

平成 19 年度信託相談所取扱状況

信託相談所では、信託を利用するお客様からの信託業務等に関する相談・照会に応じています。また、信託業務等に対する苦情を受付けて円満な解決を図るように努めています。

平成 19 年度の信託相談所取扱状況の概要は次のとおりです。

(1) 取扱件数

平成 19 年度の取扱件数は 777 件となり、前年度 (646 件) に比べて大幅に増加しました。

このうち相談・照会件数は 757 件 (前年度 624 件) でした。その内訳をみますと、信託業務 36.7% (前年度 36.8%)、併営業務 12.7% (前年度 13.5%)、銀行業務 5.9% (前年度 6.4%)、その他 44.6% (前年度 43.3%) となっています。

また、苦情は 20 件 (前年度 22 件) で、その内訳は信託業務が 1 件 (前年度同)、併営業務が 7 件 (前年度同)、銀行業務が 12 件 (前年度 10 件) ありました (前年度はこのほかに「その他が 4 件」ありました)。

(2) 相談・照会の主な内容

本年度の特徴は、金銭信託をはじめとした信託業務や信託法・信託業法に関する照会が多数寄せられたことである。

また、信託業務の相談・照会を商品別に多い順にみると、貯蓄商品である「金銭信託・貸付信託」、保有する不動産の有効活用を図るための「不動産の信託」、信託財産を公益活動の目的に出捐する「公益信託」、重度心身障害者の生活の安定確保のための「特定贈与信託」となっております。

相談・照会の主な事例

(ア) 信託業務

(金銭信託・貸付信託)

- ・亡くなった社員の子供への教育資金の給付を目的に、会社が金銭を信託することはできないか
- ・高齢者の財産を管理し、併せて定期的に金銭を給付する信託はあるか
- ・障害者が信託した金銭を後見人が勝手に払出しできないようにすることは可能か

(不動産の信託)

- ・ 一般の事業会社による不動産の受託は信託業法の適用を受けるのか
- ・ 老人ホームの入居金の保全に信託を活用したいが、商品化されているのか
- ・ 担保権の付いた不動産について信託登記をすることは可能か

(公益信託)

- ・ 特定の高校の生徒への学資給付を目的とした公益信託の設定は可能か
- ・ 公益信託の信託財産は信託期間が終了したら委託者に返還されるか
- ・ 公益信託の許可を得るにはどのくらいの期間を要するか

(特定贈与信託)

- ・ 特定贈与信託の受益者が死亡した場合、信託受益権は誰が相続するのか
- ・ 特定贈与信託で運用している信託財産の収益には税金はかかるか
- ・ 特定贈与信託の受益者への給付額は何に基づいて決まるのか

(イ). 併營業務

(遺言・相続関連業務)

- ・ 信託銀行が遺産整理業務を行う根拠を知りたい
- ・ 遺言執行者である信託銀行は、全ての相続人に対して財産の内容を説明する義務はあるのか

(証券代行業務)

- ・ 株式の名義書換の手続にはどのような書類が必要か

(ウ). その他

- ・ 個人が受託者となって信託を引受けることは信託法改正で可能となったのか
- ・ 信託の倒産隔離とはどのようなことか
- ・ 知的財産権の信託の内容を知りたい

(エ). 個人情報保護関係

- ・ 信託銀行から個人情報の利用目的等を書いた資料を渡されたが、なぜこのようなことを記載しているのか

苦情の主な事例

- ・平成15年に信託銀行に預入期間5年の定期預金を預けた。そのときは中途解約ができないという説明は無かった。平成19年6月に、住宅購入資金に充てるため中途解約しようとしたところ、理由も聞かないで中途解約の申出を拒否された。
- ・遺言執行者である信託銀行から聞いていた執行完了予定日が数か月遅れたうえに、遺言執行手数料も高いと感じた。遺言執行にあたっては、遺言執行の流れや執行手数料について、相続人によく説明して欲しい。
- ・姉の夫が生前信託銀行に貸付信託をしていたことが分かった。信託銀行は、既に払戻済であると言うが、相続人である姉は払出した記憶が無いと言っている。払出した証拠を示して欲しい。

(3) 弁護士会「仲裁センター」利用の状況

信託協会に加盟している信託銀行、信託会社等に対する個人のお客様からの苦情に係る紛争の解決に向け、公正、迅速に対応することを目的として、信託協会は東京の3弁護士会と同会の仲裁センターの利用の提携を行っており、平成19年度中の利用は2件ありました。

(4) その他

信託相談所では、ホームページおよび会報「信託」で、苦情・紛争処理に関する規則および同細則ならびに信託相談所の四半期・年度分の取扱実績の公表、信託相談所へのアクセス改善のための無料電話回線（フリーダイヤル）の設置、加盟会社のホームページから信託協会のホームページへのリンク、信託協会刊行物への信託相談所の紹介記事の掲載等を行っております。

また、「信託相談所運営懇談会」を平成19年8月と平成20年2月の2回開催し、信託相談所の運営について、外部有識者から意見を聴取し、運営の改善に努めております。

以上