## 水戸と那覇でU&Uネットワークを開催

# お客さま一人ひとりに寄り添った活動を！

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、12月14日に開催した水戸、1月20日に開催した那覇での様子をお伝えします。

### 消費者代表からの意見・アドバイス

▲水戸の相談員

- 電子化が進みタブレット端末での説明・契約をされていると思うが、高齢者の中にはそこにサインした時点で契約が成立するものだと理解せずにサインしているケースが少なくない。納得した上で契約ができるよう、情報の提供・説明をお願いしたい。
- 契約時は年齢も若く契約内容を理解していても、高齢になると理解不足になることがある。生命保険会社の多くは、毎年契約内容を確認する活動をしていると聞いているので、今後も定期的に契約内容を説明することと、その際には家族を同席させるなど、理解不足を補うような活動を続けてほしい。
- 苦情の初期対応でコールセンターと支社のたらいまわしが起こり、解決できるものも解決できなくなった事例を経験した。そのようなことが起こらないよう、社内の連携を密にし、消費者に寄り添った対応をお願いしたい。
- 日頃からお客さまを訪問しているみなさんには、普段と違う様子等に気付きやすいと思う。これからも地域の見守り役として、消費生活センターや自治体との連携も含めてお願いしたい。

▲那覇の相談員

### 参加者からの意見・感想

- デジタル対応と高齢者対応を中心に各社の取組みを伺い、各社とも方向性は同じだが、自社よりも進んでいると感じた取組みもあり大変参考になった。また、苦しい中で本当に頑張っている仲間と貴重な時間を共有できてとても良かった。
- オンラインを活用したコンサルティング活動の実態や、コンプライアンス教育の中身を伺えて参考になった。今後とも対面を重視することに変わりは無いと思うが、オンラインも上手く活用していきたいと改めて感じた。
- 毎日の朝礼がマストではない会社があること等、知らないことが知れて参考になった。また、外貨建て保険をお勧めする際に、リスクの説明から入るということも参考になった。