

行政書士が行う相続業務！



日本行政書士会連合会 公式キャラクター ユキマサくん

行政書士・特定行政書士
小西 光子

主な相続業務の内訳

- * 遺言書作成支援～公正証書遺言では、案文作成から必要書類の収集など。最後の依頼者が公証役場に行き、公正証書遺言が出来るまでの支援。自筆証書遺言の場合は、法務局預かりを勧め、それに必要な手続きの案内と仕方を支援。
- * 遺産分割協議書作成～依頼者との面談後、どのように進めていくか、打ち合わせを重ね協議書を作成して行く。
- * 死後事務委任契約等

この会話から何を読み取りますか？

* 74歳女性。無料相談会へ1人で来訪。「遺言・相続」を相談したいと記入。

G: こんにちは、行政書士の小西です。どうぞ、おかげください。

S: よろしくお願ひいたします。

G: 今日のご相談は「遺言・相続」とお聞きしてますが、まちがいないですか？

S: はい、遺言について教えていただきたくて…。

G: と、いいますと？

S: 私一人暮らしで、近頃膝も悪くなって一人で生活するのが不安になって…。

この会話から何を読み取りますか？

G:不安というと？

S:テレビや新聞に終活のことが言われているので、私も一人暮らしで、これから先のことを考えると…。

G:確かに終活や一人暮らしのことを考えると気がめいりますよね！みたところお元気そうですが、健康の面でご心配なことでもあるんですか？

S:糖尿病があって、近頃は膝が痛くなって階段の上り下りがしんどいんです。そろそろ、子供と同居したいと思っているのですが、この際、子供に家と土地をあげるという遺言書を書いては？と友達に言われて、今日話を聞きにきました。遺言が書きやすくなつたとテレビで言っていたのですが、教えてくれますか？

まずは相談者の話を聞く！

- * 無料相談会では、時間が限られている。しかし、まずは相談者の話に耳を傾ける。
- * 上記会話から、相談者の不安を想像する力を身に着ける。
- ・2015年高齢社会白書によれば、第1位「健康や病気のこと」2位が「寝たきりや身体が不自由になり、介護が必要な状態になること」、「自然災害」、「生活のための収入のこと」、「頼れる人がいなくなること」と続く。

高齢者の相談の特徴！

- * 高齢者の相談者は、なかなか本題に入らず、最初から本音を吐露しない。
- * 相談者は、こちらを踏みしめ、信頼に値すると思ってくれると本音を話し出す。
- * 高齢者の話を遮ると不興を買い、延々と話を聞いていると時間が足りなくなる。

そこで会話テクニックを利用し、うまくコミュニケーションを図ることが重要！

相談時の話しか方



- ①よく話を聞く
- ②日常用語を使う
- ③次に何を伝えればいいか考える
- ④話し方に気をつける～はっきりと声をはって、しかし怒鳴り声にならないように。なるべく、一文を短く。また、大事な事柄は、あえて何度か繰り返す。例外もあるので気をつける(短気そうな人など)
- ⑤自分なりの知識の抽斗を増やす。

知識の抽斗を増やすための愛読書

* (事例で見る) 遺言能力判断の考慮要素

著 弁護士平田厚(新日本法規)

* 遺産分割後にもめないポイント・予防・回避・対応

共編 相川泰男他(新日本法規)

編集 第二東京弁護士会(新日本法規)

* 終活・遺言・相続 法律相談の準備と工夫

著 弁護士藤井薰(新日本法規)

* デジタル遺産の法律実務

著 弁護士北川祥一(日本加除出版)等

一部を参考として載せました！

抽斗を増やすための工夫 1

- * 相談業務は時間が足りないという問題点があるので、どの類型ならどんな問題が生じるかと予測することも大事！ショートカットして、問題の所在を見抜き、それなりの回答をすることは可能。
- * 例えば、前期高齢者の場合、まだ自立した生活が可能で、認知症の発症もまれです。その場合は、90歳代の親の相続問題やご自身の終活、あるいは兄弟姉妹の相続（遺産分割協議など）の相談などが考えられます。

抽斗を増やすための工夫 2

* 高齢者向け施設の種類

・介護状態にある高齢者向け施設

①特別養護老人ホーム(特養)

②介護老人保健施設(老健)

③介護医療院 ④グループホーム

⑤介護付き有料老人ホーム

・介護状態に至らない自立度の高い高齢者向け

⑥ケアハウス(軽費老人ホーム)

⑦養護老人ホーム ⑧サービス付き高齢者向け住宅

⑨住宅型有料老人ホーム ⑩シニア向け分譲マンション

高齢者向け施設について

* 前スライド①②③と⑥⑦は地方自治体や社会福祉法人が運営する公的な施設。その他は民間が運営している(グループホームは社会福祉法人が運営)

⑧サービス付き高齢者向け住宅(サ高住)は、高齢者の居住の安定確保に関する高齢者住まい法に基づいて登録されている高齢者向け施設。「一般型」と「介護型」がある。

入居者は、施設内の専用部分を賃借し、施設において状況把握サービス・生活相談サービスを受ける。

オプションで、食事提供、掃除、洗濯等の家事援助を受ける。

注意すべき電話相談・リモート相談①

* 社会的に電話相談やリモート相談が増えると思われる。その時の注意点を考え、対策をしておく。

①電話相談では、相手の表情やしぐさ、相談内容に関する資料を共有することができないため、正確な事案の把握や回答などが出来ない場合がある。口頭で、聞き取った内容を前提とした回答になることを説明をしておくべき。

②料金のもらいかたが難しい！



注意すべき電話相談・リモート相談2

*リモート相談の注意点は、事前に映像・音声の確認を行う。

リモート相談の特性に配慮した話し方や画面共有の活用等、コミュニケーション上の工夫を心がける。通信トラブルが発生した場合、電話相談に切り替えるといった柔軟な対応を取るようにする。

リモート相談では、相談者の周囲に他の者がいたとしても、それに気づくことが難しいので、回答は一般的論にとどめるなどの配慮をする。

注意すべき電話相談・リモート相談③

- * 電話・リモート相談では、相談者が本人か否か、氏名住所、電話番号などから確認する。
- * 相談内容が、本人ではなく家族の場合などは慎重に対応し、遺言作成の場合などは一般論に留め、再度本人と会って話すことを提案する。
- * 依頼者に会わずに依頼を受けることは避ける。



相談業務で気をつけること

* 相談者は、無料といえども時間と交通費を使って来ている。

帰りに来てよかったです！と言ってもらえる相談対応を心がける。

すぐには得られないが、信頼関係を構築できるような第一歩を考える。



日本行政書士会連合会 公式キャラクター ユキマサくん

相談の終わり方

【理想】

- ・10分以内に相談者の話の概略を聞き終え
- ・10分間で質問をして、事案の問題点を把握
- ・最後の10分間で回答

上記のようには上手くいかないが、「私の方から質問していいですか？」と話がまとまらないときは、こちらの主導に切り替える。

最後に、相談者を気遣う言葉を掛けたり、話の中で、大切なことを繰り返したりして終わる。

今日はありがとうございました！
行政書士が、高齢者の力強い味方
になれるよう頑張りましょう！！



権利まもり隊ユキマサくん