

# 相続発生時の初期対応 こんなときどうする!?

相続が発生したときの初期の対応方法についてケース別で解説します。

## ① 預金者の家族から死亡の連絡を受けた…



**は** じめに、預金者の家族に心からのお悔やみと、生前の取引に対するお礼を伝えます。手続きを進める際に最も必要なのは「遺族に寄り添った」対応です。預金者の家族は、相続人である前に「遺族」であることを忘れてはいけません。大切な身内を亡くしたばかりで、相続手続きも不慣れなため、不安な状態で相談します。金融機関にとって相続は、接点のなかった次の世代のお客様と接する貴重な機会のため、相続手続時の対応は非常に重要です。

次に相続手続きを円滑に行うために、来店・電話に関わらず遺族から確認する必要がある事項として①死亡日の確認、②来店・電話した人と預金者の関係および今後の連絡先、③法定相続人の範囲、④遺言書の有無、⑤遺産分割協議の進捗状況を聴取します。遺産分割協議が整うまでは原則払戻しができない旨を説明し、遺産分割前の預金の払戻し（仮払い制度）の案内も含め、必要に応じて相続預金払戻しの流れ、必要書類も丁寧に案内します。

### 店内で情報を共有する

また、預金者の死亡を把握した時点で僚店取引の有無も確認し、直ちに出入金停止の措置を行います。そして「預金者が死亡の事実を営業係は知っているが、窓口係や融資係は知らない」といったことがないよう情報共有を図ります。相続開始後の預金債権は相続人が複数名いる場合、準共有の状態にあり、遺産分割の対象となり、金融機関は相続人全員に対して善管注意義務を負うこととなります。預金者死亡の事実を把握していたにもかかわらず、情報の共有が不十分で出入金停止処理を失念し、誤って預金の払戻しを行った場合、善管注意義務に抵触することになります。相続人の権利を侵害することになりかねず、結果として二重払いのリスクを負うこともあります。

**ポイント** 常に遺族であることを意識して対応する。預金者死亡の情報は店内で共有

## ② 死亡した預金者に 預金以外に貸金庫取引がある…



**貸** 金庫契約のあるお客様が死亡したと連絡を受けたら、貸金庫の開扉を停止しなくてはなりません。預金の出入金停止措置を行っても、貸金庫の開扉停止は実行することがありますので、取引内容を十分確認します。金融機関の貸金庫を利用するお客様は、火災や盗難等の災害から貴重品を守る手段として契約書、実印、預金通帳、貴金属、宝石その他貴重品を保管していることが多いと思われま

は、金融機関と利用者間で貸金庫の保護函を賃貸借しているというのが通説で、金融機関は利用者の収納物を詳細に知る立場ではありません。

また複数の相続人がいる場合、貸金庫の収納物は相続人全員の準共有状態と考えられます。金融機関が相続発生の実態を把握した場合には、相続人の1人により貸金庫の収納物を他の相続人の同意なく持ち出されることを阻止するため、貸金庫の開扉を停止して相続人に必要な手続きを行うように依頼します。

### 代理人でも開扉はできない

貸金庫契約の際に、契約者が配偶者を貸金庫取引の代理人として届出しており、配偶者が日常の開扉を行っている場合でも、貸金庫契約者の死亡により代理人の代理権は消滅するため（民法111条1項1号。ただし、商行為の委任による代理権は除く。商法506条）、代理人からの開扉請求にも金融機関は応じられません。貸借契約は契約者の死亡によ

**ポイント**

- 相続人が複数の場合、持出しを防ぐため開扉を停止し必要な手続きを依頼する
- 契約者の死亡により代理人の権利は消失するため、開扉請求には応じられない