

諮問庁：総務大臣

諮問日：平成28年12月22日（平成28年（行個）諮問第189号）

答申日：平成29年2月16日（平成28年度（行個）答申第179号）

事件名：本人が特定日に行政相談をした事案についての相談対応票の利用不停止決定に関する件

答 申 書

第1 審査会の結論

相談対応票（特定受付番号。以下「本件相談対応票」という。）に記録された保有個人情報（以下「本件対象保有個人情報」という。）の利用停止請求につき、利用不停止とした決定は、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。）36条1項の規定に基づく本件対象保有個人情報の利用停止請求に対し、平成28年11月1日付け北海相第124号により北海道管区行政評価局長（以下「処分庁」という。）が行った利用不停止決定（以下「原処分」という。）について、取消しを求める。

2 審査請求の理由

（1）審査請求書

全部削除。相談していないから。回答も受けていないから。

（2）意見書

ア 北海道管区行政評価局職員Aが主張する相談は、「遺言執行者が貸金庫を開扉できると記載された資料があると説明があったが、国税庁のホームページのどこに掲載されているか教えてほしい」（メールではアドレスを教えてほしい）である。

正解は、「国税庁のHPに遺言執行者の権限を記載した資料はありません。なお、特定論文（特定教授）は、<http://...>」です。

ところが、職員Aは、相談対応票に記載の相談に対し回答をしなかった。そして特定論文の参考資料（貸金庫規定（ひな型））に、貸金庫の開閉は、借主又は借主があらかじめ届け出た代理人が正鍵を使用して行ってください、と記載があることから、この論文の存在を審査請求人に紹介した（特定日A付け行政相談業務室通知）。そして、再度、代理人について、丁寧に説明することとする、と記載している。

しかし、代理人に関することは役に立たない参考情報なので、その部分は全て記載する必要はない（平成27年12月9日付け北海相第204号で、「当該相談事案の処理に際し、参考情報として相談者に説明した事項に係るものであり、概要を簡潔に記載することとしている相談対応票に記載する必要はないものである。」と明記している。）。

なお、貸金庫規定（ひな型）には、「当行はいつでもこの契約を解約することができるものとします。

- ① 省略
- ② 借主について相続の開始があった時
- ③ 省略
- ④ 省略

これは、解約できるのは、相続人か遺言執行者なので、少しは役に立つ参考情報になるが、「代理人は貸金庫を開扉できる。」は、民法の規定により契約者の死亡により代理権が消滅するので、代理人は貸金庫を開扉できないので、参考にならない情報である。

また、職員Aは、審査請求人に国税庁のHPのURLを教えなかったし、検索ワード「貸金庫 国税庁」も教えなかったので、総務省は特定日A付け「お申出の件について」で、URLを知らせてきた。

これらは全て、職員Aが相談内容をねつ造した証拠である。別紙1及び2のとおり（添付省略）

イ 郵便番号、電話番号の頭の0がないことについて、北海道管区行政評価局職員Bから、エクセル表は0を数字として認識しないと回答があった。セルの設定を数式から文字列に設定変更すれば解決することである。職員Aは、ねつ造したときに、セルの設定変更をできなかったものと推測する。行政苦情110番メールのシステム開発者はそのような初歩的なミスはしない。

ウ 北海道管区行政評価局職員Cの説明「別紙の総務省宛のメールは行政相談ではなくメールを返送してほしいという依頼なので、相談対応票、行政相談内容を供覧した文書を作成していない。」。同様に本件も、URLを教えてほしいという依頼なので、行政相談内容を供覧した文書、相談対応票は存在しないはずである。

エ <質問>職員Aのねつ造したメール（特定日B受理）の質問に、

「特定日Cに札幌中央区役所で行政相談をした。特定日Dに「遺言書に銀行名、支店名、貸金庫番号を記載し届け出すことにより遺言執行者が貸金庫を開扉できる。国税庁にホームページに書いてある。」と回答があったが、見当たらないので、アドレスを教えてほしい。」とあるが、2年間教えないで放置した。

＜回答＞総務省行政相談業務室の回答 別紙5のとおり（添付省略）

北海道管区行政評価局が特定日Bに審査請求人より受け付けた相談について、当室で記録を確認したところ、お申出の内容に関し、国税庁のホームページ内に掲載されている事実とその論文名をお伝えした上で、その概要を説明しており、この情報をもって検索等を行うことにより掲載場所を特定することは容易であることから、2年間放置したという御主張は当たらないと考えます。

＜事実は＞

特定日E 特定時間A 特定大学特定学部法律相談、特定日B 北海道総合政策部市町村課長宛て手紙（別紙3・添付省略）の中に、

銀行名、支店名、支店貸金庫番号を記載して銀行に届け出ることにより、遺言執行者は貸金庫を開扉できる。（特定日D 北海道管区行政評価局）証拠：特定論文（特定大学校特定教授）

と記載がある。

職員Aが特定日Fに、論文名を教えたというのは嘘である。特定日Dに既に論文名を教えている。特定行政相談委員も職員Aから審査請求人と同じ回答を聞いている。

この相談対応票は、ねつ造である。

＜職員Aのねつ造メールと本物のメールの比較＞ A4横のメールをA4縦にコピーしたもの 別紙6（添付省略）

ねつ造メール

文字は明朝体

メールをコピーするのでゴシック体になるはず

（メール送信日時：特定日G 特定時間B）

郵便番号、電話番号にハイフンあり

メールにハイフンがないのでコピーも当然ないはず

住所のハイフンが半角

メールが全角なのでコピーも当然全角になるはず

本物メール

文字はゴシック体

記載欄がない

本物は、送信日時の記録がないので開示請求時に特定日Hを削除するよう求められた。

郵便番号、電話番号にハイフンなし

住所のハイフンが全角

そもそも今回のねつ造メールは、行政相談ではなく、アドレスを教えてほしい、であり、アドレスをメールで送付あるいは電話で連絡

すればよく、相談対応票を作成するものではない。

審査請求人は、総務省のホームページから5回行政苦情110番メールを送ったが、相談対応票を作成したのは2件だけである。そのほかにもメールで行政相談・質問をしているがメールで回答があり行政相談対応票は作成していない。

また、最近では行政相談しても、札幌法務局や法務省民事局への問合せを拒否するケースも多くある。

理由は、忙しいから全てに希望どおりの対応はできない。忙しいのに、「質問に対する回答の相談対応票」を作る時間があるわけではない。

第3 諮問庁の説明の要旨

1 審査請求の経緯

平成27年11月10日付けで、処分庁宛て、法に基づき、下記2の保有個人情報について全部削除を求める訂正請求があった。処分庁は、請求に係る保有個人情報について、存在していないと判断できる具体的根拠がないとして、同年12月9日付けで、保有個人情報を訂正しない旨の決定を行ったところ、当該決定を不服として、同月18日付けで総務大臣（諮問庁）に対し、審査請求が行われた。諮問庁は、当該決定を維持することが妥当であるとして、情報公開・個人情報保護審査会に諮問したところ、審査請求人の請求は保有個人情報の利用停止（削除）であるため、訂正請求ではなく利用停止請求として取り扱い、改めて決定を行うよう答申があった。

これを受け、諮問庁は、平成28年10月21日付けで、上記答申を尊重し、当該決定を取り消し、利用停止請求として処理すべきであるとする裁決を行い、処分庁は、同年11月1日付けで、当該決定を取り消し、利用停止をしない旨の原処分を行った。

本件審査請求は、上記の原処分を不服として、平成28年11月4日付けで、諮問庁に対し行われたものである。

2 利用停止請求の対象となった保有個人情報の名称等

本件利用停止請求の対象となった保有個人情報は、処分庁が、審査請求人から受け付けた相談についてその処理状況を記載した相談対応票（特定受付番号）（本件相談対応票）に記録された保有個人情報である。

3 審査請求の理由

そもそも、処分庁に対し、本件相談を行っていないことから、当該相談対応票を削除すべきである。

4 諮問庁の意見等

（1）諮問庁の意見

相談対応票は、相談者からの相談内容に基づき、相談内容、関係機関

等への照会結果等の調査結果，それらを踏まえた相談者への回答等について，概要を記録するものであるが，審査請求人は，そもそも相談していないとして本件相談対応票の削除を求めている。

上記3の本件相談については，平成27年12月18日付けの審査請求を受けて諮問した際の理由説明書に記載しているように，北海道管区行政評価局の「インターネットによる行政相談受付」の受信ボックスに，特定日Gに，氏名，電子メールアドレス，郵便番号，住所及び電話番号が全て審査請求人と同じ相談が送信されており，相談内容は，審査請求人が特定日Iに相談した件に係る回答を再度確認するものであった。また，本件相談対応票には，上記の相談内容を転記したもののほか，相談者への回答内容の概要が記録されている。

さらに，審査請求人は，その後も，本件相談対応票に記載されている国税庁のホームページに掲載されている論文の説明を受けた事実を前提にした相談を行っている。

本件相談対応票に記録された情報は，上記のとおり，適法に取得したものであり，申出のあった相談について，その処理状況等を記録するとの利用目的の達成に必要な範囲で保有されており，当該利用目的以外の目的で利用又は提供されている事実もない。

(2) 結論

以上のとおり，法38条に規定する「当該利用停止請求に理由があると認めるとき」には該当せず，利用停止しないこととした決定を維持することが妥当である。

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12月22日 | 諮問の受理 |
| ② | 同日 | 諮問庁から理由説明書を收受 |
| ③ | 平成29年1月30日 | 審議 |
| ④ | 同年2月6日 | 審査請求人から意見書及び資料を收受 |
| ⑤ | 同月14日 | 審議 |

第5 審査会の判断の理由

1 本件利用停止請求について

本件利用停止請求は，本件相談対応票に記録された保有個人情報（本件対象保有個人情報）の利用の停止を求めるものである。

処分庁は，本件対象保有個人情報について，適法に取得されたものと認められる一方，行政相談の処理状況等を記録するとの利用目的の達成に必要な範囲で保有されており，当該利用目的以外の目的で利用又は提供されている事実もないことから，法38条に規定する「当該利用停止請求に理由があると認めるとき」に該当しないとして，利用不停止とする原処分を

行った。

これに対し、審査請求人は、原処分取消しを求めているが、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の利用停止の要否について検討する。

2 利用停止請求について

法36条1項1号は、何人も、自己を本人とする保有個人情報が、これを保有する行政機関により適法に取得されたものでないとき、法3条2項の規定（利用目的の達成に必要な範囲を超えた個人情報の保有の禁止）に違反して保有されているとき、又は法8条1項及び2項の規定（目的外利用及び提供の制限）に違反して利用されているときには、当該保有個人情報の利用の停止又は消去を請求することができる旨を規定している。

そして、法38条は「行政機関の長は、利用停止請求があった場合において、当該利用停止請求に理由があると認めるときは、当該行政機関における個人情報の適正な取扱いを確保するために必要な限度で、当該利用停止請求に係る保有個人情報の利用停止をしなければならない。」と規定している。

3 本件対象保有個人情報の利用停止の要否について

(1) 審査請求人は、本件対象保有個人情報が記録された本件相談対応票に係る行政相談を行っておらず、当該行政相談の処理を担当した北海道管区行政評価局からの回答ももらっていないとして、全て削除するよう求めている。

(2) これに対し、諮問庁は、理由説明書（上記第3）及び当審査会事務局職員をして諮問庁に確認させた結果によれば、以下のとおり説明する。

ア 行政相談の申出人が総務省ホームページの「インターネットによる行政相談受付」を利用して行政相談の申出を行った場合には、申出が行われたとほぼ同時に、申出人が入力した居住地域が所在する都道府県の管区行政評価局、行政評価事務所等の行政相談業務用メールアドレス宛てに総務省サーバーから電子メールが自動送信されることとされ、当該メールには相談者が入力した氏名、住所、電話番号、相談内容等がCSVファイルで添付される。

その後、上記電子メールを受信した管区行政評価局等においては、当該行政相談を受け付けるとともに、申出人や関係する行政機関等と連絡を取りながらその処理を行うこととなるが、その受付から完結までの処理状況等については当該管区行政評価局等の担当者が相談対応票に記入することとなっている。

イ 北海道管区行政評価局の「インターネットによる行政相談受付」の受信ボックスに、特定日Gに、氏名、電子メールアドレス、郵便番号、住所及び電話番号の全てが審査請求人のものと同じである行政相談に

係るCSVファイルが添付された，上記アの自動送信メールが総務省サーバーから送信されており，相談内容は，審査請求人が特定日Iに相談した件に係る回答を再度確認するものであって，本件相談対応票には，上記の相談内容を転記したもののほか，相談者への回答内容の概要が記録されている。

ウ さらに，審査請求人は，その後も，本件相談対応票に記載されている国税庁のホームページに掲載されている論文の説明を受けた事実を前提にした相談を行っている。

エ 本件相談対応票に記録された情報は，上記のとおり，適法に取得したものであり，申出のあった相談について，その処理状況等を記録するとの利用目的の達成に必要な範囲で保有されており，当該利用目的以外の目的で利用又は提供されている事実もない。

(3) そこで，まず，上記(2)イの特定日Gに北海道管区行政評価局に電子メールが送信された「インターネットによる行政相談受付」を利用した行政相談（以下「特定日Gに送信された行政相談」という。）に係る電子メール及びそれに添付されたCSVファイルにつき，諮問庁から提示を受け，当審査会において確認したところ，当該電子メールの送信日時は，「特定日G特定曜日特定時刻B」と記載されていることが認められる。

また，CSVファイルについても，そこに記載されている行政相談の申出人の氏名及び住所は，本件審査請求書に記載された審査請求人の氏名及び住所と同一のものであると認められる。さらに，当該ファイル中に記載されている電子メールのアドレス及び電話番号についても，当審査会事務局職員をして諮問庁に確認させたところ，北海道管区行政評価局が本件を含む審査請求人からの行政相談の対応に当たって，同人から提示され，実際に連絡等に使用しているものと同一であるとのことであり，この説明を覆すに足りる特段の事情も認められない。

そうすると，特定日Gに送信された行政相談については，審査請求人により申し出られたものであると考えられる。

(4) 次に，特定日Gに送信された行政相談と本件相談対応票との関係についてみると，まず，当審査会において諮問書に添付されている本件相談対応票を確認したところ，「受付年月日」欄には特定日Gの翌日の「特定日B」，「受付形態」欄には「局所内受—インターネット」と記載されていると認められる。このうち，「受付年月日」欄の記載が「特定日G」ではなくその翌日の「特定日B」とされていることについて，当審査会事務局職員をして諮問庁に確認させたところ，特定日Gが特定祝日の振替休日であったため，受付日が翌日の特定日Bとなったとのことであり，この説明は首肯できる。

また、「相談内容」欄には、上記（２）イのCSVファイル中の行政相談に関する内容が記載された欄と同趣旨の内容が記載されているとともに、「回答内容」欄には、北海道管区行政評価局から審査請求人に調査結果を説明した旨、また、「調査結果」欄の「２」には、その具体的な説明内容がそれぞれ記載されていると認められる。

- (5) 以上を踏まえると、本件相談対応票は、審査請求人が申出人である、特定日Gに送信された行政相談の処理状況等を記載したものであり、したがって、本件相談対応票に記録された本件対象保有個人情報、北海道管区行政評価局により適法に取得されたものと認められることから、本件相談対応票に係る行政相談を行っていないなどとする審査請求人の主張は採用できない。
- (6) そして、本件対象保有個人情報は、特定日Gに送信された行政相談に係る相談対応票に記録された保有個人情報であり、その内容は、行政相談の申出人からの相談内容、関係機関等への照会結果等の調査結果、それを踏まえた相談者への回答等の概要であるところ、上記の行政相談の処理状況等を記録するとの利用目的の達成に必要な範囲で保有されており、当該利用目的以外の目的で利用又は提供されている事実もないとの諮問庁の説明を覆すに足る特段の事情も見当たらないことから、本件対象保有個人情報につき、北海道管区行政評価局により法3条2項の規定に違反して保有されている事実も、法8条1項及び2項の規定に違反して利用されている事実も認められない。
- (7) 以上によれば、本件対象保有個人情報の利用停止請求については、法38条の「利用停止請求に理由があると認めるとき」には該当しないと認められる。

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 本件利用不停止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の利用停止請求につき、利用不停止とした決定については、法38条の「利用停止請求に理由があると認めるとき」に該当しないので、妥当であると判断した。

(第1部会)

委員 岡田雄一，委員 池田陽子，委員 下井康史