲しい。	組合員の方や給与振込等のある方には、コンビニ等のA T Mを無料でご利用いただけるサービスがございます。窓口等でもより積極的に案内をしていきます。

ご質問・ご意見等	回答・対応状況
資産形成を考えており、相談する予定があるので、投資信託の商品を増やして欲しい。	J Aバンクでは、いろいろな「投資に関する好み」に合った商品を揃えながら、一定の商品数に絞った「J Aバンクセレクトファンド」を提案しています。 J Aバンクセレクトファンドは、J Aバンクが、過去の運用実績や、手数料水準など独自の基準で長期投資に適した26銘柄を厳選しています。
土日にA T Mで硬貨の入出金ができるば助かります。	大量硬貨入金時の硬貨詰まりや受入可能枚数超過などが起こった場合、職員が対応できないため、土日の硬貨取り扱いを行っていません。
定期の満期案内が欲しい。	J Aバンクでは、統一的な取り組みとして満期案内等の郵送を終了しています。口座残高や定期貯金の満期日等の情報は、J Aバンクアプリ等でいつでも確認ができますので、ご活用ください。
A T Mの台数を増やして欲しい。	A T Mの追加設置につきましては、ご利用状況や稼働頻度、設置スペースなどを総合的に勘案し、今後の課題として検討していきます。
高齢者向けの貯金商品があれば嬉しい。	年金受給者向けのグリーン定期やなごみ定期積金等の優遇商品を展開しています。
キャンペーン定期の満期の時に、上乗せを言われるが上乗せするのがしんどい。他行みたいに満期を迎えたら自動でキャンペーン金利で継続して欲しい。	キャンペーン定期につきましては、新たな貯金の増強やお取引の拡大を目的として実施していることから、満期後に自動的にキャンペーン金利で継続する取り扱いは行っていません。キャンペーンの趣旨をご理解いただきますようお願いいたします。

ご質問・ご意見等	回答・対応状況
対応はしてくれるが、今後はより速い行動を期待します。普段は訪問してもらっていないので、年に1回顔合わせのような感じで訪問して欲しい。	組合員の皆様から頂いた「迅速な対応と定期的な訪問を継続してほしい」とのご要望を踏まえ、今後も外務員活動を継続します。地域に密着した訪問活動を通じて、身近で相談しやすいJAを目指し、きめ細かなサービスの提供に努めていきます。
システム的な面で、もっと利用しやすい金融機関になるべきだと思う。	非対面取引を含むDX化を進め、利便性向上に努めていきます。
訪問活動があるので、気になることがあっても、この時に聞ける。他の銀行では、窓口まで行かないといけない。	ありがとうございます。これからも地域の皆様にとって気軽に相談できる身近な存在であり続けられるよう努めていきます。訪問時と言わず、いつでもお声掛けください。

・ 共済関係

ご質問・ご意見等	回答・対応状況
共済の手続が煩雑で分かりにくかったです。高齢者でも簡単に手続できるようにして欲しいです。	共済手続きについては、現状、高齢者等の区別はなく全国统一の手順となっています。また、当 J A では、組合員・利用者の方に丁寧な対応を心掛けていますので、高齢者のみならず、どなたでも手続きについてわからないところがあればお気軽にお声掛けください。
他社の保険会社である特約等の種類を増やして欲しい。	J A 共済では、他社の保険会社と同様に、新商品や特約等の開発にあわせて制度や仕組みの改訂を行っているため、特約等の種類は増やしています。今後も他社の保険会社と比較した際、見劣りすることがないように商品・特約の充実や仕組みの改善に継続して努めていきます。
現在、受け取っている J A の終身年金には非常に感謝しています。契約を勧めてくれた職員の方にはとてもありがたく思います。また、このような商品があればお願いします。	ありがとうございます。当 J A では、日頃からお客様のニーズに合った共済商品等をお勧めするよう努めています。今後も仕組改訂等により時代のニーズに合った商品が販売された時には組合員・利用者の皆様に周知していきます。

・その他

ご質問・ご意見等	回答・対応状況
組合員と言いつつ、発言権が弱いような気がする組合員のメリットが分かりづらい。 立場があいまい。	准組合員に向けた対話運動や准組合員モニター制度等に取り組む事により、准組合員の声をお聞かせいただいているところです。 なお、組合員のメリットとしては、貯金キャンペーンでの優遇金利や提携ＡＴＭの入出金手数料等が無料となる制度等がございます。 また、組合員でない方には、融資等の一部事業に利用制限がございます。
若い世代には縁遠いというイメージが強い。	ＬＩＮＥやインスタグラム等のＳＮＳ等を通じて幅広い年代層への広報活動に取り組んでいます。また、総合事業の強みを生かし、次世代へのスムーズな資産承継及び資産活用の支援にも注力し、次世代の囲い込みに取り組んでいます。
支店を閉鎖する金融機関が多いので、支店の統廃合はせず地域金融機関としての役目を果たして欲しい。	現段階で店舗統廃合を加速させることは考えていません。ただし、社会的問題になっている人手不足への対応等も含めた経営基盤強化の施策の一つとして、店舗統廃合に限らず、諸施設・不稼働資産の機能整備や店舗別の収益力の分析による店舗構成の見直しにも取り組んでいます。
こういう活動は良いと思うが、アンケート方式でもいいのではないかな。	組合員のニーズを的確に把握するため、訪問活動等を通じた組合員との徹底した対話に取り組んでいるところです。今後の検討材料とさせていただきます。
大阪中河内農協とは、別だと聞いている。なぜ同じＪＡで、東大阪市・八尾市の中で分かれているのかわからない。不便だと思う。	現在、府下には１４のＪＡがあり、経営は各ＪＡで異なります。ＪＡは農家同士の寄り合い等から発展していった組織ですので、各ＪＡの管轄は必ずしも市区町村単位で分かれておりません。

ご質問・ご意見等	回答・対応状況
組織、組合員、職員の距離がもっと近づく関係にして欲しい。	組合員、地域住民、役職員の交流の場として「農業祭」、「ふれあいライブ」、「組合員美術作品展」や「女性大学」等のイベント等を実施しています。是非とも各種イベント等にご参加いただきたいと思います。今後も組合員組織の更なる活性化にも取り組み、皆様との関係性を深めていきます。