

トーク台本2(かんたん版・修正版)

被相続人への概要説明(家族ナビ)

目的:えんまん相続の考え方を説明し、担当士業による正式な説明につなげます。対面を原則とし、状況に応じて電話でも説明できます。

① あいさつ・説明の目的

「突然のお電話(ご訪問)、失礼いたします。〇〇様からご紹介をいただきました。」

「本日は、相続の手続きを決めるためではなく、ご家族が将来困らないようにするための考え方についてご説明します。進めるかどうかは、お話を聞いた後でご判断いただければ大丈夫です。」

② 家族ナビの立場

「家族ナビは、誰かの味方になったり、家族の意見を調整したりする立場ではありません。ご家族一人ひとりのお話を公平に整理し、担当士業へ伝える役割です。」

③ 家族全員ヒアリング

「ご本人だけでなく、ご家族一人ひとりに個別にお話をお聞きます。皆様にはそれぞれのお考えや事情があるため、その内容を公平に整理します。」

「お聞きした内容が、本人の了承なく、そのまま他のご家族へ伝えられるわけではありません。」

④ 相続方針整理資料

「家族全員へのヒアリング内容をもとに、担当士業が『相続方針整理資料』を作成します。これは何かを決定する資料ではなく、現時点の状況と考えられる方法を整理するための資料です。」

⑤ 録音とAI整理

「聞き漏れを防ぐため、原則としてヒアリングを録音し、AIを利用して内容を整理します。」

「協会が保有する録音等の詳細データは、担当士業による受領・確認・必要な修正が終わり、協会が保有する必要がなくなった後、速やかに削除します。」

⑥ 担当士業への引継ぎ

「詳しいサービス内容、費用20万円(税別)、費用の発生時点などは、この後、担当士業から直接ご説明します。家族全員ヒアリングは、その説明を聞き、ご理解・ご了承いただいた後に開始します。」

⑦ 最後に

「今すぐ進める必要はありません。ご家族ともご相談のうえ、ご検討ください。本日はお時間をいただき、ありがとうございました。」

家族ナビが行わないこと: 法律判断、相続方法の決定、家族の意見調整、費用の正式説明