

改正も控えたいま

公的年金制度のキホンと説明ポイントを理解しよう

高 齢化の進行に伴い、金融機関において「高齢層との取引」はますます重要になっていきます。その中でも高齢層のお客様との継続取引の入口となる「年金受給口座の獲得」に力を入れている金融機関も少なくないでしょう。年金受給口座の獲得や相談業務などを行ううえでは、公的年金制度の基本を理解しておくことが欠かせません。しかし、公的年金制度の仕組みは複雑化しており、あまりにしか理解できていない若手行職員も多いでしょう。

そのような中で、「公的年金についてはわからないところがあり十分に対応できる自信がない」「公的年金はお客様の属性によって1人ひとり異なるし、うまく説明できるかわからない」といった苦手意識を持っている若手行職員もいるでしょう。

しかし、お客様は公的年金についての専門的知識を求めているわけではなく、「いくらくらい受け取れるのか」「いつから受け取れるのか」「どうやって受け取れば

いいのか」など、基本的な情報を知りたいと思っていることがほとんどです。

そうしたお客様の対応をするうえで、公的年金の詳細まで知っておく必要はなく、基本を押さえた簡潔な説明を行うだけで、有益な情報提供となり、お客様の信頼を高められ、受給口座獲得にもつながるといえるでしょう。

在職老齢年金の把握は差別化のポイントにもなる

世間では「人生100年時代」と呼ばれるようになって久しく、定年後に再雇用や転職を図り、継続して就労する高齢者が増加傾向にあります。そこに関わってくるのが「在職老齢年金」です。

在職老齢年金とは、60歳以降、厚生年金に加入しながら（働きたがら）受け取る老齢厚生年金を指します。年金額と月給・賞与に応じて年金額が減額され、場合によっては全額支給停止になります。就労する高齢者の増加により、今後さらに在職老齢年金制度が適

用されるお客様が増えることも見込まれます。

在職老齢年金は仕組みが複雑で難しい・対応は専任者に任せきっているという若手行職員も少なくないでしょう。しかし在職老齢年金についてはよく知らない・誤解しているお客様も多く、こうしたお客様に基本を押さえた簡潔な説明ができれば、さらに信頼がアップし、担当者としての差別化も図れると考えられます。

また、在職老齢年金は来年4月に改正が予定されており、質問が増えることも予想されます。改正内容についても押さえておき、適宜説明できるとよいでしょう。

また、受給口座獲得には、いわゆる「年金受取予約サービス」の推進も有効です。お客様にとっての意義をアピールし、利用を促進するとよいでしょう。

本特集では、公的年金制度の基本やお客様への上手な説明方法などを解説しています。次ページ以降を参考に、信頼と受給口座獲得につなげていってください。

学んで役立つ！ 「公的年金」の制度&お客様への説明方法

在職老齢年金の改正と予約案内に関するトーク

