相続問題を活用したコンサルティング・セールス

㈱ＵＢＦ　代表取締役
東　潤一

㉒

時代とともに相続も変化

親からの一方的な押しつけになっていませんか？

今年のコンサルティングから感じたこと

親子で考え方に温度差

親の気持ちは「家を守ってほしい」

今年も残すところあとわずかとなりましたが、先日も相続コンサルティングで数年にわたって携わらせていただいているお宅に伺って、今年の贈与について相談を行いました。

その際に、クライアントがおっしゃっていた言葉が印象的でした。

「先日、子供たちと相続について話をしたのだが、自分たちの考えと子供たちの考えが随分違うものだと痛感させられました。自分は家を継ぎ、財産をしっかり守って子供たちに引き継ぐことが当然という時代に相続をしたため、いかに家を継いでもらうかということばかり考えていたが、ご相談していく中で、それが時代にそぐわないことであることに納得し、考えを少しずつ変えてきました。家を継承してもらうことと、子供たちのことを思う親の心の狭間で随分と悩み、それぞれの子供の性格を考え対策を打ってきたつもりでしたが、親が考えている子供の性格などは、社会に出て、結婚し子供が生まれると随分変わっているものですな。もちろん子供の頃から変わっていない面もありますが、親からすると随分変わったなと思わされる面が多いものです。何のために一生懸命対策を考えてきたのかと馬鹿馬鹿しくなってしまいました」というようなことをお話しくださいました。

私が申し上げたのは、「大学から実家を離れ、就職も地元ではなくずっと離れて暮らしていれば、随分変わるのでしょうね。親からするといくつになっても、子供は子供だと皆さんおっしゃいますが、親と子の間での相続に対する考え方は温度差があるものです。

ご主人の相続に対する考え方は随分頑なでしたが、対策について話し合いを進めていく過程で、柔軟に考えていただけるようになりました。考えるばかりで、書けなかった遺言も作成することができました。お話をうかがっていると、お子さんたちに財産の全容をお話はなさっていませんが、それでも家を守っていってほしいという気持ちは十分伝わっていると思われます。お子さんたちは、ご夫婦で相続について、こんなにお二人が悩まれているとはご存じありませんが、相続が起こった際には私からちゃんとお伝えしますよ。最初の頃から考えると、随分前に進みましたし」

このように申し上げたら、クライアントからは「確かに、最初の考えからは大きく変わった。随分とお世話になりましたな。あなたにはとても感謝しています。夫婦二人で悩んでいたら、とてもここまで進んでいなかったでしょう。これからも、年寄りの話を根気よく聴いてやって下さい」

このようなやり取りがあり、私が思ったのは「相手の話をよく聴くということが、いかに大切なことか」ということです。

まず相手の話をよく聴くこと

満足感や安心感が信頼に

傾聴については、コンサルティングの仕事もさせていただいていますが、接しているセールスパーソンについて思うことは、傾聴し素直に吸収する人だなと感じた方は、やはり成績が優秀です。

反対に「自分はそんなことは分かっている。今さら基本的な話は必要ない」といった感じで素直に傾聴できないなど感じる人は、低迷している人が多いのです。こういう方は、お客さまの話にもちゃんと耳を傾けずに、自分の方が話したいことを一方的に押しつけている傾向があります。

クライアントも同じで、自分の考え方を子供さんに一方的に押しつけようとする方が多くて、お子さんと話が平行線で対策が進まないとか、親の示した相続についての話を、その時はお子さんたちも、分かりましたと了承するのですが、実際に相続が起こると、それぞれが自分の言い分を主張し出すこともよくあります。

しかし、こちらがきっちりとクライアントの話を聴いていますよということを目で見て分かるように、うなずき方に気を配り、相づちの打ち方にも工夫をすると、自分の考え方が十分に理解されたという満足感や安心感から、私たちコンサルタントを信頼し、話を聴いていただけるようになります。きっちりとこちらの話を聴いていただくと、時代の変化とともに相続に対する考え方も柔軟にする必要があると、ちゃんとご理解いただけます。

自筆証書遺言は手軽だが

全般的なバランスを考えると難しい

保険の提案も節税対策も同じだと思うのですがここからスタートしないと、遺産分割対策も相続税対策も生命保険の活用もなかなか前に進まないと思うのです。商品内容や節税額などの損得で提案しても、お客さまは関心を示されても行動は起こされないような気がします。

もうひとつ印象深かったのは、自筆証書遺言を残されて亡くなられたケースで、配偶者の方の足が不自由で自分一人では出かけるのがままならないのに、家庭裁判所に自筆証書遺言の検認手続きに行かなければならなかったり、遺言はあるものの遺産分割協議の手続きが別途必要な内容であったりしたため、時間も費用も掛かり大変だったので、つい口からぼやきが出たことでした。

「遺言を遺してくれたのはいいが、この内容のままだともめる結果となるし、私の足が悪いことにも配慮してくれと書いてくれてはいるが、裁判所や金融機関に何度も足を運ばなければならないし、本当に私の足のことを心配してくれていたのかと、ついつい恨み言を言いたくなる。こんな遺言なら遺してくれない方が良かったのに」とおっしゃいました。この言葉を聴いたときに、私は「ああ、やはり自筆証書遺言は手軽にできるし、最近は書く人も増えたが、やはり全般的なバランスを考えて書くというのは難しいものなのだな」と改めて思いました。自分一人ではなく、他の方からいろいろと意見を聴いたりしながら作成するか、専門家の力を借りて作成する方が良いということがもっと広がっていかなければ、せっかく遺した遺言も自己満足で終わってしまっては意味がないですし、ご本人には分からないにしても残念なことだと思います。

この1年、仕事をしてきて感じたのは、相続に関する悩みはあっても、身近に相談相手がいないこと、そして以前に比べると専門家の敷居が低くなったとはいえ、やはり敷居が高いと感じる人がまだまだ多いことです。

来年は、保険コンサルティングや保険営業に携わる方が、その傾聴スキルを活用して、お客さまの話に耳を傾け、相続のお悩みについて相談に乗っていただき、紙面でご紹介する事例などが、皆さんのお仕事のお役に立てばと思います。

来年もよろしくお願い致します。

あづま・じゅんいち
㈱ＵＢＦ　代表取締役。ＮＰＯ法人全国資産に関する相談センター代表理事、ＣＦＰ。簡易保険の営業を経て、99年から乗合代理店となり、保険の営業プラスＦＰを活用したコンサルティングを展開する。現在は、独立系ＦＰとして、相続・事業承継プランニングを中心にファイナンシャル・プランニング全般の相談業務を行い、セミナー講師としても活躍中。著書等に、「トラブル事例に学ぶ事業承継」、シンニチ実践ＣＤセミナー「トラブル事例に学ぶ事業承継コンサルティング」（新日本保険新聞社刊）がある。

■遺言書の検認

1．概要

遺言書（公正証書による遺言を除く）の保管者又はこれを発見した相続人は、遺言者の死亡を知った後、遅滞なく遺言書を家庭裁判所に提出して、その「検認」を請求しなければならない。また、封印のある遺言書は、家庭裁判所で相続人等の立会いの上開封しなければならないことになっている。

検認とは、相続人に対し遺言の存在及びその内容を知らせるとともに、遺言書の形状、加除訂正の状態、日付、署名など検認の日現在における遺言書の内容を明確にして遺言書の偽造・変造を防止するための手続き。遺言の有効・無効を判断する手続ではない。

2．申立人
- 遺言書の保管者
- 遺言書を発見した相続人

3．申立先
遺言者の最後の住所地の家庭裁判所

4．申立てに必要な費用
- 遺言書（封書の場合は封書）１通につき収入印紙800円分
- 連絡用の郵便切手

5．申立てに必要な書類
(1) 申立書
(2) 標準的な添付書類
①遺言者の出生時から死亡時までのすべての戸籍（除籍、改製原戸籍）謄本
②相続人全員の戸籍謄本
③遺言者の子（及びその代襲者）で死亡している人がいる場合、その子（及びその代襲者）の出生時から死亡時までのすべての戸籍（除籍、改製原戸籍）謄本
※相続人が遺言者の第二順位、第三順位の相続人の場合は、さらに書類が必要となる。

《出典》裁判所ＨＰ（http://www.court.go.jp）より