



# ニュース&トピックス

## No.2025-131

### (2026. 2. 16)

信金中央金庫 地域・中小企業研究所  
上席主任研究員 刀禰 和之  
03-5202-7671  
s1000790@facetoface.ne.jp

## 信用金庫の相続手続き効率化策

2025  
プランニング

### ポイント

- 営業店職員の減少と業務内容の高度化などを背景に、営業店事務の効率化による業務生産性の向上が求められている。
- 意見交換では、相続手続きの負荷軽減に対する営業店からの要望が根強く、対応を迫られている信用金庫が散見された。
- 取組時の検討ポイントは、①営業店事務（業務）の実態把握、②顧客ニーズに即した対応、③自金庫に最適な仕組みづくりなどである。
- 研修受講金庫の取組事例をみると、手続きの本部集中ではなく、簡易相続の金額引上げや来店予約の徹底で営業店の負荷軽減を実現した信用金庫があった。

(注) 本稿は、当研究所主催「経営戦略プランニング研修（2025年度&経営層向け）」等の意見交換で得た情報をもとに作成している。

### 1. 相続手続きの効率化

信用金庫の1店舗あたり職員数が減少する一方で、マネー・ローンダーリング対策や情報管理の厳格運用などが求められており、結果として営業店職員の疲弊が深刻である。こうした状況もあり、営業店事務の効率化および業務生産性の向上が喫緊の経営課題に浮上している。なかでも相続手続きの負荷軽減に対する営業店職員からの要望は根強い。特に未取引の相続人に対する相続手続きは、特定の時期に集中し、また短時間での処理を求められる傾向が強いことから、営業店にとっての負担感は大きかった。

(図表1) 手続きの効率化策（例）

事務の効率化	<ul style="list-style-type: none"><li>簡易相続の金額引上げ</li><li>手続きの事前予約</li><li>地元地銀等と帳票の統一</li></ul>	窓口の事務処理を効率化する（1件あたり処理時間の短縮）
事務の集中化等	<ul style="list-style-type: none"><li>本部に事務集中</li><li>特定店舗に事務集中</li><li>外部専門家に委託</li></ul>	窓口の事務処理を減らす（窓口処理件数の削減）
システム対応	<ul style="list-style-type: none"><li>相続ナビシステムの導入</li><li>テレビ相談システムの導入</li><li>予約システムの導入</li><li>HP改造</li><li>コールセンターの設置</li></ul>	左記に関連したシステムを導入する

(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. 主な効率化策

主な相続手続きの効率化策には、営業店事務（業務）の①効率化と②集中化があり、そのための③システム対応（投資）も活発である（**図表1**）。スケールメリットを享受しやすい大手金庫を中心に相続手続きの本部集中が進んでいる。ただし「金利のある世界」が到来し預金セールスが注目される昨今、機械的・一律的な対応ではなく、営業店でのフェイス・トゥ・フェイスの事務処理を再評価する声も高まりつつある。

## 3. 取組時の留意点

取組時の検討ポイントは、①営業店事務（業務）の実態把握、②顧客ニーズに即した対応、③自金庫に最適な仕組みづくりなどである。相続手続きで来店する顧客の属性によって求めるニーズが異なるので、顧客ニーズに即した体制整備が求められる。また地域特性や規模特性によって自金庫に最適な仕組みも異なるので、営業店職員の負荷を軽減しつつ、実効性の高い営業活動を実現可能な体制整備が求められよう。

## 4. 研修受講金庫のコメント

当研究所が主催する「経営戦略プランニング研修（2025年度&経営層向け）」等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<sup>1</sup>。

### （図表2）研修受講金庫のコメント

- 簡易相続の金額を地元地銀と同水準まで引き上げたら営業店の負担は大幅に減った。営業店からの不満の相当部分を解消できた。
- 県外の顧客や当金庫と取引のない（薄い）顧客は、当金庫のHPをみて相続手続きに来る。そこで「ご案内」のページを作り、HPに貼ってみた。想像以上の効果があり、顧客は電話予約のうえ相続手続きに来るようになった。
- 当金庫は地元地銀と相続手続きの申込み書類等を統一した。営業店の負荷軽減に加え、顧客利便性の向上にも繋がっている。
- 当金庫は相続手続きを集中化しており、基本はセンターが処理対応を行う。店頭に来た顧客に「相続手続きシート」を記載願い、その内容に基づきセンターが必要書類を顧客に送付する。書類の不備対応などもセンターと顧客で直接やり取りする。
- 相続手続きを集中化しているが、営業店の窓口で受け付け、書類をチェックする。不備などがあった場合も営業店を経由させるため、営業店職員の負担軽減感が弱い。
- 顧客によって、①営業店で従来どおり対応（融資先など）、②本部で一括して対応（県外など）、③営業店と本部で連携して対応（ケースバイケース）と使い分ける。
- 本部に相続センターを設け、そこにはフリーダイヤルも設置している。

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。したがいまして、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。

<sup>1</sup> 信用金庫のコメント等は研修受講者の個人的な意見・感想を含むものであり、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（個別信用金庫名や詳細資料の提供依頼にはお応えしておりません）。

## 経営戦略プランニング研修（2025年度）

関連レポートのご案内

営業推進

このほかにも、  
信用金庫経営に関する様々な情報を発信していますので、  
当金庫HPからご覧ください！

当研究所HPトップ：<https://www.scbri.jp/>関連レポートは  
こちら

No.	発行日	タイトル
2025-10	2025/4/15	信用金庫の渉外体制改革の動向
2025-11	2025/4/17	信用金庫の法人特化型推進体制の留意点
2025-12	2025/4/17	信用金庫の本部設置型法人専担の活動状況
2025-13	2025/4/17	信用金庫の集金専担の活動状況
2025-15	2025/4/30	信用金庫のFSTによる渉外営業力の強化
2025-16	2025/4/30	信用金庫のアウトバンドコールによる消費者ローンの推進
2025-112	2026/1/19	信用金庫の預金セールスの変化
2025-124	2026/2/9	信用金庫の預金セールスチャネル
2025-125	2026/2/9	信用金庫の個人メイン化基準の設定
2025-128	2026/2/13	信用金庫の給与振込口座の取扱い
2025-129	2026/2/13	信用金庫の年金受給口座の取扱い
2025-130	2026/2/13	信用金庫の法人預金の取扱い