

お客様の投資スタンスはこんなトークで把握する

商品選定に欠かせないリスク許容度等の確認法について、トーク例を挙げながら解説する。

- ①② 金指 光伸
- ③④ 藤原 久敏 1級FP技能士 CFP®

1 資産総額・投資可能額

お客様の保有資産総額が分かるなければ、投資可能額を判断することはできない。

投資に回そうとしている額が同じ300万円でも、資産総額が3000万円の人と500万円の人とは、意味合いが違ってくる。前者であれば資産総額の10%なので投資信託での運用に問題はないが、後者の場合は同60%にもなるのですべてを投資信託に振り向けることは適当でない。

投資に回せる金額が判断できなければ、許容できるリスクの程度も分からず、結果としてお客様に相応しい商品を導き出すことができない。これは、お客様にとって「金融サービスのプロから、的確な提案を受けることができない」という不利益を生む。

しかし、実際問題としてお客様は、正確に保有資産を教えてください。顧客カードには書いてくれるが、後から「実は××銀行にも定期預金がある」「〇

〇証券で投資信託を買っている」などと言われることもある。なぜお客様は本当のことを言ってくれないのだろうか。それは、「保有資産が多いと言ったら、積極的にセールスをされる」

お金に関する悩みや心配事を解決する方法を一緒に考えますよ

▼セールス目的ではないと伝え警戒心を解く

と警戒しているからだ。つまり、「保有資産を教えればニーズに合った金融商品を提案してもらえらるから、自分にとってプラスになる」という受け止め方ではなく、「欲しくない金融商品売りつけられてしまう危険性があるから、自分にとってマイナスだ」と捉えているのである。

まずは、「私は金融商品を買っている」ではなく、「最近インド債券ファンドが人気ですが、興味はありませんか」ではなく、「定期預金の金利は0.01%と低い

ではないで、お金の相談から入ることが大切。例えば「最近インド債券ファンドが人気ですが、興味はありませんか」ではなく、「定期預金の金利は0.01%と低い

ではないで、お金の相談から入ることが大切。例えば「最近インド債券ファンドが人気ですが、興味はありませんか」ではなく、「定期預金の金利は0.01%と低い

ですが、ご不満ではないですか」というアプローチにする。前者は「インド債券」と聞いた瞬間から「その商品をセールスする気ね」となるが、後者なら「それは不満よ。昔は300万円を1年間定期預金にすれば15万円ももらえたのに、今では300円だもの。嫌になっちゃうわ」となる。

そのうえで、「世界には金利の高い国もあります。そういう国の債券で運用する投資信託があるのですが、興味はありませんか」と

続ければ、「それなら興味があるわよ」と返ってくるだろう。このアプローチなら、お客様は

金融資産のうち

「10001年」が投資に回せる割合といわれます

▼適正な投資額を導くための材料だと伝える



担当者に対し「私のために、私のニーズに合った商品を探してくれている」と感じるはずだ。

お客様の警戒心が解けたなら、「投資信託にはリスクがありますので、お客様がご持ちの金融資産の一定割合に収めることが必要です。例えば『10001年』が、保有資産のうち、投資信託などのリスク性商品に回せる割合だといわれます」と伝えてみよう。このトークをしておけば、「失礼ですが、他行も含めてお客様の保有される資産はどれくらいですか」と聞いたとき、保有資産の正確な金額を教えてもらえる確率が高くなる。

例えば、65歳のお客様が投資信託を300万円購入しようとしていたとする。このお客様のリスク許容度は35%（1000165歳）となるため、300万円を投資に回

すには金融資産が857万円（300÷35×100）なければ許容度を超えてしまう。お客様は「300万円は、私の保有資産総額でリスク許容度の範囲に収まるかな」と考えるため、自然に保有資産を教えてください。なお、リスク許容度が35%だからといって、保有資産の35%すべてをリスクの高い投資信託で運用することは適当とはいえない。

また、ここでは「10001年」をリスク許容度として話を進めているが、お客様の取れるリスクは一樣ではない。例えば前述の65歳のお客様が、夫婦ともに正社員として定年まで勤務していたのであれば、公的年金で老後生活費が十分賄えるため、取れるリスク

お金を三つに色分けしてそれぞれの金額を確認してみましょう

▼使途別の金額を確認して総額を推計する



は大きくなる。55歳で金融資産が2000万円あるというお客様であっても、「結婚が遅かったので3人の子どもがこれから大学に行く」というのであれば、取れるリスクは小さくなる。

こうした点も伝え、「本当の保有資産を言ったほうが、より良い提案をしてもらえそうだ」と感じてもらえたなら、お客様は保有資産の正しい金額を教えてください。

ストレートに保有資産を聞くのではなく、少しずつ推計していく方法もある。例えば、「投資にあたっては、お金を三つに色分けすると良いといわれます」というトリークから入るパターンだ。投資に回せる余裕資金を確認するため、保有資産を「①今すぐ使うお金、②使う予定はあるが時期が決まっていないお金、③使う予定がなく遺すお金」の三つに分けてもらう方法である。この場合、③の余裕資金だけを聞くのではなく、①②についてもじっくり確認したい。

退職金をもらったお客様であれば、まずは「当面の生活費として

お考えになる金額はどれくらいですか」などと聞く。続けて「お子様が結婚するとき費用を出してあげる予定はありますか」など具体的な話を展開し、「そうしたお金が『使う予定はあるが時期が決まっていないもの』に分類されるのですが、いくらくらいだとお考えですか」などと聞く。

こうした数字を積み上げていくことで、保有資産総額を推計していくのである。最終的には、「では、総資産は3000万円くらいおありですか」などと聞き、「まあ、そんなものかな」といった返答で確認を得ることができる。