

# 遺言執行者等に関するアンケート分析 (遺言執行者の期待役割)

---

2020年7月21日

三菱UFJ信託銀行  
MUFG相続研究所  
小谷亨一

1. はじめに	.....	2
2. 調査概要	.....	3～4
3. 概況Ⅰ：公正証書遺言の状況	.....	5～6
4. 概況Ⅱ：基本データの検討	.....	7～11
5. アンケート調査	.....	12～19
6. 評価コメントから読み解く	.....	20～22
7. 将来に向けての役割の変化	.....	23～26

# 1. はじめに

---

本アンケートは、遺言執行を完了したお客さまの声を伺ったものです。

本来は、担当者の今後の業務向上に向けてのアンケートとなっています。

しかしながら、その声の中に、お客さまが、遺言執行者に期待しているさまざまな声が反映されていることから、その視点を重視し今回分析を行ったものです。

今回、サンプル数は少ないものの、お客さまが相続についてどのように感じ、その結果として、遺言執行者に求められるものとは何かについて掘り下げるよう試みております。

また、将来行政サービスのデジタル化が進むことで遺言執行業務に生じる変化についても言及しております。

## 2. 調査概要

調査手法	調査票の配布・回収
調査地域	特に限定なし
調査対象者	遺言執行が完了した相続人のうちアンケート回答いただいた方
有効回答	遺言信託 : 194件のうち97件を無作為に抽出
実施時期	2019年度のうち1カ月

	東日本以東	中部	西日本以西	合計
遺言信託	129	32	33	194

## 2. 調査概要

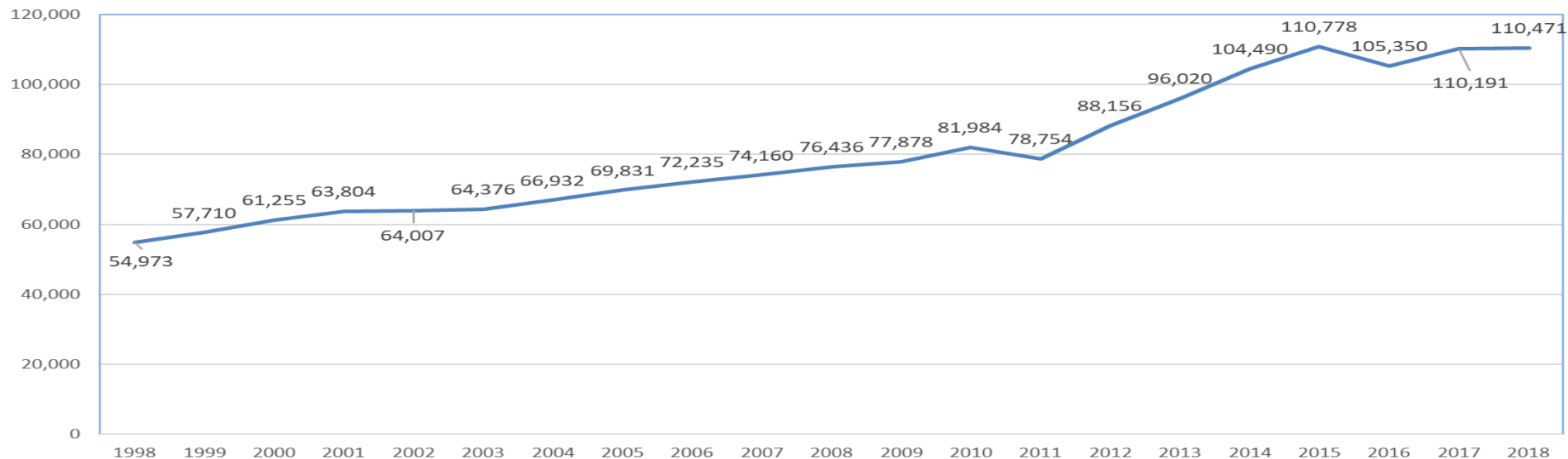
---

### スコア表記に関して

満足	「満足」「どちらかといえば満足」と回答した人の合計
不満	「不満足」「どちらかといえば不満足」と回答した人の合計
よかった	「よかった」「どちらかといえばよかった」と回答した人の合計
よくなかった	「よくなかった」「どちらかといえばよくなかった」と回答した人の合計

### 3. 概況Ⅰ：公正証書遺言の状況(遺言利用率推計と今後)

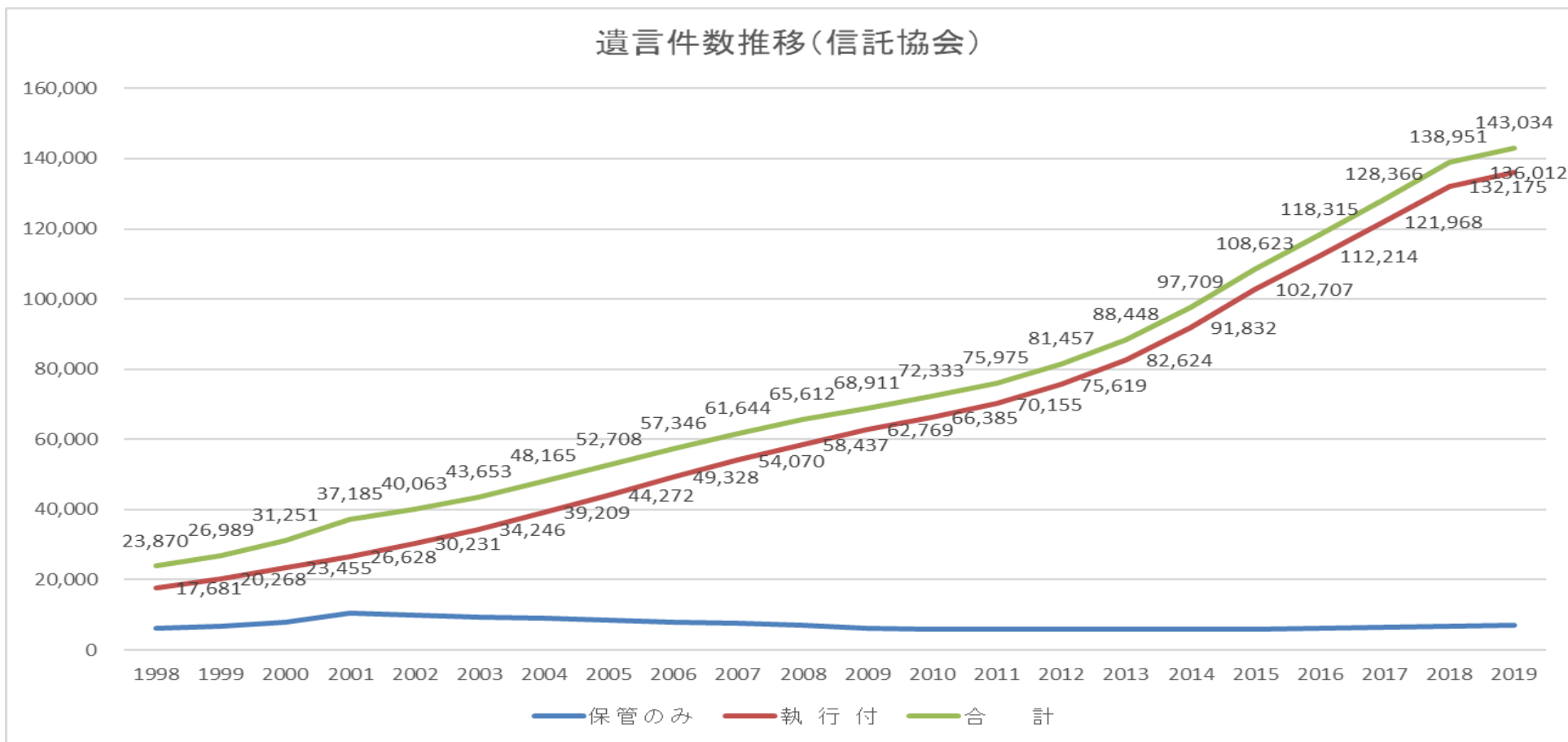
遺言関係暦年統計表



出典：日本公証人連合会より MUFG相続研究所が加工作成

日本での遺言利用率推計	2019年死亡人口に対する遺言作成件数は、約9%(*)と極めて低い水準。 (*)公正証書遺言の年間作成件数 約11万件＋自筆証書遺言の年間検認件数 約1万8千件÷日本の死亡人口 約137万人＝ 約9%(本計算は、その年の公正証書作成数を死亡数に対する利用率と単純化)
自筆証書遺言の環境整備	次の環境整備により、自筆証書遺言の短所とされた、形式不備の防止や相続後の検認手続きの負担が軽減され、遺言の利用促進が期待される。 <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 自筆証書遺言の要件緩和（民法改正2019年1月施行）</li> <li>✓ 法務局における自筆証書遺言書保管制度開始（2020年7月開始）</li> </ul>
所見	今回のアンケート調査結果を見る限りでは、遺言の利用は、相続人においても相続手続きなど一定の効果があることが窺えることから、今後、公正証書遺言および自筆証書遺言の積極活用は行われるべきと考える。

### 3. 概況Ⅰ：公正証書遺言の状況(信託協会調べによる執行付き遺言の状況)

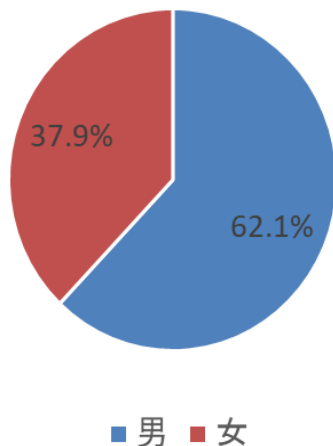


※1出典：一般社団法人信託協会 遺言関連業務取扱状況より、本計数は、国内で信託業務を営む金融機関(含む信託会社)の計数を集計したもの。  
MUFG相続研究所が作成

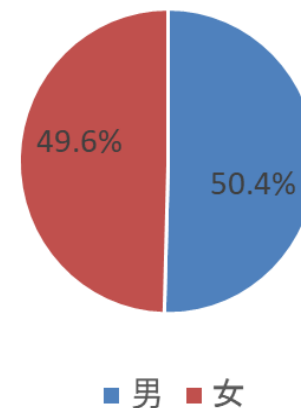
信託業務を営む金融機関では近年専門信託銀行以外に地方銀行等の参入が増えたこと、また信託会社を通じての作成も増えていることで、全体の保管件数は、純増傾向にある。

## 4. 概況II：基本データの検討(遺言者について)

死亡比率(性別)本遺言執行アンケート先(2019年)



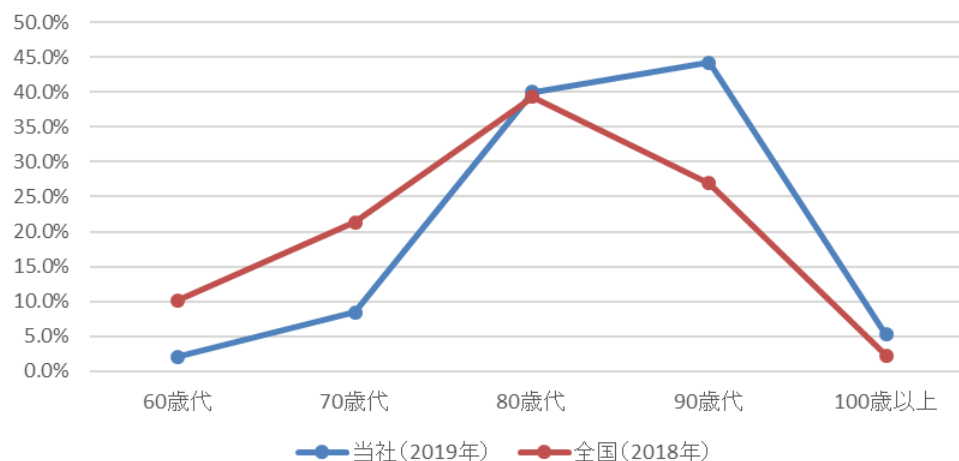
死亡比率(60歳以上性別)  
2018年全国厚生労働省人口動態統計から



当社にて遺言信託を受託している中で、アンケート調査時期における遺言執行が発生した男女の割合は、全国平均に比べて、男性の比率が10%強高くなっている。しかし、2017年当社比から見ると、全国平均に近いことから、傾向としては一時的なものといえる。

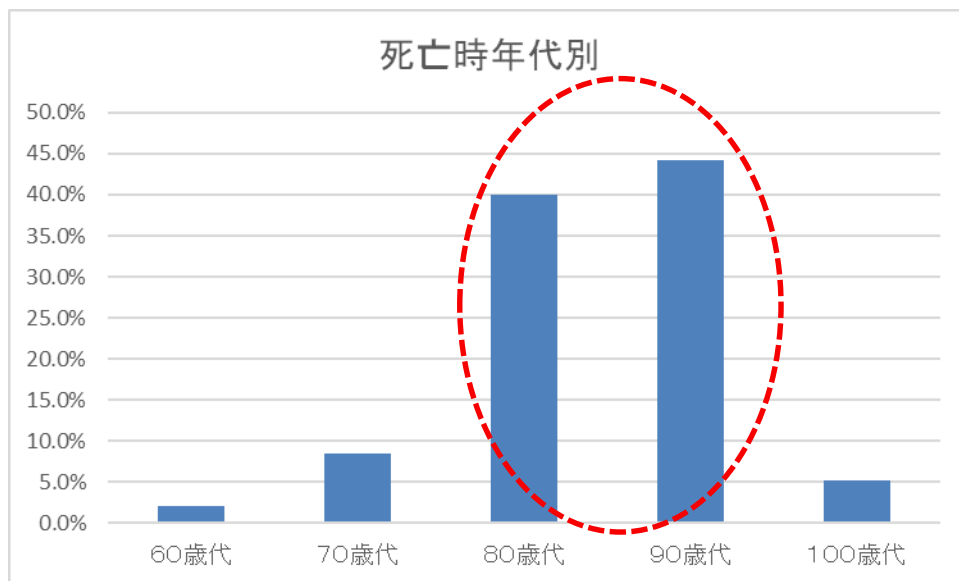
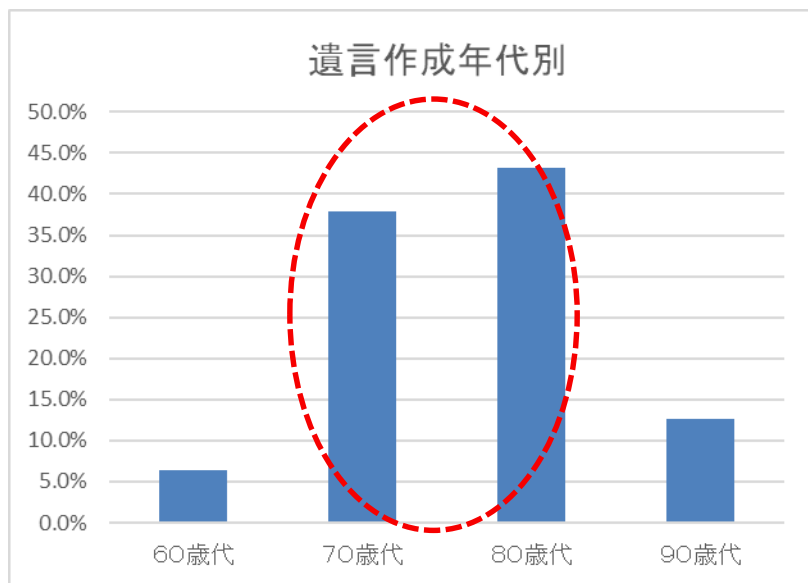
死亡比率を年代別で見ると右図のように高齢になるほど、全国平均に比し、当社比率が上昇しており、本サンプルにおいて、「遺言を作成すると、長生きします。」との都市伝説もあながち間違いではないように見える。(2018年通年もほぼ同じ波形となっている。)

年代別(10歳ごと)死亡状況比較表





## 4. 概況II：基本データの検討(遺言作成者について)



遺言作成から死亡までの経過年数は、当社全体においては、平均10.2年であり、中央値は9.2年である。

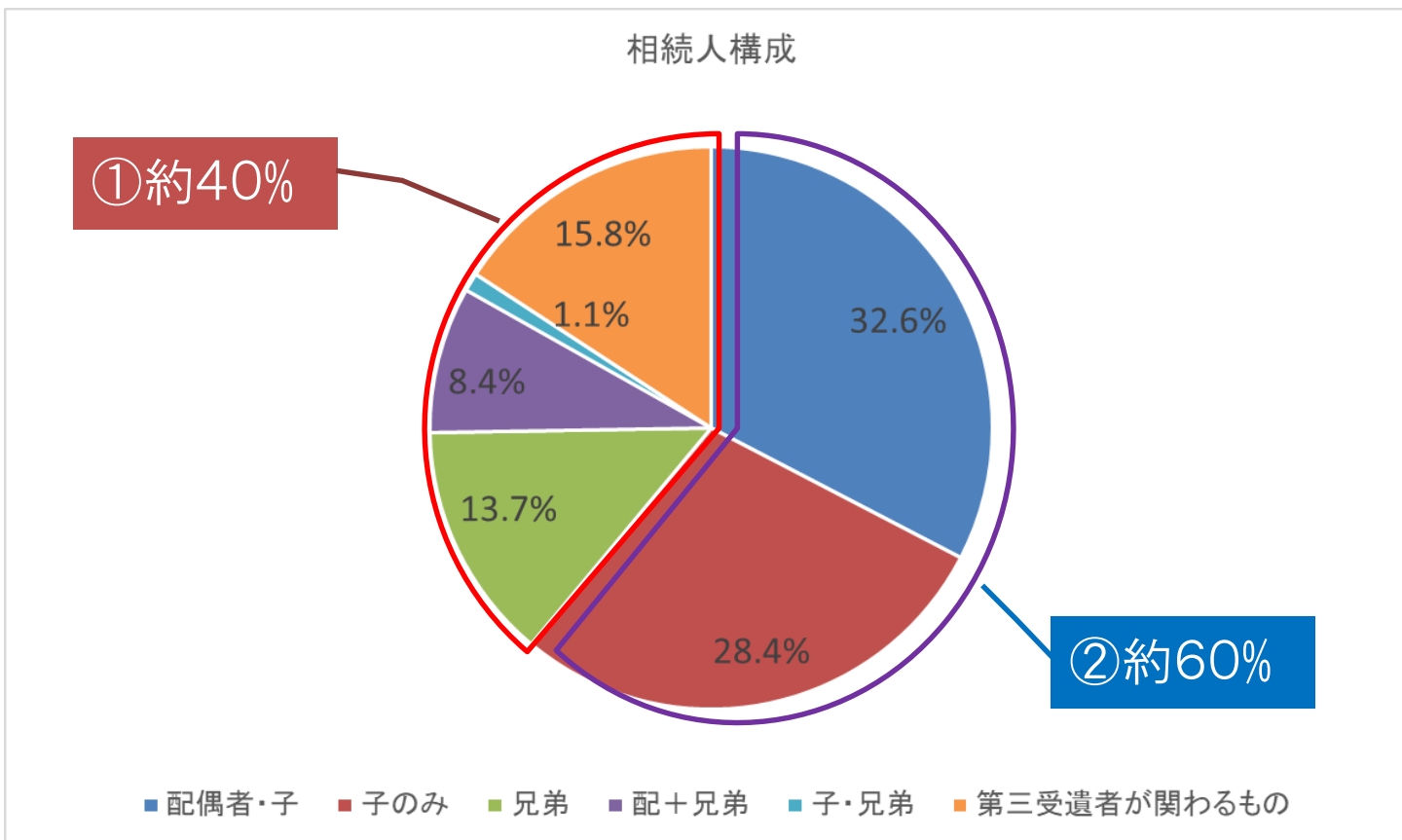
今回のアンケート調査からもほぼ同様な結果となっている。左図を見ても、遺言作成時年齢は、70歳代から80歳代にかけて山がある。一番高い80歳代は、全体43.2%のうち85歳未満の作成が25.3%となっているため、作成年齢は70歳代から85歳未満までが63.2%を占めている。

死亡時年齢は90歳代に44.2%の一番高い山があり、次に80歳代40%である。80歳代のうち85歳～90歳未満が29%になっていることから、85歳以上90歳代までで73.2%を占めている。

遺言の動機は、さまざまであり、作成年齢もいつまでには言いにくいですが、多くの方が70歳代から85歳未満に作成している。

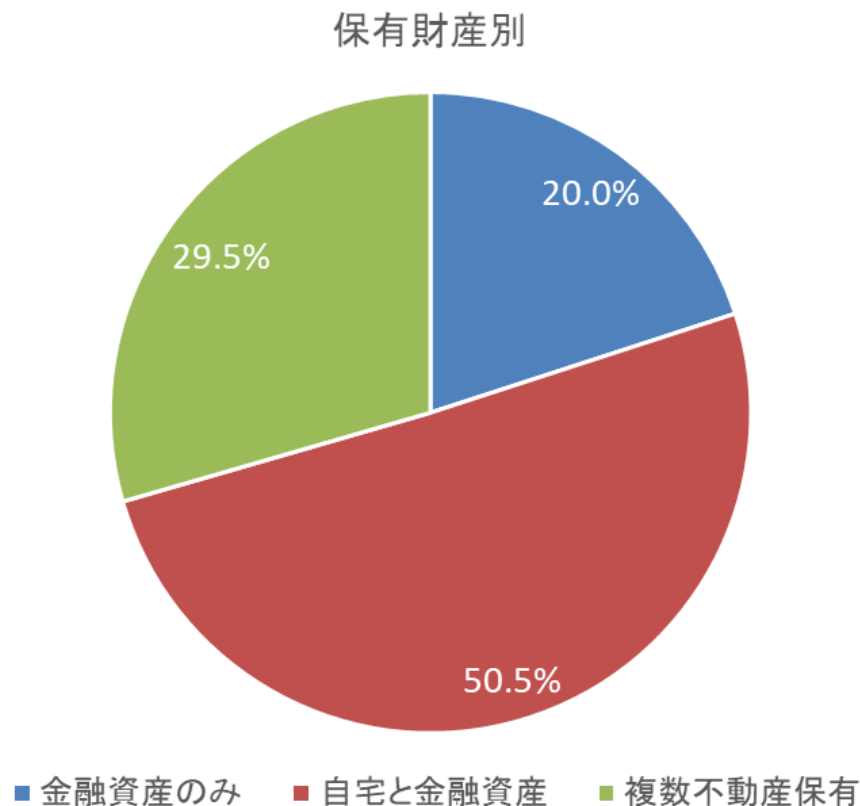
しかし、80歳代では生前対策も限られるうえに、心身ともに健康である可能性を踏まえると、70歳代には作成を行い、その後、書き換えを行うことの方が望ましいと考える。

## 4. 概況Ⅱ：基本データの検討(相続人)



遺言者の家族構成に関しては、遺言作成動機の一つである相続人関係、例えば法定相続分と遺留分の関係から、兄弟相続（配偶者と兄弟、子と兄弟等）や第三者遺贈（親族以外の第三者受遺者に渡す場合等）など、遺言活用が有効とされるものは、全体の①約40%にとどまっている。一方、親子間の相続や子だけの相続の割合は、②約60%を占めており、親子、子どもだけの相続と言えども、財産分配などを明確にしておきたい意思実現のための遺言も、多く作成されていることがわかる。

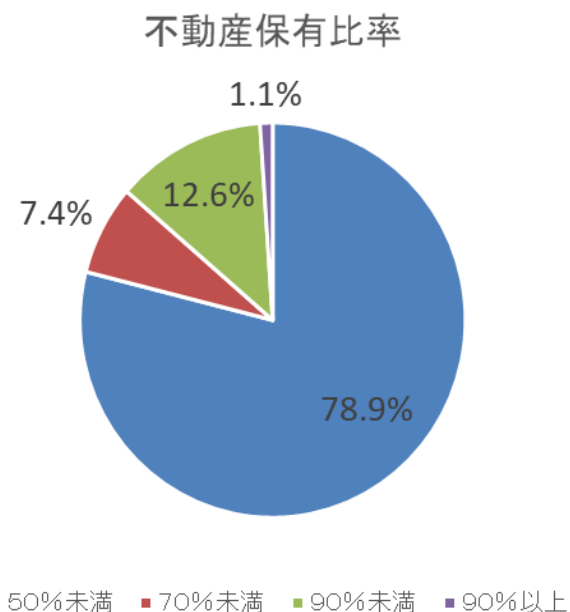
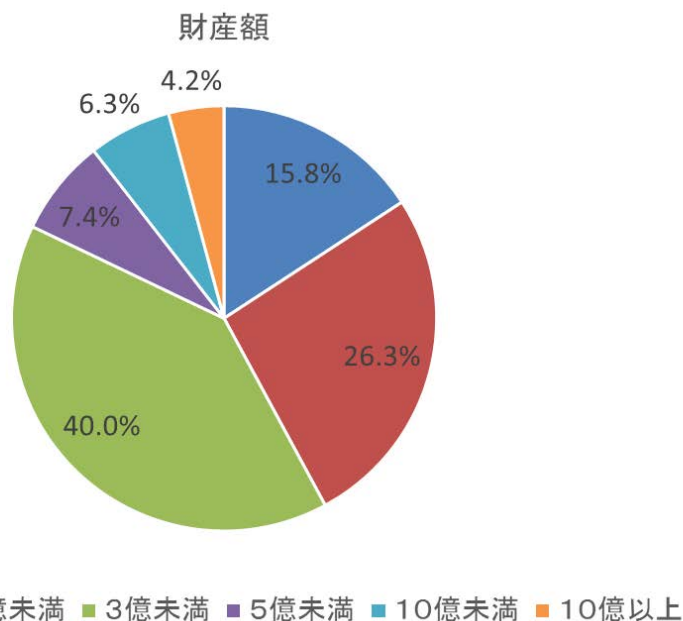
## 4. 概況Ⅱ：基本データの検討(財産関連)



上グラフ（件数ベースによる割合）からは、相続で比較的分配しやすい金融資産のみの先が20%、また分配にあたり指定があった方が良くとされる複数不動産所有者が約30%、残りの約50%は自宅と金融資産となっている。

本グラフからは、遺言の作成にあたり、保有資産による明確な偏り（例えば、金融資産だけなので作成不要とか、複数不動産を保有しているから作成した方がよいなど）のようなものではなく、資産と分配、相続人等必要に応じて作成していると思われる。

## 4. 概況Ⅱ：基本データの検討(財産額、不動産比重関連)



財産の多寡により遺言利用の影響については、1億円未満比重が42.1%、次に1億円～3億円が40%と巷ではよく「財産が少ないから遺言は要らない」との話も聞くが、実際は、必要であれば財産額に関係なく利用していると推察できる。また、この財産額構成比は、男女差もあまりないため、夫婦遺言からくる偏りではないと考えられる。

遺言における、全体財産に占める保有不動産比率に関しても、50%未満が約8割となっており、不動産保有比率に大きく左右されるものでもないと推察できる。

## 5. アンケート調査(遺言執行者の業務)

### 当社における遺言執行者の業務内容

	執行業務内容	うち法律上明記されている業務
①相続人確定	執行者として遺言開示のために法定相続人を確定する	
②遺言開示	相続人に遺言を開示する	
③就職通知	執行者に就職したことを相続人に知らせるために通知	通知する (民法1007条2項)
④財産調査	相続財産の調査・確定(残高証明書などによる金融機関取引状況調査、名寄帳による不動産調査、その他財産の調査)	
⑤財産目録作成	財産調査の結果を書面化し、相続人に交付	作成・交付 (民法1011条)
⑥財産分配手続き	遺言に基づく財産分配の実行	
⑦完了報告	手続き(執行)終了の報告	報告 (民法1020条)

## 5. アンケート調査(アンケート調査内容)

---

### 遺言執行フロー(開示～完了)

当社における執行フローは、弁護士等のように係争案件に関わるできないことから、原則、次のように行っている。アンケート調査項目も次のフローに基づき実施。

- 相続人の確定(戸籍チェック)
- 遺言開示(係争リスクの確認)
- 就職の承認・辞退の通知
- 財産調査、財産目録作成
- 執行事務手続き(登記・名義書換・換金等)
- 精算手続き(各相続人に精算金等分配)
- 完了報告

## 5. アンケート調査(分析目線と分析項目)

今回のアンケート調査が、各工程や担当者の行動等に対し、利用者のストレスがどのように発生したかを中心としたものになっているため、分析目線としては、そのストレスの発生原因から遺言執行者に期待する役割を、大きく次の2項目から分析。

### 1. 各工程でのスピードに関するもの

相続人確定～完了報告までを2段階(1. 満足、2. 不満足)で評価。

特に、不満足や無回答の評価コメントから、どのような事象が評価につながったかを考察している。

### 2. 各担当者の対応に関する満足度

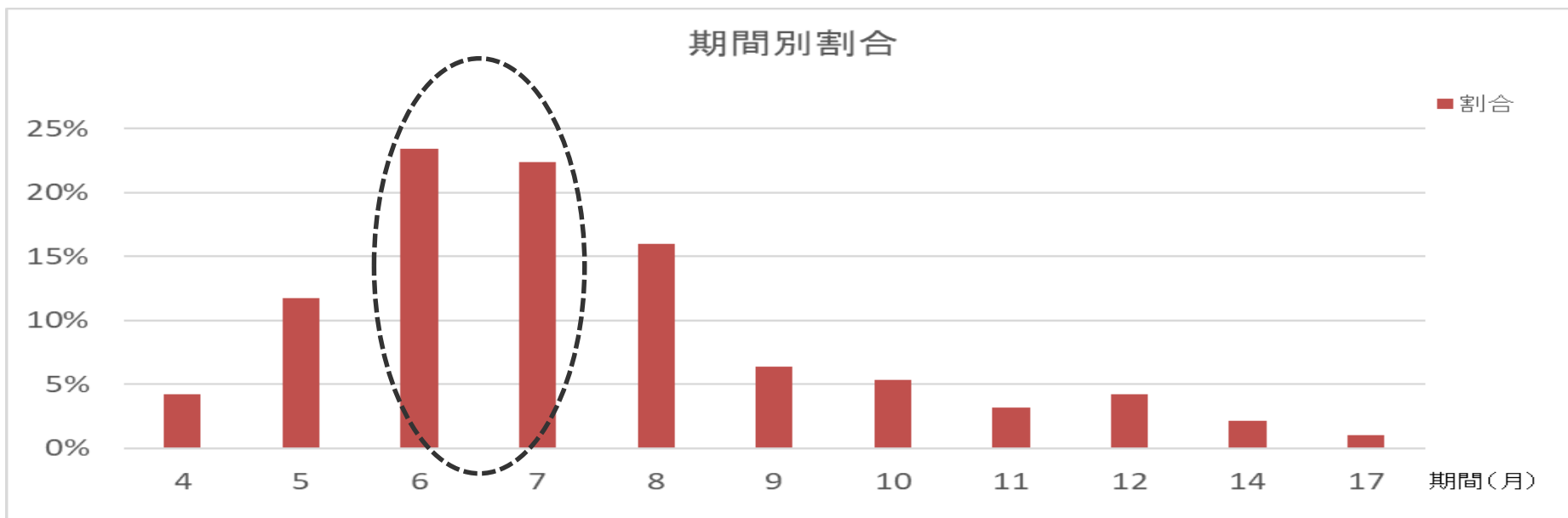
執行業務中の態度・業務姿勢、速さや的確な対応、知識や明瞭さなど。

この分類をさらに3項目に細分類して計9項目を、5段階(5. 4. を満足に分類、

3. 普通、2. 1. を不満足)で評価。

ここでも特に不満足・無回答の評価コメントから、どのような対応に不満足を感じたかを考察している。

## 5. アンケート調査(遺言執行完了まで期間の分布)



執行開始から完了までの期間	開示～就職	完了報告	開示～完了報告
平均期間	1.3	6.1	7.4
最短期間	1	3	4
最長期間	6	13	17

上グラフの期間は、サンプルの開示～完了報告までに期間を表している。6か月～7カ月で多くが完了している。最短で4カ月、最長では、17カ月にわたるものもある。

開示～就職までは、ほとんどのケースが約1カ月で、唯一、最長期間17カ月の時に就職まで6カ月と特殊事情が見て取れる。



## 5. アンケート調査(遺言執行者の業務項目別満足度)

評価項目1・2 (スピード)	満足 1	不満足他		不満足他の 回答率	不満足他 完了までの期間 (月)	
		不満足2	無回答			
相続人確定	91	2	4	6.2%	9.2	全体平均 7・4
就職通知	82	1	14	15.4%	8.1	
財産目録作成	91	3	3	6.2%	9.0	
遺言書に基づく執行	86	8	3	11.3%	10.2	
完了報告	84	10	3	13.4%	9.1	

不満足他の評価が付いたものは、平均7.4カ月から見て、長期間なものであることわかる。特に不満足の高い、遺言書に基づく執行、完了報告に関しては、完了期間が長いと言える。

## 5. アンケート調査(遺言執行者の業務項目別満足度)

スピードに不満が現れた主な長期化要因は下表に記載。相続人確定～財産目録作成までは、主に相続人の状況、例えば親子でなく戸籍収集に手間を要する兄弟姉妹相続や相続人が遠地にいるなど、物理的な要因が主になっている。

遺言執行の段階では、相続人間の感情的な対立や債務承継など遺言では効果を及ぼさない手続き、税務申告に関わる事象など、長期化要因が変わっていることがわかる。

完了報告では、そこに至るまでの長期化要因に影響を受けるとともに、最終的に全工程における検証作業等が入るため、時間を要している可能性があると考えられる。

評価項目	長期化要因
相続人確定	第三受遺者あり、相続人の一部が海外、遺言者高齢から相続人が孫など
財産目録作成	第三受遺者あり、相続人疎遠、相続人遠地など
遺言書に基づく執行	相続人が不和、相続人疎遠、融資手続きあり、税理士事情
完了報告	上記事由と同様


## 5. アンケート調査(遺言執行者の業務項目別満足度)

評価項目1~5 (担当者ベース)		満足 4・5	不満足他		不満足他 の 回答率	普通 3
			不満足 1・2	無回答		
態度・姿勢	要望を伺う	80	0	1	1.0%	16
	誠実な対応	79	0	1	1.0%	17
	心情に寄り添う	79	1	2	3.1%	15
速さ・的確さ	報告の迅速さ	77	1	1	2.1%	18
	報告がタイムリー	75	3	2	5.2%	17
	士族との連携	72	2	6	8.2%	17
知識・明瞭さ	専門性知識	79	1	4	5.2%	13
	わかりやすさ	76	2	2	4.1%	17
	完了報告説明	80	1	0	1.0%	16

## 5. アンケート調査(遺言執行者の業務項目別満足度)

評価項目	不満足要因
態度・姿勢	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 信頼感の醸成不足、経験がない相続人への配慮不足</li><li>・ 担当者以外の問い合わせ受付窓口がない</li><li>・ 遠地なため担当者の都合に左右された</li><li>・ 担当者交代の理由が不明</li></ul>
速さ・的確さ	<ul style="list-style-type: none"><li>・ こまめな報告が不足、郵便により説明不足</li><li>・ 積極的にアドバイスが欲しかった</li><li>・ もっと簡素でも良かった</li><li>・ 思ったより時間がかかった</li><li>・ 士族と当社の業務内容の役割分担の説明がなかった</li></ul>
知識・明瞭さ	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 業務内容が過剰なのか適切なのかが不明であった</li><li>・ 担当者の話がわかりにくかった</li><li>・ 連絡不足が1回あった</li></ul>

## 6. 評価コメントから読み解く

評価が高いコメント	評価の低いコメント	評価の両コメントから共通していること
<p>サポートがあって良かった。 遺言を書いてくれて助かった。 スムーズに進んだ。</p>	<p>もっとサポートして欲しかった。 連絡をしっかりと欲しかった。 スケジュールに比較し遅延していた。 債務承継の手続きが遅かった。</p>	<p>信頼・信用できる 専門性によるサポート 適切な報告・説明</p>  <p>相続という不慣れな事態 に対する不安の解消</p>
<p>親切、丁寧に説明があってよかった。 的確な指導があった。 相続ははじめてで、不安があったがほっとした。</p>	<p>専門性が高いため、専用の窓口が欲しかった。 不動産や税金に関する相談が不足。 担当者の都合で進んでいた。</p>	
<p>相続は、大事なことなので信頼できるところに任せたい。 相続は、デリケートな問題なので、信用できるところでお願いしたい。 担当者が女性で、気兼ねがなかった。</p>	<p>担当者の変更があり、信頼関係が築けなかった。</p>	

## 6. 評価コメントから読み解く(不安原因)

相続人は、相続に関して大きな不安を感じている。

### 不安要因

- ・はじめて・不慣れなことである。  
手順がわからない・自信がない。聞く言葉が、言葉が耳慣れてないから意味がわからない。
- ・相続に関する作業工程等が、多種多様でかつ専門的なものも多い。  
葬儀関連、役所関連、財産内容も金融関連・不動産関連、税務関連(準確定申告・相続税申告)など多岐に及ぶ。  
専門知識がないため、理解することが難解。
- ・相続は、財産や家族に関する、デリケートな部分が多い。  
財産全体及びその分け方なども知りえる、また家族関係も知りえる立場のため頼める人は限られる。
- ・財産分配は、家族間紛争のきっかけになる可能性がある。  
相続財産を公平に分配することは難しく、特に両親の相続(一次相続、二次相続)も含めてバランスをとることはさらに難しい。

このようなことを理解しながら、遺言執行者は業務を行う必要がある。

## 6. 評価コメントから読み解く(遺言執行者の期待役割)

不安原因から遺言執行者に求められる期待役割について検討する。

適切に遺言執行業務を行うことは大前提

遺言者の意思に基づき遺言内容を正しく相続人に理解してもらい、執行者という中立の立場で業務を行う。

(遺言執行者に加えて期待されること)

1. 業務全体のコーディネートをする。  
手続きの進め方、スケジュール管理、専門家との連携も含めて相続人に情報提供をする。
2. 相続業務全般の専門家として、業務に精通し、さまざまなアドバイスをする。  
専門用語について、相続人に解説、もしくは専門家に質問を行い相続人が理解しやすいようにまた、成年後見制度や海外に相続人がいた場合の手続きなど周辺業務に対するアドバイスを  
する。
3. 情報管理の徹底や秘密厳守を行う仕組みがある。
4. 財産分配に関し、遺言に基づく執行遂行を中立な立場で、かつ専門家として行うことで、相続人間の感情的な対立を生まれにくいものにする。

## 7. 将来に向けての役割の変化

現状での執行者の期待役割に関しては、相続に関する、不慣れや不案内、専門性などからくる不安に起因するものが多いことは前述した。

そのような中、時代の流れとしては、来る大相続時代(2040年には推計死亡者数約167万人)向け、行政等もその手続きや制度の簡便性や利用しやすさを検討・実施している。相続人が感じる相続ストレスは、今後属人的なサポートからシステムを含む社会的なサポートに切り替わることになる。

今後、実施される行政等の取り組みから、具体的な社会的サポートを確認することができる。

『デジタル・ガバメント実行計画(令和元年12月20日 閣議決定)』より、確認できること

### 1. 行政手続きの見直し(遺族の行う手続きの削減)

- ・今年度に行政手続きのうち「11」を省略可能に
- ・本籍地以外でも戸籍謄本・抄本取得が可能になる(戸籍法改正 令和5年中に開始予定)
- ・今後、死亡届と各種手続きの一元化(各種資格喪失手続きなど)

2. 故人の生前情報をデジタル化し、死後、信頼できる第三者により相続人であることをオンラインで認証された遺族が、当該情報を死亡・相続の手續に活用できるようにすることで、遺族の負担を軽減する。



## 7. 将来に向けての役割の変化

- ・今年度、民間事業者による死亡相続ワンストップサービスのポータル事業の担い手を探る
- ・エンディングノート等のデータ標準の作成着手  
(死亡・相続ワンストップサービスこれまでの取り組みと今後の方針(令和2年3月17日  
内閣官房IT総合戦略室)より)
- ・金融機関手続きの簡素化、共通化に向けた取り組み

3. 死亡・相続に関する手続きの総合窓口を設け、地方公共団体が精神的・経済的に支えを失った遺族に必要な支援を行うことができるように、内閣官房は、地方公共団体に対し円滑な設置・運営のための支援を行う。

内閣官房は、地方公共団体が死亡に関する総合窓口である「おくやみコーナー」を設置することを支援するためのツール(おくやみコーナー設置自治体支援ナビ等)を整備し、2020年(令和2年)2月までにその活用方法を盛り込んだガイドラインを策定し、「おくやみコーナー」設置を推進している。

## 7. 将来に向けての役割の変化

まず、行政関連の手続きに関しては、先行してワンストップ化していくことが、想定される。戸籍収集に関しての改正もかなりの省力化になる。

民間事業で金融機関手続きの簡素化がどこまで、可能になるかは、これからの課題になるが、行政の推進姿勢はかなりのものである。実現した場合には、相続人にとって、金融機関の相続手続きは、従来よりかなり簡素な手続きとなることが推察できる。

結果、相続人の相続手続きに関する不安が減少し、相続人自身での手続きもしやすくなる。遺言執行者は、相続手続きをスムーズに漏れなく行う専門家としての期待役割は減少することになると思われる。

また、2018年の民法改正により、遺留分侵害額請求に関しても、金銭債権化されたことで、遺言執行者の執行業務への影響は、軽微となっている。

一方で、第三者対抗要件としての相続登記などの遺言執行者の役割が明確化されるなど、別の期待役割も増えている。

加えて、暗号資産(仮想通貨など)のような新しい金融資産も誕生しており、要求される専門性も変化していくことになる。

## 7. 将来に向けての役割の変化

ここからは、私見を交えての話となるが、

今後の遺言執行者は、機能性が分化する時代となる。なぜなら、従前以上に利用者のニーズが細分化されることが想定されるからである。

例えば

- ・相続人が遠地や繁忙等により、すべての手続きを業務に慣れている専門家に任せたい場合（機能性重視の専門家を必要とする）
- ・相続手続きは自身で可能と考えるが、中立な立場で専門家に業務遂行を希望する場合や家族関係等に不安を抱えるため、専門家による遺言執行を希望する場合（従来型に近い専門家が必要）
- ・相続に関する不安の主な理由が手続き面である場合は、手続き簡素化でその不安がなくなり、親族による遺言執行者で対応が可能と考える場合（専門家は不要）

など

その意味で、遺言執行者の役割は、今まで以上に相続人のニーズにあったものが要求されると考える。

本資料は作成時点における信頼できると思われる各種データに基いて作成されていますが、当社はその正確性、完全性を保証するものではありません。また、本資料に関連して生じた一切の損害については、当社は責任を負いません。

- 資料に記載している見解等は本資料作成時における見解等であり、経済環境の変化、税制等の変更によって変わる可能性があります。また、記載されている推計計算の結果等につきましては、前提条件の設定方法によりその結果等が異なる場合があります。
- 本資料は、当社が公に入手可能な情報に基づき作成したものです。その内容の正確性・完全性を保証するものではありません。
- 本資料の分析結果・シミュレーション等を利用したことにより生じた損害については、当社は一切責任を負いません。
- 本資料の著作権は三菱UFJ信託銀行に属し、著作権法により保護されております。当社の事前の承諾なく、本資料の全部もしくは一部を引用または複製、転送等により使用することを禁じます。
- 本稿における意見等については筆者の個人的見解であり、所属する組織のものではありません。

\*「MUFG相続研究所」は、三菱UFJ信託銀行が資産管理・資産承継に関する調査・研究・レポート作成等の業務を対外的に行う際の呼称です。