

2021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。

2021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

2021年度の取扱件数は1,230件となり、前年度(1,176件)に比べて54件増加しました。

このうち、相談・照会件数は1,197件(前年度1,146件)でした。その内訳をみますと、信託業務52.4%(前年度53.7%)、併營業務16.5%(前年度17.1%)、銀行業務6.5%(前年度4.2%)、その他24.3%(前年度24.9%)となっています。

また、苦情は33件(前年度30件)ありました。その内訳は信託業務が10件(前年度5件)、併營業務が15件(前年度14件)、銀行業務が8件(前年度10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1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)

- ・教育資金贈与信託の商品内容について教えて欲しい。
- ・教育資金贈与信託を取り扱っている金融機関を知りたい。
- ・教育資金贈与信託の払出方法について教えて欲しい。
- ・教育資金贈与信託はいかなる場合でも解約できないのか。
- ・教育資金贈与信託に財産を追加することはできるか。

(後見制度支援信託)

- ・後見制度支援信託の商品内容について教えて欲しい。
- ・後見制度支援信託の受託財産について知りたい。
- ・後見制度支援信託の設定方法について教えて欲しい。

(特定贈与信託)

- ・ 特定贈与信託の商品内容について教えて欲しい。
- ・ 特定贈与信託の手数料について教えて欲しい。
- ・ 特定贈与信託の契約後に障害程度が変化した場合の取扱いを教えてください。
- ・ 特定贈与信託と暦年贈与は併用できるのか。
- ・ 特定贈与信託の給付金額についてはどのように決めるのか。
- ・ 不動産を信託財産とする特定贈与信託の設定はできるか。

(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)

- ・ 遺言信託の商品内容について教えて欲しい。
- ・ 遺言信託の手数料について教えて欲しい。
- ・ 遺言代用信託の商品内容について教えて欲しい。
- ・ 暦年贈与信託の商品内容について教えて欲しい。
- ・ 後継ぎ遺贈型受益者連続信託を取扱う信託銀行はないか。

(証券代行業務)

- ・ 株式の相続手続きについて知りたい
- ・ 株主名簿管理人について知りたい。

(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。
- ・ 民事信託の信託口座はどこの銀行で取り扱っているのか。

② 苦情の主な事例

○信託業務

- ・ 6年程前、母が信託銀行の支店で、500万円の遺言代用信託を契約した。契約する時には私も銀行に同行した。当時の担当者が、熱心に「この商品なら相続に関係なく娘さんにお金を遺せる」と勧めたので母もその気になった。契約当時母は88歳だった。令和3年5月に母が93歳で亡くなったので、500万円の受取り方法を聞いた。担当者からは、「この商品の契約期間は5年であり、すでに令和2年6月に満期になっていて、私は受取人から既に外れている。500万円は母の相続財産となり、私には渡せない。」と言われた。何故契約期間が5年なのか分からないし、そのような説明を聞いた覚えもない。

- ・信託銀行の支店で実績配当型合同運用指定金銭信託を担当者の曖昧な説明だけで契約させられた。令和3年8月中旬から解約を打診しており、9月9日には解約しようとしたが、担当者から「元本割れする可能性があり、なるべく長く持っていた方がよい。」などと言われたうえ、本部に確認の上連絡するとの回答があり、解約できなかつた。解約できるよう信託相談所から指導してもらえないか。
- ・遺言代用信託を勧められ、契約したが商品の内容をほとんど聞いていないし、パンフレットや申込書の控えももらっていない。高齢者でも理解できるような説明を聞きたい。今後、この契約を継続するかどうかは、商品の説明を受けた後に改めて考えたい。
- ・信託契約を締結し、後日解約したが、相手先信託会社が契約条項を根拠に契約時に支払った信託報酬のうちサービス未提供分の返金に応じてくれない。また、相手先信託会社が返金に応じない理由として、「もともと信託報酬を安く設定している」と説明したことも不満。契約時に支払った信託報酬15万円のうちサービスの提供を受けた分を除いたサービス未提供分の金額の早期返金を求める。
- ・高齢（86歳）の母が信託銀行と特約選択型金銭信託を契約したところ、手数料の金額が、当初説明された内容と大きく異なり、また、商品内容も母のニーズに必ずしもマッチしていないことが分かった。このため、この契約は解約する予定であるが、信託銀行の担当者は、この契約を締結する際に手数料についても説明したと言っている。しかし、この説明に母は納得しておらず、また、相談者としても、高齢者（70歳以上）と契約を締結する際には家族が同席するのが通常のやり方ではないかと思っている。どうして信託銀行は、契約締結の際に家族を呼んでくれなかったのか。
- ・2年前に母（当時84歳）が証券会社の勧めで保有株式を売却し、同証券会社から紹介を受けた系列の信託銀行で特約選択型金銭信託を契約した。令和3年末頃に申立人（契約者の長男）が契約の存在に気づき、尋ねたところ、母は本契約を承知しておらず、契約するようなニーズも無い。高齢者に対する不適切なセールスであり、契約を取り消したうえで、当初元本および設定時手数料の返還を求める。

○併營業務

- ・妻の母が平成30年1月に死去し、同年12月に信託銀行と遺産分割協議書に基づく委任契約を結んだ。相続人は姉と妹（妻）の2名であり、姉を代表相続人とする3者間契約である。ところが話がうまく纏まらないまま、当該信託銀行は委任契約の解除通知書を一方的に送付した。解除の理由は、

すでに契約から2年以上経過し、その間、相続人間で協議がまとまらないため、契約書の条項に基づく措置とのことである。当該信託銀行は委任契約を解約したうえで、別途母の公正証書遺言（代表相続人である姉に全ての財産を渡すという内容）に沿って処理しようとしている。遺産分割協議書ではなく、遺言書の内容で姉と話を纏められては妻の遺留分の請求もできなくなるため大変困っている。

- ・母が銀行と遺言信託を契約していたが、親族間で相続争いがあったため、銀行から送られてきた遺言執行者の就任承諾書を返送しなかった。それなのに、銀行は遺言執行者への就任を強行し、遺言執行を開始しようとしている。遺言を作成した頃、既に母は認知症であったため、遺言無効の訴訟を提訴すべく準備しているので遺言執行を止めてほしい。
- ・母が令和3年3月に死亡し、法定相続人は申立人と申立人の実兄、異父姉妹に当たる姉の3名である。信託銀行に遺産整理業務を依頼したところ、当初相続放棄の意向を示していた姉が、信託銀行の担当者が被相続人の死亡から3か月を超えているため相続放棄はできないと誤った説明を行ったため、その意向を翻し、遺留分（約5千万円）を請求することになった。信託銀行の誤った説明によって、姉の相続放棄の意向が変わったのに、信託銀行が遺産整理業務に係る手数料を満額で受け取るのは納得できない。
- ・父が公正証書遺言を残し死去し、信託銀行を遺言執行者とする契約を結んだ（法定相続人は相談者を含め4名）。相談者の妹が父の相続財産を管理しているが、個人的に流用している節があり、信託銀行等に対して、父の財産の使途の説明を求めた。使途が不明瞭な金額は合計1千万円を超えており、このまま遺産分割を進めるのは到底納得がいかない。相続税の納税期限が間近に迫っており、信託銀行から再度、納得のいく説明を聞きたい。
- ・義父が交通事故で亡くなり、義母は高額な生命保険金を受け取った。義母は保険金を原資に高額な一時払い生命保険に加入し、信託銀行で遺言信託を契約した。その後、義母が死亡した後に、保険の受取人の変更が発覚し、家族で争いになっている。保険金の受取人が遺言書の内容と相違していることから、相談人は承諾していないのに、当該信託銀行は遺言執行者就任の同意書が届いたと主張して、遺言執行を強行しようとしている。
- ・高齢なので頭が働くうちに株の名義書換や相続について相談したかっただけなのに、信託銀行の担当者は一方的に遺言信託の説明を始め、私の印鑑を受け取り、色々な書類に押印した。終始担当者のペースで、最後まではっきりと断ることができなかった。私が受け取ったのは入金額が空欄の預

かり証だけであり、契約が成立しているかどうか分からないが、とにかく遺言信託の申し込みを取り消したい。

- ・26年前に亡くなった叔母の端株が見つかり、換金手続きをすることとなった。端株は複数あり、信託銀行2社が関わっていたが、兄弟の印鑑証明や戸籍謄本等を提出した結果、信託銀行からは遠縁の相続人（叔母にとっては義理の兄弟）2名の印鑑証明や戸籍謄本が添付されていないので、手続き出来ないといわれた。他方、別の信託銀行ではすんなり手続きしてくれた。全く付き合いのない遠縁の相続人に、叔母の端株のことを知らせ、権利放棄を依頼するという行為はしたくないので、何とかこのまま手続きを進めてほしい。それが出来ないのならば、信託銀行の方で遠縁の相続人に相続放棄の意思を確認してほしい。
- ・亡妻の連れ子との間で相続争いがあり、株式の相続手続きが完了していない。このため、現在他人が入居している亡妻の住所に株式関連の書類が送付されてしまっている。このため、信託銀行にも株式関連の書類の送付停止を要請したが、応じてくれない。

○銀行業務

- ・信託銀行に不動産の購入の件をお願いしたかったのに、自分の営業成績をあげるために、営業職員から頼んでもいないファンドラップを売りつけられて50万円の損失が出た。信託銀行に電話を入れて、苦情を申し入れたが、「(営業職員が)家に伺っているので、そこでファンドラップを販売する」といったことがあっても、それは当たり前のことである。」という暴言を吐かれた。こうした苦情があったことを信託相談所から信託銀行にしっかりと伝えて、今後、このようなことが起こらないよう信託銀行の内部で取引の経緯などを調査いただき、然るべき対応をしていただきたい。

(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。2021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てる「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2年度第1号
申立て概要	遺言信託の契約時アドバイス内容に関する不満
申立人の属性	個人
申立人の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・申立人の両親が相手方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人が相続。遺言内容は全不動産を共有するものであったが、相手方の当時の財務コンサルタントAさんより、「本来、共有はお勧めしないが、等価交換できる」との説明を申立人が受け、遺言通りに相続が行われた。 ・平成30年3月に母親が死亡。その間、子ども3人で母親の認知症の面倒を見ながら、次の代への相続も考え、相続税法改正も踏まえて一次相続分の対応を検討していた。ところが、母親の遺言信託の執行の際、税理士に検討してもらったところ、「相続では等価交換を認められない」との説明がなされた。 ・最終的に相手方には、執行は辞退してもらうこととなり、相続人で独自の遺産分割を行う事とした。共有解消のために不動産を兄妹間で売買をするなどで整理し、相続税を支払ったが、別途、譲渡所得税、登記費用等を要した。 ・共有を望まない申立人の意向と等価交換の要件が厳格であり、利用できない場合があることさえ理解せず、遺言執行の後の処理として「交換」を提示したことは重大な落ち度であった。 ・一時相続の遺言執行時に「交換」を提示した際、「税理士にも別途確認する必要がある旨説明した」というが、そのような説明はなく、また、税理士の紹介もないなど、①交換特例の十分な説明、②税理士相談の必要性和税理士の紹介等の義務を怠っている。 ・遺言書作成時において、共有状態を積極的に作出することのデメリットを十分に説明すべきであった。 ・以上のことから、相手方に対し、譲渡所得税や登記費用等共有状態解消処理のために要した費用の支払いを求める。
相手方信託銀行等の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・コンサルタントAは一般論として交換という選択肢があることを説明したにすぎず、本事案に即した説明は行っていないほか、税理士に確認する必要があることを説明していた。 ・申立人らが主張する遺言書作成時、一時相続の遺言執行の際の注意義務違反はないが、一時相続の際にコンサルタントAが行った説明は、結果として申立人らに一部誤認を生じさせたものであることは真摯に受け止め、解決を図りたい。

あっせん手続の結果	<p>【和解】 所要期間 8か月2日</p> <p>令和2年11月2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。あっせん委員会における検討の結果、相手方の法的責任の有無は判断しないが、等価交換の話をしたのは事実であり、どこまで不法行為性があるかどうかは分からないが、申立人が誤解したことは分かるので、銀行の担当者として不適切な行為があったことは認定できると判断。相手方から申立人に対し和解金を支払う案を提示し、双方の了解を得た。</p>
-----------	--