

地域金融機関の職員様向けニュースレター

NEWS LETTER

2017.8. Vol.90

# 顧客相談 サポート通信

発行：◎行政書士 銚立 榮一朗事務所  
〒167-0042 東京都杉並区西荻北 3-22-20-201  
TEL 03-5311-0780 FAX 03-5311-0781

## < 目次 >

- ・ごあいさつ
- ・サポート事例・・・『独身で亡くなった伯父の相続手続きサポート』
- ・編集後記

ファイルに綴じて保存できます



行政書士 銚立 榮一朗事務所  
Change&Revival 株式会社  
代表 銚立 榮一朗

事業承継アドバイザー ECA  
宅地建物取引士  
ビジネス法務エキスパート®

1974年生れ おひつじ座 B型  
趣味：ランニング、フットサル

## <ごあいさつ>

こんにちは、銚立です。

西荻窪に事務所を移転して1ヵ月が過ぎました。

移転して良かったなと思うのは、やはり利便性が向上したということ。

面談にいらした年配のお客さんから「駅から近くて助かるわ〜」（駅徒歩2分）とのお声をいただいたり、普段の仕事でも、郵便局や銀行に歩いて行ける、電車での移動が楽、通勤が楽（自宅から徒歩8分）など、利便性の高さを享受しています。

何気に嬉しいのは、休憩時間にお菓子を買うときのお店の選択肢が増えたこと。

と言っても、だいたい3ヵ所のコンビニのローテーションですが、

## <サポート事例>

### 『独身で亡くなった伯父の相続手続きサポート』

今回は、独身で亡くなった伯父の相続手続きサポート案件をご紹介します。

独身で子供のいなかったI様に相続が発生。I様のご両親はすでに亡くなっていたため、相続人はI様のきょうだいとなるはずでしたが、唯一のきょうだいであるI様の妹もすでにお亡くなりになっていたため、代襲相続人として、I様の姪3名が相続人となりました。

預金の解約手続きのため、姪のA様が取引先信用金庫に戸籍謄本を提出したところ、不足している戸籍がいくつかあることが判明。仕事をしながら戸籍を収集するのは大変ということで、信用金庫様から

当事務所を紹介されました。

当事務所では、I様のご両親の戸籍謄本を収集したほか、疎遠となっていたI様の債務状況を確認するため、3社の信用情報機関への照会手続きをサポート。

大きな債務が無いことを確認したうえで、A様は預金の解約手続きを終えられました。

### <信用金庫職員様の声>

■「基本料金はいくらで、プラスアルファでいくら、と詳しく教えていただいた」（杉並区 信用金庫 営業店支援センター 次長 B様）

つづき↓

## ＜サポート事例＞

—B様が所属されている営業店支援センターの役割について教えてください。

「営業店の相続事務の集中化」を目的に昨年立ち上げた部署で、段階的に対象店舗を広げていって、今年度より、全店舗の相続事務を当センターが引き受ける体制をとっています。

基本的には、お客様からの戸籍に関する相談の対応や、戸籍収集のためのサポート、戸籍の内容のチェックなどを行っています。

—当事務所を活用するまでの経緯について教えてください。

主に電話のやり取りや手紙のやり取りでお客様からのご相談に対応しているのですが、年配のお客様

などは、なかなか説明することが難しいときがあります。

今回ご紹介させていただいたお客様は、年配の方というわけではなかったのですが、被相続人の方に配偶者と子供がいないケースで、被相続人の両親の戸籍を追う必要がありました。

お客様の方でも戸籍を一部取得されていたのですが、その先の戸籍（千葉、新宿から転籍）を調査する必要がありました。

「追加でこの部分の戸籍を用意してください」とお手紙で必要書類をご案内したところ、お客様からお電話があり、「とてもじゃないけど大変」というお話をされたので、「もしよろしければ専門家を紹介し

ますよ」とお伝えしました。

一旦ご家族と相談され、次の日にまたお電話をいただき、「専門家に依頼する場合の費用は？」とご質問があったので、すぐに鉾立先生にお電話しました。

先生から、基本料金はいくらで、プラスアルファでいくら、と詳しく教えていただいたので、お客様に折り返し費用をお伝えしたところ、「ぜひお願いしたい」とおっしゃられたので、今回鉾立先生をご紹介させていただくことになりました。

—実際に当事務所の機能をご活用されてみていかがでしたか？

非常に助かりました。私どもではお客様に代わって手続きができませんから。

金融機関として、司法書士や税理士など様々な専門家とつながりがありますが、気軽に相談や質問が出来る信頼関係のある専門家がいると、とても心強いです。相談業務の後ろ盾になります。

鉾立先生とは、私が支店長時代からのお付き合いで、人柄も良く知っていますし、信頼関係がありますので、安心してお客様に紹介することができます。小回りの良さも含めて（笑）。

信金というのは、どれだけお客様の目線になれるか、という部分が重要なのだと思います。この仕事をしていると、お客様からいろいろと質問を受けることがあります。そのとき、どれだけ専門家の人脈を持っているか。とても大事なことなのだと思います。

## ＜編集後記＞

先月、妹家族に会いに宮崎に行ってきました。宮崎では、初日は青島観光と妹家族との会食、翌日は高千穂峡にドライブに行っておその日のうちに東京に帰るという強行軍。かなり濃密な2日間となりました。それにしても、日本神話の舞台である高千穂峡と天安河原宮は神秘的だったなあ。宮崎市からのアクセスはちょっと大変でしたが、宮崎に旅行に行くならかなりお勧めのスポットです。

行政書士 鉾立榮一朗事務所は、法律手続きの助言・提案・代行を通じ、お客様の“ハッピーな将来を実現する”お手伝いしております。

### ＜主要業務＞

#### ■ 個人のお客様

遺産相続 遺言書作成 生前贈与 親族間売買  
貸地・借地 家庭の資金繰りサポート 成年後見

#### ■ 法人のお客様

会社・法人設立 営業許認可手続 資金調達・資金繰り  
契約書作成 事業承継計画サポート 借入金整理

#### ■ 中小企業向け 経営アドバイザー & 財産コンサルティング

◎職員様向け研修会、顧客向け無料相談会・セミナー等の講師  
についてもお気軽にご相談ください。

- 財産の問題で困っているお客様がいる
- 経営の問題で困っているお客様がいる
- お客様の問題を解決して、融資につなげたい

お気軽に  
ご連絡ください！

行政書士  
**鉾立 榮一朗事務所**  
HOKODATE EIICHI LAW OFFICE  
**Change&Revival 株式会社**  
宅地建物取引業免許 東京都知事 (1) 第 94647 号

〒167-0042 東京都杉並区西荻北 3-22-20-201

TEL 03-5311-0780 (9:00~20:00 土日祝休) FAX 03-5311-0781

ホームページ <http://www.hokodate-jimusyo.com> >> **鉾立 事務所** **検索**

いざというときに相談できる  
専門家とパイプを作る方法



↓ 詳しくはこちら ↓

「サポート通信オンライン」で検索  
<http://www.hokodate-jimusyo.com/news>

\*異動の際は、お手数ですが当事務所までご一報ください！