

諮問庁：金融庁長官

諮問日：平成31年1月22日（平成31年（行情）諮問第36号）

答申日：令和元年11月1日（令和元年度（行情）答申第282号）

事件名：「預金・融資等 相談等事績管理簿（特定年月受付分）」等の一部開示決定に関する件

答 申 書

第1 審査会の結論

別紙に掲げる3文書（以下、併せて「本件対象文書」という。）につき、その一部を不開示とした決定については、審査請求人が開示すべきとする部分を不開示としたことは、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30年10月24日付け金総政第2857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。）について、不開示とされた部分を開示するよう求める。

2 審査請求の理由

本件審査請求の理由は、審査請求書の記載によると、おおむね以下のとおりである。（なお、資料の内容は省略する。）

- (1) 行政文書のほとんどが不開示となったが、「相談内容の概要」部分について開示を請求する。原処分において、処分庁は「公にすることにより、他の情報と付き合わせることで、個人の権利利益を害し得るおそれがある」としている。
- (2) しかし、「相談等対象先」、「相談者情報」を不開示としていけば、特定の個人の識別には至らない。また、「個人の権利利益を害し得るおそれがある」としているが、それを行う方法として「他の情報と付き合わせる」と記している。これは具体的にどのようなやり方なのか不明である。
- (3) 今回、情報公開請求を行った目的は、特定の個人の識別ではない。処分庁に対してどのような相談内容が寄せられているのかを把握することが目的である。その証拠に、本審査請求において「相談等対象先」や「相談者情報」についての開示は求めている。
- (4) また「相談内容の概要」は「公にすることにより、当該法人等の権利、競争上の地位、その他正当な利益を害するおそれがある」という理由

に含まれているが、金融機関等の名称、支店等の名称が開示されなければ、「正当な利益を害するおそれ」はない。「相談内容の概要」の開示だけで、当局の対応内容が明らかになることはなく、金融行政の遂行に支障を及ぼすおそれはないと考える。

(5) 全国銀行協会相談室・あっせん委員会は「業務の実施状況」を四半期ごとに公表し、デリバティブ関係から投資信託関係、保険窓販関係まで、申立内容や相手方金融機関の見解を詳細に開示している。これと比較しても、処分庁の相談内容の不開示については再考すべきである。

(6) 以上の理由から、本件対象文書について、「相談内容の概要」の開示（限定開示も含む）を求める。

第3 諮問庁の説明の要旨

1 以下のとおり、原処分を維持すべきものと思料する。

2 原処分について

(1) 処分庁は、原処分において、本件対象文書を特定し、その一部を不開示とする旨の決定を行った。

(2) 処分庁が、原処分において上記(1)のとおり、本件対象文書の一部を不開示とする決定を行った理由は次のとおりである。

ア 不開示とした部分には、相談等の対象先（金融機関の名称、法人等の識別に至る業種情報等）の情報が記載されている。これらの情報は公にすることにより、当該法人等の権利、競争上の地位その他正当な利益を害するおそれがあるため、当該情報は法5条2号イに該当し、不開示とする。

イ 不開示とした部分には、相談者（個人）の氏名、性別、電話番号及び相談内容等が記載されている。これらの情報は、氏名、その他の記述等により特定の個人を識別することができるもの又は特定の個人の識別までは至らないが、公にすることにより、他の情報と付き合わせることで、個人の権利利益を害し得るおそれがあるものであるため、当該情報は法5条1号に該当し、不開示とする。

ウ 不開示とした部分には、相談者（法人等）の名称、相談内容、及び相談等において示された法人等に関する情報等が記載されている。これらの情報は公にすることにより、当該法人等の権利、競争上の地位その他正当な利益を害するおそれがあるため、当該情報は法5条2号イに該当し、不開示とする。

エ 不開示とした部分には、相談等において示された法人等に関する情報等が記載されている。これらの情報は公にすることにより、当該法人等の権利、競争上の地位その他正当な利益を害するおそれがあるため、当該情報は法5条2号イに該当し、不開示とする。

オ 不開示とした部分には、当局の対応に関する情報が記載されている。

これらの情報は公にすることにより、相談内容の概略を類推させ得る当局の対応内容（着眼点や判断内容等を含む）が明らかになること並びに今後の相談等における申出及び処理記録作成に際し、開示されることを憂慮して具体的記述を避けるなどの金融行政の遂行に支障を及ぼすおそれがあるため、当該情報は法5条6号に該当し、不開示とする。

3 原処分の妥当性について

(1) 本件対象文書について

金融庁では、金融サービス利用者の利便性の向上を図るとともに、寄せられた情報を金融行政に有効活用するため、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している。また、当該申出内容を金融機関の監督事務等で活用するため、事績管理簿の情報は監督部局等へ回付され、監督部局等では金融機関の監督事務等で活用するほか、相談者が承諾している場合には、原則として、監督部局から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。

(2) 本件対象文書の不開示事由該当性について

審査請求人は、不開示部分のうち、「相談内容の概要」部分の開示を求めていることから、以下、当該部分の不開示事由該当性につき検討する。

ア 法5条1号該当性について

(ア) 「相談内容の概要」欄には、相談者の氏名や当該相談に係る関係者（個人）の氏名、年齢、職業等が記載されており、これは特定の個人を識別することができる情報に該当する。

審査請求人は、「相談等対象先」及び「相談者情報」を不開示とすれば、特定の個人を識別することはできないなどと主張するが、上記氏名等の記載がない場合でも、「相談内容の概要」欄の具体的な記載内容、例えば、相談するに至ったこれまでの経緯や相談者と当該相談に係る関係者との間のやりとりに関する状況等の記載に照らせば、近親者や相談対象先の金融機関等、相談者や当該相談に係る関係者と一定の関係にある者にとっては、当該相談者や当該相談に係る関係者を特定できるおそれがある。

(イ) また、相談者から寄せられる相談等は、相談室へ相談したという事実や相談内容が公にされることはないものとして行われており（相談者から保秘について照会された場合には守秘義務がある旨伝えている。）、加えて、相談内容には、相談者の銀行預金口座が凍結されたり、金融商品取引業者から不適正な勧誘を受けたりしたな

ど、他人には知られたくない機微にわたる極めて私的な情報が含まれている。したがって、特定の個人が識別できない場合であっても、相談内容を明らかにすると、当該相談者の権利利益を害するおそれがある。

(ウ) よって、当該相談者を識別することができる場合は法5条1号本文前段に、また、当該相談者を識別できない場合であっても同号本文後段に該当し、いずれも同号ただし書きないしハのいずれにも該当しない。

イ 法5条2号イ該当性について

「相談内容の概要」欄には、相談者や当該相談に係る関係法人に関する法人の名称、事業等に関する情報が記載されており、これらが公となれば、相談内容が真実であるかを問わず、相談者となった当該法人が何らかのトラブルを抱えているのではないかといった憶測や、関係法人において不正行為や事務処理上の不備があるなど何らかの問題があるのではないかといった憶測を招き、当該法人の権利、競争上の地位その他正当な利益を害するおそれがあると認められる。

審査請求人は、金融機関等の名称、支店等の名称を不開示とすれば、法人の正当な利益を害するおそれはないなどと主張するが、上記ア（ア）と同様に、「相談内容の概要」欄に記載された、当該法人が相談するに至ったこれまでの経緯や当該相談に係る関係法人との間のやりとりに関する状況、事業内容等の記載に照らせば、相談者である法人又は当該相談に係る関係法人と一定の関係にある者にとっては、当該相談者である法人や当該相談に係る関係法人を特定できるおそれがある。したがって、審査請求人の主張には理由がない。

よって、法5条2号イの不開示情報に該当する。

ウ 法5条6号柱書き及び同号イ該当性について

(ア) 法5条6号柱書き該当性について

「相談内容の概要」欄の記載が公になることとなれば、相談・苦情等の申出をしたことにより、個人を識別することができる情報が明らかになったり、上記ア（イ）及びイで述べたようなおそれが生じることを懸念して、相談者が相談室に相談や苦情を申し出ることを躊躇し、その結果、金融庁で監督事務等に必要な情報が収集できず、金融行政への有効活用、適正な金融行政・監督事務等の遂行に支障が生じるおそれがある。

また、相談者が相談室に相談や苦情を申し出ることを躊躇することを懸念して、相談室において、事績管理簿の作成に際し、個人や法人の特定につながるような具体的な記述を避け、極めて抽象的な記載にとどめることとなれば、監督部局等に十分な情報が回付さ

れないなど、やはり、適正な金融行政・監督事務等の遂行に支障を及ぼすおそれがある。

(イ) 法5条6号イ該当性について

「相談内容の概要」欄の記載は、金融機関等の検査・監督事務を遂行する上での参考資料とすることを目的とする書類であり、そうした観点から、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ものである。すなわち、「相談内容の概要」欄を記載するに当たっての要約は、今後の金融庁における対応等を見越してなされるものであるから、その要約の仕方から、当局の対応内容（寄せられた相談の着眼点やこれに対する判断内容等を含む。以下同じ。）を類推することが可能である。したがって、「相談内容の概要」欄の記載を明らかにすると、当局の対応内容を明らかにすることになりかねず、これにより、当局による検査・監督に対し、金融機関等において、不適切な事実等の発覚を免れるための対策を施すなどの不当な行為を可能にし、ひいては適正な金融行政・監督業務等の遂行に支障を及ぼすおそれがある。

(ウ) よって、法5条6号柱書き及びイの不開示情報に該当する。

エ 以上のとおり、「相談内容の概要」欄の記載は、法5条1号、2号イ並びに6号柱書き及びイに該当するため、不開示とすることが妥当である。

オ その他の審査請求人の主張について

審査請求人は、全国銀行協会のあっせん委員会が「業務の実施状況」を公表していることと比較して、金融庁も相談内容を開示すべきと主張する。

しかし、相談業務とあっせんという紛争解決手続ではその目的や手続が異なる上、「業務の施行状況」において公表されている文書は、あっせん委員が申出を聴取した際に作成された文書そのものではなく、これを公表することを前提に、事案の内容等を適宜簡略化し、当事者のプライバシーに配慮するとともに、一般的・原則的な用語や表現に置き換えられた上で、作成・公表しているものであると認められ、公表が前提にされていない事績管理簿とはその前提を異にするから、原処分の当否に関する理由としては失当である。

4 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31年1月22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2月15日 審議
- ④ 令和元年10月17日 本件対象文書の見分及び審議
- ⑤ 同月30日 審議

第5 審査会の判断の理由

1 本件対象文書について

本件対象文書は、別紙に掲げる3文書であり、処分庁は、その一部につき、法5条1号、2号イ及び6号に該当するとして不開示とする決定（原処分）を行った。

これに対し、審査請求人は、不開示とされた部分のうち「相談内容の概要」欄（以下「本件不開示部分」という。）の開示を求めているところ、諮問庁は、不開示理由を法5条1号、2号イ並びに6号柱書き及びイとした上で、不開示を維持すべきとしていることから、以下、本件対象文書の見分結果を踏まえ、本件不開示部分の不開示情報該当性について検討する。

2 本件不開示部分の不開示情報該当性について

- (1) 本件対象文書は、「預金・融資等」、「投資商品等」及び「貸金等」に係る相談等事績管理簿（特定年月受付分）であり、審査請求人は、上記第2の2のとおり主張し、諮問庁は、上記第3の3（2）のとおり主張している。

そこで、当審査会事務局職員をして、諮問庁に対し、本件対象文書に記載された情報の取扱い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。

ア 本件対象文書は、相談室が作成、保存している文書である。

イ 相談室においては、一般の金融サービス利用者より、電話、FAX、郵送、ウェブサイト等により、金融機関や金融行政等に係る質問、相談、意見等（以下「相談等」という。）を受け付けており、本件対象文書は、相談室において受け付けた相談等の内容や、それに対する対応の内容を記録として残しているものであり、これを金融庁内の関係部局に回付し、共有することにより、金融機関等の検査・監督や法制度整備といった金融行政に活用している。

ウ 相談室において作成している相談対応の手引きにおいては、①他の相談者の相談内容、②相談室が受け付けた同様の相談内容、③受付件数等について問合せがあった場合は、守秘義務に触れる可能性があることからお伝えできないことを説明することとされており、相談室においては、個別の相談内容を公表してはいない。

エ 金融庁ウェブサイト上の「利用者からの相談事例と相談室からのアドバイス」において、相談室宛に日々寄せられる相談等のうち、利用者に役立つと思われる相談事例を一般化して例示し、それに対する一

般的なアドバイス等を掲載しているが、個別の相談内容を公表しているものではない。

(2) そこで検討すると、本件不開示部分には、相談者からの相談内容や問い合わせ内容が、具体的かつ詳細に記載されていることが認められる。

(3) これを公にすると、①相談者が相談室に相談や苦情を申し出ることをちゅうちょし、その結果、金融庁で監督事務等に必要な情報が収集できず、金融行政への有効活用、適正な金融行政・監督事務等の遂行に支障が生じるおそれや、②相談者が相談室に相談や苦情を申し出ることをちゅうちょすることを懸念して、相談室において、事績管理簿の作成に際し、個人や法人の特定につながるような具体的な記述を避け、極めて抽象的な記載にとどめることとなれば、監督部局等に十分な情報が回付されないなど、適正な金融行政・監督事務等の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとする諮問庁の説明は首肯できる。

(4) また、審査請求人は、全国銀行協会相談室が「業務の実施状況」を公表していることと比較して、金融庁も相談内容を開示すべき旨主張するが、当審査会において審査請求書に添付された全国銀行協会相談室のウェブサイトの該当部分を確認したところ、「業務の施行状況」において公表されている文書は、あっせん委員が申出を聴取した際に作成された文書そのものではなく、これを公表することを前提に、事案の内容等を適宜簡略化し、当事者のプライバシーに配慮するとともに、一般的・原則的な用語や表現に置き換えられた上で、作成・公表しているものであると認められることから、「公表が前提にされていない事績管理簿とはその前提を異にする」とする諮問庁の説明は首肯でき、審査請求人の主張は採用できない。

(5) したがって、本件不開示部分は、法5条6号柱書きに該当し、同条1号、2号イ及び6号イについて判断するまでもなく、不開示としたことは妥当である。

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 本件一部開示決定の妥当性について

以上のことから、本件対象文書につき、その一部を法5条1号、2号イ及び6号に該当するとして不開示とした決定については、審査請求人が開示すべきとし、諮問庁が同条1号、2号イ並びに6号柱書き及びイに該当することから不開示とすべきとしている部分は、同号柱書きに該当すると認められるので、同条1号、2号イ及び6号イについて判断するまでもなく、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（本件対象文書）

文書1 預金・融資等 相談等事績管理簿（特定年月受付分）

文書2 投資商品等 相談等事績管理簿（特定年月受付分）

文書3 貸金等 相談等事績管理簿（特定年月受付分）