

相続相談を通じた 40代・50代との関係構築 (前編)

—茨城県JA北つくば 相続相談サポート—

藤井晶啓

一般社団法人日本協同組合連携機構 常務理事

近年、金融機関の多くが相続相談に積極的に取り組んでいる。JAグループでも事業・組織・運営のボリュームゾーンであった第一世代からの世代交代に対応すべく相続相談に取り組んできた。しかし、実態はかんばしくない。

その理由は明白だ。現場の人手不足が深刻化しており、相続相談だけでは収益にならないのに、信用・共済の事業総利益が右肩下がりのなかで事業の縦割り化が深まるという三すくみ状態だからだ。

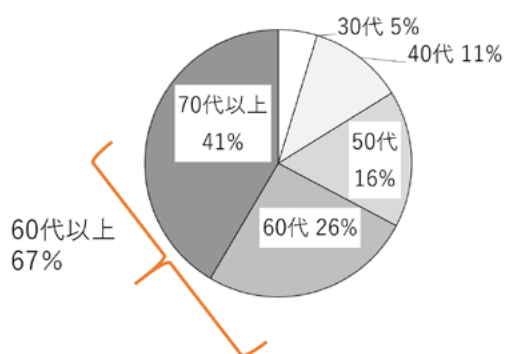
総合事業を営むJAが無理しない方法で、相続相談を通じてJAとの関係が薄い40代、50代とのつながり構築はできないものか。2回にわけて探ってみた。



■ 多くの金融機関が相続相談に注力

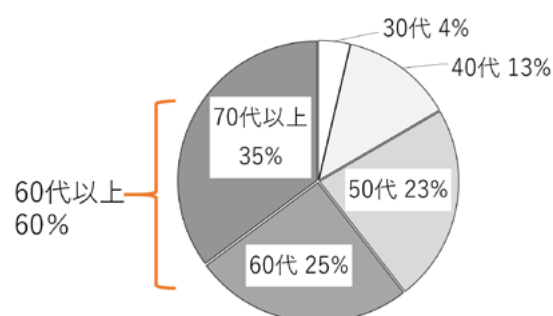
近年、高齢化の進展に応じて、多くの金融機関が相続相談に積極的に取り組んでいる。わが国は、2022(令和4)年現在で、65歳以上人口が総人口に占める割合(高齢化率)が29.0%と、世界でも高齢化率が上位の国に位置する。そして60代以上が所有する預貯金は67%、生命保険は60%を占め高額である。

【預貯金の年齢別割合】



(総務省「2022年家計調査」から著者推計)

【生命保険の年齢別割合】



(総務省「2021年家計調査」から著者推計)

一般的には金融機関にとって相続は新たな収益源を獲得できる大きなチャンスである。相続を通じて顧客の資産状況を把握できるし、相続税の納税資金の調達や遺産分割のための資産の換金など相続に伴う資産運用の機会となるからだ。

■ 総合事業を営むJAが相続相談をためらう理由

JAグループの組織・事業・経営を支え続けてきた第一世代(昭和10年代生まれまで)は既に80歳台となり、第一世代の世代交代はほぼ終焉(しゅうえん)した。第二世代(昭和20年代以降生まれ)の筆頭となる団塊の世代も2025年には全員が75歳を超え後期高齢者になる。その下の年齢層は農業者でない限りJAとのつながりは薄い。

しかし、相続相談等の支援対策の重要性は理解できるが、実際には二の足を踏むJAが多いのが実態だ。その理由は大きく三つある。一つ目は、人員が限られる中で相続相談等に対応できる専門的な知識や経験を持つ職員を確保・育成することが困難なため。二つ目は、相続の諸手続きは登記業務や税申告等の土業の独占業務に関わるので、その都度専門家に依頼する手間がかかるため。三つ目は、相続相談が単独では収益性を見込めないためである。

ついては、前編では本店で相続相談を一元的に取り扱うことで支店の負荷軽減に取り組んでいるJA北つくばの事例をもとに考える。後編では組合員向けの相続セミナーに各支店の渉外職が継続的に参加することで、渉外担当者に相続相談の意識付けを図るJA京都やましろの事例から考えたい。

■ JA北つくばの「相続相談サポート」

関東平野のほぼ中央、茨城県の南西部に位置するJA北つくばは、2020年6月から相続相談サポートを始めた。相続相談でつながりを深めたい「次世代」は主に40代、50代である。

担当部署は本店総務部の企画開発課。開始当初の担当者は係長2名だった。現在は齋藤忠則課長と仁平高行係長の2名で相続相談を行っている。相談は生前と死後がほぼ半々。齋藤課長は係長として相続相談サポートを立ち上げた一人であり、現在は課長として引き続き相続相談サポートに関わっている。

JA北つくばの相続相談サポートの特徴は、事業横断的な対応を行えるよう本店総務部で相続相談を一元的に対応し、支店は本店に情報を伝えればそれで良い、という役割分担の明確さである。また、実際の事業間連携はステップを踏んで徐々に進めている。



仁平係長(左)と齋藤課長

■ 支店からの情報をもとに本店が一括して対応

各支店の窓口では、相談を希望する組合員があればその情報をA4の1枚で本店に送付する。氏名等の個人情報を除くと報告内容は該当項目を丸で囲むだけ。支店窓口以外にも相談者の情報ルートは複数ある。組合員から直接、企画開発課

に電話やメールで相談申し込みを受けることもある。また、定期的に個別相談会を開催している。日常の事業活動のなかで職員から個別の相談情報が企画開発課に届く事も多い。

実際の相談は企画開発課の担当者が組合員宅に出向いて対応するのが基本である。相談内容に応じて税理士や司法書士等が同行することもあるし、信用渉外のMA(マネーアドバイザー)や共済渉外のLA(ライフアドバイザー)等が同行することもある。

A colorful flyer for JA's inheritance support service. The title is 'JAが相続手続きをサポートします!' (JA supports inheritance procedures!). It features illustrations of an elderly couple and a woman. Text boxes contain questions like '相続手続き どうしたらいいのかわからない...' (I don't know how to do inheritance procedures...), '生前贈与 どうすればいいの? 税金はどのくらい?' (What about gifts before death? How much tax?), '相続税 どのくらいかかるの? 事前に対策できるの?' (How much inheritance tax? Can we plan ahead?), and '遺言書 作成したいけど どうすればいいの?' (I want to make a will, but how?). It also mentions '名義変更 家の名義が亡くなった親のまま...これで大丈夫なの?' (Name change: The house is still in the name of the deceased parent... is this okay?). At the bottom, it says 'JA北つくばでは幅広いネットワークを活かして税理士・司法書士などの専門家と連携し、ご要望に合った対応をいたします。' (We utilize our wide network to collaborate with tax accountants and lawyers, etc., to provide responses tailored to your needs.) and '秘密厳守' (Strictly Confidential). Contact information for JA KITA TSUKUBA is provided: 〒308-0061 茨城県筑西市開野2222.

相続相談サポートチラシ表面
(画像をクリックすると拡大表示されます)

■ 専門家と連携しながら、JA職員と一緒にサポート

相談では税金や遺言書作成等専門家の力を必要にする案件が多いが、その際でも、必ずJAの担当者が同席する。専門家は専門用語を使いがちなのでかみ砕いて説明することで組合員の不安を取り除き、組合員と専門家の間をつなぐ役目を果たすためである。組合員はJAを信頼して相談するのだからJAが相談者と専門家の間をきちんとつなぐことが「農協さん、ありがとう」と評価されるゆえんになる。

■ 大規模農家の相続をオールJAで支援

ある時、管内の大規模農家の方が突然、亡くなった。後継者である孫も就農してまだ1年か2年程度。突然死のため相続の準備は全くできていない。後継者はどう営農を継続してよいか、途方に暮れていた。

そのため、企画開発課が相続税をどう納めるかサポートし、他部署等と連携を図ることで、営農部門が青色申告を、さらに農業者年金、外国人研修生対応などオールJAで対応することとなった。その後継者は投資信託や共済等を含めてJAの事業全てを利用してくださる組合員になった。

■ 不安と疑問に寄り添う誠実な相談を心掛ける

相談者は60代や70代の女性が多い。女性が一家のお金を管理している家庭が多いからであろうし、連れ合いが亡くなられたらとの不安があるのかもしれない。

「相談者の不安と疑問に寄り添う共感を心掛けています」と齋藤課長はいう。大事にしているのは「誠実さ」だ。生前相談では保有する資産などを全て聞いて対策を考えなければならない。郵貯や他行、生損保との取引も全て教えていただくことになる。誠実と共感がなければ相談者の心には届かない。

組合員の中には、「私が死んだ後、何かあったら(相続相談の窓口である)農協の齋藤さんか仁平さんに」と遺言書に記した人もいた。齋藤課長が遺言書にそう書かれていることを知ったのはその人が亡くなった後の事であった。



相続相談サポートチラシ裏面
(画像をクリックすると拡大表示されます)

■ フラワーアレンジと相続相談とをコラボ



「みんなが気になるお金と相続セミナー」

当JAでは、2023年6月に「みんなが気になるお金と相続セミナー&地元の花でフラワーアレンジメント」講座を初めて開催した。このイベントの目的は、女性同士が交流しながら女性部活動への理解を深めることだ。ちなみに、当女性部は管内に住む女性全てに参加資格がある。

前半の相続セミナーでは齋藤課長が講師となり、『家の光』の別冊付録を使って説明した。使用したのはエンディングノート「賢くつなごう相続虎の巻」(2023年1月号付録)と、お金との付き合い方を解説した「人生100年時代のお金ガイド」(2022年12月号付録)である。

付録を採用した理由を齋藤課長は説明する。「一般書と比べても、『家の光』の付録は使いやすいと思います。例えば、相続虎の巻の相続〇×クイズの部分を実際に一緒に〇×を付けたり、お金ガイドはQ&Aを使って問いかけたりしました。相続はどうしても難しい説明になりがちですが、一方的な座学ではなく、皆さんとの会話のキャッチボールを大切にすすめていくことを心掛けました」

講師を税理士等のプロに任せず、JA職員が担った理由は「何かあったらまずは農協に相談してほしい」という思いからだ。実際にセミナー終了後、個別に相談したいという依頼もあった。なお、後半のフラワーアレンジメント講師もJA花き部会を担当する職員であり、地元の花を使って家を飾ろうという手作り感あるイベントである。

このコラボ企画は企画開発課の提案で始まった。というのは、企画開発課は女性部の事務局の業務も担当しているからだ。これも縦割りになりがちな事業活動をJA全体で横断的な対応をすすめていこう、という姿勢の成果である。

■ 継続こそ力なり

相続相談サポートの主な告知媒体はJA広報誌「すてっぷ」である。また、各支店や事業所(直売所や子会社のSS、葬祭所など)にはチラシを置き、ポスターを掲示している。なお、チラシとポスターの作成はJA共済農業活性



「地元の花でフラワーアレンジメント」

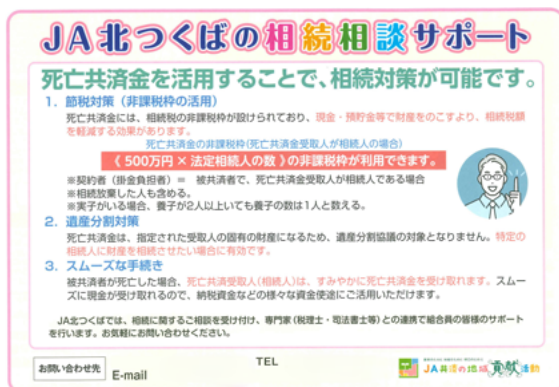
化・地域くらしの活動助成金を活用した。

広報誌『すてっぷ』は紙媒体で正組合員に配布している。大きさはA4サイズで全24ページ程度。うち毎号の半ページが相続相談サポートに許されたスペースだ。相続の解説を詳しくするには、A5の大きさでは不足する。文字を小さくすると読みにくい。かといって、基礎的な内容だけでは早々にネタが切れる。現在は仁平係長が記事作成を担当しているが、前任者の齋藤課長は実際に相続相談があった事例からヒントを得たという。例えば、行方不明の相続人を探したいという相談をもとに、行方不明人の探し方を紹介した。

組合員さんの中には「すてっぷ」の相続相談サポートの部分だけを切り取り、一冊の本のように大事にする人もいる。

相談件数はコロナ禍であっても増加を続け、2023年はさらに増えている。

「相談業務は単発で周知できるものはないので、継続的にPRしていくことが大事です。個別相談会もPRしていくごとに、徐々に徐々に枠が埋まっていきました」と齋藤課長は振り返る。



JA北つくばの相続相談サポート

死亡共済金を活用することで、相続対策が可能です。

1. 節税対策（非課税の活用）
死亡共済金は、相続税の非課税枠が設けられており、現金・預金等で財産をのこすより、相続税額を軽減する効果があります。
死亡共済金の非課税枠(死亡共済金受取人が相続人の場合)
（500万円×法定相続人の数）の非課税枠が利用できます。

※契約者（非金負担者）＝ 被共済者で、死亡共済金受取人が相続人である場合
※相続放棄した人も含む。
※実子がいる場合、養子が2人以上以上いても養子の数は1人と数える。

2. 遺産分割対策
死亡共済金は、指定された受取人の固有の財産になるため、遺産分割協議の対象となりません。特定の相続人に財産を相続させたい場合に有効です。

3. スムーズな手続き
被共済者が死亡した場合、死亡共済金受取人（相続人）は、すみやかに死亡共済金を受け取れます。スムーズに現金を受け取れるので、納税資金などの様々な資金使途にご活用いただけます。

JA北つくばでは、相続に関するご相談を受け付け、専門家（税理士・司法書士等）との連携で組合員の皆様をサポートを行います。お気軽にお問い合わせください。

お問い合わせ先 E-mail TEL



JA北つくばの相続相談サポート

養子縁組の利用

Q1 一人暮らしの私ですが、近所に住む娘が何かと面倒みてくれます。彼女に財産を残してあげたいのですが。

養子縁組の検討

法定相続人以外に財産を残してあげたいのであれば、遺言を書いたり、死因贈与をする方法があります。このほか、相続人以外の特定の者に財産を継いでほしいような場合には、養子縁組をするという方法を検討してみてもいいかもしれません。

養子は、縁組の日から養親の嫡出子（婚姻関係にある男女から生まれた子とします）としての身分を取得することになります。下記のような場合には、養子縁組の利用が考えられるでしょう。なお、相続時精算課税制度を利用し、養子へ生前贈与することも可能です。

ケース① 家を継ぐ者がいないため、承継者がほしい場合
ケース② 子どもの配偶者等に財産を相続させたい場合
ケース③ 孫に財産を継がせたい場合
ケース④ 子どもがいなく、孫、姪等の親族に財産を相続させたい場合

養子縁組は、嫡出子関係を作る契約で、市町村役場に「養子縁組届」を提出することによって成立します。養子縁組は法定相続人の数を増やすことになり、基礎控除額が増加し節税できます。

JA北つくばでは、相続に関するご相談を受け付け、専門家（税理士・司法書士等）との連携で組合員の皆様のサポートを行います。お気軽にお問い合わせください。

お問い合わせ先 E-mail TEL

「すてっぷ」該当ページ2号分(画像をクリックすると拡大表示されます)

■ 相続相談が過度な負荷にならぬようコントロール

「相続相談で急にというのはなかなかありません。死後の相談であってもよほど期限が迫っていない限り、例えば『来週はいかがですか』ってお願いすれば来週になります」と担当者である仁平係長は話す。

仕事の負荷が過度にならないように心掛けているのは、齋藤課長も仁平係長も相続相談専従ではないからだ。相続相談窓口を担当する仁平係長であっても相続相談は業務負荷の約半分。残り半分はさまざまな業務を担当する。企画開発課は事業計画の策定やシステム管理、子育て支援センター、准組合員対応のプロジェクトなど企画部門としてさまざまな横断的な業務を担っており、齋藤課長は課全体をまとめなければならない。

「相続相談を開始当初は、当時の内田係長と係長だった私との2人でほぼ専従で

した。それでも現在は落ち着いています。難しい案件は専門家の力を借りればよいのです。組合員の訪問は30分とか1時間ですし、訪問回数は相談者1人につき平均5～6回程度でJAが主導して計画を立てることが可能です。負荷を自らでコントロールできるのが相続相談です」と齋藤課長は語る。

■ 支店や事業との連携はじわじわと

企画開発課では年に1回、全支店と各事業所をまわり相続相談サポートの実施状況を伝えている。「相談者の情報提供等でもっと協力したい」と話す支店長も多い。また、これまで本店で予約制による個別相談会を定期的に開催していたが、2023年から支店での個別相談会を開催することになった。さらに、同年から本店信用部の依頼でMA担当者を対象に相続の勉強会が開催された。今後、年金友の会を通じた相続相談や、共済部との連携等を通じた正の連鎖が期待できる。

「ゆくゆくは各支店で相続に理解ある職員を広げたい」という思いがある。現状では相談の案件が解決し「農協さん、ありがとう」と最後に組合員から言われても、本店では本当に大事なアフターフォローに限界があるからだ。

「相談に来られる皆さんが絶対におっしゃるのが『頼りになるのは、農協さんだけ』なのです。相続相談サポートは、心から『ありがとう』と言っただけのJAの強みを活かせる業務です」と齋藤課長はいう。「ありがとう」と言われる職員が増えていくことを切に願う。

(2023年10月取材)