

# ご相談の流れについて

2024.1.18

小川FP・行政書士事務所  
あいちライフサイクルマネー  
小川 佳宏



# ご相談をお受けするにあたり

# ～ご相談の流れ～

「ファイナンシャル・プランニングとは、顧客が人生の目標を達成するために、金融に関する事柄を計画し、管理することを支援するための戦略を策定するプロセスである。」

出典：“CFPに認定者の業務プロセス (by 日本FP協会)”

## ステップ1

### ・ お客様との関係の確立(初回60分無料)

- ・ ご相談をお受けする範囲と相談員の経験、専門のご説明
- ・ お客様のご相談内容に合っているかの確認
- ・ お受けする相談内容の明確化

## ステップ2

### ・ お客様のデータの収集と目標の明確化

- ・ ファイナンス上の目的、ニーズ、優先事項の確認
- ・ 定量的なデータの収集 (家計、収入、貯蓄、保険、住宅ローン)
- ・ 定性的なデータの収集 (夢、希望、ああしたいこうしたい)

ご契約



## ステップ3

- **お客様のファイナンス状態の分析と評価**
- ご提供頂いたデータの分析
- 将来キャッシュフローの見える化
- お客様の目的、ニーズ、優先事項の評価

## ステップ4

- **お客様のファイナンシャル・プランの検討、作成、ご提示**
- 複数のファイナンシャル・プランのご提示
- お客様のご意見、希望のすり合わせ、修正プランの作成
- 最終プランの提示、ご同意

「ファイナンシャル・プランニングとは、顧客が人生の目標を達成するために、金融に関する事柄を計画し、管理することを支援するための戦略を策定するプロセスである。」

出典：“CFPに認定者の業務プロセス (by 日本FP協会)”

## ステップ5

- **お客様のファイナンシャルプランの実行援助**
- プラン実行の責任範囲に関する合意
- プラン実行のための商品、サービスの明確化と提示  
(独立系FPですので販売、仲介はいたしません。)

## ステップ6

- **ファイナンシャルプランの定期的な見直し**
- 見直しの責任範囲と条件の合意
- 見直し案とシュミレーション(Before/After)
- 見直し案の実行の決定 (お客様)

# ステップ①：～お客様との関係の確立～

ご契約の前に、

## 相談員の力量、スキルの開示

- ✓ 相談員の経歴についてご説明させていただきます。
- ✓ 専門資格、維持等につき専門スキルについてご説明させていただきます。
- ✓ 外部専門家との提携についてご説明させていただきます。
- ✓ 取扱業務の質問にも回答させていただきます。

## ご相談内容との適合性の確認

- ✓ 相談員のスキル、体制でお任せいただけるのかお客様にご判断をいただきます。
- ✓ 無料相談時、前もってご相談内容をご連絡いただくと、その範囲で回答を無料相談の中でご準備いたします。
- ✓ 相談員の不足する知識、経験、業際に抵触する場合は、お客様の同意のもと、調査分析、他の士業専門家に依頼をいたします。
- ✓ お客様と相談員の間に関係がないことをご確認いただきます。
- ✓ 顧客情報の保持体制についてご説明させていただきます。



# ステップ①：～お客様との関係の確立～

ご契約の前に、

## ご契約の範囲、責任、報酬の確認

✓ ご相談いただける範囲

### ① ライフプランニング事業

各種資産設計（保険、不動産、住宅ローン、資産運用、年金（公的私的）、教育資金設計）  
長期家計プランニング作成

### ② 各種セミナー（企業、行政、地域、個人）

ご相談内容により、業際制限のため、他の専門家（税理士、不動産鑑定士、司法書士、弁護士等）と協力していきます。（報酬は別途）

✓ ご同意いただける依頼内容、期日、報酬等、業務契約は文書にて締結をさせていただきます。

- ・ 提供するサービス、しないサービスの具体的内容（どこまでのステップを含むのか）
- ・ 報酬体系、専門家相談料

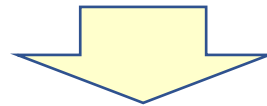


# ステップ①：～お客様との関係の確立～

ご契約の前に、

ご契約の範囲、責任、報酬の確認

- ✓ ご同意いただける依頼内容、期日、報酬等、業務契約は文書にて締結をさせていただきます。（続）
  - ・ お客様との利益相反、将来の発生可能性
  - ・ 契約の具体的当事者、免責事項
  - ・ 保険、投資、不動産勧誘はしない旨（セカンドオピニオンや相談は承ります。）
  - ・ プランの実行決定はお客様のご判断であること
  - ・ お客様の情報守秘義務
  - ・ ご契約の期間
  - ・ 相談員の責任範囲
  - ・ 業務契約の終了条件
  - ・ お客様の苦情を解決するための手続き
  - ・ 終了、他の専門家との契約に変更する、契約の解除等の可能性、手続き 等



契約書を提示させていただき、ご同意後、契約締結。その後、ステップ2以下に進みます。  
この段階でお断りいただくことももちろん可能です。

# ステップ2：～お客様のデータの収集と目標の明確化～

ご契約いただきまして有難うございます。お客様の悩み、ご相談内容を受け止め真摯に検討させていただきます。

## ファイナンス上の目的、ニーズ、優先事項の確認

- ✓ お客様の状況を確認させていただきます。
- ✓ お客様がどうされたいのかを明確にさせていただきます。（達成したい状態の確認）
- ✓ 優先順位はどのようにお考えかを確認させていただきます。

## 定量的なデータの収集

- ✓ ご契約範囲の情報について、できるだけ正確、完全な情報の提供をお願いします。
- ✓ 例えば、ご家族構成、家計（収入と支出全般）教育、住居、住宅ローン、貯蓄、保険（医療、自動車、ガン、事業上）、贈与、相続の意向、事業承継のお考え等の情報が考えられます。
- ✓ 開示したくない情報は開示していただく必要はございませんが、その情報がない前提でのご提案になります。
- ✓ お客様情報の保管の方法、守秘義務のご説明。
- ✓ プラン作成上、必要な情報を収集できない場合、その制約が契約の履行やプランの作成に影響があることのご説明。
- ✓ 情報収集に限界のある場合、業務契約の変更、または終了の可能性のあることのご説明。



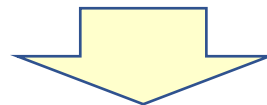


# ステップ2：～お客様のデータの収集と目標の明確化～

## 定性的なデータの収集

### ✓ お客様のお悩み、達成したい夢、価値感、状態をお聞かせください。

- 例
- ・家計が慢性的に赤字だがどうしたらよいのか。
  - ・夫と妻（私）も共働きがよいのか、生活ができれば私は働きたくないのだが大丈夫か。
  - ・5年後に住宅を持ちたいがどうすればよいのか。
  - ・子供の教育費を何とか工面しなければならないがどうしたらよいのか。
  - ・保険は十分か、不要な保険に入っていないか。
  - ・医療保険やガン保険をよく宣伝しているが必要なのか。
  - ・不動産運用や金融資産運用について知って資産運用に明るくなりたい。
  - ・国の年金がいくらもらえるのか知りたい。
  - ・定年退職が近いが人生100年時代のお金が心配。いつまで働けばよいのか迷っている。
  - ・父親の相続対策を父親が元気なうちに考えたい。
  - ・遺言書、遺産分割協議書、家族信託、成年後見制度について知りたい。
  - ・個人で事業をやっているがそろそろ事業承継を考えたいが、贈与税が心配だ。
  - ・市や県の補助金を活用したいがどうやっていいかわからない。
  - ・市や企業で人生100年時代、お金のセミナーを企画しているが何かできるのか。



このすり合わせが最も重要です。プランニングに必要な情報をご提供ください。



# ステップ3：～お客様のファイナンス状態の分析と評価～

## ご提供頂いたデータの分析

- ✓ ご提供いただきました定量的、定性的なデータ、情報からじっくりと分析をさせていただきます。ここでしばらくお時間をいただきます。
- ✓ 不足している場合は追加でご質問をさせていただきます。
- ✓ 将来キャッシュフロー予測はいくつかの過程、前提をもとに行います。それが変更になれば結果が違うものになることをご理解いただきます。複数のシュミレーション結果をご提示いたします。
- ✓ 前提には、お客様の収入支出状況、購買予定、教育予定、ご夫婦の就業予測、インフレ率、年金水準、借入金金利、運用利率、所得・贈与・相続税率、投資リターン、退職年齢、お客様余命、時間価値等々を加味いたします。

## お客様の目的、ニーズ、優先事項の評価

- ✓ お客様の現在のファイナンス状態の長所、短所を評価します。(Before)
- ✓ それをお客様の目的、ニーズ、優先事項を比較検討をいたします。
- ✓ お客様の目的を達成するために、お客様の現在の行動パターンを変更する可能性の有無について検討します。ある場合はどうすべきかを明確にします。
- ✓ その結果、ファイナンス状態がどのように変化改善するのかを検討します。(After)  
尚、単発の特定分野のご相談等、Before/Afterでご提示できないご相談回答もございます。

# ステップ4：

## ～お客様のファイナンシャル・プランの検討、作成、ご提示～

### 複数のファイナンシャル・プランのご提示

- ✓ 提案内容は具体的にお客様の行動を変更するものや、一般的な考え方のご提示のみになる場合もございます。
- ✓ ご提案プランは分析の理論的な根拠（具体的な数値、前提、法令）に基づきご説明を行います。
- ✓ 複数のプランから再度、お客様の目的、ニーズ、優先事項に合致してるか確認を行います。
- ✓ 前提条件の再検討、他の専門家への依頼（個別具体的な税務相談や法律相談、鑑定相談等、CFPの業際制限のため、あるいは相談員の専門外の分野を補う必要性のため）の有無、ご希望をお客様と協議させていただきます。報酬は別途、必要となります。（尚、行政書士の職責で可能な業務は当事務所で実施いたします。）
- ✓ 特に、事業承継プラン設計、家族信託プラン設計、相続プラン設計は通常の家計の将来キャッシュフローとは違い、より一層、綿密にお客様のご意思、希望の確認が必要になります。

### お客様のご意見、希望のすり合わせ、修正プランの作成

- ✓ シュミレーション結果や、調査分析内容に不足や不満、前提条件を変更したい場合等、お客様のご要望に従い、修正プランを作成いたします。例えば、ご夫婦の就業予定や退職予定が変更したい、購入する住宅の時期を後にしたい等々。
- ✓ シュミレーションは、お客様がご納得するまで可能です。（業際制限にかからない範囲です）



## ステップ4：

### ～お客様のファイナンシャル・プランの検討、作成、ご提示～

#### 最終プランの提示、ご同意

- ✓ 相談員は自ら断定的な意見提示は行いません。
- ✓ メリット、デメリットを提示し推奨案はお示しすることが可能です。
- ✓ しかし、最終的なプランのご決定はお客様が行うこととなります。
- ✓ お客様がご判断、決定ができるようにご理解いただけるように支援をさせていただきます。
- ✓ プランを作成するだけで、ステップ5の実行を伴わないシュミレーションだけでも承ります。
- ✓ プランを中心にご自分で実行案を変更することもお客様の自由です。

# ステップ5：～お客様のファイナンシャルプランの実行援助～

## プラン実行の責任範囲に関する合意

- ✓ プランの実行についてお客様と範囲を合意します。
- ✓ お客様と相談員の役割や責任を明確にいたします。
- ✓ 他の専門家に依頼する場合の照会をいたします。その場合、必要な範囲でお客様の情報を共有させていただくことがあります。
- ✓ 利益相反や他の専門家を利用する場合の報酬について開示します。

## プラン実行のための商品、サービスの明確化と提示

- ✓ お客様の目的が合理的に適合する商品やサービスを調査し提案いたします。
- ✓ お客様の利益を優先して定量的、定性的にアドバイスをいたします。
- ✓ 当相談所は保険等の代理店ではありませんので、商品、サービスの勧誘は致しません。お客様がお決める必要がある場合があります。例えば、投資信託、株式、保険商品、住宅ローン商品等、最終的にはお客様のご判断になります。

# ステップ6：～ファイナンシャルプランの定期的な見直し～

## 見直しの責任範囲と条件の合意

- ✓ 時間の経過とともにお客様の個人的、経済的なご事情で見直しが必要になることがあります。
- ✓ お客様の状況に基づくニーズをお伺いいたします。
- ✓ そのニーズに基づき見直しをする範囲と、お客様との役割と責任を明確にいたします。
- ✓ 当初の業務契約の範囲を修正するか、ご契約を締結し直す必要がある場合もございます。
- ✓ 見直しの際の報酬につきましても明確にいたします。

## 見直し案とシュミレーション (Before/After)

- ✓ プランの再検討の効果予測を見直しプランの実施前と実施後でキャッシュフロー表等にて定量的、並びに定性的にご説明いたします。

## 見直し案の実行の決定（お客様）

- ✓ 最終的に見直しプランを実行するしないはお客様にご判断いただきます。