特集　相続手続に活かすグリーフケア

①遺族心理の理解
日常生活におけるグリーフケアとは

中京大学 心理学部 教授
川島 大輔

京都大学大学院教育学研究科博士後期課程修了。博士（教育学）。独立行政法人国立精神・神経医療研究センター精神保健研究所自殺予防総合対策センター研究員、北海道教育大学准教授、中京大学心理学部准教授などを経て、現職。「死とともに、人はどう生きるのか」をテーマに掲げて、教育・研究・実践に従事している。

高齢化が進み、相続手続に応じる機会は今後も増加することが予想される。本特集では、遺族感情に配慮した接遇応対に着目。ご遺族の心理状態を理解するために有効な「グリーフケア」を取り上げる。ここでは、まず、グリーフとは何かを中心に紹介する。

1 グリーフとは

グリーフ（grief）とは、一般的には、身近な人を失った時に経験する様々な反応のことを指します。日本語では、悲嘆、つまり「嘆き」「悲しみ」と訳されてきたことからもわかるように、苦痛を伴う激しい感情がイメージされます。ただし、死別後に経験するのは、こうした感情的反応だけではありません。

(1) 感情だけではない多様な反応

感情的反応以外にも、味覚の変化や不眠などの身体面の不調もあります。集中力が続かない、物忘れが激しくなるといった認知的な変化もあります。さらに、周囲の人が信用できなくなる、これまで抱いてきた信仰が揺らぐといった、対人関係やスピリチュアルな面への影響もあります。

(2) 遺された人の主体的側面にも注目

最近では、遺された人がその後の人生をどう生きるのかという、より主体的な側面に注目することも重要視されています。実際、喪失経験が自分自身の人生にとってどんな意味をもつのかを考え、納得できる理由を探し求めることは、遺された人にとって珍しいものではありません。また、故人との絆を感じることの重要性も広く認識されています。

一方で、こうした側面が周囲の人からすると奇異に見えることもあります。例えば「故人の死を認めたくない」という思いから、口座を解約できないでそのままにしているといった事例もあるでしょう。

このほかにも、グリーフという言葉自体を巡る様々な議論があるのですが、ここでは「身近な人との死別という圧倒的な喪失経験にもかかわらず、その後の人生をその人な

特集　相続手続に活かすグリーフケア

②ご遺族に接する際の留意点と組織の取組み

相続手続は、ご遺族が喪失感を抱える複雑な心理状態で進めることとなる。本稿では、相続手続の際に重要なグリーフケアの視点を解説し、ご遺族と接する際の留意点や、組織としての仕組みづくりを紹介する。

一般社団法人日本グリーフケアギフト協会 代表理事
加藤 美千代
1974年愛知県生まれ。名古屋大学教育学部教育心理学科にて発達心理学専攻。日本アイ・ビー・エム・サービス株式会社にてシステムズエンジニアとして勤務。2007年4月に長男を小児癌（神経芽細胞腫）で亡くす。2013年「グリーフケアギフトの碧香堂」事業で起業。2016年より現職。著書に『金融機関行職員の相続対応とグリーフケア』、日本ホスピタリティ検定協会「グリーフケア・リテラシー検定試験」監修他。

1 ご遺族にとっての相続手続とは

誰もがいつかは経験する死別に対して、私たちはどのようなグリーフケアが行えるのでしょうか。様々な方法が考えられますが、JA職員の皆さんに最も求められているのは、組合員とそのご家族の相続手続において、思いやりのある対応を行い、手続きがスムーズに行えるよう支援することではないでしょうか。

(1) 疲弊させる煩雑な手続き

相続手続は、ご遺族にとって負担の大きいものです。親族を亡くした方から「相続の手続きは本当に大変」というぼやきを聞いたことがある方は少なくないと思います。

図表1は、配偶者をがんで亡くした方に、「死別後、何にストレスを感じたか」を尋ねた調査の結果です。この調査は、複数回答方式になっていて、第一位が「死別後の行事や手続き」でした。実に七割の人が、葬儀や法要などの死別後の行事や、相続をはじめとした手続きにストレスを感じたと証言しています。

JA職員の皆さんにとって、相続手続は煩雑で、できれば担当したくない手続きかもしれません。しかし、手続きを申し出る側のご遺族もストレスを感じているのです。

また、ご遺族はJAでの相続手続以外に、多くの手続きを行っています。葬儀を終えた後に、保険や年金の手続きを行い、金融機関へも届け出をし、親族と遺産分割にまつわる話し合いを行います。預貯金口座凍結に関連して、公共料金の引き落とし先の変更や、携帯電話の解約などの事柄まで、対応しなければなりません。死去後も故人宛てに送られ続けるダイレクトメールなどの郵便物への対応も必要です。

例えば、もし私が現在住んでいる名古屋市で夫を亡くす

特集　相続手続に活かすグリーフケア

③グリーフケア・リテラシーを身につける

～「グリーフケア・リテラシー検定試験」模擬問題～

ご遺族に接する際の接遇応対を身につけるための「グリーフケア・リテラシー検定試験」が二〇二四年一一月から始まった。ここでは四つの模擬問題を取り上げる。日常生活や、実務の場面をイメージしながら考えてみよう。

一般社団法人
日本グリーフケアギフト協会

グリーフの反応

模擬問題①

死別によるグリーフの反応について、適切でないものは次のうちどれですか。

⑴ 感情的な反応として、嘆き悲しむだけでなく、医療関係者に対して怒りを覚えることや、介護からの解放感を覚えるといったポジティブな反応も含まれる。

⑵ 行動的な反応として、過剰に仕事に打ち込んだり、非常に活発に社会運動にのめり込んだりするといった行動がみられることもある。

⑶ グリーフの反応は少ないほうが本人にとっても望ましいので、周囲の人はできるだけ反応を引き出さないようにご遺族に配慮すべきである。

解説

グリーフとは「悲嘆」と訳されることが多い言葉ですが、それ以外にも様々な反応があります。

⑴のように、医療関係者や亡くなった人、そして自分自身に対して「怒り」を感じることもよくみられます。また、死別によって、「介護をやり遂げた」という達成感を得ることもあります。

さらに、⑵のように「過活動」といって、仕事や社会運動に過剰に打ち込むこともあります。相続手続に邁進されるご遺族の中には、この「過活動」状態になっている人がいることも考えられます。

ほかにも、死別直後に感情が麻痺して何も感じられなくなること、ご遺族は体調を崩しがちになること、記憶力や集中力が低下するという反応も、知られています。

相続手続では「ご遺族にはこのような反応があって当然である」という前提で業務を考える必要があります。

正解
⑶

特別企画

2024年 重要判例解説ダイジェスト

2024年も、金融界に大きな影響を及ぼす判例が数多く出されました。12月号では、特別企画として、重要判例をダイジェストで紹介いたします。本誌や判例誌に掲載されたもののうち、JAの業務に深く関わる9の判例解説を、1年間のおさらいとしてご活用ください。

川村 英二
弁護士
（河野・川村・曽我法律事務所）

〈掲載項目〉

貯金

1．成年被後見人名義の預金口座の帰属
2．債権取立の対象となった預金債権の原資が年金である場合の差押処分

為替

3．誤振込預金を貸金債権に自動的に充当処理した場合における不法行為と不当利得の成否

貸付

4．融資担当者が顧客側の資料偽装を看過して不正融資が実行された場合の金融機関の責任

保証

5．負担部分を超える弁済をした単純保証人の不当利得返還請求の成否

回収

6．電子記録債権処理された金銭債権に対する転付命令の効力
7．抵当権に基づく賃料の物上代位権の行使と抵当不動産の賃借人と賃貸人間でなされた将来の賃料債務との相殺合意の優劣
8．民事再生手続開始後の脱退により生じた信用組合に対する出資金返戻請求権を受働債権とする相殺

その他

9．顧客の銀行口座へのアクセス履歴の個人情報該当性の有無

貯金

1 成年被後見人名義の預金口座の帰属

（東京地判令和五・七・一八金融・商事判例一六八一号三八頁。本誌六四七号五八頁、六五二号五〇頁参照）

【事案】

①XとYは親子であり、Xは成年後見開始の審判を受けたが、審判の開始申立当時、B銀行には、X名義の円建普通預金口座、外貨建定期預金口座（以下、「本件口座」という）が存在し、円建普通預金口座に一定の貯蓄ができると、外貨建定期預金口座に振り替えられていた。

②本件口座の登録住所地はXの住所地であり、取引明細書はXの住所地へ送付されており、また、これら口座に通帳や登録印鑑はなく、キャッシュカードや暗証番号はYが管理していた。

③本件口座は、Yの勤務地に近い支店で開設されており、毎月、Yの給与の一部が長期間にわたり入金されていた。その他、円建普通預金口座への入金として、Xの株式売却代金、Xへの配当金、Xへの税金還付金の入金があった。

④Xの成年後見人Zは、Yに対し、本件口座からYが引き出した金銭に対する不当利得返還請求を提起した。これに対し、Yは本件口座の預金者はYであるとして、反訴が提起された。

〈争点〉

預金名義人以外の者がキャッシュカード等を管理し、当該預金口座の入金頻度、入金数がその者に帰属すべき金員で占められている預金口座の預金者は誰か。

判決要旨

X名義の預金口座への入金頻