

## 七十七銀行における 高齢者対応の取組みについて

このたび、高齢者対応の取組を積極的にされている七十七銀行のご担当者に住宅金融支援機構東北支店職員によるインタビューを行いました。



### インタビューに答えてくださった方

七十七銀行 ダイレクトチャンネル推進部

長町ローンセンター

佐藤 清貴(さとう きよたか) 所長

ローン推進課

吉田 美紀(よしだ みき) 副長

### 1) 高齢者対応の取組について 教えてください。

「人生100年時代」と呼ばれるかつてない超高齢社会を迎えようとしているなか、地域金融機関においても、高齢者への対応は重要な課題です。

実際、高齢者層のお客さまからのご相談もかなり多くなってきております。

当行では、従前からバリアフリーへの取組等実施してきましたが、令和2年9月、高齢者の多様なニーズと超高齢社会への適切な対応を行うために「シニアサービス・サポート検討委員会」を設置しました。委員会では金融ジェロントロジーに関する調査研究を実施しながら高齢者の特性に即したサービス・サポートの提供を検討し、一人暮らしの高齢者の見守りや空き家対策などの非金融分野においても外部の方と連携しながら様々なサービスの提供を目指していきます。

### 2) 「シニアハウスサポートプラン」導入 のきっかけを教えてください。

従来から、シニア向けのフリーローン等は取扱いし

ていたところですが、今後の高齢者人口の増加を考えると、既存の商品だけでは高齢のお客さまのニーズに的確にお応えすることが難しいと感じていました。多様なお借入れのニーズに対応するためにも、さらなるシニア向けの商品の拡充が喫緊の課題だったのです。そこで、住宅ローン商品のひとつとして、平成27年10月から住宅金融支援機構さまがご提供されている【リ・バース60】の仕組みを活用した「シニアハウスサポートプラン」を当行で取扱いさせていただきました。

### 3) 商品企画段階から受付までの 道のりはいかがでしたか。

#### 【導入時の苦勞、行内での研修】

東北地域の金融機関では、当行が初めての導入でしたので、身近に参考となる商品がなく、事務フローの作成についても、大変苦勞いたしました。

ローンセンター、営業店への制度周知については、機構さまの力もお借りして、全7拠点のローンセンターでの業務研修や営業店行員向けの集合研修を行いました。営業店行員向けの研修では、休日開催にも関わらず支店長クラスから若手行員まで様々な職位の行

員約100名が参加するなど、本商品への意識の高さを感じました。

### 【対外的な周知】

「シニアハウスサポートプラン」を広く知っていただくために、住宅業者さまをターゲットにした住宅市場動向セミナーを機構さまと共催で行いました。

国土交通省さまから既存住宅市場に関する住宅政策に関して基調講演をいただき、住宅業者さま、関係する業界団体が参加しました。当行ローンセンター所長も全員参加し総勢100人を超える大規模なイベントとなり、行内的にも反響は大きかったです。

住宅業者の皆さまにとっても、高齢化社会への対応として期待される「シニアハウスサポートプラン」の知識を学びたいというニーズがあったからこそ、セミナーに積極的に参加していただいたのだと思います。

イベントに関しては一過性のリアクションはあるのですが、住宅業者さま、個人のお客さまへの浸透にはまだまだ取り組んでいくべき課題と認識しています。機構さまとも連携し、広告、お客さまセミナー等を通じて地道に認知度の向上に努めていきたいと思っております。



## 4) 工夫された取組を教えてください。

### 【お客さま向けセミナー】

個人のお客さま向けのイベントとして、一昨年から年2回機構さまと共同で、当行ローンセンターを会場としたお客さま向けセミナーを実施しています。セミナー実施にあたり、当行ではDMを発送し、機構さま

には広告等でご協力いただいたところ、すぐに定員になるなど大きな反響がありました。

昨年も、休日と平日に2カ所でセミナーを行ったのですが、平日のほうが盛況でした。通常のセミナーですと、休日に企画することが多いのですが、高齢者の場合、平日のほうが時間に余裕がある方々がいらっしやるというのが、新たな気づきでした。

### 【パンフレットの改善】

導入当初のパンフレットは、商品概要のみ掲載していたのですが、お客さまにもっと興味を持っていただけるよう考え、具体的な事例を載せたパンフレットに改善しました。また、作成時には、機構さまにもご協力いただき、リノベーション協議会にご意見を伺ったり、文字フォントを大きく、読みやすい字体を使うなどご利用される高齢者の方の目線を意識した内容に修正いたしました。その結果、営業店からも、見やすくお客さまへも説明しやすくなったと好評でした。

ペーパーレス化を促進する一方で、特に高齢者の方にとっては、紙ベースのパンフレットは、お持ち帰りいただいて、ご家族の方ともしっかりお話していただくための大事なツールなのだと考えております。

### 【金利優遇特別プラン】

今年の7月から来年3月まで〈七十七〉リバースモーゲージシニアハウスサポートプラン「金利優遇特別プラン」を実施しております。特別プランPRのため全営業店にはチラシを配布しており、ローンセンターでは一般のお客さまのほか、住宅業者さまへも積

リコース型	ノンリコース型
特例利率はご借入人さまに適用させていただきます。	特例利率はご借入人さまによる返済は不要です。
①年2.975%	①年3.175%
②年3.475%	②年3.675%

極的に周知しているところですが、また、住宅業者さまからは、営業担当者さま向けの説明会などを開催してほしいというお声もいただいております。

## 5 「シニアハウスサポートプラン」 を利用されたお客さまの声を 教えてください。

### 【①借換の事例】

高齢のお客さまとその娘さんが来店し、返済中の住宅ローンの負担を軽減したいというご相談を受けました。「シニアハウスサポートプラン」での借換を試算して提案したところ、お二人とも大変喜ばれまして、契約後、御礼の手紙が相談を受けた支店に届きました。その支店長が、「こんな感動的な手紙をもらったのは初めてだ！」と熱く語っていたのを鮮明に覚えています。

また、行内ニュースで、この事例のエピソードと成約ポイントを周知しました。その影響もあり、当行はいまだに借換案件が多いですね。実際に使われた事例等を本部より周知することで、営業店の行員には提案ターゲットや方法がよく伝わります。

### 【②住み替えの事例】

最近、住み替えでご利用いただいた方というのは、昨年11月に機構さまと共催したセミナーの参加者の方で、その後の個別相談会でご相談いただいた方でした。手持ち資金を残したいというご要望で、「シニアハウスサポートプラン」に関心を持っていただき、最終的にはご契約まで至りました。

小高い山の戸建住宅に住んでいらっしゃる方で、街中の便利なマンションに住み替えをしたいというニーズがあるお客さまでした。いずれは戸建住宅をご売却されるご意向がありましたが、価格面から売り急ぎたくないというご要望もありまして、まずこの「シニアハウスサポートプラン」をお使いいただき、転居後に戸建住宅の売却資金で返済されるという資金計画で申し込みをいただきました。

マンションに住み替え後、売却活動をしたところ買い手がつき、ご契約が済んだということで、近々繰上返済される予定です。よくよくお話を伺いますと、お引越してから売却活動をされたことで、内覧等売却の段取りもスムーズにでき、かつ、売り急がなかったことから、ご希望の価格に近い価格でご売却もできましたと非常に喜んでいただきました。

住宅業者さまやお客さまにご提案申し上げるとき、

ある程度「シニアハウスサポートプラン」（リバースモーゲージ型住宅ローン）の仕組みなどを事前知識としてお持ちの方もいらっしゃいますが、亡くなったときにご自宅を売却し、返済しなければならない、というご認識の方が大変多いです。

借入期間中での一部繰上返済も可能で、ご存命のうちにご返済されることもできるんですよ、というところをお話しすると、「え、返済していいの？」という声を聞いたりします。

もう少し我々行員が、債務者の方がお亡くなりになった後に、相続人からご返済いただくということだけでなく、繰上返済によるご返済もお客さまのご都合で可能であることをしっかりとご説明することが大切だと思っています。

当行では、この4月から「シニアハウスサポートプラン」のご利用者がお亡くなりになった後に、60歳以上のご相続人であれば、借換として再度、「シニアハウスサポートプラン」をご利用いただくことができることとなりました。様々な選択肢があることは、安心してご利用されることにもつながってくるのではないかと思います。

## 6 今後の展望を お聞かせください。

高齢化社会がますます進んでいくと思いますので、「シニアハウスサポートプラン」のニーズは今後もさらに高まっていくと思います。世帯形成的にお子さまが実家を継がないケースも増えてきており、ご自宅を相続人に残す必要性が無い高齢夫婦の場合、「シニアハウスサポートプラン」を活用して、豊かなシニアライフを送るという選択肢も多くなってくると思います。そのようなニーズに応えられるように、当行としても「シニアハウスサポートプラン」やシニア向けの各種ローン商品を適切にご提案していきたいと考えております。

あとは、この商品を広く知っていただくことが大切だと思いますので、地道なアナウンスを継続して行っていきたいと思っています。その中でも住宅業者さまは、取り扱われる住宅の価格帯も異なれば、ターゲットとしているお客さまの属性も様々なので、住宅業者さまに関心を持っていただけるよう活用事例をご紹介します。

など、工夫して推進しています。最近大手のハウスメーカーさまに、お子さま世帯の住宅取得資金のご支援という活用法もあるんですよ、というお話をしましたところ、とても関心を持っていただきました。最近では親世帯子世帯でご同居が少なくなっています。親御さんも子世帯の住宅取得の支援を考える際、支援はしたいけど、手持ち資金に不安がある場合、「シニアハウスサポートプラン」を活用することで、支援が実現できるチャンスにもなると思います。

最後に、「シニアハウスサポートプラン」は、単なる住宅ローン商品というだけではない側面があります。銀行は、預金の状況でお客様の現金資産は把握でき

ますが、実はお客さまが、銀行が把握できていない多くの不動産資産などをお持ちのケースがあります。もしかすると自行預金は多くなくても、相当な資産を所有されているお客さまを見過ごしている可能性もあるのではないかと思います。「シニアハウスサポートプラン」をご提案することによって、所有不動産の把握が可能となり、不動産信託等トータル的なコンサルティング提案に広がっていくのではないかと思います。

当行ではコンサルティング提案にも力を入れて取り組んでいるところであり、この商品はその一躍を担うことも期待できます。

(インタビューア－：住宅金融支援機構 東北支店 地域連携グループ 主任調査役 門間 正)

## 住宅金融支援機構支店等紹介

### 東北支店地域連携グループ

青森県、岩手県、秋田県、宮城県、山形県、福島県をサポートしています。



#### グループの紹介

このコロナ禍の中、ソーシャルディスタンスは保ちながら…。でも「気持ちは一つに♥」東北地方の住生活の向上のためにお役に立てるよう、グループ員一丸となって日々奮闘しています。



#### 最近の取組み

東日本大震災から来年3月で10年を迎える中、被災地のまちづくり、振興支援に取り組んでいます。その1つとして、【フラット35】地域活性化型で協定を締結している大槌町の取組については、復興庁から「復興地域の利活用と金融上の優遇措置をミックスさせた好事例」として紹介され、復興庁とともに岩手県主催の会議で説明しました。また、協定先自治体の補助事業周知では、ゆるキャラ（自治体マスコットキャラクター）によるPR広告を行うなど、自治体の皆さまとともに新たな取組にチャレンジしています。

さらに、高経年マンションの改修や維持管理に係るニーズに的確に応えるため、仙台市、各種団体とも連携を図りながら、まちづくり業務グループと力をあわせて、住生活の向上に貢献できるように取り組んでいます。