



SCB

ニュース&トピックス

No.2023-89

(2024. 3. 5)

信金中央金庫 地域・中小企業研究所

とね かずゆき
上席主任研究員 刀禰 和之

03-5202-7671

s1000790@FacetoFace.ne.jp

信用金庫の新しいビジネスモデル策定（23）

－ 相続手続きの集中化動向 －

ポイント

- 営業店の負荷軽減を目的に、相続手続きに要する業務を本部設置の「相続センター」に集中化する信用金庫が大手から中堅、さらには小規模へと広がりつつある。
- 相続手続きの集中化方法は、営業店と相続センターとの役割分担で異なり、それぞれにメリット・デメリットを有する。
- 取組時の検討課題は、①営業店との役割分担、②相続預金の流出防止策、③専担者の確保などがある。
- 研修受講金庫の取組事例を挙げると、新たに本部内に相続センターを立ち上げるのではなく、既存のサテライト店に相続手続きを集中化させる信用金庫があった。

（注1）本稿は、当研究所主催「経営戦略プランニング研修（2023年度）」の講義および意見交換時の内容を中心に作成している。

（注2）本稿は、ニュース&トピックス（2022-142）「信用金庫の新しいビジネスモデル策定－相続手続きの効率化動向－」のアップデート版となる。

1. 相続手続きの集中化

営業店の少人数運営を実現するうえで、相続手続きに要する負荷軽減は重要テーマの一つに位置付けられる。信用金庫によって、手続きの簡素化や相続ナビシステムの導入などがみられるものの、近年の主流は本部の「相続センター」への手続き集中化とされ、大手の信用金庫から中堅規模、更には小規模金庫にも広がってきた。具体的な集中化方法をみると、受付時のチェックや不備発見時の修正等について、①営業店が顧客とやり取りするタイプと、②相続センターが直接顧客とやり取りするタイプに分かれる（図表1）。

（図表1）相続手続き集中化の仕組み（分類）

分類	メリット	デメリット
営業店が顧客とやり取りするタイプ	<ul style="list-style-type: none"> ●対面のため、相続人に対する貴重なセールス機会となる。 ●顧客に合わせた手続きや接客が可能である。 	<ul style="list-style-type: none"> ●営業店の関与が残るため、負荷軽減は限定的である。 ●担当者によって手続き時のミスなどが生じやすい。
相続センターが直接顧客とやり取りするタイプ	<ul style="list-style-type: none"> ●営業店の関与は最低限で済み、負荷軽減に貢献する。 ●専担者が対応するため、効率的な手続きが可能である。 	<ul style="list-style-type: none"> ●非対面のため、相続人に対するセールス力が弱い。 ●顧客一律の機械的な手続きになってしまう。

（備考）図表1・2ともに信金中央金庫 地域・中小企業研究所作成

2. 地元外相続人の手続き対応

相続手続きで問題となるのが、地元外に居住する相続人（顧客の子や孫）への対応となる。こうした相続人は自金庫と取引に繋がる可能性が低く、また迅速かつ正確な手続きを希望するケースが多いただろう。そのため営業店が対面で手続きを行う優先順位は低く、言い換えると相続手続きを集中化し機械的な処理を行った方が満足度も高まると考えられる。

3. 取組時の留意点

取組時の検討課題は、①営業店との役割分担、②相続預金の流出防止策、③専担者の確保などがある。営業店の負荷軽減および顧客ニーズを考慮すると、全ての相続人を相続センターが担ったり、営業店だけで対応したりするのではなく、例えば地元外の相続人の手続きは相続センターが直接行い、営業店は地元に住居する相続人や融資先、大口先などに注力する方が実効性も高まると考えられる。

4. 研修受講金庫の取組事例

当研修の意見交換時に聴取した研修受講金庫の主なコメントは図表2のとおりである¹。

（図表2）相続手続きの集中化に関する主なコメント

- 融資顧客の相続は営業店で実施するが、預金顧客は相続センターに集中化している。当金庫の相続センターは2人体制で、集中化率は7～8割だろう。
- 当金庫は、地元の顧客は営業店が対応し、地元外の顧客は相続センターが対応する。相続センターの担当者は必要に応じて電話や郵便を使って相続手続きを完了させる。
- 基本は相続センターに集中させる方針で、Web相談などの仕組みも設けてある。東京の顧客などは、直接相続センターとやり取りするよう仕向けている。
- 当金庫は相続センターに相続手続きを集中化させるが、店頭受け付け時および相続センターによる処理時には商品案内などを徹底している。
- 当金庫は、相続手続きを本部集中化しているが、不備があると営業店に戻し相続人に再徴求させるため、思ったほど効率化できていない。

（その他の特徴的な事例）

- 当金庫は、本部ではなく、サテライト店に相続手続きを集中化している。母店で受け付け、その後の手続きはサテライト店が対応する。
- 県内金庫が共同で相続手続きを集中化させた。当金庫は、大口先などの相続手続きは引き続き営業店で実施し、東京の相続人対応などは相続センターに投げる考えである。
- 地元から離れた東京の相続人などは外部の専門家に手続きを依頼するよう仕向ける。顧客にすると手数料はかかるが、来店する必要もなく、その方が楽だろう。

本レポートは発表時点における情報提供を目的としており、文章中の意見に関する部分は執筆者個人の見解となります。したがって、投資・施策実施等についてはご自身の判断をお願いします。また、レポート掲載資料は信頼できると考える各種データに基づき作成していますが、当研究所が正確性および完全性を保証するものではありません。なお、記述されている予測または執筆者の見解は予告なしに変更することがありますのでご注意ください。

¹ 当該コメントは研修受講者の個人的な意見・感想を含むものであり、研修受講金庫の正式なコメントではない。そのため事例の記載にあたっては信用金庫名が特定できないように修正してある（信用金庫名の照会や関連資料の提供依頼にはお応えしていません）。