

# 〈お客様別〉 ニーズ喚起と運用提案の進め方

投信のニーズ喚起から運用提案までの進め方を、お客様別に解説します。

1級FP技能士 資産アドバイザー 池田 智子

## ケース1 預金や国債の金利に不満を持つお客様



**預**金や国債のみを保有しているお客様は、資金の使い途が決まっている、元本保証にこだわりがある、単に投資未経験であるといったことが想定できます。

まずは低金利に対する不満を丁寧に受け止めたうえで、使い途のある資金かどうか、運用についてどのような考えを持っているのかなどを、具体的にヒアリングしてみましよう。余剰資金があっても、リスクをとれないお客様も多いものです。そこで、まずは預金や国債の利回りを再確認してもらいます。

▼このようにトークを展開してみよう！

もう少し預金金利が高ければねえ。

ご期待に添えず、申し訳ございません。こちらは、お使いの決まっているご資金なのでしょうか？

いや、特にないけれど。

余裕資金でしたら、もう少し利回りの見込める商品をご検討されてもよいかもしれません。しかし、元本割れする可能性のある商品には抵抗がございませうか？

できれば損したくはないわね。

そうですね。ただ、やはりリターンを得るには相応のリスクを伴います。例えば、ご預金の一部を低リスクな投資信託で運用するという方法もございませう。

「リスクはとりたくないが、リターンはある程度欲しい」というお客様の微妙な心理を解きほぐしながら、投資信託を提案していくことが求められます。

**抵抗感を和らげながら展開**

元本保証でお客様が望む利回りを得るのは難しいでしょう。リスクとリターンの関係を説明し、現状より高いリターンを望むなら、相応のリスクテイクが必要であることを理解してもらい、例えば少額からの分散投資を勧めます。

運用目的や投資経験等を確認しながら、投資信託や個人年金保険等、リスクの程度が異なる商品を示したうえで、お客様の抵抗感を和らげ、選択の幅を示します。

なお、本ケースのようなお客様には、元本割れの可能性が低い公社債投信等を勧めるのも一般的ですが、現時点ではNISAの対象とならない点に注意しましょう。

預金の利息や国債の配当を気にしているお客様には、分配金が出るタイプの商品を紹介し、選択肢に加えてもらいましよう。

## ケース2 変額年金保険の解約を検討するお客様



**長**く塩漬け状態が続いていた変額年金保険は、このところ運用成果が改善し、「払込保険料を上回る金額を受け取れるうちに解約したい」と、満期前に利益確定するお客様が増えています。

外貨建ての商品を保有するお客様が、円安で為替差益が生まれたことから、中途解約する傾向も見られます。そして、株価上昇を期待するお客様の中には、解約返戻金を投資信託などのリスク商品で運用する動きもあります。

### 投信での運用メリットを説明

保有する変額年金保険の中途解約を検討するお客様に対しては、最低保障がある商品でも一定期間内はその対象にならず、かつ解約

▼このようにトークを展開してみよう！

変額年金保険を解約したいんだ。

こここのところ、運用成果も改善してきましたね。中途解約では解約控除額が差し引かれますが、解約返戻金をご確認されましたか？

報告書で見たよ。かなり利益が出ていてうれしいよ。

それは良かったですね。ちなみに、急な出費のご予定があるというわけではございませうか？

いや、今のうちに利益を確定しておきたくてね。

そうですね。では、ご予定されていた年金受取りの代わりに、何かご準備をお考えでしょうか？ よろしければ、この機会に運用プランの見直しをされてみませうか？ 投資信託での運用にも、様々なメリットがございませう。

費用が控除されるので、解約返戻金の金額を確認して判断してもらいます。解約返戻金を必要とする急な出費があるのかなども確認しましょう。

中途解約を決めた場合は、当初想定していた死亡保障や年金機能をどう代替するかなど、ポートフォリオ運用の見直しが必要になります。お客様のライフプランに合った運用提案ができるように、顧客カードを記入してもらうとともに、ニーズを確認しましょう。

そもそも、投資信託などで運用

し、成績に応じて受取額が変わる変額年金保険を保有しているお客様ですから、投資に関する知識やリスク許容度はある程度高いと推測されます。投資信託の説明では、まず「保険関係費用等がかからない分、投資信託のほうがコストが低く抑えられる」というメリットを伝えてみましよう。

そのほか、株式投信はNISAが活用できることや、変額年金保険で受け取る予定だった年金収入の代替として、定期分配型の投信が向いていること、インフレ対策

には株式投信等が有効であることなどを説明すると効果的です。

なお、窓販解禁後に販売された変額年金保険は、現在、順次満期を迎えています。満期を迎えたお客様には、まず予定どおりの受取形式でいいのかを確認します。その際、年金での受取りは雑所得に、一時金は一時所得になることを伝えます。

投信での運用ニーズを察知できるときには、年金受取り・一時金受取りを問わず、NISAの活用方法を紹介するとよいでしょう。