

諮問庁：金融庁長官

諮問日：平成27年9月18日（平成27年（行個）諮問第153号）

答申日：平成28年4月22日（平成28年度（行個）答申第2号）

事件名：本人からの申出が記録された金融サービス利用者相談室の事績管理簿等の一部開示決定に関する件

## 答 申 書

### 第1 審査会の結論

別紙1に掲げる保有個人情報（以下「本件請求保有個人情報」という。）の開示請求につき、別紙2に掲げる3文書に記録された保有個人情報（以下、併せて「本件対象保有個人情報」という。）を特定し、別紙2に掲げる文書1及び文書2に記録された保有個人情報（以下、それぞれ「本件対象保有個人情報1」、「本件対象保有個人情報2」という。）につき、その一部を不開示とし、別紙2に掲げる文書3に記録された保有個人情報（以下「本件対象保有個人情報3」という。）につき、これを保有していないとして不開示とした決定は、妥当である。

### 第2 異議申立人の主張の要旨

#### 1 異議申立ての趣旨

行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律（以下「法」という。）12条1項の規定に基づく開示請求に対し、平成27年5月12日付け金監第1465号により、金融庁長官（以下「処分庁」又は「諮問庁」という。）が行った一部開示決定（以下「原処分」という。）について、これを取り消し、本件対象保有個人情報の全ての開示を求めるというものである。

#### 2 異議申立ての理由の要旨

異議申立ての理由は、異議申立書及び意見書の記載によれば、おおむね次のとおりである（なお、異議申立人が添付している資料は省略する。）。

##### （1）異議申立書

ア 不開示の「理由」が具体性に欠け、何ら「理由」を述べたことにはなっていない。処分庁の不開示理由は「上記1（2）中には、当庁の具体的対応に関する情報が記載されており、これを公にすることにより、当庁の対応が明らかになり、監督行政の適正な遂行に支障を及ぼすおそれがあるため、法14条7号柱書きに該当し、不開示とした」とあるが、本件は極めて簡潔な事案であり、「監督行政の適正な遂行に支障を及ぼすおそれがある」というような輻輳性は全くなく、もし支障があるとすれば、本件内容に関して具体的、例示的に説明すべきである。また、こうした通り一遍の抽象的な回答が通用し得るならば、

どのような申立てに対してもそれを拒否するときに用いることが可能で、何ら「理由」を述べたことにもならない。さらに言えば、「非開示」としている内容を隠蔽することなく天下に明かすことこそ、「情報開示」の本義・本質である。

イ 「特定銀行からの回答等については“保有しておらず”とされているが、これは不自然極まる。本来あるべきものが何ゆえないのか、例えば、①特定銀行からの回答がなかった、②回答はなされたが金融庁側で紛失した、③回答の内容を開示した場合、特定銀行あるいは金融庁にとって不都合が生じるため、曖昧模糊とした表現（「保有せず」）を用いた等々、様々に推察されるが、いずれにしろ、この理由ならざる「不開示」理由は、真剣に物事の解決を思案する異議申立人（そして、国民）を愚弄するに等しいものである。もし、真に特定銀行からの回答が保有されていないならば、その真の理由を示すとともに、異議申立人の申立て内容に関して特定銀行がいかなる回答をするか、再度聴取し、その回答内容を異議申立人に開示すべきである。

## （２）意見書

### ア 前段

まず、この度の問題は、異議申立人の個人的財産「通称・グロソブ」なる「投資信託証券」を購入先かつ預託先の「特定銀行」が、異議申立人の望む他社（特定証券会社）への移管を拒んだことに端を発する。異議申立人は、この事実を不法と心得、監督官庁である「金融庁」の「金融サービス利用者相談室」に相談したところ（平成27年3月17日及び同月27日）、「金融庁は民事不介入」で当事者の紛争には関与できない、事の是非も判断しない、しかし、かくかくしかじかの人物がかくかくしかじかの相談を持ち掛けてきたという事実は特定銀行に対してそのまま伝え、それに対する特定銀行からの回答も求めて、さまざま向後に資するということであった。そこで、異議申立人は、その内容を確認するべく、金融庁に対して、以下の二点の情報開示を求めて、「保有個人情報開示請求書」を提出した（平成27年4月13日）。

① 銀行を監督する金融庁が異議申立人の相談・申立趣旨を正しく把握し、かつ正確にそれを特定銀行に伝えているか

② それに対して特定銀行がいかなる回答をしたのか

金融庁に対する特定銀行からの回答書には、異議申立人と特定銀行との間で係争中の証券移管拒否問題に関する特定銀行の拒否理由や見解が、当然、示されているはずである。特定銀行はこれまで、約款には移管できる旨明示してあるにもかかわらず、異議申立人に対して頑なにそれ（証券移管）を拒否してきた。その有り様は、極めて不当

である。しかしながら、新たに金融庁から問われて行った回答の中には、万一、異議申立人に示した拒否理由以外の、かつ世間を納得させ得る理由が示されている可能性もなくはない。もし、そうした発見があれば、証券移管を求める司法手続を起こす必要もなくなる。この情報開示請求の目的は、必然、それらの情報を得ることにあつた。

しかしながら、異議申立人が行った「保有個人情報開示請求」に対し、金融庁は、「特定銀行からの回答等を保有していない」などと驚くべき不開示理由を掲げて特定銀行からの回答内容を全く開示せず、それゆえ、特定銀行がいかなる理由によって証券の移管拒否を行ったのか、その最終確認をすることができない。よって、平成27年7月9日、再度情報開示を求めた「異議申立書」を金融庁に送付したところ、この度、審査会を通して、ようやくそれへの回答書たる「理由説明書」（平成27年9月18日）を頂戴した次第である。

#### イ 感想・見解

そこで、今回の金融庁からの「理由説明書」、それは前回回答を何ら越えるところのないものである。それどころか、加えて、異議申立人の人格を誹謗するが如き内容を付加し、それを根拠として「不開示」なる結論を導くなど、真に遺憾なものであつた。また、内容について寸言すれば、例えば、「よって、回付書面の不開示部分については、監督行政の適正な遂行に支障を及ぼすおそれがあるため、法14条7号柱書きに該当する」、「同情報が存在しないとの理由を示せば、行政手続法8条1項の要請する理由の提示として許容されると解される」など、「結論ありき」を前提にして、論理的、具体的に説明する内容がないまま、単に法令等条文を隠れ蓑に意味不明瞭な文章をつづっているにすぎないものである。

以下は、異議申立人から申し立てられた異議（二点）についての金融庁「理由説明書」における反論内容、そして私の感想・見解である。

#### (ア) 金融庁から特定銀行に向けての回付書面の不開示理由について

これに関して、金融庁は以下の如く記述している。

「1 本件回付書面のうち一部不開示とした部分の不開示事由該当性について

・・・そして、本件を含む回付書面には、金融サービス利用者からの相談・苦情を受けた際の当庁の対応が記載されるところ、本件回付書面の不開示部分は、そのような本件の異議申立人からの相談に関する当庁の具体的対応が記載された部分である。

このような当庁の具体的対応が記載された部分が開示された場合、例えば、開示を受けた者が改めて金融サービス利用者相談室に相談を行い、その具体的対応について開示を求めることによって、どの

程度の相談内容であればどのような対応が行われるのか分析することが可能となり、金融サービス利用者相談制度を濫用するなど、監督行政の適正な遂行に支障を及ぼすおそれが認められる。

よって、回付書面の不開示部分については、監督行政の適正な遂行に支障を及ぼすおそれがあるため、法14条7号柱書きに該当する。」

恐るべし。ここでは、異議申立人をしていわれなく「監督行政の適正な遂行に支障を及ぼすおそれが認められる」人物として同定、ラベリングし、それに基づき、「よって、回付書面の不開示部分については、監督行政の適正な遂行に支障を及ぼすおそれがあるため、法14条7号柱書きに該当する」と結論付けている。ここで「法」とは「行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律」を指し、その14条7号柱書きは「国の機関、独立行政法人等、地方公共団体又は地方独立行政法人が行う事務又は事業に関する情報であって、開示することにより、次に掲げるおそれその他当該事務又は事業の性質上、当該事務又は事業の適正な遂行に支障を及ぼすおそれがあるもの」となっている。この論理に立てば、異議申立人がかかる不埒な人物であるか否かで、情報の開示あるいは不開示が決定される。それゆえ、まず、金融庁は異議申立人に対して、いかなる事実から、かくなる同定・ラベリングをなしたのか、説明する義務があるだろう。異議申立人もここで、それを強く要求する。

私有財産を自らの手中に正しく取り戻そうと苦悩する異議申立人に対して公的官庁が公的文書内で示したかかる同定・ラベリング、甚だしい名誉毀損と受け止めた。もし、これについて明白な説明あるいは謝罪なき場合には、別途慎重に検討して適切に対処することとなる。

#### (イ) 特定銀行からの回答の有無について

これに関して、金融庁は以下の如く記述している。

##### 「2 特定銀行からの回答等を保有していない理由について

当該保有個人情報が存在しないことを理由として不開示処分をする場合には、同情報が存在しないとの理由を示せば、行政手続法8条1項の要請する理由の提示として許容されると解されるし、仮に当該保有個人情報が存在しないことの要因を理由に付記した場合、当庁の具体的対応が推測される可能性があるため、保有していないことのみを理由に不開示としたものである。」

特定銀行からの回答がなかったはずはない。この有無については答えず、何ゆえ、「特定銀行からの回答等を保有していない理由について」にすり替え、かつまた、上掲の如き意味不明な記述をするの

か。異議申立人の文章理解力では、全く了解できない。

保有していないとは、本来、回答がなかったことを意味する。しかしながら、それ（回答書）を受け取っている、すなわち、それを所有していることが理の当然であるにもかかわらず、「保有していないことのみを理由に不開示とした」とは、全く分からぬ論理である。回答がなかったならばなかったと述べ、回答があったならば、あったとした上で、その不開示理由を論理的に示せば済むことである。

#### （ウ）その他

異議申立人が異議申立てをした事項は以上の二点であるが、金融庁の「理由説明書」には、以下の如き記載がある。

「その他の異議申立人の主張は、原処分とは無関係と思われるので、特に反論の必要性を認めない」

これは恐らく、異議申立人が異議申立書の末尾に記した「その他（要望）」を指してのことと推察される。そこには、異議申立てに至った異議申立人の情状・背景をうかがい得る、異議申立人関与の記事や文章が文献的に掲げられている。それらはもちろん議論の対象ではないが、そのうちの一つについては、こうした紛争の当事者心理を理解する上で、格別に重要と思料される。本書状は審査会によって当然、金融庁に開示される、否、開示されねばならないものゆえ、それをあえてこの末尾に添え、締めとする。

### 第3 諮問庁の説明の要旨

異議申立人が、処分庁に対して行った平成27年4月13日付け保有個人情報開示請求（同月14日受付。以下「本件開示請求」という。）に関し、処分庁が、法18条1項に基づき、同年5月12日付け保有個人情報の開示をする旨の決定について（通知）（金監第1465号）において本件開示請求に係る保有個人情報の一部を不開示とした処分（原処分）をしたところ、これに対し異議申立てがあったが、以下のとおり、原処分を維持すべきものと思料する。

#### 1 本件開示請求に係る保有個人情報について

（1）異議申立人による保有個人情報開示請求の内容は、以下のとおり。

（2）「特定銀行で投資信託を購入した。それを特定証券会社に移管しようとしたところ、特定銀行によって拒否された。極めて不法にして無法と存じ、それを前提に相談室の特定相談員と係った。その件について。

① 特定相談員は本件をどのようにとらえ、特定銀行のいかなる部所にどのように伝えたのか。（日時も記載して下さい）

② それに対し、特定銀行はいかなる内容をいかなる方法で応えたのか。その部局、責任者名を記してうけたまわりたい。」

#### 2 原処分について

処分庁は、開示する保有個人情報として、上記1(2)①については、異議申立人から当庁金融サービス利用者相談室に申出のあった内容を記録した相談等事績管理簿(平成27年3月17日及び同月27日)(以下、第3においては「相談等事績管理簿」という。)及び異議申立人からの当該申出について当庁銀行第一課から特定銀行にメールにて回付した書面の写し(同月23日)(以下、第3においては「回付書面」という。)をそれぞれ特定し、相談等事績管理簿については全部開示とし、回付書面のうち、当庁の具体的対応に関する情報が記載されている部分については、法14条7号柱書きに該当するとして不開示とした。

また、上記1(2)②については、異議申立人からの当該申出に係る特定銀行からの回答等(以下、第3においては「特定銀行からの回答等」という。)については保有していないことから、不開示とした。

### 3 異議申立人の主張について

#### (1) 異議申立ての趣旨

異議申立書のうち、「異議申立の趣旨」欄に、「部分開示は不当、全部開示を求める。これには、『特定銀行からの回答等については“保有しておらず”』とされている当該回答書を含む。」と記載されていることから、本件の異議申立ては、原処分の不開示部分を取り消し、全部開示を求める趣旨と解される。

#### (2) 異議申立ての理由

異議申立書に記載された「異議申立の理由」は次のとおりである。

ア 不開示の「理由」が具体性に欠け、何ら「理由」を述べたことにはなっていない。諮問庁の不開示理由は「上記1(2)中には、当庁の具体的対応に関する情報が記載されており、これらを公にすることにより、当庁の対応が明らかになり、監督行政の適正な遂行に支障を及ぼすおそれがあるため、法14条7号柱書きに該当し、不開示とした」とあるが、本件は極めて簡素な事案であり、「監督行政の適正な遂行に支障を及ぼすおそれがある」ような輻輳性は全くなく、もし支障があるとすれば、本件内容に関して具体的、例示的に説明すべきである。また、こうした通り一遍の抽象的な回答が通用し得るならば、どのような申立に対してもそれを拒否するとき用いることが可能で、何ら「理由」を述べたことにもならない。さらに言えば、「非開示」として内容を隠蔽することなく天下に明かすことこそ、「情報開示」の本義・本質である。

イ 「特定銀行からの回答等については“保有しておらず”」とされているが、これは不自然極まる。本来あるべきものが何ゆえないのか、例えば、①特定銀行からの回答がなかった、②回答はなされたが金融庁側で紛失した、③回答の内容を開示した場合、特定銀行あるいは金

融庁にとって不都合が生じるため、曖昧模糊とした表現（「保有せず」）を用いた等々、様々に推察されるが、いずれにしろ、この理由ならざる「不開示」理由は、真剣に物事の解決を思案する異議申立人（そして、国民）を愚弄するに等しいものである。もし、真に特定銀行からの回答が保有されていないならば、その真の理由を示すとともに、異議申立人の申立内容に関して特定銀行がいかなる回答をするか、再度聴取し、その回答内容を異議申立人に開示すべきである。

#### 4 原処分 of 妥当性について

上記の異議申立書の内容を検討すると、本件における主たる争点は、上記3の（2）アについては、回付書面のうち一部不開示とした部分についての不開示情報該当性、同イについては、特定銀行からの回答等を保有していない理由と解されるので、以下、これらについて詳述する。

##### （1）回付書面のうち一部不開示とした部分の不開示事由該当性について

当庁においては、金融機関の監督事務に関し、その基本的考え方、監督上の評価項目、事務処理上の留意点について記載された監督指針を策定し、公表しているところ、本件のような主要行等に対する苦情・情報提供等への対応については、「主要行等向け総合的な監督指針Ⅱ-2」において定められている。

すなわち、金融サービス利用者相談室において受け付けた相談・苦情等については、監督部局において、監督事務への適切な反映を図るため、相談室から回付される相談・苦情等の分析等を行うほか、申出人が金融機関への情報提供に承諾している場合には、原則として、監督部局において、当該金融機関への伝達を行うこととしている。

本件についても、異議申立人が、平成27年3月17日、当庁金融サービス利用者相談室に対し、「特定銀行八王子支店にて購入した投資信託に関し、特定証券会社に移管したいと申し出ているところ、同支店に対応をしてもらえない。」などと電話で相談した際、当該相談内容を金融機関に情報提供することについて承諾したため、当庁金融サービス利用者相談室より情報を得た当庁監督局銀行第一課は、同月23日、異議申立人の相談内容について、特定銀行に対し、回付書面を送付した。

そして、本件を含む回付書面には、金融サービス利用者からの相談・苦情を受けた際の当庁の対応が記載されるところ、本件回付書面の不開示部分は、そのような本件の異議申立人からの相談に関する当庁の具体的対応が記載された部分である。

このような当庁の具体的対応が記載された部分が開示された場合、例えば、開示を受けた者が改めて金融サービス利用者相談室に相談を行い、その具体的対応について開示を求めることによって、どの程度の相談内容であればどのような対応が行われるのか分析することが可能となり、

金融サービス利用者相談制度を濫用するなど、監督行政の適正な遂行に支障を及ぼすおそれが認められる。

よって、回付書面の不開示部分については、監督行政の適正な遂行に支障を及ぼすおそれがあるため、法14条7号柱書きに該当する。

(2) 特定銀行からの回答等を保有していない理由について

当該保有個人情報が存在しないことを理由として不開示処分をする場合には、同情報が存在しないとの理由を示せば、行政手続法8条1項の要請する理由の提示として許容されると解されるし、仮に当該保有個人情報が存在しないことの要因を理由に付記した場合、当庁の具体的対応が推測される可能性があるため、保有していないことのみを理由に不開示としたものである。

5 異議申立人のその他の主張について

その他の異議申立人の主張は、原処分の妥当性とは無関係と思われるので、特に反論の必要性を認めない。

6 結語

以上のとおり、異議申立人の主張はいずれも理由がなく、原処分は妥当であるから、諮問庁は、これを維持するのが相当であると思料する。

第4 調査審議の経過

当審査会は、本件諮問事件について、以下のとおり、調査審議を行った。

- ① 平成27年9月18日 諮問の受理
- ② 同日 諮問庁から理由説明書を收受
- ③ 同年10月7日 審議
- ④ 同月27日 異議申立人から意見書及び資料を收受
- ⑤ 平成28年2月25日 本件対象保有個人情報2の見分及び審議
- ⑥ 同年4月20日 審議

第5 審査会の判断の理由

1 本件対象保有個人情報について

本件開示請求は、本件請求保有個人情報の開示を求めるものであり、処分庁は本件対象保有個人情報を特定し、本件対象保有個人情報1の全部を開示し、本件対象保有個人情報2の一部（以下「本件不開示部分」という。）を法14条7号柱書きに規定する不開示情報に該当するとして不開示とし、本件対象保有個人情報3は金融庁において保有していないため不開示とする一部開示決定（原処分）を行った。

これに対し、異議申立人は、原処分を取り消し、本件不開示部分及び本件対象保有個人情報3を開示するよう求めているところ、諮問庁は、原処分を妥当としていることから、以下、本件対象保有個人情報2を見分した結果を踏まえ、本件不開示部分の不開示情報該当性及び本件対象保有個人情報3の保有の有無について検討する。



## 2 本件不開示部分の不開示情報該当性について

当審査会において見分したところ、文書2は、金融庁金融サービス利用者相談室に寄せられた異議申立人からの苦情申出について、その概要及び金融庁の対応方針等を取りまとめた文書であると認められ、本件不開示部分には、このうち、金融庁の対応方針に関する情報が記載されているものと認められる。

相談・苦情に対する監督当局の具体的な対応・処理方針を開示することとすれば、監督当局が、どのような申出内容であれば金融機関等に対して報告を求めるにとどめ、又はそれを超えて回答を求めるなどするのかといった情報が明らかとなり、その監督事務の適正な遂行に支障を及ぼすおそれがあるものと認められる。

したがって、本件不開示部分は、法14条7号柱書きに該当すると認められるから、不開示とすることが妥当である。

## 3 金融庁における本件対象保有個人情報3の保有の有無について

(1) 金融庁における相談等の基本的な対応等について、諮問庁は、上記第3の4(1)のとおり、本件のような主要行等に対する苦情・情報提供等への対応については、「主要行等向け総合的な監督指針II-2」において定められており、金融サービス利用者相談室において受け付けた相談・苦情等については、監督部局において、監督事務への適切な反映を図るため、同相談室から回付される相談・苦情等の分析等を行うほか、申出人が金融機関への情報提供に承諾している場合には、原則として、監督部局において、当該金融機関への伝達を行う旨説明している。

(2) そこで、当審査会において上記「主要行等向け総合的な監督指針」を確認したところ、相談等に係る金融機関への情報提供に関する記載は認められるが、利用者から受け付けた相談内容について、当該金融機関に対し必ず回答文書を依頼することとする旨の記載、当該金融機関からの回答を強制することができる旨の記載、当該金融機関からの報告があった場合の金融庁の対応等に関する記載等は認められなかった。

上記「主要行等向け総合的な監督指針」の記載に照らしても、諮問庁の上記(1)の説明に、特段、不自然、不合理な点があるとはいえず、その他当該説明を覆すに足る事情も認められないことから、金融庁において、本件対象保有個人情報3を保有しているとは認められない。

## 4 異議申立人のその他の主張について

異議申立人のその他の主張は、当審査会の判断を左右するものではない。

## 5 本件一部開示決定の妥当性について

以上のことから、本件請求保有個人情報の開示請求につき、本件対象保有個人情報を特定し、本件対象保有個人情報2の一部を法14条7号柱書きに該当するとして不開示とし、本件対象保有個人情報3につき、これを

保有していないとして不開示とした決定については、本件対象保有個人情報2について不開示とされた部分は、同号柱書きに該当すると認められるので不開示としたことは妥当であり、金融庁において本件対象保有個人情報3を保有しているとは認められず、これを不開示としたことは妥当であると判断した。

(第4部会)

委員 鈴木健太, 委員 常岡孝好, 委員 中曽根玲子

## 別紙 1（本件請求保有個人情報）

特定銀行で投資信託を購入した。それを特定証券会社に移管しようとしたところ、特定銀行によって拒否された。極めて不法にして無法と存じ、それを前提に相談室の特定相談員と係った。その件について。

- ① 特定相談員は本件をどのように捉え、特定銀行のいかなる部所にどのように伝えたのか。（日時も記載して下さい）
- ② それに対し、特定銀行はいかなる内容をいかなる方法で応えたのか。その部局、責任者名を記してうけたまわりたい。

別紙 2（本件対象保有個人情報）

文書 1 異議申立人から諮問庁金融サービス利用者相談室に申出のあった内容を記録した相談等事績管理簿（平成 27 年 3 月 17 日及び同月 27 日）

文書 2 異議申立人からの当該申出について当庁銀行第一課から特定銀行にメールにて回付した書面の写し（平成 27 年 3 月 23 日）

文書 3 異議申立人からの当該申出に係る特定銀行からの回答等