

お客様に納得してもらえらる説明トークを紹介!

お客様からの こんな質問には こう対応しよう

1級FP技能士 藤原久敏
CFP®

住宅ローンを検討するお客様は、様々な疑問・不安を抱えているもの。ここでは、お客様からよく聞かれる質問を挙げ、どう説明すれば納得してもらえらるのかを、トーク例とともに解説します。



変動金利が一番低くて魅力的だけど、金利はしばらく上昇しないかしら?

質問 1



こんなトークで説明しよう

「金利の先行きは誰にも分かりませんが、一般には、景気が良くなれば物価が上がり、金利は上昇するとされています。一昨年から株価は大きく上昇し、物価指数も、日銀が掲げている『2年で2%の物価上昇目標』に合わせて上昇傾向にあります。」

現在、金利は低迷が続けていますが、さらに景気・物価が上がってくれば、その影響は出てくるかと思われます。お客様はいかが思われますか?」

くなれば物価が上がり、金利も上がるということや、株価や消費者物価指数等の動向である。その際、話題のニュースなどを絡めれば興味を持ってもらえるだろう。

金利局面の判断はお客様に

それらを踏まえて、金利の先行きについてお客様の考えを聞くという流れを意識したい。情報提供をしっかりと行えば、お客様自身で将来の景気・物価・金利等について何らかの見通しを持つはずである。そのうえで、金利局面の判断はお客様自身に行ってもらおう。

まず、金利の先行きは誰にも分からないことを伝えよう。そのうえで、金利先行きの判断材料となる情報、すなわち一般的な金利変動メカニズムや、経済指標などを提供する。

まだ上昇しないとの見通しなら変動金利を選択するであろうし、上昇するという見通しなら変動金利は避けるであろう。金利先行きの見通しを持ってもらえれば、金利タイプの選択も、スムーズに考えてもらうことができる。

メガバンクやネットバンクのほうが金利が低いようだけど…?

質問 2



こんなトークで説明しよう

「確かに、非常に低い金利を提示する銀行はございます。」

ただ、こうやって直接お会いしてお話させていただき、お客様のことをよく分かっている私どもであれば、住宅ローンのみを単独で考えるのではなく、教育資金や老後資金などのライフプラン全体を踏まえて、よりお客様に寄り添ったアドバイスができます。」

将来、お客様のライフプランに变化が生じ、繰上げ返済などを検討される際には、大きな安心材料となるかと思えます。」

現在、メガバンクやネットバンクの金利は非常に低く、

住宅ローンという商品を単独で比較してしまうと、地域金融機関がメガバンクやネットバンクに対抗することは非常に厳しい。

そこで、住宅ローンはあくまでもライフプランの一要素であることを強調したい。人生において、

お金との関わりは住宅ローンだけではなく、教育資金や老後資金、さらには車やレジャー資金など、多岐にわたることを伝えよう。

地域密着性と人対人をPR

住宅ローン取引は長期間にわたるので、将来、ライフプランに応じて繰上げ返済や条件変更などを行う可能性は高い。そうした際に、お客様のライフプラン全体を見据えた総合的なアドバイスができることをアピールしたい。

メガバンクにはない「地域密着性」により地域の様々な情報を提供でき、ネットバンクにはない「人対人」により親身なアドバイスができることは、地域金融機関の大きな強みとなるはずだ。

金利タイプは変動金利と固定金利のミックスタイプにすると有利になるの?

質問 3



こんなトークで説明しよう

「ミックスタイプが有利になるかどうかは、今後の金利局面次第です。」

将来、金利が上昇すれば、100%変動金利で借りていると大きな負担ですが、ミックスタイプで固定金利での借入もあると、負担は軽減されます。その場合は有利になります。金利の先行きは誰にも分かりません。また、ミックスタイプでは変動金利ゆえの超低金利を100%受けることができません。

有利・不利で考えるのではなく、変動金利と固定金利それぞれのメリットとデメリットがミックスタイプとのお考えください。」

ミックスタイプは、有利・不利、という発想ではなく、変動

金利と固定金利のメリットとデメリットがそれぞれミックスタイプというイメージを持ってもらおう。

心理的な負担の軽減に

仮に変動金利と固定金利を半分ずつ借り入れたらどうでしょう。

この場合、変動金利については、金利上昇時の負担は半分で済むが、変動金利ゆえの超低金利は半分しか享受できない。

一方、固定金利についても、金額を固定で借りたときに比べて固定金利ゆえの高い金利負担は半分で済むが、金利上昇時の負担は半分しか回避することができない。

金利の先行き判断は難しく、多くのお客様は変動金利が固定金利から迷っている。そういった状況を考えれば、心理的な負担を軽減させる意味において、ミックスタイプは検討の余地があるものだろう。