

平成21年度

「ライフプラン相談業務セミナー」 を開催しました!

平成二二年九月一八日(金)、東京都千代田区平河町のホテル、ルポール麹町(麹町会館)で「平成二二年度ライフプラン相談業務セミナー」を開催しました。

当セミナーは、従来から開催していた「相談員研究会」の趣旨を引き継ぎ、地方公共団体、共済組合等のライフプラン相談員及び相談業務担当者を対象として、相談技法の向上や専門知識の習得などライフプラン相談業務の充実、相談員や相談業務担当者相互の情報交換等による相互啓発を図ることを目的としています。

今回のセミナーは、個別相談の際に求められる「相談技法」実習に加え、昨年度に実施した「ライフプラン相談事業等の実施状況調査」の結果等を踏まえた「年金相談」及び「家庭経済」に関する内容を設定しました。

各講演の紹介

事例研究と意見交換「共済年金に関する相談事例について」

今回のセミナー最初のプログラムは、各参加者が持ち寄った年金に関する事例について意見交換する場を設けました。地方職員共済組合から塚田雄二年金相談室長を座長としてお迎えし、議事の進行をはじめ、各事例に対する専門的意見をいただきました。

◆概要

● 今回の課題設定について

平成二〇年度に実施した「ライフプラン相談事業等の実施状況調査」によると、全国のライフプラン相談員に寄せられる相談内容では、年金・税金相談を含む家庭経済設計が六割を占めておりました。よって、本セミナーをより実務に役立てていただくべく、「共済年金」をテーマにしたプログラムを設定することにしました。また、全国各地から相談員及び相談業務担当者が集まる貴重な機会であるため、参加者相互の活発な意見交換によって交流と情報交換を図っていただきたいというねらいから、「事例研究と意見交換」の時間を設けることとしました。

● 事例の提出と集約について

今回の議題となる事例について、参加者の皆様から事前に提出していただくこととしました。限られた時間であるため提出事例の件数を一団体二件までとさせていただきます。その結果、一三件の事例が集まりました。事務局ではこれを取りまとめ、塚田座長と協議のうえ、内容別に「遺族共済年金関係」「退職一時金関係」「所得停止・雇用保険調整」「退職共済年金等の額」「併給調整」「その他」の六分野に集約しました。

・集約した事例は、参加者あて事前に送付し、あらかじめ目を通していただくとともに、他の参加団体の事例及び対応方法についての意見を簡単にまとめておいていただいたうえ、当日のセミナーに臨んでいただくこととしました。

● 当日の進行、意見交換の状況について

・塚田座長の司会のもと、事例を一件ずつ採り上げ、提案団体から説明をいただいたあと、各参加者から意見をいただき、最後に塚田室長から専門的意見をいただくという進行方法を採用しました。

・参加者の皆様からも積極的に発言があり、総じて活発な意見交換をすることができたと考えております。難しい事例もあり、簡単に回答を導き出せないものもありましたが、年金の抱える問題点等を共有する良い機会になったと思います。

・提出事例の件数をあらかじめ制限しましたが、それでも二三件全ての事例を詳細に検討する時間がなく、最後の事例まで到達することはできませんでした。時間配分と課題設定の難しさも強く感じたところです。

・なお、当日の参考資料として、地方職員共済組合からいただいた関係資料のほか、協会発行の「暮らしを豊



年金事例研究

かにするハンドブック（わかりやすい年金）を参加者に配布しました。

講義と演習 「相談員業務の基礎知識と技法」

昼食休憩を挟んで午後最初のプログラムは、株式会社パトスから近藤晃司講師をお招きし、「相談員業務の基礎知識と技法」と題して、相談員に必要なカウンセリング・コーチングの関わり方のマインドとスキルの認識を促し、実践習得を図ることを目的とした講義を行っていただきました。

◆概要

●相談業務で用いられる技法

- ・相談業務で用いられる技法には、コーチングスキルやカウンセリングスキルなどがあります。コーチングスキルは、相談者のキャリアアップのための課題解決の支援に際して、また、カウンセリングスキルは、相談者の悩みや不安の解消支援に際して用います。いずれの技法においても、ベースとなるものは、相談員と相談者のコミュニケーションによる信頼関係の構築です。相談員の役割は、相談者自身が自分で解決策を見つけられるよう支援することです。

●印象形成のメカニズム

- ・自分の気持ちを相手に伝える手段は、

①言葉のチャンネル（言葉選び（遣い）、話の内容など）、②声のチャンネル（声の抑揚、話のスピード、声のトーンなど）、③身体チャンネル（表情・目の輝き、身振り・手振りなど）の三つに分けることが出来ます。コミュニケーションを円滑に行うためには、この三要素が互いに補うように同時に働かせることが重要です。

・人が初対面で受ける印象の決定要因は言葉の印象（七％）、非言語情報である身体（五五％）と声（二八％）とされています。コミュニケーションには、言語情報よりも非言語情報の方が非常に大切なのです。しかし私たちは普段、なかなか非言語情報を意識してコミュニケーションをとっていません。相手の話を聴くときも、相手の非言語情報をしっかりと観察することも重要です。

●積極的傾聴の基本的考え方

・日常生活では聞く（単に相手の言葉を耳で聞く）ことが中心ですが、相談では場面に応じて聴く（言葉だけでなくその奥の本音を聴く）ことが必要となります。悩みをもつ人に、あいづちやうなずきなどで聴いていることを認識してもらったり復唱、要約、明確化などで安心感を抱かせるよう配慮することは、傾聴の技法の一つです。

・相手の考えを的確に把握するために質問をする必要があります。質問には、すぐに答えられるような問を投げかける「特定質問」や、すぐに答えの出ないような「拡大質問」があります。また質問を受けた方が答えやすいような質問を意識して使うことが大事です。「過去質問」よりは「未来質問」、「否定質問」よりは「肯定質問」のほうが、相手に答えようという意識を促します。

●演習

・気づきや選択を引き出し、高い成果を生み出すための質問法や代表的な質問のパターンを習得するため、隣同士の参加者が相談者役と相談員役に分かれて演習を行いました。

・座る姿勢や距離、顔の表情など、相談員は、相談者が部屋に入ってくる時から関係づくりが始まっていることを意識すべきことや、相手の考えを知りたいという意識を持つことが質問上手のコツであることなどをアドバイスしていただきました。

「講演と意見交換」FPに寄せられる個別相談の現状と傾向」

家庭経済に関する個別相談を多く手がけているFP事務所アイプランニング代表、ファイナンシャルプランナーの飯村久美先生から、年代別の個別相談事



相談技法

例の特徴について講演を行っていただきました。

◆概要

●ファイナンシャルプランナー（FP）とライフプラン

・FPの資格を取得するには「ライフプランとリタイアメントプラン」「リスクと保険」「金融資産設計」「税金」「不動産」「相続・事業承継」の六分野を学びますが、全てが生活に関するお金の知識です。そしてその軸は全て「ライフプラン」の考え方があるのです。

●年代別の個別相談事例

・三〇歳代は家族形成期です。子育てと住宅ローンが始まる世代です。子どもができて家や車を購入する人が多く、大きな支出が重なる時期です。ところが収入はあまり見込めず、生活するのに精一杯な世代でもありません。こういった世代にこそ、早期にライフプランを立てることが必要です。

・アドバンスポイントとしては、住宅ローンを低金利の変動型や短期固定型にしている例が多いようです。今は毎月の返済額を低く抑えられていても、市場の金利が上がれば返済額は増大します。金利タイプは慎重に選ぶ必要があります。

・アドバンスポイントの二点目として

は、貯蓄に対し、目的別に優先順位をつけることです。まずは生活防衛資金として生活費の半年から一年分は貯めておき、その次に教育資金、住宅ローンの繰上げ返済、そして老後資金も徐々に視野に入れていくのです。保険に関しては、働き盛りです。

・四〇歳代は家族が成長する時期です。キーワードは教育費と住宅ローンの二重苦です。これだけ不況にもかかわらず、学校外教育費の支出額は上がり続けているのです。子どもは私立に、大きな住宅も欲しい：優先順位も立てずには無理があります。二点目は住宅以外のローン、キャッシングには要注意です。多重債務の相談も増えていきます。

・アドバンスポイントとしては、住宅ローンの家計に占める割合をチェックしてみましょう。手取りで二五%を超えるのは厳しいと思います。共働きで収入を増やすことや、条件変更で返済額を減らす方法を考えましょう。

・二つめのアドバンスポイントは貯蓄です。各家庭の心構えで差が出始める時期です。六〇歳までに二〇〇〇万円の老後資金を貯める

のに（金利は考慮しない）三〇歳代では月五万五千円ですが四〇歳代では月八万三千円、五〇歳代では月一六万六千円になります。老後資金の積立は期間と金利を見方にして早めの準備をしたいものです。

・アドバンスポイントの三つ目は保険です。更新で掛金がアップする時期です。死亡保障の見直しで掛金を減らしていくようにすべきです。

・五〇歳代は家族成熟期です。順調にいけば教育と住宅の両ローンが完了する時期ですが、近年はどちらも完了しない方が増えていきます。そして老後資金の準備が大切な時期です。

・アドバンスポイントとしては、住宅ローンは定年までに完済の目処を立てることです。そして貯蓄はセカンドライフに向けた本格的な準備をしましょう。保険は退職後を考え、死亡保障から医療保障重視へ徐々にシフトしていきましょう。

・六〇歳代は今までの暮らし方の結果が出てくる世代です。退職金の使い方重要になってきます。まずは生活防衛資金をとり分け、そして五年以内に使う資金（旅行や車など）、それでも余る余裕資金の範囲で資産運用を考えると、お金の使い道を分けて考えましょう。そして年金額の範囲内で暮らす設計を立てるよう



FPへの相談事例

努力しましょう。

・アドバイスポイントとしては、住宅のリフォーム費用を考慮しておきましよう。それから退職金の運用は増やすより減らさない努力をしましょう。保険については、加入中の医療保障があればそれを重視しましょう。保障が終わっている場合、新たに保険に入るのとても高額になりますので、保険に頼らず医療用の貯蓄を用意するという手もあります。

●シエアタイム

・今までの話を受けての感想や気付き、皆様の業務の中での相談事例などを四人一グループになって話し合いました。その後、それぞれの内容を各グループの代表者に発表していただきました。発表の概要は次のとおりです。

・ライフスタイルが多様化しており、セミナーを企画しても一律にシミュレーションしづらくなっていると感じる。

・資産運用関係について相談があると、なかなか専門的な話ができないことが課題。

・ライフプランは三〇歳代から始めないと遅い、の一言につきる。

・四〇、五〇、六〇の三世代で話ができなかった。それぞれの立場、状況をシェアできた。

・学校教育の段階からライフプランの話が必要なのではないか。

・若年層向けのセミナーには人が集まらない。生活が多様化しており、説明が難しい実態がある。

・職場でライフプランに関する相談はととても少ない。しかし重要性は認識しており、今後もセミナー開催で普及を図りたい。

●まとめ

・最後に、一〇〇年に一度の不況を乗り越える家計術を紹介しました。

④ 財布の紐を締める…支出には優先順位をつけましょう。

⑤ 収入源を大切に…自分に与えられた仕事を頑張れば必ず道は開けます。

自分の時間の使い方

自己投資

⑥ すつきりした〇〇…家計、保険、体、家の中、無駄を省いてシンプルに。

⑦ 生活設計を立てる。

⑧ 相談する…わからないものをわからないままにしない。相談して解決する。

●セミナーを終えて

今回のセミナーは、全体を通して相互の交流や情報交換を意識したプログラムを設定し、開催いたしました。

特に午前中の共済年金に関する事例研究は非常に反響が大きく、「今後も年金を採り上げてほしい」「もう少し深

く知りたかった」という意見もあった反面、「時間が足りない」「最後までいかず残念」という声も聴かれました。

午後の相談技法と年代別の相談事例は、とても大変好評でした。相談員としての技術・知識習得に大いに参考になったことと思います。

今年度から一日開催にしたことで出席者数は増え、内容は濃いものになりましたが、終日にわたり討議や意見交換が行われたことで、参加者にとっては非常に負担の大きなセミナーであったことと思います。加えて、シルバーウィーク前日の開催となったことで、遠方からの出席者には交通面でも苦労されたようです。開催日の設定にもっと配慮をしなければと感じました。

なお、セミナー終了後にも、年金相談の事例照会があったり、参加された相談員から提供いただいた年金相談の参考資料を他の参加者の皆様に配布したりと、情報交換を行っています。今後も相談員の皆様の交流の場として、当協会をご利用いただけると幸いです。

今後も多くの方に出席していただけるよう、より充実したセミナー開催をめざしていきたいと考えております。

協会職員一同、皆様のご参加を心よりお待ちしております！