

横浜・津・京都でU&Uネットワークを開催

お客さまに配慮した より丁寧な対応を！

生保労連では、消費者と組合員との相互理解を深めることを目的として、全国各地で「U&Uネットワーク」を開催し、消費生活専門相談員の方との意見交換を行っています。

今回は、9月13日横浜、10月18日津、10月19日京都で開催した様子をお伝えします。

消費者代表からの意見・アドバイス

- 消費者への情報提供、生命保険教育、消費者からの相談、意見を聞く機会の確保をお願いしたい。
- 消費生活センターや自治体との連携、消費生活センター及び消費生活相談員への情報共有をお願いしたい。
- 生保協会が公表している「高齢者向けの生命保険サービスに関するガイドライン」に沿った、より丁寧な対応をお願いしたい。
- 家族登録制度や指定代理人請求制度の周知を図るよう引き続きお願いしたい。



参加者からの意見・感想

- 各社と意見交換ができ、各社で同じ課題を抱えていることがわかった。
- 相談員の方から「生保各社や営業職員の取り組みを知ったことでより中立な立場での活動ができる」と言ってくれたため、意味のある交流だと感じた。
- 苦情の多くが高齢者への外貨建て保険についてのものであったので、ご家族の同意などを得てしっかりとメリット・デメリットを伝えていかなければならないと感じた。



▲横浜の相談員



▲津の相談員



▲京都の相談員



これからも各地区においてU&Uネットワークを開催予定です。ぜひ、みなさんの地区で開催の際は、ご参加をお願いします。