

平成24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。

平成24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

平成24年度の取扱件数は999件となり、前年度(1,059件)に比べて5.7%減少しました。

このうち、相談・照会件数は945件(前年度992件)でした。その内訳をみますと、信託業務48.4%(前年度45.4%)、併營業務6.3%(前年度11.7%)、銀行業務9.1%(前年度8.6%)、その他35.8%(前年度34.4%)となっています。

なお、併營業務が減少したのは、遺言相続関連業務・証券代行業務に係る相談・照会が前年度大きく増加しましたが、今年度は平年ベースになったことによります。

また、苦情は54件(前年度67件)でありました。その内訳は信託業務が10件(前年度10件)、併營業務が15件(前年度22件)、銀行業務が28件(前年度35件)となっています。

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は4件、苦情は3件ありました。

(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、貯蓄商品である「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」、保有する不動産の有効活用を図るための「不動産の信託」となっています。

(後見制度支援信託)

- ・既存の後見制度を後見制度支援信託に変更することは可能か。
- ・信託した財産に損失が生じることはないのか。
- ・被補助人や被保佐人が受益者になれるのか。
- ・被後見人が亡くなった場合、信託財産はどうなるか。
- ・ペイオフの対象になるのか。
- ・信託銀行が後見人の代わりに務めることは可能か。

(教育資金贈与信託)

- ・ 設定した後一部払い戻しをして委託者に戻すことは可能か。
- ・ 信託した財産を教育資金以外に使えるか。
- ・ 受益者の本人確認資料は必要か。

(特定贈与信託)

- ・ 委託者の都合による解約は出来ないのか。
- ・ 信託設定した財産は遺留分とは関係ないのか。
- ・ 不動産を信託財産とすることは可能か。
- ・ 委託者が亡くなっても信託契約による給付は続くのか。
- ・ 受益者が亡くなったら信託財産はどうなるのか。

(不動産の信託)

- ・ 固定資産税は誰が負担するのか。
- ・ 担保設定された不動産を信託することは可能か。
- ・ 不動産の信託の受益権の譲渡を受けた受益権者は最終委託者になるのか。

(イ). 併營業務

(遺言・相続関連業務)

- ・ 信託銀行が遺言執行者に就任しない理由としてはどのようなことがあるか。
- ・ 寄与分や遺留分を明確にすれば特定の人に遺贈しても問題はないか。
- ・ 母親から相続を受けた端株の名義変更手続は放置しておいても大丈夫か。
- ・ 遺言書に記載されている内容ではなく、相続人の意向を反映した内容で執行してもらうことは可能か。
- ・ 遺言執行者は遺産分割協議書が整うまで相続財産を管理するのか。
- ・ 遺言信託契約の変更や解約は可能か。
- ・ 遺言執行手続きはどのくらいの期間で終了するのか。

(ウ). その他

- ・ 過去に払い出した定期預金の請求用紙の原本は開示しないのか
- ・ 投資信託に損失が出ているが、別の投資信託を購入したほうが良いと言われたが、どうしたら良いか。
- ・ 不動産を信託財産とする受益者連続型信託で、信託銀行を受託者とする契約は可能か。
- ・ 信託業の認可を受けていない法人が受託者となることはあるのか。

- ・大口定期が自動継続されず普通預金扱いになっていたが、満期時の顧客の意思確認はどのようにしているのか。
- ・相続時に被相続人の投資信託口座があるという説明がなかったが、この取扱は一般的なことか。
- ・信託財産の倒産隔離機能は信託法の何条に基づくものか。
- ・反復継続しない、信託報酬も貰わない信託契約は民事信託に該当するのか。
- ・受託者が営利法人という場合、信託業法に抵触するのか。
- ・議決権を1人の相続人に集中する事業承継信託は可能か。
- ・信託銀行の普通預金や定期預金は他の金融機関の預金とは違うのか。
- ・信託銀行で契約した個人年金保険の内容について知りたい。
- ・倒産隔離機能とはどのような内容か。
- ・民事信託を行った場合、信託報酬を得ると信託業法に抵触するのか。
- ・家族信託を契約するうえでの制約はあるか。
- ・信託契約代理店への参入条件について知りたい。

② 苦情の主な事例

- ・信託銀行で運用していたファンドについて解約を申出ているが、処分が出来ないとの回答である。平成23年11月では361千円の償還金額であったものが最近では3万円に減っている。なぜ解約できないのか納得が行かない。
- ・リバースモーゲージ信託の中途解約を申出たら高額な解約金を要求された。また、解約金は毎月の管理料の1年分が必要になるとのことである。契約条項には解約金のことが書かれているが、契約時には説明はなかった。なぜこのような高額な解約金が必要になるのか納得できない。
- ・信託銀行と遺言信託契約を締結していた父親が亡くなって、相続財産である投資信託を口数分割して名義変更して欲しかったが、信託銀行は解約をしてしまった。遺言書には「原則、解約・換金する」と書かれている。謝罪だけでは納得できないので、金銭的な賠償をして欲しい。
- ・平成23年、母親が亡くなり兄を代表相続人として遺産整理を信託銀行に依頼した。司法書士に依頼して信託銀行に提出した（相

続人の一人である)私の戸籍謄本や印鑑証明書等の書類は、「兄に返却している」と信託銀行から説明があったが、私の関係書類だから私に返すのが筋ではないか。この書類が第三者に渡って紛失したらどうするのか。納得がいかない。

- ・ 2月、遺言信託の相続財産中、不動産については相続人が指定されていたがその指定相続人は既に亡くなっている。私の妻が当該不動産の代襲相続人となるが、遺言書のこの箇所は無効になるため、「ここを除いて執行する」と、4か月経過後に信託銀行から連絡があった。また、財産目録を8月までに作成すると説明を受けているが、目録は当該不動産の表示のみで金額は記載されないので、目録の意味をなさない。執行者としての手続内容に疑問がある。
- ・ 信託銀行から封書で株主総会召集通知が郵送されてきたが、その郵便物は封入口が損傷しており、中の書類がはみ出していた。信託銀行に調査依頼をしたが、2週間ほど経っても連絡がなく、催促したところ「問題は見つからなかった」との回答である。損傷しにくい材質の封書を要望する。
- ・ 信託銀行から、父親の入院中に「(某外国企業の)株主の皆様へ」という郵便物が届いた。内容がわからないので当該信託銀行に連絡したところ、「信託銀行は通知を送付するのみであり、当該企業に直接電話するように」と言われた。納得がいかない。
- ・ 6月、ある会社の配当金が見当たらないので信託銀行に電話して配当金の振込み手続きを依頼したところ、信託銀行から「配当金は既に支払い済みである」との連絡があり、領収書のコピーが送られてきた。当初送られてきた領収書のコピーは受領印が押されていなかったり、受領日付である箇所が他人の筆跡で書かれている。経緯を説明して欲しい。
- ・ 1月、母親が亡くなり遺言信託契約を締結していた信託銀行に執行を依頼した。信託銀行からはゆっくり考える余裕がないまま手続きを急がされている。また、遺言書に記載された執行報酬については異なる報酬割合で取るように手続きを進めている。公正証書のとおり進めるべきではないか。納得がいかない。

(3) あっせん委員会利用の状況

信託協会は、平成22年10月に認定投資者保護団体から信託業法および金融機関の信託業務の兼営等に関する法律に基づく指定紛争解決機関となりました。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おります。平成24年度中「あっせん委員会」の利用は1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