

平成27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27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27年度の手扱件数は1,488件となり、前年度(1,587件)に比べて6.2%減少しました。

このうち、相談・照会件数は1,463件(前年度1,563件)でした。その内訳をみますと、信託業務57.7%(前年度64.7%)、併營業務6.5%(前年度6.0%)、銀行業務4.8%(前年度5.2%)、その他31.0%(前年度24.0%)となっています。

また、苦情は25件(前年度24件)ありました。その内訳は信託業務が4件(前年度1件)、併營業務が13件(前年度15件)、銀行業務が7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、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」、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」となっています。

(教育資金贈与信託)

- ・委託者と受益者が離れて居住している場合、契約はどこで行うのか。
- ・海外の大学の受験料や旅費、寮の費用は対象になるのか。
- ・教育資金以外の目的での払出しは可能か。
- ・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。
- ・受益者の両親が離婚した場合、解約できるか。

(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。

- ・複数の信託銀行と契約することは可能か。
- ・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。
- ・土地信託のスキームについて知りたい。
- ・保有する不動産を信託することができるかどうか知りたい。

(特定贈与信託)

- ・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。
- ・遺言執行の解約は可能か。
- ・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

- ・亡くなった父親名義の端株があることがわかり、銀行に連絡したところ、「既に売却済み」との連絡を受けた。念の為、払出し手続きの

用紙のコピーを送ってもらったが、筆跡が父親のものではなく誰が手続きしたかわからない。第三者に騙し取られたのではないか。近くで、法律相談が開かれるのでそこで相談しようと思っているが、納得がいかない。

- ・ 7年半前に購入した投資信託（10百万円）の解約手続きをし、銀行から解約金の連絡を受けたが、実際の振込額は約6万円少なかった。銀行の担当者を確認すると、「源泉徴収金額を誤ってしまい、手取り額について実施より約6万円多く回答してしまった」との簡単な謝罪をして誤りを認めたものの、「振込自体は正しいものであり問題もなく責任はない」との回答であった。納得がいかない。
- ・ 執行付遺言信託の契約を結ぼうと銀行と話を進めているが、遺言書の条文に「遺留分を計算する時は不動産を相続税評価額で計算することという文言を入れてほしい」と申し出たところ、銀行からは、「そのような文言は無効であるため条文に入れることは不可である」との回答であった。納得がいかない。
- ・ 母親が半年前に亡くなったことから遺産整理業務を銀行に依頼し、母親の納骨等を条件に遺産分割協議書に調印したが、銀行に依頼したことが行われていないため、納得がいかない。
- ・ 平成26年10月、アパート用不動産が売却される話があり仲介を行っている銀行に買主として参入希望を伝えた。3～4日後、銀行に対して「50百万円までなら購入する」旨伝えたが、「他にも買い手があるので条件を見て決める、他の土地との境界を越境している問題があり相手方と覚書を交わす必要があるので、待つて欲しい」とのことであった。その後、連絡がないため、11月に電話したところ「もう少し待つて欲しい」と言われ、今年3月に電話したところ、「とっくに売却した」とのことであった。連絡を待つていたのに納得がいかない。
- ・ 平成26年9月、母親が亡くなり遺言執行手続きが行われた。相続財産として3本の簡易保険があったが、銀行から「執行の対象外だから相続人で手続きして欲しい」旨の説明があり手続きをした。その後、銀行から「執行の対象内である」旨の連絡があった。清算するにあたり、銀行が対応できる財産の手続きを自分達で行ったのに、銀行から「相続人の都合で対象外」等記載している書類に署名・捺印を求められ、納得がいかない。
- ・ 所有株式について、名義書換手続き完了後に株券の返却を受けておらず、銀行が了承を得ないまま証券会社に株券を持ち込み、売却手続きを行ったことから、株券の返還と原状回復をしてほしい。
- ・ 認知症の母親（99歳）名義の中期国債ファンドの解約を銀行2社に

申し出たところ、1社が応じてくれない。解約した金銭は、母親の居る介護施設の費用に充てることを伝えても、銀行は「価格変動商品なので母親の意思確認が必要。行員が同行して母親と面談して確認できれば本人の署名が無くても解約に応じる」と言われたが、認知症の母親の前で金銭の話をするややこしくなるのでしたくない。納得がいかない。

- 妻の兄は障害1級でしゃべることができず、預金はあるが銀行の預金通帳と印鑑を紛失している。通帳再発行手続について1行は事情を話して手続が行われたが、もう1行は手続を行わないため、納得がいかない。
- 銀行の代理店を通じて住宅ローンの申込をした。銀行から「審査が通り問題がない」旨連絡があったが、後日、問題があるということになり借換えが間に合わなくなった。無駄になった費用（納税証明書、住民票取得費のための交通費等）を払ってほしい。
- 母親の弟が亡くなり、母親が銀行より遺産整理業務の説明を受けた（相続人は母親と母親の妹）が、母親の妹がアメリカ国籍のため遺産整理業務をできるのかははっきりしない。できないなら何がネックなのか明示して欲しい。
- 義理の叔母は銀行と遺言信託を締結して亡くなり、当該銀行から、遺言執行者として遺産手続きに係る相続人の合意書を求められた。相続人の中には相続内容が不平等で納得していない者もいるのに、あたかも全員が合意していると思わせて合意書を取り付けようとしている。納得がいかない。
- 自宅を整理していたら申出人名義の貸付信託受益証券（額面10万円、償還日昭和60年8月20日）が出てきた。銀行にコピーを送り確認してもらったところ、残高がないので支払ったと思われる旨の回答があった。払出した覚えがないので払出し記録を見せて欲しいと伝えたが、10年以上前の書類は保管していないとのことである。納得がいかない。
- 平成26年7月、遺言書を作成した。その後不備な点があったので平成27年8月に一部修正し、再度不備な点があったので10月8日に修正の依頼をしたが、その後何の連絡もない。納得がいかない。
- 6月に父親が亡くなり投資信託をしていることを知った。7月に銀行から高齢の母親（84歳）に連絡し、意向を確認したうえで運用を継続したというが、母親は継続を依頼した認識はない。10月に入り、申出人が銀行に相談したところ「死亡時に遡って解約ができる」との回答があったが、後日、「遡っての解約は無理」との連絡があった。

プロとして一度は回答したのだから遑って解約して欲しい。納得がいかない。

- ・ 亡くなった父親が銀行と遺言信託を契約し、その内容は事前に申出人の兄から説明を受けていた。遺言の執行時に、①預金は相続人で分割することになっていたが、兄が銀行からアドバイスを受けて預金を引き出しており、相続の分配額が減っている。②事前の説明では「土地・建物を、申出人 2/3、母親 1/3」と聞いていたが、遺言書では「母親が 100%」となっていることが判明した。納得がいかない。
- ・ 父親が亡くなり、銀行に遺言の執行依頼をした。税理士から 10 月 21 日に相続税申告に必要な書類を求められ銀行に連絡したところ、「戸籍謄本の原本は手元がない、固定資産評価書原本は故人との覚書で渡すことはできない、これは社のルールである」との回答であった。その後改めて依頼したところ、書類を全部返却してくれることになったが、その説明に納得がいかない。
- ・ 5 月、銀行と遺言信託を契約していた叔母が亡くなった。9 月 2 日作成された財産目録では、投資信託の残高として 1,506.5 万円の金額が書かれており、確定された数字である旨説明を受けた。ところが 10 月 27 日の最終目録では 1,291.8 万円と大きく減少していた。銀行に対し、遺言信託における投資信託の解約の内部手続と、金額が減少した理由を説明して欲しい旨伝えているが回答がない。納得がいかない。
- ・ 平成 27 年 6 月、義母が銀行と相続対策として賃貸マンション購入の契約。7 月 30 日に不動産資金決済後、不動産賃貸業者と契約。その後、未だに入居者が決まっておらず、ローンだけが残っている。場所は問題がなく何が原因で入居者が決まらないのか分からない。銀行から、不動産賃貸業者を紹介してもらったが、銀行からの文書で「賃貸事業者を購入者から紹介して欲しいということなので紹介した」（義母宛てご自分で業者を検討するのかを確認したところ、当社の関連不動産会社提携先業者でよいとの回答を得たもの）と書かれていた。その回答内容に納得がいかない。
- ・ 平成 28 年 2 月、銀行で定期預金「退職金特別プラン」の預け入れ手続きと相続の相談をした。その際、担当者から最後にアンケートの記入を求められたが、「退職先企業名」を空白にしたところ、担当者から高圧的に記入を求められた。申出人が「記入したくない」旨伝えると「退職金特別プラン」の利用はできないと言われた。高圧的な対応も不愉快だが、アンケートの回答の有無だけで契約ができないというのは納得が行かない。

(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おります。平成27年度中「あっせん委員会」の利用は2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	27年度第1号
申立て概要	財形年金信託の支払予定額と実際の支払額の差額の補てん要求等
申出人の属性	個人
申出人の申出内容	<p>相手方が当初支払予定額として通知した金額と実際に支払われた金額の差額の半額の支払を要求する。</p> <p>相手方が支払を拒否するのであれば、このような事態が生じた理由の説明を求める。</p>
相手方信託銀行等の見解	<p>年金支払予定額はあくまで予定配当率に基づいて算出したものであり、仮に実際の配当率が予定配当率を下回り、年金支払予定額に不足した場合には、当初予定した年金支払予定期間が短縮され、年金の支払が終了することがある旨等は連絡している。</p> <p>実際の配当率と乖離した理由についてまで相手方が説明する義務を負っているものではない。</p> <p>実際の年金支払総額が、当初の年金支払予定総額を下回る可能性があることは、財形の規定、連絡文書からも明らかであり、相手方はその差額を補償すべき義務を負うものではない。</p>
あっせん手続の結果	<p>【平成28年1月18日申立受理→平成28年5月16日あっせん打切り】 所要期間 3か月30日</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成28年1月18日のあっせん委員会において、本件申立ては「適格性あり」として受理された。 平成28年2月5日のあっせん委員会において申出人と相手方から事情聴取を行った結果、相手方の説明内容に専門的な部分が含まれているので素人目に見ても分かるような説明をいただくこととなり、再度、あっせん委員会を開催することとなった。 3月8日のあっせん委員会では、3月1日付で相手方が作成した書面に基づき、財形年金信託の運用および年金の支払について説明を行ったが、申出人より、財形年金信託の予定配当率の計算根拠、年金支払原資等について書面での提出依頼があり、再度、書面により回答することとなった。 3月22日付で相手方より上記書面の提出があったことから、申出人に送付したところ、4月7日付で相手方の回答に対して再度意見書が提出されたが、5月12日付で相手方より、当該意見書に対しては既に主張済みであり、これ以上の対応はいたしかねるとの回答があった。 相手方に再度説明を求めてもこれ以上の詳細な回答が期待できず、申出人からの金銭請求には相手方が応じる意思がなく、かつ財形年金信託は信託財産の運用による年金支払総額の変動が前提となっている商品であり、相手方が年金支払総額について断定的

	<p>な判断を提供したとまではいえないことから、「苦情処理手続及び紛争解決手続等に係る業務規程」第 32 条 1 項 3 号に定める「当事者双方の主張に隔たりが大きい等、あっせんの成立の見込みがないと判断した場合」に該当すると判断し、5 月 16 日付で当該あっせんを打ち切った。</p>
--	--

事案番号	27年度第2号
申立て概要	単独運用指定金銭信託契約の解約、信託報酬の支払い等
申立人の属性	個人
申立人の申出内容	<p>相手方が一方的な内容の解約合意書案に署名を迫ったこと、運用を委ねるのに不適正な人物を本件信託財産の運用責任者としたこと、不利な時期に本件金融商品を売却し、申立人に損害を与えたこと等から、下記を要求。</p> <p>① 信託契約を無条件で解除する。相手方は、解除の際に生じる費用を負担する。</p> <p>② 相手方は、申立人が他の受託者との間で、本件信託財産に係る新たな信託契約を締結する際に必要な費用を負担する。</p> <p>③ 相手方は、申立人に対し、平成27年8月10日以降の信託財産の不利な時期の売却によって生じた損害金を支払う。</p> <p>④ 相手方は、平成27年8月以降、本件信託財産の管理を放棄したことを認め、申立人が信託報酬を支払う義務がないことを確認する。</p>
相手方信託銀行等の見解	<p>相手方は、業務縮小を視野に入れて、平成27年2月13日ころから本件信託契約の終了と信託財産の移管先について申立人らと真摯に協議を行い、その一方で、本件信託契約が継続している間は適切な運用体制を維持し続けていた。それにもかかわらず、申立人は、相手方側から本件信託契約の終了を申し出たこと等に腹を立て、正当な理由なく、未払分の当初信託報酬の支払を拒み、後任の運用責任者や相手方の財産管理体制を非難し、相場の下落に伴う損失を要求している。したがって、申立てに対し、以下のとおり答弁する。</p> <p>① 申立人の望みどおり本件信託契約が無条件で解除されていることを確認する。</p> <p>② 申立人は、本件信託契約に基づき、未払いの信託報酬を相手方に支払う義務がある。</p> <p>③ 相手方は、申立人の主張するような支払いの義務はない。</p>
あっせん手続の結果	【平成28年2月26日申立受理→平成28年3月31日和解契約書締結】 所要期間 1か月5日

	<p>平成 28 年 2 月 26 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 28 年 3 月 11 日、同 3 月 29 日のあっせん委員会において申立人と相手方双方から事情聴取を行なった。</p> <p>3 月 11 日のあっせん委員会では、当事者双方から提出された資料の確認および事情聴取を行った結果、運用については相手方に落度があったとはいえないものの、そもそも相手方の事情から本件信託契約の解除を申し出たこと等を勘案し、申立人が新たに他社に信託等を設定するのに必要な、あるいは当該信託契約が無かった状態に戻すのと同等の概算費用を相手方が負担するという案を提示し、双方持ち帰り検討となった。</p> <p>3 月 29 日のあっせん委員会では、双方の検討結果を確認したところ、前回提示案では申立人の了承が得られなかったが、再度、歩み寄りの余地を検討し、申立人および相手方は、本件信託契約が解約されたことを確認する、申立人が他社に信託等を設定する費用相当額として当初提示額よりは一定程度上乗せをした額を支払うこと、申立人は信託最終計算書の内容を承認する等という和解案が了承された。</p> <p>3 月 31 日、和解契約書が締結された。</p>
--	---