

平成25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25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25年度の取扱件数は1,439件となり、前年度(999件)に比べて44%増加しました。

このうち、相談・照会件数は1,405件(前年度945件)でした。その内訳をみますと、信託業務64.1%(前年度48.4%)、併營業務6.4%(前年度6.3%)、銀行業務3.6%(前年度9.1%)、その他25.9%(前年度35.8%)となっています。信託業務が大幅に増加したのは、平成25年4月から取扱いを開始した教育資金贈与信託や平成25年4月から受益者の範囲の拡大があった特定贈与信託に関する相談が多数寄せられたことによります。

また、苦情は34件(前年度54件)でありました。その内訳は信託業務が5件(前年度10件)、併營業務が18件(前年度15件)、銀行業務が10件(前年度28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、苦情はありませんでした。

(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、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」、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。

(教育資金贈与信託)

- ・この信託を利用すると、110万円までの贈与税非課税の取扱いは受けられなくなるのか。
- ・委託者が亡くなった場合、信託契約はどうなるのか。また、当該信託財産は相続税の対象になるのか。
- ・契約前に払った入学金は対象になるのか。
- ・受益者が30歳になった時点で信託財産が残った場合はどうなるのか。

- ・追加して信託することはできるのか。

(後見制度支援信託)

- ・後見人の役割は何か。
- ・後見制度を利用しているものはこの信託を利用できるのか。
- ・信託した金銭は自由に払出しができなくなるのか。
- ・信託財産は保全されるのか。
- ・被補助人や被保佐人はなぜ受益者になれないのか。

(特定贈与信託)

- ・委託者が信託設定後、3年以内に亡くなった場合、信託財産は相続財産となるのか。
- ・運用収益は課税されるのか。
- ・給付金・給付開始時期はどのようにして決まるのか。
- ・個人が受託者となることはできないのか。
- ・受益者が死亡した後の残余財産はどうなるのか。
- ・愛の手帳の取得者は対象になるのか。

(不動産の信託)

- ・建物の固定資産税は誰が支払うのか。
- ・信託登記された不動産の所有者は誰か。
- ・土地信託のメリット・デメリットは何か。
- ・不動産の信託を信託受益権を売買した場合の税の取扱いはどうなるのか。

(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)

- ・遺言執行の具体的な手続きを教えてください。
- ・遺言執行者を信託銀行以外の者に変更することは可能か。
- ・遺言書の記載内容を変更する場合の手続きを教えてください。
- ・遺言信託は信託銀行以外の金融機関でも取り扱っているのか。

(証券代行業務)

- ・信託銀行が証券代行業務を行う根拠は何か。
- ・特別口座で管理されている株の名義変更手続きを教えてください。
- ・配当金の受取方法を変更したいがどうすればよいか。

(ウ) その他

- ・リバースモーゲージの内容を教えてください。
- ・遺言代用信託と遺言信託の違いを教えてください。
- ・後継ぎ遺贈型連続信託とはどのようなものか教えてください。

- ・受託者責任について教えてほしい。
- ・信託会社と信託兼営金融機関の違いを教えてほしい。
- ・信託財産の分別管理とは何か。

② 苦情の主な事例

- ・株券の電子化後、住所を2～3回変更しているが、信託銀行に「株券の異動証明を現住所にまとめて欲しい」と依頼しても直してくれない。住所変更を受付けないのはおかしいのではないか。
- ・信託銀行から遺言の執行の手数料の算出にあたり、「相続財産の評価額を亡くなった日ではなく、遺言書を書いた日の残高を使う」との説明があったがおかしいのではないか。
- ・平成24年9月、信託銀行と遺言執行引受承諾契約を締結することとし、信託銀行と相談のうえ公正証書遺言を作成したが、その内容の一部が自分の意向と違っていた。遺言書（案）の作成に当たっては、信託銀行は通常読合せを行うと聞いたが、この信託銀行はこれを行わなかった。こうしたことから信託銀行が信用できなくなり、契約を解除した（25年2月）が、信託銀行の落度により契約の解約に至ったものであることから、無駄になった手数料を返して欲しい。
- ・平成21年3月、公正証書遺言を作成していた父親が亡くなったが、遺言書開示の際にトラブルとなり、遺言の執行が出来なくなった。このため、執行人である金融機関から薦められ遺産分割協議書により相続することとし手続きを終了した。今般、遺産分割協議書にいくつかの不審な点が見つかったことから訴訟を準備することとなり、金融機関に対し提出書類のコピーを要求しているが応じてもらえない。
- ・4月、初めて投資信託を契約（10百万円）した。契約時の説明では、「このファンドは安定的に推移しておりこれからも大きな変動はないだろう」という説明であったが、5月以降急激に基準価額が下がってきたことを6月に知人から聞いた。損失が広がると思い6月下旬解約して110万円の損失が出たが、5月中に信託銀行から話があればこんなに損失は出なかったのに信託銀行は誠意がない。信託銀行に伝えて欲しい。
- ・信託銀行で10百万円をラップ口座で運用しており、運用成績が良かったので5月に解約を申し出たところ担当者不在でその日は解約できないと言われた。その後、先延ばしになっていたが、その間相場が大きく下落して解約できなくなった。信託銀行から謝罪の言葉はあったが、失われた利益を補填して欲しい。
- ・信託銀行でラップ口座の取引をしており、「取引報告書」や「特定

- 口座譲渡損益額のお知らせ」が送られてくるが内容が分からないし、担当者に電話で聞いても要領を得ない。資料を見れば利益や損失の状況が分かるように改善するよう信託銀行に伝えて欲しい。
- ・特別口座にある単位未満株（140株）のうち100株を証券会社に振替える必要があったため、信託銀行に何度もその旨伝えたくて書類を送ってもらった。送付された書類には140株全部振替えるように「140株」と自動印字されていた。銀行が全て売却するよう誘導しようとしているのは納得がいかない。
 - ・平成25年4月、信託銀行の円定期と投資信託を組み合わせた商品（「退職金運用プラン」）を契約した。その後、投資信託の手数料は何種類かあることは確認したが、信託銀行は手数料の高いものを提示し、それよりも手数料が安いファンドの説明はなかった。手数料が安いほうが円定期と合わせた利益が多くなるので、納得がいかない。
 - ・平成25年5月、遺言信託契約を締結していた父親が亡くなり、6月に執行の手続きを銀行に依頼した。しかし9か月も経った現在も未だに執行が完了していない。その間、銀行から相続人には満足に行く進捗状況説明がなされていない。なぜ遅れているのか、いつ完了するのかを含めて説明して欲しい。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、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おります。平成25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