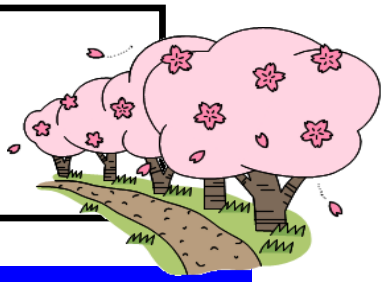
個人営業部地域サポート課

相続関連NEWS　第6号

（令和8年４月発行）



◆ 苦情事例、最も多いのは・・・ ◆

全国しんきん相談所における2024年度の相談苦情件数は、1，013件とのこと。そのうち、上位項目は次のとおりでした。（令和８年３月19日付業務部発事務連絡参照）

1. **預金の相続（預金業務）・・・78件**
2. **預金口座の開設（預金業務）・・・56件**
3. **後見、代理（預金業務）・・・42件**

苦情の多い項目は、第1位「相続」となっています。第３位には、相続とも関係してくる「後見」です。「預金業務」に関するトラブルが上位3位までを占め、特に業務係の方は要注意です。

対　策

(1)グリーフケア

※グリーフケア：悲しみを抱える遺族への配慮・サポート

特に相続手続きでご来店のお客様は、近親者を亡くされた方です。ご遺族という認識をもった丁寧な顧客対応が求められます。最初が肝心で、ここを確り押さえておかなければ、後々顧客を傷つけ、無用なトラブルに発展してしまうことも懸念されます。次のような点に注意しましょう。

①「相続人」ではなく「ご遺族」と認識を切り替える

②弔意を示してから手続きの説明に入る

・・・「ご愁傷さまです」、「お悔やみ申し上げます」等

③ご遺族を傷つける言葉を使わない

・・・良くない例：「寿命だから仕方ないですよ」（意味の押付け）、「〇〇さんも悲しみますよ」（勝手な代弁）、「早く元気にならなきゃ」（前進の強要）等

④プライバシーに配慮する

・・・良くない例：バックヤードで「死因は〇〇だそうです！」と大きな声で話すのが聞こえた等

⑤ゆっくり、わかりやすい説明を行う

※以上、『金融機関職員の相続対応とグリーフケア』加藤美千代著（経済法令研究会）より抜粋引用

（2）相続や後見等の知識

相続や後見等の知識は、業務遂行上必須です。不十分な知識が原因でお客様にご迷惑をおかけしてはいけません。また、確りとした知識を身につけることで、当金庫や自分を守ることにもなります。

①研修会や勉強会等の活用

個人営業部地域サポート課では、次の4つを指導員として担当し、相続や後見等の知識習得を支援しています。

ⅰ．**新人研修**（相続等の基本知識を学びます。）

ⅱ．**相続人材育成研修**（基本の再確認とステップアップを目指して学びます。）

ⅲ．**相続 OJT**（より実践的に相続相談に同行し、相続対策から相談手続までの対応を学びます。）

ⅳ．**職員勉強会**（営業店全職員を対象に各営業店で年2回、相続に関連する様々な知識を学びます。）

②自己研鑽（検定・資格）

人事部で推奨する検定や FP 資格等の取得といった目標があると、勉強も頑張れると思います。業務のみならず、自己の成長の為にも役に立ちますので、積極的に自己研鑽に励みましょう。

例えば、相続アドバイザー、相続実務検定、FP 等があります。

※個人営業部地域サポート課では、相続法務等のご質問にも対応していますので、業務遂行上困ったときにはご連絡ください。

以上

（本記事担当　個人営業部地域サポート課　茂木）

●●●　よくある質問　コーナー　●●●

Q.　財産が少ないけど、何か相続対策は必要なのかしら？

A.　はい。　おもな4つの相続対策に示すとおり、決して財産額の多寡とは関係ありません。

分割対策：相続発生後は、誰が、どの遺産を引き継ぐかを相続人全員で話し合います（遺産分割協議）が、争いになることもあります。対策として遺言書の作成等が考えられます。

納税対策：特に東京は土地評価が高く、現預金が多額でなくとも持家の方は相続税申告の対象となることもあり得ます。その場合は、相続税納税資金の確保が必要です。

節税対策：一般的には、地道にコツコツ生前贈与をしていく等の対策が考えられます。

認知症対策：判断能力を欠くと、預金の出し入れや契約（賃貸借契約、リフォーム契約等）が法的には有効にできなくなります。転ばぬ先の杖として、財産管理契約・任意後見契約の活用や家族信託（民事信託）の活用等が一般的には考えられます。

以上

（本記事担当　個人営業部地域サポート課　茂木）

◆相続知識ステップアップ◆

相続人の捜索（居所探し）が必要なとき　…『戸籍の附票』って何？

相続手続きにあたって、音信不通で居所がわからない相続人がいる、被相続人は前妻（前夫）との間にも子供がいるが今まで関わりがないなど、相続人の捜索（居所探し）が必要な場合には『戸籍の附票』が活躍します。

1．戸籍の附票とは

●戸籍の附票とは、戸籍に記載されている人の住所の履歴を記載した書類です。
区役所等に「住所変更」を届出すると、同時に『戸籍の附票』にも追加記載されます。
戸籍上の人がいつ・どこに住んでいたかがわかります。

●『戸籍謄本』には身分関係や本籍地が記載されていますが、住所は記載されていません。
戸籍に記載されている人の住所を調べるときは『戸籍の附票』を活用します。

●『戸籍の附票』は戸籍とセットで本籍地の役所に置かれています。
取得したいときは本籍地の区役所等へ請求します。

2．『戸籍の附票』を活用した相続人の捜索（居所探し）

①住民票の住所（『戸籍の附票』に記載の住所地）へ手紙を出してみる。
探している相続人等の現在の住所地を『戸籍の附票』で確認できたら、その住所地へ「相続手続きのために連絡をいただきたい」などの内容の手紙を送って反応を待つ。

↓

②先方から連絡があれば捜索成功！
…「行方がわからない」という相談でもこのレベルで解決することも多いようです。

③郵便は受け取ったようだが連絡がない、郵便が返戻になったなどの場合は事情に応じて現地を訪問して接触を試みることが必要になることも。

④手を尽くしても探しあてることができない場合には・・・・
「不在者財産管理人」選任の手続きなどを検討へ。

3．相続人の捜索以外でも『戸籍の附票』が活躍する例

住民票では前住所しか確認できません。次のような場合において、転居を繰り返していて前住所より前の住所を確認したいときには『戸籍の附票』が活躍します。

（1）不動産の相続登記や住所変更登記
（2）金融機関へ届出している住所の変更や口座解約などでの住所履歴の証明

以上

（本記事担当　個人営業部地域サポート課　松井）

本記事に関するご意見等は　個人営業部地域サポート課(相続部門)　茂木(内線 625)、松井(626)まで