

信託相談所ご利用にあたっての 個人情報の取扱い

信託相談所では、円滑な相談・苦情等への対応を実施するため、お客さまからの相談・苦情等をお受けするにあたり、お名前、ご住所、電話番号等をお聞きする場合があります。

これらの個人情報は、相談・苦情等への対応のために利用し、ご本人の同意を得ずに他の目的で利用することはいたしません。

なお、相談・苦情の内容については、特定の個人を識別できる情報を除いて、統計資料、相談・苦情等の事例として利用させていただきます。

「個人情報の取扱いについて」

詳しくは下記URLよりご覧ください。

<https://www.shintaku-kyokai.or.jp/privacy.html>



信託相談所へのお問い合わせ

・お電話でのご利用の方・

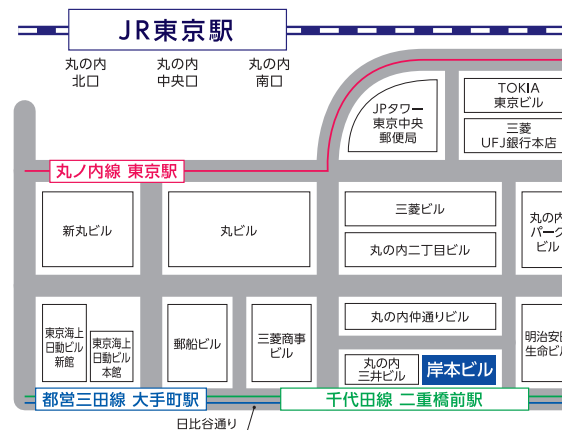
☎ **0120-817335** (無料)

☎ **03-6206-3988**
(携帯電話の場合・有料)

・受付時間: 9:00~17:15
(土・日・祝等の銀行の休業日を除く)

・直接お越しになる方・

〒100-0005 東京都千代田区丸の内2-2-1 岸本ビル1階



相談・苦情・あっせんはすべて無料で受け付けています。
障がいのある方のサポートも行っておりますので、
お気軽にご相談ください。

信託協会ホームページ

<https://www.shintaku-kyokai.or.jp/>

— ご案内 —

信託相談所

信託に関するさまざまな
ご照会、ご相談、
ご要望、および苦情を
お受けしています。

信託業法および金融機関の信託業務の兼営等に関する法律に基づく指定紛争解決機関として、お客さまからの苦情の申出および紛争の解決の申立てについて、公正中立な立場で解決のための取組みを行います。



一般社団法人
TRUST 信託協会

信託について知りたいこと、 お困りのこと、「信託相談所」へ ご相談ください。

信託協会では、お客さまからの信託に関するご照会や
ご相談の窓口として、信託相談所を設置しています。
信託相談所では、信託銀行等の信託兼営金融機関
および信託会社（以下「信託銀行等」といいます。）
の信託業務等に対するご要望や苦情もお受けして
おり、円満な解決をはかるよう努めてまいります。



信託銀行（信託会社）とは
どのような
銀行（会社）ですか？



特定贈与信託とは
どのようなものですか？



遺言信託や
遺産整理業務とは
どのようなものですか？



万一、信託銀行等が
破綻した場合、信託した
財産はどうなりますか？



預金保険制度の対象となる
信託商品には
どのようなものがありますか？

トラブル解決は「あっせん委員会」へ

- 信託銀行等の信託業務等についてのトラブルがなかなか
解決しないお客さまは、「あっせん委員会」をご利用いた
だけます。
- 「あっせん委員会」とは、信託協会が設置する、弁護士、学
識経験者、消費者問題専門家等で構成される中立・公正
な委員会です。
- 「あっせん委員会」では、お客さまと信託銀行の双方から
資料等の提出を受けたうえで、事情をお聞きし、解決の
ためのあっせん（和解）案を提示いたします。

※あっせん委員会があっせん成立の見込みがないと判断した場合等
には紛争解決手続を打ち切ることがあります。

※あっせん委員会はその判断により特別調停案（原則として信託銀行等
が受諾しなければならない和解案）を提示することがあります。

- 「あっせん委員会」ご利用にかかる費用は無料です。
ただし、通信費、交通費等の費用を除きます。
- 「あっせん委員会」への申立てを行ったもののトラブル
が解決しなかった場合、紛争解決手続が終了した旨の
通知を受けてから1か月以内に訴訟を提起したときは
「あっせん委員会」への申立ての時に、訴訟の提起が
あったものとみなされます（時効の中断効）。
※ただし、相続関連業務、証券代行業務等は除きます。

詳しくは信託協会 信託相談所のホームページをご覧ください。

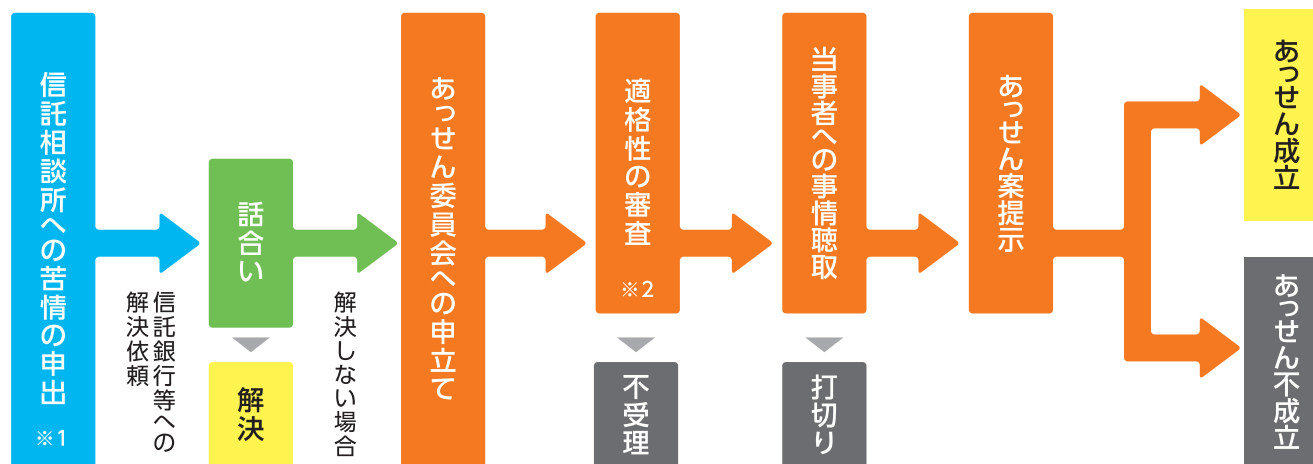
信託相談所



<https://www.shintaku-kyokai.or.jp/consultation/>



「あっせん委員会」ご利用の流れ



※1 受け付けた苦情について、お客さまの希望を確認の上、他の指定紛争解決機関等に取次ぎを行うことがあります。

※2 あっせん委員会はあっせんの対象となるかどうかの審査を行い、紛争解決手続を行わない場合があります。

