

高齢のお客様の

終活サポート

相続トラブル回避のための着眼点



終活サポートに関する 金融機関担当者の 悩み解決Q&A

木内清章 産業能率大学講師

2 025年には、国民の五人に一人が後期高齢者になるといわれている。当然、相続対策を必要とするお客様も相当な数に上るが、金融機関のお客様を見渡すと、いまだ具体的な相続対策を検討・実施していない方が多いことが分かるだろう。

相続対策ができていない（＝財産の道筋を立てられていない）場合、残された相続人の中で遺産分割協議をすることになるが、限られた日数で全員が納得できる協議が可能かという点、必ずしもそうではない。このことは地域金融機関にとってもマイナスに作用する。高齢顧客の相続発

Q1

2025年問題に備えて
金融機関の担当者には
どんな対応が求められる？



生によって、預金が解約・流出する比率はかなり高い。

もしお客様の生前から、成年後見制度や家族信託等のアレンジ、遺言、その他の相続対策等でサポートできていれば、結果が異なってくる可能性は高い。預金の増強が改めて重要テーマとなってきた現在において、金融機関として高齢顧客への相続対策・サポートを推進する意義は大きいといえる。

気長な構えで取り組む

お客様は「まだ先のこと」「難しそう」など、担当者の投げかけに対して消極的な姿勢を示すことも少なくない。

POINT

- 高齢のお客様には相続対策を行っていない方も多く、金融機関にとってもマイナスとなる
- 危機感をあおるのではなく、より好ましい対応を考えてはどうかと投げかけるスタンスで臨む

そこで、相続争いなどの危機感をあおるよりも、お客様の大切な家族・財産にとって、より好ましい対応を考えてはどうかと投げかけをするスタンスで臨みたい。

すぐ前向きになるお客様ばかりではないが、相続対策は預金や融資よりも時間をかけて考えていただく性質のものである。金融機関が、中長期的に高齢顧客とリレーションを深めていくためのツールとして、気長な構えで取り組んでいくとよいだろう。