



収入あっても不安は募る…

会社員のお客様には こんな声かけ・ アドバイスに取り組もう

給与や賞与があってもそれが減らないか不安…。そんな会社員のお客様へのアプローチ方法を解説する。

野村修由 CFP®/産業カウンセラー

STEP 1

会社員の傾向・ アプローチのポイント

の、あるいは夫婦などの連帯債務型住宅ローンなのかをチェックしよう。

**普段不在のお客様も
在宅の可能性がある**

月 々の売上の影響を受けて収入が不安定な個人事業主と異なり、会社員は給料があり、たちまち家計に窮する場合は少ない。

けやすいお客様を優先すると効率的だ。例えば住宅ローンや教育ローンを借りているお客様を抽出し、カスタマイズした対応策を提案していくべきだろう。

ただし、勤務先によっては、業績低迷を受けて給与や賞与が減額される不安がある。新型コロナウイルスは会社員にとっても対岸の火事ではないだろう。また、会社員の中でも

特に住宅ローンは、会社員の支出のうち大きな割合を占める。次の傾向のお客様に注視しよう。

非正規社員は景気や企業業績の影響を受けやすく、今のようないざという事態では一層厳しい立場に置かれやすい。

1つ目は、ボーナス返済を併用しているお客様だ。毎月返済とボーナス返済の割合に注視しよう。ボーナス返済が大きい場合は、金額も大きくなり家計へのダメージが大きくなるためだ。

会社員のお客様も、将来に對して不安感を増している人が少なくない。

2つ目は、債務者名義の確定した。債務者名義が主たる生計維持者の単独住宅ローンな

アプローチ先を検討する際は、収入減少により影響を受

けやすいお客様を優先すると効率的だ。例えば住宅ローンや教育ローンを借りているお客様を抽出し、カスタマイズした対応策を提案していくべきだろう。

もちろん、自宅訪問時には配慮が必要だ。訪問時の接触を最小限にするため、事前に電話でしっかりヒアリングを重ね、十分に準備して訪問するようにしたい。

STEP 2 こんな声かけと アドバイスに取り組もう

1 「住宅ローンで お困りのことは ございませんか」

▼このように声をかけよう



住

住宅ローンの返済は、会社員の支出で大きな割合を占める。担当者は、借入れ当初の資金計画や過去の返済状況などを事前に検証したうえでアプローチしたい。

STEP1でも述べたように、住宅ローン利用者の中からボーナス返済の併用先や連帯債務型住宅ローンの利用者を抽出して本声かけを行う。現状は返済ができています。お客様でも、不安があればそ

れを話してくれるはずだ。

お客様とは、収支の現状や今後の見通しを事前に共有したうえで、条件変更が可能であることや、条件変更手数料の免除などを案内したい。次のような声かけで相談のハードルを下げよう。

「昨今の新型コロナウイルス対策で条件変更手数料が減免され、利用されても個人信用情報に影響はありません。多くの方が相談に訪れていますよ」

「連帯債務型」では 家族の収入にも注意

注意したいのが、「連帯債務型」の利用者だ。初めて住宅を購入する若い夫婦や大きな物件を購入するお客様に多い。単独では収入基準に足りず利用している場合、連帯債務者の一方の収入が減れば返済に困る可能性がある。「ご家族の状況はいかがですか」などと確認したい。