

## 2024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。

2024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

2024年度の手扱件数は1,659件となり、前年度(1,530件)に比べて129件増加しました。

このうち、相談・照会件数は1,633件(前年度1,500件)でした。その内訳をみますと、信託業務53.2%(前年度53.7%)、併営業務8.7%(前年度10.2%)、銀行業務5.3%(前年度5.1%)、その他32.7%(前年度31.0%)となっています。

また、苦情は26件(前年度30件)ありました。その内訳は信託業務が4件(前年度6件)、併営業務が12件(前年度13件)、銀行業務が7件(前年度11件)、その他3件(前年度0件)となっています。

### (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、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」、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」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ほしい。
- ・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ほしい。
- ・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ほしい。
- ・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ほしい。

##### (特定贈与信託)

- ・特定贈与信託の商品内容について教えてほしい。
- ・特定贈与信託の手数料について教えてほしい。

- ・ 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について教えてほしい。
- ・ 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・照会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ほしい。
- ・ 遺言信託の手数料について教えてほしい。
- ・ 遺言代用信託の商品内容について教えてほしい。

(証券代行業務)

- ・ 株式の相続手続きについて教えてほしい。
- ・ 株主総会資料の電子化について教えてほしい。

(ウ) その他

- ・ 家族信託について教えてほしい。
- ・ 民事信託について教えてほしい。
- ・ 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

- ・ 遺言代用信託を設定し、受益者代理人には同居の娘を指定していた。今般、娘が勝手に遺言代用信託とその他金融資産を含めて1000万円を引き出していることが分かり、相手方に伝えたところ、「契約通りに支払っただけ」との回答があった。娘を信用していた自分が悪いが、自分が同席していなければお金は引き出せないと思っていた。
- ・ 他社が受託する信託物件（ホテル）を売却しようと相談に行った信託銀行の担当者がいきなり物件の住所などを聞いてきた。さらに、担当者の氏名を聞いたが、苗字以外を名乗らないなど、担当者の対応に不満があり、そのような対応を正してほしい。

○ 併營業務

- ・ 株主総会資料の電子化に伴い紙ベースでの資料提供を信託銀行に要請した。その際、複数銘柄の申請書類の一括送付を依頼したが謝絶され、1銘柄ずつ葉書で返送することとなったことが不満。
- ・ 亡くなった父が相手方と遺言信託を契約していた。遺言には「換金し

て渡す」と書いてあるが、亡くなって1年が経過するのに証券会社から換金されたお金が口座に振り込まれないことが不満。

○銀行業務

- ・銀行はこれまで定期預金が満期になったら現金を自宅に持ってきてくれ、他行宛ての振込手数料も銀行が負担していた。それなのに、最近、今後はこれらの対応はできないと一方的に言われたことに納得できない。
- ・3年前に購入した商品が満期になったことを金融機関が知らせてくれなかったため、満期を迎えたことを知るまでの期間につき、投資の機会を逸してしまったことが不満。逸失利益を損害として賠償してもらうことはできるか。

(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。2024年度中「あっせん委員会」の利用は2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6年度第1号
申立て概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・多数の不動産を所有していた父（被相続人）が死亡したが、遺言信託を契約していた父の公正証書遺言の条項には、申出人が相続する不動産に係る債務は申出人の負担とする旨の文言が明記されていた。しかし、その一方で、相続人ではない被相続人の孫（申出人の二男、以下「孫」という。）に遺贈する条項には、当該不動産に係る債務（貸付金）を孫の負担とする旨の文言がなかった。</li> <li>・被相続人は、孫に遺贈する不動産に係る債務は、申出人が相続する不動産と同様、孫の負担とするつもりであったが、遺言書の条項には孫の債務の負担に関する文言がないという不備があった。</li> <li>・この結果、当該銀行は遺言執行者に就任せず、家族間で遺産分割協議書を作成したため、当該遺言書は利用しなかった。このため、被相続人が遺言信託を契約する際に支払った手数料等を返還してほしい。</li> </ul>
申立人の属性	個人
申立人の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・遺言信託を利用する最大の目的は孫への不動産の承継であったが、公正証書遺言の当該条項に当該不動産に係る債務負担に関する文言がなかったため、孫に債務を承継させることができず、その結果、孫への当該不動産の承継そのものを断念せざるを得なくなった。</li> <li>・これは、相手方の文面ミスないし聞き取りミスを原因とするものであり、その結果、遺言信託を利用する最大の目的を果たすことはできなくなり、当該公正証書遺言も利用することなく、相続人間で遺産分割協議書を作成することとなった。</li> <li>・したがって、相手方は、公正証書遺言および遺言執行引受承諾に関する契約書に関して支払った金額（司法書士法人に支払った戸籍謄本交付等の費用や公証人への公正証書の作成費用を含む）を返還してほしい。</li> </ul>
相手方信託銀行等の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・被相続人の死亡後、相手方が申立人と面談したところ、相続人・受遺者全員で協議した結果、金融資産が非常に少なく、相続税のことを優先して配分するため、遺産分割協議を行うこととなった。また、相続税、登記費用が高額のため、遺言執行に係る費用は支払えないので、遺言執行者への就職は辞退してほしいとの依頼があった。</li> <li>・公正証書遺言のうち、孫への不動産の承継に係る条項に当該不動産の債務負担に関する文言が規定されていないのは、被相続人および申立人が相続税等を考慮したためであり、文面ミスや聞き取りミスではなく、公正証書遺言に不備はなかった。</li> <li>・相手方は、孫は相続人でないため、遺言書でしか遺贈を受けられない旨を申立人に説明したところ、申立人からは、それは理解している旨の回答があったが、その後、申立人か</li> </ul>

	<p>ら相手方に対し、公正証書遺言に孫が債務を負担する旨の文言を入れるべきであったとの申出があり、相手方から経過を説明したが、申立人の納得が得られなかった。</p> <p>・公正証書遺言の内容は被相続人の意向に沿ったものであり、また、相続人が公正証書遺言を利用せず、遺産分割協議を行ったのは、相続税の負担を考慮した結果であり、公正証書遺言の内容不備が原因ではない。よって、相手方が申立人に対して遺言執行引受承諾に関する契約書の手数料を返還する義務はない。また、司法書士法人に支払った戸籍謄本交付の費用等の実費は顧客の負担であり、被相続人もそれを承諾しており、相手方には返還義務はない。さらに、公証人への公正証書遺言の作成費用は公正証書遺言作成の対価であり、公正証書遺言が作成されている以上、返還を求める根拠は存在せず、相手方に返還の義務はない。</p>
あっせん手続の結果	<p><b>【和解】</b> 所要期間 7か月 14日</p> <p>令和6年6月17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。</p> <p>あっせん委員会における検討の結果、相手方が申立人に対して手数料を返金する責任はないと判断した。ただし、申立人は不動産経営を行っているとはいえ、法律については素人であり、プロである相手方は申立人の理解力や性格までも考慮し、もう少し丁寧に説明をしていれば、ここまで話はこじれることはなかったとも考えられることから、相手方が申立人に一定の解決金を支払うことで合意した。</p>

(あっせんの申立て事案の概要とその結果)

事案番号	令和6年度第2号
申立て概要	少額の株式を保有していた父が数年前に死亡し、申出人が相続人代表として株式の売却を依頼したが、他の信託銀行は簡易な手続で応じてくれたのに相手方は相続人全員の印鑑と印鑑証明を要求し、簡易な手続きに応じないことが不満。
申立人の属性	個人
申立人の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・父名義の株式等の相続手続につき、相続人代表としての申立人一人による簡易手続を実現できるよう解決策を求める。</li> <li>・相手方の担当者から、病気の母(当時。現在は故人)が手続きできないのであれば保佐人を立てるよう促された。これは、経済合理性から不適切な要求行為であり、株式売却の経済的利益を阻害されたため、その経済的利益の回復を求める。</li> </ul>
相手方信託銀行等の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・申立人によるあっせん申立てにつき、紛争解決手続を行わず不受理とすることを求める。</li> <li>・申立人は、申立人の父名義の株式について相続人代表として、相続人全員の同意なく、単独での相続手続きを求めているが、相続財産中に株式があり、相続人が数人あるときは、遺産分割が行われるまで当該株式は法定相続分に応じて共同相続人の準共有(民法264条)となる。</li> <li>・申立人は、当該株式は少数であるため、法定相続人を代表して単独での手続を求めているが、単元以上の株式には株主総会の議決権が付与されるなど発行会社の運営にかかる重要な権利が認められ、相続人代表による簡易的な相続手続は他の相続人の会社法上の権利が侵害されることなどから、当行では便宜的な取扱いは行っていない。</li> <li>・また、申立人からは、株式の相続手続において必要書類を提出しておらず、本申立ては、「申立てが申立書の記載内容全体からして失当であることが明らかである場合」(苦情処理手続および紛争解決手続等に係る業務規程25条1項7号)に当たり、紛争解決手続を行わないとして申立てを不受理にすべきである。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p>【あっせん不受理】所要期間 1か月5日</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当該申立ての内容は、「苦情処理手続および紛争解決手続等に係る業務規程」第25条第1項第7号の「申立てが申立書の記載内容全体からして失当であることが明らかである場合」に該当するため、当該申立ては不受理とした。</li> </ul>