

お客様に寄り添った対応がカギ！

相続対応で求められる グリーンケア

相続手続きにおいては、正確な事務に加えて遺族の心情をできるだけ理解し、お客様の気持ちに寄り添うということも大切です。まずは遺族の心情や状況を知ることによってグリーンケアを意識した心構えを身につけましょう。

執筆 井手 敏郎

公認心理師

一般社団法人 日本グリーン専門士協会 代表理事



金融機関における グリーンケアを意識した心構え

昨今、金融機関の相続時の対応によって遺族が傷つくケースは少なくありません。

その原因の多くは、「遺族の気持ち」を無視した配慮のない「言動」です。書類のミスを防ぐことや言葉遣いなどの表面的な対応以上に、お客様と金融機関との行き違いが生じる決定的な原因は、遺族の心や身体の状態（グリーン/GRIEF）の理解不足によるものと言えます。

グリーンケアとは、「悲嘆」と訳される言葉です。その最たるものは死別でしょう。死別は、私たちの「感情」「身体」「社会」「精神」の4つの側面に影響を及ぼします。

感情への代表的な影響は、うまでもなく哀しみですが、つらさ、苦しさ、不安、空虚感、また

たは腹が無性にたつことや自分を責める罪悪感を抱えることもあります。平静に見える方でも、その奥には哀しみを抱えていることを意識しましょう。

身体への影響としては、眠れない、あるいは一日中眠くて仕方がないこともあります。食事が喉を通らないという人もいれば、常に何かを食べていないと落ち着かないという人もいます。息苦しさや頭痛に悩まされたり、身体の節々が痛んだりすることもあります。その他、喪失体験というショックから、身体に諸症状を生じることがあります。

社会への影響としては、身体バランスが崩れ、体力も低下し、生活も億劫になることもあります。日常生活に大きな負担

は、私たちの言葉が届きにくい可能性がります。そこで求められる基本姿勢が「敬話・敬聴の2S」です。まず敬話の2S（敬意を払って話す）とは、SLOW（ゆっくり丁寧に話す）・SOFT（優しく穏やかに話す）ということです。

感情が交錯し物事を記憶に留めにくいお客様に、難しい説明は伝わりにくいいため、質問は1つずつ投げかけます。このときに求められる態度は、ハキハキとした元気なものではありません。また言葉が認識しにくい一方、私たちの非言語には通常より敏感になっています。そこで、普段よりも声のトーンを落とします。投げかける言葉だけではなく、所作もいつも以上にゆっくり、丁寧に、優しく、穏やかに接することが大切です。

次に敬聴の2S（敬意を払って聴く）とは、SILENCE（沈黙を大切に聴く）・SPECIALLY（特別な体験として聴く）ということです。

遺族は周囲に、わかってほしいという気持ちを抱えてはいませんが、接遇時に「私も同じような経験をしましたので」というような言葉を不用意に投げかけると、腹立たしい気持ちにさせってしまうことがあります。自分の経験を横に置き、少し伏し目がちに静かに耳を傾けます。

遺族にとって、見慣れない多くの書類を揃えて手続きを進めることは、大きなストレスとなります。理解が遅れ、繰り返しの尋ねられることがあるのは、グリーンケアの状況からは当然です。そんな中、穏やかで誠意ある対応はご遺族にも伝わります。むしろ、大きな哀しみの最中だからこそ、金融機関でのひとときの温かい対応が、遺族の生きる支えにもなり得るのです。

がある中で、他人の話をしっかりと聞くことは困難です。そのため、理解力や物覚えが悪いという印象を受けたとしても、その状況を踏まえた温かい対応が求められます。

精神への影響としては、人生の意味を失い、自分のあり方を否定し、強い罪悪感を抱えてしまうこともあります。周りの人にとって、自分の存在が迷惑だと感じてしまうこともあるため、遺族は大変傷つきやすい状態で、私たちの目の前に現れているのです。

様々な諸手続きが同時に進行される

身も心もすり減らしている遺族に課せられるのは、死亡にまつわる以下のような諸手続きです（対象により不要な場合もあります）。

死亡診断書、死体検案書の手配（すみやかに）

葬儀社の手配・打ち合わせ、

参列者への連絡、参列者への対応、会葬礼状、香典返しなど

役所への死亡届の提出（7日以内）

役所への火葬許可申請書の提出（死亡届と同時に）

年金受給停止、遺族年金の申請（すみやかに）

世帯主死亡時は世帯変更届の提出（14日以内）

住居の賃貸借契約の変更（所有でなければ）

国民健康保険証の返却・資格喪失の提出（14日以内）

公共料金の変更・携帯・クレジットカードの解約・免許証・パスポートの返納など

これらの手続きが同時に進行し、気持ちの整理がつかないまま、金融機関へ相続の相談に来られる方も少なくありません。

時間を調整し、やっとの思いで足を運ばれた中で、金融機関での事務的な対応に傷つく遺族も多いのです。

金融機関の相続時の対応によって遺族が傷つくケースは少なくありません。

その原因の多くは、「遺族の気持ち」を無視した配慮のない「言動」です。書類のミスを防ぐことや言葉遣いなどの表面的な対応以上に、お客様と金融機関との行き違いが生じる決定的な原因は、遺族の心や身体の状態（グリーン/GRIEF）の理解不足によるものと言えます。

グリーンケアとは、「悲嘆」と訳される言葉です。その最たるものは死別でしょう。死別は、私たちの「感情」「身体」「社会」「精神」の4つの側面に影響を及ぼします。

感情への代表的な影響は、うまでもなく哀しみですが、つらさ、苦しさ、不安、空虚感、また

たは腹が無性にたつことや自分を責める罪悪感を抱えることもあります。平静に見える方でも、その奥には哀しみを抱えていることを意識しましょう。

身体への影響としては、眠れない、あるいは一日中眠くて仕方がないこともあります。食事が喉を通らないという人もいれば、常に何かを食べていないと落ち着かないという人もいます。息苦しさや頭痛に悩まされたり、身体の節々が痛んだりすることもあります。その他、喪失体験というショックから、身体に諸症状を生じることがあります。

社会への影響としては、身体バランスが崩れ、体力も低下し、生活も億劫になることもあります。日常生活に大きな負担

は、私たちの言葉が届きにくい可能性がります。そこで求められる基本姿勢が「敬話・敬聴の2S」です。まず敬話の2S（敬意を払って話す）とは、SLOW（ゆっくり丁寧に話す）・SOFT（優しく穏やかに話す）ということです。

感情が交錯し物事を記憶に留めにくいお客様に、難しい説明は伝わりにくいいため、質問は1つずつ投げかけます。このときに求められる態度は、ハキハキとした元気なものではありません。また言葉が認識しにくい一方、私たちの非言語には通常より敏感になっています。そこで、普段よりも声のトーンを落とします。投げかける言葉だけではなく、所作もいつも以上にゆっくり、丁寧に、優しく、穏やかに接することが大切です。