

2019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。

2019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

2019年度の取扱件数は1,200件となり、前年度(1,143件)に比べて57件増加しました。

このうち、相談・照会件数は1,174件(前年度1,136件)でした。その内訳をみますと、信託業務55.5%(前年度49.5%)、併營業務10.8%(前年度6.9%)、銀行業務2.0%(前年度4.6%)、その他31.4%(前年度39.1%)となっています。

また、苦情は26件(前年度7件)ありました。その内訳は信託業務が6件(前年度2件)、併營業務が17件(前年度3件)、銀行業務が3件(前年度1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・苦情は2件でした。

(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)

- ・商品内容全体について知りたい。
- ・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。
- ・解約は可能か。

(後見制度支援信託)

- ・商品内容全体について知りたい。
- ・受託財産について知りたい。

(特定贈与信託)

- ・商品内容全体について知りたい。
- ・受託財産について知りたい。
- ・手数料について知りたい。

- ・取扱い金融機関について知りたい。
- ・遺言で設定できるか。

(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

- ・家族信託について知りたい。
- ・民事信託について知りたい。
- ・信託銀行と銀行の違いについて知りたい。

② 苦情の主な事例

○信託業務

- ・信託契約代理店（銀行）にて、行員のすすめもあり新しい定期預金を作成した。後日送られてきたパンフレット、目論見書を見たところ、所属金融機関の実績配当型金銭信託であることが分かったため、解約を申し出た。ところが、「契約時にタブレットで確認しているので、顧客側の都合での解約扱いしか出来ない。解約手数料が掛かる。」と言われた。
- ・孫二人に一千万円ずつ教育資金贈与したが、留学した中3の子の教育費用が当該信託の教育資金として認められない。大事なお金を信託したのに娘に文句を言われて悲しい。留学も日本の学校に準拠と調子よく勧誘した信託銀行に騙された気分である。

○併營業務

- ・遺産整理業務の進め方について説明内容を事前に伝えず面談予定を申し入れてくるが、どの事柄についてどのように説明をするのか、説明に際し、書類が整っているか確認しても返答がなく困っている。
- ・相続人のうちの一人が逝去したことにより遺言書を書き換えることで、契約書に署名捺印をした。請求される手数料額に納得できないにも関わらず手続きを進めようとするので、書き換えを取りやめるといったところ、取りやめでも費用はかかる、書き替えないと遺言書は無効になると言われた。その言

い方も納得できないし、顧客に向けていう内容ではなく納得できない。

- 遺産整理について信託銀行と契約している。相続手続きが開始され、わからない点があるので信託銀行に何度か連絡したが疑問点に答えないまま3か月近く経過している。その後、4月1日に送付された書類に署名捺印し送付し、一か月がたっても終了しない。納税期限が到来するのに何度催促してもはぐらかされる。高い手数料を払っているのだからちゃんとしてほしい。
- 相続した株式を信託銀行に名義書換手続きをしてもらった際、当該株式が特別口座に保管されたことにより、取引証券会社のNISA口座が株式比例配分方式では無くなり課税されてしまった。当該信託銀行からは手続きの際何の説明もなく、不親切であり、補償を求めても拒否されて困っている。
- 契約している教育資金贈与信託に関して、元本保証や預金保険の対象ではない信託方式は止めるよう申し入れて預金方式に変更する旨の回答を得たが、その後も方式の変更がなく、苦情を伝えたくても相手方銀行に受付てもらえないので困っている。
- 妻は結婚で名字を変更したが、A社については、株主番号を変更したことで、これまで受けていた長期保有の株主優待が受けられなくなった。信託銀行の事務手続きにより、株主番号が変わったのだからA社に交渉して長期株主として優待を受けさせてほしい（A社以外の3社は個別交渉して長期株主としてくれた）。
- 高齢の父が銀行を通じて信託銀行と遺言信託を契約したが、公正証書の内容が家族会議で決めた内容と異なっていたので理由を聞いても銀行は答えないので困っている。
- 父親が契約した遺言信託の執行に際して、相手先機関に提出した書類が用途外に使用された、また、執行が遅延しているので困っている。
- 今年86歳で亡くなった叔母(叔母には養子が一人いる。)が、亡くなった後の財産を法定相続人でない甥姪9人のうちの一人が相続する旨の遺言信託契約を昨年8月に銀行の紹介で信託会社との間で締結した。自分は法廷相続人だと思うので*、遺留分を侵害されており、相続する姪には遺言執行人に就任の連絡があったが、おかしいと思うし、そもそも紛争になるような、亡くなった高齢の叔母が理解できそうな内容の契約を締結することもおかしいのではないかと。謝罪して、契約を取り消すよう相手方機関に伝えてほしい。

*被相続人に子供いるので法定相続人にはならない。

- 両親が信託銀行と遺言信託を契約した。平成25年に父親が死亡し、母親、相談者を含む子3人が小さな物件まで含め全不動産を共有する内容で相続した。相続人間では内容を疑問視する向きもあったが、銀行の当時の財務コンサルタントが「本来、共有はお勧めしないが、等価交換できる」と言うので、遺言通りに相続した。その後、一昨年3月に母親が死亡したが、母親の遺言信託の執行の際、財務コンサルタントからは「相続では等価交換を認められ

ない」と言われた。結局、執行は辞退してもらい、相続人で独自の遺産分割を行う事としたが、手数料を要求された。税務の事も知らないのにコンサルタントを行って、手数料を取るのは如何なものか。

- 平成 13 年 12 月に被相続人（祖母）が遺言執行予諾契約を締結し、昨年 9 月に亡くなった。遺言執行する段になり、初めて銀行から債務については執行しない旨の連絡があった。このため解約を申し出ると、約款に基づき 15 万円の違約金を請求された。本来相続債務についても執行の義務があると考え、また、ないとするならばそのような重要事項は約款に記載すべきである。銀行の考え方について書面での回答を求めたい。また、遺言執行予諾契約について、消費者が当該事務内容を正しく理解した上で契約できるよう、消費者に認知を広めて欲しい。
- 母親が昨年 11 月に亡くなって、信託銀行が相続手続きをするので、委任状を出して欲しいと言われている。相続人は、相談者と弟である。亡くなるころには母親は既に認知症であったためか、当初の相続割合は 5:5 であったが、亡くなった時には相談者 3 割・弟 7 割となっていたようである。弟は家庭を持っているが、家を出て、母親と同居して母親の財産を勝手に処分するような人間であるにもかかわらず、信託銀行はそのような人間と一緒に相続手続きを進めようとしている。信託銀行に弟がどのような人間か伝えたところ、騙されたことに気が付いたのか、困ったのか不明であるが、説明をいくら求めても、対応してもらえず、2 か月経過している。納税の期限もあるので、どうしたらよいか相談した。

○銀行業務

- 投資信託を解約すると連絡をしたら担当者に思い留まって欲しいと説得された。その後、支店に解約の連絡をしたら、担当者とその上司が自宅に来てまた説得されてしまったが、自分のお金なのに自由にさせてもらえないのはやはりおかしい。納得できない。
- 5 年前に定期預金の満期金のうち 500 万円について遺言代用信託を契約したが、1 年経過後に解約の上、終身保険であることなど商品内容の説明をきちんと受けないまま、豪州ドル建て生命保険を契約させられた。契約解除を求めたが、サインした書類を証拠に拒絶された。信託契約の解約と外貨建て生命保険の損失について銀行側の対応を求めたい。

(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。2020 年度中「あっせん委員会」の利用は 6 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つ「信託相談所運営懇談会」を2回開催しました。

以 上

(あっせんの申立て事案の概要とその結果)

事案番号	令和元年度第2号
申立て概要	相続額設定時の事務に対する不満
申立人の属性	個人
申立人の申出内容	申立人の叔父が、2013年9月30日付けで遺言信託を利用して遺言公正証書を作成。遺言書に基づき、2016年8月23日に設定金額を3000万円とする特約付き金銭信託の申込書の提出がなされたが、同年8月30日申込金額の訂正(設定金額2000万円)の意向が示され、金額を訂正、訂正印を押印の上申込書の再提出がなされた。2017年12月、申立人の叔父は死去した。 特約付き金銭信託の金額が3000万円から2000万円に訂正させられたのは何故か。差額の1000万円を請求する。
相手方信託銀行等の見解	申立人は、特約付き金銭信託の金額が3000万円から2000万円に訂正させられた」と主張しているが、本件内容については申立人の叔父が、当社担当者との複数の面談を経て自らの意思で決定したものであり、当社が「訂正させた」事実はない。
あっせん手続の結果	【和解】 所要期間 4か月11日 令和元年10月11日開催のあっせん委員会において適格性の審査が行われた結果、当該申立てを受理することを決定。 令和元年11月29日、令和2年1月15日のあっせん委員会において申立人と相手方から事情聴取を行った。あっせん委員会は、当事者双方から提出された資料と事情聴取内容を踏まえ、申立人は相手方に対する請求は行わないことを内容とするあっせん案を提示し、当事者双方が受諾し、和解契約書が締結された。

事案番号	令和元年度第3号
申立て概要	遺言信託の執行手続きに関する不満
申立人の属性	個人
申立人の申出内容	<p>遺言者の兄（相続人）にあたる申立人は、令和元年9月5日付「遺言執行完了報告」を受領し、「解約済みの通帳等」を引き渡す旨の通知を受けたが、①金銭消費貸借契約書原本、②遺言公正証書正本、③登記済権利証書（所有権移転済押印）、④高額医療費返還ハガキおよび、医療費領収書が提示されなかった。</p> <p>民法第646条（受託者による受取物の引渡し等）により、これらの書類は相続人が受取る、又は確認する権利があるか否か、法令上の判断を求める。</p>
相手方信託銀行等の見解	<p>当行は上記①～④の正本や原本について受け取らせる義務や確認させる義務を負っておらず、また、申立人は当行に対してそのことを求める権利を有していない。</p> <p>申立人の主張は、法令上の判断を求めるものであり、また、申立人に具体的な被害は発生していない。このため、申立内容は、事柄の性質上紛争処理解決手続の利用が適当でないと認められる場合（苦情処理手続および紛争解決手続等に係る業務規程（以下「規程」という。）25条第1項第6号）に該当し、不受理とすべきである。</p>
あっせん手続の結果	<p>【申立不受理】 所要期間 1か月10日</p> <p>令和元年10月21日開催のあっせん委員会において適格性の審査が行われた結果、規程第25条第1項第6号に定める「事柄の性質上紛争処理解決手続の利用が適当でないと認められる場合」に該当すると判断し、当該申立てを不受理とすることを決定し、10月28日付で双方に通知。</p>

事案番号	令和元年度第5号
申立て概要	貸付信託の第三者への無断支払いに関する不満
申立人の属性	個人
申立人の申出内容	<p>平成8年(1996年)から平成11年(1999年)にかけて貸付信託「ビック」の満期が到来したが申立人に対する自動継続通知が無く、不審に思い相手方に問い合わせた(1999年9月20日)。</p> <p>相手方から回答がある前に、身内(実兄)から連絡があり、兄が満期償還金を払出し、所有している事が分かった。</p> <p>その後、兄とは預り金、預け金という事で別途保管を了承したが、兄が亡くなった。その後、兄の相続人との争いになったので、信託銀行に当時の振込口座を教える欲しいと依頼するも、資料が無いと言われた。</p> <p>2019年5月に相手方あてに損害賠償を求める為、内容証明郵便を出したところ6月に返事があり、「有効に支払が行われている」旨の回答があった。</p> <p>申立人が知らないうちに、満期償還金を相手方が受領権限のない第三者に支払い、その結果申立人が損害を被ったため相手方に対し損害賠償金(元利金合計:1,131万円)の支払いを求める。</p>
相手方信託銀行等の見解	<p>当時の申込書、支払時の伝票等の証跡資料は、保存期限経過済みのため現存しておらず、支払手続者、支払先等の事実関係は不明。</p> <p>仮に、申立人の主張のとおり、第三者である兄に支払われたのだとしても、別途申立人から当行が聞いているところによれば、そもそも、申立人が主張する貸付信託契約は、申立人の母親が資金を出捐したものとされており、そもそも、申立人が権利者であるかどうか疑問である上、当時申立人の兄が通帳・印鑑を所持・管理していたとのことであり、当該兄の手続依頼に応じて支払手続を行ったことは妥当な対応であり、弁済は有効になされている。</p> <p>以上のとおり、申立人と当行には債権債務は存在しておらず、仮に存在していたとしても、いずれの契約においても消滅時効が完成していることから、申立てに係る適格性がないものとして不受理とすべきである。</p>
あっせん手続の結果	<p>【申立不受理】 所要期間 1か月18日</p> <p>令和2年2月3日開催のあっせん委員会において適格性の審査が行われた結果、「苦情処理手続および紛争解決手続等に係る業務規程」第25条第1項第二号に定める「消滅時効期間が満了していることが明らかである場合」に該当すると判断し、当該申立てを不受理とすることを決定。</p>