

## 2023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。

2023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

2023年度の取扱件数は1,530件となり、前年度(1,291件)に比べて239件増加しました。

このうち、相談・照会件数は1,500件(前年度1,256件)でした。その内訳をみますと、信託業務53.7%(前年度52.8%)、併營業務10.2%(前年度14.7%)、銀行業務5.1%(前年度6.8%)、その他31.0%(前年度25.6%)となっています。

また、苦情は30件(前年度35件)ありました。その内訳は信託業務が6件(前年度11件)、併營業務が13件(前年度12件)、銀行業務が11件(前年度12件)、その他0件(前年度0件)となっています。

なお、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。

(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で取り扱っているのか。

② 苦情の主な事例

○ 信託業務

- ・ 申出人は高齢の夫婦（夫 86 歳、妻 82 歳）であるが、相手方金融機関の勧めで、それぞれ遺言代用信託を 500 万円で契約した。しかし、息子から契約について尋ねられ、考え直したところ、両親とも当該信託商品を契約する必要はなく、また、提示された手数料も夫婦二人分の金額であると思っており、考えていたよりも高額であることが分かったこと。このため、できれば契約を白紙撤回してほしい。
- ・ 7 年前に 5 年満期の暦年贈与信託を契約した。銀行からは、満期になっても暦年贈与口座に入金すれば期限が自動で延長されるとの説明を受けたため、入金したところ 2 年間期限が延長された。その後、令和 4 年 10 月に改めて暦年贈与口座に入金したが、自動延長されず、令和 4 年と令和 5 年分は暦年贈与ができていなかったことが分かった。銀行に過去に遡って暦年贈与することはできないかと相談したが難しいようである。銀行に任せていたのに裏切られた気持ちであり、不満である。

#### ○併營業務

- ・両親ともに遺言信託を契約していたが、父親が亡くなった時の遺言執行が酷かったため、母親の公正証書遺言を作成し直した。相手方金融機関には母親の遺言信託の解約を求めているが、新しい遺言書の写しの提出を求められるなど、なかなか解約に応じてくれない。
- ・亡父が保有していた単元未満株の相続手続きにつき簡易手続きをしてもらえるはずだったが、令和5年6月に発行会社が株式分割を行い、単元株になったため、信託銀行から簡易手続きはできないと言われた。信託銀行に迷惑はかけないので、簡易手続きによる相続手続きを認めてほしい。
- ・単元未満株式を妻名義の特別口座で管理されていたが、発行会社から買取請求の案内があり、令和5年9月に買取請求に応じた。その際、私名義の特別口座が開設され、私が他の金融機関に開設していたNISA口座などの取引に影響が及んだ。単元未満株式については、他の口座管理機関への移管等の方法もあったのに説明が不十分。損害の填補を求めたい。

#### ○銀行業務

- ・令和4年に金融商品を全て解約し、銀行から現金を受け取ったが計算書はもらえず、また、その後、受け取った現金が少ないと思って銀行に連絡したが、当時の担当者が転勤で話ができなかった。その後、改めて令和6年1月に銀行に確認したところ、計算書を出さなかったことは認めたが、「計算書は出せない」と威圧的に言われた。同行に対して、当時の計算書の提出と現在の預金等の残高の調査を求めたい。
- ・銀行の支店に来店し、パーテーションのあるブースでクレジットカードの支払いについて相談したところ、窓口担当者から周囲に個人情報聞こえるような大声で接客された。また、高圧的な態度で金融知識がないことを馬鹿にするような態度をとられた。仕事を抜けて来店し、1時間半もかかったのに時間が無駄になり、不満である。

#### (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。2023年度中「あっせん委員会」の利用は1件でした。

#### (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5年度第1号
申立て概要	遺言執行者が、相続人に相談することなく相続財産である株式を処分したことなどに関する不満。
申立人の属性	個人
申立人の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・亡くなった夫が遺言信託を契約していた。</li> <li>・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名に相続させると記載されていた。</li> <li>・相続人である息子から相手方に対し、株式は換価せずに相続したいと申し出たところ、既に当該株式は相手方によって売却されていた。</li> <li>・相手方が、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である。</li> <li>・当該株式の売却によって受け取れなくなった配当金、高額となった所得税・住民税や社会保険料や相続税、さらには、本件に関連して、申立人が相手方から受けた恫喝や侮辱に伴う体調不良に対する慰謝料を請求したい。</li> </ul>
相手方信託銀行等の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本遺言書には金融資産について「すべて換金」と明記されており、遺言執行者である相手方は株式を「すべて換金」する義務を負うため、遺言執行者に善管注意義務違反がないことは明らかである。他方、金融資産を「換金」することが不可能な場合や事実上困難な場合があり得なくはなく、相手方は個別具体的な事情を踏まえて対応することがあるが、その場合に、結果的に株価や基準価額等が比較的低い時期に「換金」がなされたとしても、遺言執行者は当該金融商品のリスクについて相続人に対し何らかの義務を負う立場にはなく、遺言執行者が責任を負うことはない。</li> <li>・令和2年5月に相手方が申立人に電話をしたときには、申立人に送付した書類を見ていただきながら遺言書開示等を行ったが、その際に金融資産はすべて換金されることを説明している。また、その後、同年5月に相手方が申立人の長男に電話で遺言書開示等を行った際にも、金融資産はすべて換金されることを説明している。なお、これらの際、相手方は、申立人等に対して、「遺言執行手続についてのご案内」という書面に基づき、金融資産の換金手続に関する箇所についても説明しているが、申立人等から、株式等は換金ではなく名義書換を行いたいという話は一切なかった。</li> <li>・さらに、申立人等から相手方に提出された「遺言執行に関する確認書」において、申立人等が受け取る金融商品等の承継方法につき個別対応を希望する場合には署名を行うこととなっているが、当該確認書の同欄には申立人等の署名も質問もなかったため、申立人等が金融資産の換金手続前に株式の名義変更を望んでいることは全く窺えなかった。</li> <li>・なお、申立人の請求のうち株式配当については、その有無</li> </ul>

	<p>も不確定な将来の配当であり、また、株式の売却に伴う税金及び社会保険料の負担増の事実は不知。体調不良に対する慰謝料については、そもそも相手方は、申立人が主張するような恫喝や侮辱を行っていない。</p> <p>・以上のことから、申立人の請求には応じられない。</p>
あっせん手続の結果	<p>【あっせん打切り】 所要期間：8か月11日</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和4年9月6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。</li> <li>・あっせん委員会において、相手方は、当社に法的な責任はなく、何ら落ち度がないにもかかわらず解決金を支払うことは難しいと主張し、話し合いは平行線であった。このため、あっせん委員会から、当事者双方とも協議のうえ、業務の改善を約束するなどの「未来志向型の解決」を含む和解案の提示を模索したが、当事者双方の納得を得ることができなかった。そこで、あっせん委員会から申立人に対して、「和解の条件」を提示するよう求めたところ、申立人から「和解の条件」（申立人から強い希望のあった「相手方金融機関への質問事項」を含む。）が提示され、あっせん委員会から相手方に対して検討を要請し、相手方においても検討を行ったが、相手方からあっせん委員会に対して、応諾できない旨の回答があった。</li> <li>・以上のことから、あっせん委員会としては、「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」（苦情処理手続及び紛争解決手続等に係る業務規程第32条第1項第3号）場合に該当するものと判断し、あっせんを打ち切った。</li> </ul>