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

⑮

伝えたつもりになっていませんか？

最初は自らの思いを語る

最近、相続コンサルティングのヒアリングを数件行い思ったことですが、相続対策を考える方は、年代に関わらず最初のヒアリングでは大体パターンが決まっていて、最初は自分の事業に対する思いについて語られ、苦労して築き上げた事業の相続・事業承継のポリシーを語ってくださいます。

そして、お子さん達にどういう教育をしてきたかを語られ、自分の思いはお子さん達にきっちり伝わっているはずだと……。その後は、財産や収入について概算の数字を教えてくだり「税金の負担はどれくらいになるのだろうか？」「節税対策はどのような方法がよいのだろうか？」という質問をなさいます。

まずは傾聴し、クライアントに「きっちり聴いていますよ」というのが伝わるように、相づちを打ち、ここは特に伝えたいと思われている所だなというところでは、大きく深くうなずくなどということを意識して行います。

これは、保険コンサルティングでも同じだと思います。

ちょうど同じ頃に、継続して相続・事業承継フォロークライアントから新たな課題についてご相談があったのですが、「そういえばこちらの方も、最初にお会いした時は、同じようなことをおっしゃっていたな」と思い出して、笑いをこらえるのに苦労しました。クライアントに、新たなご相談でヒアリングを行っていて、「最初は同じようにおっしゃっておられましたよね」と話すと、「そういえば、私もそうだったね」と笑っておられました。

みなさん、自分の考えをきっちり「伝えている」とおっしゃるのですが、これがそもそも間違いだということに気付いておられない方が多いのです。ご本人は伝わっていると思い込んでおられますが、お子さん達にはきっちり伝わっていないケースが多く、これが「争族」の元凶になっていることがよくあります。「伝える」ことと「伝わる」ことは似て非なるものですよね。

自分の思っていることが、お子さん達にきっちり伝わっていなければ、それは言いっぱなしの自己満足に過ぎないと思います。

しかし、そんなことをいきなりお伝えすれば、怒って帰ってしまわれるでしょうから、「それでは、お宅ではこういったトラブルの心配はないですよね。」と過去に取り扱った事例を用いて確認するようにしています。

それで、少し考えて「わが家も他人事じゃないかも知れない」という方と「大丈夫です」という方に、だいたい二手に分かれます。前者の方には、お話しした事例について「なぜトラブルになったのか？」という背景をもう少し詳しくお話します。後者の方には、「成年後見制度」についてお話しします。

信頼関係を構築する

成年後見制度について話す

みなさんご存じのように成年後見制度は大きく分けると、「法定後見制度」と「任意後見制度」の2つがあります。この2つの違いについてお話し、「任意後見制度」の準備の必要性についてお話しします。

具体的には、「認知症」や「重病で意識が戻らない」など、ご自身で判断ができない状態になってから法定後見制度の申し立てをするよりも、もしそういう状態になった場合にどなたに財産管理を任せ、病院や施設に入所する必要がある場合には、どこの施設を利用したいかなど自分の希望を伝えておくことなどができる任意後見制度のメリットをお伝えします。同時に、判断能力は衰えていないが、足が痛くてとかケガをして金融機関や役所に行けないといった場合の「委任契約」を併せて公正証書にしておく「移行型」をお奨めすると、最近は金融機関での本人確認が厳しくなっていることなどをみなさんよくご存じですので、相続の遺産分割ではトラブルは無いと思うとおっしゃる方も、関心を持って下さいます。

任意後見制度を活用して、「財産管理を誰に任せるか？」ということを考えることをきっかけに、親族の方の中で誰に負担がかかるのかを考えることになり、負担がかかる方にどのような配慮をする必要があるのかということを考える必要があることに気付いていただけます。

これをきっかけとして、もしかするとわが家も揉める要因があるかも知れないと考え直す方もいらっしゃいますし、寄与分だけでは不十分と考え生前贈与を検討する方もいらっしゃいます。ここから、生命保険を活用した対策が必要というように発展するケースもあります。

後見人制度については、自分の「死」と同様に「老い」については、あまり積極的に考えているという方の方が少ないので、きっちりお伝えすると「相続と併せて考えておかねばならないこと」というように認識していただけます。ここから信頼関係を構築し、次の段階へ進んでいくというパターンも相続コンサルティングの現場ではよくあります。

次の段階では、クライアント自身が、いくつになってもお子さん達を子供扱いしているということが、相続トラブルの原因となってしまうことがあるということを認識していただくように話を進めていきます。

■親が自分の考えをお子さん達に伝える
←
■お子さん達は分かったと言う
←
■自分の思いは伝わったと勘違いする

これまでの相続トラブルを分析してみると、このように親がお子さん達に自分の思いについて語り、お子さん達が「分かった」と言うのは、アタマで理解したという意味で、親の思いを「心で理解した」という意味ではない場合が多いのです。

みなさんがよくご存じのように、人は「アタマで理解」しただけでは、行動をしませんよね。「心で理解」してこそ、行動を起こします。

こう考えると、「アタマで理解」しただけでは、親の思い通りには行動せずに、子供さん達それぞれの「心」に従って、行動します。その結果「争族」に発展してしまうことがあるのです。

大切なのは「心で理解」すること

親子で話し合って調整をする

「心で理解」することを考慮し、伝わる工夫をすることで、親の思いがキッチリ伝わるので、親の思い通りに行動してくれる。すなわち円満な遺産分割が行われるということになります。

いくら立派な言葉を並べても、伝わるわけではありません。財産を引き継がせる側（親）が、引き継ぐ側（子）の立場に立って、自分の発する言葉が、自分の思いがきっちり伝わる言葉かどうかを検証する必要があるということをクライアントに理解していただくということが大切です。

一見すると、当たり前すぎて簡単なように思えるのですが、「相手の立場に立つ」ということは、角度を変えて考えると「自分の立場を離れる」ということになります。これがなかなか難しいのです。

「自分の築き上げた事業を、財産をこんな風に引き継いで欲しい」「自分が親から引き継いで護ってきた財産を、同じように引き継いでいって欲しい」……このような思いが強いと、子供さん達にも「こうあるべき」という考えを押しつけてしまう傾向が強くなってしまいます。

それぞれのお子さん達の性格などは、ご両親がよくご存じのはずですが、離れて暮らしていたり、家庭を持ったり会社での立場が変わったり……と状況が変化すると、価値観や考え方も変化していきます。しかし親にとっては、いつまでも子供ですから、「最近、次男は人が変わってしまって」というようなことをおっしゃったクライアントもいらっしゃいました。

もちろん変わらない考え方や価値観もありますので、相続対策というのは、「変わった所と変わらない所」を、親子ですり合わせをしながら話し合って調整していくことが重要だと考えています。

そのために、遺言書の中身をご両親と相談して叩き台を作成し、それをお子さん達にも見てもらって、不満があれば一人一人にお考えを聞いてこちらで微調整し、完成させていくというような形でコーディネートし、士業など専門の先生方と協力して行っています。これを以前書いたように「生前遺産分割協議」などと言っています。

保険営業に携わっておられるみなさんは、もうお気づきだと思いますが、「自分の立場を離れ、相手の立場に立って提案する」というのは、コンサルティングセールスの基本ですよね。

みなさんのクライアントが相続対策を考える際に、「伝えたつもり」になってしまったことが原因で、「争族」になってしまわないように、みなさんが普段のお仕事で活用しておられる「伝わる」工夫のノウハウをクライアントに伝授して頂くことで、円満な相続のためのトータルコーディネートが可能なのではないでしょうか？　これにより、課題解決のための保険商品を活用する、という提案も受け入れていただきやすくなるのではないかと思われますので、ぜひ検討してみていただければと思います。

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。

◆ワンポイント解説◆

●成年後見制度（せいねんこうけんせいど）

認知症、知的障害、精神障害などの理由で判断能力の不十分な方々は、不動産や預貯金などの財産を管理したり、身のまわりの世話のために介護などのサービスや施設への入所に関する契約を結んだり、遺産分割の協議をしたりする必要があっても、自分でこれらのことをするのが難しい場合がある。また、自分に不利益な契約であってもよく判断ができずに契約を結んでしまい、悪徳商法の被害にあうおそれもある。このような判断能力の不十分な人たちを保護し、支援する制度。（法務省ホームページより）