

こうすればうまくいく！

相続相談で実践したい 基本ノウハウ7か条

吉澤諭

吉澤相続事務所代表取締役

お客様から相続についての相談を受ける際には、どんな点に注意する必要があるのか。どのように話を聞き、説明や提案を行う際にはどんなことに気をつけなければいけないのか。本稿では、その基本的な考え方やノウハウを7か条にまとめた。



第1条

相談者の言葉の行間を読む

相 続の相談においては、相談者の言葉を額面どおり、そのまま真に受けてはいけない。その言葉の裏に別の意味が隠されて

いる可能性があるからだ。

例えば、夫に先立たれた80歳過ぎの妻から、「相続対策を考えると、子ども達に迷惑をかけない

ように早く施設に入ったほうがいいと聞いたのだが…。本当にそうしたほうがいいのだろうか？」と相談があったとしよう。

確かに高齢の一人暮らしは万が一のときに発見が遅れ、防犯上もできれば避けたい状況ではある。しかも、相談に乗る側の目線で考

えた場合、施設入所に伴う自宅売却、系列の不動産会社紹介、売却代金を原資に投資信託や生命保険提案、遺言信託や遺産整理業務のセールスなど、ビジネスチャンスが目白押しのため、「そうですね。元気なうちによい施設を見つけ、早目に入所しておくで安心ですよ」と回答してしまう人もいるのではないだろうか。

果たして、これは相談者の意向を汲んだ回答と言えるだろうか。相談者の発言に対する回答として間違いではないが、言葉を額面どおりに受け止めた対応でよいのだろうか。

もしかしたら相談者の本心は「私は80歳を超えただけでまだまだ元気。周囲は施設入所をすすめるけれど、できれば入りたくない」とは言え子どもが近くで暮らしているわけではないので一緒に暮らすわけにはいかないし。施設に入らないで済む何かよい方法はないだろうか？」かもしれない。

相談者が本心をズバリ言ってく