



























遺族支援の知識体系

「グリーフケア」とは何ですか。



- ◆ 近年、臨床心理学や精神医学の世界で研究されてきた、遺族支援のための 知識体系である「グリーフケア」が知られるようになりました。金融機関 においても活用が始まっています。
- ◆ グリーフケアとは、大切な人を亡くした人に寄り添い支援することです。 グリーフケアを学び、遺族心理を理解することが、金融機関における相続 手続のストレスやトラブルを減らすヒントとなります。



相続手続の難しさ

お客さまから「相続の手続をお願いします」というお申し出を受けた瞬間、「相続だ!」と緊張される方がいるかもしれません。「相続は苦手だ」「気が進まない」という方は多く、 役所の封筒をもった人が来店した瞬間に「あの人は、きっと相続手続のお客さまだ。自分 に当たりませんように!|と願ってしまう、という告白も耳にしたことがあります。

相続手続は複雑で、慎重な判断が求められます。そして、それだけではなく「相続手続を申し出るお客さまへの対応は難しい」と感じている方も多いのではないでしょうか。

相続手続のお客さまについての悩みを伺うと、

「相続の申し出をする人は、なぜか怒りっぽい人が多い」

「丁寧に説明をしたつもりだったのに、お客さまが勘違いをして、全く違う書類をもってくることがある」

といった声をよく聞きます。特に、日頃からお付き合いのあるお客さまの場合、「普段は穏やかでしっかりした方なのに…」と、そのギャップを不思議に感じる方もいるのではないでしょうか。