

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59号）

答申日：平成28年7月15日（平成28年度（行個）答申第67号）

事件名：本人からの申出に関して証券課から特定会社に回付した書面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」及び「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は、結論において妥当である。

### 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28年1月12日付け金監第2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、不開示部分の開示を求めるものである。

#### 2 異議申立ての理由

異議申立人の主張する異議申立ての理由は、異議申立書の記載によると、以下のとおりである。

特定会社から購入した外債について不実告知があったため、金融庁に申し立てた。ところが、申立てから半年以上経過しても特定会社は何の対応もしないため、金融庁が適切な監督をしたのか疑念を抱かざるを得ない。金融商品取引業者のノウハウ等は明かせないとのことだが、金融商品取引業者は販売する商品について顧客に明確に説明する義務があり、そもそも公開すべき情報である。また、金融庁の具体的な監督内容は公開できないとのことであるが、販売時の経緯や商品内容について確認するであろうことは常識的に予測でき、監督行政に支障はない。

### 第3 諮問庁の説明の要旨

異議申立人が、金融庁長官（諮問庁）に対して行った平成27年12月16日付け保有個人情報開示請求（同日受付。以下「本件開示請求」という。）に関し、諮問庁が、法18条1項に基づき、平成28年1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2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「特定会社（以下、第3においては「当社」という。）の対応を利用者相談室に相談した件で、金融庁がこの件について、当社に伝えた内容及び当社が金融庁に回答した内容」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、異議申立人からの申出に関し、当庁証券課から当社に回付した行政文書（平成26年9月3日回付、同年12月11日回付及び同月22日回付）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）及び異議申立人からの申出に関し、当社が当庁証券課に回付した行政文書（平成26年10月30日受領及び平成27年1月28日受領）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）を特定した上、本件対象保有個人情報1の一部が法14条2号に該当し、本件対象保有個人情報2の一部が同号、同条3号イ及び同条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

異議申立書及び補正書の記載内容からすると、異議申立人は、「金融商品取引業者は販売する商品について顧客に明確に説明する義務がある」、「販売時の経緯や商品内容について金融庁が金融商品取引業者に確認することは常識的に予測できる」などとして、原処分の不開示部分について、法が定める不開示情報に該当せず、その取消しを求めているものと解される。

#### 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

当庁では、金融機関の監督事務に関し、その基本的考え方、事務処理上の留意点、監督上の評価項目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、本件のような金融商品取引業者等に対する相談・苦情等への対応については、「金融商品取引業者等向けの総合的な監督指針」のII-2に記載があり、当該記載に沿った運用をしている。

すなわち、金融サービス利用者相談室（以下「相談室」という。）が受け付けた相談・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・苦情等の分析を行うほか、申出人が金融商品取引業者等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、監督部局において、当該金融商品取引業者等への伝達を行うこととしている。

本件についても、異議申立人から、平成26年8月26日、相談室に対し、当社の対応についての相談等がなされたため、当庁監督局証券課は、同年9月3日、当社に対し書面を回付して情報提供を行った。これに対し、当社は、同課に対し、任意に、同年10月30日、対応方針等を記載した回答書面を回付した。

また、その後も、異議申立人から、相談室に対し、同年12月8日及び同月12日、当社の対応について相談等がなされたため、当庁監督局証券課は、同月11日及び22日、それぞれ当社に対し書面を回付して情報提供を行った。これに対し、当社は、同課に対し、任意に、平成27年1月28日、対応方針等を記載した2通の回答書面を回付した。

なお、当庁監督局証券課が回付した書面及び当社が回付した書面には、一定期間内に相談室に寄せられた当社に係る情報がまとめて記載されているため、本件各行政文書の中には、異議申立人による相談等に関する情報のみならず、他の金融サービス利用者による相談等に関する情報も記載されている。

上記の一連の手続において、当庁監督局証券課が回付した書面に記録されている保有個人情報があるが、本件対象保有個人情報1であり、当社が回付した書面に記録されている保有個人情報が本件対象保有個人情報2である。

## (2) 不開示部分の不開示事由該当性について

### ア 法14条2号該当性について

(ア) 前記のとおり、本件各行政文書には、異議申立人以外の金融サービス利用者による相談等に関する個人情報が記載されたものがある。

そして、本件各行政文書の形式上、異議申立人の個人情報が記録された部分と異議申立人以外の金融サービス利用者の個人情報が記載された部分を明確に区分することは可能であり、後者は、本件開示請求の前提となる「自己を本人とする保有個人情報」（法12条1項）に該当しない。

したがって、異議申立人以外の金融サービス利用者の個人情報が記載された部分を不開示とした原処分が相当であることは明らかである。

(イ) 原処分においては、上記(ア)の点はさておき、異議申立人以外の金融サービス利用者の相談等が記載された部分について、法14条2号により、不開示とした。

すなわち、本件各行政文書には、異議申立人以外の金融サービス利用者の氏名、具体的相談内容、申出事案に対する当社からの報告内容及び当社の対応方針等の情報が赤裸々に記載されている。

当該情報は、氏名をはじめとする個人を識別することができる情

報のみならず、当該個人が購入した金融商品に関する相談内容など、異議申立人以外の金融サービス利用者の高度にプライバシーに関する情報が多分に含まれている。そして、これらが公になれば、プライバシー等の金融サービス利用者等の個人の権利利益を害するおそれがあることは明らかである。また、これらの情報には、法14条2号ただし書に該当する事情も認められない。

(ウ) したがって、そもそも、本件各行政文書に含まれる情報のうち、異議申立人以外の金融サービス利用者の個人情報に記載された部分は、異議申立人の保有個人情報には含まれないものではあるものの、原処分においては、法14条2号により、不開示としたものであり、その処分が相当であることは明白である。

(エ) なお、原処分においては、異議申立人以外の金融サービス利用者の氏名等が含まれている相談内容とそれに対応した当社からの回答を一体のものと考えて、上記のとおり法14条2号により不開示としている。ただし、異議申立人以外の金融サービス利用者に係る相談内容に対する当社からの報告においては、当該利用者に係る対応の方針や管理態勢その他の内部管理に関する会社経営上のノウハウに関する情報が含まれ、当社の対応方針等が当庁に対し任意に提供されているものであり、当然のことながら下記イ、ウと同様の不開示事由が内在しているものである。

#### イ 法14条3号イの不開示事由該当性について

本件対象保有個人情報2には、申出事案に対する金融商品取引業者からの報告内容、金融商品取引業者の対応方針などの内部管理に関する情報が記載されている。これら会社経営上の情報が開示された場合、顧客対応の方針や管理態勢その他の内部管理に関する会社経営上のノウハウに関する情報が明らかとなる。そして、それらの情報が他の金融機関に流出する事態が生じれば、当社は、他社との競争関係において不利益を被ることとなる上、当社の顧客対応態勢等に関し、社会からいわれのない非難を受けることにより、合理的な理由なく顧客を失うなど、権利、競争上の地位その他正当な利益を害するおそれが認められる。

この点に関し、異議申立人は、「金融商品取引業者は販売する商品について、顧客に明確に説明する義務があるから、金融商品取引業者のノウハウ等は公開すべき情報である」などと主張する。

しかしながら、金融商品取引業者である当社が金融商品を販売するに当たり、顧客に対して、投資判断に必要な情報等について説明義務を負うことと、当社がこれまでの経験に基づき構築してきた独自のノウハウ、顧客対応の方針や管理態勢その他の内部管理に関する

会社経営上の情報を広く開示することとは、その性質・次元を全く異にする。

したがって、異議申立人の主張には理由がなく、当該部分が法14条3号イの不開示事由に該当することは明らかである。

#### ウ 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には、通常、申出事案についての当庁の具体的な対応、処理方針を記載しており、本件対象保有個人情報2が公になると、監督当局が具体的な対応を取っているかどうかを含め、どのような対応、処理を行っているのかが対外的に明らかになり、監督行政の適正な遂行に支障が生じるおそれがあることから、当該情報は、法14条7号柱書きに該当するため、不開示とした。

加えて、本件対象保有個人情報2には、異議申立人の申出について、当社が当庁への報告として取りまとめた事案の経緯及び対応状況等の事実関係並びに当社の対応方針等が記載されている。

当社からの当該報告は法令に基づくものではなく、当社から任意に提供されていたものであり、このような情報は、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当社の認識や理解に基づきなされたものであり、当社の対応方針等を含め、当社において通常秘匿されるべき情報に当たる。

そうすると、当該部分を開示することで、当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、当庁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庁において、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。

よって、この点からも、法14条7号柱書きに該当する。

#### 5 異議申立人のその他の主張について

異議申立人は、上記4に記載したもののほか、「金融庁に対し当社の件を申し立てたにもかかわらず、当社は何らの対応もしないから、当庁が適切な監督をしたのか疑念を抱かざるを得ない」などと主張するが、当該主張は、原処分 of 妥当性とは無関係であるから、特に反論の必要性は認めない。

#### 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收受
- ③同年4月14日 審議
- ④同年6月30日 本件対象保有個人情報の見分及び審議
- ⑤同年7月13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、本件対象保有個人情報の開示を求めるものであり、処分庁は、別紙1に掲げる2文書に記録された保有個人情報を特定し、本件対象保有個人情報1の一部が法14条2号に、本件対象保有個人情報2の一部が同条2号、3号イ及び7号柱書きに該当するため一部不開示とする原処分を行った。

これに対し、審査請求人は、不開示とされた部分（別紙2に掲げる部分。以下「本件不開示部分」という。）を開示するよう求めているところ、諮問庁は、原処分を維持すべきとしつつ、本件不開示部分のうち別紙2の番号1ないし3及び5に掲げる部分（以下「本件不開示部分1」といい、本件不開示部分のうち本件不開示部分1を除く部分（別紙2の番号4、6及び7に掲げる部分）を「本件不開示部分2」という。）については、異議申立人を本人とする保有個人情報に該当しないとしている。

そこで、以下、本件対象保有個人情報の見分結果を踏まえ、本件不開示部分1の保有個人情報該当性及び本件不開示部分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1の保有個人情報該当性について

- (1) 法12条1項は、「何人も、この法律の定めるところにより、行政機関の長に対し、当該行政機関の保有する自己を本人とする保有個人情報の開示を請求することができる。」と規定している。すなわち、開示を請求することができるのは、「自己を本人とする保有個人情報」であり、自己以外の者に関する情報は開示を請求することはできない。
- (2) 当審査会において見分したところ、本件不開示部分1は、異議申立人以外の者に関する情報であり、異議申立人を本人とする保有個人情報には該当しないから、本件開示請求の対象となる保有個人情報とすべきではない。

したがって、本件不開示部分1については、不開示情報該当性を判断するまでもなく、これを不開示とすべきであり、原処分のうち、本件不開示部分1を不開示とした部分は、結論において妥当である。

以上のとおり、本件不開示部分1は、異議申立人を本人とする保有個人情報には該当しないことから、以下、本件不開示部分2の不開示情報

該当性について検討する。

### 3 本件不開示部分2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、本件不開示部分2には、異議申立人が相談室に対して行った申出について、特定会社が金融庁への報告として取りまとめた事案の経緯及び対応状況等の事実関係並びに特定会社の対応方針等が詳細に記載されているものと認められる。

特定会社からの当該報告は、法令に基づくものではなく、特定会社から任意に提供されたものである上、このような情報は、事実関係についての説明であっても、特定会社の認識や理解に基づきされたものであり、特定会社の対応方針等を含め、特定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、本件不開示部分2を開示することにより、特定会社にとって企業経営上の方針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、監督当局（金融庁）に対する対応においても非協力的にならざるを得ず、特定会社ら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も、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、その監督事務の適正な遂行に支障が生ずる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2については、法14条7号柱書きに該当すると認められ、同条3号イ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。

### 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、当審査会の上記判断を左右するものではない。

### 5 付言

処分庁は、本件対象保有個人情報記録された別紙1に掲げる2文書につき、申出事案についての金融庁の具体的な対応、処理方針が記載されていることを法14条7号柱書きに該当する理由としており、諮問庁も、この点について、同様の説明を行っているが、当該2文書には、金融庁の具体的な対応、処理方針の記載はない。

そうすると、本件対象保有個人情報に係る不開示理由の判断には適切でない面があり、今後、処分庁及び諮問庁においては、開示請求文書に記録された保有個人情報の内容に即し、適切に不開示理由を判断すべきである。

### 6 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、3号イ及び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、本件不開示部分1は、異議申立人を本人とする保有個人情報に該当しないと認められるので、不開示としたことは結論において妥当であり、本件不

開示部分 2 は，同号柱書きに該当すると認められるので，同条 3 号イについて判断するまでもなく，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 中曾根玲子



## 別紙 1

文書 1 開示請求者からの申出に関し、金融庁証券課から特定会社に回付した書面（平成 26 年 9 月 3 日回付／平成 26 年 12 月 11 日回付／平成 26 年 12 月 22 日回付）

文書 2 開示請求者からの申出に関し、特定会社が金融庁証券課に回付した書面（平成 26 年 10 月 30 日受領／平成 27 年 1 月 28 日受領）

別紙 2 (本件不開示部分)

文書名	回付・受領日付	番号	不開示部分	不開示条項
文書 1	平成 26 年 9 月 3 日	1	1 枚目ないし 3 枚目の一部及び 4 枚目の全部	法 14 条 2 号
	平成 26 年 12 月 11 日	2	1 枚目及び 5 枚目の一部並びに 2 枚目ないし 4 枚目の全部	法 14 条 2 号
文書 2	平成 26 年 10 月 30 日 (平成 26 年 9 月 3 日 回付分)	3	1 枚目, 3 枚目及び 6 枚目の一部並びに 2 枚目, 7 枚目及び 8 枚目の全部	法 14 条 2 号
		4	4 枚目及び 6 枚目の一部並びに 5 枚目の全部	法 14 条 3 号イ及び 7 号柱書き
	平成 27 年 1 月 28 日 (平成 26 年 12 月 11 日 回付分)	5	1 枚目及び 7 枚目の一部並びに 2 枚目ないし 6 枚目の全部	法 14 条 2 号
		6	9 枚目の一部	法 14 条 3 号イ及び 7 号柱書き
	平成 27 年 1 月 28 日 (平成 26 年 12 月 22 日 回付分)	7	1 枚目の一部及び 2 枚目の全部	法 14 条 3 号イ及び 7 号柱書き