

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33号）

答申日：平成30年6月11日（平成30年度（行個）答申第42号）

事件名：本人からの相談に対する特定会社からの回答書面の不訂正決定に関する件

答 申 書

第1 審査会の結論

「2014年3月13日付の相談に対する特定会社から金融庁に対する回答」（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29年1月4日付け金監第3427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11月30日付け保有個人情報訂正請求（同年12月1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、平成29年1月4日付け金監第3427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8月12日付け金監第22

29号により開示決定を受けた、「2014年3月13日付の相談に対する特定会社から金融庁に対する回答」（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、特定会社に関する相談・苦情等の申出が寄せられたところ、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

- 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、担当した職員が相談者と応接した際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応答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、記載内容については、訂正請求者が重要な事実であると考える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8月12日付け金監第2229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) 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 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回答書面（写し。以下同じ。）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は、「支店名」欄（以下「本件対象訂正部分1」という。）及び「○申出の概要」欄（以下「本件対象訂正部分2」という。）であると認められる。

(2) 本件対象訂正部分1について

ア 審査請求人は、本件回答書面の特定会社からの回答に先立って情報提供するに当たって、提供先として同社の本店を指定したことから、本件対象訂正部分1については、「本店」に訂正することを求めていると解される。

イ 本件回付書面の「支店名等」欄について、当審査会事務局職員をして諮問庁に確認させたところ、諮問庁は次のとおり説明する。

当該欄は、基本的には、相談室の担当者が当該相談内容に関連する支店名等を記載した内容を銀行第一課の担当者が引き写しているものであり、情報提供先を記載するものではない。

ウ 当審査会において、本件回答書面の「銀行名」欄、「支店名」欄、「受付日」欄及び「氏名」欄と本件回付書面の「銀行名」欄、「支店名等」欄、「受付日」欄及び「相談者」欄を対比して確認したところ、上記各欄は各々同一内容であると認められることから、本件回答書面

の上記各欄は本件回付書面の上記各欄から引き写して記載しているものと考えられる。

上記イの諮問庁が説明する本件回付書面の「支店名等」欄の記載の仕方を併せ考えれば、審査請求人の上記アの主張は、事実と反する情報の訂正を求めるものではないことから、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ができない。

(3) 本件対象訂正部分2について

ア 当審査会事務局において、本件対象訂正部分2を確認したところ、当該部分は、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。

イ 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(11-2-2)。

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。

ウ 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通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、本件対象訂正部分2について、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2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。

エ 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 中曾根玲子

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日から同月18日の時点で、相談員が開示した情報と異なる情報が開示されている。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1093号 日付：平成28年4月25日）と事績管理簿（金総第2767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）

私が指定した伝達（申出の概要）は以下の『』内である。

『訂正 支店名等 本店

（申出の概要）【特定会社の顧客対応や情報開示について。銀行法に違反しているのではないか】

特定会社本店に伝達してください。

伝達1，特定支店〇〇〇〇（姓のカナ）氏は検索を一切していないのに、口座の検索をしたと言っている。きちんとその事実を、当社の回答，銀行の回答を書面で確認したい（口座の検索結果を，銀行の正式な書面でください。）。

伝達2，母親（〇〇〇 〇〇）（氏名の漢字）が，存在しない名義番号7桁の載った書類でしか口座の検索できないと言われた。名義番号に関して具体的な内容，正式な回答をしていただきたい。

（〇〇〇〇（姓のカナ）氏の回答は当社の回答であると言っていることが前提としてある。）

伝達3，全保有データを氏名（カナ）だけで検索できる。母親は氏名（カナ）しか必要ないと言われて一度も現住所を聞かれていない。郵便を何度も送ってくる。どういう形で，母親の住所を知ったのか。銀行側には伝えていないにも関わらず，知っていることに関して，きちんと事実を明らかにして欲しい。

伝達4，窓口で母親が，耳が聞こえづらいので筆談をお願いしたところ，〇〇（名字の漢字）氏は大声を上げて断った。弁護士や司法書士を同席してと言うと，立ち上がってどう喝した。そのような顧客対応は銀行法以前に刑法に違反しているのではないか（どのような手続きもできないとだました。）。

伝達5，特定支店〇〇〇〇（姓のカナ）氏は毎回，言うことが違う。何を検索したのか分からない状況が今，あるので，何を検索したのか明らかにして欲しい（〇〇〇〇（姓のカナ）氏は実際には口座の検索をしていない。）

伝達6，〇〇〇〇（姓のカナ）氏の対応が，銀行の正式なものなのかどうか

を確認，回答して欲しい。

（銀行本部は当事者の〇〇〇〇（姓のカナ）氏に対応を続けさせた。〇〇〇〇（姓のカナ）の回答と対応は当社の回答であると言っていることが前提としてある。数十回用件を入れない電話を掛けてきたことを含め，全ての対応は特定会社の対応と回答であることを明確にしてください。）』

以上の指定した伝達内容以外の相談内容の，伝達を許可していない。申出の概要の訂正を請求する。

（後略）