

# エンディングノート作成を契機とした資産シフトと 地域金融機関の好機

— 大分みらい信用金庫の明るい終活支援「わたしの安心ノート」の事例をもとに —

信金中央金庫 総合研究所研究員

森川 友理

(キーワード) 大分みらい信用金庫、お金の終活、デジタル終活、エンディングノート、  
デジタル資産、資産の集約、相続預金、預金基盤強化

(視 点)

エンディングノートは死後事務・相続に係る意思や情報を平易に整理・伝達するための法的効力のない文書であるが、高齢化の進展と資産・契約のデジタル化を背景に、近年その作成需要が着実に拡大している。地域金融機関にとっては、当該需要の高まりを受け、対面チャネルの信頼性と専門性を生かして作成支援・伴走支援を提供することが、顧客の安心と自機関の預金基盤強化を同時に実現し得る戦略的機会となっている。本稿は、この潮流を踏まえ、大分みらい信用金庫の事例を紹介する。

(要 旨)

- エンディングノートは、死後事務・相続に係る意思や情報を平易に整理・伝達するための法的効力のない文書であるが、高齢化の進展と資産・契約のデジタル化を背景に、近年その作成需要が着実に拡大している。
- 大分県別府市に本店を置く大分みらい信用金庫は、相続預金の流出防止やシニア顧客とのさらなる関係強化を目的に、2024年4月からエンディングノートの作成支援サービスを開始した。相続経験のある職員が中心となり、同金庫独自のエンディングノート「わたしの安心ノート」を制作した。バインダー形式で、遺族が必要とする情報や重要物を1冊にまとめられる仕様となっている。
- 同金庫は、制作した「わたしの安心ノート」を同ノートの書き方講座（受講料5,500円）の受講者限定で無償提供している。サービス開始から1年半で、100件程度の利用があり、年金受給者専用定期預金の残高が増加するなど預金獲得にも貢献した。
- エンディングノートの作成支援は、相続手続きのサポートに留まらず、「お金の終活」において自金庫への金融資産集約を働きかける極めて貴重な接点となる。
- 特に地域に根ざした信用金庫にとっては、顧客の抱えるデジタル資産への不安を対面で解消することで、インターネット系金融機関からの資産流入を促す好機となり得る。顧客の資産状況を包括的に把握し、エンディングノート作成を通じた伴走型の支援を行うことは、地域金融機関としてのプレゼンスを高め、次世代取引を見据えた基盤強化に直結すると考えられる。

## I. エンディングノート作成需要の高まり

エンディングノートは、死後事務・相続に係る意思や情報を平易に整理・伝達するための法的効力のない文書であるが、近年その作成需要が着実に拡大している。背景には、以下の構造的・環境的要因が重層的に作用していると考えられる。

### 1 人口構成と世帯構造の変化

第一に、人口構成と世帯構造の変化である。高齢化率が一段と上昇するなか、単身高齢者世帯や夫婦のみ高齢世帯の増加、子世代の遠隔居住の一般化により、本人が生前に情報を体系的に整理しておく必要性が高まっている。介護・医療・葬送に関する希望、重要書類の所在、連絡網や支払口座の管理を家族に依存せずに準備したいという動機が強まっている。

### 2 資産・取引のデジタル化

第二に、資産・取引のデジタル化である。ネット銀行、ネット証券、キャッシュレス決済、サブスクリプション、ポイント・電子マネー、各種オンライン会員サービスの普及により、紙の通帳・契約書だけでは把握しきれない「見えない資産」が増えた。ID・パスワード、二要素認証、スマートフォンのロック解除等、アクセス情報の管理が相続・死後事務の重大なボトルネックとなり、当事者・家族ともに「事前整理」の必要性を痛感するケースが増えている。

### 3 制度・実務環境の変化

第三に、制度・実務環境の変化である。法定相続情報証明制度の浸透や自筆証書遺言書保管制度の開始等、相続関連の制度整備が進む一方、金融機関や行政手続のオンライン化・本人確認の厳格化が進展し、複数口座・複数サービスにまたがる名義変更・解約の煩雑さが増している。こうした実務負担を軽減するために、事前の資産棚卸しと手続きの優先順位付けを行うエンディングノートの機能的価値が相対的に高まっている。

### 4 供給側の裾野拡大

第四に、供給側の裾野拡大である。自治体が独自の終活ノートを配布する事例、葬祭事業者・保険会社・書店によるエンディングノートの提供・講座開催が増加し、生活者がアクセスしやすい環境が整ってきた。金融機関においても、相続・終活セミナーの定着とともに、遺言・家族信託・死後事務委任等と連動した相談メニューにエンディングノートを組み込む動きが見られる。

需要の厚みは、50代～60代のプレシニア層の「予防的準備」、70代～80代のシニア層の「具体的手続き準備」、親世代に整理を促したい子世代の「代理的関与」、障がいのある子の「親亡き後問題」など、複数のニーズ軸で形成されている。共通するキードライバーは、「家族に迷惑・負担をかけたくない」「自分の意思をきちんと残したい」「資産・契約を漏れなく整理したい」という安心志向である。

以上の通り、エンディングノートは単なる終末期の備えを超えて、生活情報・資産情報・デジタル情報を横断的に可視化し、家族コミュニケーションを促すツールとしての機能を拡張している。地域金融機関にとっては、当該需要の高まりを受け、対面チャネルの信頼性と専門性を生かして作成支援・伴走支援を提供することが、顧客の安心と自機関の預金基盤強化を同時に実現し得る戦略的機会となっている。本稿は、この潮流を踏まえ、大分みらい信用金庫の事例を紹介する。

## Ⅱ. 大分みらい信用金庫による終活支援の事例

### 1. サービス開始の経緯

大分県別府市に本店を置く大分みらい信用金庫(図表1)は、2021年7月に「みらいハートプラザ別府」を、2022年4月に「みらいハートプラザ大分」を開設した。営業エリア内の高齢化が進むなか、①相続、②終活、③年金、④資産運用、⑤個人ローンなど、顧客の多様なニーズに対応するための相談拠点として、ローン特化型店舗や店舗内店舗をリニューアルオープンしたものである。

相続預金の流出防止やシニア顧客とのさらなる関係強化を目的に、2024年4月、同プラザの新たな中核施策として、エンディングノートの作成支援サービスを開始した。

図表1 大分みらい信用金庫の概要 (24年度末)

本店所在地	大分県別府市
創立年月日	1922年4月12日
預金残高	4,385億円
貸出金残高	2,156億円
店舗数	29店舗
役員数	367人

(備考) 信金中央金庫 地域・中小企業研究所作成

## 2. 取組内容

### (1) 独自エンディングノートの制作

相続の経験がある職員が中心となり、同金庫独自のエンディングノート「わたしの安心ノート」を制作した（図表2）。市販のエンディングノートは内容的に統一されており個別対応に馴染まない恐れがあり、一方で、独自のエンディングノートを外注すると1冊あたりの単価が高額になってしまう可能性があった。そこで、1年近くをかけて、こだわりを詰め込んだ独自のノートを内製した。

図表2 「わたしの安心ノート」



（出所）図表2・3ともに大分みらい信用金庫提供

A4ワイドのバインダー形式で、各ページは庫内プリンターで印刷、インデックスはラベルライターを用いて作成するなど、一つひとつ職員の手で作り上げる。関係者の連絡先を一覧化するための名刺ホルダーや、思い出の写真を入れられる写真ホルダー、権利書などを入れられる書類収納ポケットも付いており、バインダー形式の特長と手作りの良さを最大限に生かし、遺族が必要とする情報や重要物をこの1冊にまとめられるようにした。

### (2) 「わたしの安心ノート」の構成

「わたしの安心ノート」の内容は、①わたしのこと、②健康状態、③資産・大切なもの、④気になること、⑤もしもの時は、⑥お願いしたいこと、⑦大切な人のこと、⑧親族・友人一覧の8章で構成されている（図表3）。「終活」と考えると心理的ハードルを高く感じてしまうため、比較的話しやすい項目を導入部分に持ってくることで、思い出話をしながら明るく楽しく記入できるようにした。

ノート自体には遺言書としての法的な効力はなく、円滑な相続に向けた記録としての活用を想定している。特にこだわったのは、随所に家族へのメッセージを記載できる欄を設けた点で、もしもの時、家族に気持ちを伝えるツールとしても活用できる。

### (3) 「わたしの安心ノート」書き方講座

「わたしの安心ノート」は、同ノートの書き方講座の受講者限定で無償提供している。書き方講座の受講料は5,500円(税込)で、アフターフォロー(作成支援・相談)も含む。みらいハートプラザの職員が、顧客と1対1で一緒にノートを作成しながら課題を把握し、顧客の要望に合わせて専門家の紹介等を行い、解決に向けて伴走する。個別対応となるため予約制で、1回の所要時間は原則60分としている。

## 3. 取組時のポイント

### (1) 個人情報の取扱い

個人情報保護の観点から、顧客が記入した「わたしの安心ノート」は必ず現物を顧客に持ち帰ってもらい、コピー等を含め、職員は一切受領しない。データでの作成を希望する顧客の場合も、「わたしの安心ノート」を記録したUSBを渡し、顧客自身で管理してもらうためデータの取得はしない。

### (2) 顧客ニーズに合わせた使い分け

高齢者向け終活セミナーへの参加者など、終活に一定の関心がある顧客に対しては、まず簡易版のエンディングノートを用いて対応する。そのうえで、より詳細・高度な相談をしたいというニーズがある顧客に対しては、「わたしの安心ノート」書き方講座を案内する。顧客ニーズに合わせて使い分けることで、手作りのノートやアフターフォローなど、丁寧できめ細やかな対応を実現している。

図表3 「わたしの安心ノート」目次



もしものときに備える  
わたしの安心ノート  
～家族へつなぐ覚え書き～

目次

- ↓ わたしのこと
  - ・プロフィール・自分史・・・・・・・・・・ 2
  - ・今のわたし・・・・・・・・・・ 4
  - ・緊急時の連絡先・・・・・・・・・・ 5
- ↓ 健康状態
  - ・健康管理・・・・・・・・・・ 6
- ↓ 資産・大切なもの
  - ・大切なものの覚え書き・・・・・・・・・・ 8
  - ・財産の記録・・・・・・・・・・ 9
  - ・その他の資産・権利・・・・・・・・・・ 14
  - ・年金関連・・・・・・・・・・ 16
- ↓ 気になること
  - ・口座振替・支払関連・・・・・・・・・・ 17
  - ・携帯・パソコン関連・・・・・・・・・・ 18
  - ・クレジット・電子マネー関連・・・・・・・・・・ 19
  - ・WebサイトのID・・・・・・・・・・ 21
  - ・その他気になること・・・・・・・・・・ 22
- ↓ もしものときは
  - ・病気の時は・・・・・・・・・・ 24
  - ・介護が必要な時は・・・・・・・・・・ 26
  - ・判断能力が低下した時は・・・・・・・・・・ 27
- ↓ お願したいこと
  - ・大切な人のこと・・・・・・・・・・ 28
- ↓ 続編・友人へ書
  - ・・・・・・・・・・ 31

※ このノートはバインダー形式により、自由に作成することができます。ページ番号は当初のものであり、カスタマイズにより変更や削除されている場合があります。

## 4. 実績・今後の計画

### (1) 実績

顧客からは、「書き方講座の受講料(5,500円)のみで、専門性の高い職員に何度も相談できる」と好評である。サービス開始から1年半で100件程度の実績があり、70代～80代の顧客を中心に利用されている。

この取組みが預金獲得にも貢献している。例えば、年金受給者専用定期預金「シルバーシート500」の残高は、2025年9月末時点で185億3,300万円と、サービス開始前の2023年9月末時点と比較して、14億2,800万円増加した。

### (2) 今後の計画

同金庫は、今後も本部と営業店、みらいハートプラザの連携をさらに強め、顧客の課題に丁寧に対応していく考えである。また、自治会など地域組織との関係を強化し、「終活相談なら、みらいハートプラザ」となるよう、認知度向上と取組みの定着を目指していく。

## Ⅲ. 所見

### 1 「お金の終活」による資産の集約

エンディングノートの作成を意識する世代は、資産形成から、相続を見据えた「お金の終活」へと金融行動をシフトさせる傾向にある。この過程において、相続時の手続きを簡素化する目的から、分散していた預金口座、証券口座、クレジットカードの集約が加速する。

この集約プロセスは、金融機関にとって預金の「流出」と「流入」が選別される局面となる。利便性や付き合いの希薄な非メイン口座の預金は解約され、管理の主体となるメイン口座へと資金が収斂していくためである。

### 2 「デジタル終活」における対面チャネルの優位性

終活において不可避な課題が、インターネット経由で契約した金融商品・サービスの管理、いわゆる「デジタル終活」である。これらは本人以外が把握していないことが多く、相続発生時に「見えない資産」として遺族に多大な負担を強いるリスクをはらんでいる。

デジタル資産の整理においては、インターネット銀行や証券会社のような非対面型サービスよりも、物理的な店舗を持ち、対面営業によるきめ細かな対応が可能な金融機関への信頼が相対的に高まる。対面による安心感は、デジタル完結型のサービスから実店舗を有する金融機関へと資産を回帰させる強力な動機となり得る。

### 3 信用金庫が果たすべき役割と期待される効果

エンディングノートの作成支援は、相続手続きのサポートに留まらず、「お金の終活」において自金庫への金融資産集約を働きかける極めて貴重な接点となる（図表4）。

特に地域に根ざした信用金庫にとっては、顧客の抱えるデジタル資産への不安を対面で解消することで、インターネット系金融機関からの資産流入を促す好機となり得る。顧客の資産状況を包括的に把握し、エンディングノート作成を通じた伴走型の支援を行うことは、地域金融機関としてのプレゼンスを高め、次世代取引を見据えた基盤強化に直結すると考えられる。

図表4 集約の代表例

- ① 年金振込口座の切替え
- ② 公共料金・クレジットの引落口座の付替え
- ③ 他行普通・定期預金の解約と残高移し替え
- ④ 証券・保険の満期金／解約返戻金／分配金の受取口座を自金庫に指定
- ⑤ ネット銀行・フリマ・決済アプリ等の残高払出しの支援
- ⑥ 相続発生時の相続預金・遺産の受け入れ先として自金庫を指定

（備考）信金中央金庫 地域・中小企業研究所作成