



—地域社会ライフプラン協会—

令和元年度 ライフプラン相談業務セミナー を開催しました



坂口 育実氏

講師の坂口先生は、シニア産業カウンセラー・キャリアコンサルタント、公認心理師として、現在までに多数の

相談業務の基礎知識と技法

講演

令和元年9月6日（金）令和元年度ライフプラン相談業務セミナーを東京都千代田区平河町のホテルルポール麹町で開催しました。
当セミナーは、主に地方公共団体や共済組合等のライフプラン相談業務担当者を対象として、相談業務において必要な各種技法や家庭経済設計に関する専門知識等を習得することを目的として、毎年開催しています。
今年度のセミナーの概要は以下のとおりです。

カウンセリング実績があり、数多くの企業カウンセリングや大学、自治体の相談員等を務めておられます。
本講演では、相談業務に必要な不可欠な基礎知識やカウンセリング技法等を中心に、ロールプレイも交えつつ、実践的なお話をさせていただきました。

1. あなたにとって聴き上手とは？

・質問1

「あなたにとって『聴き上手』とは、どういうイメージですか？」

・質問2

「現在のあなたはどのくらい『聴き上手』であると思いますか？」

・質問3

「あなたの『聴き上手』のレベルが一つ上がるためには、何が必要でしょうか？」

これらの3つの質問について、受講者間で隣席の人と話し合い、それぞれの意見を交換した。

2. ロールプレイ（1）

「聴いていない」という会話

・受講者でペアを組み、一人が話し手、もう一人が聴き手を担当。話し手が「私の好きなこと」というテーマで聴き手に1分間話しかけ、それに対して聴き手は全く何も反応しない（無視する）というロールプレイを行った。

ロールプレイを体験した感想として、受講者から（話し手）「独り言を言っているようで辛かった」、（聴き手）「自分もつい何気なく同じような（無視する）態度をとってしまった」等の意見があることに気付いた」等の意見が寄せられた。

3. ロールプレイ（2）

「聴いている」という会話

・受講者でペアを組み、一人が話し手、もう一人が聴き手を担当。話し手が「先週あった嬉しいこと」というテーマで聴き手に1分間話しかけ、それに対して聴き手が「うなずき」と「相づち」を打つというロールプレイを行った。

ロールプレイを体験した感想として、受講者から（話し手）「『うなずき』や『相づち』があるだけで随分話しやすくなった」、（話し手）「先を話したくなった」等の意見が寄せられた。

・男性対象の婚活講座では、まず最初に「うなずき」「相づち」の練習をする。
「うなずき」「相づち」はそれほどコミュニケーションにおいて重要である。



セミナー風景

4. メラビアン法則

- ・米国の心理学者アルバート・メラビアンが行った実験に基づく法則。
- ・話している内容、顔の表情やトーン等に矛盾するやり取りがあった場合（例：言葉では好意的な内容を言っているのに、顔は嫌悪の表情を浮かべているというような場合）に、どの情報をもっとも参考にしたか？
- ①視覚情報（Visual） 55%
- ②聴覚情報（Vocal） 38%
- ③言語情報（Verbal） 7%

・言語情報以外の Non Verbal 情報が合計 93%もあるため、Non Verbal 情報を Verbal（言葉）と一致させることが重要である。

5. 聴き手の陥りがちな傾向

①すぐ話し手の役に立ってあげたくなくなり、先回りして助言や指導がしたくなる。

（例：それって○○ですよ。こうすればいいのではないですか）

②話し手の話を聴くよりも、勝手に判断して、自分の思い込みで自分ばかりがしゃべってしまう。

（例：私も経験ありますが…。私が思うにきつと○○のような感じで…）

・特に①は「何とか相手の役に立ちたい」という気持ちの表れであり、多くの人が陥りやすい傾向である。相手に対して良かれと思っても、度が過ぎて、自己満足が目的となってしまうような場合は要注意である。

6. 聴き方の5つの態度

・米国の心理学者 E・H・ポーターが提唱した聴き方の5つの態度。

①調査診断的…原因を調べるために詮索、尋問する。

②解釈的…自分の見方で意味を説く。

③評価的…自分の評価尺度で善悪をはかる。

④支持的…同意、激励、慰め、安心を与える、不安を軽減させる。

⑤理解的…相手の言葉の奥にある感情、考え方、ものの見方を正しく理解しようとする。相手の言うことを繰り返して、相手の気持ちに寄り添いながら言葉よりも感情を受けとめる。

心のコンディションが良い相談者相手であれば①②③が有効だが、悩みを持った相談者相手のカウンセリングの際には④⑤が大切である。

7. カウンセリングマインドとは

・共感的態度

自分の考えや価値観は脇に置いて、相談者に寄り添う「共感的態度」が大切。

「共感的態度」をとることで、相手の本当の気持ちを汲むことができる。

8. 3つの「きく」

①訊く…ask（尋ねる、尋問する、質問する）

②聞く…hear（自然に耳に入る）

③聴く…listen to（相手を理解する）

「聴」という字は、「耳」に「十四」の「心」と書く。相談業務の場では、心を持って相手の話に耳を傾け、「聴

く」ことが大切である。

9. 傾聴のステップ

①適度にアイコンタクトする。

②うなずきと適度に相づちをいれる。

③相手の気持ちに共感する。

④相手の気持ちや状況、そしてどうなりたいかを明確化し、整理する。

⑤相手の話を促進する質問をする。

⑥参考になるような情報や提案を助言する。

10. 「要約」と「質問」

・相談者の話にまとまりがない場合は、タイミングをみて話をまとめる（要約する）ことで話の内容が整理される。

・また、質問には「クローズドクエスチョン」（はい、いいえ等で簡単に答えられる質問）と「オープンクエスチョン」（自由に語ってもらう質問）があり、状況に応じて使い分けると良い。

・Why（なぜ？）は詰問調になるため、極力 How や What を使って質問した方が良い。

11. ロールプレイ (3)

「理解している」という会話

・受講者でペアを組み、一人が話し手、もう一人が聴き手を担当。話し手が

「今まで頑張ってきたこと」等のテーマで聴き手に対して3分間話した後、聴き手はその内容を30秒程度に要約することで、話し手の気持ちを確認するというロールプレイを行った。

・ここまでの講義で学習した技法等を確認しつつ、ロールプレイを実践した。

12. 傾聴の効果

- ①カタルシス効果：話をするることにより「気分がすっきり」する。
- ②アウェアネス効果：話しながらフツと自分で「気づく」こともある。
- ③バディ効果：仲間がいる、分かってもらえたという安心感。

13. 「聴く」ことの効果

・話し手の気持ちには段階があり、聴き手がその段階に合わせて「共感」「要約」「質問・助言」等を行うことにより、話し手との間に信頼関係が生まれる。

講師の坂本先生は、地方職員共済組合の年金相談室長を務められており、年金に関する相談業務等に携わっております。

本講演では、経過措置等が多く、複雑で難解な印象の「年金」について、年金担当ではない方にも概略で掴んでいただき、ライフプラン相談に当たった際の心の準備に役立つような基礎的な知識をお話しいただきました。

1. 今ももらえている年金

〔資格要件〕

本来支給の老齢厚生年金、特別支給の老齢厚生年金、老齢基礎年金のそれぞれについて、支給資格要件を解説。

〔支給開始年齢〕

支給開始年齢の段階的引き上げを踏まえ、受給者の生年月日に応じた支給開始年齢を解説。

〔年金額計算方法〕

老齢厚生年金、老齢基礎年金のそれぞれについて、年金額を計算する際の基本的考え方を解説。

〔平均受給額〕

地方公務員共済組合連合会の調査に基づく組合員の平均受給額を紹介。

〔年金発生の予備知識〕

受給権が発生するのは、支給開始年齢の誕生日の前日。

〔年金の受け取り方〕

受給権発生日の属する月の翌月分から、受給権が消滅した日の属する月までの分を支給。

支給日は偶数月の15日であり、支給月の前月分まで（2か月分）を支給。

2. 制度の複雑化と懐事情

〔年金の歴史〕

公的年金制度、公務員の恩給年金制度について、それぞれの制度の変遷を解説。

〔年金の体系〕

・昭和36年4月に、従来年金がなかった自営業者等を対象として国民年金制度が導入され、既に存在していた厚生年金等と併せて「国民皆年金」が実現。

・昭和61年4月に、従来自営業者等のみを対象としていた国民年金を全

国民に対して導入し、公的年金制度の1階部分を構成する「基礎年金」と位置づけた。同時に、世帯設計であった（旧）共済年金を、厚生年金と同一の個人設計に改正し、（新）共済年金がスタートした。また、65歳前の給付を「特別支給」とし、当分の間、給付を継続することとした。

・その後、平成27年10月の被用者年金一元化等を経て、現在の体系が確立された。

〔年金財政〕

・年金制度を将来にわたって維持していくために、保険料率を引き上げて18・3%に固定、マクロ経済スライドの導入、5年毎の財政再計算の実施等が決定された。

・毎年度の年金額は「年金額の改定ルール」（賃金・物価により自動改定）に基づいた改定に加え、「マクロ経済スライドによる調整」（給付水準の調整）を行い、2本立てで決定される。

・マクロ経済スライドの考え方、キャリーオーバー方式、年金の給付資金等について解説。

〔被用者年金一元化〕

平成27年10月に実施された被用者年金一元化について、主要項目、一元化イメージ、年金払い退職給付等を解説。

講演

年金相談のための豆知識

地方職員共済組合 給付課長兼

年金相談室長 坂本 浩輝 氏



〔財政検証〕

5年毎に財政検証を実施すること
で、年金財政の健全性を検証し、
所得代替率が50%を下回ると見込
まれる場合には、給付水準調整の
終了その他の措置を講ずるとともに、
給付及び負担の在り方について検討
を行い、所要の措置を講ずることと
した。

3. 年金の手続きルール

〔既存組織の活用〕

被用者年金一元化後、年金情報の
提供は全実施機関が共通でワンスト
ップサービスを行うこととしたが、
被保険者の記録管理、年金の裁定・
支払等の業務は引き続き各実施機
関が継続して行っている。

〔ターンアラウンド方式〕

複数の実施機関に加入実績がある
被保険者についても、全実施機関
の被保険者期間が1枚の請求書に
印字され、それを、いずれか1つの
実施機関に提出することで、加入実
績のある全実施機関分の年金を請
求できる。

〔被用者年金制度間の情報連携〕

「インデックスファイル管理システ
ム」「受付・進捗管理システム」を
通じた情報連携により、被用者年
金のワンストップサービスが実現。

4. 年金受給者になってからの話

〔在職老齢厚生年金〕

在職老齢厚生年金の仕組みを解説。

〔年金と税金〕

年金の課税関係について解説。

〔離婚の影響〕

離婚した場合の年金分割について解
説。

〔1人1年金の原則〕

給付事由が異なる複数の年金の受
給権を取得した場合の併給調整につ
いて解説。

講演

人生100年時代!!
安心して生けますか?

盤石な老後資金を作る

「頭使と投資」話しが始まるぞ!

金融・投資教育コンサルタント

ファイナンシャル・プランナー

須原光生氏

講師の須原先生は、25年間証券業



界で投資家教育に携わったキャリアを
活かし、ライフプラン・貯蓄・投資等
に関する講演会等の講師を多数行つて
おられるほか、TVやラジオ等のメデ
ィアにも出演されています。

本講演では、そんな須原先生から、
老後資金の準備方法等の経済設計に
ついて、分かりやすく、面白く、元気
にご講演いただきました。

1. 生活設計チェック

・「①昨年の手取り年収を知っている」
「②将来のマネープランをしつかり
立てている」等の10項目のチェック
表を元に、生活設計に関するセルフ
チェックを実施。

・相談業務に携わっている人は、まず
は自分自身の生活設計をしつかり行
う必要がある。

2. 主なライフイベントにかかる費用の目安

・結婚・出産費用、住宅購入費、老
後生活費等のライフイベントにかか
る費用を紹介。

・必要な費用をあらかじめ認識して計
画的に準備すること。

3. 教育資金

・大学時代にかかる教育費に留意し
て、早めに準備を始めること。

・子どもが複数名いる場合は、全員平
等に施しができるような教育資金捻
出法を考えるべき。

4. 住宅資金

・住宅購入は、長期間にわたる住宅
ローン返済を伴うため、(賃貸では
なく) 本当に購入することが必要な
のかどうかをまずは検討する。

・住宅取得等資金の贈与税非課税制
度の活用、頭金を多く準備して借
入額を減らす、借り換え、繰上げ
返済等を方法論として考慮する。

・特に繰上げ返済は利息負担軽減効
果が高いため、効果が大きい。

5. 老後資金

・本人65歳(妻60歳)で退職後、平
均余命まで生存した場合のモデルケ
ースを元に、老後生活における収入
と支出の総額を算出し、その収支
差額(老後生活費の不足額)を提示。

・しかし、モデルケースよりも、自ら
のケースでどうなのかを把握するこ
とが大切であり、そのためには「1.
生活設計チェック」で挙げた項目(支
出面)をしつかりおさえておくこと。

・収入面では自分自身の年金受給額
を把握すること。

・また、より良い未来を実現するため
には、①副業や専門性を高めること

等により労働賃金を増やす、②工夫してムダな支出を見直す（生命保険の見直し等）、③お金をうまくまわす（資産運用）の3点を検討し、収支を改善させること。

・同時に健康寿命を延ばしていく取り組みも重要であり、それが（介護する立場の）子や孫の幸せにつながる。

6. キャッシュフロー表（生涯生活設計表）

・将来のライフイベントや家計収支の推移予測を表形式にした「キャッシュフロー表」について解説。

・やりたいことや家族の目標等をライフイベント欄に記入して実行するところが「生きる力」につながり、収入や支出の推移を見通すことで「より良い未来」がやってくる。

7. 金融商品のリターンとリスク

・ローリスク・ローリターンの商品では、相対的に高利率な共済貯金等をうまく活用すること。

・国債や株式は投資家が拠出したお金の使われ方がはっきりしており、投資することが国の事業や企業活動の支援につながる。広い意味で、投資とは応援であり、投資の成果とは応援の成果を受け取ることである。

・iDeCo、NISA等の制度を

活用して資産形成を行う際に要となる商品が投資信託であり、その商品内容等をしっかりとっておくこと。投資に対する心構え等を「鳥シリーズ運用」と題し、面白く、分かりやすく解説。

8. 資産形成のための税制優遇制度

・①「ためる」は財形貯蓄制度、②「ふやす」はNISA・つみたてNISA、③「老後の備え」は確定拠出年金（企業型、個人型「iDeCo」）を活用し、税制優遇を受けながら資産形成する。

9. 個人型確定拠出年金（iDeCo）の基礎知識

・iDeCoの制度概要について解説。

・iDeCoの税制優遇措置は、①掛金（公務員は年間14・4万円上限）が全額所得控除の対象

②運用益が非課税（通常は20・315%の源泉分離課税）

③受取時も税制優遇措置あり（一時金受取時は退職所得控除、年金受取時は公的年金等控除の対象等）の3点。

・自分の老後のための年金であり、原則自己都合による中途での受取りはできない。

・公的年金に対する補完制度としてiDeCoの普及が進んでいる。・運営管理機関手数料の高安や有無が、最初の運営管理機関選択時のポイントの一つである。

10. 投資信託

・iDeCoの運用商品には元本確保型の預金や保険商品もあるが、大半を占めているのは投資信託。

・現在の低金利下において元本確保型商品ではほとんど資産を増やすことができない。所得控除だけを目的として、全てを元本確保型商品で運用するというやり方もあるが、長い目でみれば投資信託を入れた方が面白い。

・運用の目安となる指標を「ベンチマーク」、ベンチマークに連動した運用を行う投資信託を「インデックス型・パッシブ型ファンド」、ベンチマークを上回る成果を目指して積極的に運用する投資信託を「アクティブ型ファンド」と呼ぶが、これらの用語はしっかりとっておくこと。・投資信託は、手数料が安い「インデックス型・パッシブ型ファンド」を中心に考えるとよい。

11. 一般NISA・つみたてNISA

・一般NISAは5年間、つみたて

NISAは20年間運用益が非課税となる。

・株主優待目的で株式を保有する場合も一般NISAを活用すると良い。

・つみたてNISAは金融庁が選定した164本（講演日時点）の投資信託・ETFのみが対象であり、長期投資に適している。

・iDeCoや一般NISA・つみたてNISAは、国民の資産形成を国が応援するための制度であり、これらの制度を活用して資産形成すると良い。

12. 資産運用等に役に立つサイト

・日本FP協会、日本証券業協会「学ぶ」、日本取引所グループ「セミナー・学習」、投資信託協会「投資信託を学ぼう」等、資産運用等を学習する際に役立つサイトを紹介。

13. 最後に

・トウシは「頭使」であり、頭を使うことが大切。また、未来を見通す「透視」、熱い気持ちを持つて奮い立つ「闘志」も大事。健康を害する「倒死」にはならないように心掛けて欲しい。最後に、くれぐれも良い加減の「投資」を。