

諮問庁：金融庁長官

諮問日：平成28年3月29日（平成28年（行個）諮問第60号）

答申日：平成28年6月20日（平成28年度（行個）答申第48号）

事件名：本人が特定日に特定財務事務所に相談した特定の交通事故に関する文書の一部開示決定に関する件

答 申 書

第1 審査会の結論

次に掲げる2文書に記録された保有個人情報（以下、順に「本件対象保有個人情報1」、「本件対象保有個人情報2」といい、併せて「本件対象保有個人情報」という。）につき、その一部を不開示とした決定については、別紙に掲げる部分を開示すべきである。

文書1 特定財務事務所が保管している苦情相談記録

文書2 四国財務局が保管している苦情相談記録

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28年2月3日付け金監第246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

異議申立ての理由は、異議申立書の記載によれば、おおむね次のとおりである。

「個人情報保護条例第58号の18条1項の規定により次のとおり部分開示すると決定した」が、開示請求時に、国が指導監督する立場からして、徳島県と保険会社による保険金詐欺と訴え証拠提示したものであり、その観点からして全面公開するのは当たり前である。

第3 諮問庁の説明の要旨

異議申立人が、四国財務局長に対して行った平成28年1月8日付け保有個人情報開示請求（以下「本件開示請求」という。）に関し、金融庁長官（処分庁）が、四国財務局長から法21条1項に基づく移送を受け、法18条1項に基づき、同年2月3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246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

異議申立人は、開示を請求する保有個人情報を、特定日 A に特定財務事務所に相談した、特定日 B に発生した交通事故の件に関する書類等として、本件開示請求を行った。

2 原処分について

原処分は、開示する保有個人情報として、保険会社に関する苦情受付票（添付資料を含む。特定財務事務所が保管している苦情相談記録。）に記録されている保有個人情報（本件対象保有個人情報 1）及び応接メモ（四国財務局が保管している苦情相談記録。）に記録されている保有個人情報（本件対象保有個人情報 2）を特定し、その一部が法 14 条 2 号又は同条 7 号柱書きに該当するとして、保有個人情報の一部を不開示とする旨の決定を行った。

3 異議申立人の主張について

（1）異議申立ての趣旨

異議申立書の異議申立ての趣旨欄には「あきらかに違法であり速やかな開示を求める」とあることから、原処分のうち、不開示とした部分の取消しを求めるものと解される。

（2）異議申立ての理由

異議申立人は、「開示請求時に、国が指導監督する立場からして、徳島県と保険会社による保険金詐欺と訴え証拠提示したものであり、その観点からして全面公開するのは当たり前である」と主張する。

4 原処分の妥当性について

（1）本件開示請求に係る保有個人情報について

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等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、本件のような保険会社に関する苦情・情報提供への対応については、「保険会社向けの総合的な監督指針」の III - 1 - 7 において定められている。

すなわち、保険会社に関する相談・苦情等を受けた場合には、申出人に対し、当局は個別取引に関してあっせん等を行う立場にないことを説明した上、必要に応じ、保険会社及び保険関係団体の相談窓口並びに指定 ADR 機関を紹介するものとし、寄せられた相談・苦情等のうち、申出人が保険会社側への情報提供について承諾している場合には、原則として、当該保険会社への情報提供を行うこととされている。

また、保険会社に対する監督上、参考になると考えられるものについては、その内容を記録するものとされている。

本件については、異議申立人が、特定日 A、特定財務事務所に来所し、

特定日Bに発生した交通事故に関する保険会社の対応についての相談を行ったため、同事務所職員は、その内容を記録するため、保険会社に関する苦情受付票（本件対象保有個人情報1）を作成した。その後、保険会社に情報提供を行ったところ、保険会社担当者が、四国財務局を訪れ、苦情についての報告を行ったため、同財務局職員は、応接メモ（本件対象保有個人情報2）を作成した。

(2) 不開示事由該当性について

ア 本件対象保有個人情報1について

本件対象保有個人情報1のうち不開示とした部分には、財務局（財務事務所を含む。以下同じ。）の対応方針に関する情報が記載されており、これを開示した場合、財務局の相談に係る監督手法の一部が明らかとなり、金融監督事務の適正な遂行に支障を及ぼすおそれがあるため、不開示とした。

すなわち、当該不開示部分は、異議申立人からの相談に関する財務局の具体的対応方針に関する情報が記載された部分であり、それが開示された場合、例えば、開示を受けた者が改めて相談を行い、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、相談制度を濫用するなど、金融監督事務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、当該不開示部分については、法14条7号柱書きに該当する。

イ 本件対象保有個人情報2について

(ア) 法14条2号の不開示事由該当性について

本件対象保有個人情報2のうち不開示とした部分には、保険会社の従業員である個人の氏名等が記載されている。当該部分は開示請求者以外の個人に関する情報であって、当該情報に含まれる氏名その他の記述等により、特定の個人を識別することができるものであるから法14条2号の不開示事由に該当する。

(イ) 法14条7号柱書きの不開示事由該当性について

本件対象保有個人情報2のうち不開示とした部分には、申出事案に対する保険会社からの報告内容が記載されている。当該報告は法令に基づくものではなく、同社から任意に提供されていたものであり、開示することを前提としていない。これらを開示することにより、今後は、開示されることを憂慮して、同社をはじめとする各保険会社等の対応が非協力的ないし消極的になり、その結果、監督上必要となる情報を取得することが困難になるなど、当局の監督に係る事務の適正な遂行に支障が生じるおそれがあるため、不開示とし

た。

さらに敷えんすると、当該不開示部分には、異議申立人の申出について、保険会社が、監督官庁である財務局に対して報告したものであり、事案の経緯及び対応状況等の事実関係並びに同社の対応方針等が詳細に記載されている。

このような情報は、上記のとおり法令に基づくものではなく、保険会社から任意に提供されたものである上、事実関係についての説明であっても、問題の一方当事者である保険会社の認識や理解に基づいてなされたものであり、対応方針等を含め、保険会社において通常秘匿されるべき情報に当たるものと認められる。そうすると、当該部分を開示することで、保険会社にとって企業経営上の営業戦略等を含む秘匿されるべき情報のみならず、外部に公表されることを欲しない性質の内部情報等が開示されることとなるため、当局に対する対応においても非協力的にならざるを得ず、金融機関の任意の協力を前提としてこれらの情報を得ている当局において、結果的に必要な情報を収集できず、正確な事実の把握が困難となることは十分に想定され、監督事務の適切な遂行に支障が生じるおそれがある。

したがって、当該不開示部分は法 14 条 7 号柱書きの不開示事由に該当する。

5 異議申立人の主張について

異議申立人は、前記 3 の（2）のとおり主張をするものの、かかる主張は、前記 4 で詳述した不開示情報該当性を左右する事情にはなりえず、理由がない。

6 結語

以上のとおり、原処分は妥当であり、異議申立人の主張は理由がないから、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 28 年 3 月 29 日 | 諮問の受理 |
| ② 同日 | 諮問庁から理由説明書を収受 |
| ③ 同年 4 月 14 日 | 審議 |
| ④ 同年 5 月 26 日 | 本件対象保有個人情報の見分及び審議 |
| ⑤ 同年 6 月 16 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

本件対象保有個人情報は、①特定財務事務所が保管している苦情相談記録に記録された保有個人情報（本件対象保有個人情報 1）及び②四国財務

局が保管している苦情相談記録に記録された保有個人情報（本件対象保有個人情報2）である。

処分庁は、本件対象保有個人情報1の一部を法14条7号柱書き、本件対象保有個人情報2の一部を同条2号及び7号柱書きの不開示情報に該当するとして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、本件対象保有個人情報の全ての開示を求めているところ、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を見分した結果を踏まえ、本件対象保有個人情報の不開示部分（以下「本件不開示部分」という。）の不開示情報該当性について検討する。

2 本件不開示部分の不開示情報該当性について

（1）本件対象保有個人情報1について

本件不開示部分のうち、本件対象保有個人情報1の不開示部分には、異議申立人からの苦情内容等に対する監督当局（特定財務事務所）の具体的な対応、処理方針に関する情報が記載されている。

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、監督当局の相談・苦情等に係る監督手法の一部が明らかとなり、どのような相談内容であれば金融機関等に対してどのような対応を求めるなどするのかといった情報が明らかとなって、その監督事務の適正な遂行に支障が生じるおそれがあるものと認められる。

したがって、当該不開示部分は、法14条7号柱書きに該当すると認められるから、不開示としたことは妥当である。

（2）本件対象保有個人情報2について

本件不開示部分のうち、本件対象保有個人情報2の不開示部分には、異議申立人からの苦情内容等に関し、①四国財務局に対して報告を行った特定保険会社の従業員の氏名等及び②その報告内容等が記載されている。

ア 特定保険会社の従業員の氏名等について

特定保険会社の従業員の氏名等は、開示請求者以外の個人に関する情報であり、当該情報に含まれる氏名その他の記述等により、開示請求者以外の特定の個人を識別することができるものであって、法14条2号本文前段に該当し、法令の規定により又は慣行として開示請求者が知ることができ、又は知ることが予定されている情報とも認められないことから、同号ただし書イに該当せず、同号ただし書ロ及びハに該当すると認めるべき事情も存しない。

そして、当該部分は、個人識別部分であることから、法15条2項の部分開示の余地はない。

したがって、当該不開示部分については、法14条2号の不開示情

報に該当すると認められるので、不開示とすることが妥当である。

イ 四国財務局に対する特定保険会社の報告内容等について

当該不開示部分には、異議申立人からの苦情内容等に関し、特定保険会社の従業員が四国財務局に対して報告を行った内容について記載されており、事案の経緯、特定保険会社の対応状況及び対応方針等について、具体的かつ詳細に記載されている。

諮問庁は、当該不開示部分には、特定保険会社から受けた報告内容が記載されており、これは特定保険会社から任意に提供されたものであって、開示することを前提としておらず、当該部分を開示した場合、保険会社にとって企業経営上の営業戦略等を含む秘匿されるべき情報のみならず、外部に公表されることを欲しない性質の内部情報等が開示されることとなるため、今後、当局に対する対応が非協力的となり、その結果、監督当局が必要な情報を収集できず、正確な事実の把握が困難となるなど、監督事務の適切な遂行に支障が生じるおそれがある旨説明する。

(ア) 別紙に掲げる部分について

当該不開示部分のうち別紙に掲げる部分は、原処分において既に開示されている部分と同様の情報であり、審査請求人が知り得るものであると認められる。したがって、これを開示しても、特定保険会社等の対応が非協力的になるとは考え難く、監督当局において正確な事実の把握が困難となるなど、監督事務の適正な遂行に支障が生じるおそれがあるとは認められないことから、法14条7号柱書きに該当しない。

また、別紙に掲げる部分は、開示請求者以外の特定の個人を識別できるもの、又は他の情報と照合することにより、開示請求者以外の特定の個人を識別することができるものとはいえず、これを開示しても、開示請求者以外の個人の権利利益を害するおそれがあるとはいえないことから、法14条2号に該当しない。

したがって、別紙に掲げる部分は、法14条2号及び7号柱書きのいずれにも該当せず、開示すべきである。

(イ) その余の部分について

特定保険会社の当該報告は、法令に基づくものではなく、任意にされたものである上、事実関係についての説明であっても、特定保険会社の認識や理解に基づきされたものであり、特定保険会社の対応方針等を含め、特定保険会社において通常秘匿されるべき情報に当たるものと認められる。

そうすると、当該部分を開示することにより、特定保険会社にとって企業経営上の営業戦略等を含む秘匿されるべき情報のみならず、

外部に公表されることを欲しない性質の内部情報等が開示されることとなるため、今後、監督当局に対する対応が非協力的となるなど、特定保険会社等の任意の協力を前提としてこれらの情報を得ている監督当局において、結果的に必要な情報を収集できず、正確な事実の把握が困難となることは十分に想定されることから、その監督事務の適正な遂行に支障が生じるおそれがあるものと認められる。

したがって、当該部分は法14条7号柱書きに該当すると認められるから、同条2号について判断するまでもなく、不開示とすることが妥当である。

3 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については、当審査会の上記判断を左右するものではない。

4 本件一部開示決定の妥当性について

以上のことから、本件対象保有個人情報につき、その一部を法14条2号及び7号柱書きに該当するとして不開示とした決定については、別紙に掲げる部分を除く部分は、同条2号及び7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るが、別紙に掲げる部分は、同条2号及び7号柱書きのいずれにも該当せず、開示すべきであると判断した。

(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（開示すべき部分）

本件対象保有個人情報 2 のうち下表の部分

枚目	開示すべき部分
1	「応接メモ」の下の 8 行目（「【契約者】」の不開示部分の全て）

（注）行数の数え方については，空白の行を数えない。