

諮問庁：金融庁長官

諮問日：平成28年6月20日（平成28年（行個）諮問第106号）

答申日：平成28年7月28日（平成28年度（行個）答申第80号）

事件名：本人に係る保険会社に関する苦情受付票の不訂正決定に関する件

## 答 申 書

### 第1 審査会の結論

保険会社に関する苦情受付票（以下「文書1」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 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。）27条1項の規定に基づく本件対象保有個人情報及び応接メモ（以下「文書2」という。）に記録された保有個人情報の訂正請求（以下「本件訂正請求」という。）に対し、平成28年3月25日付け金監第737号により、金融庁長官（以下「処分庁」又は「諮問庁」という。）が行った一部訂正決定（以下「原処分」という。）について、その取消しを求める。

#### 2 異議申立ての理由

異議申立ての理由は、異議申立書の記載によれば、おおむね次のとおりである（なお、意見書の内容は省略する。）。

法30条1項の規定により、「1. 保険会社に対する苦情受付票を訂正しない旨の決定」をしたが、保険会社に対する苦情相談で私と同じくする立場の付添い人がいる中で、私の身分と名刺を提示し、「保険会社詐欺と申立て証拠も提示し」、また、昨年度の特定資料Aまで提示し、コピーした中で、この度も、後日「H28年4月18日付けの特定資料Bを提示している。」中で保険金詐欺と訂正を求めたものであるが、仮に、国が苦情受付票作成するに当たり、私の訴えた内容は、従来の「詐欺」と異なり、「徳島県と保険会社がぐるになって、保険金詐欺をしていると訴えた。」よって「保険金詐欺」であり、明確に訂正を求めたものである。（以下、略）

### 第3 諮問庁の説明の要旨

異議申立人が、平成28年2月29日付けで、四国財務局長（なお、本件訂正請求は、法33条1項に基づき、平成28年3月8日付けで金融庁長官に移送された。）に対して行った保有個人情報訂正請求（本件訂正請求）に関し、諮問庁が、法30条2項に基づき、同年3月25日付け金監第737号で本件訂正請求に係る保有個人情報の一部を不訂正とした処分（原処分）をしたとこ

ろ、これに対し異議申立て（以下「本件異議申立て」という。）がされたが、以下のとおり、原処分を維持すべきものと思料する。

1 本件訂正請求について

本件訂正請求は、異議申立人が平成28年2月3日付け金監第246号により開示決定を受けた、保険会社に関する苦情受付票（文書1。以下、第3において「本件苦情受付票」という。）及び応接メモ（文書2。以下、第3において「本件応接メモ」という。）に記録された保有個人情報について、その一部の訂正を求めるものである。

2 原処分について

原処分は、本件応接メモに記録された保有個人情報のうち異議申立人が訂正を求める部分は、事実でないことが判明したとして、訂正する旨の決定を行ったが、本件苦情受付票に記録された保有個人情報のうち異議申立人が訂正を求める部分は、不訂正とする旨の決定を行った（以下、当該不訂正部分を「本件不訂正部分」という。）。

3 原処分の妥当性について

(1) 訂正請求対象情報該当性について

ア 保有個人情報の訂正請求については、①法27条1項において、同項1号ないし3号に該当する自己を本人とする保有個人情報について、その内容が事実ではないと思料するときに行うことができると規定され、②その対象は「事実」であって「評価、判断」には及ばないと解される。

イ ①本件不訂正部分は、本件訂正請求に先立ち、異議申立人が法12条1項の規定に基づき行った開示請求に対して開示された本件苦情受付票に記録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号に該当する。また、②本件不訂正部分は、特定財務事務所の担当者と苦情の申出人である異議申立人との応答内容を記載した部分であると認められることから、法27条1項の訂正請求の対象となる「事実」に該当するものと認められる。

(2) 訂正の要否について

ア 「保険会社に関する苦情受付票」の目的について

金融庁においては、金融機関の監督事務に関し、その基本的考え方、監督上の評価項目、事務処理上の留意点等について記載された監督指針を策定し、公表している。

金融庁は、保険会社に対する監督事務について「保険会社向けの総合的な監督指針」を策定しており、同指針Ⅲ-1-7-2によれば、保険会社に対する監督上、参考になると考えられるものについては、その内容を記録するものとし、特に有力な情報と認められるものについては、速やかに金融庁担当課に報告するものとされ、その様式として「保険会社に関する苦情受付票」が定められている。

このように、「保険会社に関する苦情受付票」が、金融監督当局に寄せられた相談・苦情等の内容について、保険会社に対する監督事務を遂行する上での参考資料とし、又は内部報告することを目的とした文書であることに鑑みれば、もとより記載内容の正確性は求められるものではないものの、相談・苦情等を受け付けた職員がその申出人と応接した際の応答内容を逐語的に記載することまで求められているものではなく、相談・苦情等の内容を概括的に把握できるものであれば足りるのであって、担当職員において申出人との応答内容を端的に要約したり、表現を取捨選択するなどして記載することは当然に許容されているものと認められる。

したがって、その記載内容については、相談・苦情等の申出人が重要な事実であると考えられる内容が記載されていなかったり、申出人の意に沿わない表現が用いられたりしたとしても、前記目的に反しない範囲での要約といえる限り、法29条の訂正義務を生じさせるものではない。

#### イ 本件異議申立てに係る訂正請求について

本件苦情受付票は、異議申立人が、平成27年12月28日、特定財務事務所に来所し、同年11月19日に発生した交通事故に関する保険会社の対応についての相談を行ったため、同事務所職員が、その内容を記録するため作成したものである。

そして、本件苦情受付票を確認すると、本件不訂正部分が含まれる段落には、異議申立人より、大要、保険会社の対応が詐欺に値する不当なものであり、調査・指導を求めるとの申出があった旨、記載されている。

この点について、異議申立人は本件不訂正部分である「詐欺」との記載を「保険金詐欺」に訂正するよう求めているが、仮に、異議申立人が「保険金詐欺」であると述べていたとしても、本件不訂正部分の記載は前記目的の範囲内での要約と認められ、異議申立人が請求するような訂正をしなければ前記目的に反すると認めるべき事情は存しない。むしろ、異議申立人の請求に沿った訂正を行うと、訂正箇所を含む段落の文章が全体として誤解を招く表現となり、かえって前記目的を達成する上での妨げとなりかねない。したがって、法29条に基づく訂正義務があるとは認められない。

#### 4 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6月20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7月13日 異議申立人から意見書を收受

④ 同月26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、異議申立人が、法12条1項に基づき開示請求を行い、平成28年2月3日付け金監第246号により一部開示決定された①保険会社に関する苦情受付票（文書1）及び②応接メモ（文書2）に記録された保有個人情報の一部について、訂正を求めるものである。

処分庁は、上記のとおり、異議申立人が訂正すべきと主張する箇所のうち、文書2に係る部分については、当該保有個人情報が事実でないことが判明したため訂正するとしたが、文書1に係る部分（本件不訂正部分）については、訂正をしなければならない場合に該当しないとして不訂正とする原処分を行ったところ、異議申立人は、原処分を取り消し、本件不訂正部分の訂正を求めている。

これに対し、諮問庁は、原処分を維持することが適当であるとしていることから、以下、本件不訂正部分の訂正請求対象情報該当性及び訂正の要否について検討する。

2 訂正請求対象情報該当性について

(1) 本件対象保有個人情報は、異議申立人が法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号に該当すると認められる。

(2) 当審査会において、本件対象保有個人情報を確認したところ、本件対象保有個人情報は、異議申立人から特定財務事務所に寄せられた相談・苦情等の内容が記載された保険会社に関する苦情受付票（文書1）に記録された保有個人情報であり、異議申立人が訂正を求める部分は、異議申立人と特定財務事務所の担当者との応答内容を記載した「苦情内容」欄に記録された部分であると認められることから、法27条1項の訂正請求の対象となる「事実」に該当するものと認められる。

3 訂正の要否について

(1) 異議申立人が訂正を求める保険会社に関する苦情受付票（文書1）について、諮問庁は、理由説明書（上記第3の3（2）ア）において、①金融監督当局に寄せられた相談・苦情等の内容については、保険会社に対する監督事務を遂行する上での参考資料とし、又は内部報告することを目的とした文書であること、②記載内容の正確性は求められるものではあるものの、相談・苦情等を受け付けた職員がその申出人と応接した際の応答内容を逐語的に記載することまで求められているものではなく、相談・苦情等の内容を概括的に把握できるものであれば足りることから、担当職員において申出人との応答内容を端的に要約したり、表現を取捨選択するなどして記載することは許容される旨説明している。

(2) 異議申立人が訂正を求める本件不訂正部分は、当該苦情受付票の「苦情内容」欄に記載されている異議申立人との応答内容に係る部分であるが、上記(1)のように、当該苦情受付票が監督事務を遂行する上での参考資料とし、又は内部報告することを目的とする書類であることに鑑みると、担当した職員が異議申立人と応接した際の応答内容を逐語的に記載することまで求められているものではなく、苦情等の処理の経過を概括的に把握できるものであれば足りるのであって、担当職員において異議申立人との応答内容を端的に要約するなどして記載することは当然に許容されているものと認められる。

したがって、その記載内容については、苦情等の申出人である異議申立人が重要な事実であると考えられる内容が記載されていなかったり、異議申立人の意に沿わない表現が用いられたりしたとしても、当該苦情受付票の上記目的に反しない範囲での要約といえる限り、事実でないとはいえないため、法29条の「訂正請求に理由があると認めるとき」に該当せず、訂正義務があるとは認められない。

(3) そこで検討すると、異議申立人は、「苦情内容」欄に「詐欺」と記載された部分を「保険金詐欺」と訂正することを求めているところ、異議申立人が訂正を求める部分の記載は、当該苦情受付票の目的の範囲内での要約と認められ、訂正をしなければ上記目的に反するとまではいえないことから、当該部分について、法29条に基づく訂正義務があるとは認められない。

#### 4 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。

#### 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4部会)

委員 鈴木健太, 委員 常岡孝好, 委員 中曽根玲子