

諮問庁：金融庁長官

諮問日：平成30年8月29日（平成30年（行個）諮問第149号）

答申日：平成31年2月4日（平成30年度（行個）答申第175号）

事件名：本人が金融サービス利用者相談室等に相談した内容等を回付した情報が記載された文書の不開示決定（不存在）に関する件

## 答 申 書

### 第1 審査会の結論

別紙に掲げる保有個人情報（以下「本件対象保有個人情報」という。）につき、これを保有していないとして不開示とした決定は、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。）12条1項の規定に基づく開示請求に対し、平成29年1月13日付け金総第232号により金融庁長官（以下「処分庁」又は「諮問庁」という。）が行った一部開示決定（以下「原処分」という。）のうち、保有していないとして不開示とした情報について、保有している情報を開示するよう申し立てる。

#### 2 審査請求の理由

審査請求の理由は、審査請求書及び意見書の記載によると、おおむね以下のとおりである。

##### （1）審査請求書

事績管理簿に2014年04月03日付、2014年05月09日付に検査局と監督局に回付したと明記されている。

当然他の事績管理簿の情報も検査局と監督局に回付している。

平成25年12月10日の相談を監督局に回付した情報は存在している（金総第7368号 日付：平成28年9月26日）。

当然、伝達をした平成25年12月2日の相談を監督局に回付した情報が存在している。

金融庁の1年平成25事務年度版（平成26年12月11日公表）において、金融サービスに関する利用者からの金融庁への質問・相談・意見等に、消費者相談のノウハウや金融の専門的知識を有する金融サービス相談員を配置し、一元的に対応する。

「3 相談内容・対応状況等は体系的に記録・保管するとともに、関係部局に回付し、企画立案・検査・監督等において活用する。」

「一元的に対応する」「相談内容・対応状況等は体系的に記録・保管

する」とある。

金融庁は検査局と監督局に回付した文書を保有している。保有期間は3年間である。

事績管理簿が存在している。部局間で情報を共有している。当然回付した情報はある。

## (2) 意見書

(前略)

平成29年3月12日付 審査請求書を、1年5か月以上諮問していない。理由説明書で審査請求書を、1年5か月以上諮問していない正当な理由を回答していない。

金融庁は、ほぼすべての審査請求書を1年以上諮問しないことを繰り返している。

保有期間が1年なので保有していないとしているが、審査請求書を、1年5か月以上諮問していない。明らかに不自然でおかしい。

直ちに諮問していないことは法の趣旨に反していて、違法である。

金融庁が、審査請求書を1年5か月以上諮問していないことは事実であり、事実を公表してください。

理由説明書で金融庁の述べていることは、事実ではない。

平成25年12月10日の事績管理簿を、監督局に回付した文書は存在していた。

回付後廃棄しているという理由は嘘である。保有している文書の開示を申し立てます。

そもそも監督局等に回付後は、監督局等が回付した文書を保有している。

回付先である金融サービス利用者相談室または大臣目安箱が回付後破棄していても、回付先の監督局、検査局が文書を保有している。

金融庁は、部局間で情報を共有している。

事績管理簿を回付した文書は、存在している。

平成25年12月10日の事績管理簿を伝達のために回付した文書は、事績管理簿とまったく同一の文書ではなく伝達用に加工されている。

平成25年12月10日の事績管理簿を監督局に回付して、監督局が平成25年12月2日と平成25年12月10日の相談と重複していると判断したので、伝達しなかった。

伝達をしなかったことを金融サービス利用者相談室に連絡をしなかった。

金融サービス利用者相談室は、監督局が伝達をしていなかったことを把握していなかった。

金融サービス利用者相談室は、平成25年12月10日の相談を監督

局が伝達をしていると理解していた。

平成26年3月13日、監督局に平成25年12月10日の相談を特定会社に伝達した日付を確認に行き、初めて知ったと、特定相談員は言っている。

回付後破棄とあるが、金融サービス利用者相談室は、監督局に回付した文書を保有していた。金融サービス利用者相談室または大臣目安箱が回付後破棄しているというのは、嘘である。

(中略)

私と次男(〇〇〇〇(氏名の漢字))は、金融庁は開示請求に対して、開示する文書を改ざんしていると申し立てている。

(中略)

平成26年3月13日大臣目安箱で、次男(〇〇〇〇(氏名の漢字))が指定した伝達と開示した伝達が全く違う。

特定相談員は、繰り返し、次男が指定した伝達以外は銀行に伝えないと言っている。

しかし次男が指定した伝達と異なる改ざん・ねつ造された情報が、銀行に回付されている。

(中略)

個人情報を変ざんすれば別人である。特定会社の立入検査実施中に、その都度個人情報が違う。一度も個人情報が一致していない事績管理簿が存在していることは違法である。

検査局、監督局に改ざんした情報を回付するためと、文書の改ざんの動機と目的は明確である。

金融サービス利用者相談室に、改ざんの責任を負わせているが、金融庁が改ざんを指示をしている。

次男の開示した事績管理簿(金総第2767号 平成28年4月22日付)と、私(〇〇〇〇〇(氏名の漢字))の事績管理簿(金総第2766号 平成28年4月22日付)には、改ざんの痕跡がある

金融庁は、開示請求に対して、開示する文書を改ざんしていると申し立てている。

『もともと事績管理簿には正しい個人情報が記載されていた。』のは、事実であることは明白である。

改ざんが明確になるように、回付した文書を開示請求している。

事績管理簿と伝達は、開示請求に対して偽造・ねつ造・改ざんしたものである。実際に作成した日付は、開示の決定をした日付である。

記録の改ざんは、すべての情報を保有していないとできない。

回付した情報は存在している。

金融庁の1年平成25事務年度版(平成26年12月11日公表)に

において、金融サービスに関する利用者からの金融庁への質問・相談・意見等に、消費者相談のノウハウや金融の専門的知識を有する金融サービス相談員を配置し、一元的に対応する。

「3 相談内容・対応状況等は体系的に記録・保管するとともに、関係部局に回付し、企画立案・検査・監督等において活用する。」

「一元的に対応する」「相談内容・対応状況等は体系的に記録・保管する」とある。

検査局と監督局が、金融サービス利用者相談室に、記録の改ざんを実行させている。

金融庁は検査局と監督局に回付した文書を保有している。

事績管理簿と伝達の改ざんを明確にするために、回付した文書の開示を請求している。

法令等遵守は、「過去に遡って、記録の改ざんはできない」ことで担保されている。行政が事実をねつ造する。過去に遡り文書をねつ造できるのであれば、すべての法は法的拘束力を失うことになる。

保有期間が1年なので保有していないとしているが、審査請求書を、1年5か月以上諮問していない。文書を保有していたので隠蔽工作と証拠隠滅を行ったと解するのが当然である。調査をしてください。

過去に遡り事実をねつ造・改ざんすることは、組織ぐるみで嘘をつくことでしか成立しない。

情報を共有している。

個別を記録の改ざんを計画している情報が存在している。

改ざん前の情報を含めて、過去のすべての情報を保有している。

検査局と監督局に回付した文書を保有している。

保有している情報・記録・文書を開示するように申し立てます。

(後略)

### 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12月6日付け(同月7日受付)保有個人情報開示請求に関し、処分庁が、法18条1項に基づき、平成29年1月13日付け金総第232号において一部開示決定(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 本件審査請求に係る保有個人情報について

本件審査請求に係る保有個人情報は、「金融サービス利用者相談室(大臣目安箱)の相談、大臣目安箱(相談室)宛の情報を監督局と検査局に回付した情報」(以下「本件回付文書」という。)に記録された保有個人情報(本件対象保有個人情報)である。

(1) 金融サービス利用者相談室(大臣目安箱)への相談の日付は以下のと

おり。

- ・ 平成25年12月2日
- ・ 平成25年12月3日
- ・ 平成25年12月6日
- ・ 平成25年12月10日
- ・ 平成26年1月9日
- ・ 平成26年3月13日

(2) 大臣目安箱（相談室）宛の情報の送付日は以下のとおり（郵送，FAX，または金融庁ウェブサイト経由にて送付）。

- ・ 平成26年3月17日
- ・ 平成26年3月18日
- ・ 平成26年3月27日
- ・ 平成26年3月31日
- ・ 平成26年4月23日
- ・ 平成26年5月22日

## 2 原処分について

原処分は，本件回付文書の保存期間が経過し破棄したため保有していないことから不開示とする旨の決定を行った。

## 3 原処分の妥当性について

(1) 本件回付文書に係る事務について

本件回付文書に対応する事績管理簿は，金融サービス利用者相談室（以下「相談室」という。）への申出に関するもの又は「大臣目安箱」への申出に関するものである。

金融庁では，相談室に寄せられた金融サービス等に係る相談等の申出については，相談室が申出内容の概要等を事績管理簿に記録するとともに，当該申出を金融行政の参考とするため，事績管理簿の写しを作成し，これを監督局等へ回付している。

また，金融庁では，平成28年1月まで，金融行政一般についての政策提言を募るため，受付窓口として「大臣目安箱」を設置していた。

「大臣目安箱」で受け付けた申出については，相談室において，相談室に対する相談等と同様に，申出内容の概要等を事績管理簿に記録するとともに，当該申出を金融行政の参考とするため，事績管理簿の写しを作成し，これを監督局等へ回付していた。

(2) 本件回付文書の存否について

本件回付文書は，「金融サービス利用者相談室（大臣目安箱）の相談，大臣目安箱（相談室）宛の情報を監督局と検査局に回付した情報」であるところ，前記（1）のとおり，相談室において本件回付文書として事績管理簿の写しを作成し，これを監督局等へ回付している。本件回付文

書は、監督局等への回付後はこれを保存しておく必要がないため、回付後廃棄する取扱いとなっている。

したがって、本件回付文書については既に廃棄しており、本件対象保有個人情報には保有していない。

なお、事績管理簿の原本にも本件回付文書と同一の情報が記載されているが、審査請求人は、既に開示を受けていた事績管理簿に基づき、本件対象保有個人情報の開示を求めているため、事績管理簿以外の文書として本件回付文書を開示請求対象として特定したものである。

### 3 結語

以上のとおり、原処分は妥当であると認められることから、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8月29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10月2日 審査請求人から意見書を收受
- ④ 平成31年1月31日 審議

## 第5 審査会の判断の理由

### 1 本件対象保有個人情報について

本件開示請求は、本件対象保有個人情報を含む複数の保有個人情報の開示を求めるものであり、処分庁は、このうち、上記3の1に掲げる保有個人情報については保有していないとして不開示とする決定を含む原処分を行った。

これに対し、審査請求人は、本件対象保有個人情報の開示を求め、諮問庁は本件対象保有個人情報に係る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保有の有無について検討する。

### 2 本件対象保有個人情報の保有の有無について

(1) 本件対象保有個人情報の保有の有無について、当審査会事務局職員をして諮問庁に改めて確認させたところ、諮問庁は次のとおり説明する。

ア 本件回付文書は、相談室が作成した事績管理簿の写しである。

事績管理簿の写しを相談室から監督局等に回付するに当たっては、基本的には当該写しを添付した電子メールを送信することとなっており、送信後は相談室においてはこれを保存しておく必要がないため、回付後廃棄することとなっている。

本件回付文書についても、相談室から監督局及び検査局に電子メールで送信され、送信後、担当者のパソコンの電子メールソフト内に保存された本件回付文書を添付した電子メールは廃棄された。また、相談室から事績管理簿の写しを添付した電子メールを受信した監督

局においては、その内容を確認し、金融機関に情報を伝達した後、廃棄することとなっているほか、検査局においては、その内容の確認後に廃棄することとなっており、本件回付文書は、いずれの局においても、本件開示請求時点では既に廃棄されていた。

なお、本件回付文書の保存期間は、相談室、監督局及び検査局のいずれにおいても、当時の金融庁行政文書管理規則に基づき1年未満と定められている。

したがって、本件開示請求時点において、本件対象保有個人情報金融庁において保有していない。

イ 原処分には当たっては、念のため担当部署の執務室内の書類棚及び書庫並びに担当者のパソコンの電子メールソフト内の探索を実施したところ、本件回付文書は確認されなかった。

(2) 本件対象保有個人情報を保有していないとする諮問庁の上記(1)及び第3の説明に不自然な点はなく、処分庁が行ったとする探索の方法・範囲も不十分とはいえない。また、本件対象保有個人情報を保有していないとする諮問庁の説明を否定するに足る事情は存しない。

以上によれば、金融庁において本件対象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

審査請求人のその他の主張は、当審査会の上記判断を左右するものではない。

### 4 本件一部開示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につき、これを保有していないとして不開示とした決定については、金融庁において本件対象保有個人情報を保有しているとは認められず、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 本件対象保有個人情報

金融サービス利用者相談室（大臣目安箱）の相談，大臣目安箱宛の情報を監督局と検査局に回付した情報の開示。

日付は，平成25年12月2日。平成25年12月3日。平成25年12月6日。平成25年12月10日。平成26年1月9日。

大臣目安箱での相談平成26年3月13日。

大臣目安箱宛の情報

(1) 大臣目安箱に郵送された文書

2014年3月17日付，2014年3月18日付

(2) 大臣目安箱に金融庁のウェブサイトを経由して送信された文書

2014年3月27日付，2014年3月31日付，2014年4月23日付，2014年5月22日付

(3) 大臣目安箱にFAXで送信された文書

2014年3月17日付，2014年3月18日付，2014年3月31日付，2014年4月23日付，2014年5月22日付

日付一連番号《140324-11》《140324-10》《140320-11》《140320-10》

(2) 大臣目安箱に金融庁のウェブサイトを経由して送信された文書

2014年3月27日付《140403-15》 2014年3月31日付《140403-17》 2014年4月23日付《140509-13》

(3) 大臣目安箱にFAXで送信された文書

2014年3月31日付《140403-16》 2014年4月23日付《140509-12》

(項番号を含め，全て原文ママ)