

諮問庁：金融庁長官

諮問日：平成30年2月28日（平成30年（行個）諮問第30号）

答申日：平成30年6月11日（平成30年度（行個）答申第39号）

事件名：本人からの申出に関して特定会社が銀行第一課宛てに回答した書面の不訂正決定に関する件

答 申 書

第1 審査会の結論

「開示請求者からの申出に関し、特定会社Aが当庁銀行第一課宛回答した書面」（以下「本件回答書面」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28年11月21日付け金監第3087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のとおり訂正を求める。

2 審査請求の理由

審査請求人は、審査請求書の記載によると、要旨、金融庁は開示請求に対してねつ造・改ざんした情報を開示したことが明白である点等を理由として審査請求に及んだものと解される（詳細は省略）。

なお、審査請求人から、平成30年4月1日付け（同月2日收受）で意見書及び資料が当審査会宛てに提出されたが、諮問庁の閲覧に供することは適当でない旨の意見が付されており、その内容は記載しない。

第3 諮問庁の説明の要旨

審査請求人が、処分庁に対して行った平成28年10月14日付け保有個人情報訂正請求（同月19日受付。以下「本件訂正請求」という。）に関し、処分庁が、法30条2項に基づき、同年11月21日付け金監第3087号において本件訂正請求に係る保有個人情報を訂正しない旨の決定（原処分）をしたところ、これに対し審査請求があったが、以下のとおり、原処分を維持すべきものと思料する。

1 本件訂正請求に係る保有個人情報について

（1）本件訂正請求の概要

本件訂正請求は、審査請求人が平成28年6月27日付け金監第18

99号により開示決定を受けた、「開示請求者からの申出に関し、特定会社Aが当庁第一課宛回答した書面」（本件回答書面）に記載された保有個人情報の一部について訂正を求めるものである。

(2) 本件回答書面について

ア 金融庁では、金融サービス等に係る相談・苦情等の申出を金融サービス利用者相談室（以下「相談室」という。）で一元的に受け付け、申出内容やその処理状況等を事績管理簿に記録するとともに、当該申出内容を金融機関の監督事務等で活用するため、相談室から監督部局へ事績管理簿の情報を回付している。回付を受けた監督部局は、必要に応じて、当該申出内容を金融機関の監督事務等で活用するほか、申出者が承諾している場合には、原則として、当該申出内容を申出に係る金融機関へ情報提供している（金融庁公表資料「主要行等向けの総合的な監督指針」（以下「総合的な監督指針」という。）II-2-2参照）。

イ 本件においては、審査請求人から相談室に対して、特定会社Aに関する相談・苦情等の申出が複数回にわたって寄せられたところ、相談室から当該申出内容の回付を受けた監督局銀行第一課（以下「銀行第一課」という。）が、上記アの枠組みに則り、特定会社Aに対して当該申出内容を情報提供した。これに対して、同社は、銀行第一課に対して、当該申出内容に係る事実関係や対応方針等を記載した本件回答書面を任意に提出したものである。

(3) 本件訂正請求の対象

本件回答書面には、審査請求人の申出内容に係る下記アの事項が記載されているところ、本件訂正請求は、このうち、下記イの事項（本件対象保有個人情報）について訂正を求めたものと解される。

ア 本件回答書面の記載事項

- ① 相談の受付年月日
- ② 相談者氏名
- ③ 相談対象先の金融機関名及び支店名
- ④ 相談内容
- ⑤ 相談内容に係る金融機関から金融庁に対する回答（ただし、⑤は不開示部分）

イ 審査請求人が訂正を求める事項（本件対象保有個人情報）

- ④ 相談内容

2 原処分について

(1) 処分庁は、本件対象保有個人情報を訂正しない旨の決定を行った。

(2) 処分庁が上記(1)のとおり決定した理由は概ね次のとおりである。

ア 本件対象保有個人情報の利用目的については、金融機関の指導・監

督を行う上で必要であるためである。

イ 本件対象保有個人情報については、金融機関の指導・監督事務を遂行する上での参考とすることを目的とする書類であることに鑑みると、担当した相談員が相談者との応答内容を逐語的に記載することまで求められているものではなく、相談内容や処理の経過を概括的に把握できるものであれば足りるのであって、担当職員において相談者との対応内容を端的に要約するなどして記載することは当然に許容されているものと認められる。したがって、記載内容について、訂正請求者が重要な事実であると考えた内容が記載されていなかったり、訂正請求者の意に沿わない表現が用いられたりしたとしても、上記目的に反しない範囲での要約といえる限り、事実でないとはいえないため、法29条の「訂正請求に理由があるときと認めるとき」に該当せず、訂正義務があるとは認められない。

3 審査請求人の主張

審査請求人は、審査請求書において、本件訂正請求のとおり訂正するよう申し立てている。

4 原処分の妥当性について

(1) 訂正請求対象情報該当性について

本件対象保有個人情報は、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号に該当すると認められる。

そして、本件対象保有個人情報は、審査請求人の処分庁に対する特定会社Aに関する相談・苦情等の申出について同社から銀行第一課に対し、当該申出内容に係る事実関係や対応方針を記載した本件回答書面に記載された保有個人情報であって、審査請求人は当該保有個人情報の訂正を求めていると認められることから、法27条1項の訂正請求の対象となる「事実」に該当するものと認められる。

(2) 訂正の要否について

ア 本件回答書面のうち「⑤金融機関から金融庁に対する回答」以外の部分は（i）審査請求人からの申出を受けて相談室が作成した事績管理簿（以下「本件事績管理簿」という。）や（ii）相談室から申出内容の回付を受けた銀行第一課が、当該申出を特定会社Aへ情報提供するために事績管理簿の内容を転載して作成した書面（以下「本件回付書面」という。）から転載されたものであるところ、審査請求人は、本件事績管理簿と本件回付書面がねつ造・改ざんされたものであるから、本件回答書面もまたねつ造・改ざんされたものであると主張するようである。

イ しかし、審査請求人が訂正を求める本件対象保有個人情報は、審査

請求人が処分庁に対して特定会社Aに関する相談・苦情等の申出について同社から銀行第一課に対し、当該申出内容に係る事実関係や対応方針を記載した本件回答書面に記載された審査請求人の相談内容であるところ、本件回答書面が金融機関の指導・監督を行う際の参考とすることなどを目的とする書類であることに鑑みると、相談内容に関する記載については、審査請求人の申出をそのまま記載することまで求められているものではなく、申出内容を概括的に把握できるものであれば足りるのであって、処分庁及び当該金融機関が申出内容を端的に要約するなどして記載することは当然に許容されているものと認められる。

そうすると、その記載内容については、審査請求人が重要な事実であると考えられる内容が記載されていなかったり、審査請求人の意に沿わない表現が用いられていたりしたとしても、本件回答書面の上記目的に反しない範囲での要約といえる限り、事実でないとはいえないため、法29条の「訂正請求に理由があると認めるとき」に該当せず、訂正義務があるとは認められない。

そこで検討すると、審査請求人は、相談内容について、その経緯や申出内容等が正確性を欠くことなどを指摘してその訂正を求めていると解されるところ、当該部分の記載は、本件回答書面の目的の範囲内での要約と認められ、訂正をしなければ上記目的に反するとまではいえないことから、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。

また、審査請求人はその他縷々主張するが、いずれも法29条に基づく訂正義務があるとは認められない。

5 結語

以上のとおり、審査請求人の主張には理由がなく、原処分は妥当であるから、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30年2月28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2日 審査請求人から意見書及び資料を收受
- ④ 同年5月24日 審議
- ⑤ 同年6月7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、審査請求人が平成28年6月27日付け金監第1899号の開示決定に基づき開示を受けた本件対象保有個人情報の一部について

て、別紙のと通りの訂正を求めるものであり、処分庁は、法29条の当該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するよう求めているところ、諮問庁は原処分を妥当としていることから、以下、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。）の訂正請求対象情報該当性及び訂正の要否について検討する。

2 訂正請求対象情報該当性について

- (1) 訂正請求については、法27条1項において、同項1号ないし3号に該当する自己を本人とする保有個人情報について、その内容が事実でないと思料するときに行うことができると規定され、また、その対象は、「事実」であって、行政機関等の「評価・判断」には及ばないと解される。
- (2) まず、本件対象保有個人情報は、法に基づく保有個人情報開示請求により、処分庁から開示を受け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号に該当する。
- (3) 次に、本件訂正請求の対象が法27条1項の訂正請求の対象となる「事実」に該当するか否かを検討する。

当審査会事務局において、諮問書に添付された本件対象訂正部分を確認したところ、本件回答書面は、審査請求人が相談室に対して行った相談・苦情等の申出を銀行第一課から特定会社Aに情報提供し、これに対する同社の回答が記録されているものであり、このうち、本件対象訂正部分（別紙の請求事項）は、審査請求人が相談室に対して行った相談内容に係る部分であって、法27条1項の訂正請求の対象となる「事実」に該当するものと認められる。

3 訂正の要否について

- (1) 金融庁は、金融庁設置法4条に基づき金融機関の監督等を行うこととされている。そして、銀行法等に基づく主要行等の監督事務に関し、その基本的な考え方等を整理した手引書である「総合的な監督指針」において、「金融機関との日常的なコミュニケーションを確保し、財務情報のみならず、経営に関する様々な情報についても把握するよう努める必要がある。」とし、監督に係る事務処理上の留意点として「金融サービス利用者相談室に寄せられた相談・苦情等のうち、申出人が銀行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、当該銀行への情報提供を行うこととする。」と定めている（II-2-2）。

このような制度の下で、金融庁は相談・苦情等で得た情報を金融機関に情報提供し、それに対する金融機関からの回答を得るなどして、金融庁設置法等に基づく監督を行っているものである。そして、このような

監督の在り方を前提とする限り、金融機関に対する情報提供は、相談者の相談内容を概括的に把握できる内容を記載して行えば足りるのであって、担当職員において当該相談内容を端的に要約するなどして記載することは当然に許容されているものと考えられる。

(2) 審査請求人は、開示請求に対して、ねつ造・改ざんした情報を開示したことが明白であるため別紙のとおりの訂正を請求すると主張する。

そこで、当審査会において、本件回答書面と審査請求人が訂正を求める内容を対比して確認したところ、本件対象訂正部分には、審査請求人の相談内容を総合的な監督指針の趣旨に反しない範囲で要約した内容が記載されていると認められ、ねつ造・改ざんがあったとか事実でない記載がされているなどということとはできない。

(3) したがって、当該部分について、法29条に規定する「訂正請求に理由があると認めるとき」に該当するとは認められず、同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、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4部会)

委員 山名 学，委員 常岡孝好，委員 中曽根玲子

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）

趣旨 開示請求に対して、ねつ造・改ざんした情報を開示したことが明白であるため訂正を請求する。過去に遡り、記録の改ざんを行うことは違法である。

理由 平成26年3月13日時点で開示した情報が存在しない。記録のねつ造と改ざん、消去が明白であるため情報の削除と追加と訂正を請求する。

根拠は、基になる開示請求者からの申出、伝達（金監第1092号 日付：平成28年4月25日）と事績管理簿（金総第2766号 日付：平成28年4月22日）の開示請求に対して、ねつ造・改ざんした情報を開示したことが明白であるため。

（中略）

申出の概要の訂正

【特定会社Aの顧客対応や情報開示について。平成4年以降の全保有データを検索したが情報が出ない。データが改ざんされている。私と家族の口座は解約していない。特定支店A〇〇〇〇（姓のカナ）氏は、口座を解約しているというが解約日を教えない。実際には口座の検索をしていないのではないか】

特定会社A特定支店Aに〇〇〇〇（姓のカナ）氏から呼び出されたので、往復8時間、窓口で2時間合計10時間かけて行った。

特定会社A特定支店Aの情報は平成4年までである。私たち家族の口座（旧特定会社A（合併前）特定支店A）は、特定会社Aの平成4年以降の全保有データを検索したが情報が出ない。

特定支店A〇〇〇〇（姓のカナ）氏に、情報が出ないので、あなたたちは顧客ではないと追い払われた。主人（〇〇〇〇〇 〇〇〇〇）（氏名のカナ）は口座を開設したことが無い。貸金庫を借りたことが一度も無いと言われている。

私と長男（〇〇〇〇〇 〇〇〇）（氏名のカナ）も一度も縁が無いと言われている。

私たち家族の口座は情報が出ないので、口座は解約しているというが、口座は解約していない。口座の解約日を教えるよう言ったが教えなかった。

主人は50年以上前から、旧特定会社A（合併前）特定支店Bに貸金庫を借りていて、昭和51年に特定県特定市A（現特定市B）に、引っ越しをした際に、（当時は一番近かった）旧特定会社A（合併前）特定支店Aに口座を移した。同時に主人は特定支店Aに貸金庫を借りた。

家族の多額の預金が入っていた通帳と、家族の多額な証書を貸金庫に入れていた。貸金庫には平成4年以降も主人と私は、入っている。貸金庫の中で私は、次男と三男の証書を見ている。

私と長男の口座からお金を引き出して特定会社Bに支払っている。平成4年以降も利用があった。特定会社Bでお金を借りているのは主人である。

主人の特定会社Aの口座と、主人の特定会社Cの口座で、お金のやりとりがあった。

特定会社Aの対応はダーティーだった。（預金をとる係の）〇〇〇〇（姓のカナ）氏の立場には立ちたくないですよ。と職員ではなく「特定会社A」が預金をとっていると言った。

1 特定支店Aの情報は平成4年までである。私たちの口座は、平成4年以降のデータを検索したが情報が出ないと言っている。平成4年以降も利用があった。データが改ざんされている。検査をしてください。

2 口座は解約していない。〇〇〇〇（姓のカナ）氏は口座を解約していると言うが、解約日を教えない。違法ではないのか。

平成4年以降、私と長男の口座からお金を引き出して特定会社Bに支払っている。

主人の特定会社Aの口座と、主人の特定会社Cの口座で、お金のやりとりがあった。

3 他の銀行では、同時期の過去の口座の検索ができた。

金融庁は、銀行に免許（許認可）を出している。法律を決めている。

銀行は、10年しか情報を持つ必要が無いのは何と言う法律か。10年しか情報を持たなくてよければ、預金を取れるではないか。

4 〇〇〇〇（姓のカナ）氏は氏名を聞いただけで、氏名を言ったか、いい終わらないうちに「ない」と回答している。窓口でも目の前の機械は操作していない。奥に行ってすぐに戻ってきた。実際には口座を検索していないではないか。検索できるような時間はなかった。

口頭でないと言うだけだったら、実際に検索したか分からないではないか。口座の検索結果を書面で出さなければ、嘘をつける。

5 （突然、今ご主人はどうしていますかと聞いてきた。）

主人は、平成6年に、亡くなっている。

（口座を検索したのは誰なのかと名前を聞いてきた。）

主人（〇〇〇〇）（名前のカナ）、私、長男（〇〇〇）（名前のカナ）、次男（〇〇〇）（名前のカナ）、三男（〇〇〇）（名前のカナ）と答えた。

（持っている書類は何か等を聞いてきた。）

私と長男の書類があるが、特定支店A窓口で、私の口座番号の載った書類しか見せなかった。

（伝達制度の説明はなかった。最後に、事務的に、今まで聞いた話を金融庁から、特定会社Aにお手紙を出しますがいいですかと聞かれた。2週間お時間をくださいと言った。）

金融庁から手紙を出して返答がもらえるというので、了承した。

6 （特定支店Aのお客様係に電話して口座の問い合わせをするよう指示された。）

貸金庫係でも、特定支店A窓口でも、どこに行っても、〇〇〇〇（姓のカナ）氏という職員が対応してくる。

特定支店A窓口で、お客様係に書類を提出すると、お客様係はすぐに書類を持って奥に行き、奥から〇〇〇〇（姓のカナ）氏が出てきた。

以下は支店名 本店である。

【特定会社A本店に口座を問い合わせても、〇〇〇〇（姓のカナ）氏を通して返答がくる】

本店、本店お客様相談室（銀行本部）に口座の問い合わせをした。

私と長男の口座番号を伝えて、口座の問い合わせをしたら、特定支店A〇〇〇〇（姓のカナ）氏に確認してから連絡するといわれた。

特定会社A本店に口座を問い合わせても、〇〇〇〇（姓のカナ）氏を通して返答がくる。

以上の訂正は、実際の相談内容に沿った、きわめて公正な伝達内容である。

金融庁は、実際に特定会社Aに伝達した内容を消去している。

（後略）