

PART 1

情報を聞き出すための 上手なヒアリング術

①ヒアリングのための事前準備 コミュニケーション力を高め 信頼関係の早期構築を

まず主権者がどうかを確認

一番最初に確認しておくべきことは、相談者がその相続案件の本当の主権者であるかどうかである。ここでいう主権者とは、その相続案件における主体となる意思決定者であるかどうかという意味だ。相談者が60歳であれば間違いなくその方は相続人としての主権者と判断されるであろう。40歳代であるとまだ親が60歳代、70歳代であるので主権者の可能性は低い。

将来の相続案件における主権者は、圧倒的に本人（被相続人）である場合が多い。

一般的に財産として所有する不動産は、居住地に隣接するか近隣であることがほとんどである。相続財産の大半が不動産であるとい

うことを考えるならば、相談者の居住する不動産相場などもある程度事前に確認しておくことも必要である。相談者が主権者であれば何ら問題ないが、主権者でない問題の核心を探ることができない場合が多い。

一方で、最近の相談者の傾向として、被相続人の後妻であったりまたその後妻の子である場合が少しずつ増えてきている。そうなるにまづ相続人の特定が最初のヒアリングポイントといえる。しかし相談者との初回面談でいきなり戸籍をもらうことは難しいため、ヒアリングでそれとなく関係者の状況を聞くことが肝心となる。

第一印象が大事

実はFPにとって、ヒアリングするよりも重要な問題がある。そ

れは、最初の面談時のコミュニケーション力である。

前述したように話を伺うにも、いきなり相続の問題の核心についてヒアリングできることはない。いかにそれを聞き出すかということ、特に重要となるのが相談者との面談の環境である。

例えば、相談者がこちらの態度・言葉・身だしなみ・しぐさなどのいわゆる第一印象に好印象を持ったかどうかである。第一印象で好印象を与えることができればヒアリングはとんとん拍子に進む。初回面談が2時間以上に及ぶこともざらである。

そうならば、相当量の情報の確保と相談者の性格や考え方などもよく理解できるように努めていく。これがコミュニケーション力そのものである。

初回面談の目的は相談者との信頼関係の早期構築である。信頼関係がないままでは、相談業務は先に進まない。

そのためにもコミュニケーション力を高めることが肝要となる。

連帯保証人の確認は怠りず

相続財産の大半が不動産であることが多いわけであるが、最初に行うべきことは、相続財産をまづ不動産と金融資産として動産に分けて分類することである。

金融資産は比較的分かりやすい。ところが動産の価値を算定するのは意外と厄介である。絵画や骨董品などの価値を算定するには今流行の〇〇鑑定団の世界になるかもしれない。もし何千万円という値踏みがされたなら別問題だが、一般的な考え方は、相続税の世界では、すべての家財道具は一式30万円として一律に評価する。

どんな高級なブランド品があろうがなかろうが一切考慮する必要はない。特に骨董品などは、その価値を特定するのは極めて難しい作業であるし、いくら量があっても客観的な価値としては、それぞれ一山いくらの世界となる。

次に考えるのは借入金である。借入金については銀行からの返済明細等を確認できればいいので、

それほどヒアリングするには難しいものではない。むしろ絶対に確認を怠ってはならないものに債務保証がある。つまり連帯保証人等の確認である。連帯保証人に署名捺印した書類が一切手元にはないのが通常のため、本人も全く記憶から消えているケースが少なくないのだ。

同じように誰かに貸した債権も確認すべき重要なポイントである。この場合には、借入証や借入書そして金銭貸借消費契約書等の書類が残っていることもあるので、誰かに貸したという記憶があれば、探してみるのだ。

預貯金はその通帳や証書を確認できれば簡単である。ただし、相続税がかかる場合には、過去3年以内の親族の預貯金も調査して、名義貸し預金が行われているかどうかの確認することも必要である。これは相続財産として課税対象になるためだ。

不動産は地図で確認する

最後に不動産である。これは名寄せ帳や固定資産課税明細等を確認すればいいので、

認すればいいのであるが、その明細は各市町村単位での明細のため別荘や遠隔地の不動産もよく確認しておく必要がある。不動産は名寄せ帳にも出てこない未登記の古い建物などが存在する場合もあるので、地図を広げて具体的に建物や土地の利用形態を確認していく。

また、できるだけ相談者と一緒に現地を確認して、不動産を一軒ずつ目で見ていくことも必要である。

名寄せ帳では相談者の名義のとなっており納税義務者になっても、実際には登記されておらず先代の祖父の名義のまま相続登記が終わっていない場合もよく見られる。

特に10年以上前の相続であると法定相続人が死亡していてさらに次の代襲相続人に権利が移動していることも考えられるので、いざ相続登記するときになって相続人が一部行方不明であったりするケースも出てくる。早めに登記簿謄本で確認することも必要である。

②具体的に何をヒアリングするのか

相談者と一緒に現地で 不動産を確認する

④ヒアリング後はどう動けばいいのか

手間・コストはかかるが 土地・建物の贖本を入手

相談者と不動産を見て回る

ヒアリングが終了したあとは、できるだけ迅速に活動することが原則である。具体的な行動の第一歩はまず、不動産の調査である。名寄せ帳を相談者から入手したのであれば、まず法務局で公図や土地・建物の贖本の閲覧し、要約書を入力していくことが急務である。

現実的にはその作業は、コストと手間がかかることであるので、臨機応変に臨むことである。ヒアリング後に相談者との関係が構築できて今後のコンサルタント業務が受注できると確信されるのであれば、先行投資として土地・建物の贖本は入手すべきだ。不動産や建築業界のコンサルタント業務では、この行動が第一歩となる。

確かにコストと手間のかかる法務局調査には躊躇するところであるが、この不動産調査が、相続問題のコンサルタント業務としての最初のスタートになる。もちろんある程度の調査実費を相談者に事前に請求することも必要になって

もう一点、ゼンリンのブルーマップを一冊用意したい。ブルーマップは、住宅地図に公園地番と公園番号や都市計画法上の用途地域と建ぺい率と容積率が記載されている。これ一冊あれば、瞬時に土地の時価や建築条件等が判明するため、必携ツールといえる。

ただ一冊が高価な地図なので、都市部での営業活動の場合にはすべてのエリアのブルーマップを揃えるとなると経済的負担も大きい。資金的に厳しいということであれば特定の地域を調べて購入することである。

いずれにしてもこうしたハードツールには少しこだわることが肝心である。

例えばデジカメ一つとっても、通常のデジカメは焦点距離が35ミリであるが、不動産を撮影するには広角の28ミリがベストであるので機種を選定が重要となる。また、ヒアリング時にある程度のFPの提案として概算相続税くらいはその場で算出することも必要である。この場合はポケットPC（近代セールズ社）が便利である。

く。相続問題の提案には、何といても不動産が主体であることが多いので、まずは不動産調査が最優先される所以である。

それに加えて不動産調査は、実際に足で歩いて現場を見ることが一番である。

そこで初回面談の次のアポの取り方としては、「不動産の現場を一緒に見てみませんか」というようにすればいいだろう。不動産を見るといふことは、足で稼ぎ汗をかき仕事である。相談者と一緒にかく仕事である。汗をかきながら一日を過ごすことで、お互いのコミュニケーションもより進展して深い信頼関係の構築が早期に実現することになる。

相続問題は微妙なことが多い、ちよつとしたことを見逃さないためにも、相談者との面談時間を多くとることである。

食事中に情報収集

不動産調査でまる一日相談者と過ごせば、当然昼食や夕食をとるにすることもある。そうなれば当初の初回面談ではヒアリングできなかった家族の状況やさらなる深

③ヒアリングのためのツールとは

路線価図・周辺地図は 最低限用意しておく

ブルーマップは持参する

初回面談時に必要なものとしてデジカメがある。さらに、相談者の住所が判明している場合には、その住所周辺の路線価図も重要である。これは国税庁のホームページから検索して出力しておく。また、住宅地図も用意しておく。より具体的な対応が可能になる。

相談者が事務所へ来る場合には問題ないが、相談者の自宅を訪問する場合にはノートパソコンを持参していくことである。その際にはネット環境を活用できるようにスタンバイしておく。相談者宅でもすぐにネット検索が可能な状況にしておく。なお、ノートパソコンのバッテリーは最近では10時間以上の長時間対応になっているので、できるだけ最新の機種にしておくことが望ましいだろう。

こうした準備をしておけば相談者宅にいながら自分のオフィスになるはずだ。もちろんネットだけに活用するのではなく、ヒアリング処理のために最大限活用することである。

る。もちろん電卓であるので、金利計算等にも活用できる。

品のいいおしゃれも大事

次にソフト的ツールであるが、ヒアリングの原点は初回面談の第一印象が重要であることを考えるならば、まず身だしなみとしての服装やヘアカットなども大事である。派手なネクタイや高価な時計などの装飾品は慎むべきであるが、逆にセンスのないいわゆるダサイ服装も考えものである。

実力さえあればいいというのではなく、品のいいおしゃれを見つけたいところである。

もちろん気をつけたいのは身だしなみだけではない。話し方も大切である。ゆつくりとはつきりとした話し方と、相手の目をしっかりと注視できる自信ある態度をとることである。

いずれにしても、相手の話もろくに聞かないで一方的に話を押し付けることは慎まねばならない。ハードとソフトの両面でツールを最大限生かして面談することが重要である。

淵となる問題点を知ることでもできるようにする。

ヒアリングが成功して相続問題の提案業務を受注できるかどうかのパロメーターは、次のアポイントがとれるかどうかにかかっている。

ヒアリングが一応終了して、次のアポイントが躊躇なくとれば問題ないが、万が一とれない場合には一応まだコミュニケーションが不十分とも考えられる。コミュニケーションが不十分などところでのヒアリングは、どうしても内容に欠落があるため、できるだけコミュニケーションをとるようにしたい。

事後の動きに大きく作用する初回面談のヒアリングがいかに重要であるかを知れば、自ずと次の行動は見えてくる。

相続問題はメンタルな仕事である。相談者との信頼関係が獲得できてしまえば、ヒアリング後の動きは非常に楽であり相談者の協力はたやすく得られるものである。そうなれば、ヒアリングの目的はもう達成されたも同然である。