

## 平成29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29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29年度の手扱件数は1,158件となり、前年度(1,343件)に比べて13.8%減少しました。

このうち、相談・照会件数は1,145件(前年度1,322件)でした。その内訳をみますと、信託業務48.9%(前年度52.7%)、併營業務6.8%(前年度7.0%)、銀行業務4.2%(前年度5.0%)、その他40.0%(前年度35.3%)となっています。

また、苦情は13件(前年度21件)ありました。その内訳は信託業務が5件(前年度1件)、併營業務が5件(前年度11件)、銀行業務が3件(前年度8件)、その他0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が1件あり、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」となっています。

##### (教育資金贈与信託)

- ・複数の金融機関と契約することは可能か。
- ・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。
- ・解約は可能か。

##### (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、利用しなくては行けないのか。
- ・手数料について知りたい。
- ・専門職後見人に依頼しないと契約できないのか。
- ・ペイオフとの関係を知りたい。

- ・預金保険の対象になるのか。

(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。
- ・給付額・給付開始時期はどのように決まるのか。
- ・手数料について知りたい。
- ・障害者が資産家であってもむ信託できるのか。
- ・暦年贈与と併用できるのか。
- ・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、株式の名義書換等を行う「証券代行業務」、遺言の執行等を行う「遺言・相続関連業務」となっています。

(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。

(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。

(ウ) その他

- ・遺言代用信託について知りたい。
- ・暦年贈与信託について知りたい。
- ・エスクロー信託について知りたい。
- ・家族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

- ・仕事の関係で出かけた先の銀行の支店で口座開設の手続きをしようとしたところ、「何のために使うのか」等個人的な事まで行員が聞いてくるので、嫌気がさして口座開設をしなかった。口座を作れない理由があるなら教えてほしい。納得がいかない。
- ・証券会社に NISA 口座を保有し、株式配当は比例配分方式により非課税で受け取っていた。3月中旬に父親の相続で

単元株は証券会社で手続きをしたが、端株は銀行に買い取り依頼をした（金額は1万円前後）。ところが、3月期の配当の案内では課税扱いになっていたため、証券会社に調査依頼したところ端株買取が原因であることが分かった。銀行にどうして課税扱いになるのか聞いても的確な回答がなく、①端株の買取請求をするとなぜNISA保有株式の配当が課税になるのか、②NISA口座の比例配分方式を復活させるために申出人が証券会社に手続きをしなければならぬ制度上の仕組み、について説明してほしい。また、なぜ、買取依頼の時に注意喚起してくれなかったのか、納得がいかない。

- 平成26年4月に夫が亡くなり銀行に遺産整理の申し出を行い、同年6月に契約締結。契約直前に、夫が同銀行の窓口で生命保険を契約していたことが分かり、支払い手続きを行った（保険受取人は本件申出人）。税務申告終了し、遺産整理の手数料（約180万円）も支払い済みだが、今年に入って税務署から保険等について相続財産過少申告を指摘され、相続税の訂正が必要となった。遺産整理申出時では生命保険契約は残っており、税理士（銀行が紹介）に対し銀行から「この死亡保険金が相続財産の課税対象になる」ことを伝えてくれてもよかったのではないかと。税額修正では娘にも来てもらって手続きしたため交通費もかかっており、納得がいかない。
- 10月、父親（79歳）が銀行に出向き普通預金口座から現金を引き出すために手続きをしたところ、「金額が多い（300万円）ため下せない」と言われた。その後、警察が呼ばれて父親は別室で資金の用途について話を聞かれ、申出人（息子）に連絡して出金に問題がないことを確認したうえで、出金がなされた。申出人は銀行に警察を呼んだ理由を聞いたところ、「高齢者が多額の現金を引出す時はいつも警察を呼んでいる」との回答であった。警察に聞けば、「銀行に呼び出されたから出向いた」という。なぜこのような対応になるのか。納得がいかない。
- 平成27年、父親（86歳）が弟（53歳）の子供を受益者とした特定贈与信託を契約した。父親は以前から認知症を患っており、そのような契約を締結できる状態にはなく、父親に契約のことを聞いても「知らない」とのことであった。10月、申出人（兄・57歳）は父親と一緒に店頭で父親名義の普通預金口座の異動明細、特定贈与信託契約時の状況を説明して欲しいと求めたが、行員は認知症の

父親に質問し、何を言っているのか分からない。また、息子の私には部外者なので回答できない、と冷たい対応を取られた。母親と弟は事情を知っているようだが、何故、長男の私には説明してもらえないのか。納得がいかない。

- ある信託契約を行った後、担当者が変わり、新担当者から不動産の購入等の提案があるが、迷惑である。当該行にクレームを入れたところ、支店から別の方が来て、前担当者に戻すと約束して帰ったが、1週間後に前担当者に戻せない、これからは自分に相談して欲しいと前言を翻した。何とかならないのか。
- ある株式について相続を原因とした異動が発生したことから、信託銀行に経緯を確認したところ、相続人の一人から名義変更の依頼があり、簡易相続手続きを行なった。その際、当該手続者からは念書も取ってあるので、後は相続人間で解決してほしいとのことであった。信託銀行の対応に納得がいかない。
- 平成28年11月に父親の相続が発生し、信託銀行で遺産整理業務の契約をしたが、自分が受取人であった生命保険金が相続税の申告から漏れており、追徴課税を支払うことになった。信託銀行が保険についてきちんと調べていればこうならなかったはずである。信託銀行は既に終わったことなので追徴課税については関知しないとのことだが、納得がいかない。
- 相続が発生し、信託銀行から遺言執行手続に関する連絡があったが、電話の説明が聞き取りづらく、応対時の説明資料がA4に縮小されたもので裸眼では見えない、説明も上から目線の言い方等、対応が悪い。

### (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29年度中「あっせん委員会」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

事案番号	29年度第1号
申立て概要	単元未満株式の簡易相続手続に係る補償請求等
申立人の属性	個人
申立人の申出内容	<p>相手方は、単元未満株式について長男を代表相続人として簡易相続手続を進めたことによって、申立人及び他の相続人の正当な相続権を侵害した。</p> <p>については、上記手続を定めた社内規則の開示、不当な手続により生じた損失の補償等を求める。</p>
相手方信託銀行等の見解	<p>簡易相続手続により生じた相当額の損害については支払う意思はあるが、簡易相続手続は、少額相続につき相続人の便宜を図る趣旨もあり、金融機関で広く採用されている制度である。簡易相続手続については相手方が自らの判断により実施しているものであり、社内規則は社外に開示していないことから、開示を謝絶。</p>
あっせん手続の結果	<p>【平成29年4月13日申立受理→平成29年6月29日あっせん打ち切り】 所要期間 2か月16日</p>
あっせん手続の概要	<p>平成29年5月12日のあっせん委員会において、本件申立ては「適格性あり」として受理され、平成29年6月1日及び6月29日にあっせん委員会を開催した。</p> <p>6月1日のあっせん委員会では、双方より事実関係の確認を行ったが、申立人は相手方の社内規則によって相続権を侵害されたとして相手方における手続（社内規則）の是正を強く求めたことから、相続権の侵害の有無の判断や社内規則の是正指導についてはあっせん委員会の対象外であることを説明した上で、内々の和解案の提示を行い、歩み寄りの余地を模索したが結論を出すに至らなかった。</p> <p>6月29日のあっせん委員会では、申立人より、再度、相続権の侵害及び社内規則の是正指導について強い主張が表明され、また、解決金に係る主張も大きな隔たりがあったことから、あっせんを打ち切った。</p>

事案番号	29年度第2号
申立て概要	遺産整理業務
申立人の属性	個人
申立人の申出内容	<p>平成28年1月15日に遺産整理業務を相手方金融機関と契約、5月に遺産分割協議を終了、9月に報酬を支払った。</p> <p>平成29年8月に国税庁より終身保険の申告漏れを指摘された。これは、当該保険が財産目録に書き込まれていなかったことによる国税局からの指摘であり、申立人が支払った延滞税、過小申告加算税を返却して欲しい。</p>
相手方信託銀行等の見解	<p>本件委任契約に基づき当行が作成すべき財産目録に記載されるのは、遺産すなわち相続財産にかぎられ、本件生命保険は、保険受取人の固有の財産であり、相続財産ではないことから、財産目録に記載されるべき財産ではない。</p> <p>平成28年1月20日に申立人に対して「相続・遺贈手続必要書類一覧」を交付し、当行業務で必要な書類を説明し、生命保険支払明細書が専ら準確定申告や相続申告に必要な書類であって、当行業務で必要とする書類ではない旨説明。1月21日には、被相続人の死亡を原因とする生命保険金の受取については、保険金受取人が直接保険会社に請求することが必要である旨を説明し、申立人は了承している。</p> <p>また、本件財産目録には、「本目録はあくまで当行遺産整理業務に関する財産の確定を目的として作成しています。したがって、税務官公署に対する申告その他を目的としたものではありません。税務官公署に対する申告その他にあたっては、別途税理士等にご依頼いただく必要があります。」と明記されており、申立人においても、本件保険金が本件財産目録に記載されるべき財産ではないことを認識していたはずである。</p>
あっせん手続の結果	【平成30年2月8日申立受理→平成30年5月1日申立の取下げにより終了】 所要期間 2か月21日

あっせん手続の概要	<p>平成 30 年 2 月 8 日のあっせん委員会において、本件申立ては「適格性あり」として受理され、平成 30 年 2 月 23 日にあっせん委員会を開催した。</p> <p>2 月 23 日の初回のあっせん期日では、相手方は、遺産整理対象業務の範囲外の書類は受け取っていないと述べているのに対して、申立人は申告が漏れていた保険の書類も含めて相手方に預けた、あるいは預けていなくても問い合わせをして税理士に情報を引き継いでくれていると思ったなどと述べ、事実認識及び業務範囲に関する認識の点で相違があること等から、第 3 回のあっせん期日では、双方より預かり書等を提出いただいた上で、申立人側の税理士、相手方の当時の担当者に出席いただき、再度、事実確認を行うこととなっていた。</p> <p>しかし、第 3 回期日前に申立人から取下げの意向が示され、5 月 1 日、申立人よりあっせん委員会に対して「あっせん申立取下書」の提出があり、あっせん手続を終了。</p>
-----------	--