

平成26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26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26年度の手扱件数は1,587件となり、前年度(1,439件)に比べて10%増加しました。

このうち、相談・照会件数は1,563件(前年度1,405件)でした。その内訳をみますと、信託業務64.7%(前年度64.1%)、併營業務6.0%(前年度6.4%)、銀行業務5.2%(前年度3.6%)、その他24.0%(前年度25.9%)となっています。信託業務が大幅に増加したのは、平成24年2月から取扱いを開始して後見制度支援信託や平成25年4月から取扱いを開始した教育資金贈与信託、さらに平成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24件(前年度34件)ありました。その内訳は信託業務が1件(前年度5件)、併營業務が15件(前年度18件)、銀行業務が7件(前年度10件)、その他1件(前年度1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が1件あり、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)

- ・30歳になった時点で財産が残っていた場合、課税されるのか。
- ・交通費や宿泊費は対象になるのか。
- ・委託者が死亡した場合、信託契約はどうなるのか。
- ・海外の大学の受験料や旅費、寮の費用は対象になるのか。
- ・契約時に委託者の同席を求められるのか。

- ・契約前に支払った入学金は対象にはならないのか。

(後見制度支援信託)

- ・「元本補填契約付」とはどのようなことか。
- ・ペイオフとの関係を知りたい。
- ・家庭裁判所からこの制度を勧められたが、利用しなくては行けないのか。
- ・株券や不動産を信託することは可能か。
- ・手数料について知りたい。

(不動産の信託)

- ・信託受益権を売却するにはどうしたら良いか。
- ・土地信託のスキームについて知りたい。
- ・土地信託の固定資産税は誰が払うのか。
- ・不動産管理信託と不動産処分信託について知りたい。

(特定贈与信託)

- ・ペイオフとの関係を知りたい。
- ・委託者、受益者が亡くなったら契約はどうなるのか。
- ・給付開始時期について知りたい。
- ・給付額はどのように決まるのか。
- ・給付金、収益には所得税が課されるのか。
- ・後見人は付けなければいけないのか。
- ・手数料はどのくらいか。
- ・障害者年金との併用は可能なのか。

(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)

- ・遺言執行の解約は可能か。
- ・遺言執行手続きについて教えて欲しい。
- ・遺言信託と遺言代用信託の違いを知りたい。
- ・死亡通知人承諾書とはどのようなものか。

(証券代行業務)

- ・株券を紛失した場合どうしたらいいか。
- ・株式異動証明書の発行手続きについて知りたい。
- ・信託銀行が代行業務を行っている根拠は何か。

(ウ) その他

- ・リバースモーゲージについて知りたい。
- ・家族信託とはどういうものか。

- ・自己信託について知りたい。
- ・信託会社と信託銀行の違いを知りたい。
- ・民事信託について知りたい。

② 苦情の主な事例

- ・平成 21 年と平成 24 年に遺言執行の依頼をした際、受託信託銀行が紹介した税理士が対応した。その後、平成 25 年に、相続が発生したため申出人自身で税に関する手続きを行ったところ、平成 24 年に相次相続控除が行われておらず、税金が多く支払われていたことが解った。当時担当した税理士に照会したところ「漏れていた」との事であったが、受託信託銀行からは「当方は関係ない」という回答しかない。「紹介した責任」はないのか。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の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。
- ・平成 19 年、信託銀行から「儲かる、増える」と言われて投資信託を契約したが大きな損失が出ている。契約の際、リスクの話は聞いたが 99%は儲かるという話でリスクの話は 1%程度であった。勧誘の仕方に問題があるので損失を補てんして欲しい。
- ・信託銀行に対し、株式配当金領収書について、株主総会の資料と一緒に送付されるが 1 枚ものなのでまぎれやすく別便で送付できないか、ネーミングがわかりにくいと申し入れたところ、失礼な言い方をされた。
- ・平成 25 年 11 月に、定期預金をするつもりだったが、十分な説明もないまま保険商品を契約させられた。後日、保険商品だと分かり、解約を申し出たところ、信託銀行から、「販売にあたって問題がなかったことから解約できない」との回答があり、納得がいかない。
- ・ローンの返済条件のことで窓口となっている支店に電話をしたところ、たらい回しされ担当部署になかなかつながらず、長時間待たされた挙句、応対に出た行員の対応が失礼なもので、不愉快な思いをした。

(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 26 年度中「あっせん委員会」の利用はありませんでした。

(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つ「信託相談所運営懇談会」を2回開催しました。

以 上