

家族信託の営業・受注のノウハウ

第9回 営業(提案)における 7つのステップ

～「組成後のイメージ」こそ、
最後の提案ポイント～



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でわかりやすい研修には定評がある。



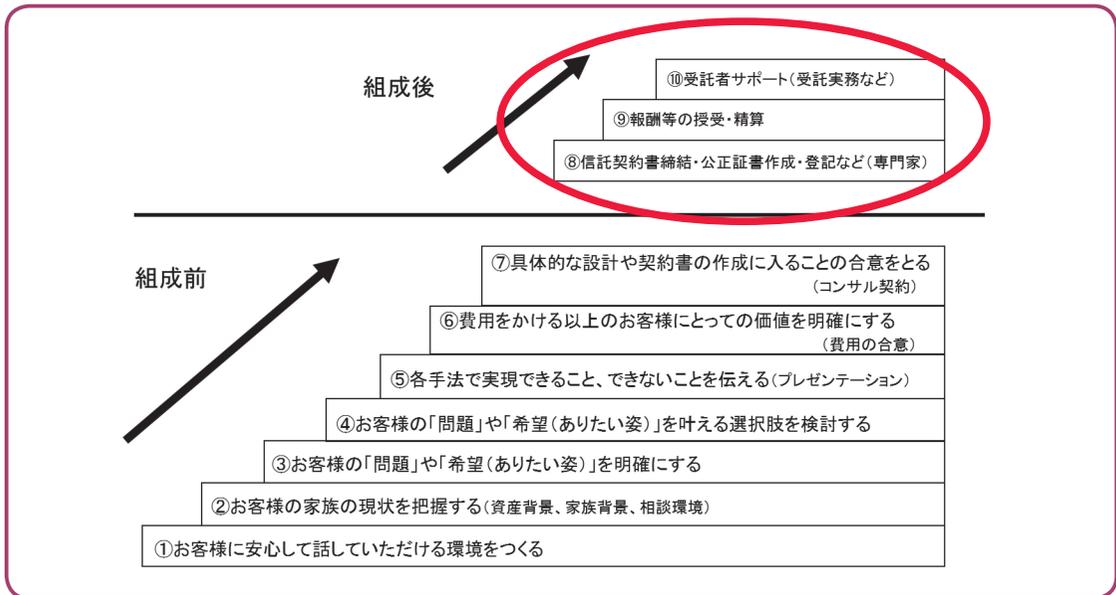
前回まで、お客様から家族信託に関する相談を受けてから受任（クロージング）するまでの標準的なステップについて解説を行ってきました。

あくまで基本的な営業ステップですので、現実の場面では話の順序が入れ替わったり、違う方向に脱線することもあるでしょう。

しかし、家族信託を売り込むことなく、お客様の問題を解決するという姿勢でありさえすれば、いずれ正しくステップアップし、受任に至る日は来ます。もしなかなか受任につながらないという場合は、是非これまでの連載を読み返してみてください。



1 7つのステップについて(再掲)



今回は、ひとまず受任ができたとして、後は肅々と信託組成の手続きへと進むのですが、営業の観点から見たときに、「組成後」の家族とのかかわり方について触れてみます。

2 組成した信託における「受託者の実務」とは

何度も申し上げますが、お客様にとっては

信託の組成はゴールではなく、スタートです。

組成ができた(信託契約書を交わした、登記が終わった)時から、お客様にとっては新たな資産管理の体制が始まるわけですが、この段階ではまだ信託して「良かった」とう実感はまだ持てないでしょう。家族のそれぞれは、

委託者	ひとまず財産を託した安心感	託して大丈夫だったのかという不安
受託者	期待に応えようという意欲	自分に役割が果たせるかという不安
家族	心配事が解決する期待	受託者が役割を果たしてくれるか心配

といった気持ちが混ざり合った状態でいらっしゃるものです。

申し上げるまでもなく、組成した信託が期待どおり機能するか否かは、組成した後の受託者の働き如何で決まります。そしてそのためには、委託者と受託者との引継ぎや連携が上手くいくことが大切です。

信託契約を結んだことを契機に、親子間でこれまで以上にいろいろなコミュニ

ケーションが始まったとしても、ほとんどの場合、受託者は信託財産の管理については素人であり、初心者です。親（委託者）の持つ管理ノウハウをすぐには会得できないものです。

中には信託契約を結んだ後も、委託者はまだまだ元気で、資産管理の実務は依然として委託者が担うこともあるでしょう。そうなると、受託者が資産管理を行う機会は信託契約を結んだ時期からずっと後になるのかもしれませんが。

しかしいずれにしろ、いつかは受託者自身が実務を担う日が訪れます。大切なことは、その際に受託者が問題なく役割を果たせることです。そうでなければ、信託で期待したお客様の願いや希望が実現しないことになるからです。

組成手続きが完了すると、一旦そのお客様は専門家の手を離れます。実際、専門家のところには次々と相談者が来ますので、いつまでも一人のお客様に時間を使うわけにはいかないという事情もあるでしょう。

しかしお客様（特に受託者）は、信託後のスタート時点では、受託者としての実務の経験も、実務をこなす能力も不十分な状態です。

「信託した金銭の分別管理（現金の出納帳を付けること）」「固定資産税の支払い」などはその一例ですが、一言で「信託財産の管理」と言っても実は簡単なことではありません。

そこには様々な「実務」があり、それぞれの実務フローを把握するだけでも膨大な分量になることも稀ではなく、さらにその実務を実地で経験していくには、相応の時間を要するのです。

私の知っている80歳代の地主さんの場合、自身が行ってきた「地主の実務」を書き出してみるとノートに50ページ以上の分量になりました。毎月のように発生する実務もあれば、数年に一度のものもあります。

80歳代の父親から50歳代の息子に通りの実務を教えるには、相当の時間が必要であることに今更ながら気付くことになります。

お客様が本当の意味で「危機感」を持つのは、こうした現実を実感した時です。家族信託を組んで、「では息子を受託者として財産の管理権限を託そう」と決めたとしても、実はその時点では、「財産管理の実務」の具体的内容は、委託者である父親も受託者である息子も理解できていないものです。

大雑把に、「管理処分権限」という言葉だけで信託契約を進めてしまい、契約を結んでからそれらの実務が大変であることに気付き、啞然としたという話はよく聞く話です。

本稿で述べる「お客様フォロー」とは、**「信託計算書の作成」や「納税申告」といった話ではなく、委託者が期待し、受託者が担う「実務」を遅滞なく受託者が実行できるためのサポート**です。記帳業務や申告はそれらの実務の中のほんの一つでしかありません。

むしろ、信託財産たるアパートの「空室対策（入居者募集）」「賃借人とのやりとり」「管理会社とのやりとり」といった事柄のほうが重要な受託者業務です。これらがきちんとできないと、場合によってはアパートの収益性が下がってしまうことも大いに考えられます。

3 提案段階で抜群の効果をもたらす「信託組成後」の話

信託を組成した直後に受託者が適切な実務能力を発揮することもあります。多くの場合、相当な時間、実務を経験する中で、能力が備わってくるものです。

お客様が求めるのは、「信託契約書を作成すること」ではなく、「信託の組成を通じて得たかったことが実現すること」です。

信託組成を検討しているお客様が、組成に向けて一歩踏み出す大きなポイントは、「受託者が問題なく受託者実務をこなしているイメージ（願いが実現しているイメージ）を鮮明に持つこと」だとこれまでの連載で繰り返しお伝えしてきました。

しかし、現在実務を知らない息子が、すぐに父親と同じように実務をこなせるとはわかにはイメージが湧かず、託す側も託される側も不安に思うのは当然といえます。だからこそ、受託者が自ら実力を身に付けることを期待するのではなく、周囲と協力して受託者をサポートする「仕組みや体制など」を合わせて提案することです。そうすることで将来への安心が増し、**「願いが実現するイメージ」を持ちやすくなります。**

あわせて、こうした信託組成後の構想をしっかりと伝えることで、お客様から「この専門家は本当に自分たちの家族の将来を考えてくれている」と思ってもらえます。

たとえ、その将来の仕組みや体制に、専門家自らが直接かかわる提案でなくても問題ありません。組成を担当した専門家が先々を見通して、サポートしていく

姿勢を見せることが大切です。

「もし、〇〇な状態になったら、こうしましょうね」という形で将来の受託者の**具体的な実務をサポート**することを示すことが大きな安心を生みます。

それには、「**具体的な実務を知っていること**」が重要です。

家族信託の組成を担う専門家の中には、法律や税務の専門家であっても、例えば不動産管理の実務を全く知らないという方も多くいます。そういう方が、賃貸アパートやマンション、あるいは底地等を資産として持つ依頼者に、「受託者の実務をサポートする」といくら口で言っても実感を伴いません。

同じように、親の認知症対策の家族信託を提案しようとする専門家が、実際に親が認知症になってしまった際に、地域でどのような介護施設があり、どのような手続きや費用が必要かを全く知らない状態で提案しても、お客様が安心できるはずがないのです。

4 誰が受託者をサポートするか

受託者が受託者の実務をどれだけ早くこなせるようになるかは、単純に外部のサポート体制のあるなしだけではありません。

「本人の自覚」

「家族の信任と協力」

「関係者や取引先の理解」

など様々な視点があります。

そして、そうした様々な視点を踏まえ、実務を担う受託者がその役割を果たせる環境を作るのは誰の仕事なのでしょうか。

それは委託者（親）の仕事

です。

財産を託された受託者が円滑に実務を引き継ぎ、受託者としての実務を果たせる環境づくりやサポート体制を作るのは「委託者」の仕事です。

懇切丁寧に、手取り足取りサポートするやり方もあれば、あえて厳しい環境を与えるやり方もあります。また、逐一報告と相談を求めて指導するやり方もあれば、放任した状況を作って要所だけ指導するやり方もあるでしょう。家庭によりスタイルは違って当然です。

だから、信託組成にかかわる専門家は、その家庭のスタイルに合った「受託者育成」の方針を理解して、そのプランニングの作成にかかわり、もし自分の役割があるならば、その役割を果たしてこそ、「家族の問題を解決する専門家」といえるのだと思います。

家族信託とは、お客様の問題を解決し、願いを叶える「一つの手法」にすぎません。

さらにいうと、家族信託の契約書を作成することは、お客様の問題を解決する一つのプロセスでしかありません。

家族信託の契約をゴールではなく、スタートとし、その後のかかわりの中で、「受託者がその役割を果たしているか」を家族と一緒に確認し、必要に応じて受託者をサポートすることが、本当の意味で「お客様が本当に欲しいものを提供すること」につながります。

家族信託の営業の最終局面において、「家族信託を組成された後、息子さんがしっかり財産の管理を行っていただけるよう、お父様と一緒に……というお手伝いを私もサポートしますので、ご安心ください。」としっかり伝えることで、お客様も安心して一歩踏み出すことができます。

家族信託普及協会 研修のお知らせ

一般社団法人家族信託普及協会では、家族信託をお客様にご提案される専門家を育成しています。

家族信託コーディネーター研修

お客様から、生前の資産管理や承継等のお問い合わせを受ける段階から、適切な解決策をご提案するまでの実務スキルを学んでいただく研修です。お客様の要望をヒアリングする力、家族信託に限らず様々な制度を組み合わせた解決策を提案する力を身に付けていただけます。

- ★東京会場：7月5日(木)、6日(金)
- ★名古屋会場：8月3日(金)、4日(土)
- ★東京会場：8月8日(水)、9日(木)
- ★東京会場：9月5日(水)、6日(木)

家族信託専門士研修

信託契約書の作成について、体系的に学んでいただく研修です。家族信託の契約書作成は、ひな形をそのまま引き写すことは危険です。お客様の要望踏まえ、専門家としてどのように契約書にまとめあげるかという実務を学んでいただきます。

- ★福岡会場：7月19日(木)、20日(金) 満員
- ★東京会場：7月26日(木)、27日(金)
- ★大阪会場：8月17日(金)、18日(土)
- ★東京会場：8月27日(月)、28日(火)
- ★東京会場：9月20日(木)、21日(金)

研修の詳細・費用
お申込み

コーディネーター研修 http://kazokushintaku.org/kensyu_coordinator/
専門士研修 http://kazokushintaku.org/kensyu_specialist/

※研修のご参加は、本協会の正会員であることが必要となります。