相続相談サービスで後継世代との関係強化
――JAあいち豊田の事例――

研究員　髙山航希

1　後継世代のJA離れが悩み

JAあいち豊田は愛知県豊田市とみよし市を管内とするJAである。組合員数は43,684人、うち14,737人が正組合員である（2013年３月末時点、ディスクロージャー誌より）。管内はトヨタ自動車の本社が位置することもあり、会社勤めの人が多く、近年では組合員の後継世代が農業を離れ、JAの利用からも遠ざかっているケースが増えているという。本レポートでは、相続相談を通じて後継世代との関係強化を目指す、JAあいち豊田の取組みについて報告する。

2　きっかけは業務を通じた税知識の高まり

同JAでは、不動産の管理や売買を行う地域開発部が相続相談サービスを行っている。相続相談を始めたきっかけは数十年前に遡り、地域開発部が不動産を取り扱うなかで職員の税に関する知識が高まったことから、それを活用する形で相続相談への対応を始めた。なかには相続税の試算ができるまでに専門性を高めた職員もいるという。その評判が徐々に広まり、相談者が増加したため、相続相談サービスを本格化させた。

同JAの相続相談サービスは、セミナーと個別相談の２本立てで行われている。そのうち相続セミナーは年に２回開催している。講師は税理士や司法書士などの専門家に依頼する。開催前に地域開発部の利用者や過去の参加者に対してダイレクトメールを送り、各回150人程度の参加者を集めているという。セミナーは多数を対象にした講演会で、相談をする場ではないが、次に述べる個別相談を利用してもらうためのきっかけとなっている。

3　個別相談にはJA職員が立ち会う

個別相談には、開催日を限定した個別試算相談会と、随時受け付けている相続相談の２つがある。個別試算相談会は毎年６月から10月までの間に計15日前後開催しており、12年度には50件以上の相談を受けたという。個別試算相談会と随時の相続相談を合わせると、年間300から350件程度の相談実績がある。

個別試算相談会では申込者に予め資産明細の提出をお願いしており、相談会で相続税の試算結果を示す。併せて、現在相続に関して抱えている悩みや問題点についても事前に教えてもらい、相談はこれらを元に進められる。

相続税の詳細な試算や、分割協議に関する相談は、税理士や弁護士などの専門家の力を借りる必要がある。同JAの相続相談サービスの特徴は、単に専門家に取り次いで終わりとするのではなく、JAの担当職員が相談に立ち会うことである。それにより、時に難解な専門家の説明をJA職員が分かりやすく噛み砕いて相談者に伝えることができるうえ、専門家の領域外の事柄についても、全体を把握し、かつ知識を持ったJA職員が、相談者自身で問題点の有無などを判断するための材料を提供することができる。さらに、農地の相続に関しては、JAなら作業委託先の斡旋等を行うことが可能である。

農林中金総合研究所
http://www.nochuri.co.jp/

4　後継世代との関係構築等に効果

このように相続について職員と後継世代が話を重ねることで、後継世代にJAへの信頼が生まれ、以後は准組合員としてJAを利用してくれるようになるという。また、同JAの管内における相続税の取扱いシェアは上昇傾向にあるが(第１図)、これもこうした取組みによるものと思われる。

相続相談サービスの直接的な効果としては、地域開発部の開発相談課が扱う不動産取引のうち、過去の相続相談と関係している案件が無視できない割合を占めていることが挙げられる。これがもし、相続相談案件を税理士へ取り次ぐのみであれば、JAと相談者との関係は深まらず、取引もJAではなく税理士と関係の深い業者で行われることになる。

担当職員に加えて信用事業職員等も同席すれば、相談者の資産に関する情報を貯金商品等の推進に繋げやすくなるメリットもある。同JAでは、相続発生後の貯金流出の防止のみならず、新規貯金獲得の実績もあるという。

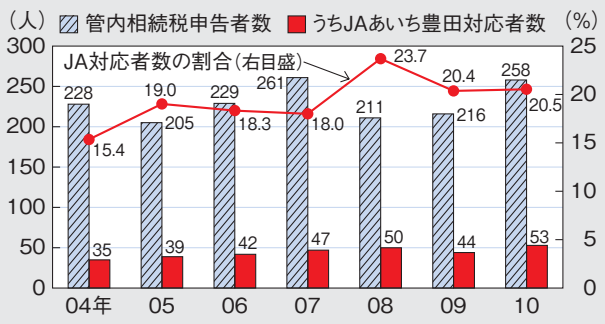
ただ、後継世代対策としての効果が表れるまでには長い時間がかかるため、効果を長期的視点で評価することが必要とのことである。

5　課題は専門的人材の育成と死亡時手続き

相続相談サービスに関連する課題として、同JAでは相続相談専門の人材の育成と死亡時手続きの２点を挙げている。

まず人材育成について、同JAでは業務を通じた習得や独学に加え、県中央会の研修会を利用しているが、専門性を一層高めるためには、できるだけ長期間、少なくとも10年程度は継続して相続相談業務に当たることが望ましいという。先輩職員が後輩職員を指導するうえでもその程度の経験が必要だろう。しかし、JAとしてのコンプライアンス上、それより短期間で異動を行わざるをえないのが現状である。これは相続相談に限らず、多くのJAの様々な部門で共有される悩みであろう。

第１図　JAあいち豊田の相続税対応状況



資料　JAあいち豊田提供資料から作成

また、組合員が亡くなったとき、口座の名義変更等の諸手続きを遺族がJAの部門ごとに行う必要があることも、多くのJAが抱える問題ではないかという。例えばワンストップサービスで全ての手続きが完了するような仕組みがあれば遺族の利便性が向上するが、これには事業間連携を含めたJA全体での取組みが必要となろう。同JAでは、手始めに組合員の死亡情報をイントラネットで全部署に伝達する仕組みを導入したという。

今後、税制改正により2015年１月１日以降の相続について相続税の課税対象者の拡大が予定されており、相続相談の件数が増加すると予想される。JAにとっては貯金流出などの恐れがあるが、後継世代との関係の強化ができれば、危機を好機に変えることができる。JAあいち豊田の相続相談サービスはその一つの方法として、重要な示唆を与えてくれるだろう。

（たかやま　こうき）