

# 地域金融機関への 高橋昌裕からのYELL

Eメール

VOL.  
61

## 相続手続きでの“感心”体験

### 1年半ぶりのニュースレター

約1年半ぶりのニュースレター発行です。

昨年は、コロナ禍の反動で多くの出張機会をいただき、全国を飛び回る日々でした。忙しさを言い訳にニュースレターの執筆を後回しにしていたことを反省し、今年は定期的を書くつもりだったのですが...春先に高齢の父が体調を崩し、6月に他界したため、バタバタが続き、気付けばこの時期になってしまいました。

### 相続手続きで感じたことを書いていく

現在、仕事の合間に相続対応を進めています。金融関係では、8つの銀行（含む信金）で預金の解約手続きをしました。仕事ではなく、一利用者として複数の銀行と接する貴重な機会でもあり、多くの気付きがありました。

そこで、3回にわけ、銀行での相続手続きを通じて感じたことを、利用者視点で書いていきます。

### 感心した体験

初回は、支店担当者の対応が素晴らしいと感心した体験です。

前提として、銀行にとって相続対応は、相続人との関係を作る絶好の機会だと思っています。ただ、業務負荷がかかるため、支店から切り離して本部の相続センターでの対応が主流となっています。支店が関与するケースでも、関係構築よりもミスなく相続センターに手続きを受け渡すことだけに意識が向いているケースも多そうです。

それ故、関係構築の機会として、活かされていらないように感じました。

しかし、8つの銀行の一つである三井住友銀行（SMBC）の支店担当者（Aさん）の対応は、関係構築の観点で素晴らしいものでした。

Aさんとは、亡くなった父も、私も面識はありませんでした。また、ここ数年はメガバンク目線で「優良先」にセグメントされるほどの預金もしていません。そうしたなか、以下のような対応をしてくれました。

\* \* \* \* \*

1) 相続センターに父の死亡を届け出た翌日に、私の携帯電話に連絡あり。移動中で電話をとれなかったため、留守電を確認。お悔やみの言葉とあわせ、以前SMBCを通じ父が生命保険に加入していたため、保険金請求のために保険会社の連絡先を伝えようと電話した旨のメッセージ

2) 数日後、再度、電話あり。「お忙しいところ、電話に出てくださいありがとうございます」という切り出しから、お悔やみの言葉と、支店長とお線香を持ってうかがいたい旨の申出をいただく。保険金請求の件は、すでに私が保険会社に連絡済であることを把握していた。また、保険に加入した際（Aさん着任前）、当時の支店長と私との間でトラブルがあったことを把握していて、「過去、支店長が大変なご迷惑をおかけしたようで、申し訳ございませんでした。現在、支店長は〇〇という者に代わっておりますので、お伝えだけでもしておきます」と、自身が直接は関与していない過去のトラブルも伏せることなく話題にしてきた

3) 上記1)と2)の間に投函したであろう、手書きのお悔やみメッセージが郵便で届く。同封さ

れていた「相続定期預金」のチラシには、「ご相続の手続きを終え、落ち着かれてからご検討ください」という手書きの付箋が添えられていた

4) 相続対応の過程で“ある手続き”をしたいと思い、SMBC本部のコールセンターに照会したが、規程を理由に「対応不可」とあっさり断られた。その件について、ダメ元でAさんに相談したところ、必要性を理解してくださり、上席者に確認のうえ、例外対応を認めてくれた

5) 事前予約のうえ、支店に相続関係書類の提出+上記4)の手続きに行った際には、対応する窓口の手続き担当者と事前に連携をとり、私の時間の制約（その日は〇時までしか時間がない）を伝えてくれていた。この際に、Aさんだけでなく、支店長も挨拶にきてくれた

6) 本部での解約処理が終わり、私の口座に着金した翌日に、手続きが完了した旨の連絡をくれた

### けっして「当たり前」ではない

どうでしょうか。私はAさんの対応に感心しました。相続対応で1~2行としか接点を持つことがなければ、もしかしたら「当たり前」と感じたかもしれません。しかし、多くの銀行と同内容で同時期に接したことで、けっして「当たり前」ではないと気付きました。

相続センターと情報連携して、支店担当者から連絡をくれたのはSMBC（Aさん）だけだったので、気にかけてくれているな、と感じました。

他行では“感情面”でプラスに感じることは何もなかったので、「早く・無事に手続きが終わりますように」という事務的で乾いた感想しか持ち

ませんでした。この差は、とても大きいです。

“感情面”の補足をすると、「お忙しいところ、電話に出てくださいありがとうございます」という言葉の選択からしてステキだなと思いました。

「お忙しいところ申し訳ございません」は、たくさん聞いてきました（私もたくさん言ってきました）が、この場面で「ありがとうございます」は初めてです。「申し訳ございません」より「ありがとうございます」と言われた方が心が動きます。

また、過去のトラブルについては、触れられたくないと思う担当者が殆どでしょう。にもかかわらず、隠すことなく自ら俎上にのせてきたので、信頼できる方だなと思いました。

この感心体験ができたのは、SMBCの仕組み、人材育成、Aさん個人のセンス、の三つが揃ったからです。一朝一夕にできることではありません。だからこそ、こうした担当者があることは、その銀行の大きな強みになり得ます。

願わくば、Aさんのような担当者が増え、相続という個人にとっての一大イベントを機に、地域金融機関とお客さまとの関係が深まるようになってほしいなと思っています。

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](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



## 相続手続きでの“残念”体験

## “残念”と思わずにいらなかった体験

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](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



# 地域金融機関への 高橋昌裕からのYELL

Eメール

VOL.  
63

## 相続預金の「他行流出」を実体験から考える

### “残念”体験への共感

前2号では、銀行での相続手続きの実体験を通じて感じた“感心”体験、“残念”体験を書きました。

両方を読んでくれた、金融機関「以外」の知人の何人かから、ご自身の相続手続き体験を踏まえて“残念”体験への共感の声が届いています。内容こそ違えど、“残念”体験をした人は少なからずいるようです。

チェック体制、人材育成など、出来ることから見直しを進め、“感心”体験をする利用者が増えていくことを期待しています。

### 相続預金の他行流出

今号では、相続体験のいったんの最終回として、「相続預金の他行流出」について、考えたことを書きます。

金利のある世界が復活し、預金の減少が話題になる機会が増えてきました。特に、地方部で懸念が大きいようです。一因として、相続に伴う相続預金の都市部への流出（＝相続人が普段使いする銀行口座への流出）があり、分かりやすい事象なので、抑止策を検討・実施している銀行も多いかと思えます。

そうしたなかですが、結果として私は、解約した父の口座にあったお金は、すべて私が普段使いしている銀行へと移し替えました。銀行から見ると「他行流出」です。

これは、相続開始時から決めていたわけではなく、手続きを進めるなかで、自然となっていました。理由を振り返ってみます。

### 残す理由がなかった

#### 1) 面倒くさい

銀行での相続手続きは、手間と時間がかかり、面倒くさかった、というのが率直な感想です。

銀行としては、トラブルが発生しないよう厳格な対応が必要なため、簡便な手続きにできないのは理解しています。

しかし、利用者として、面倒くさいと思ったのは事実で、それはポジティブな体験ではありません。「面倒くさい⇒早く関わりを終わらせたい」という心の動きとなり、取引を同行で継続しようとは思いませんでした。

#### 2) メリットなし

相続した預金を、同じ銀行に留めるメリットを、何一つ感じませんでした。正確に言うと、相続預金の振込手数料が他行宛だと770円かかるけど、自行宛だと減免される、といった程度でしょうか。

しかも、その説明も事務的な“乾いた”記載に過ぎず、同行にお金を留めよう、という心の動きにはつながりませんでした。

#### 3) 導線なし

仮に、同じ銀行に預金を留めようと思っても、自分が口座を持っていなければ、口座開設が先に必要です。しかし、相続手続きの書類には、口座開設への導線はなく、「どの銀行でもいいから、既にある口座を指定して書け」となっています。

相続手続きを早く終わらせたいので、わざわざ口座開設の手順を調べ、開設手続きをした後で、と思うはずはありませんでした。

#### 4) リレーションなし

当たり前ですが、私は、父が預金していた銀行の担当者との接点も情報もありませんでした。

それ故、「あの人は、これまで良くしてくれていたらいいから、少なくともすぐに他行にお金を移すのは申し訳ないかな」といった心理的な障壁は皆無でした。

#### 5) 勧奨なし

相続手続きの書類記入は、完全な“事務”手続きでした。相続センターとの電話+郵送で完結する銀行が多く、支店が絡むケースでも記入した書類に不備がないかチェックする“事務”対応だけです。

一連の過程において、相続預金を自行口座に留めてほしいという勧奨（広義での相続“業務”だと思っています）は、今回手続きしたすべての金融機関でありませんでした。

そのため、銀行としては相続預金の他行流出が決定する、「振込先記入」のその瞬間において、なんら迷うことなく自分が普段使いしている銀行口座を書きました。

\* \* \*

私の場合は、地元を離れているわけではなく（東京です）、父が使ってきた金融機関は遠隔地というわけではありません。それでも、相続した預金をその銀行に残さなかったのは、「残す理由が何もなかったから」だと言えます。

#### 「悪あがき」でもやらないよりマシ

改めて、私自身の体験を振り返ってみると、相続開始の時点で、すでに勝負が決していたことや、どうしようもないこともあったと整理できます。

しかし、特に地方部の金融機関の場合は、相続預金が一度でも都市部の金融機関に移ってしまえば、復活は望めません。だからこそ、相続預金の振込先に、なんとしても自行の口座を書いてもらえるような手立てが、今以上に必要でしょう。

相続手続きのタイミングだと、すでに勝負が決した後の大逆転を狙う、最後の「悪あがき」になるかもしれません。それでも、やらないよりは、やった方がマシです。打てる手はすべて、打ってみれば良いと思います。

たとえば、アイデアレベルですが、前述の2)、5)を踏まえ、相続預金を「そのまま自行内に留めた（=振込先に自行口座を指定した）場合」にだけ優遇される相続定期預金があり、チラシを相続手続き書類に同封して送り、担当者が一言でも勧奨すれば、同行にしばらく預金を置いておく相続人ができるかもしれません。ここで少しでも時間稼ぎができれば、その間に次なる策は採り得ます。

地元にも所縁がある人との、世代を跨いだ取引は、地域金融機関の目指す一つの姿です。相続があってもお客さまとの関係が永く続いていく、そんな地域金融機関が増えるといいなと思っています。

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](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

