

〈お客様別〉

高齢者にはこんな声かけで 資産管理の 必要性を訴求しよう

資産管理の必要性に気付いてもらうための声かけとアプローチ法を解説する。

① 長期間 書換えを 繰り返している 定期預金を持つお客様



W HO発表の「世界保健統計 2016」によれば、日本は男女平均で世界一の長寿命国だ。喜ばしい反面、平均寿命の安定的な高止まりに伴う健康寿命との乖離が、介護期間の長期化をもたらし、介護期間の長期化をもたらし、介護期間の長期化をもたらし、介護期間の長期化をもたらし、介護期間の長期化をもたらし...

一方で、わが国の国民性に鑑みると、たとえ血縁関係のある親子間でも、成人して世帯を分けた者同士で財政事情を教え合うことはまれだ。すなわち、高齢に至っても、金融ほか資産の内訳や金額を親と子で共有し、将来の支出見込みを踏まえて相談し合っているというケースは多くない。

親子間での話し合いを促す よって、「いざとなれば親の預金を取り崩して…」という困惑を親子双方が持つ場合にも、生前贈り物として、利息・配当・分配金等のインカム収入にこだわる意向が強いものの、相対的に高い手数料等が、行為能力喪失時や相続時等に問題視されることもある。

② 以前購入した投資信託の 値動きに関心が低い 様子のお客様

担 当者が忘れがちなことだが、投資信託ほか預かり資産の仕組みは、若年層のお客様であつても簡単なものとはいえない。こうした中で、過去に十分な投資経験があるお客様にも、加齢に伴う衰えから投資についての判断能力も低下し、どこかの時点で保有資産について管理が曖昧になるケースもままみられる。

リスクを今一度確認 高齢者に対する投資信託販売後のフォローでは、単にマーケット動向を伝えるだけでなく、商品が内包するリスクを改めて話題に出すことにも留意されたい。「販売時に説明済みだから」「何度も言われなくても分かっている」と反発されるのでは」と逡巡する向きもあるが、お客様の反応を注視し、理解力や健康状態を確認

しておくことは絶対的に必要な事項となる。必要に応じて、判断能力の低下に備えた対応策を念のため案内することも一案となる。保有商品の値動きに関心が薄くなった事象は、危険なアラートと捉えたい。▼このように声をかけてみよう 担当者「お持ちのAファンドの価額はこちらになります」 お客様「ああ、そう...」 担当者「念のため、改めて投資信託の保有リスクについてご説明させていただきますだけでもいいでしょうか。投資信託のようなリスク商品は、将来の相続発生時にトラブルに至ることが珍しくありません。資産の今後の管理に ついてお考えいただければと思います」

③ 80歳を超えてなお 積極的に投資信託等での 運用に意欲をみせるお客様

2 013年12月に、日本証券業協会は、高齢者へのリスク商品販売時の自主規制規則およびガイドラインを施行した。合わせて、金融庁においても、金融商品取引業者等向けの総合的な監督指針が改正された。

翌14年3月から完全施行されたこの自主規則では、80歳以上を目的とする高齢顧客とのトラブル防止策が強化され、①原則として翌日以降の役席者による受注、②面談内容の録音・書面による記録・保存が求められた。背景に、高齢顧客からの苦情・斡旋の申立実態や、今後の高齢化進展がある。

管理を促されている点に言及 この一方で、上場株式市場売買に占める高齢顧客の比率は極めて高く、投資意欲の強い高齢者は珍しくない。高齢者にみられる傾向