

令和2年10月6日
全国農業共済組合連合会

「農業経営収入保険」お客様満足度アンケート調査結果について

全国農業共済組合連合会は、令和元年収入保険の加入者さまに対して、お客様満足度アンケート調査を実施しました。今後も、加入者さまのご意見等の把握に努め、収入保険事業の運営改善を進めてまいります。

調査期間	令和2年7月13日に発送し、令和2年8月末日までに回答
調査方法	郵送による調査
調査対象	令和元年収入保険加入者のうち3,500経営体を抽出
有効回答数	1,501経営体（回収率42.8%）

（調査結果の主なポイント）

1. 担当者の対応

加入申請時における担当者の説明については、「分かりやすかった」と回答した割合は87.1%、加入申請から保険金等の支払までの担当者の対応については、95.1%に「良かった」と評価されました。

2. 収入保険に加入した理由

「自然災害や病虫害、鳥獣害などによる収入減少」と回答した割合が84.8%と最も高く、次いで「市場価格の低下による収入減少」が73.9%、「けがや病気で収穫不能による収入減少」が62.0%となり、加入者さまの想定するリスクが多様であることが示されました。

3. その他

収入保険でカバーできないリスクについては、「カバーできないリスクがなかった」と回答した割合が88.1%となり、収入保険がカバーするリスクの広さが評価されました。

詳細については、添付の「お客様満足度アンケート調査結果」をご参照下さい。

本件に関するお問い合わせ先

全国農業共済組合連合会（業務部企画課：三上、軽部）

TEL 03 (6265) 4800 FAX 03 (6265) 4807

ホームページ <http://www.nosai-zenkokuren.or.jp/>

「農業経営収入保険」 お客様満足度アンケート調査結果



令和2年10月6日
全国農業共済組合連合会

I. 調査概要

II. 調査結果

1. 農業経営の状況
2. 担当者の対応
3. 収入保険に加入した理由
4. 類似制度からの移行
5. 補てんの仕組み等の評価
6. 保険料等の支払方法
7. オンライン申請の導入
8. その他

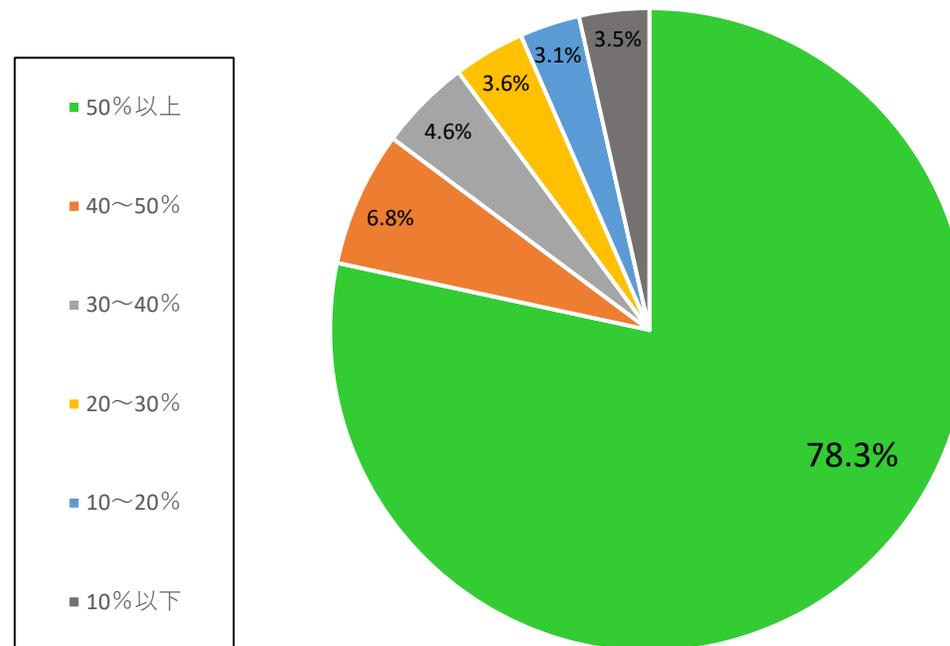
I . 調査概要

- 調査期間：令和2年7月13日に発送し
令和2年8月末日までに回答
- 調査方法：郵送による調査（返信用封筒を同封）
- 調査対象：令和元年収入保険加入者のうち
3,500経営体を抽出
- 回答件数：1,501経営体（回収率42.8%）

1. 農業経営の状況

・総収入に占める農業収入の割合について、「50%以上」と回答した割合は78.3%となっている。

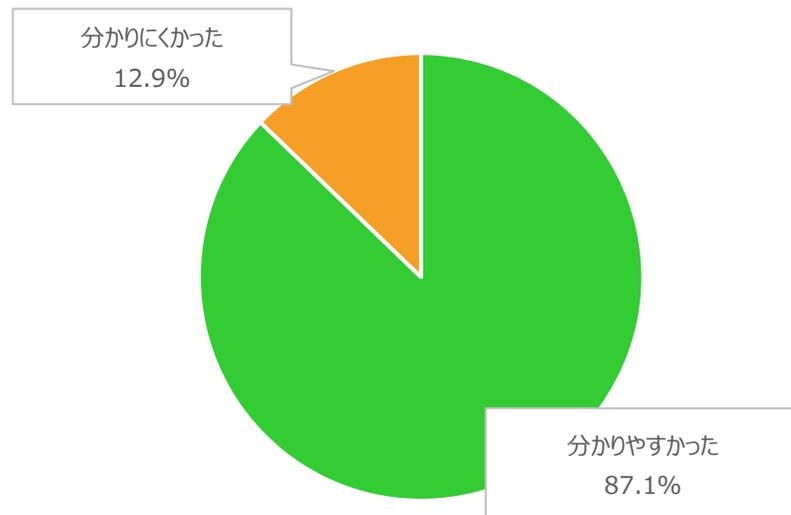
総収入に占める農業収入の割合



2. 担当者の対応

- ・加入申請時における担当者の説明について、「分かりやすかった」と回答した割合は87.1%となっている。
- ・加入申請から保険金等の支払までの担当者の対応について、95.1%に「良かった」と評価されている。

加入申請時の担当者の説明について



<回答した者の主な理由>

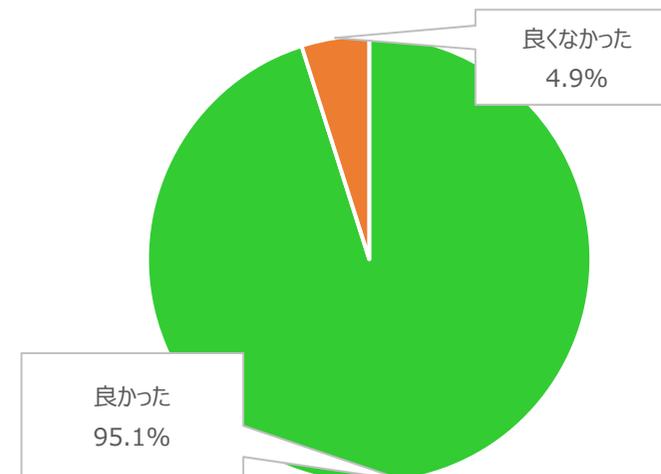
分かりやすかった

- ・丁寧に説明してくれた
- ・具体的な数字で説明してくれた
- ・タブレットを活用して分かりやすかった

分かりにくかった

- ・担当者の理解不足
- ・制度の仕組みがわかりづらかった
- ・説明が不足していた

加入申請から保険金等支払までの担当者の対応について



<回答した者の主な理由>

良かった

- ・すばやく対応してくれた
- ・分かりやすく説明してくれた
- ・何回も訪問し、丁寧な対応をもらった

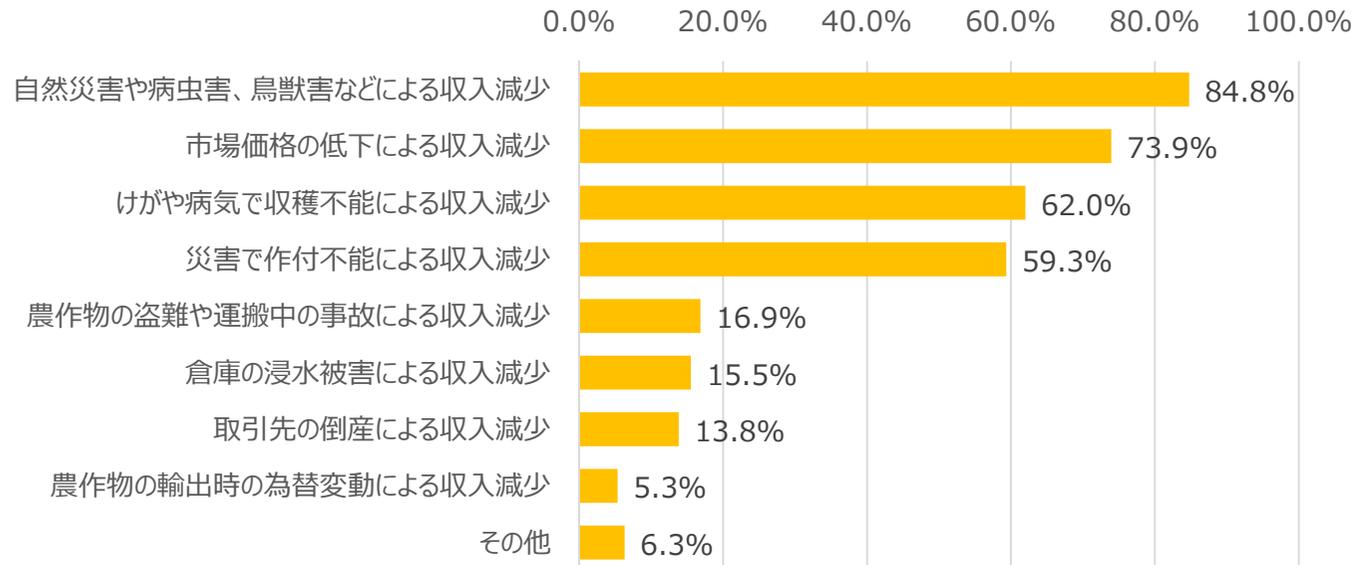
良くなかった

- ・担当が途中で変わった
- ・手続き後の支払に時間がかかった
- ・担当者の理解不足

3. 収入保険に加入した理由

・収入保険に加入した理由について、「自然災害や病虫害、鳥獣害などによる収入減少」と回答した割合が84.8%と最も高く、次いで「市場価格の低下による収入減少」が73.9%、「けがや病気で収穫不能による収入減少」が62.0%となっている。

収入保険に加入した理由 (複数回答)



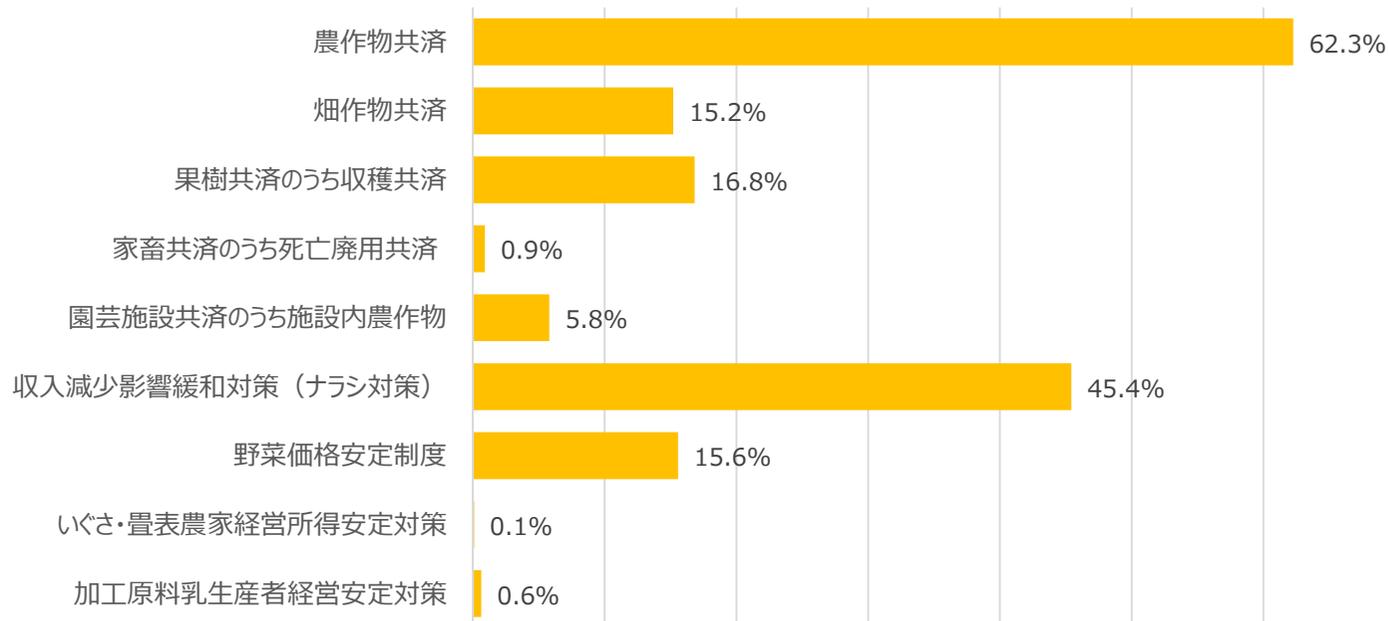
<その他の理由の主なもの>

- ・これまで保険の対象でない農作物のリスクがカバーできる
- ・すべての減収を補償してくれる
- ・担当者からすすめられた
- ・国の制度だから
- ・経営の安定のため

4. 類似制度からの移行①

- ・ 以前加入されていた類似制度について、「農作物共済」と回答した割合が62.3%で最も高く、次いで「収入減少影響緩和対策（ナラシ対策）」が45.4%となっている。

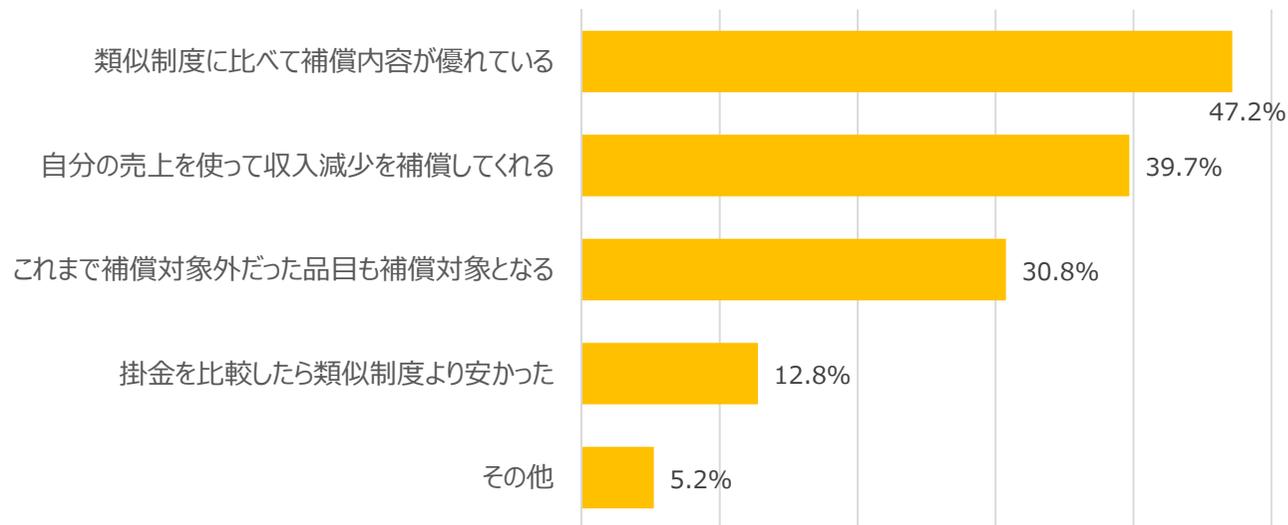
以前加入されていた類似制度（複数回答）



4. 類似制度からの移行②

・ 類似制度から収入保険へ移行した理由について、「類似制度に比べて補償内容が優れている」と回答した割合が47.2%で最も高く、次いで「自分の売上を使って収入減少を補償してくれる」が39.7%、「これまで補償対象外だった品目も補償対象となる」が30.8%となっている。

収入保険へ移行した理由（複数回答）



<類似制度に比べて補償内容が優れている主な具体例>

- ・ 農業収入全体が補償される
- ・ 市場価格の変動や取引先の倒産にも対応できる
- ・ ケガや病気による収入減少も補償

<その他の理由の主なもの>

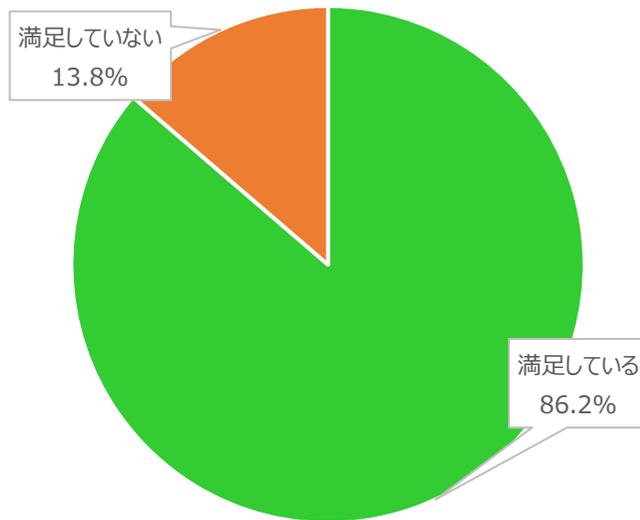
- ・ 国の制度であり、関係機関のすすめがあった
- ・ 経営にとって問題なのは収穫量ではなく収入だから
- ・ 青色申告での保険なので分かりやすい

5. 補てんの仕組み等の評価① (基準収入の算定)

- ・基準収入の設定方法について、「満足している」と回答した割合が86.2%となっている。
- ・基準収入の算定期間について、「現行どおり」と回答した割合が78.2%と最も高くなった。

基準収入の設定方法について

加入者の補てんの基準となる基準収入は、過去の平均収入を基本としつつ、保険期間の営農計画も考慮し、規模拡大特例、収入上昇特例を運用しながら客観的に設定しています。



<回答した者の主な理由>

満足している

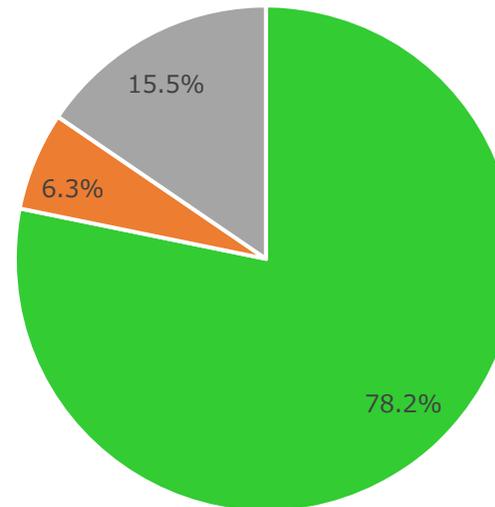
- ・営農計画が考慮されている
- ・青色申告の過去の平均収入を基本としているため客観的である
- ・規模拡大特例、収入上昇特例を設けている

満足していない

- ・複雑で分かりづらい
- ・5年のうちの最大と最小を抜いた平均にしてほしい
- ・経費を加味してほしい
- ・収入がほとんど無くなる災害があった場合、基準収入の算定に含めないでほしい

基準収入の算定期間について

収入保険の基準収入については、現在、保険期間が始まった後に保険期間の前年（直近年）までの収入を使って設定しています。



- ① 現行どおり、保険期間が始まった後に、保険期間の前年（直近年）までの収入を使って基準収入を設定した方がよい。
- ② 加入申請時に基準収入が設定された方がよい（この場合、保険期間の前年（直近年）の収入は使わず、前々年までの収入を使うことになります）。
- ③ ①②を選択できるようにしてほしい。

<回答した者の主な理由>

①の理由

- ・最新の状況が反映される
- ・公平で分かりやすいから
- ・より客観的な数字だと思う

②の理由

- ・手間がかからない方がよい
- ・書類の煩雑さがなくなる
- ・掛金の確定が1回ですむ

③の理由

- ・自分の有利な方を選びたい
- ・選択肢はあった方がよい

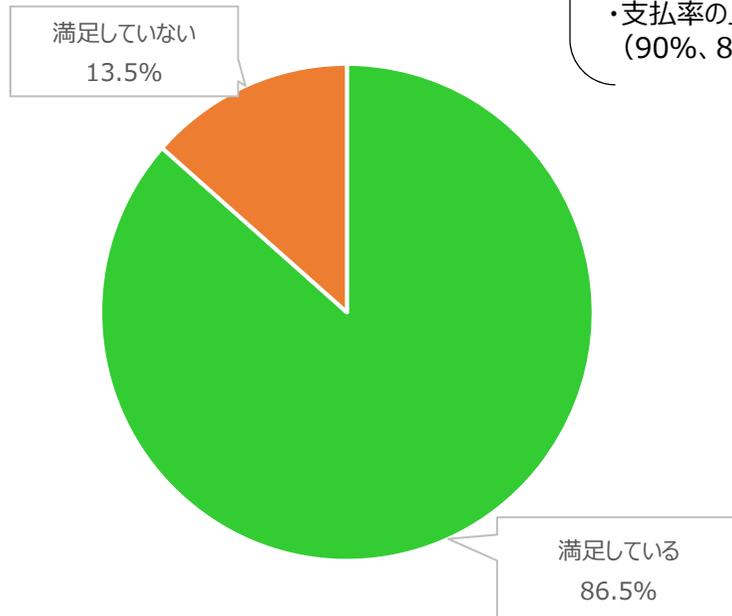
5. 補てんの仕組み等の評価② (補償内容の選択制)

・補償内容を選択する仕組みについて、「満足している」と回答した割合が、86.5%となっている。

補償内容を選択する仕組みについて

収入保険は次のとおり、加入者が保険料等の負担を考慮して補償内容を選択できるようになっています。

- ・保険方式の補償限度額の上限は、基準収入の80%
(80%、70%、60%、50%の中から選択できます)
- ・積立方式の補償幅の上限は、基準収入の10%
(10%、5%の中から選択できます)
- ・支払率の上限は、90%
(90%、80%、70%、60%、50%、40%、30%、20%、10%の中から選択できます)



<回答した者の主な理由>

満足している

- ・加入者が補償内容を選択できる
- ・経営形態により選択できる
- ・保険料の負担を考慮して選択できる

満足していない

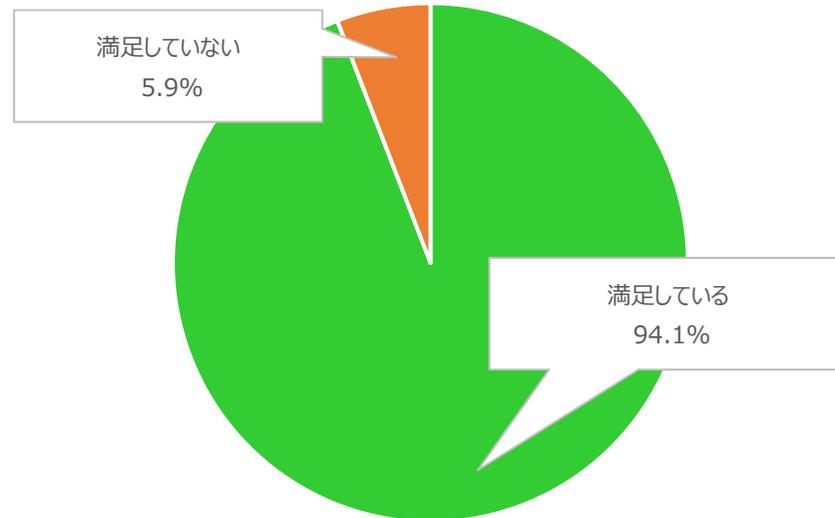
- ・補償限度を上げてほしい
- ・複雑すぎる
- ・支払率の上限を上げてほしい

6. 保険料等の支払方法

・保険料及び積立金の支払方法について、「満足している」と回答した割合が94.1%となっている。

保険料及び積立金の支払方法について

保険料及び積立金については、加入申請時の加入者の負担を軽減するため、一括だけでなく分割払を選択できるようにしています。分割払の納付期限は、保険期間の開始日から起算して8ヶ月を経過する日（個人の場合8月末）です。



<回答した者の主な理由>

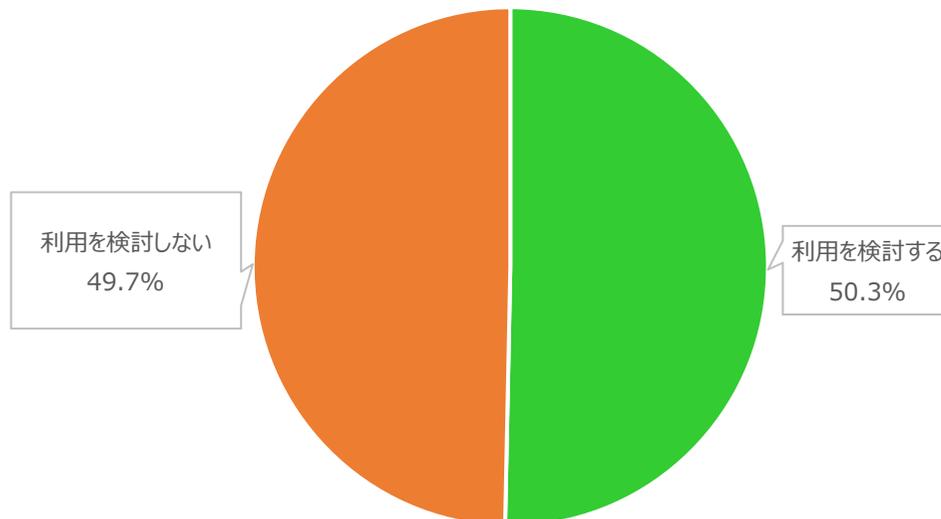
満足している	満足していない
<ul style="list-style-type: none"> 一括払だと負担が大きい 分割支払で負担が軽減されている 選択肢が多い方がよい 	<ul style="list-style-type: none"> 分割の回数を増やしてほしい 一括払いだけで良い 8月末では収入が少なく厳しい

7. オンライン申請の導入

・オンライン申請の利用検討について、「利用を検討する」の割合が50.3%、「利用を検討しない」が49.7%とほぼ同数となっている。

オンライン申請の利用検討について

〔現在、加入者の利便性の向上を図るため、インターネットによるオンラインでの申請手続きが行えるようシステムの開発を行っています。〕



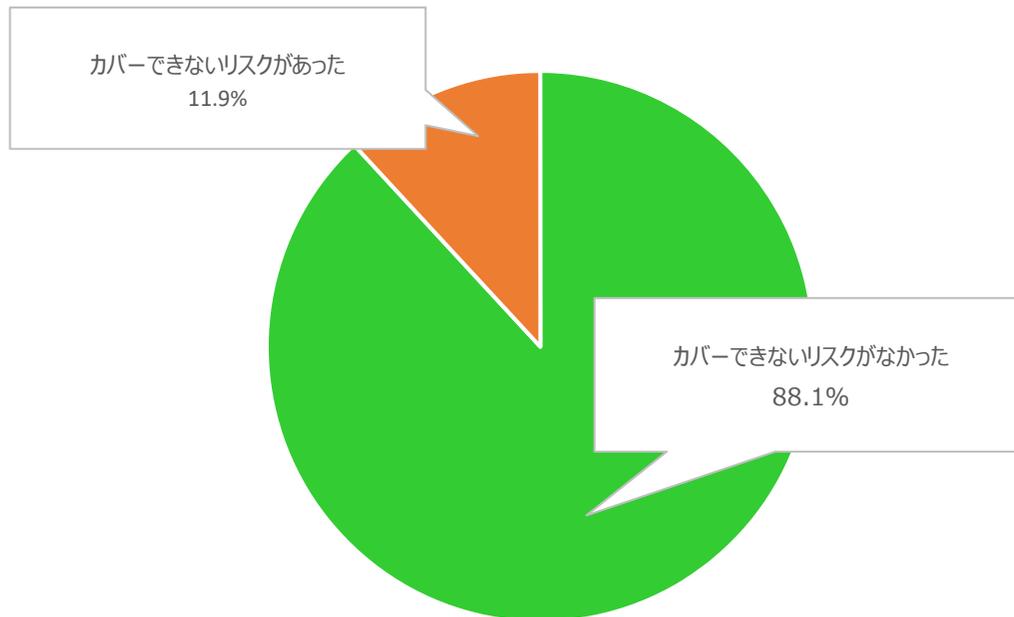
< 「利用を検討しない」と回答した者の主な理由 >

- ・インターネットの環境がない
- ・パソコンが苦手
- ・高齢でパソコンの操作に不安
- ・担当者から直接説明を受けたい

8. その他①

・収入保険でカバーできないリスクについて、「カバーできないリスクがなかった」と回答した割合が88.1%となっている。

収入保険でカバーできないリスクについて



<カバーできない主なリスク>

- ・生産コストの増加による所得減少
- ・飼料用米に対する水田活用の直接支払交付金
- ・病気・けがが治るまでの、複数年の販売額の減少
- ・特定の品目が受けた被害への補償

など

8. その他②

収入保険の手続きについて改善して欲しいこと

- ・ 加入手続を簡単にしてほしい
- ・ タブレットでの加入手続をスムーズにできるよう改善してほしい
- ・ まだ始まったばかりの制度なので、その都度、改善してしてほしい
- ・ 収入保険をまだ知らない人が多いようなので広く周知してほしい
- ・ 類似制度との重複加入を認めてほしい

など

本資料については、全国農業共済組合連合会
(NOSAI全国連) へお問い合わせください。

全国農業共済組合連合会 業務部企画課 (担当：三上、軽部)
(NOSAI全国連)

〒102-0082 東京都千代田区一番町19番地

TEL：03-6265-4800(代)

ホームページ：<http://nosai-zenkokuren.or.jp/>



(ホームページ)