

諮問庁：総務大臣

諮問日：平成30年7月19日（平成30年（行個）諮問第130号及び同第131号）

答申日：平成30年10月11日（平成30年度（行個）答申第114号及び同第115号）

事件名：本人からの行政相談内容等が記載された文書の開示決定に関する件（保有個人情報の特定）  
本人からの行政相談内容等が記載された文書の開示決定に関する件（保有個人情報の特定）

## 答 申 書

### 第1 審査会の結論

別紙の1（1）及び（2）に掲げる各文書に記録された保有個人情報（以下、順に「本件請求保有個人情報1」及び「本件請求保有個人情報2」といい、併せて「本件請求保有個人情報」という。）の開示請求につき、別紙の2（1）及び（2）に掲げる各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。）を特定し、開示した各決定については、本件対象保有個人情報を特定したことは、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。）12条1項の規定に基づく各開示請求に対し、平成30年2月28日付け北海相第13号（同年（行個）諮問第130号の関係。以下、同諮問事件を「諮問第130号」という。）及び同日付け北海相第14号（同年（行個）諮問第131号の関係。以下、同諮問事件を「諮問第131号」という。）により北海道管区行政評価局長（以下「処分庁」という。）が行った各開示決定（以下、順に「原処分1」及び「原処分2」といい、併せて「原処分」という。）について、以下の開示を求める。

特定年月日A及び特定年月日B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各メール、当該各メールに添付された審査請求人からの行政相談が記載された各文書並びに審査請求人からの行政相談内容を供覧した各文書に記録された保有個人情報を開示してほしい。

#### 2 審査請求の理由

本件各審査請求の理由は、諮問第130号及び同第131号に係る各審査請求書及び各意見書によれば、おおむね以下のとおりである。なお、各

添付資料については省略する。

(1) 各審査請求書

ア 審査請求書 1 (諮問第 130 号)

全部開示の決定があったが、上記 1 の文書が開示されなかったから。特定職員 A は、相談対応票に PDF ファイルで添付したものを開示したと主張するが、それとは別に保管しているものも開示しなければならないから。

例) 特定年月日 C 付け特定文書番号 A, 特定文書番号 B 及び特定文書番号 C では別ものとして開示された。

- ・ 保有個人情報利用停止請求書及び参考資料
- ・ 当該電子決裁に添付されている保有個人情報利用停止請求書及び参考資料
- ・ 保有個人情報の利用停止をする旨の決定に係る電子決裁の起案用紙
- ・ 当該電子決裁後に出力、印刷した起案用紙

イ 審査請求書 2 (諮問第 131 号)

上記アと同じ。

(2) 各意見書

ア 意見書 1 (諮問第 130 号及び同第 131 号)

(ア) 理由説明書 1 及び理由説明書 2 のメールによる行政相談 (下記第 3 の 1 (4) イ及び 2 (4) イ)

「一方、相談対応票の添付資料の原本については、相談対応票の添付資料として登録されたら順次廃棄することとしている。」

うそである。

- a 行政文書の管理に関するガイドライン第 4 整理 3 保存期間 (6) 1 - (1) の保存期間の設定においては (4) 及び (5) を除き、保存期間を 1 年未満とすることができる。①別途、正本・原本が管理されている行政文書②以下省略。

原本を PDF ファイルで添付資料に登録すれば保存期間を 1 年未満で廃棄できるという規定はない。

- b 北海道管区行政評価局標準文書保存期間基準には、総務省のインターネットによる行政相談受付フォームから送信された電子メールは、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、という規定はない。

所定の様式は、相談対応票の添付資料として登録されたら順次廃棄する、という規定はない。

(イ) 理由説明書 1 の諮問庁の意見 (下記第 3 の 1 (4) ウ)

「①、②及び③について、相談対応票（特定受付番号A）の添付資料のほかに該当する保有個人情報の保有の有無を改めて確認したが、その存在は確認できず、また、当該相談対応票の添付資料の原本については廃棄済みとのことであった。」

うそである。

廃棄すれば、公用文書等毀棄罪（刑法258条）になるので、廃棄することはできない。

#### イ 意見書2（諮問第130号）

特定職員Aは、メールのねつ造と「当初の利用目的を達成したため」で利用停止した法違反を隠ぺいするために、今回特別に相談対応票の添付資料にしたものである。

特定職員Aは、④相談対応票のみ開示文書としており、①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メール②当該メールに添付された審査請求人からの行政相談が記載された文書③審査請求人からの行政相談内容を供覧した文書はPDFファイルで添付資料としているので開示しないと主張している。

特定職員Bの別添メールの説明によれば、①②③（いわゆる行政苦情110番メール）は相談対応票の添付資料ではない。添付資料とするケースは、「〇〇（審査請求人の姓。以下同じ。）様の相談内容のほかに、札幌法務局民事行政部総務課が〇〇様宛てに送付したメール本文がそのまま記載されていたため、以後の当局での調査の必要を考慮して、相談対応票の添付資料として（中略）保有しているところです。」という特殊な事例である。

また、PDFファイルにした後に、閲覧後の原本に加筆することもあるので、PDF化したものと同一とは限らない。（例）別添特定受付番号Bでは、特定年月日D申出受理し、特定職員C処理と記載し閲覧した。その後、特定職員C処理を首席行政相談官が確認し押印し確定しPDF化した後に「特定年月日E申出人に電話・・・」と特定職員Cがメモを記載している。

PDF化したものと原本に加筆したものを当然開示すべきものである。

以上のことから、①②③も開示すべき文書である。

#### ウ 意見書3（諮問第130号及び同第131号）

（ア）行政文書名：文書分類票—大分類：総括，中分類：行政相談所，小分類：行政相談所①②③

行政文書名：文書分類表—大分類：行政相談事務処理，中分類：行政相談事務処理，小分類：事案処理（相談対応票）④

行政文書名も違うので、相談対応票の添付資料とは別に開示すべきものである。

なお、「私が北海道管区行政評価局に特定年月日Bに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」という書き方は、特定年月日F開示請求事前相談し、特定年月日G開示請求時に特定職員Bが教えた書き方です。この時、特定年月日H相談対応票のみ開示、特定年月日I②をPDFファイルで情報提供、特定年月日J①開示、特定年月日K②③開示となりました。このことから、①②③④は別ファイル別フォルダーに保存されていたことが分かります。

(イ) 諮問第130号及び同第131号共通

＜参考＞特定文書番号D総務大臣通知の事例

- ① 請求者から総務大臣宛ての特定年月日L付け書簡
- ② 行政相談業務室から請求者宛ての特定年月日M付け回答文書
- ③ 相談対応票（特定受付番号C）

相談対応票にPDFファイルで①②を添付資料としているが、廃棄せずに、開示請求に対し①②③を開示している。

(ウ) 理由説明書1及び理由説明書2

a メールによる行政相談（下記第3の1（4）イ及び2（4）イ）

「一方、相談対応票の添付資料の原本については、相談対応票の添付資料として登録されたら順次廃棄することとしている。」

これはうそである。行政文書の管理に関するガイドライン第4整理 3保存期間（6）1－（1）の保存期間の設定においては（4）及び（5）を除き、保存期間を1年未満とすることができる。①別途、正本・原本が管理されている行政文書②以下省略。

原本をPDFファイルで添付資料に登録すれば保存期間を1年未満で廃棄できるという規定はない。原本は保存する。写しは廃棄できる。

b 諮問庁の意見（下記第3の1（4）ウ）

「①、②及び③について、相談対応票（特定受付番号A）の添付資料のほかに該当する保有個人情報の保有の有無を改めて確認したが、その存在は確認できず、また、当該相談対応票の添付資料の原本については廃棄済みとのことであった。」

反論→①②は所定の様式に複写した後廃棄する。③の「所定の様式に複写したもの」は閲覧済みの原本なので廃棄することはできない。

第3 諮問庁の説明の要旨

## 1 理由説明書1（諮問第130号）

### （1）審査請求の経緯

平成30年1月31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開示請求があった。これを受けて、処分庁は、同年2月28日付けで、保有個人情報を全部開示する旨の決定（原処分1）を行った。

本件審査請求は、原処分1を不服として、同年5月14日付けで諮問庁に対し行われたものである。

### （2）開示請求の概要

ア 本件開示請求の請求内容は、別紙の1（1）に掲げる文書に記録された保有個人情報（本件請求保有個人情報1）である。

イ 処分庁が原処分1において、その全部を開示することとした保有個人情報は、別紙の2（1）に掲げる文書に記録された保有個人情報（本件対象保有個人情報1）である。

### （3）審査請求の趣旨等

#### ア 審査請求の趣旨

相談対応票に添付資料として保管しているものとは別に保管している保有個人情報の開示を求めるもの。

#### イ 審査請求の理由

以前、審査請求人が保有個人情報の開示請求をした際の開示決定（特定年月日C付け特定文書番号A、特定文書番号B及び特定文書番号C）では、同一の保有個人情報について、別に保管しているものをそれぞれ開示決定されたため。

### （4）諮問庁の意見等

#### ア 本件開示請求について

本件開示請求は、上記（2）アに記述の保有個人情報の開示を求めるものであり、処分庁は、本件請求保有個人情報1に該当する保有個人情報として上記（2）イのとおり、本件対象保有個人情報1を特定し、その全てを開示することとしたものである。

#### イ メールによる行政相談

総務省の行政相談では、メールにより相談を受け付けた場合に当該メール及び当該メールに添付された行政相談が記載された文書等については、相談内容等を正確に記録するため相談対応票の添付資料として登録し、相談対応票と一体で保管することとされている。

一方、相談対応票の添付資料の原本については、相談対応票の添付資料として登録されたら順次廃棄することとしている。

#### ウ 諮問庁の意見

本件開示請求で特定された相談対応票（特定受付番号A）を確認す

ると、相談対応票に加えて添付資料として①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メール，②メールに添付された審査請求人からの行政相談が記載された文書及び③審査請求人からの行政相談内容を供覧した文書が特定されており，本件請求保有個人情報1に該当する保有個人情報が特定されていることが認められる。

また，本件審査請求を受けて，本件請求保有個人情報1のうち①，②及び③について，相談対応票（特定受付番号A）の添付資料のほかに該当する保有個人情報の保有の有無を改めて確認したが，その存在は確認できず，また，当該相談対応票の添付資料の原本については廃棄済みとのことであった。

なお，審査請求人は，同一の保有個人情報について，以前，別に保管しているものをそれぞれ開示されたと主張するが，当該開示決定（特定文書番号A，特定文書番号B及び特定文書番号C）は，開示請求内容が「保有個人情報訂正請求書一式及び当該請求に対する決定に係る決裁文書一式」であるため，訂正請求書のほかに，決裁文書の一式として，同一の訂正請求書及びその別紙等を併せて開示したものであり，本件開示請求とはそもそも請求内容が異なることから，本件開示請求の判断に影響を与えるものではない。

## エ 結論

以上を踏まえれば，原処分1において，本件対象保有個人情報1のほかに本件請求保有個人情報1の対象として特定すべき保有個人情報を保有しているとは認められず，原処分1を維持することが適切であると考えられる。

## 2 理由説明書2（諮問第131号）

### （1）審査請求の経緯

「原処分1」を「原処分2」とするほかは，上記1（1）と同じ。

### （2）開示請求の概要

ア 「別紙の1（1）」を「別紙の1（2）」と，「本件請求保有個人情報1」を「本件請求保有個人情報2」とするほかは，上記1（2）アと同じ。

イ 「原処分1」を「原処分2」と，「別紙の2（1）」を「別紙の2（2）」と，「本件対象保有個人情報1」を「本件対象保有個人情報2」とするほかは，上記1（2）イと同じ。

### （3）審査請求の趣旨等

#### ア 審査請求の趣旨

上記1（3）アと同じ。

#### イ 審査請求の理由

上記1(3)イと同じ。

#### (4) 諮問庁の意見等

##### ア 本件開示請求について

「本件請求保有個人情報1」を「本件請求保有個人情報2」と、「本件対象保有個人情報1」を「本件対象保有個人情報2」とするほかは、上記1(4)アと同じ。

##### イ メールによる行政相談

上記1(4)イと同じ。

##### ウ 諮問庁の意見

「相談対応票(特定受付番号A)」を「相談対応票(特定受付番号D)」と、「本件請求保有個人情報1」を「本件請求保有個人情報2」と、「本件請求保有個人情報1のうち①、②及び③について、相談対応票(特定受付番号A)の添付資料のほかに該当する保有個人情報の保有の有無を」を「審査請求人が主張している「相談対応票に添付資料として保管しているものとは別に保管している保有個人情報」について、」とするほかは、上記1(4)ウと同じ。

##### エ 結論

「原処分1」を「原処分2」と、「本件対象保有個人情報1」を「本件対象保有個人情報2」と、「本件請求保有個人情報1」を「本件請求保有個人情報2」とするほかは、上記1(4)エと同じ。

#### 第4 調査審議の経過

当審査会は、本件各諮問事件について、以下のとおり、併合し、調査審議を行った。

- ① 平成30年7月19日 諮問の受理(諮問第130号及び同第131号)
- ② 同日 諮問庁から理由説明書1及び理由説明書2を収受(同上)
- ③ 同年8月20日 審査請求人から意見書1(同上)、意見書2(諮問第130号)及び意見書3(諮問第130号及び同第131号)並びに各資料を収受
- ④ 同年10月9日 諮問第130号及び同第131号の併合並びに審議

#### 第5 審査会の判断の理由

##### 1 本件各開示請求について

本件各開示請求は、本件請求保有個人情報の開示を求めるものであるところ、処分庁は、別紙の2(1)及び(2)に掲げる各文書に記録された保有個人情報を本件対象保有個人情報として特定し、全部開示する原処分

を行った。

これに対し、審査請求人は、北海道管区行政評価局が別に保有している①特定年月日A及び特定年月日B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各メール、②当該各メールに添付された審査請求人からの行政相談が記載された各文書並びに③審査請求人からの行政相談内容を供覧した各文書に記録された保有個人情報の開示を求めているが、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特定の妥当性について検討する。

## 2 本件対象保有個人情報の特定の妥当性について

### (1) 諮問庁の説明の要旨

本件対象保有個人情報の特定に関する諮問庁の説明は、上記第3の1(4)ウ及び2(4)ウのとおり。

### (2) 検討

ア 当審査会において、本件各諮問書に添付された別紙の2(1)及び(2)に掲げる各文書(写し)を確認したところ、相談対応票A及び相談対応票Dには、それぞれ特定年月日A及び特定年月日B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各メール、当該各メールに添付された審査請求人からの行政相談が記載された各文書並びに審査請求人からの行政相談内容を供覧した各文書(写し)が添付されていて、これらの文書が上記各相談対応票と一体として、本件対象保有個人情報1及び本件対象保有個人情報2が記録された文書とされていることが認められる。

イ この点に関し、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、行政評価局においては、行政相談業務に係る記録について必要な事項を定めて、管区行政評価局等に通知しているが、これによれば、行政相談に係る事案情報の記録及び対応情報の記録は、行政相談総合システムの局所相談データベースに情報を記録することにより行い、手紙、FAX、メール等による相談の場合、当該メール等に対応する相談対応票の添付資料として行政相談総合システムに漏れなく登録するものとされており、他方、行政相談総合システムに登録した手紙、FAX、メール等の現物については、適宜廃棄するものとされている旨説明する。

そこで、諮問庁から上記の通知文書(「行政相談業務に係る記録について」と題する行政評価局行政相談企画課長及び行政相談管理官から管区行政評価局総務行政相談部長等宛てに発出された平成29年10月1日付け文書)の提示を受け、当審査会においてその内容を確認したところ、上記の諮問庁の説明は上記の通知文書の内容に符合するものであると認められる。

ウ そうすると、相談対応票A及び相談対応票Dに添付された資料の原本については廃棄済みであり、本件対象保有個人情報の外に特定すべき保有個人情報を保有していない旨の諮問庁の説明は、不自然、不合理とはいえ、是認できるから、北海道管区行政評価局において、審査請求人が上記各相談対応票とは別に保有しているとして開示するよう求めている上記1の①ないし③の各文書に記録された保有個人情報を保有しているとは認められない。

エ 以上によれば、北海道管区行政評価局において、本件対象保有個人情報の外に、本件各開示請求の対象として特定すべき保有個人情報を保有しているとは認められない。

3 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。

4 本件各開示決定の妥当性について

以上のことから、本件請求保有個人情報の各開示請求につき、本件対象保有個人情報を特定し、開示した各決定については、北海道管区行政評価局において、本件対象保有個人情報の外に開示請求の対象として特定すべき保有個人情報を保有しているとは認められないので、本件対象保有個人情報を特定したことは、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

### 1 本件請求保有個人情報記録された文書

#### (1) 諮問第130号

審査請求人が北海道管区行政評価局に特定年月日Aに行政相談した事案について

- ① 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メール
- ② 当該メールに添付された審査請求人からの行政相談が記載された文書
- ③ 審査請求人からの行政相談内容を供覧した文書
- ④ 相談対応票

#### (2) 諮問第131号

審査請求人が北海道管区行政評価局に特定年月日Bに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

### 2 本件対象保有個人情報記録された文書

#### (1) 諮問第130号

相談対応票（特定受付番号A）

#### (2) 諮問第131号

相談対応票（特定受付番号D）