

2022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。

2022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

2022年度の取扱件数は1,291件となり、前年度(1,230件)に比べて61件増加しました。

このうち、相談・照会件数は1,256件(前年度1,197件)でした。その内訳をみますと、信託業務52.8%(前年度52.4%)、併營業務14.7%(前年度16.5%)、銀行業務6.8%(前年度6.5%)、その他25.6%(前年度24.3%)となっています。

また、苦情は35件(前年度33件)ありました。その内訳は信託業務が11件(前年度10件)、併營業務が12件(前年度15件)、銀行業務が12件(前年度8件)、その他0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)

- ・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。

(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

- ・ 令和4年2月に特約付き金銭信託を契約したが、その契約内容を十分に理解していなかった。その後、7月に事情を知った弟からの働きかけもあって解約した。解約に当たり設定手数料が返還されなかったほか、毎月の保管手数料も返金されないことが不満。
- ・ 遺言代用信託を設定していた叔母が死亡したが、叔母よりも前に指定帰属権利者が死亡していた。そこで、叔母の公正証書遺言における包括的な財産の帰属条項に基づき、遺言代用信託の信託財産の帰属を決定するよう求めたが、信託銀行がそれを認めてくれないことが不満。
- ・ 地方銀行からの紹介で信託会社から不動産信託受益権を購入したが、自分が思っていた商品内容と異なるので解約したい。当該信託会社に解約を申し出たところ、違約金が20%かかると言われたが、違約金が高額過ぎることが不満。

○併營業務

- ・ 義父が死亡し、信託銀行が遺言執行者に就任した。息子は代襲相続人であるが、多忙のため私が代理を任された。しかし、銀行は実印を押印した委任状の提出を要求し、代理人の私に対応してくれない。信託銀行のやり取りに時間がかかり、相続放棄できる期間も過ぎたことが不満。
- ・ 亡くなった夫が遺言信託を契約していた。生前、夫は何度も株式は息子に相続させると言っていたが、遺言書には、相続人毎に相続割合を指定し、株式は換金したうえで相続人2名に相続させるとあった。相続人である息子から信託銀行に対し、株式は換価せずに相続したいと問い合わせたが、既に株式は売却されていた。信託銀行が、相続財産である株式を相続人に相談なく換価・処分したことが不満。
- ・ 一般社団法人所在不明株主支援機構からの通知で、所在不明株主である亡き祖父母の株式売却代金債権の存在を知った。同機構から「特に期限はない」と言われたので、後日、請求手続きをしたところ、発行会社・相手方金融機関から消滅時効の成立を理由に支払いを拒絶されたことが不満。

○銀行業務

- ・ 2018年から信託銀行でファンドラップ（成功報酬タイプ）による資産運用を行っているが、元本割れとなっている。一時的な減少であればともかく、長期で預けるほど資産が減少する一方で高額な報酬が請求され続けている。損失補てん等を求めるつもりはないが、この商品の運用方法に不満がある。
- ・ 予約なしで銀行の支店を往訪したところ銀行員が応接室に案内のうえ対応してくれた。しかし、その応接室から出てきたところ、予約なしで応接室に入ったことを理由に他の顧客がいる前で、別の銀行員から不審者扱いされた。このため、同行に苦情を申し入れたが、同行からは謝罪どころか、何ら連絡がこないことが不満。

(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。2022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

(あっせんの申立て事案の概要とその結果)

事案番号	令和4年度第2号
申立て概要	高齢者への特約選択型金銭信託の販売方法等に関する不満
申立人の属性	個人
申立人の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・令和2年2月28日、相手方の販売代理店である証券会社の担当者が、申立人(当時84歳)に対し、コロナ禍で大暴落する前に株式を売却した方が良いと不安を煽り、その株式の売却資金で相手方金融機関(以下、「相手方」という。)の特約選択型金銭信託(以下、「本商品」という。)を購入することを提案し、申立人の同意を得て、申立人を相手方に紹介した。 ・同年3月13日に相手方が申立人宅を訪問し、初めて本商品に係る説明を行い、契約(以下、「本件契約」という。)手続きを行ったが、申立人には本商品へのニーズはなく、契約手続き時の高額な手数料や管理料が毎年徴収されることの説明も不十分であり、申立人は十分に理解していなかった。また、本商品は元本保証商品ではあるが、毎年管理料が元本から徴収されるため実質的に毎年元本が目減りすることの説明もなく、高齢者に対し、著しく配慮に欠けた販売行為である。 ・令和3年12月26日、申立人の長男が帰省し、本件契約の存在を知り、その翌日、相手方を申立人宅に呼び契約に至る経緯等の説明を受けた。相手方は所定の手続きのもとに契約しており問題ない旨を説明したが、申立人の長男は申立人のニーズに合致しない商品であること、購入資金の捻出方法に疑義があるため、相手方に本件契約の取消しを依頼したが、後日、相手方から本件契約の募集行為に何ら落ち度はないため本契約の取消しには応じられない旨の回答があった。 ・その後も、申立人の長男は、申立人の代理人として信託相談所に苦情を申し立てたが、相手方の回答は変わらなかった。また、その過程で申立人の長男からの質問書に対して相手方が口頭で回答したが、その回答にも申立人の長男は納得せず、このままでは進展が望めないとして、令和4年9月26日付にてあっせんを申し立てた。 ・相手方は、当時84歳の申立人に対し、相手方の販売代理店である証券会社が不安を煽って売却させた代金を充て、申立人の意向の把握・確認も不十分なまま強引に本件契約を締結したものであり、消費者契約法第1条第1項1号、同2号、第2条、第4条第3項5号に抵触するため、申立人は、本件契約の取消しおよび購入代金ならびに手数料の返還を求める。
相手方信託銀行等の見解	<ul style="list-style-type: none"> ・相手方は、証券会社から申立人の紹介を受け、本商品を勧誘・販売したが、それは相手方の事務手続および高齢者ルールに則り、申立人の意向を確認したうえで適切に行ったものであり、申出人が主張する消費者契約法に抵触する事実はない。したがって、本件契約につき申立人が主張する瑕疵は存在せず、本件契約の取消しや受領済の購入代金・手数料の返還には応じられない。

	<ul style="list-style-type: none"> ・申立人は、申立人に本商品のニーズがなく、手数料の説明も不十分で、高齢であったことを考えると著しく配慮に欠けた販売行為であると主張しているが、申立人は、設定時の費用および信託期間中の費用の説明を受け、「説明事項確認書」に、その内容を理解した旨のチェックを入れ、また、本商品が有する各種機能やサービスにも興味があると記入している。更に、契約後の令和3年9月2日および同年12月1日には、申立人から相手方に対し、本商品の機能につき利用申込みがあり、実際に利用している。このことから、申立人は十分な説明を受け、本件契約により発生する費用や本商品の商品性を理解しサービスを利用しており、そのサービスの利用状況からも本商品のニーズがあったことは明らかである。 ・申立人は、証券会社が強引な提案を行ったと主張しているが、同社は、令和3年2月28日に申立人の自宅を訪問した際、申立人からコロナ禍で株価が下落する不安を抱えている旨を聞いたため、申立人のニーズに合致する本商品の概要を説明し、申立人の了解を得て、相手方と情報共有を行ったものである。そして、令和2年3月13日に相手方が申立人と面談したところ、本商品のもつ機能・サービスに興味を示され、その場で申立人より本件契約の申し込みを受けたものである。本件契約の締結に当たり、証券会社の社員が株価の下落に関して断定的な情報を提供したり、本件契約の締結に向けて強引な勧誘をした事実はない。 ・また、本件商品は複雑な仕組みの商品ではなく、個別の信託機能もシンプルであり、更に、申立人が「説明事項確認書」に記入する際には、1項目ずつ再度説明して、理解度を確認しながら記入いただいております。商品性・費用について理解を得たうえで本件契約の申込に至ったものである。 ・申立人は、相手方は高齢者対応に著しく配慮に欠けると主張しているが、相手方は商品毎に高齢者販売ルールを定めており、本件商品は運用リスクのある投資商品ではなく、元本保証商品であることから、85歳以上の顧客に対してのみ家族の同席を必要としている。
あっせん手続の結果	<p>【和解】 所要期間 5か月10日 令和4年10月24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、相手方において、申立人の意思確認に違法なところはなく、またそのエビデンスもあるが、相手方は、管理報酬をもらっている以上、申立人に対して信託機能をもっと活用してもらえるようアフターフォロー等を行うことがより適切であったと考えられることから、本件契約を終了させたうえで、相手方は、本件契約に係る元本に解決金を加算した金額から信託管理報酬額を控除し、元本収益額を加算した金額を申立人に支払うことをもって合意した。</p>