



I-OWA マンスリー・セミナー講演より NISA 口座開設の現場から

講演：森脇 ゆき氏
レポーター：赤堀 薫里

森脇 ゆき氏 プロフィール

埼玉県出身

1994年、埼玉縣信用金庫入社 預金業務全般を担当

2001年、埼玉県内の小川信用金庫破綻による事業譲渡のため、小川信用金庫側の店舗へ異動、職員のサポート、お客様対応を経験。

2004年、UFJ信託銀行入社

2005年、合併により三菱UFJ信託となる 個人顧客への資産アドバイスを担当。担当総顧客数は約 2,000 人、不動産・相続相談を含む総合的な資産アドバイスを経験する。お客様へ提供するものは、情報とサプライズ。お客様からいただいた自己開示情報を元に、お客様の為のアドバイスを徹底。深く学ぶにつれて、働く意義、社会貢献、自分にとっての良い仕事とお客様の利益の最大化を考えるようになり、独立を決意。

2018年、三菱UFJ信託銀行を退職し、株式会社フィデューシャリー・パートナーズを設立

20年の窓口経験をもとになぜ NISA が広まらないのかお話しします。

NISA の認知度は、去年の 12 月に Quick が発表しているデータによると、実に 7 割の人が何も知らない状態です。お客様に、投資や NISA 等、預金以外のものをどうして使っていないのか聞くと「私は収入がないから夫に頼っていて権限がないの」という女性の声が多いのです。そして、「ご自分の老後はどうなるとお思いますか？」という質問に、「なんとかなるでしょう」と返ってきます。

「とにかく考える時間がない」というのが、30代40代の子育て世代の本音でしょう。全ての世代の方は、「非課税ってなに？」という感覚です。定期預金の利息





長期投資仲間通信「インベストライフ」

から税金を引かれていること実感されていないようです。それもそのはず、ゼロ金利政策が始まり20年近くたち、利息に税金がついてもつたいないという感覚がほとんどありません。

NISA や iDeCo は、利益が非課税になるということに「すごい制度だ」という感覚になりにくいという問題があります。マル優制度をご存じの年代の方は腑に落ちることもあるかもしれませんが、他の世代には難しいというのが印象です。投資をギャンブルと思い込んでいる人も根強くいます。また、金融機関で嫌な思いをした経験を持つ方が非常に多くいます。

NISA や投資のお話をすると、『定期とどちらが得なの？』とよく聞かれます。「1円でも損するのは嫌なんだけど・・・」と言われると、『このお話は5分で終わらないな。どう組み立ててお話をすればいいんだろう』と自分の中で悩むことが多かったのです。

NISA を申し込む三つの障壁は、企業側として金融機関の目標体系に問題があることと、金融機関職員の知識不足。そして、もう一つは、時間的コストです。ルール変更が度々出てくることにより制度が複雑になっていることと、金商法に基づいた企業側のルール作りの問題。営業担当としては目の前のお客様にどれだけ時間を掛けることができるかという切実な問題があります。

時間的コストには、導入の問題があります。何も知らずに銀行にたまたま預金をしに来られた方には、まず投資経験の有無を聞きます。『NISA を知っていますか？』と聞くと、ほとんどの方が「聞いたことがある！」とか、『なんですかそれ？』と、少し興味を持ってくれます。でも勧誘されたら嫌だなという心の壁があります。

そこでお客様が大丈夫そうだと、投資や投資信託の説明、お時間に余裕がありそうであれば概要を説明します。投資や投資信託と積立の投資の話は別なので、順に説明していきます。次に一般NISA と積立 NISA の制度説明をします。申し込みは銀行だけではなく、証券会社でも申し込みます。

お客様が初めて NISA を考える時に、ここで申し込むかどうかの決定をしていただくことは非常に難しいものです。当社でいいのか、他に便利な銀行と取引していないのか、また株式投資をしたいと思っているのか、お客様の様子をよくお聞きします。できれば当社でやっていただきたいところですが、後悔のない選択をしていただけるように注意深くお話をします。すると導入のところだけで1時間くらいかかります。

この後、講演では、時間的コストとして商品の説明や選定、お客様の持ち物の確認について、手続きや書類の記入時にペンが止まるポイントの説明、金融機関の目標設定や金融機関職員の理解不足とコンプライアンスについての解説をしていただきました。



長期投資仲間通信「インベストライフ」

最後に今年の7月から金融機関の窓口で案内ができるようになったiDeCoについては、金融庁の問題と厚生労働省のルールをどう合体させていくのか心配で懸念材料でしかないこと。また、一人のお客様に3~4時間かかる積立NISAを普及させていくことは、時間的に難しく、金融庁、厚生労働省、お客様が一丸となって考えていく問題ではないのかと語られました。現場でいろいろな矛盾を抱えながら仕事をしてきた講演者の方も独立して自分の経験をいかした仕事を始められたとのこと。

<質疑応答>

参加者 | 金融機関のノルマについて詳しく教えていただきたいです。金額で設定されているのか、件数で設定されているのかとか。

森脇 | NISAは、はじめ口座開設の件数でした。実際に投資をするかどうかは関係ありませんでした。『定期預金を上乗せするからNISAを開設してください』と、お願いして、おじいちゃん、おばあちゃんの定期預金が満期になると全部(笑)NISAをお願いする。NISAだけ無駄に空いてしまっている方が閉じる時は大変です。積立NISAが必要だと後で気づいた方はチェンジが必要となります。積立NISAが始まる頃には、実際に投資を行うかどうかという稼働率の問題が金融庁から言われました。稼働率を考えて積立NISAをやらなくてはいけないため、ノルマは半年に2件となりました。自分の家族で終わってしまうという感じですね。3件目に必要なお客様が来ても、他の予算もあるので時間をとるものは自分はやりたくない、2件とったら案内しないという感じでNISAの目標体制がありました。

数字目標は、初めは6ヶ月でいくらと期ごとの設定でした。「投資信託、保険をいくら稼ぎなさい」というように期で目標があったのが、そのうち月に替わりました。6ヶ月だと達成できないお店が多かったので、月ごとの管理となりました。それで余計におかしくなってきました。目標設定は人によって違います。

岡本 | Yさんも窓口の経験がありますが、森脇さんのもといた某社とどんなアプローチの違いがありますか？

参加者 | 私は地方銀行なのですが、期ごとに違います。金融庁から、フィデューシャリー・デューティーという言葉をいただいていますので、全体でいくらという目標です。さらに積立NISAを推奨しましょうということで、積立NISA。新社会人さんが口座を開設する時に、積立NISAの話をして、実際に稼働してもらいましょうというのが目標です。数値目標がお店ごとに全く違うので何とも言いえないところです。



長期投資仲間通信「インベストラ이프」

岡本 | 積立 NISA を開設してスタートさせることに金融機関はかなり前向きだという印象ですか。

参加者 | 全力を尽くします。ただ、地方銀行ですので、積立 NISA 用の投資信託の数がとても少ない。正直、お店で積立 NISA をやるメリットよりも、ほかの銀行さんでやった方がいいのかもしれないです。選択肢が狭いので、その点はお話します。

森脇 | 先ほどのノルマの話ですが、私のいた銀行では 1 年前にノルマは廃止になっています。業界全体の動きとしてノルマは廃止の方向に動いています。ノルマを廃止までしてやりたい目的は薄れてきています。とりあえず廃止している状態ですから、なぜ私たちは目標を持たずにいるのかという説明がない気がします。「ノルマがないからいい」というだけではないというのが一つの大きな問題かと思います。

岡本 | 実際に窓口で苦労されている方、経験された方の話は本当に重要だと思います。今日はありがとうございました