

諮問庁：総務大臣

諮問日：平成30年1月24日（平成30年（行個）諮問第8号）

答申日：平成30年5月23日（平成30年度（行個）答申第28号）

事件名：北海道管区行政評価局が受信した本人からのインターネットによる行政相談のメールの不訂正決定に関する件

答 申 書

第1 審査会の結論

「特定年月日Aに北海道管区行政評価局が受信した審査請求人からのインターネットによる行政相談メール」（以下「本件メール」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。）の訂正請求につき、不訂正とした決定は、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。）27条1項の規定に基づく訂正請求に対し、平成29年11月2日付け北海相第148号により北海道管区行政評価局長（以下「処分庁」という。）が行った不訂正決定（以下「原処分」という。）について、審査請求人が提出した保有個人情報訂正請求書（その内容は別紙のとおり。）のとおり訂正（削除）を求める。

2 審査請求の理由

審査請求の理由の要旨は、審査請求書及び意見書によると、おおむね以下のとおりである。

（1）審査請求書

保有個人情報訂正請求書の訂正請求の趣旨及び理由（別紙）のとおり。

〇〇（審査請求人の姓。以下同じ。）（特定職員A，特定職員Bが処理した案件，特定職員Cのねつ造メールでは「〇〇」ではなく「当方」を使っている。）が送信したものでなく。特定職員Cがねつ造したものであるから。

（2）意見書

審査請求人は、メールを送信していないので、特定職員Cのねつ造したメールである。

本件メール（文書1）は、特定年月日A特定曜日特定時刻A送信日時と記載がある。

北海道管区行政評価標準文書保存期間基準において、保存期間を1年未満と定めており、相談者の氏名、住所、電話番号、相談内容等を所定の様式に複写した後、廃棄する。

特定年月日Bまでに廃棄されるものである。特定年月日Cに開示することはできない文書である。

＜開示の経緯＞ 審査請求人が北海道管区行政評価局に特定年月日Dに電話で行政相談した事案について相談、処理及び回答の内容、年月日の分かる資料を開示請求した。

文書4 特定年月日E 相談対応票開示

- ・特定職員Cは、メールは開示文書ではない、送信時間も教えないと主張した。
- ・この時点で、文書1～3は存在していない。ねつ造の都度開示等した。

文書2 ねつ造し、特定年月日F 北海相第133号追加開示

文書1 ねつ造し、特定年月日C 北海相第114号追加開示

文書3 (所定の様式に複写したもの)

ねつ造し、特定年月日F 北海相第133号追加開示

廃棄した資料で存在しないものを、新たにねつ造し、追加開示したことになる。

(参考) 特定年月日G 受け付けた行政苦情110番メール

文書4 特定年月日H 相談対応票開示

文書3 " 所定の様式に複写したものの開示

文書1, 2は、所定の様式に複写後廃棄したもので、開示しない。

今回改めて、特定年月日Aにインターネットで行政相談した事案を開示請求した文書1～4が開示された。

文書1は、メール受信ボックスから既に削除(廃棄)されているので、今回開示した文書は前回開示した紙ベースで保管しているものと同じ様式になるはずであるが、別のものが開示された。

注：文書1～4は、平成29年(行個)諮問第190号の分類による。

- ・総務省理由説明書では、相談内容等が記載されたファイルが添付されていると主張している、保有個人情報訂正請求書の理由に記載のとおり、当方〇〇は「応接態度」「当方」は使っていないので、特定職員D特定職員Cのねつ造である。平成29年(行個)諮問第202号意見書添付資料を参照してください。

第3 諮問庁の説明の要旨

1 審査請求の経緯

平成29年10月13日付けで、処分庁に対して、法28条1項に基づ

き、下記2の保有個人情報について訂正請求があった。処分庁は、訂正請求に係る保有個人情報について訂正すべき理由は認められないとして、同年11月2日付けで、当該保有個人情報の訂正をしない旨の決定（原処分）を行った。

本件審査請求は、原処分を不服として、同月13日付けで、諮問庁に対し行われたものである。

2 訂正請求の対象となった保有個人情報

本件訂正請求の対象となった保有個人情報は、特定年月日Aに当局が受信した審査請求人からのインターネットによる行政相談のメールである。

3 審査請求の趣旨及び理由

審査請求人は、上記2の保有個人情報について、保有個人情報訂正請求書のとおり訂正することを求めている。

4 諮問庁の意見等

(1) 諮問庁の意見

審査請求人は、本件メールについて、北海道管区行政評価局の職員がねつ造したものであると主張しているが、本件メールは、総務省ウェブサイトのインターネットによる行政相談受付から入力された相談内容等の受信に基づき、メールサーバーから北海道管区行政評価局に対して自動送信されたものであり、送信日時として、「特定年月日A（スラッシュ入り）（特定曜日）特定時刻A」（本件メールを印刷した場合は、「特定年月日A特定曜日特定時刻A」と表記される。）と記録されており、また、当該行政相談受付から入力された審査請求人の氏名、電子メールアドレス、住所、電話番号、相談内容等が記録されたファイルが添付されている。これが事実でないとは認められない。

(2) 結論

以上のとおり、法29条に規定する「当該訂正請求に理由があると認めるとき」には該当せず、訂正をしないとした原処分を維持することが適当である。

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30年1月24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2月26日 | 審査請求人から意見書を收受 |
| ④ | 同年4月23日 | 審議 |
| ⑤ | 同年5月21日 | 審議 |

第5 審査会の判断の理由

1 本件訂正請求について

本件訂正請求は、処分庁が審査請求人に対し開示決定をした本件メールに記録された保有個人情報（本件対象保有個人情報）について、別紙のとおり、特定の文言の訂正（削除）を求めるものであるところ、処分庁は、訂正請求に理由があると認めるときに該当しないとして、不訂正とする原処分を行った。

これに対し、審査請求人は、別紙のと通りの訂正を求めているが、諮問庁は、原処分を妥当としていることから、以下、審査請求人が訂正を求めている保有個人情報（以下「本件対象訂正部分」という。）の訂正の要否について検討する。

2 法27条1項1号について

本件対象保有個人情報は、本件訂正請求に先立ち、審査請求人が法12条1項の規定に基づき行った開示請求に対して、処分庁から開示された自己を本人とする保有個人情報であることから、法27条1項1号の「開示決定に基づき開示を受けた保有個人情報」に該当すると認められる。

3 訂正の要否について

(1) 当審査会において、諮問書に添付された本件メール（写し）を確認したところ、本件対象保有個人情報が記録された行政文書は、審査請求人が特定年月日Aにインターネットによる総務省ウェブサイトの行政相談受付から入力した相談内容等の受信に基づき、メールサーバーから北海道管区行政評価局に対して自動送信されたメールであり、そのうち本件対象訂正部分は、送信日時の項に記載された部分であると認められる。

(2) 訂正請求を行う請求者は、開示を受けた保有個人情報のうち、①どの部分（「事実」に限る。）の表記について、②どのような根拠に基づき当該部分の表記が事実でないかと判断し、③その結果、どのような表記に訂正すべきかと考えているか等の、請求を受けた処分庁が当該保有個人情報の訂正を行うべきか否かを判断するに足りる内容を、処分庁に自ら根拠を示して明確かつ具体的に主張する必要がある。仮に、訂正請求の請求者から明確かつ具体的な主張や根拠の提示がない場合や、当該根拠をもってしても請求者が求めている事柄が「事実でない」とは認められない場合には、一般的に、法29条に規定する「訂正請求に理由があると認めるとき」には該当しないと解される。

(3) 本件対象訂正部分について

ア 諮問庁の説明の要旨

上記第3の4(1)のとおり。なお、諮問庁の説明にあるメールサーバーについて、当審査会事務局職員をして諮問庁に確認させたところ、当該メールサーバーは総務本省のメールサーバーとのことであった。

イ 検討

(ア) 上記(1)のとおり、本件対象訂正部分は、審査請求人からのインターネットによる行政相談のメールの送信日時が記載された部分であると認められるところ、審査請求人は、当該部分の訂正を求めている。

(イ) 審査請求人は、本件対象訂正部分について、審査請求人が本件メールに記載された送信日時にメールを送信することはできず、北海道管区行政評価局の職員がねつ造したものであるなどとして、これを訂正すべきである旨主張するが、審査請求人において、本件訂正対象部分が、審査請求人からのインターネットによる行政相談のメールが実際に送信された日時と異なると判断するに足りる内容等、訂正請求を裏付ける明確かつ具体的な根拠を提示しているとは認められず、その外、上記アの諮問庁の説明を覆すに足りる事情も認められないことから、当該部分につき、法29条の訂正請求に理由があると認めるときに該当するということはできない。

(ウ) したがって、当該部分について、法29条に基づく訂正義務があるとは認められない。

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、当審査会の上記判断を左右するものではない。

5 本件不訂正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訂正請求につき、不訂正とした決定については、本件対象保有個人情報は、法29条の保有個人情報の訂正をしなければならない場合に該当するとは認められないので、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

別紙（保有個人情報訂正請求書の訂正請求の趣旨及び理由）

1 趣旨

「特定年月日 A 特定曜日 特定時刻 A」を削除せよ。

2 理由

(1) 特定年月日 A 特定時刻 A は、特定テレビ番組を見ていたので、その時間に送信することはできないから。

(2) HP からメール送信するときは、必ず下書きを作りそれを見ながら入力しているから。

法務省宛てメール 特定年月日 I 特定時刻 B 保存→同日 特定時刻 C 法務省受信、特定日 A 受理 送信から受理まで 8 日かかる。

総務省宛てメール 特定年月日 J 特定時刻 D 保存→特定日 B 送信。特定日 A 総務省受信 送信から受信まで 5 日間かかる。

本件のメールの下書きはない。特定月日 A に保存した文書もない。

北海道管区行政評価局の主張 特定年月日 A 特定時刻 A 受信。特定日 C 受理

送信から受理まで数日かかるのに、当日受理する、祝日のため翌日受理になったと虚偽の説明をする。

(3) 特定職員 D が「〇〇が送信したと主張するメール」では、「応接態度」と記載しているが、法務省宛てメール、総務省宛てメールでは、「接客の態度」「接客マナー」「態度」と記載している。

(4) 当方〇〇は「応接態度」を使わない。北海道管区行政評価局は「応接態度」を使う。

◇北海道管区行政評価局作成の書類

特定職員 A が作成した相談対応票 特定年月日 K 完結 応接態度

特定職員 B が作成した相談対応票 特定年月日 L 完結 応接態度

本件ねつ造メール 応接態度

◇当方〇〇の作成した書類

※特定年月日 I 法務省 HP から送信メール 接客・態度

※特定年月日 J 総務省 HP から送信メール 接客・態度

※特定年月日 M 特定時刻 E 札幌法務局宛てメール 今後態度

(特定年月日 A 本件ねつ造メール 応接態度)

※特定年月日 N 札幌法務局長懲戒処分申出書 今後態度

※特定年月日 O 特定時刻 F 総務省宛てメール 今後態度

※特定年月日 P 札幌法務局長宛て懲戒処分申出書 今後態度

◇札幌法務局は「今後態度」を「応接態度」に訂正しない旨の決定

今後態度

- (5) 当方〇〇は特定月日B以降「当方」を使っていない。
- | | | |
|--------|--------------------------|----|
| 特定年月日Q | 特定職員Bに行政相談した書類まで当方 | |
| 特定年月日R | 札幌法務局提出書類 | 〇〇 |
| 特定年月日S | 特定区役所行政相談 | 〇〇 |
| 特定年月日A | 本件ねつ造メール | 当方 |
| | その後、訂正請求書、意見書の中で、 | 〇〇 |
| | 「〇〇の総務省宛て手紙」 | 〇〇 |
| | 「特定職員Dが、〇〇が送信したと主張するメール」 | 〇〇 |
| | 「〇〇の携帯電話の着信履歴」など。 | 〇〇 |
- 当方は使っていません。
- (6) 北海道管区行政評価局は、このメールを保管している簿冊の名称、共用ドライブの名称を回答することができない。
- | | | |
|--------|--------------|---------------------|
| | | 共用ドライブ名・簿冊名（仮） |
| 特定年月日E | 相談対応票開示 | 相談対応票 |
| 特定年月日T | 行政苦情110番メール | 情報提供
行政苦情110番メール |
| 特定年月日U | 受信時刻を知らせる | |
| 特定年月日C | 受信時刻記載のメール | 追加開示？ |
| 特定年月日F | 行政苦情110番メール | 行政苦情1110番メール |
| | 所定の様式に複写したもの | 追加開示 行政苦情110番メール綴 |
- (7) 経緯
- | | | | | |
|-------|--|-------|-------|-----------------|
| 特定月日C | 開示請求事前相談 | 特定月日D | 特定時刻G | 特定職員Dから
電話回答 |
| | | 特定月日E | 時間不詳 | 当方〇〇から
電話質問 |
| | | 特定月日F | 時間不詳 | 特定職員Dか
ら電話回答 |
| | | 特定月日G | 特定時刻H | 特定職員D
から電話回答 |
| | | | | 時間の記載にこだわり |
| 特定月日H | 特定職員Cは、特定日Cにメールで相談した。メールは開示文書ではない。新たに開示請求が必要である。受信時間も教えることはできない。と主張を繰り返した。 | | | |
| 特定月日I | メールは特別な配慮で情報提供された。受信時間は記載がないと主張する。メール送信は特定日D時間不明に訂正した。 | | | |

- 特定月日 J 突如，特定日 D 特定時刻 A 受信と主張し始めた。
- 特定月日 K 別の案件で，これまでの特定職員 C の説明はすべて虚偽であり，開示文書であることが分かったので，受信時刻のメールが追加開示となった。
- 特定月日 L 今まで存在を秘密にしていたが，別の案件で，所定の様式に複写したものが存在することが分かったため，追加開示することとなった。
- 明らかに，北海道管区行政評価局の説明は不自然であり，特定日 D 特定時刻 A 受信ではない。