

## 平成28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28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28年度の手扱件数は1,343件となり、前年度(1,488件)に比べて9.8%減少しました。

このうち、相談・照会件数は1,322件(前年度1,463件)でした。その内訳をみますと、信託業務52.7%(前年度57.7%)、併營業務7.0%(前年度6.5%)、銀行業務5.0%(前年度4.8%)、その他35.3%(前年度31.0%)となっています。

また、苦情は21件(前年度25件)ありました。その内訳は信託業務が1件(前年度4件)、併營業務が11件(前年度13件)、銀行業務が8件(前年度7件)、その他1件(前年度1件)となっています。

なお、認定個人情報保護団体としての個人情報保護に係る相談・苦情はありませんでした。

### (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」、教育資金贈与信託、後見制度支援信託を含む「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」となっています。

##### (教育資金贈与信託)

- ・委託者が複数でも契約することは可能か。
- ・複数の金融機関と契約することは可能か。
- ・信託財産はどのようなものに運用されるのか。
- ・委託者または受益者が死亡した場合、信託契約はどうなるのか。
- ・30歳になった時点で財産が残っていた場合、課税されるのか。

##### (後見制度支援信託)

- ・家庭裁判所からこの制度を勧められたが、利用しなくてはいけないのか。
- ・信託できる財産は金銭のみか。不動産等は信託できないのか。

- ・手数料について知りたい。
- ・ペイオフとの関係を知りたい。

(不動産の信託)

- ・信託受益権の売買について知りたい。
- ・信託した不動産に担保設定をして借入れは可能か。
- ・土地信託のスキームについて知りたい。

(特定贈与信託)

- ・複数の委託者での信託設定はできるのか。
- ・委託者が亡くなったら契約はどうなるのか。
- ・受益者がなくなったら信託財産はどうなるのか。
- ・不動産や株を信託できる信託銀行はないのか。
- ・後見人は契約時に必要か。
- ・給付開始時期について知りたい。
- ・給付額はどのように決まるのか。
- ・手数料について知りたい。
- ・ペイオフとの関係を知りたい。

(イ) 併營業務

併營業務の相談・紹介を商品別に多い順にみますと、遺言の執行等を行う「遺言・相続関連業務」、株式の名義書換等を行う「証券代行業務」となっています。

(遺言・相続関連業務)

- ・遺言執行手続きについて教えて欲しい。
- ・遺言信託の解約は可能か。
- ・遺言信託の手数料について知りたい。

(証券代行業務)

- ・株式の名義書換の方法について知りたい
- ・株主名簿管理人について知りたい。
- ・亡くなった者が保有していた株式について知りたい。

(ウ) その他

- ・遺言代用信託について知りたい。
- ・家族信託について知りたい。
- ・自己信託について知りたい。
- ・民事信託について知りたい。

② 苦情の主な事例

- ・平成 27 年 8 月、義理の父親が亡くなった後、銀行と遺言信託契約を結んでいることが分かった。後見人として亡くなる直近の 1 年間は司法書士が就任していたが、それ以前は義理の弟が通帳を管理していた。通帳の 10 年間の履歴を知りたいと銀行に申し出ても残高しか

回答しない。履歴はわかるはずでありなぜ調べないのか。また、遺言書には貸金庫の存在も書いてあるが、銀行に聞いたら貸金庫はないとの事。納得がいかない。

- 平成 10 年、母親（現在 93 歳）は銀行と遺言信託契約を結んだ。母親は申出人の兄と同居していたが、平成 26 年ころ兄夫婦は別居し、現在は申出人と同居している。平成 26 年 12 月、母親の財務管理の状況の資料を入手しようと銀行に相談したところ、6～7 年分の資料を出してくれたがそれ以前のものはない。平成 27 年暮れに、銀行から「通帳を兄嫁から受け取り銀行で通帳を管理している」という文書を送ってきた。兄は亡くなり兄嫁は弁護士を立てているので、「これまで兄嫁が通帳を管理していた」という一文を銀行に書いて欲しい。納得がいかない。
- 年金基金からの金銭を銀行から受給している。受取先である金融機関の通帳の振込先の名義が銀行名であるため、受取先の金融機関のポイントが付かない。銀行に「年金基金代行〇〇銀行」の名義で振り込めないか聞いたが、できないと言われた。通帳への記帳ができないのか、できないなら文書で回答して欲しい旨伝えたが断られた。納得がいかない。
- 平成 27 年 6 月父親が死亡し、銀行の特別口座に株式があったため相続手続の依頼を行ったが、未だに必要な書類が送られてこない。株式売却で相続税納付資金に充てる必要があるのに、銀行が相続手続を妨害して延滞税を納めさせようとしているのではないか。納得がいかない。
- 銀行の証券代行部から保有する株式の「会社決算書」、「株式配当の案内」が届いていないことを知った。銀行 2 社に対して再送付を依頼したところすぐに対応してくれたが、1 社は「返却されてから 2 か月経過しているので書類を廃棄した」との事であった。廃棄する期間が短すぎるのではないか。また、決算報告書も委託会社から取り寄せれば送付できるはずである。納得がいかない。
- 母親名義の普通預金の CD カードを紛失したため再発行手続をしたところ手数料を取られた。事前に発行手数料が取られるとの説明があれば再発行の依頼をしなかった。CD カードはまだ受け取っていないので手数料を返却して欲しい。また、当該預金の払出しをしようとしたところ応じてもらえないのは納得がいかない。
- 平成 27 年 9 月、土地信託物件（平成元年 6 月契約）を売却して信託契約が終了した。それまで毎月決算報告書が送付され未収の賃料があるという報告はなかったが、一部のテナントからの不払い家賃

が平成 25 年 11 月からあることがわかり、売却時までの未収金を敷金等と相殺しても数百万円残っていた。銀行からは契約者がテナントと交渉するように言われたが高齢なためできないので、銀行で未収金を回収して欲しい。納得がいかない。

- ・証券会社から外国株式を購入した。当該株式は米国居住者に対しては 30%源泉徴収されるが、非居住者であることを証明したら 10%になる。「英文による非居住者用の支払調書」があれば自分でアメリカ大使館に出向いて還付手続をするが、証券会社および銀行の証券代行部は取り合ってくれない。納得がいかない。
- ・今年 1 月、義母（80 歳）が 4 年前に資産承継プランサービス付の遺言信託を契約していることがわかり、義母に確認したところ、内容をきちんと理解しないまま契約したようだ。義母は遺言書作成のみが目的であったにも係わらず、銀行は十分な顧客ニーズの把握を行わず、説明不十分なまま他のサービスを契約させ、余計な手数料を得たのではないか。納得がいかない。
- ・先日、叔母が亡くなったので株券等の相続による名義変更手続を銀行 2 社と証券会社 1 社に対して行った。叔母の謄本を取り法定相続人を確認したところ、住所や生死の確認がとれない者もあり、全員の署名・押印が困難であることがわかった。銀行 1 社と証券会社は申出人と申出人の妹の念書で名義変更手続をすることができたが、ある銀行は法定相続人全員の署名・押印が必要であるとの返事を繰り返すのみで手続ができない。納得がいかない。
- ・母親（79 歳）が認知症になってきたことから預金等の確認をしたところ、銀行から昨年 6 月に投資信託（2,270 万円が現在 3 百万円マイナスとなっている）を購入したことがわかった。当時、母親は運用に対する適正な判断力があつたとは思えない。銀行がそのような状況の母親に対し家族の同席もなく契約することに疑問を感じた。契約が正しい手順で行われたかの説明が一切ない。納得がいかない。
- ・銀行と遺言信託契約を交わしていた父親が亡くなり、6 月 8 日に遺言書を開示された際、今後、遺留分減殺請求が発生するので財産内容を開示して欲しいと依頼した。その際、1 か月後くらいになると説明されたが、未だに連絡がない。納得がいかない。
- ・昨年 8 月、母親が亡くなった。死亡通知人は姉になっており、遺言執行者である銀行から姉には遺言書の写しが早い段階で渡されていたが、他の相続人（申出人と弟）には今年 1 月に遺言書の写しが渡された。遺言書には申出人のみ債務を負担することとなっており、（亡くなってから）3 か月以内にその事実を認知できなかったため放棄も出来ない状態になった。銀行により相続放棄の権利を侵害さ

れたので納得がいかない。

- ・ 今年の 3 月、銀行に NISA 口座を開設した。その際、契約した投資信託には 3 つの選択コースがあり、「成長型」を希望したにもかかわらず、違うコースが選択されていたことを後日知った。6 月に担当者および上席者から説明があったが納得がいかない
- ・ 5 月、母親（71 歳）は保有する投資信託（5 年前に契約、150 万円が現在 71 万円前後になっている）の解約を銀行から勧められ解約手続を行なったが、後日、投資信託は終了されておらず、母親が他の投資信託を購入していたことが判明した。母親は同投資信託のリスク説明・目論見書等を受けておらず、銀行が勝手に手続をしたと思う。納得がいかない。
- ・ 平成 27 年 11 月、父親が亡くなった。遺言執行者である信託会社に執行手続の依頼をして手続に入ると思っていたが、今年 9 月が相続税の申告納付日であるにもかかわらず未だに何も進んでいない。やむなく相続人達で納める税金は用意したがこのような時間がかかるものなのか。納得がいかない。
- ・ 母親が端株の相続を受けることになり、名義書き換えを銀行に依頼した。NISA 口座であれば非課税で株式配当金が受取れるはずだが、相続手続きにより相続人名義（母親）の特別口座が開設され配当金比例配分方式が解除されたため NISA 口座の非課税扱いができなくなった。これで株式配当金が 12,000 円課税され損失となった。銀行から事前にそのような説明を受けていれば相続手続きは行わなかった。納得がいかない。
- ・ 不動産の仲介を銀行が行った際、購入希望先 2 社の意思表示はほぼ同時期であったが、申出人（宅建取引主任者である経営コンサルタント）が高い買取希望を出していたにもかかわらず、銀行は買取価格が低い社に優先権を与えた。その結果、売主に数億円の得べかりし利益の喪失をもたらし、申出人の正当な業務遂行が阻害された。納得がいかない。
- ・ 平成 26 年、投資信託を 2,000 万円で購入したが、1,000 万円を解約して保険商品を購入した。その際、投資信託の解約には信託財産留保額として基準価額に対して 0.7%かかることを説明された。電卓を用いて具体的な金額を「100 万円あたり 700 円、1,000 万円あたり 7,000 円」と説明を受けたが、実際は 7 万円かかっている。7 万円かかるのであれば解約しなかったもので、解約が無かったことにしてほしい。
- ・ 6 月、母親が亡くなったことから母親名義の定期預金を相続人（申

出人・妹) で分ける旨を妹の前で申出人から銀行に電話した。その後、担当者は母親と同居していた妹に相続ビジネスサポートの話を持ちかけてきた。銀行に連絡したのは申出人であり、なぜ自分に定期預金のお話をせず妹に定期預金以外の話をしたこと、についての回答が無い。納得がいかない

- ・平成 11 年 5 月、叔母が亡くなったことから相続手続を銀行に依頼した。平成 28 年 6 月、銀行の相続手続に関する「預かり証」と「叔母名義の定期通帳と実績還元金銭信託証書」が見つかり、手続が完了していないことを思い出した(定期預金 980 万円、実績還元金銭信託 600 万円、普通預金 81 万円)。6 月以降、手続が未了であることを申し出て払い出しを依頼したところ、8 月および 10 月、銀行から「既に平成 11 年に手続きは振込みと現金支払で終了している。残高は無い、振込先はわからない」との回答であった。①振込みがあった覚えが無いが、申出人の口座は本当に作ったのか、②受取など手続きが終了したという証明は残っていないか探して欲しい、③どこに振り込んだのか、等教えて欲しい。納得がいかない。
- ・2 月、他の金融機関に預け替えをするために銀行に来店し、預けてあった普通預金 500 万円を引き出そうとしたら、担当者から同行の商品説明を受け定期預金と信託商品の契約をさせられた。納得がいかない。

### (3) あっせん委員会利用の状況

信託協会は、指定紛争解決機関として、信託兼営金融機関や信託会社の信託業務等に対する苦情の解決、争いがある場合のあっせん等を行っています。平成 28 年度中「あっせん委員会」の利用は 3 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