

諮問庁：総務大臣

諮問日：平成31年2月6日（平成31年（行個）諮問第13号）

答申日：令和元年11月12日（令和元年度（行個）答申第86号）

事件名：本人による行政相談に係る相談対応票の不訂正決定に関する件

答 申 書

第1 審査会の結論

審査請求人からの行政相談に係る相談対応票（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。）の訂正請求につき、不訂正とした決定は、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。）27条1項の規定に基づく訂正請求に対し、平成30年11月19日付け北海相第131号により北海道管区行政評価局長（以下「処分庁」という。）が行った不訂正決定（以下「原処分」という。）について、審査請求人が提出した保有個人情報訂正請求書のとおり訂正をしてほしい。

2 審査請求の理由

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

保有個人情報訂正請求書の訂正請求の趣旨及び理由の（理由）（その内容は別紙の1のとおり。）のとおり。

特定年月日A付け特定文書番号A札幌法務局長通知で、「態度」を「応接態度」に訂正しない旨の決定処分があったから。

特定年月日B付け特定文書番号B札幌法務局長通知で、特定公証人に個人情報（氏名、電話番号）を提供していないので利用停止・提供をしない旨の決定処分があったから。

（2）意見書

別紙の2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10月22日付けで、処分庁に対して、法27条1項の規定に基づき、下記2の保有個人情報について訂正請求があった。処分庁は、法29条に規定する「当該訂正請求に理由があると認めるとき」には該当しない

として、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11月29日付で、
諮問庁に対し行われたものである。

2 訂正請求の対象となった保有個人情報

本件訂正請求の対象となった保有個人情報は、相談対応票（特定受付番号、
本件文書）である。

3 審査請求の趣旨及び理由

審査請求人は、本件対象保有個人情報について、審査請求人が提出した保
有個人情報訂正請求書のとおり訂正をしてほしいとしており、その趣旨及
び理由は、以下のとおりである。

(1) 審査請求人が送信した行政苦情110番メール及び法務省宛てのメール
では、「接客」、「態度」及び「横柄な態度」という言葉を使っており、
「応接態度」という言葉を使っていないことから、本件文書の調査結果欄
及び回答内容欄の「応接態度」を「態度」に訂正することを求める。

(2) 札幌法務局は、「特定公証人に電話番号を伝えた事実はない。」と主
張していることから、本件文書の調査結果欄の「当事者で話し合ってもら
おうと、申出人の電話番号を同公証人に伝えた。」を削除することを求め
る。

4 諮問庁の意見

(1) 審査請求人は、本件文書の調査結果欄及び回答内容欄の「応接態度」を
「態度」に訂正するよう求めている。

しかし、北海道管区行政評価局に改めて確認させた結果、審査請求人と
のやりとりは、メールのみではなく、電話で口頭による確認も行っており、
その結果を踏まえて、審査請求人が訂正を求める「応接態度」とは、公証
役場で審査請求人が申し出た苦情に対して特定公証人が説明を行った際の
態度のことであると判断し、「応接態度」と記載したものであるとしてお
り、このことに不合理な点は見当たらない。

したがって、審査請求人が送信した行政苦情110番メール等で「態
度」と表現していることをもって、現在の記載内容が事実と異なると認め
ることはできない。

(2) 審査請求人は、札幌法務局が「特定公証人に電話番号を伝えた事実はない。」と主張していることから、本件文書の調査結果欄の「当事者で話し合ってもらおうと、申出人の電話番号を同公証人に伝えた。」を削除するよう求めている。

今回、北海道管区行政評価局に当該記載内容について確認したところ、
特定公証人に対する札幌法務局の指導事項の一つとして記載したものであ
るとしている。

一方、北海道管区行政評価局を通じて札幌法務局に確認したところ、審査請求人が審査請求の理由において「特定年月日B付け特定文書番号B札幌法務局長通知で、特定公証人に個人情報（氏名・電話番号）を提供していないので利用停止・提供の停止をしない旨の決定処分があった。」としているが、当該個人情報の提供は、札幌法務局と公証人との間の保有個人情報の利用・提供であり、法8条に基づく利用目的以外の利用・提供に当たらないことから、利用・提供の停止を行わないことを記載したものであるとしており、札幌法務局の説明内容と北海道管区行政評価局の記載内容に齟齬はないことから、訂正を要する具体的根拠とは認められない。

(3) したがって、法29条に規定する「当該訂正請求に理由があると認めるとき」には該当しないことから、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31年2月6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3月4日 | 審査請求人から意見書及び資料を收受 |
| ④ 令和元年11月8日 | 審議 |

第5 審査会の判断の理由

1 本件訂正請求について

本件訂正請求は、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）について、別紙の1のと通りの訂正を求めるものであるところ（以下、別紙の1に掲げる本件訂正請求の（趣旨1）及び（趣旨2）を、順に「趣旨1」及び「趣旨2」という。）、処分庁は、当該訂正請求に理由があると認めるときに該当しないとして、不訂正とする原処分を行った。

これに対し、審査請求人は、別紙の1のと通りの訂正を求めているが、諮問庁は、原処分を妥当としていることから、以下、審査請求人が訂正を求めている保有個人情報（以下「本件対象訂正部分」という。）の訂正の要否について検討する。

2 法27条1項1号について

本件対象保有個人情報は、本件訂正請求に先立ち、審査請求人が法12条1項の規定に基づき行った開示請求に対して、処分庁から開示された自己を本人とする保有個人情報であることから、法27条1項1号の「開示決定に基づき開示を受けた保有個人情報」に該当すると認められる。

3 訂正の要否について

(1) 訂正請求を行う者は、開示を受けた保有個人情報のうち、①どの部分（「事実」に限る。）の表記について、②どのような根拠に基づき、当該部

分の表記が事実でないと判断し、③その結果、どのような表記に訂正すべきと考えているのか等の、請求を受けた行政機関の長が当該保有個人情報の訂正をすべきか否かを判断するに足りる内容を、自ら根拠を示して明確かつ具体的に主張する必要がある。

そして、請求を受けた行政機関の長においては、訂正請求を行う請求人から明確かつ具体的に主張や根拠の提示がない場合や、当該根拠をもってしても請求人が訂正を求めている事柄が「事実でない」とは認められない場合には、法29条に規定する「訂正請求に理由があると認めるとき」に該当しないと判断することになる。

(2) そこで、当審査会において、諮問書に添付された本件文書（写し）を確認したところによると、本件対象保有個人情報が記録された本件文書は、審査請求人が特定年月日Cに北海道管区行政評価局において相談を行った内容やそれを受けた同局の対応結果等が記録されている文書であり、本件対象訂正部分は、本件文書中の「調査結果」欄の「審査結果」のうちの「応接態度」との文言部分（趣旨1）及び「当事者で話し合ってもらおうと、申出人の電話番号を同公証人に伝えた。」との記述部分（趣旨2）であると認められる。

(3) 審査請求人は、別紙の1のとおり、上記(2)の「応接態度」との文言部分の訂正（趣旨1）及び上記(2)の記述部分の削除（趣旨2）を求めているので、以下、順次検討する。

ア 趣旨1に係る訂正請求について、当審査会事務局職員をして諮問庁に確認させたところ、諮問庁では、相談対応票は、行政相談の業務の処理を記録するものであり、相談を受けた者が、相談者からの相談内容に基づき、相談内容、処理状況等の対応経過、相談者への回答等についてその概要を記録しているものであり、その内容は、相談を受け付けた当時における相談者から申出のあった相談内容、調査の結果、相談者への回答内容について、相談対応者がその概要を記載したものであり、相談者からの申出内容及び関係機関の照会結果について、一言一句そのまま記載することは求められていない旨補足して説明する。

この点につき、本件文書の記載内容の趣旨及びその内容等を併せて検討すると、諮問庁の上記第3の4(1)の説明及び上記補足の説明に、特段不自然、不合理な点は見当たらず、法29条の訂正請求に理由があると認めるときに該当するということはできない。

イ 趣旨2に係る訂正請求について、当審査会事務局職員をして更に諮問庁に確認させたところ、当該記述部分は、北海道管区行政評価局の当時の担当職員が、札幌法務局民事行政部の職員から聴取した内容を記載しており、処分庁において担当職員に確認したところ、記述内容について

誤りはない旨説明する。この点につき、本件文書の記載趣旨及びその内容等を併せて考慮すると、諮問庁の上記説明に、特段不自然、不合理な点は見当たらず、諮問庁の上記第3の4(2)の説明も首肯でき、法29条の訂正請求に理由があると認めるときに該当するということはできない。

(4) 以上のとおり、本件対象訂正部分について、法29条に基づく訂正義務があるとは認められない。

4 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。

5 本件不訂正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訂正請求につき、不訂正とした決定については、本件対象保有個人情報は、法29条の保有個人情報の訂正をしなければならない場合に該当するとは認められないので、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

1 保有個人情報訂正請求書の訂正請求の趣旨及び理由

(趣旨1)

調査結果の本文の、「応接態度」を「態度」に訂正せよ。

(理由1)

当方〇〇（審査請求人の姓。以下同じ。）が送信した行政苦情110番メール及び法務省宛メールで、「接客」「態度」「横柄な態度」を使っているが、「応接態度」は使っていないから。

「応接態度」「当方」は、特定職員Aが行政苦情110番メールを捏造した時に、「特定公証人に応接態度を改めるよう指導した」「当方は関知していない。」と使用している。

(趣旨2)

「当事者で話し合ってもらおうと、申出人の電話番号を同公証人に伝えた。」を削除せよ。

(理由2)

札幌法務局は、「特定公証人に電話番号を伝えた事実はない。」と主張しているから。

2 意見書

(1) 添付特定職員B・特定職員Aがメールを捏造した証拠のとおり「応接態度」は事実ではない。

○理由説明書の嘘の部分

電話で口頭による確認も行っており、その結果を踏まえて（中略）「応接態度」と記載したものである。

○事実

特定職員Cが電話で〇〇に「今後態度を改めるよう指導した。」と説明③したので、その後、〇〇が送信したメール③④、懲戒処分申出書⑤などすべての書類で、「今後態度を改めるよう指導した。」を使っている。その前から、特定職員D処理の行政苦情110番メール①、特定職員Cに渡した申出文書②には、「横柄な態度」「態度」「接客」を使い、「応接態度」は一度も使っていない。なお、札幌法務局も「今後態度」を「応接態度」に訂正しない旨の決定処分をしている。

○特定職員Aと特定職員Bは、特定職員Dの相談対応票、特定職員Cの相談対応票を見て、ねつ造したメール⑥⑦に、〇〇が使っていない「応接態度」を使用したものである。

(2) 札幌法務局は、特定年月日D特定時間Aから特定時間B特定公証人会と

公証事務打ち合わせをした。特定年月日 E 付け札幌法務局民事行政部総務課長名で、当時の具体的なやり取りに関する文書記録が存在しないことから、札幌法務局は、個人情報（氏名、電話番号）を特定公証人に提供していないと主張している。

特定年月日 F 特定行政相談委員に相談。特定年月日 G 北海道管区行政評価局特定職員 E から「札幌法務局は電話番号を伝えていない」と回答あり。

また、特定年月日 B 付特定文書番号 B で法 8 条 1 項 2 項の規定に違反していないので利用停止しない旨の決定処分があり特定職員 F から上記の理由と説明があり、特定年月日 H 付けで不服申し立て（審査請求）をしている。

なお、理由説明書では、「北海道管区行政評価局は、札幌法務局から法 8 条 1 項に基づく利用目的以外の利用・提供に当たらないと説明を受けた」と主張しているが、⑩のとおり、特定年月日 I に電話で、札幌法務局庶務課が、法 8 条 1 項（個人情報を提供していない）、2 項（仮に提供しても行政機関に提供・相当の理由がある場合は違反ではない。）の規定に違反していない旨回答している。

総務省が正しければ、法務省が嘘をついていることになる。