

# お客様に最適な受給方法を アドバイスするための ヒアリングのポイント

安藤宏和

FPオフィス「あしたば」代表 CFP®  
一般社団法人確定拠出年金教育支援協会 理事



老後資金プランをアドバイスするにあたっては、お客様の様々な情報をしっかりと把握することが重要だ。そこで本稿では、具体的にどんなポイントをヒアリングすればいいか、なぜその点を把握することが重要なのかを解説する。

今

回の改正で公的年金の受給方法の選択肢は増えたが、

「最適な受給方法」は人それぞれで大きく異なる。それは、公的年金の加入実績に応じた見込み受給金額はもちろん、家族構成や保有資産、望む老後の暮らし方など、置かれた状況や考え方は千差万別であるためだ。

FPとして年金受給方法をアドバイスするにあたっては、そうしたお客様の環境やニーズをふまえた総合的な視点から判断する必要がある、そのためには徹底的なヒアリングが欠かせない。では、実際にどんなポイントをヒアリングすればよいかみていこう。

ヒアリングポイント 1

家族構成と  
家族の年齢、  
職業

まず、家族構成や、家族の年齢、職業といった基本情報についてはヒアリングしたい。お客様本人のことに注目しがちだが、家族につ

いてもできるかぎり詳細な情報を収集すべきだ。

同一生計の配偶者はもちろん、子や孫、親、兄弟姉妹まで広げて情報収集することをおすすめする。それは、家族の誰かが疾病・障害等の理由から経済的支援が必要であったり、親が健在で今後の相続を予定している場合など、お客様と同一生計でない親族からの影響を受ける可能性も少なくないためだ。

ただし、いきなり事細かに質問をすると、「なぜそこまで聞くのか」とお客様がストレスを感じてしまう可能性もあるので、家族についてはザックリと年齢や居住地域などを聞くだけでも構わない。

こうした質問への反応を見ながら、家族の職業や連絡をとる頻度等もヒアリングしていくと、お客様側から自然と情報を話していただけるケースが多い。思わぬ特殊な要素や懸念事項等を把握することにも繋がるので、掘り下げて聞くことも忘れないでほしい。