

相続手続きでの“残念”体験

“残念”と思わずにいられなかった体験

前号では、相続手続きで“感心”したことを書きました。今号では、大丈夫かな、しっかりしてよ、と思った体験を書きます。軽めのものではありませんが、残念だなと思わずにはいられませんでした。

* * * * *

1) 死亡日が生まれる前（地銀）

相続センターに電話をし、残高証明書の発行依頼書を送ってもらいました。電話の内容をもとに何項目かは記入してくれていたのですが、見ると、死亡日が「明治33年1月0日」となっていました。生まれる遙か前に、死んだこととなります。しかも、存在しない1月0日。明治33年は西暦1900年なので、システムの初期値のままなのでしょう。

銀行側で記入している箇所はいくつもないので、少しでも目を通せば、防げるはずのミスです。

残高証明書発行依頼書（相続預金用）

銀行 支店 御中 年 月 日

相続人・遺言執行者・相続財産清算人・相続財産管理人・その他（ ）

郵便番号
住所

氏名 (実印)

貴行と取引をしておりました は、明治33年1月0日に死亡いたしました。つきましては、被相続人が貴行との間で取引を行って下取りの残高証明書の発行を依頼します。なお、本件に関し、今後どのような問題が発生いたしましても、私が責任をもって対処し、貴行には一切ご迷惑をかせません。

2) 手抜きの帳票改訂（大手行）

相続関係の手続き書類で、生年月日の年号選択が「令 大 昭 平」となっていました。並び順がおかしいです。帳票改訂の際に、「明」治を消して、その場所に「令」和を入れたと推察します。死亡年月日の欄も「令 平」だったので、「昭」

和を消して、「令」和に上書きしてますね。

担当者の素案段階ならいざ知らず、これで帳票改訂にGOがでたことに驚きます。

この帳票についてさらに言うと「●代表相続人さまのお名前～」の説明文に、影付きの装飾文字が使われています。影付き文字は読みにくいので、帳票での使用には適していません。

お名前：

生年月日：（令 大 昭 平）年 月 日

死亡年月日：（令 平）年 月 日

●代表相続人さまのお名前・ご連絡先などをご記入ください。
※代表相続人とは、相続関係の手続きを代表して行なっていた方のごことをい

おところ：〒

3) ヤクセキ連呼（地銀）

支店に相続手続きの関連で電話をしたところ、電話をうけた担当者に「必要な手続きをヤクセキに確認して折り返します」と言われました。折り返しの電話でも「ヤクセキに確認したところ」を何度も使っていました。私は銀行との仕事が長いので「ヤクセキ」は「役席」と分かります。それが上席者を指していることも分かります。でも、一般の人はピンとこないのではないのでしょうか。

また、上席者のことと推察できたとしても、なんでもかんでも上席者に確認しないと話が進まない担当者では不安ですし、物足りなく感じます。

「ヤクセキに確認して折り返す」など言わずに、「ご案内する手続きに間違いがあつてはご迷惑をおかけしてしまうので、しっかりと確認のうえで、折り返しご連絡をさしあげます」と言えばいいのではないのでしょうか。

4) 読み解けない説明書 (大手行)

相続手続きの「説明資料」に、提出資料に関し以下の記載がありました。

A. 被相続人さまの「戸籍謄本」、または
「法定相続情報一覧図の写し」(*)

B. 相続人さま全員の「戸籍謄本」

C. 相続人さま全員の「印鑑登録証明書」
(以下、略)

(*)「法定相続情報一覧図の写し」がある場合、
重複する「戸籍謄本」の送付は不要です。

A.に記載の「法定相続情報一覧図の写し」があれば、実際はB.の相続人全員の「戸籍謄本」も提出不要です。この説明で読み解ける人は果たしているのでしょうか。素人(お客さま)目線でのチェックがされていないよう感じます。

5) 話を聞かないオペレーター (地銀)

相続センターに照会の電話をした時のことです。オペレーターは、これまでの経験から、話の途中で、どのような質問か予測できるのでしょうか。私の質問をさえぎって説明をし始めました。それが聞きたい内容であったならまだしも、ズレたものでした。思わず「すみません、私の話をしっかりと聞いてください」と言ってしまいました。

6) ハラスメントするけど、するな (大手行)

支店窓口にて、相続書類の提出+私自身の振込手続きに行ったところ、担当者の胸には「研修中」の札がついていました。なので、通常よりも少し時間かかるのは、仕方ありません。それでも、相続書類の提出は、さして待つことなく終わりました。

上席者が主に対応してくれたようです。続いて、振込手続きです。こちらは、担当者が手続きを進めています。ロビーの椅子に座りながら、見るとはなしに見ていると、担当者が自信なさげに上席者に書類を渡す姿、上席者が嫌味っぽく担当者にダメ出しを繰り返す姿など、ソフトではありますが、パワハラともとれる言動が見え、とても嫌な気分になりました。振込手続きが終わったのは、20分後です。さすがに時間がかかりすぎです。

ロビーには「カスハラ対策」のポスターが目立つように貼ってありました。カスハラは容認しませんが、それでも、この対応力では、お客さんも怒りたくなる時はあるだろうな、と思いました。

スペースの関係で6つだけ紹介しましたが、他にも相続手続きでの“残念”体験はありました。

担当者個人の資質がどうこうではなく、当たり前前のことが当たり前できなくなっている環境、余裕のなさ(チェックの余裕、教育の余裕etc.)といった組織的な問題として捉えるべきでしょう。気付いたところから手をつけ、“残念”体験を減らし、さらには“感心”体験を増やしていけることを期待しています。

以上、高橋昌裕からのYELLでした。

弊社HPでもご覧いただけます

弊社ホームページでは、Vol.1からすべてのニュースレターの閲覧・PDF版のダウンロードができます。

(https://braveyell.co.jp/news_letter)

また、不定期発行のため「更新のお知らせ」をメールでお受け取りいただくことも可能です。ぜひ、ホームページよりご登録ください。

【発行・文責】

BRAVEYELL株式会社

(ブレイブエール)

代表取締役 **高橋 昌裕**

〒104-0061 東京都中央区銀座6-6-1
銀座風月堂ビル5階

takahashi@braveyell.co.jp

03 (6271) 9147

業務内容：

- ・経営コンサルティング
- ・エグゼクティブ・パートナー
- ・研修、ワークショップ、講演

代表者略歴：

- ・生命保険会社を経て、2002年 A.T. カーニーに入社
- ・2018年、独立してBRAVEYELLを設立
- 2020年～、金融庁の参与も務める
- ・著書「ザ・地銀」「ゴールベース法人取引」など

