

平成30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30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30年度の手扱件数は1,143件となり、前年度(1,158件)に比べて1.3%減少しました。

このうち、相談・照会件数は1,136件(前年度1,145件)でした。その内訳をみますと、信託業務49.5%(前年度48.9%)、併營業務6.9%(前年度6.8%)、銀行業務4.6%(前年度4.2%)、その他39.1%(前年度40.0%)となっています。

また、苦情は7件(前年度13件)ありました。その内訳は信託業務が2件(前年度5件)、併營業務が3件(前年度5件)、銀行業務が1件(前年度3件)、その他1件(前年度0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」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。
- ・制度は延長されるのか。
- ・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

- ・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

- ・父親が暦年贈与信託や生活サポートサービス等を利用できる特約選択型金銭信託を契約したが、父親は契約の時点では介護施設に入ることを銀行は知っていたはずである。それにもかかわらずこのような契約をさせたのには強い不満がある。支払い済の手数料の返却と契約の解除を申し出たが、回答が無いのでどうにかしてほしい。
- ・遺言執行手続の際に手交された書類は他人名義のものであったことから、相続人としては執行手続を任せられないと判断した。ついては、被相続人が支払った手数料の半額と相続人が提出した戸籍謄本等を返却してほしい。
- ・実績配当型金銭信託の解約について、電話で手数料が掛からない旨を確認したにもかかわらず、実際に解約手続を行おうとしたところ手数料が掛かると言われ、已む無く自動継続した。しかし、手数料が掛からないと説明したのだから手数料無しで解約を認めるか、現在の少し高い配当率を適用して欲しい。
- ・母親を委託者兼受益者とする民事信託の受託者であるが、銀行で契約内容の確認、若干のアドバイスを貰い信託口座を開設した。

その後、他の法定相続人(申立人の兄弟)が信託契約について知り、妨害工作を始め、銀行から「当該口座は凍結する。受託者解任通知を受け取ったので、申出人は受託者ではない。」と言われた。受託者解任通知は受け取っていないし、銀行からは当該通知も見せてもらえないことから、何を根拠に銀行は私は受託者でないと言うのか。納得がいかない。

- ・某信託銀行の窓口でカレンダーの配付を申し出たところ、口座がないと配付できないと言われた。他では配付してもらえたのにおかしいのではないかと。信託協会が指導すべきである。
- ・相続した株式の手続きについて複数の信託銀行に照会し、必要書類を送付したところ、うち1社は、事前の説明と異なる書類の送付を求められ、2度手間になった。同社の説明は誠に不十分、不正確である。

(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30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