

【事案Ⅵ－１】顧客対応の適切性への諮問

・2021年4月2日 裁定審議適格性なし

<事案の概要>

年金共済金の源泉徴収税の還付について、被申立人の職員から十分な説明がなかったことおよび「年金お支払開始のご案内」においてもわかりやすく説明されていないことから、本来還付されるはずの還付可能額の3年分を確定申告の時効により失った。被申立人の職員による商品説明を含む顧客対応の適切性について諮問を求めるため、裁定の申立てがあったもの。

<申立人の主張>

1. 申立ての趣旨

被申立人による商品説明を含む顧客対応の適切性について諮問を求める。

2. 申立ての理由

1984年に契約した終身年金の支払が2009年から開始され、年金年額1,249,901円のうち、103,741円が源泉徴収税額として差し引かれている。申立人の場合、確定申告を行えば源泉徴収額の全額が還付されるにもかかわらず、この事実を知らなかった。申立人の長男（代理人）が2017年に「年金お支払のご案内」を偶然目にしたことがきっかけで知り得た。

申立人は、年金支払開始前後から、当時の被申立人の担当職員に対し、源泉徴収税の還付について複数回尋ねたが、それに対する明確な回答および確定申告に関する手引きがなかったため、還付されないニュアンスとして受け止めてしまった。

結果として、申立人が事実を知った時点で、年金支払開始から8年が経過しており、担当職員の不作為により3年分の311,223円が確定申告の時効により還付不可能となった。担当職員は申立人のような税務知識の乏しい顧客も存在することを踏まえ、源泉徴収税の還付について十分な説明をするべきであった。

また、「年金のお支払開始のご案内」においても、源泉徴収税の還付についてわかりやすく記載されていない。こうした担当職員およびその使用者である被申立人の対応は、商品説明上の責務を果たしていないと言える。なお、被申立人は、担当職員に記憶がなく、その責任については負えない旨回答があった。

<共済団体の主張>

1. 申立ての趣旨に対する答弁

申立人の請求は認められない、とする判断を求める。

2. 申立ての理由に対する答弁

- (1) 申立人は、税務申告上の助言・説明を被申立人において行わなかったことが、商品説明上の責務を果たしていないと主張するが、税務申告は、申告者が自らの責任において行うものであって、被申立人は、共済契約内容等（共済契約上の権利・義務）の説明を越えて、税務申告上の助言・説明を行うべき義務があるとは考えられない。申立人において、税務申告上の助言・説明を求めるのであれば、税務署や税理士等の専門家に求めるべきである。
- (2) 裁定の適格性を欠くこと
申立人の申立は、裁定手続規則第2条（苦情の定義）に該当せず、同第16条第1項第1号「相談所において苦情として取り扱わなかった案件」として、裁定の適格性を欠くことは明らかである。また、申出人の税務申告上の助言・説明の不作為が同16条第1項第7号「共済契約に基づくものでない」ことも明らかである。
- (3) 申立人主張の「当時の被申立人の担当職員に対し、源泉徴収の還付について複数回尋ねた」との事実は否認する。過去に申立人を担当した職員3名に聞き取り調査を行ったが、全員が申立人より源泉税の還付について尋ねられた記憶はないとの回答を得た。

<裁定の概要>

適格性審査の結果、「主たる申立ての内容が共済契約にもとづくものでない場合」に該当するため、裁定手続規則第16条第七号に基づき、裁定審議開始に係る適格性なしとし、手続を終了することとした。