



相続案件で 若手担当者が抱える 悩みへのアドバイス



金指光伸 地方銀行OB

悩み1

相続は切り出しにくい
テーマだなあ…



相

続は苦手という若手担当者は少なくない。理由を聞くと「お客様が亡くなったときの話はしづらい」「自分には相続は遠い存在でイメージがわきにくい」といった答えが返ってくる。

第一に、高齢者にとって相続は最大と言ってもよい関心事なので、相続の話をしたからといって、気を悪くするお客様はめったにいない。富裕層の高齢者であれば、信託銀行や保険会社、他行庫がアプローチしている可能性もある。むしろお客様は、あなたが相続の話をすることを待っていると考えた方がよい。

お金に宛名をつける方法も

金融機関には相続対策商品が多数ある。一時払い終身保険は「500万円×法定相続人」という非課税枠があり、相続税対策に加えて「増やして遺す」ことが期待できる。争族対策として、お金に宛名をつける効果もある。

相続対策について声かけし「そろそろ相続対策をしなればとは思っているけど」といった反応が得られた場合、

Advice

まずは臆することなく、自信を持って声かけしてみよう！



お客様に喜んでもらえる商品を私たちは持っているのだ。この悩みを抱く若手担当者には、声かけに対して前向きな反応があっても展開する自信がないということがよくある。しかし、相続に関しては「増やして遺す」ことを期待できる商品があるのですが、興味はありますか」「お金に宛名をつける方法がありますか、ご存じですか」などと展開できる。切り出しにくいからだろう。まずは臆することなく声かけをしてほしい。

悩み2

どんなタイミングで相続の話を切り出せばよいのか…



急

に相続の話をしたら、場の空気がおかしくなってしまうのではないかと

「相続の話は切り出すタイミングが難しい」という声をよく聞く。「先輩から『ところで』という接続詞を使えばよい」と言われてやってみたが、かえって唐突な感じになり、うまくいかなかった」という話を聞いたこともある。「ところで」は、それまでの話題をまったく違う話題に転換する際に使う言葉なので、若い皆さんにはハードルが高い。その先輩は雑談から入り、場が温まったタイミングで「ところで」と切り出し、ビジネスの話に転換しているに違いないが、皆さんはそれまでしていた話題から相続に

つなげた方がよい。

ここでは、皆さんに三つの方法をお勧めしたい。

一つ目は健康の話題から入る方法だ。「お身体の調子はいかがですか」「最近、暑くなってきましたから、熱中症が心配ですよね」「○○さんはお元氣そうですね」と聞くと、高い確率で「体調は良くない」「熱中症は心配だ」「元氣ではない」と返ってくる。特に「最近、もの忘れがひどくて」という言葉が出たら「皆さんそうおっしゃいます。いまのうちに相続対策をしておかなければというお客様も多いのですが、○○様はいかがですか」とつなげる。二つ目は盆や正月など、家族が集まる機会を話題にする

方法だ。「お正月はお子さんが帰って来られますか」「お正月はご家族が集まりましたのですか」と質問をする。答えがイエスでもノーでも、「ご家族が集まるタイミングに相続の話をされるお客様が多いのですが、○○様はいかがですか」と展開する。

お金を切り口としたヒアリングも有効

三つ目は高額の固定資産税の支払い、大口の定期預金の満期、国債の償還、投資信託のアフターフォローといったタイミングで、「最近、首都圏ではマイホームを持っていただけで、相続税の支払いが必要になると言われています。○○様はいかがですか」「このご資金は、将来的にはどうされるおつもりですか」などと聞く方法だ。

前者は「相続税対策を真剣に考えないとね」、後者は

Advice

場を温めてから、「健康」「家族」「お金」などの切り口で相続の話に展開しよう！



「子どもたちに遺してあげよう」とは思っているよ」といった答えが返ってきたら、相続財産は、遺す資産である。相続対策は病氣や認知症になつてからでは遅く、お金が多ければ相続人の家族には相続税の支払いが生じる。お客様の方から「子どもが都会に行ったから、私たちが病氣や認知症になつたら見てくれる人がいないんだよ」などと話しかけられることもある。そうした言葉を聞き逃さないことで、タイミングを気にする必要はなくなる。