

諮問庁：金融庁長官

諮問日：平成30年12月27日（平成30年（行情）諮問第661号）

答申日：令和元年10月21日（令和元年度（行情）答申第254号）

事件名：「金融サービス利用者相談室」における相談等の受付状況等（特定期間）の訂正について」に関する情報に係る文書等の不開示決定（不存在）に関する件

答 申 書

第1 審査会の結論

別紙1の1及び2に掲げる文書（以下、順に「本件請求文書1」及び「本件請求文書2」といい、併せて「本件請求文書」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について、諮問庁が別紙2の1ないし3に掲げる各文書（以下、順に「本件対象文書1」ないし「本件対象文書3」といい、併せて「本件対象文書」という。）を特定し、開示すべきとしていることについては、本件対象文書3を特定し、開示すべきとしていることは妥当ではないが、本件対象文書1及び本件対象文書2を特定し、開示すべきとしていることは、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情報の公開に関する法律（以下「法」という。）3条の規定に基づく開示請求に対し、平成29年3月1日付け金総第1524号により金融庁長官（以下「処分庁」又は「諮問庁」という。）が行った不開示決定（以下「原処分」という。）について、その処分を取り消し、請求した行政文書の開示を求める。

2 審査請求の理由

審査請求人の主張する審査請求の理由は、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

保有している文書、情報の開示を申し立てる。

（中略）

国民に説明があるべき情報を開示請求している。保有している文書を開示請求している。

法令等遵守の疑義を立証するために情報を開示するように申し立てる。

（中略）

本件請求文書1は「金融検査に関する基本指針」（17年7月1日）が、平成26年7月4日に「こっそり」と変更されている。平成26年

7月4日 金融庁長官の辞職に合わせて、金融検査の目的と使命を変更した。

変更を報道発表資料で公表していない。

「金融機関の法令等遵守態勢」を「経営管理態勢や金融円滑化管理態勢」に変更して「金融検査に関する基本指針」からすべて削除している。

「検査結果通知の作成・手交，審査標準処理期間（3ヶ月）を設定」が「立入終了後，出来る限り早期に行う。」に変更。「検査結果通知の手交」を削除した。

特定会社Aに対する平成26年3月17日を検査実施日とする検査。

金融庁の一年では，モニタリング開始日25. 12. 17のモニタリング終了日を26. 3. 24と公表している。

「金融検査に関する基本指針」から審査標準処理期間（3ヶ月）を削除することで，記録の改竄を行った。

「特定会社Aに対する平成25年12月17日を検査実施日とする検査。

特定会社Aに対する平成26年3月17日を検査実施日とする検査。

特定会社Bに対する平成26年3月17日を検査実施日とする検査。」に該当する期間において，結果通知に関する記録の改竄を行っている。

組織的に記録の改竄を行っている。共謀している記録がある。

法令等遵守の疑義に関する情報を開示請求している。

本件請求文書2は開示請求書に詳細が記載してあるが，検査と監督を同じ職員が兼ねる金融モニタリングと称する検査の手法の公表以降に，金融サービス相談員の業務に「その他金融サービス利用者相談室内の事務」が追加されている。

金融サービス相談員の募集に，記載されている業務内容の開示をしている。相談員に業務の説明をしている。以前と違う業務が追加されたので，業務内容に追加している。

金融サービス相談員の業務は，「相談に応じて，応接録を作成する」である。事務仕事も含まれている。「その他金融サービス利用者相談室内の事務」は「記録の改竄」に関わる業務であると推認している。

監督局による伝達の改竄が露呈した後に，主任金融サービス相談員を設置。

現在「応接簿の作成を削除している」主任金融サービス相談員の設置と，応接録の作成を削除は隠蔽行為である。

金融サービス相談員の基本は，「相談に応じて，応接録を作成する」と変わらない。

金融サービス相談員の業務に関する情報を開示している。相談員に業

務の説明をしているので情報が有る。以前と違う業務があるので、追加している。

「金融庁は、金融サービス相談員だけを国民に対応させて、職員の氏名を匿名化している。

金融サービス相談員に記録の改竄を実行させている。

金融サービス相談員が「嘘をつくことで」記録の改竄を行っている。

相談員は訓練を受けている。犯罪行為の漏洩を防ぐために、継続して雇用する必要が有る。

公益通報ができないように1年雇用の期間業務職員のまま、3年以上継続して雇用する必然が有る。」

「相談員が嘘をつく」と記録の改竄の手口は、変わらないが、業務に「その他金融サービス利用者相談室内の事務」と追加することで実行しようとしていた犯罪行為がある。「想定していた記録の改竄の手口」がある。

主任金融サービス相談員の設置は、相談員の上司の責任を、期間業務職員に置き換えている。

業務に「その他金融サービス利用者相談室内の事務」と追加することで、職員の業務と責任を、金融サービス相談員の業務と責任にしている。

平成25年4月1日から現在までの金融サービス相談員の体制の情報は有る。

相談員〇名、主任金融サービス相談員〇名、その他職員〇名。計〇人。

毎年若干名の募集とあるが、何人雇用しているのか情報は有る。

金融サービス利用者相談室の職員の名簿はある。業務の開示もできる。

相談員と職員は何人いるか？毎年何人雇用しているのか？毎年若干名の募集だと公募によらずに3年以上継続して雇用しているのではないか？相談員の上司は誰なのか？

金融サービス相談員が、嘘をつくことで記録の改竄を行うための金融サービス利用者相談室の体制と、金融サービス相談員の業務に対する開示請求をしている。

法令等遵守の疑義に関する情報を開示請求している。

(2) 意見書

(前略)

本件対象文書1について

私(〇〇〇〇〇(氏名の漢字))と次男(〇〇〇〇(氏名の漢字))は、特定会社Aに対する平成25年12月17日を検査実施日とする検査。

特定会社Aに対する平成26年3月17日を検査実施日とする検査。

特定会社Bに対する平成26年3月17日を検査実施日とする検査。

において違法な検査を実施したと申し立てています。

(中略)

該当する期間のヒアリング数が訂正で147から188と、41も増えていることに関する情報の開示。

訂正するような出来事があった。検査結果通知日を改竄した。

私は金融庁は開示する情報を改竄していると申し立てている。

金融庁内のデータを検索して文書改竄の調査・検査してください。調査結果を国民に公表して、私に報告してください。

金融庁は、審査請求書を諮問しない間に、文書と情報を消去している。証拠隠滅を調査・検査してください。

情報公開・個人情報保護審査会は、口裏を合わせて嘘をつくことができるかどうか共謀することを調査・審議と称しているが、金融庁内のデータを調査と検査をするように申し立てます。

保有している情報・文書を開示するように申し立てます。

(中略)

本件対象文書2について

金融サービス利用者相談室の体制の記載された文書の保存期間の説明がない。

説明がないが1年以上であるので平成26年度以降の文書が存在している。

諮問番号 平成30年(行個)諮問第227号の理由説明で、文書の廃棄は廃棄簿に記載するとある。

原処分で保有していない理由の説明をしていない。審査請求書を1年9か月以上諮問せずに、検索したがないとの理由は認められない。

平成25年の金融サービス利用者相談室の体制の記載された文書の作成をしたかどうかを明らかにせずに、保有してないと開示しないことは認められない。

平成25年の金融サービス利用者相談室の体制の記載された文書を廃棄したかどうかの説明がない

文書の保存期限が過ぎていることは、保有していない理由の説明にはならない。

文書の作成・保存をしたかどうかを明らかにせずに、保有していないと説明することは法の趣旨に反する行為である。事実を捏造している。

平成25年の金融サービス利用者相談室の体制を記載した文書の作成をしている。平成25年以前の体制の文書も作成している。

そもそも削除する理由がない。

廃棄簿に、文書の廃棄が記載されていない。

平成25年の金融サービス利用者相談室の体制の記載された文書は存在

している。

そもそも金融サービス利用者相談室の職員の氏名は保有している。体制の文書が存在しないことがおかしい。

保有している文書を開示するように申し立てます。

本件対象文書3について

(中略)

金融サービス相談員(主任金融サービス相談員)募集に記載されている業務内容は、具体的に何なのか?

業務内容の記載を変更している理由を開示請求している。

金融サービス相談員(主任金融サービス相談員)募集のページを開示請求しているわけではない。

公表している業務内容が違うということは、それまでと違う業務を行うから記載を変更している。

それまでと違う業務内容を開示請求している。

金融モニタリングと称する検査の手法の公表以降に、金融サービス相談員募集の業務内容に「その他金融サービス利用者相談室内の事務」を追加している。

金融モニタリングと称する検査は、検査と監督を同じ職員が兼ねて、検査をしないことを目的としている。

検査マニュアルによらない恣意的な検査をして、金融機関の処分をしない。

金融モニタリングと称する検査の手法は、庁内の記録を改竄して検査を実施している。

金融庁は、金融機関の法令等遵守を検査していないと申し立てている。

申し立てに沿った開示請求をしている。

(中略)

記録の改竄を実行を、金融サービス相談員が実行している。

金融サービス相談員の追加された業務「その他金融サービス利用者相談室内の事務」は、文書改竄に関する業務であると開示請求をしている。

(中略)

主任金融サービス相談員の業務内容は、「上記に加え、より高度な知識・経験が求められる質問・相談等への対応、特定の上記金融サービス分野の相談業務の統括事務及び金融サービス相談員への助言・指導を行っていただきます。」

主任金融サービス相談員の業務内容は、記録の改竄を指示することであると開示請求をしている。

伝達日と、伝達内容、既に伝達をしているのを伝達をしていないと事実を改竄するためには、監督局に確認に行く過程が必要であった。

嘘の伝達日を教えてきたのは、監督局であり、事実を改竄したのも監督局である。

特定相談員は、上司である金融サービス利用者相談室 室長に確認して、私の相談内容を教えると騙して次男を私の代理人に仕立て上げてから、相談内容を教えなかった。

監督局に確認して、または上司に確認して等、〇〇に確認して嘘をつく。嘘をついて騙す。事実を捏造する。

〇〇に確認して嘘の情報を教える手口の、〇〇が主任金融サービス相談員になる仕組みにしている。

不正の隠蔽のために、1年雇用の期間業務職員を3年以上継続して雇用していると指摘したので、金融サービス相談員しか募集できない、主任金融サービス相談員を新たに設置した。

平成28年4月1日からの、金融サービス相談員募集の業務内容から、「応接録の作成」と「その他金融サービス利用者相談室内の事務」を削除している。

「その他庁舎外で行う金融サービス利用者相談室の業務等」に変更している。

「応接録の作成」と「その他金融サービス利用者相談室内の事務」を削除するために、出張相談を開始して、業務内容から、「応接録の作成」と「その他金融サービス利用者相談室内の事務」を削除している。

金融サービス相談員の業務内容から、「応接録（事績管理簿）の作成」を削除すると、事績管理簿を存在しない・特定できないと嘘をつくことができるようになる。事実を捏造できるように、している。

開示請求前に、不正を指摘すると、すぐに業務内容の記載を変更する隠蔽工作を行っている。

相談員の基本業務は、「相談に応じて、応接録を作成する」である。

業務内容に変更はないのに、業務内容の記載を何度も変更している。

変更する理由が存在している。

特定相談員は、録音した通話を1週間で自動的に削除していると言った。

開示には1か月以上かかる。

1週間で自動的に削除していたら、録音した通話を開示できないと言ったら、事績管理簿を記録していると言った。

金融庁は、大臣目安箱に送った文書を破棄していると開示しなかった。

事績管理簿を作成しているかどうか分からなければ、相談ができない。

金融サービス利用者相談室で相談を一元化とあるが、事績管理簿を作成していなければ、相談が記録されない。一元化ではない。

記録の改竄のために、業務内容を追加して、不正が露呈、不正を指摘されるたびに、業務内容の記載変更した。

業務内容の記載の変更をする動機と目的が明確であり、業務内容も特定できている。

業務内容を正確に説明するように申し立てます。公募している金融サービス相談員の具体的な業務内容は、回答する義務がある。

金融サービス相談員募集の、業務内容は何をするのかという問い合わせに対して、回答しなければならない情報である。

回答できないような業務内容は違法である。

業務内容の記載変更したということは、変更点がある。

情報が存在している。

金融庁の不正は、1年雇用の期間業務職員だけを国民に対応させて、1年雇用の期間業務職員に記録の改竄を実行させることで成立している。

金融サービス相談員は継続して雇用を続けているので年々増加している。

金融サービス相談員を、複数年雇用、または職員として採用するように繰り返し申し立てているが、全員翌年3月末までの最大1年雇用の期間業務職員のままである。

全員翌年3月末までの最大1年雇用の期間業務職員にすることで「公益通報できなくしている」仕組みは現在に至るまで継続している。

金融サービス相談員が記録の改竄を実行することは現在に至るまで続けている。

金融サービス利用者相談室における不正に関する情報は存在している。

(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29年1月19日付け行政文書開示請求(同年1月20日受付。以下「本件開示請求」という。)に関し、処分庁が、法9条2項に基づき、同年3月1日付け金総第1524号において不開示決定(原処分)をしたところ、これに対し審査請求があったが、諮問庁の考え方は、以下のとおりである。

1 本件開示請求に係る行政文書について

本件開示請求に係る行政文書(本件請求文書)は、以下に掲げる文書1及び2のとおりである。

文書1 『報道発表資料 平成26年11月26日「金融サービス利用者相談室」における相談等の受付状況等(期間:平成26年4月1日~同年6月30日)」の訂正について』に関する情報の開示。

文書2 金融サービス利用者相談室の体制と金融サービス相談員(主任金融サービス相談員)の業務に関する情報の開示。

平成25年4月1日から平成26年3月31日

平成26年4月1日から平成27年3月31日

平成27年4月1日から平成28年3月31日

平成28年4月1日から平成29年3月31日

2 原処分について

原処分は、本件請求文書について、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 原処分の文書の特定について

(1) 文書1について

審査請求人は、文書1として、金融サービス利用者相談室（以下「相談室」という。）における相談等の受付状況等（期間：平成26年4月1日～同年6月30日）を訂正した経緯が記載された文書の開示を求めているものと解される。

金融庁は、平成26年7月31日付けで、ウェブサイト上において、相談室における相談等の受付状況等（期間：平成26年4月1日～同年6月30日）として、相談室に寄せられた情報の活用状況を公表した。しかし、その公表のうち、相談室に寄せられた情報について金融機関等へのヒアリングの参考に供した金融機関等の件数を、本来188とすべきところ、事務的な誤りにより147と公表していたことから、これを正しい件数に訂正した。

上記訂正の経緯が記載された文書について再度探索を行ったところ、別紙2の1に掲げる「『金融サービス利用者相談室』における相談等の受付状況等（期間：平成26年4月1日～同年6月30日）』の訂正にかかる公表について」と題する決裁文書鑑並びにその添付資料である「修正案」及び「報道発表案」が存在した。

よって、文書1として、これらの文書を改めて開示する。

(2) 文書2について

文書2は、相談室の体制と金融サービス相談員（主任金融サービス相談員）の業務に関する情報が記載された文書であり、同文書は、①相談室の体制についての情報が記載された文書と、②金融サービス相談員の業務について記載された文書に分けることができるので、以下①、②について個別に検討する。

ア ①相談室の体制についての情報が記載された文書

本件審査請求を受けて、再度上記①の文書の探索を行ったところ、別紙2の2に掲げる平成26年度から平成28年度分の相談室の体制が記載された「金融サービス利用者相談室の体制」（以下「本件体制文書」という。）が存在することが判明したので、これを改めて開示する。

なお、平成25年度の本件体制文書については、探索したものの存在しなかった（そもそも同文書を作成していたか否かについては明

らかではないが、仮に、平成25年度の本件体制文書が作成されていたとしても、開示請求当時（平成29年1月19日）において、同文書の保存年限は経過している。）。

イ ②金融サービス相談員の業務について記載された文書

本件審査請求を受けて、再度上記②の文書の探索を行ったところ、別紙2の3に掲げる当庁ホームページに記載した「期間業務職員（金融サービス相談員）の募集について」等が存在することが判明したのでこれらを開示する。

4 結語

以上のとおり、別紙2に掲げる部分については改めて開示することが妥当であるが、その余の部分について原処分は妥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12月27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2月5日 審査請求人から意見書を收受
- ④ 令和元年9月26日 審議
- ⑤ 同年10月17日 審議

第5 審査会の判断の理由

1 本件開示請求について

本件開示請求は、本件請求文書の開示を求めるものであり、処分庁は、これを保有していないとして不開示とする原処分を行った。

これに対し、審査請求人は、本件請求文書の開示を求め、諮問庁は、本件請求文書1につき本件対象文書1を特定し、また、本件請求文書2につき本件対象文書2及び本件対象文書3を特定し、それぞれその全部を開示していることから、以下、本件対象文書の特定の妥当性について検討する。

2 本件対象文書の特定の妥当性について

(1) 本件請求文書1について

ア 諮問庁は、上記第3の3(1)のとおり、相談室における相談等の受付状況等の訂正の経緯が記載された文書について、本件審査請求を受けて改めて探索を行ったところ、本件対象文書1の保有が確認されたため、本件請求文書1として本件対象文書1を特定する旨説明する。

イ 当審査会において、諮問庁から本件対象文書1の提示を受けて確認したところ、本件対象文書1の決裁文書鑑には、その「伺い文（別紙）」欄に、数値の訂正の理由についての具体的な記載が認められ、本件請求文書1に該当すると認められる。

ウ そうすると、本件対象文書1は本件請求文書1に該当すると認められ、金融庁において本件対象文書1の外に本件請求文書1に該当する文書を保有していることをうかがわせる事情はない。

エ したがって、諮問庁が本件請求文書1につき本件対象文書1を特定すべきとしていることは妥当である。

(2) 本件請求文書2について

諮問庁は、上記第3の3(2)のとおり、本件請求文書2である相談室の体制についての情報が記載された文書及び金融サービス相談員の業務について記載された文書について、本件審査請求を受けて改めて探索を行ったところ、本件対象文書2及び本件対象文書3の保有が確認されたため、本件請求文書2として特定する旨説明する。

ア (ア) 当審査会において、諮問庁から本件対象文書2の提示を受けて確認したところ、本件対象文書2である「金融サービス利用者相談室の体制」(本件体制文書)には、室長以下の職員の役職名、及び相談員の人数が記載されており、審査請求人が本件請求文書2として開示を求める相談室の体制についての記載であると認められることから、本件対象文書2は本件請求文書2に該当すると認められる。

(イ) 審査請求人は、意見書(上記第2の2(2))において、金融庁は平成25年度の本件体制文書についても保有しており特定すべきである旨主張していることから、当審査会事務局職員をして諮問庁に対して、平成25年度の本件体制文書を保有していない理由について確認させたところ、諮問庁は以下のとおり説明する。

a 上記第3の3(2)アで説明するとおり、本件体制文書は、本件請求文書2に該当する文書の保有の有無について、本件審査請求を受けて改めて探索を行ったところ、相談室の職員が作成し、相談室内における業務説明等の際の手持資料として使用していた、平成26年度ないし平成28年度の本件体制文書の保有が確認されたものであり、平成25年度の本件体制文書については、探索したものの保有は確認されていない。

b 平成25年度の本件体制文書が作成されたか否かは不明であるが、仮にこれが作成されていた場合の保存期間は、金融庁行政文書管理規則に基づき1年未満となると考えられるところ、保存期間1年未満の文書については、廃棄簿の記載を要しないため、平成25年度の本件体制文書についての廃棄簿は作成していない。

(ウ) 本件対象文書2以外に本件体制文書を保有していないとする上記(イ)の諮問庁の説明に不自然、不合理な点は認められない。

イ (ア) 諮問庁は、上記第3の3(2)のとおり、本件対象文書3についても、本件請求文書2として特定する旨説明する。

- (イ) 当審査会において、諮問庁から本件対象文書 3 及び本件対象文書 3 に関する決裁文書の提示を受けて確認したところ、本件対象文書 3 には、金融庁のウェブサイトに掲載された「期間業務職員（金融サービス相談員）の募集について」が含まれており、「上記に加え、より高度な知識・経験が求められる質問・相談等への対応、特定の上記金融サービス分野の相談業務の統括事務及び金融サービス相談員への助言・指導を行っていただきます。」との記載が認められ、本件請求文書 2 に関し、本件開示請求書の別紙に記載された内容と同一であると認められる。
- (ウ) また、本件対象文書 3 に関する決裁文書には、審査請求人が開示を求める業務内容に関する記載内容が変更された理由や、具体的な業務内容についての記載は認められない。
- (エ) 本件開示請求書の請求する行政文書の名称等欄及び別紙の記載内容からすると、審査請求人は、本件開示請求書に引用された金融庁のウェブサイトの内容以上に具体的な業務内容の開示を求めているものと解されるところ、金融庁のウェブサイトの内容と同一の記載がされた本件対象文書 3 が本件請求文書 2 に該当するとは認められない。
- ウ (ア) 当審査会事務局職員をして諮問庁に対し、本件請求文書 2 である金融サービス相談員の業務について記載された文書の保有の有無について、改めて確認させたところ、諮問庁は以下のとおり説明する。
- a 金融サービス利用者相談室全体の業務について記載した文書については、「金融庁の 1 年」を保有しているものの、金融サービス相談員の業務について特に記載した文書は、本件対象文書 3 以外に保有していない。
 - b また、本件開示請求書の別紙に記載された「その他金融サービス利用者相談室内の事務」とは、本件対象文書 3 の業務内容欄に記載された金融サービス相談員の業務以外に、金融サービス利用者相談室長が必要と認める業務を指すものと考えられるが、具体的に「その他金融サービス利用者相談室内の事務」の内容を記載した文書は、作成しておらず、保有していない。
- (イ) 当審査会において、金融庁のウェブサイトに掲載されている「金融庁の 1 年（平成 28 事務年度版）」を確認したところ、「金融庁の各局等の所掌事務（平成 28 年度）」には、金融サービス利用者相談室の所掌事務は金融サービス利用者からの相談等への対応である旨の記載が認められ、また、金融サービス利用者相談室の業務等の概要についての記載が認められるものの、金融サービス利用者相

談員の業務に関する具体的な記載はないものと認められる。

(ウ)そして、諮問庁の上記(ア)の説明を覆すに足る事情は認められない。

(エ)このほか、金融庁において本件対象文書2の外に本件請求文書2に該当する文書を保有していることをうかがわせる事情はない。

エ したがって、諮問庁が本件請求文書2につき本件対象文書2及び本件対象文書3を特定すべきとしていることについては、本件対象文書3を特定すべきとしていることは妥当でないが、本件対象文書2を特定すべきとしていることは妥当である。

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 付言

本件不開示決定通知書には、不開示とした理由について、「保有していない」旨記載されているところ、一般に、文書の不存在を理由とする不開示決定に際しては、単に対象文書を保有していないという事実を示すだけでは足りず、対象文書を作成又は取得していないのか、あるいは作成又は取得した後に、廃棄又は亡失したのかなど、なぜ当該文書が存在しないかについても理由として付記することが求められる。

したがって、原処分における理由付記は、行政手続法8条1項の趣旨に照らし、適切さを欠くものであり、処分庁においては、今後の対応において、上記の点について留意すべきである。

5 本件不開示決定の妥当性について

以上のことから、本件請求文書につき、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、諮問庁が本件対象文書を新たに特定し、開示すべきとしていることについては、本件対象文書3を特定し、開示すべきとしていることは妥当ではないが、金融庁において、本件対象文書1及び本件対象文書2の外に開示請求の対象として特定すべき文書を保有しているとは認められないので、本件対象文書1及び本件対象文書2を特定し、開示すべきとしていることは、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 1 (本件請求文書)

- 1 『報道発表資料 平成26年11月26日「金融サービス利用者相談室」における相談等の受付状況等(期間:平成26年4月1日~同年6月30日)」の訂正について』に関する情報の開示。

(訂正後)「監督において行った金融機関等に対するヒアリング等において、188の金融機関等については相談室に寄せられた情報を参考としています。」

該当する期間のヒアリング数が訂正で147から188と、41も増えていることに関する情報の開示。

訂正するような出来事があった。何に由来する訂正をしているのか具体的な理由の開示。

- 2 金融サービス利用者相談室の体制と金融サービス相談員(主任金融サービス相談員)の業務に関する情報の開示。

平成25年4月1日から平成26年3月31日

平成26年4月1日から平成27年3月31日

平成27年4月1日から平成28年3月31日

平成28年4月1日から平成29年3月31日

相談室の体制、総数と、金融サービス相談員と主任金融サービス相談員の定員数の開示。

平成29年4月1日から平成30年3月31日まで 金融サービス相談員の定員数と主任金融サービス相談員の予定人数の開示。

金融庁総務企画局政策課金融サービス利用者相談室 金融サービス相談員(主任金融サービス相談員)の業務内容の開示。

平成26年4月1日から相談員の業務内容が変わっている。

平成26年4月1日から平成27年3月31日までの相談員の業務内容に「その他金融サービス利用者相談室内の事務」を追加している。

平成27年4月1日より、相談室に主任金融サービス相談員を設置。

主任金融サービス相談員の業務内容は、「上記に加え、より高度な知識・経験が求められる質問・相談等への対応、特定の上記金融サービス分野の相談業務の統括事務及び金融サービス相談員への助言・指導を行っていただきます。」

平成28年4月1日からの、金融サービス相談員募集の業務内容から、「応接録の作成」と「その他金融サービス利用者相談室内の事務」を削除している。

「その他庁舎外で行う金融サービス利用者相談室の業務等」に変更している。

業務の変更に関する情報の開示。金融サービス相談員の具体的な業務内容

の開示。

「その他金融サービス利用者相談室内の事務」とは一体何をする業務だったのか？

相談員の基本業務は、「相談に応じて、応接録を作成する」である。

現在「応接録の作成を削除している」理由の開示。応接録は誰が作成しているのか？

相談者に、嘘をついて騙すことを相談とは言わない。

上司が相談員を通して嘘をついて騙すことを助言・指導とは言わない。

相談員は、嘘をつくための明確な訓練を受けている。記録の改竄を指示している職員がいる。

金融サービス相談員以外の職員が約10名いる。相談員以外の職員の業務の開示。

別紙 2 (本件対象文書)

- 1 (1) 「『『金融サービス利用者相談室』における相談等の受付状況等(期間:平成26年4月1日~同年6月30日)』の訂正にかかる公表について」と題する決裁文書鑑
- (2) 上記(1)の添付資料である「修正案」及び「報道発表案」
- 2 「金融サービス利用者相談室の体制」
平成26年度分,平成27年度分(平成27年4月1日現在),平成28年度分(平成28年4月1日現在)
- 3 「期間業務職員(金融サービス相談員)の募集について」等
平成25年度分(平成24年12月17日付け),平成26年度分(平成25年12月16日付け),平成27年度分(平成26年12月16日付け),平成28年度分(平成27年12月16日付け)