

このような声かけから 高齢のお客様の相続対策提案に つなげよう

金指光伸 地方銀行OB



声かけ①
遺言やエンディング
ノートの準備は
もうお済みですか？



法

定相続分とは異なる遺産分割を希望するお客様は少なくなく、遺言信託への関心が高まっている。遺言信託とは公正証書遺言の作成から保管、執行までを行うサービスで、地方銀行や信用金庫でも信託銀行との業務提携などで取扱いに注力する。

2023年の75歳以上人口は2000万人を超え、全人口の16・1%を占める。この層にとって、相続・資産承継は最大の関心事だ。

しかし、相続ニーズをお客様から相談されることは少なく、担当者から声かけして取り込む必要がある。そこで、「遺言やエンディングノート

の準備はもうお済みですか」という声かけが有効だ。遺言に絞って聞くとまだという答えがほとんどになるが、エンディングノートを加えることで「遺言はまだだけど、エンディングノートは作った」という答えが期待できる。

安心して声かけしよう

ここで作成動機を聞くと、多くは「子どもに言われて」といった答えが返ってくるので、「お子様からどんなことを言われたのですか」と続ける。エンディングノートという話しやすいテーマでお客様の舌が滑らかになった後に、遺言の話に移ろう。

若い担当者は「遺言信託は分からないことが多い、お客様の質問に答えられなかったらどうしよう」などの理由で声かけを躊躇する人もいる。しかし、この声かけからの展開は「当行では公正証書遺言作成のお手伝いをしていますよ」「詳しいお話は次回、パンフレットをお持ちしてご説明いたします」で十分なので、安心してほしい。

お客様が遺言の準備をしていない場合、まずは必要性を探る。遺言を作成する人が増えている話から「特定のどなたかに多く残したい、法定相続人以外の人に相続したい」といった方が遺言信託を利用されています」と続ける。

「実は私も、長男の嫁に報いてあげたいという気持ちがあるんですけどね」といった言葉が聞かれたら、公正証書遺言を作成する業務を取り扱っていることを案内しよう。

声かけ②

人生100年時代と
言われますがお客様は
お変わりございませんか？



こ

の声かけを現役世代にするのと高齢のお客様に行うのでは、意味合いが異なる。現役世代の場合は老後資金の準備から資産形成へと展開する声かけだが、高齢者の場合は、病気や介護、認知症の不安から相続へとつながることが多い。

75歳のお客様が健康で100歳を迎えるならよいが、病気や認知機能が衰えた状態で25年生きるのはつらい。現時点で健康であっても、衰えの不安は誰にでもある。

したがって、「人生100年時代と言われますが、お客様はお変わりございませんか」という声かけに対し、多くは「最近、物忘れが激しくて。認知症になってしまっんじゃないかと心配だよ」といった答えが返ってくる。いまは健康な方からも「これからといった言葉が聞かれる。」

それに対し「そうですね。不安ですよ」と肯定で返すよりは「〇〇様はお若く見えますしお元氣そうですね、そのような心配をされているとお聞きし意外です」と否定で返す方がお客様に喜ばれ、たいしては「そういつてもらえてうれしいけど、同年代で認知症になった友達もいるし、年には勝てないよ」といった反応になる。

意思能力があれば任意後見人を指定可能

お客様が健康不安を口にしたら、何か対策を行っているかという話題に展開したい。課題感はあるものの対策はまだというお客様には、「成年後見人制度というものがあることはご存じですか」と聞いてみよう。「名前は聞いたことがあるけれど、よく知らない」といった返答があれば、説明につなげる。

判断能力が欠けた状態で成年後見人制度を利用すると、後見人は家庭裁判所が選任する成年後見人となる。しかし、判断能力のあるうちは、親族など財産管理を任せたいと思う人を任意後見人として指定できる。こうした説明を行うと「いまのうちに任意後見制度を利用していただいた方が安心ですね」といった反応が期待できる。

一方、病気がちなお客様の場合は「幸い長女が近くに住んでいて、通院のときは車で送り迎えしてくれるんですよ」といった言葉も多い。そうしたら「ではご長女様には、特別な思いがあるのですかね。相続では多く残したいといったお気持ちはいかがでしょうか」などと聞き、遺言信託につなげることができる。

加齢による、誰かに何かをしてもらわなければならない状況は、相続につながる。