

諮問庁：国土交通大臣

諮問日：平成27年3月30日（平成27年（行個）諮問第64号）

答申日：平成28年7月13日（平成28年度（行個）答申第61号）

事件名：本人に係る自動車ユーザー相談事案受付記録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

別紙に掲げる文書1ないし文書40に記録された保有個人情報（以下「本件請求保有個人情報」という。）の開示請求につき、文書3及び文書5に記録された保有個人情報を特定し、一部開示した決定については、文書3及び文書5に記録された保有個人情報を特定したことは妥当であり、文書2、文書4、文書6ないし文書16、文書18ないし文書32及び文書34ないし文書40に記録された保有個人情報につき、これを保有していないとして不開示とした各決定は、妥当である。

### 第2 審査請求人の主張の要旨

#### 1 審査請求の趣旨

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、中部運輸局長（以下「処分庁」という。）が行った平成21年7月21日付け中運総総第79号の3による一部開示決定（以下「原処分1」という。）、同日付け中運総総第79号の4による不開示決定（以下「原処分2」という。）及び同日付け中運総総第80号の2による不開示決定（以下「原処分3」といい、原処分1及び原処分2と併せて「原処分」という。）について、原処分を取り消し、開示請求した保有個人情報の全ての開示を求める。

#### 2 審査請求の理由

審査請求人が主張する審査請求の理由は、審査請求書及び意見書の記載によると、おおむね以下のとおりである。

##### (1) 審査請求書

ア 「特定事業者に対する苦情申告」（別紙に掲げる文書3及び文書5）の文書は捏造文書であり、不都合な部分は削除され、不都合な内容は記述しない。

イ 「特定事業者に対する苦情申告」の文書は支局が開示請求対策として都合の良い事実のみを記述した捏造文書である。

ウ 都合の悪い文書は開示しない。

##### (2) 意見書

審査請求人から平成27年4月28日付けで意見書が当審査会宛て提出された（諮問庁の閲覧に供することは適当でない旨の意見が提出されており、その内容は記載しない。）。

### 第3 諮問庁の説明の要旨

#### 1 本件審査請求について

- (1) 本件審査請求人は、法に基づき、処分庁に対して、平成21年6月11日付けで別紙の文書1ないし文書19に掲げる審査請求人を本人とする保有個人情報（本件請求保有個人情報1）、平成21年6月15日付けで別紙の文書20ないし文書40に掲げる審査請求人を本人とする保有個人情報（本件請求保有個人情報2）の開示を求めた。
- (2) これを受けて、処分庁は、文書3及び文書5について、一部開示決定を行い、文書2、文書4、文書6ないし文書16、文書18ないし文書32、文書34ないし文書40について、文書不存在として不開示決定した。
- (3) これに対し、審査請求人は、「不都合な部分は故意に削除」「文書を捏造する」「都合の悪い文書は開示しない」として、開示請求した保有個人情報のすべての開示を求めて、本件審査請求を提起した。

#### 2 原処分に対する諮問庁の考え方について

上記第2の2（1）ア及びイのとおり、審査請求人は、別紙に掲げる文書3及び文書5は捏造文書であると主張していることから、当該文書の妥当性について検討する。

また、審査請求人は上記第2の2（1）ウにおいて、「都合の悪い文書は開示しない」と主張していることから、本件審査請求に係る別紙に掲げる文書3及び文書5の不開示部分の妥当性並びに文書2、文書4、文書6ないし文書16、文書18ないし文書32、文書34ないし文書40の存否について検討する。

##### (1) 文書3及び文書5について

審査請求人は、文書3及び文書5について、「不都合な部分は故意に削除」「文書を捏造する」と主張している。

処分庁の担当者によれば、当該文書は、作成者、作成時期は不明ながら、三重運輸支局（以下、第3において「支局」という。）の特定事業担当者が自己の職務遂行の便宜のために作成したメモであると説明する。

当該文書を確認したところ、平成19年4月から同年6月に至る審査請求人からの電話や来庁による特定事業者に係る相談の経緯を時系列的に複数記載されていることからすれば、一旦記載した後に削除する動機があったとは思われず、作成者が審査請求人からの相談を承知していなかった、又は当該文書への記載が不要と判断したものと推測される。

よって、審査請求人の主張する内容が記載されていないからといって、当該文書の作成者が意図的に記載しなかった、又は削除、捏造したとは断定し難く、このことからすれば、処分庁の上記説明に特段不自然・不合理な点は認められない。

念のため、処分庁に対し、倉庫、執務室、書架、机等の探索を指示したが、審査請求人の主張するような文書の存在は確認できなかった。

(2) 本件不開示情報の不開示情報妥当性について

審査請求人が「都合の悪い文書は開示しない」と主張する文書3及び文書5の不開示部分について、処分庁から不開示部分の提示を受けて確認したところ、不開示部分に記載された情報は、特定事業者の従業員の個人名である。

当該情報は、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号に該当することから、処分庁が不開示としたことは妥当である。

(3) 不開示とした文書2、文書4、文書6ないし文書16、文書18ないし文書32、文書34ないし文書40の存否について

審査請求人は、不開示とした文書2、文書4、文書6ないし文書16、文書18ないし文書32、文書34ないし文書40について、「都合の悪い文書は開示しない」と主張している。

文書2、文書4、文書6ないし文書16、文書18ないし文書32、文書34ないし文書40については、特定日における審査請求人からの電話及び面談による質問抗議等に関する自動車ユーザー相談事案受付記録簿、支局がその時の内容、対応方法等を記録した文書について開示を求めたものである。

処分庁の担当者によれば、審査請求人による特定事業者に係る行政相談事案については、審査請求人自身が同年2月に特定事業者に依頼した車検時の整備に関して、平成19年3月14日に審査請求人から当初の相談を受け、その際に自動車ユーザー相談受付記録簿を作成しているが、その後同年4月中旬まで数回の相談があったものの、平成19年3月14日の相談事案と一連のものであると取り扱われたことから、自動車ユーザー相談受付記録簿や相談に係る文書等は作成していないと説明する。

また、平成19年4月13日に特定事業者から一連の事案に対する経過報告を受け、改めて支局内の周知及び意思疎通を図るため、平成19年4月16日にユーザー相談受付記録簿を作成しているが、基本的には平成19年3月14日の相談事案と一連のものであったことから、その後の審査請求人からの相談について、改めて自動車ユーザー相談受付記録簿や相談に係る文書等は作成していないと説明する。

不開示とした本件請求保有個人情報は、平成19年4月6日、4月9日、4月18日、4月20日、4月25日、5月23日、5月30日、6月4日及び6月11日に作成されたユーザー相談受付記録簿及び同相談事案に係る文書等であり、当初の相談事案と一連のものであるとして新たに文書を作成されなかったとの処分庁の説明に特段不都合・不合理な点は認められない。

念のため、処分庁に対し、倉庫、執務室、書架、机等の探索を指示したが、審査請求人の主張するような文書の存在は確認できなかった。

### 3 結論

以上のことから、諮問庁としては、本件対象個人情報について他に開示すべき文書はないと考え、原処分は妥当であるとする。

### 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3月30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4月28日 審査請求人から意見書を收受
- ④ 平成28年6月14日 審議
- ⑤ 同年7月11日 審議

### 第5 審査会の判断の理由

#### 1 本件開示請求について

本件開示請求は、別紙に掲げる文書1ないし文書40に記録された保有個人情報（本件請求保有個人情報）の開示を求めるものである。

処分庁は、原処分1において、別紙に掲げる文書17を全部開示するとともに文書3及び文書5の一部を不開示とし、原処分2において、文書2、文書4、文書6ないし文書16、文書18及び文書19を文書不存在を理由に不開示とし、原処分3において、文書20ないし文書32及び文書34ないし文書40を文書不存在を理由に不開示とした（その余の文書及び不開示部分については、審査請求人は審査請求の争点としていないので、ここでは論述しない。）。

これに対して審査請求人は、文書3及び文書5は捏造された文書であるので、正しい文書の開示を求める旨主張するとともに、原処分2及び原処分3で文書不存在とされた文書については、文書が存在するはずである旨主張している。

諮問庁は、原処分を妥当としていることから、以下、文書3及び文書5の特定の妥当性並びに原処分2及び原処分3の文書不存在による不開示決定の妥当性について検討する。

#### 2 原処分の妥当性について

##### (1) 文書3及び文書5の特定の妥当性について

当審査会事務局職員をして、諮問庁に対して、文書3及び文書5の特定の妥当性について、改めて確認させたところ、諮問庁は、おおむね以下のとおり説明する。

当該文書は、作成者、作成時期は不明ながら、三重運輸支局の審査請求人と特定事業者とのトラブルに関する相談事案の担当者が自己の職務遂行の便宜のために作成したメモであり、平成19年4月6日から同年6月7日に至る審査請求人からの電話や来庁による特定事業者に係る相談の経緯が時系列的に記載されているものである。

審査請求人が主張する特定事業者からの聴取内容や特定事業者の来庁等が記載されていないことについては、作成者が当該文書への記載が不要と判断したものと推測され、そのような内容が記載された文書が外に存在するものではない。

念のため、処分庁に対し、倉庫、執務室、書架、机等の探索を指示したが、文書3及び文書5に代わる審査請求人の主張するような文書の存在は確認できなかった。

## (2) 文書不存在の妥当性について

当審査会事務局職員をして、諮問庁に対して、原処分2及び原処分3の文書不存在の妥当性について改めて確認させたところ、諮問庁は、おおむね以下のとおり説明する。

審査請求人による特定事業者に係る行政相談事案について、三重運輸支局において、最初に審査請求人から相談を受けた平成19年3月14日に自動車ユーザー相談事案受付記録簿を作成したほか、特定事業者から一連の事案に対する経過報告を受けた後、改めて支局内の周知及び意思疎通を図るため、4月16日に自動車ユーザー相談受付記録簿を作成している。

三重運輸支局においては、平成19年3月14日以外の日々の審査請求人からの相談については、同日の相談事案と一連のものであることから、改めて自動車ユーザー相談受付記録簿や同相談事案に係る文書等は作成していない。

また、同行政相談事案について、審査請求人から何度も相談を受けた中部運輸局自動車技術安全部においても、平成19年4月6日、4月9日、4月18日、4月20日、4月25日、5月23日、5月30日、6月4日及び6月11日の自動車ユーザー相談等事案受付記録簿や同相談事案に係る文書等について確認したが、新たに作成された記録はなく、保有していない。

更に念のため、処分庁に対し、倉庫、執務室、書架、机等の探索を指示したが、審査請求人の主張するような文書の存在は確認できなかった。

(3) 上記(1)及び(2)の諮問庁の説明に特段不自然・不合理な点は認められず、これを覆すに足りる事情も認められない。

よって、原処分1において文書3及び文書5に記録された保有個人情報と特定したことは妥当であり、また、原処分2及び原処分3において、文書2、文書4、文書6ないし文書16、文書18ないし文書32及び文書34ないし文書40に記録された保有個人情報につき、これを保有していないとして不開示とした各決定は、妥当である。

### 3 付言

本件諮問は、審査請求後、5年6か月余りを経過している。本件請求保有個人情報の不開示理由からして、審査請求から諮問までにそれほど長期間を要するものとは考え難く、本件諮問は、遅きに失したといわざるを得ない。

諮問庁においては、今後、開示決定等に対する不服申立事件における諮問に当たって、迅速かつ的確に対応することが望まれる。

### 4 審査請求人のその他の主張について

審査請求人はその他種々主張するが、いずれも当審査会の上記判断を左右するものではない。

### 5 本件各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、別紙に掲げる文書3及び文書5に記録された保有個人情報を特定し、一部開示した決定については、中部運輸局において、文書3及び文書5に記録された保有個人情報の外に開示請求の対象として特定すべき保有個人情報を保有しているとは認められないので、文書3及び文書5に記録された保有個人情報を特定したことは妥当であり、また、別紙に掲げる文書2、文書4、文書6ないし文書16、文書18ないし文書32及び文書34ないし文書40に記録された保有個人情報につき、これを保有していないとして不開示とした各決定については、中部運輸局においてこれに該当する保有個人情報を保有しているとは認められず、妥当であると判断した。

(第5部会)

委員 南野 聡, 委員 椿 慎美, 委員 山田 洋

別紙 本件請求保有個人情報（以下の文書に記録された保有個人情報）

文書 1. 平成 19 年 3 月 1 日より平成 21 年 6 月 10 日までの間に、審査請求人が特定事業者との車検整備に関するトラブルに関し、中部運輸局車検 110 番に幾度となく電話相談を行ったり、資料を送付した。その際に、中部運輸局自動車技術安全部車検 110 番が作成したその時の内容、対応方法等を記録した書面と、審査請求人が送付した資料一式（平成 19 年 3 月 22 日 4 月 4 日 4 月 9 日 4 月 19 日を含む）

文書 2. 平成 19 年 4 月 6 日特定事業者との車検整備に関するトラブルに関し、審査請求人が電話で支局 A（当時）に「業者フロントパッド残量の（記載誤り？）7mm の存在を認めた場合の記録簿の措置等々」について質問抗議をしたその際の自動車ユーザー相談事案受付記録簿

文書 3. 平成 19 年 4 月 6 日特定事業者との車検整備に関するトラブルに関し、審査請求人が電話で支局 A（当時）に「業者フロントパッド残量の（記載誤り？）7mm の存在を認めた場合の記録簿の措置等々」について質問抗議をしたその際の支局がその電話内容を記録した文書等

文書 4. 平成 19 年 4 月 9 日特定事業者との車検整備に関し、パッド残量（特定年月 1 車検時 フロントパッド残量 7.5mm から 7.0mm へ訂正 特定事業者特定支店 特定工場長 4 / 9）を訂正した指定整備記録簿を審査請求人が直接支局整備課窓口に持参し A に提出をし面談抗議をしたその際の自動車ユーザー相談事案受付記録簿

文書 5. 平成 19 年 4 月 9 日特定事業者との車検整備に関し、パッド残量（特定年月 1 車検時 フロントパッド残量 7.5mm から 7.0mm へ訂正 特定事業者特定支店 特定工場長 4 / 9）を訂正した指定整備記録簿を審査請求人が直接支局整備課窓口に持参し A に提出をし面談抗議をしたその際の支局が作成したその時の内容、対応方法等を記載した書面等

文書 6. 平成 19 年 4 月 18 日審査請求人が上記事案に関し、支局整備課 B（当時）に電話をしたその際の自動車ユーザー相談事案受付記録簿

文書 7. 平成 19 年 4 月 18 日審査請求人が上記事案に関し、支局整備課 B（当時）に電話をしたその際の②支局が作成したその時の内容、対応方法等を記載した書面等

- 文書 8. 平成 19 年 4 月 18 日審査請求人が上記事案に関し，支局総務課 C（当時）に電話をしたその際の自動車ユーザー相談事案受付記録簿
- 文書 9. 平成 19 年 4 月 18 日審査請求人が上記事案に関し，支局総務課 C（当時）に電話をしたその際の支局が作成したその時の内容，対応方法等を記載した書面等
- 文書 10. 平成 19 年 4 月 20 日審査請求人が上記事案に関し，支局整備課に電話で支局の不適切な対応について強硬に抗議したその際の自動車ユーザー相談事案受付記録簿
- 文書 11. 平成 19 年 4 月 20 日審査請求人が上記事案に関し，支局整備課に電話で支局の不適切な対応について強硬に抗議したその際の支局が作成したその時の内容，対応方法等を記載した書面等
- 文書 12. 平成 19 年 4 月 25 日審査請求人が上記事案に関し，支局総務課 C（当時）に電話をしたその際の自動車ユーザー相談事案受付記録簿
- 文書 13. 平成 19 年 4 月 25 日審査請求人が上記事案に関し，支局総務課 C（当時）に電話をしたその際の支局が作成したその時の内容，対応方法等を記載した書面等
- 文書 14. 平成 19 年 5 月 23 日審査請求人が上記事案に関し，支局総務課 C（当時）に電話をしたその際の自動車ユーザー相談事案受付記録簿
- 文書 15. 平成 19 年 5 月 23 日審査請求人が上記事案に関し，支局総務課 C（当時）に電話をしたその際の支局が作成したその時の内容，対応方法等を記載した書面等
- 文書 16. 平成 19 年 6 月 4 日審査請求人が上記事案に関し，支局総務課 C（当時）に電話をしたその際の自動車ユーザー相談事案受付記録簿
- 文書 17. 平成 19 年 6 月 4 日審査請求人が上記事案に関し，支局総務課 C（当時）に電話をしたその際の支局が作成したその時の内容，対応方法等を記載した書面等
- 文書 18. 平成 19 年 6 月 11 日審査請求人が上記事案に関し，支局総務課 C（当時）に電話をしたその際の自動車ユーザー相談事案受付記録簿

- 文書19. 平成19年6月11日審査請求人が上記記事案に関し、支局総務課C（当時）に電話をしたその際の支局が作成したその時の内容、対応方法等を記載した書面等
- 文書20. 平成19年4月20日車検整備に関する特定事業者とのトラブル説明過程で、三重運輸支局整備課Aに電話で審査請求人が「業者主張根拠」の矛盾と審査請求人の「主張と根拠」に対する業者回答書の指導と調査を再度強硬に申し出たその際の自動車ユーザー相談事案受付記録簿
- 文書21. 平成19年4月20日車検整備に関する特定事業者とのトラブル説明過程で、三重運輸支局整備課Aに電話で審査請求人が「業者主張根拠」の矛盾と審査請求人の「主張と根拠」に対する業者回答書の指導と調査を再度強硬に申し出たその際の支局がその電話内容を記録した文書等
- 文書22. 平成19年4月20日車検整備に関する特定事業者とのトラブル説明過程で、三重運輸支局整備課Aに電話で審査請求人が「業者主張根拠」の矛盾と審査請求人の「主張と根拠」に対する業者回答書の指導と調査を再度強硬に申し出たその際の支局が業者を指導した際の対応内容とその結果を記載した書面等
- 文書23. 平成19年4月25日審査請求人は上記記事案に関し、業者の消費者に対する対応が支局整備課の指導事実と異なることから、電話で総務課Cに支局整備課の指導及び業者指導・調査等を要請したその際の自動車ユーザー相談事案受付記録簿
- 文書24. 平成19年4月25日審査請求人は上記記事案に関し、業者の消費者に対する対応が支局整備課の指導事実と異なることから、電話で総務課Cに支局整備課の指導及び業者指導・調査等を要請したその際の支局がその電話内容を記録した文書等
- 文書25. 平成19年4月25日審査請求人は上記記事案に関し、業者の消費者に対する対応が支局整備課の指導事実と異なることから、電話で総務課Cに支局整備課の指導及び業者指導・調査等を要請したその際の支局が業者を指導した際の対応内容とその結果を記載した書面等
- 文書26. 平成19年5月23日審査請求人は、上記記事案に関し、三重運輸支

局整備課Aに業者が事実と反するフロントパッド交換をした件で電話をしたその際の自動車ユーザー相談事案受付記録簿

文書27. 平成19年5月23日審査請求人は、上記事案に関し、三重運輸支局整備課Aに業者が事実と反するフロントパッド交換をした件で電話をしたその際の支局がその電話内容を記録した文書等

文書28. 平成19年5月23日審査請求人は、上記事案に関し、三重運輸支局整備課Aに業者が事実と反するフロントパッド交換をした件で電話をしたその際の支局がその後、業者と対応した内容の記録とその結果を記録した書面等

文書29. 平成19年5月23日審査請求人は、上記事案に関し、三重運輸支局総務課Cに業者が事実と反するフロントパッド交換をした件で電話をしたその際の自動車ユーザー相談事案受付記録簿

文書30. 平成19年5月23日審査請求人は、上記事案に関し、三重運輸支局総務課Cに業者が事実と反するフロントパッド交換をした件で電話をしたその際の支局がその電話内容を記録した文書等

文書31. 平成19年5月23日審査請求人は、上記事案に関し、三重運輸支局総務課Cに業者が事実と反するフロントパッド交換をした件で電話をしたその際の支局がその後、業者と対応した内容の記録とその結果を記録した書面等

文書32. 平成19年6月4日審査請求人は、上記事案に関し、三重運輸支局総務課Cに行政相談事案に関する案件で電話をしたその際の自動車ユーザー相談事案受付記録簿

文書33. 平成19年6月4日審査請求人は、上記事案に関し、三重運輸支局総務課Cに行政相談事案に関する案件で電話をしたその際の支局がその電話内容を記録した文書等

文書34. 平成19年6月4日審査請求人は、上記事案に関し、三重運輸支局総務課Cに行政相談事案に関する案件で電話をしたその際の支局がその後、業者と対応した内容の記録とその結果を記録した書面等

文書35. 平成19年5月30日審査請求人は、上記事案に関し、三重運輸支

局整備課Aに電話をしたその際の自動車ユーザー相談事案受付記録簿

文書36. 平成19年5月30日審査請求人は、上記事案に関し、三重運輸支局整備課Aに電話をしたその際の支局がその電話内容を記録した文書等

文書37. 平成19年5月30日審査請求人は、上記事案に関し、三重運輸支局整備課Aに電話をしたその際の支局が業者を指導調査した等の対応内容とその結果を記載した書面等

文書38. 平成19年4月18日審査請求人は、上記事案に関し、支局長に面談抗議時（整備企画主席同席）既に(4/4)業者工場長が「初回車検時フロントパッド交換はしていない」と認めている書面を提出し、速やかな業者調査・監査で事実解明を申出たその際の自動車ユーザー相談事案受付記録簿

文書39. 平成19年4月18日審査請求人は、上記事案に関し、支局長に面談抗議時（整備企画主席同席）既に(4/4)業者工場長が「初回車検時フロントパッド交換はしていない」と認めている書面を提出し、速やかな業者調査・監査で事実解明を申出たその際の支局が面談内容記録した文書等

文書40. 平成19年4月18日審査請求人は、上記事案に関し、支局長に面談抗議時（整備企画主席同席）既に(4/4)業者工場長が「初回車検時フロントパッド交換はしていない」と認めている書面を提出し、速やかな業者調査・監査で事実解明を申出たその際の支局が業者を指導調査した等の対応内容とその結果を記載した書面等