

## 金融取引上問題につながる!

# 生活における高齢者の課題を 押さえよう

高齢者の課題が金融取引に与える影響・対応策を解説します。

### 課題 1

## 物理的に移動が しにくくなる



管を勧めましょう。

### ローカウンターで 受け付けるのも有効

また、店内においても配慮が求められます。

通常、ハイカウンターで受け付けたお客様については、一旦ロビーの椅子で待ってもらい、処理が終了したところで再びカウンターに来てもらいます。しかし、このような店内での移動も高齢者には負担になります。

また、歩行はできても椅子から立ち上がるのに時間がかかった

り、歩行速度が遅いために他のお客様に迷惑をかけたリするなど、精神的に負い目を感じている可能性もあるでしょう。

そこで、最初からローカウンターで受け付けて、処理が終了するまでローカウンターの椅子に座ってもらいようにすれば負担の軽減につながります。

また、ロビーに案内係を配置している支店においては、必要に応じてお客様の補助をすると感謝されるでしょう。

### こんな ところに 気を つけよう

お客様の居住地と取引店が離れている場合には、できる限り最寄りの支店に取引移管を推奨。店内での移動も最小限に抑える

### 課題 2

## 会話の受け答えが 満足にできなくなる

**聴** 覚が衰えて、耳が聞こえにくくなると様々な問題が発生します。

まず、カウンターからロビーにいるお客様を呼んでもなかなか聞こえません。カウンターでのやりとりについても同様です。

聴覚に難があるお客様とコミュニケーションをとろうとして、大声で話しかける行職員も少なからずいますが、そうすると取引内容がロビーにいる他のお客様の耳に入ってしまううえ、大声で説明を受けている姿を店内の人々に見られていることに不快感を覚えるお



### 判断能力などに関する 短絡的な判断に注意

このような事態の解決策として、守秘義務などコンプライアンス上も問題があります。

このような事態の解決策としては、高齢顧客のために助聴器や集音器といった補助器具を備え付けておき、使ってもらうようにしましょう。

使用者の聴力に合わせた補聴器ではありませんので、不十分な場合もあるかもしれませんが、少し

耳が遠い程度であれば有効な機器です。筆談も交えれば十分なコミュニケーションが図れるでしょう。

また、窓口の混雑状況によってはローカウンターへ誘導して接客したほうが、お客様の心理的な負担を軽減することができます。

なお、耳が遠いとお互いの意図が伝わりにくくなります。そのためどうしても会話の受け答えが満足に進まず、ピントのずれた受け答えとなるほか、会話のテンポが合わなくなり、理解力や判断能力が低下しているのではないかと疑ってしまうこともあるかもしれません。

しかしながら「耳が聞こえにくい」というだけで、判断能力の確信はできませんので、短絡的な判断や思い込みには注意しましょう。

### こんな ところに 気を つけよう

聴覚に難があるお客様とコミュニケーションをとる場合、声の大きさに注意する。高齢顧客のために助聴器や集音器といった補助器具を備え付けておき、使ってもらうのも一案となる