

こんな声かけから年金のアドバイスを行おう

①～② 伊藤太一 社会保険労務士
1級ファイナンシャル・プランニング技能士
③～⑨ 澤山清子 きかさご年金株式会社
社会保険労務士
⑩～⑮ 戸田博之 オフィス エイ・エイチ

お客様へのアドバイスにつながる有効な声かけやトーク展開を紹介します。

〈ねんきん定期便に関する声かけ〉

声かけ1 ねんきん定期便をご存じですか

ね ねんきん定期便は、毎年誕生日近くの時期に、日本年金機構から送付されます。老齢年金（老齢基礎年金と老齢厚生年金）について被保険者に情報提供するものであり、見ることで年金情報把握できるため、被保険者にとって便利なものです。

見方が分からない人もいる

しかし、ねんきん定期が届いているにもかかわらず、存在自体を認識していない人もいます。また、ねんきん定期便の存在は知っていても「見方が分からない」「内容が分からない」といった人が多くいます。この声かけでお客様の状態を把握しましょう。

お客様が「はい」と答えた場合

ねんきん定期便の見方を知っているか確認します。見方について



お客様が「いいえ」と答えた場合

分からないことがあれば説明します。「年金の仕組みや用語が難しく内容を理解できない」という人には、公的年金の概要を説明しながら、用語を分かりやすく説明します。「より詳しい説明を聞きたい」と言われたら、次回来店時にねんきん定期便を持参してもらいよう依頼するとよいでしょう。

ねんきん定期便の概要について説明します。合わせて、ねんきん定期便が届いているかを確認し、届いていない場合は被保険者の住所等が正しく登録されていないこともあるので、すぐに最寄りの年金事務所へ連絡して調べてもらいましょう。

お客様が年金事務所の連絡先を知らない場合は、金融機関に備付けの年金事務所一覧等で確認して案内します。

▼このように会話を展開しよう



〈ねんきん定期便に関する声かけ〉

声かけ2 ねんきん定期便はご覧になってありますか

ね ねんきん定期便は、老齢年金について様々な情報が記載されていますが、専門用語や数字の意味がよく分からない人もいます。このため、ねんきん定期便を見るのをやめてしまったり、見ても理解はしていなかったりします。この声かけをきっかけにお客様のねんきん定期便に関する疑問点を解消しましょう。

お客様が「はい」と答えた場合

ねんきん定期便で分かりにくいところを聞き、何かあれば説明します。お客様の状況に合わせて例を示しながら説明すると、理解してもらえます。

さらに、記載内容である年金記録にもれや誤りはなかったか確認します。それらがなかった場合には、ねんきん定期便に記載されている連絡先（ねんきんダイヤル）

に電話してもらいましょう。

お客様が「いいえ」と答えた場合

ねんきん定期便を見ることで、老齢年金に関する情報が得られることを説明します。老齢年金がいつからもらえるかやどのくらいもらえるかなどを確認するのに、ねんきん定期便のどこを見るとよいかを示すと分かりやすいでしょう。

老後資金の話に展開

合わせて、老齢年金の情報をもとに、老後の資金がどのくらい必要であるかを確認し、資金をどのように確保していくかに話を展開していくとよいでしょう。

ポイント 見ることで情報が得られることを伝えて、どこをどう見るとよいかを示す

〈年金制度に関する声かけ〉

声かけ3 ご自身がどのような公的年金に加入されているかご存じですか

老 老齢年金を受給前のお客様の大きな関心事は、①年金がもらえるか、②年金はいくつからもらえるか、③年金はいくらもらえるかの3つです。

受給資格を把握する

これらの関心事に答えるために「ご自身がどのような公的年金に加入されているかご存じですか」とお客様に声をかけることは大切です。この声かけにより、お客様の公的年金の受給資格と受給開始年齢を把握しましょう。

お客様が「はい」と答えた場合

国民年金・厚生年金保険に何年くらい加入しているかを聞きまします。その情報をもとに年金がもらえるか、年金はいくつからもらえるか、年金はいくらくらいもらえるかを説明するとよいでしょう。

お客様が「いいえ」と答えた場合

「思い込みや勘違い、誤解などがないか一度調べておくことをおすすめします」と伝えます。そのうえで、ねんきん定期便等を活用して、加入状況の他、受給資格や受給開始年齢を確認できることを案内してください。

お客様が話に興味を持っているようなら、ねんきん定期便を持参してもらい、見方等を説明するのにもよいでしょう。

このような対応により、「年金のことでお世話になったから」と、自店の口座を年金の受取口座に指定してもらえ可能性も高くなります。

ポイント ねんきん定期便等で加入状況の他、受給資格等が確認できることを案内