

ニーズ喚起トークの展開例



# こんなトークで相続対策のニーズをキャッチしよう

金指光伸

相続対策の必要性に気づいてもらうにはどんな声かけを行えばよいのか、トーク例を挙げて解説する。

TALK 1

自分には相続(争族)対策は必要ないと思っ  
ているお客様  
仲の良かったご家族が  
争うケースもあるんですよ



「相続対策について考えてみませんか」という声かけをしたとき最も多く返って来る答えは、「うちにはそんなお金がないから(対策を考える必要はない)」、「うちの家族は仲が良いから(心配はいらない)」の二つである。

まず「そんなお金がないから心配ない」と言うお客様には、今年から基礎控除額が下がることを伝える(32・33ページ参照)。「関係ない」と言う人が地価の高い一等地にマイホームを持つていれば、それも相続資産に入ることを知らせよう(34・35ページ参照)。そのうえで「相続税の心配はしなくていい」と言うのであれば、「相続対策と相続対策は違います。相続対策はすべての方がする」

必要があると言われていきますよ。実際、トラブルになっていく方の多くは、相続税を支払う必要のない相続人のケースなんです」となどと伝える。すると、多くのお客様は「うちの家族は仲が良いから心配ない」といった言葉を口にします。

家族の仲が良くても争族になる事例を伝える  
調停や裁判など相続で揉めている家族の多くは、被相続人が生きていたときは仲が良いと思われていたはずである。だからこそ、被相続人は対策をしないで安心してあの世に旅立ったのだ。しかし結果として、遺族は相続財産を巡って争いを起こしている。私たちはそうした事例を、金融

機関の行職員という立場を通じて見ている。自分で直接は見たことがないという人もいるかもしれないが、その場合も自庫が争族事例に関わったことがないというケースはないはずだから、過去にあった事例を紹介すればよい。

「あるお客様の例ですが、被相続人の方は『うちの家族は仲が良いから』と安心して亡くなられたのに、いざ相続が起きたら争いになりました。こんな親不孝はないですよ。仲が悪いと思ったら対策を講じたでしょうが、仲が良いから安心して対策を講じなかったんですよ」  
このように話せば、争族の原因は、家族の仲が良いと安心して被相続人が対策を講じなかったことにあると感じてもらえるだろう。

もし税金の対策が必要ないとしても相続を円滑に進めるための対策は講じたほうがよいと思えますよ  
「今年から相続税の基礎控除額が引き下げられていますから〇〇様のように一等地にお住まいの場合は課税の対象になる可能性があります」  
「皆さんそうおっしゃるのですが仲の良かったご家族が争うケースも少なくないんですよ」  
「私も真剣に考えるべきかな」  
「はいそんなお客様を目にするたび争族対策の必要性をしっかりと伝えしなくてはと思うのです」  
「このテラーは、皆さんそうおっしゃるのですが」と、「皆さん」という主語を使っている。「私」ではなく第三者を主語にし、相続対策の必要性を印象付けているのである。そのうえで「そんな(仲が良かったのに争う)お客様を目にするたび、相続対策の必要性をしっかりと伝えしなくては、と思うのです」と続けている。  
例えばここで、テラーが「もっと早く対策を打つべきだと私は思います」と言っていたらどうだろう。金融商品を売る側である金融機関の担当者が、相続対策を切り口に終身保険等をセールスしようとしているような印象を与えやすいのではないか。  
相続対策を勧めるときには、こうした言い回しにも十分に注意してほしい。