

諮問庁：総務大臣

諮問日：平成30年12月3日（平成30年（行個）諮問第216号）

答申日：令和元年10月8日（令和元年度（行個）答申第66号）

事件名：本人による行政相談に係る相談対応票の利用不停止決定に関する件

## 答 申 書

### 第1 審査会の結論

相談対応票（特定受付番号）（以下「本件文書」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。）の利用停止請求につき、利用不停止とした決定は、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。）36条1項の規定に基づく利用停止請求に対し、平成30年9月10日付け北海相第91号により北海道管区行政評価局長（以下「処分庁」という。）が行った利用不停止決定（以下「原処分」という。）について、本件対象保有個人情報の利用停止（提供の停止）を求める。

#### 2 審査請求の理由

本件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。なお、添付資料は省略する。

##### （1）審査請求書

ア 札幌法務局に対する不満と要望の資料を、貸金庫を監督する権限のない北海道財務局に情報提供したから。

イ 特定行政相談委員は特定職員Aに、札幌法務局への不満と要望を伝えたのに、特定職員Aは貸金庫を監督する権限のない北海道財務局特定職員Bに情報提供したから。

ウ 「当該相談対応票は、申出のあった相談について、その処理状況等を記録するという利用目的の達成に必要な範囲で保有して・・・」、既に当初の利用目的を達成したから。

平成28年12月26日付け北海相第154号、155号では、同様の案件を利用停止した。

##### （2）意見書

別紙のとおり。

### 第3 諮問庁の説明の要旨

#### 1 審査請求の経緯

平成30年8月14日付けで、処分庁に対して、法36条1項の規定に基づき、下記2の保有個人情報について利用停止請求があった。処分庁は、法38条に規定する「当該利用停止請求に理由があると認めるとき」には該当しないとして、同年9月10日付け北海相第91号で原処分を行った。

本件審査請求は、原処分を不服として、平成30年9月18日付けで、諮問庁に対し行われたものである。

## 2 利用停止請求の対象となった保有個人情報

本件利用停止請求の対象となった保有個人情報は、本件文書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。

## 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、審査請求人が提出した保有個人情報利用停止請求書のとおり利用停止（提供の停止）をしてほしいとしており、その理由として、既に当初の利用目的を達成しており、また、北海道管区行政評価局職員が、審査請求人の同意を得ずに、審査請求人の個人情報を北海道財務局に提供したためとしている。

## 4 諮問庁の意見

審査請求人が利用停止を求める本件対象保有個人情報が記録された本件文書は、審査請求人からの相談内容に基づき、相談内容、関係機関等への照会結果等の調査結果、それらを踏まえた審査請求人への回答等について、概要を記録したものである。

審査請求人は、本件対象保有個人情報は既に当初の利用目的を達成していることから、提供を停止するべきであると主張しているが、本件対象保有個人情報は、受け付けた行政相談についてその相談内容や処理状況等を記録するという利用目的の達成に必要な範囲で保有しており、当該利用目的以外の目的のために利用又は提供している事実もない。

また、審査請求人は、北海道管区行政評価局特定職員が、審査請求人の同意を得ずに、北海道財務局に審査請求人の個人情報を提供したことから、提供を停止するべきであると主張しているが、当該職員は、審査請求人の個人情報を北海道財務局に提供したとは述べておらず、かつ、通常の業務処理の在り方に照らしても、審査請求人の個人情報を他機関に提供するような方法は考えられないことから、当該職員の言は信用するに足りると考える。よって、審査請求人が主張する事実はないと考える。

したがって、法38条に規定する「当該利用停止請求に理由があると認めるとき」には該当せず、利用停止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12月3日 諮問の受理
- ② 同日 諮問庁から理由説明書を收受
- ③ 平成31年1月7日 審査請求人から意見書及び資料を收受
- ④ 令和元年9月6日 審議
- ⑤ 同年10月4日 審議

## 第5 審査会の判断の理由

### 1 本件利用停止請求について

本件利用停止請求は、本件対象保有個人情報の利用停止（提供の停止）を求めるものであるところ、処分庁は、本件対象保有個人情報は、利用目的以外の目的で利用又は提供している事実はなく、法38条には該当しないとして、利用不停止とする原処分を行った。

これに対し、審査請求人は、本件対象保有個人情報の利用停止を求めているが、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利用停止の要否について検討する。

### 2 利用停止請求について

法36条1項2号は、何人も、自己を本人とする保有個人情報が、法8条1項及び2項の規定（目的外利用及び提供の制限）に違反して利用されているときには、当該保有個人情報の提供の停止を請求することができる旨を規定している。

そして、法38条は「行政機関の長は、利用停止請求があった場合において、当該利用停止請求に理由があると認めるときは、当該行政機関における個人情報の適正な取扱いを確保するために必要な限度で、当該利用停止請求に係る保有個人情報の利用停止をしなければならない。」と規定している。

そこで、本件対象保有個人情報の利用停止請求につき、法38条の「利用停止請求に理由があると認めるとき」に該当するか否かについて、以下検討する。

### 3 本件対象保有個人情報の利用停止の要否について

- (1) 審査請求人は、大要、北海道管区行政評価局の特定職員A等が貸金庫を監督する権限のない北海道財務局に、本件対象保有個人情報を提供した、本件対象保有個人情報は既に当初の利用目的を達成したなどと主張する。

- (2) 検討

- ア 本件文書の作成の経緯等について、当審査会事務局職員をして諮問庁に確認させたところ、本件文書は特定年月日Aに特定行政相談委員が審査請求人から受け付けた相談内容の要旨等を記録した行政

相談週間用処理票（平成30年（行個）諮問第215号の関係。以下「本件処理票」という。）を北海道管区行政評価局に提出し（特定年月日B同局受付）、同局において、本件処理票により報告された行政相談の処理経緯等を記載した相談対応票であり、同局では、本件文書を本件処理票と共に保有している旨説明する。

そこで、諮問庁から本件処理票（写し）の提示を受け、当審査会において本件諮問書に添付された本件文書の写しと共に、その記載内容を確認したところ、上記諮問庁の説明に不自然、不合理な点は認められない。

イ 諮問庁は、上記第3の4のとおり、本件対象保有個人情報、受け付けた行政相談についてその相談内容や処理状況等を記録するという利用目的の達成に必要な範囲で保有している旨説明する。また、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、本件文書の保存期間は3年であり、本来の保存期間は既に過ぎているが、審査請求人において本件相談対応に関連する審査請求等をしているため、公文書等の管理に関する法律施行令9条1項3号により、本件文書を含む関連する文書を延長して保存している旨説明する。

上記アで認定した本件文書の取得の経緯等を踏まえると、上記諮問庁の説明に不自然、不合理な点は認められない。

ウ また、北海道管区行政評価局特定職員A等が貸金庫を監督する権限のない北海道財務局に、本件対象保有個人情報を提供したことから、提供を停止するべきであると審査請求人が主張していることについて、諮問庁は、上記第3の4のとおり、当該職員は、審査請求人の個人情報を北海道財務局に提供したとは述べておらず、かつ、通常の業務処理の在り方に照らしても、審査請求人の個人情報を他機関に提供するような方法は考えられないことから、当該職員の言は信用するに足りると考える旨説明する。

この点につき、本件文書の「対応に関する情報」中の「対応経過」欄において、「特定年月日B申出受付。北海道財務局理財部金融監督第一課（特定職員B）に照会」との記述が認められる。これについて、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、①北海道管区行政評価局では、総務省設置法に基づき、本件行政相談を受け、北海道財務局に「銀行が遺言執行者や相続人から公正証書による遺言書の提出があれば、相続人全員の同意書がなくても銀行の貸金庫を開扉できるような制度」の有無を確認すると共に、当該制度を創設してほしい旨の意見があったことを連絡し

たが、審査請求人の氏名や住所等の個人識別情報は伝えていない、  
②通常、上記のような相談の対応をする場合、関係機関には、相談者の個人識別情報は伝えずに、相談処理に必要な照会等を行っており、相談処理のために必要不可欠な場合には、相談者の同意を得た上で、氏名や住所等の個人識別情報を関係機関に伝えることがある旨説明する。

当審査会において、上記本件処理票及び本件文書の写しを確認したところ、本件処理票の審査請求人の「相談要旨」欄には、「件名：公証役場で作成した公正証書遺言で銀行貸金庫の開扉ができるように」との記載があり、「回答」の「6. 行政相談委員がとった対応」には、「行政評価局相談課に連絡して対応してもらうことにした」との記述が認められる。また、本件文書の「対応に関する情報」中の「調査結果」欄の2項には、「銀行における貸金庫の運営は、各行が規定を設けて行っているものであり、現状としては行政相談では取り扱うことができないことであるが、新たな制度創設の意見として北海道財務局に連絡することとする。」との記載があることが認められる。そうすると、本件処理票を受け付けた北海道管区行政評価局がその相談の対応のため、上記のとおり北海道財務局に連絡、情報提供等をしたことは認められるものの、審査請求人の氏名や住所等の個人識別情報は伝えていない旨の諮問庁の説明に、特段不自然、不合理な点は認められず、これを覆すに足りる具体的な事情も認められない。

エ したがって、審査請求人において、上記諮問庁の説明を左右するに足りる具体的な根拠を示しているとはいえないことを併せ考えると、北海道管区行政評価局において、本件対象保有個人情報に法8条1項及び2項の規定に違反して利用目的以外の目的のために提供しているとは認められない。

(3) 以上のとおり、本件対象保有個人情報の利用停止請求については、法38条の「利用停止請求に理由があると認めるとき」には該当しないと認められる。

#### 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 利用不停止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利用停止請求につき、利用不停止とした決定については、法38条の「利用停止請求に理由があると認めるとき」に該当しないので、妥当であると判断した。

(第1部会)

委員 小泉博嗣, 委員 池田陽子, 委員 木村琢磨

## 別 紙

### ○語句の定義，文書の取り扱い

審査請求人が行政相談委員に行政相談をした際に渡した文書 → 「申出文書」

申出文書の概要を記載した行政相談週間用処理票 → 「相談処理票」

申出文書（メール）を所定の様式に複写したもの → 「行政苦情110番メール」

「申出文書」，「相談処理票」，「行政苦情110番メール」の処理結果記載 → 「相談対応票」

・平成29年9月30日まで

処分庁においては，当該メールは，北海道管区行政評価局標準文書保存期間基準において保存期間が1年未満と定められている行政相談処理の「申出文書」に該当するものとして，事案処理に必要な情報を相談対応票に記録した段階で適宜廃棄（削除）する取扱いとされている。（平成28年（行個）諮問第177号答申書）

・平成29年10月1日以降

手紙，FAX，メール等による相談の場合，当該メール等を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。（平成30年（行個）諮問第130号，131号答申書）

・北海道管区行政評価局標準文書保存期間基準（当時）・・・別紙

申出文書 1年未満：当初の利用目的を達成したため，適宜廃棄する。

相談処理票 1年未満：当初の利用目的を達成したため，適宜廃棄する。

・北海道管区行政評価局標準文書保存期間基準では，申出文書，相談処理票，行政苦情110番メールは，相談対応票に事案処理に必要な情報を相談対応票に記録した段階で，当初の利用目的を達成したので，適宜廃棄（削除）する。（当時）

・平成28年12月26日付け北海相第154号，155号で「申出文書」，「行政苦情110番メール」を当初の利用目的を達成したためという理由で利用停止・消去している。

・平成29年1月27日付け北海相第10号で「行政苦情110番メール」を当初の利用目的を達成したためという理由で利用停止・消去している。

・処分庁においては，当該メールについて，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，廃棄する扱いとしている。（平成28年（行個）諮問第177号答申書）

「申出文書」，「相談処理票」は当初の利用目的を達成した時点で廃棄する文書である。

相談対応票からの抜粋（虚偽） → 事実

- 1 銀行を監督する金融庁は，銀行から遺言執行者や相続人から公正証書による遺言書の提出があれば，相続人全員の同意書がなくても銀行の貸金庫の開扉できるような制度を創設してほしい。→貸金庫業務は金融庁の監督の対象外である。
- 2 当該銀行に対しても貸金の開扉できる代理人の届け出がなされていないことから，当該遺言書では貸金庫の開扉ができなかった。  
→ 民法111条 本人死亡により，代理権は消滅するので，代理人は貸金庫の開扉はできない。
- 3 新たな制度創設の意見として北海道財務局に連絡する。  
→ 意見要望先は法務省になる。
- 4 特定年月日Cに当局が開催する一日合同相談所（特定施設）で北海道財務局の担当者に直接意見を述べることができる。  
→ 特定年月日Dに特定施設の北海道財務局のブースに行ったが，貸金庫業務は金融庁の監督の対象外であり，直接意見を述べるができなかった。

特定職員Aは北海道財務局特定職員Bに私（審査請求人を指す。以下同じ。）の個人情報を提供し，その結果，金融庁の担当と主張している。

特定職員Cも北海道財務局特定職員Dに私の個人情報を提供している。その結果，北海道財務局が勘違いをしている。相談対応票が正しいと主張している。

特定職員Eも北海道財務局特定職員Fに私の個人情報を提供し，一般論として，金融機関に関する要望として北海道財務局に伝えることは可能と考える，と虚偽の回答をしている。