

諮問庁：金融庁長官

諮問日：平成28年2月16日（平成28年（行個）諮問第27号）

答申日：平成28年7月4日（平成28年度（行個）答申第57号）

事件名：本人からの申出に関して銀行第一課から特定会社に回付した書面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1に掲げる文書2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。）につき、その一部を不開示とした決定については、異議申立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 異議申立人の主張の要旨

#### 1 異議申立ての趣旨

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27年11月6日付け金監第3455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、本件対象保有個人情報の不開示部分の開示を求める。

#### 2 異議申立ての理由

異議申立人の主張する異議申立ての理由は、異議申立書の記載によると、おおむね以下のとおりである。

金融機関（特定銀行）の利益と権利のみに配慮がなされ、特定銀行により多大な損害を被った者に対して、何らの権利も認めず、配慮もない決定は誠に遺憾であり強く抗議する。

本来なら、特定銀行自らがまっとうな説明と責任の一端を負うべきであるのに、今日に至るまでそれが皆無である。

よって全面開示を求める。

### 第3 諮問庁の説明の要旨

異議申立人が、処分庁に対して行った平成27年10月6日付け保有個人情報開示請求（同月7日受付。以下「本件開示請求」という。）に関し、処分庁が、法18条1項に基づき原処分を行ったところ、その一部に対し異議申立てがあったが、以下のとおり、原処分を維持すべきものと思料する。

#### 1 本件開示請求に係る保有個人情報について

異議申立人は、開示を請求する保有個人情報を「特定銀行の対応を利用者相談室に相談した件で、金融庁がこの件について、特定銀行に伝えた内

容及び特定銀行が金融庁に回答した内容」として、本件開示請求を行った。

## 2 原処分について

原処分は、開示する保有個人情報として、異議申立人からの申出に関し、当庁銀行第一課から特定銀行（以下、第3においては「当行」ともいう。）に回付した書面（平成24年7月4日及び平成27年7月6日）（別紙1に掲げる文書1）に記録されている保有個人情報（以下「異議申立外保有個人情報」という。）及び異議申立人からの申出に関し、当行が当庁銀行第一課に回付した書面（平成27年8月7日）（文書2）に記録されている保有個人情報（本件対象保有個人情報）を特定し、異議申立外保有個人情報の一部が法14条2号又は同条7号柱書きに該当し、本件対象保有個人情報の一部が同条3号イ及び同条7号柱書きに該当するとして、保有個人情報の一部を不開示とする旨の決定を行った。

## 3 異議申立人の主張について

上記第2と同旨

## 4 原処分の妥当性について

### (1) 本件開示請求に係る保有個人情報について

当庁においては、金融機関の監督事務に関し、その基本的考え方、事務処理上の留意点、監督上の評価項目等について記載された監督指針を策定し、公表しているところ、本件のような主要行等に対する苦情・情報提供等への対応については、「主要行等向けの総合的な監督指針」のII-2において定められている。

すなわち、金融サービス利用者相談室において受け付けた相談・苦情等については、監督部局において、監督事務への適切な反映を図るため、相談室から回付される相談・苦情等の分析等を行うほか、申出人が銀行側への情報提供に承諾している場合には、原則として、監督部局において、当該銀行への伝達を行うこととしている。

本件についても、異議申立人が、平成24年6月15日、金融サービス利用者相談室に対し、当行の対応について相談を行ったため、当庁銀行第一課は、同年7月4日、当行に対し書面を回付して情報提供を行った。

また、異議申立人は、平成27年5月及び同年6月にも相談を行ったため、当庁銀行第一課は、同年7月6日、当行に対し書面を回付して情報提供を行ったところ、当行は、当庁銀行第一課に対し、任意に、同年8月7日付けの回答書面を回付した。

上記の一連の手續において、当庁銀行第一課が回付した書面に記録されている保有個人情報が異議申立外保有個人情報であり、当行が回付した書面に記録されている保有個人情報が本件対象保有個人情報である。

### (2) 本件対象保有個人情報の不開示事由該当性について

ア 法14条3号イの不開示事由該当性について

本件対象保有個人情報のうち不開示とした部分（別紙2に掲げる部分。以下「本件不開示部分」という。）には、申出事案に対する金融機関からの報告内容、金融機関の対応方針などの内部管理に関する情報が記載されている。当該情報を開示することにより、金融機関の企業経営上のノウハウ等が明らかになるなど、当該金融機関の権利、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、不開示とした。

さらに敷衍すると、本件不開示部分には、①1. 事実関係【交渉経緯】、②2. 当該情報が寄せられたことに対する原因分析及び③3. 今後の対応方針といった当行の内部管理に関する情報が記載されている。

これらの内部管理に関する情報は、当行がこれまでの経験に基づき構築してきた独自のノウハウ、顧客対応の方針や管理態勢その他の内部管理に関する会社経営上の情報であって、通常秘匿されるべきものである。

これら会社経営上の情報が開示された場合、顧客対応の方針や管理態勢その他の内部管理に関する会社経営上の情報が明らかとなり、そのノウハウが他の金融機関に流出する事態が生じれば、他社との競争関係において不利益を被ることとなる上、当行の顧客対応態勢等に関し、社会からいわれのない非難を受けることにより、合理的な理由なく顧客を失うなど、権利、競争上の地位その他正当な利益を害するおそれが認められる。

したがって、当該部分は法14条3号イの不開示事由に該当する。

イ 法14条7号柱書きの不開示事由該当性について

本件不開示部分には、申出事案に対する金融機関からの報告内容が記載されている。当該報告は法令に基づくものではなく、金融機関から任意に提供されていたものであり、公表を前提としていないため、公になると、今後、報告内容が公表されることを憂慮し、金融機関の対応が非協力的ないし消極的になり、その結果、監督上必要となる情報を取得することが困難になるなど、監督行政の適正な遂行に支障が生じるおそれがあるため、不開示とした。

さらに敷衍すると、本件不開示部分には、当行が監督官庁である当庁に対して報告・回答するために作成したものであり、当行がその認識・理解に基づいて整理した上記アの内容が具体的に記載されている。

このような情報は、事実関係についての説明であっても、問題の一方当事者である当行の立場・視点から作成されたものであるから、

当行において通常秘匿されるべき情報に当たるものと認められる。そうすると、本件不開示部分を開示することで、当行にとって企業経営上の営業戦略等を含む秘匿されるべき情報のみならず、外部に公表されることを欲しない性質の内部情報等が開示されることとなるため、当庁に対する対応においても非協力的にならざるを得ず、金融機関の任意の協力を前提としてこれらの情報を得ている当庁において、結果的に必要な情報を収集できず、正確な事実の把握が困難となることは十分に想定され、監督事務の適切な遂行に支障が生じるおそれがある。

したがって、当該部分は法14条7号柱書きの不開示事由に該当する。

#### 5 異議申立人の主張に対する反論について

異議申立人は、「当行の利益と権利のみに配慮がなされ、当行により多大な損害を被った者に対して、何らの権利も認めず配慮もない原処分は誠に遺憾であり強く抗議する。本来なら、当行自らがまっとうな説明と責任の一端を負うべきであるのに、今日に至るまでそれが皆無である。」旨主張する。しかし、前記のとおり、本件不開示部分が、法が定める不開示事由に該当することは明らかで、原処分は法の規定に基づいてなされた適法なものであるから、異議申立人の主張には何ら理由がない。

#### 6 結語

以上のとおり、原処分は妥当であり、異議申立人の主張は理由がないから、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28年2月16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9日     | 審議                |
| ④同月22日      | 異議申立人から意見書を收受     |
| ⑤同年6月22日    | 本件対象保有個人情報の見分及び審議 |
| ⑥同月30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、「特定銀行の対応を利用者相談室に相談した件で、金融庁がこの件について、特定銀行に伝えた内容及び特定銀行が金融庁に回答した内容」の開示を求めるものであり、処分庁は、別紙1に掲げる2文書に記録された保有個人情報を特定し、異議申立外保有個人情報の一部が法14条2号及び7号柱書きに、本件対象保有個人情報の一部が同条3号イ及び7号柱書きに該当するとして一部不開示とする決定（原処分）を行

った。

これに対し、異議申立人は、本件対象保有個人情報のうち別紙2に掲げる部分（本件不開示部分）を開示するよう求めているところ、諮問庁は、原処分を維持すべきとしていることから、以下、本件対象保有個人情報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

当審査会において、本件対象保有個人情報を見分したところ、本件不開示部分には、異議申立人が金融庁金融サービス利用者相談室に対して行った申出について、特定銀行が金融庁への報告として取りまとめた、事案の経緯及び対応状況等の事実関係並びに特定銀行の対応方針等が詳細に記載されているものと認められる。

特定銀行からの当該報告は、法令に基づくものではなく、特定銀行から任意に提供されたものである上、このような情報は、事実関係についての説明であっても、特定銀行の認識や理解に基づきされたものであり、特定銀行の対応方針等を含め、特定銀行において通常秘匿されるべき情報に当たるものと認められる。そうすると、本件不開示部分を開示することにより、特定銀行にとって企業経営上の方針等を含む秘匿されるべき情報のみならず、外部に公表されることを欲しない性質の内部情報等が開示されることとなるため、監督当局（金融庁）に対する対応においても非協力的にならざるを得ず、特定銀行らの任意の協力を前提としてこれらの情報を得ている監督当局においても、結果的に必要な情報を収集できず、正確な事実の把握が困難となることは十分に想定され、その監督事務の適正な遂行に支障が生ずるおそれがあるものと認められる。

したがって、本件不開示部分については、法14条7号柱書きに該当すると認められ、同条3号イについて判断するまでもなく、不開示とすることが妥当である。

## 3 異議申立人のその他の主張について

異議申立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、その一部を法14条3号イ及び7号柱書きに該当するとして不開示とした決定については、異議申立人が開示すべきとする部分は同号柱書きに該当すると認められるので、同条3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と判断した。

（第4部会）

委員 鈴木健太，委員 常岡孝好，委員 中曽根玲子

別紙 1

文書 1 開示請求者からの申出に関し、金融庁銀行第一課から特定銀行に回付した書面（平成 24 年 7 月 4 日／平成 27 年 7 月 6 日）

文書 2 開示請求者からの申出に関し、特定銀行が金融庁銀行第一課に回付した書面（平成 27 年 8 月 7 日）

別紙 2 (本件不開示部分)

文書 2 の 2 枚目ないし 8 枚目の「1. 事実関係」欄 (1 行目を除く。), 9 枚目の「2. 当該情報が寄せられたことに対する原因分析」欄及び同「3. 今後の対応方針」欄の全部