

2025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。

2025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

2025年度の手扱件数は1,492件となり、前年度(1,659件)に比べて183件減少しました。

このうち、相談・照会件数は1,464件(前年度1,633件)でした。その内訳をみますと、信託業務51.3%(前年度53.2%)、併營業務7.1%(前年度8.7%)、銀行業務5.9%(前年度5.3%)、その他35.5%(前年度32.7%)となっています。

また、苦情は28件(前年度26件)ありました。その内訳は信託業務が8件(前年度4件)、併營業務が11件(前年度12件)、銀行業務が9件(前年度7件)、その他0件(前年度3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、結婚・子育て支援信託を含む「金銭信託」、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。

(結婚・子育て支援信託)

- ・結婚・子育て支援信託の商品内容について教えてほしい。
- ・結婚・子育て支援信託を取り扱っている金融機関を知りたい。
- ・結婚・子育て支援信託における「結婚・子育て資金」の範囲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。

(証券代行業務)

- ・ 株式の相続手続きについて教えてほしい。
- ・ 被相続人が保有していた株式について調べる方法を教えてほしい。

(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

- ・ 申出人は信託財産を公益のために利用すべく特約付き金銭信託を契約したが、財政状況が逼迫してきたため銀行に解約を申し入れた。しかし、県立博物館に毎年 500 万円ずつ 10 年間寄付する契約の解約には応じられないとの回答があり、不満である。
- ・ 叔母が母を第二受益者とする遺言代用信託を契約していたが、その後母が亡くなった際に第二受益者を変更していなかった。今般、母が亡くなったため、母の法定相続人として相手方に信託財産の払出しを求めたが、相手方は叔母の法定相続人全員の了解を得ることを求め、信託財産の払出しに応じてくれないのが不満。

○併營業務

- ・ 遺産整理業務を契約したが、契約時の説明よりも相手方の事務処理が遅延し、また、投資信託の売却時期が遅れたため損失が発生した。相手方には、事務処理の遅れに関して、遺産整理業務の手数料の返金を含む金銭的な補償を求めたい。
- ・ 6 年前に遺言信託を契約したが、遺言信託の手数料には自宅の名義変

更や遺言執行の費用も含まれると思っていた。この手数料とは別途に費用がかかるという説明を受けた記憶はなく、それなら契約しなかった。手数料の半額くらいは返金してほしい。

○銀行業務

- ・夫婦で相手方に来店し、預金を引き出そうとしたところ、相手方が警察を呼び、警察官からの質問を受けた。単に預金を引き出すだけのために来店したのに、預金の引き出しに長時間を要することとなり、夫が体調を崩したことに不満がある。
- ・2年前に亡くなった夫の銀行預金を払い出そうとしたところ、相手方から、ろくに話も聞かずに「残高はない」と言われた。相手方は残高が本当にゼロであったとしても、もっと丁寧に説明してほしい。

(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。2025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7年度第1号
申立て概要	相手方に委任した遺産整理業務が遅延し、亡父が保有していた投資信託の解約の際にも損失が発生したため、遺産整理業務に係る手数料の減額または解決金（手数料の半額程度）の支払いを求める。
申立人の属性	個人
申立人の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・相手方に委任した遺産整理業務に関して相手方が提示した期日を過ぎても連絡が無いため、問い合わせたところ、相手方が申立人への終了報告を失念していたことが判明した。 ・その際、被相続人が保有していた投資信託の解約に当たり損失が発生したことが判明した。相手方は投資信託の解約手続きは適正であったと主張したが、相手方が遺産整理業務を遅滞なく、速やかに進めていれば、投資信託の解約に伴う損失額は実際に発生した損失額よりも少なかったはずである。また、相手方には、遺産手続き業務に関し、職務怠慢や不誠実な対応があった。 ・以上のことから、申立人は、遺産整理業務の手続きが適正であったか否かを検証するための情報開示および遺産整理業務の手数料の減額(55万円)もしくは解決金(手数料の半額と同程度)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"> ・相手方は、申立人への終了報告書の作成交付が遅れ、その旨申立人への連絡・報告も行わず、申立人より問い合わせを受けて、相手方の職員が終了報告の遅延について回答をしたという事実は認める。 ・申立人は、本件投資信託の換金手続きに関し「含み損」が生じたと主張しているが、当初の投資額に対して運用損益はプラスであり、いわゆる「含み損」は生じていない。 ・本件投資信託の換金時期等は、契約上、相手方に一任されており、調査の結果、投資信託の解約手続きについては事務の遅滞はなかった。 ・相手方が申立人に当初提示したスケジュールよりも、終了報告および納税手続きが遅滞したことは、その旨謝罪した限りにおいて認めるが、納税手続きは相続税の申告期限内に完了しており、また、本件業務遂行について職務怠慢や不誠実な対応があったと認めることはできない。 ・また、本件業務にかかる手数料は、契約に基づき遺産整理業務の「委任事項」の対価として受領しているが、遺産整理業務の諸手続きはすべて履行完了済であり、遺産整理業務手数料を受領することには正当性があるため、手数料の減額または解決金の支払要求には応じられない。

あっせん手続の結果	<p>【和解】 所要期間 4か月4日</p> <p>令和7年11月19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、スケジュールの遅延について損害賠償請求を行うことは難しいが、委任契約の受任者として、報告義務違反など、配慮不足の対応があったことを踏まえ、申立人に対して解決金を支払う和解案を提示したところ、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>
-----------	---