

家族信託の営業・受注のノウハウ

第7回 営業(提案)における 7つのステップ

～ [ステップ⑦] 具体的な設計や契約書の作成に入ることの合意をとる
(②お客様とのクロージング面談) ～



一般社団法人家族信託普及協会 理事 あらい ひでお 荒井 英雄

プロサーチ株式会社執行役員、一般社団法人家族信託普及協会理事

コンサルティング会社での金融機関の営業研修、ハウスメーカーでの個人注文住宅の受注営業、地主への有効活用コンサルティング、そして不動産デベロッパー会社での仕入れ企画販売業務を経験した後、両親の介護・相続をきっかけに現職に。

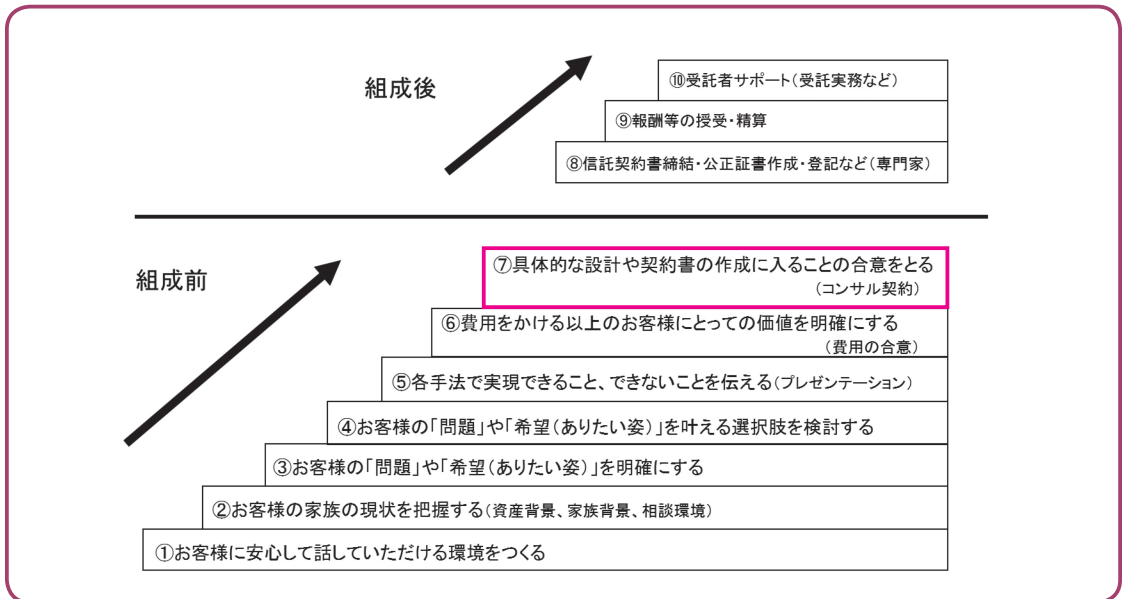
不動産相続のコンサルタントとして年間100件以上の相談を受けるとともに、「コーチングスキル」を取り入れた相続相談研修を法人顧問先で実施。経験に基づいた具体的にわかりやすい研修には定評がある。

前回「信託の組成はゴールではなく、新たなスタートです。そのスタートをしっかりと切れるようにフォローを行う約束をすることがクロージングになります。」とお話しました。引き続き、クロージングの段階での面談場面についてのお話です。

通常の営業活動のクロージングとは「自社商品(サービス)購入の意思決定をしてもらうこと」と理解されていますが、ここでいうクロージングはそうではありません。

前回までのステップを確実に行っていけば、「解消したい問題や叶えたい希望が明らかで、それを実現させるために家族信託を組成するには費用以上の価値がある。そして、あなたが必要」とお客様に認識してもらえるはず。もし、そうでなければ前回までに戻って、ヒアリング面談を繰り返してください。ここでいうクロージングは「家族信託スタート前の打合せ」ということです。具体的には委託者受託者の最終合意確認と受託者のやるべきこと、あなた(専門家)のサポート内容の確認です。あなたや専門家に対する発注書や支払いの案内は「スタートのための手続きの一部」くらいの認識です。

1 7つのステップについて(再掲)



2 「頼んだぞ」(委託者)「任せてください」(受託者)宣言

具体的な信託設計を検討するためにお客様と専門家とを引き合わせ、専門家から追加のヒアリングを行い、逆にお客様とはさらなる質問や希望・不安点などについてのやりとりを行います。

一通りの話が済み、「ではこれで進めましょうか?」となったとしても、多くの場合、お客様はその場で「では行きましょう」と即答はしません。

「もう一度じっくりと考えたいと思います」

「もう少し時間をいただけませんか」

と言って、スタートラインに向かわない方も多くます。

もちろん、お客様の腹が固まっていないのに、無理やりスタートラインに引きずり出すようなことをしてはいけません。かといって、お客様の言うとおりに

時間を置けば良いかというと、決してそうともいえません。

家族信託を検討した背景として、高齢の方の認知症対策という目的の場合、時間を置くことで取り返しのつかない状況になってしまったという例は多く耳にします。認知症を発症してしまうということ以外にも、高齢の方の場合、転倒するなどして意思判断ができなくなる状況はいつ訪れるかわかりません。

その意味では、信託をはじめとする各種の対策を講じる必要性と価値を理解してもらえたならば、できるだけ早く進める必要があります。そのリード役はコーディネーターにあるといえるでしょう。そして、コーディネーターの最初の役割は、委託者である親に「頼んだぞ」、また受託者である子どもに「任せてください」と宣言させることです。

そのための最大のポイントは、「受託

者」である子どもです。

3 受託者に自らの意思(決意)を表明させる

信託の仕組みは今更いうまでもなく、財産を託す「委託者」、財産を託される「受託者」そして財産から得られる利益を得る「受益者」の三者構造です。

その原則は、委託者(受益者)の利益のために受託者が契約で定められた権限の範囲内で役割を担うことです。

特に家族信託の場合、多くは年老いた親のために、子とその財産管理や処分を担うケースが典型的であり、多くの場合、そこには報酬すら介在しません。

ではなぜ子は、自分のことだけでも忙しい(!?)のに、わざわざ種々の義務を伴う受託者となるのでしょうか。それは、「親のことが心配」だからです。

「もし、親が認知症になってしまったら…」

「もし、親が介護や看護が必要な状態になってしまったら…」

親が築き上げてきた資産が凍結されたり、親が希望する資産の管理や承継ができなくなってしまうことは、子にとっても残念なことであるばかりか、子自身の財政問題にも直結する現実的な問題です。

だからこそ、様々な対策を検討し、家族信託が適切だと判断される家庭にとって、できるだけ早く具体的な信託契約を交わし、信託関係をスタートすることは受託者である子にとっても望ましいことといえるのです。

それだけでなく理解力や判断能力が低下してしまう高齢の親にとって、子が自

信を持って、

「お父さん(お母さん)、私がしっかりと管理するからもう大丈夫だよ」

「お父さん(お母さん)、これまで大変だったね。これからは私が代わりにやるからね」

という一言はどれほどの安心を感じるのでしょうか。

家族信託契約のクロージングとは、お客様に「信託契約書作成の発注」を意思決定していただくことではなく、

- ・ 家族間で今後どのような役割分担をするかを取り決め
- ・ 受託者が自身の負う「義務」を快く受け止めることを表明し
- ・ 委託者(受益者)の今後の人生をサポートする宣言をする

ことです。付随して「お客様家族を我々(コーディネーター、専門士)もしっかりサポートします」と宣言することです。

◆シーン例(クロージング場面)

専門家から、最終的な信託のスキームやその他の対策の全体的な説明を受けたうえで、

自分 : A様、今回B先生にご提案いただいた対策であれば、A様がおっしゃっていた今後の不安はほぼ解消できると私は感じましたが、いかがですか？

A様 : 確かにそうですね。

自分 : A様にとって一番まずいことは、こうした対策を打たず

に放置されますと、……や……という問題が発生してしまうことです。

今このタイミングであれば、そうした問題を未然に防ぐことができますね。

A様 : それはわかるのですが…。

自分 : 不安はわかります。実際、信託契約を結ぶとなると、長男のCさんも受託者として、いろいろとやっていただかなければならないが出てきます。

Cさん、その点はいかがですか？

C様 : 私は大丈夫です。

それよりも、親父がこの先もし体を壊したらどうするかが私も一番不安ですので、親父の代わりにできることは何でもやるつもりです。

自分 : 受託者として、これまでお父様が行っていた…や…をこれからはC様が代わりにされることになります。

C様 : 大丈夫ですよ。先生も助けてくれますよね？

自分 : もちろんですよ。A様、いかがしますか？

A様 : Cがそこまで言ってくれるなら、気が変わらないうちにお願ひしましょう(笑)。

自分 : わかりました。B先生とともに私たちもしっかりサポートしていきます。

ポイント

- 信託契約の意思決定とは、「委託者が委託することを意思決定する」のではない
- 受託者が、自分が受託する意思を明確に伝えること
- 私たち（コーディネーター、専門士）がサポートする意思を明確に伝えること

4 受託者と「これから行うべきこと」を打ち合わせる(受託者との人間関係構築)

委託者ならびに受託者が信託契約を締結することについて同意することで、具体的な信託契約書に進みますが、コーディネーターとして、このタイミングでしっかりと押さえておくべきテーマがあります。

それは、**これから受託者が行うべきことの詳細を打ち合わせる**ことです。

これまでコーディネーターと親とは旧知で接点もあったけれども、子とは今回の相談で初めて会ったという場合は特に、このタイミングで受託者たる子との人間関係を確立しておく必要があります。

気持ちのうえでは親の不安を取り除き、希望を叶える受託者という立場を受け入れたとしても、受託者としての実務を完全に経験しているわけではありません。

自身の仕事や生活があるうえに、受託者としてやらなければならない実務が加わるのですから、資産によっては本人が思っていたより重荷に感じられるケースが想定されます。

- ・ 信託された金銭の出納（記帳）
- ・ 保有不動産の保全や管理
- ・ 不動産の賃貸実務や換価実務

・その他信託契約書で受託者に託された実務

などは、一つひとつはシンプルな実務であっても、発生のタイミングが重なったり、自身の仕事や生活との兼ね合いなどで「先送り」になりがちです。

コーディネーターは、受託者が受託する実務について、詳細に「各実務の進め方（フロー）」を打ち合わせます。

イメージとしては、会社の業務を他者に引き継ぐ際の「引継ぎ表」のようなものを、委託者と受託者とともに作成する感覚です。

こうして作成した具体的な実務の中で、受託者自身で問題なくできることと、誰か受託者をサポートする人を配置する必要があることを、受託者の意向を聞きながら明らかにしていきます。

このプロセスを経ることで、

- ・受託者の実務を支援することで、受託者との間で信頼関係を作り
- ・受託者の実務が滞りなく進むことを示して委託者の希望が実現することを確認する

ことが実現できます。

◆シーン例（受託者と個別面談して実務フローを打ち合わせる）

自分：複数あるA様の資産の中で、まずは賃貸アパート物件について相談しましょう。ざっと一般的に受託者がされることを一覧にしてみました。

実際これまではお父様がされていたことですね。

C様：そうなんですね。結構細々とありますね。

自分：こうやって列記するといろいろありますが、それぞれはシンプルですからご安心ください。

C様：そうですか。でも、これらは例えば管理会社にすべて委託することはできないのですか？

自分：もちろん可能ですよ。ですが最終的にどこかに委託するとしても、オーナーとして実務を知っておかないと、管理会社の品質もわからなくなりますからね。

C様：そうか。では説明してください。

委託者		受託者		受託実務一覧表					
				コーディネーター ◆◆◆					
信託財産	分類	頻度	受託業務	詳細内容1	詳細内容2	相手先	必要書類		
アパート A	資料	月1回	月々の賃料の入金確認	記帳の確認 帳簿への記載	毎月月初に通帳の記帳		銀行通帳 家賃管理表		
		月1回	未入金先への確認と督促	確認上の作成と持面 (未入金が続く場合) 個別訪問	問題のある場合には●●先生に依頼		確認状雛形		
		スポット	新規契約先への敷金入金	不動産会社よりの書類との確認		仲介会社	銀行通帳 契約書類		
		スポット	退去先への清算	原状回復施工の見積り依頼 見積り書の指示・確認	現状確認立ち会い 相殺可能かどうか、確認書にサイン	●●工務店	見積書 確認書		
	修繕	スポット	要修繕箇所の確認と施工指示	差額計算し、指定口座へ送金	ATMで送金				
				修繕箇所の確認	施工見積と依頼	前例と同様であれば了承	●●工務店	見積書	
						前例の無い場合は、複数へ相見積で決定	▲▲工事、■商店	見積書	

自分 : はい。……だいたい、このような流れですね。

C様 : こんなことを親父はやってきていたのですね。よくわかりました。

自分 : これらの実務の中で、C様がなかなか手の回らない部分を外部に委託することも検討しましょう。

C様 : わかりました。ありがとうございます。

ポイント

- 委託者の想いを叶えるためにも受託者と実務を打ち合わせる
- 受託者が行う実務を明らかにし、支障なく履行できるかどうかを確認する
- 受託者の環境、ニーズ、能力に応じて実務を支援する
- 自分の提案に対するお客様の反応、まだ解決できていない問題点についても正確に伝える

5 クロージング後の実務

首尾よく委託者の希望を叶える決意を受託者が行い、「では、この方向で進めましょう」となった場合には、あとは具体的な信託組成についての実務を粛々と進めます。

主だった専門家側の実務内容は、
信託契約書（公正証書）の作成
信託口座の開設
信託登記
税務署への届け出
 等があります。
 それぞれの詳細は、専門家（契約書の

作成は家族信託専門士など）に任せればよいことなので、コーディネーターはその進捗管理を行います。

その間に、受託者とは先述の信託後の実務についての打合せを行い、手続きが完了すれば即、受託者が実務を担えるよう準備を進めます。

またコンサル契約や業務発注書の類はその流れの一環で行いましょう（重要度低）。

一点、「信託口座の開設」について付記します。

残念ながら現時点（2017年12月）において、一部の金融機関を除いては信託口座の開設は困難です。そうした状況下で、多くの専門家や一般の方々が「地元の金融機関では信託は取り扱ってくれない。故に家族信託はできない」と、信託の検討を断念していると聞いています。一般の方がそう思われるのは仕方がありませんが、専門家がそんなことを言ってしまうのは失格だと思います。

お客様が抱える問題を解決し、お客様の願いを叶える方法を考えるのが専門家の役割なので、地元の金融機関が対応してくれないなら、別の方法を考えればよいことです。

（1）受託者の個人口座での対処

信託法上、信託財産は受託者の個人資産と完全に分別して管理することが求められます。ですから、完全な信託口座（受託者死亡等でも凍結されない口座）の開設ができなくとも、次善の策としては空の受託者名義の口座を用意して、その口座で分別管理を行うという旨を信託契約書に明記しておけば、当面の財産管

理は問題なく履行できます。問題は、受託者に何かがあった場合（受託者死亡や差押え等）です。

その際、いかに「これは信託財産です」といっても金融機関としては実務上口座を凍結しないわけにはいかないでしょう。

よって、そうしたリスクがあることを事前にお客様にも説明し、

- ・ 万一の事態に備え、予備的受託者を定めるとともに、事態が発生した際の対応方法も打ち合わせておく
- ・ 将来、本来的な信託口口座を取り扱える金融機関が現れた際には直ちに金銭部分を移し替えることを打ち合わせておくことと合わせ、金融機関の状況について情報収集を怠らないようにする

などが考えられます。

(2) 金融機関口座を使わずに分別管理を行う

よほど高額な金銭でない限り、必ずしも金融機関の口座を使わずとも現金の管理は可能です。逆に、高額な現金は家族信託で取り扱うには不適切（リスクが高い）と考えられますので、信託銀行等の利用などを併用したプランが必要でしょう。

手元の資金に限って考えれば、分別管理としての出納帳をしっかりと作成しさえすれば受託者の実務は可能です。

こちらも、地元で本来の意味での信託口を取り扱える金融機関ができたならば直ちに資金を移動させる下準備を行っておきます。

いずれの方法にしても、お客様の状況や信託したい資産の内容・額によって検討すればよいことであって、「地元の金融機関が対応してくれないから家族信託はできない」とはなりません。

この1年間でも、信託口口座開設に対応していただける金融機関は倍増しています。今後も広がっていくでしょう。しかし地元の金融機関が対応できるまでお客様が待ってられる状況かどうかは、個別に異なります。待てない状況があるならば、今できることをしっかりお勧めすることが専門家の役割だと思います。

6 あとがきにかえて

本連載は、一般社団法人家族信託普及協会が実施している『家族信託コーディネーター研修』の内容の一部を取り上げ、詳述したものです。

本研修でも繰り返し訴えているのが、

家族信託はお客様の不安を解消し、願いを叶える『選択肢の一つ』に過ぎない
お客様の問題を解決することが第一であって、家族信託ありきではない
遺言や成年後見制度などの利点を踏まえて併用すること
家族信託を誤った目的（節税や恣意的な倒産隔離）で進めてはいけない

ということです。

マスコミでも家族信託が次第に取り上げられるようになり、「家族信託を扱えば儲かるのではないか」という思惑からにわかに信託を勉強する方が増えてきました。最近では、信託契約書の雛形を掲

載した書籍も出版され、そうした数冊の本を読んだだけで、お客様に家族信託の提案をされ、高額のフィーを取られている方もいらっしゃると思います。

逆に、「家族信託はまだ判例も出ていないのでお客様に勧めるべきではない」とか、「家族信託（民事信託）よりも、成年後見制度を利用すべきだ」と主張する専門家もいます。

私は、そうした方々の活動や見解に対し、何ら反論めいたことを言うつもりはありません。ただ、現に不安や悩みを抱えているお客様が存在しており、その問題を解決する可能性があるならば、専門家として私利私欲や虚栄心、そして、偏見や固陋な理論を持つことなく

お客様のために何ができるのか
お客様にとって最適な選択は何か

を中心に考えていただきたいと思っています。

本稿はそのうえで、「とはいえ、専門家側にどんな崇高な理念があっても、お客様に具体的に伝え、プランを実現する『スキル』がなければ何も成すことはできない」という現実を踏まえ、営業を進めるうえでの留意点を整理してきました。

内容は特に家族信託に限らず、お客様から何らかの相談を受ける立場の方にとって必要となる『スキル』を意識しましたので、皆様の今後のご活動にささやかでもお役に立つことができれば幸いです。