

平成 21 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け付けて円満な解決を図るように努めています。

平成 21 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 21 年度の取扱件数は 701 件となり、前年度 (850 件) に比べて減少しました。

このうち、相談・照会件数は 655 件 (前年度 822 件) でした。その内訳をみますと、信託業務 38.0% (前年度 34.1%)、併營業務 16.3% (前年度 16.8%)、銀行業務 6.9% (前年度 7.9%)、その他 38.8% (前年度 41.2%) となっています。

また、苦情は 46 件 (前年度 28 件) でありました。その内訳は信託業務が 7 件 (前年度 2 件)、併營業務が 20 件 (前年度 13 件)、銀行業務が 19 件 (前年度 13 件) となっています。

(2) 相談・照会等の主な内容

① 相談・照会の主な事例

(ア) 信託業務

信託業務の相談・照会を商品別に多い順にみますと、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」、保有する不動産の有効活用を図るための「不動産の信託」、貯蓄商品である「金銭信託・貸付信託」、信託財産を公益活動の目的に出捐する「公益信託」となっています。

(金銭信託・貸付信託)

- ・将来、老人ホームへの入居を考えているが、入居後万一認知症等になった場合の財産管理について信託を利用できるか。
- ・信託を活用して保険金を子供の教育資金として定期的に給付することは可能か

(不動産の信託)

- ・担保権が付いている不動産でも信託することは可能か。
- ・受託者である信託銀行が、土地信託にかかる資金を自行から借り入れることは利益相反にあたらぬのか。

- ・固定資産税や設備の修繕費等は誰が負担するのか。
- ・不動産信託において処分（売却）も行われるのか

（公益信託）

- ・公益信託の委託者や寄附者（以下、委託者等）に対する税務上の取扱いを教えてください。
- ・信託財産の運用時および給付時の税の取扱いについて知りたい。
- ・経済的に困っている学生に自分の遺産から支援できないか。

（特定贈与信託）

- ・委託者が亡くなったときの信託財産の取扱いについて知りたい。
- ・受益者（特別障害者）への金銭の給付はどのようにして決まるか。また、この商品は預金保険の対象か。
- ・身体障害の程度が3級の者は受益者になれないか。
- ・信託財産から生ずる収益はどのような取扱いになるのか

（イ）. 併營業務

（遺言・相続関連業務）

- ・信託銀行が遺言執行者となることができる根拠を教えてください。
- ・信託銀行が遺産整理業務を行う根拠を教えてください。
- ・遺言書を複数作成することは可能か。

（証券代行業務）

- ・相続財産の中から他人名義の株券が出てきたがどうしたらいいか。
- ・信託銀行が証券代行業務を行う根拠法を知りたい。

（ウ）. その他

- ・委託者または受託者が破綻した際の信託の倒産隔離機能について知りたい
- ・信託会社を作り信託業務を営むにはどうしたらいいか。また、信託契約代理店になるにはどうしたらいいか。
- ・個人が自己信託を行う場合、受託者の個人の資格に制限はあるか。
- ・新信託法に規定されている「受託者の義務等」は旧法ではどこに規定されていたか。

② 苦情の主な事例

- ・ 3 年前に、母親が息子（申出人）名義の貸付信託を解約して投資信託を購入してしまった。信託銀行では、名義人の委任状もなく貸付信託を解約できるのか。「所定の手続を経て行った」とのことであるが、貸付信託を元に戻して欲しい。
- ・ 平成 13 年に貸付信託を解約しようとしたところ、解約金の支払いをされず、通帳に「処理済」と判を押され返却されただけであった。その後、当該貸付信託が平成 4～5 年頃に解約されていることを知ったが、解約をした覚えはない。
- ・ 平成 19 年当時、祖母は物事の判断ができない状況にあったにもかかわらず、信託銀行と公正証書遺言を作成し遺言信託を契約していた。祖母が自分の判断で契約したとは思えないので、信託銀行に対しどのような経緯で契約したのか開示を求めたが「開示できない」と断られた。
- ・ 3 月に単位未満株の買戻しを行ったが、その際に信託銀行への返信用封筒に電話番号記入を求められた。差出人の住所と氏名だけで十分ではないか。電話番号を書かせることは金融機関として無神経である。
- ・ 平成 19 年に、信託銀行から投資信託を「リスクが小さい商品で元本を割ることはない」との説明を受け購入したが、元本が半分程度になってしまった。リスクが小さいという説明であったので納得がいかない。
- ・ 平成 20 年 2 月に、信託銀行から変額個人年金保険を「元本保証の商品である」と説明を受け購入した。その後同保険の価格が下がったため、信託銀行に元本保証で解約を申し出たが、「できない」という回答である。信託銀行からは商品の説明が 2 回あったが、この商品の価格が下がるというデメリットがあることは聞いていない。

(3) あっせん委員会等利用の状況

信託協会に加盟している信託銀行、信託会社等に対するお客様からの

苦情および紛争の解決に向け、公正、迅速に対応し正当な利益の保護に資することを目的として、信託協会が設置する「あっせん委員会」のご利用が可能としておりますが、平成21年度中の利用は1件ありました。

(4) その他

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役立てる「信託相談所運営懇談会」を2回開催しました。

以 上