

諮問庁：総務大臣

諮問日：平成28年3月17日（平成28年（行個）諮問第51号）

答申日：平成28年9月14日（平成28年度（行個）答申第97号）

事件名：本人が特定日に行政相談をした事案についての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

相談対応票（特定受付番号A）に記録された審査請求人に係る保有個人情報（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、取り消すべきである。

### 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項の規定に基づく本件対象保有個人情報の訂正請求に対し、平成27年12月9日付け北海相第205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求める。

#### 2 審査請求の理由

審査請求の理由は、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。

##### (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（全部削除）及び理由（相談していないから。回答も受けていないから。）のとおり。

##### (2) 意見書1

審査請求人から、平成28年4月6日付け（同月8日受付）で、意見書1が当審査会宛て提出された（諮問庁の閲覧に供することは適当ではない旨の意見が提出されており、その内容は記載しない。）。

##### (3) 意見書2

審査請求人から、平成28年4月13日付け（同日受付）で、意見書2が当審査会宛て提出された（諮問庁の閲覧に供することは適当ではない旨の意見が提出されており、その内容は記載しない。）。

##### (4) 意見書3

審査請求人から、平成28年5月13日付け（同日受付）で、意見書3が当審査会宛て提出された（諮問庁の閲覧に供することは適当ではな

い旨の意見が提出されており、その内容は記載しない。)

(5) 意見書 4

審査請求人から、平成28年6月20日付け(同日受付)で、意見書4が当審査会宛て提出された(諮問庁の閲覧に供することは適当ではない旨の意見が提出されており、その内容は記載しない。)

(6) 意見書 5

北海道管区行政評価局職員Aが、審査請求人が送信したと主張するメール 特定日特定時間A→特定日A時間不詳 北海道管区行政評価局職員Bの説明:特定日Bが祝日のため、翌日に受信した。

総務省110番メール特定日特定時間B(総務省は日時不詳と主張)→特定日C時間不詳 北海道管区行政評価局 受信年月日時間の記録がないと回答があった。嘘がばれるので教えないということである。5日間が通常処理にかかる日数である。

法務省メール 特定日特定時間C→特定日特定時間D札幌法務局 9日間が通常処理にかかる日数である。

職員Bの説明は嘘である。総務省宛てメールが翌日に北海道管区行政評価局に着くことはない。

また、北海道管区行政評価局は嘘がばれるので、行政評価局の受理日、北海道管区行政評価局の受理時間は記録がないと嘘を言っている。電子メールの送受信に時間の記録がないということはありません。法務省は時間の記録がある。

(7) 意見書 6

本件訂正請求に対する不訂正決定通知書の「訂正をしないこととした理由」欄の中に、メールを受信していないにもかかわらず受信したと虚偽の記載をしている箇所がある。

(8) 意見書 7

○旧総務省のインターネット行政相談システム タイトル, 在住都道府県名 項目なし。自動配信メールなし

総務省110番メール

特定日特定時間B 総務省 → 特定日C時間不詳 北海道管区行政評価局 5日間かかった。

北海道管区行政評価局職員Aの審査請求人が送信したと主張するメール(諮問第51号のメール)

特定日特定時間A 総務省 → 特定日A時間不詳 北海道管区行政評価局

北海道管区行政評価局 職員Bの説明:特定日Bが祝日のため、翌日に受信した。

○総務省のインターネット行政相談システム タイトル, 在住都道府

県名 項目あり。自動配信メールあり

タイトル：公証倫理委員会

特定日特定時間 E 総務省 総務省で処理 北海道管区行政評価局に自動送信せず。

タイトル：特定日 A に審査請求人がインターネットで申出

特定日特定時間 F 総務省 → 特定日特定時間 G 北海道管区行政評価局

北海道管区行政評価局 職員 C の説明：在住都道府県名で自動的に送信するシステムになっている。前日時間外の送信メールは、翌開庁日には受信される。

職員 B の説明は、新システムの説明であり、旧システムには当てはまらない。嘘である。

旧システムで総務省宛てメールが翌日に北海道管区行政評価局に着くことはない。

職員 C は、在住都道府県で判断し自動送信すると説明したが、タイトル：公証倫理委員会は、北海道管区行政評価局に自動送信されていない。職員 C の説明も、嘘である。

また、電子メールで時間不詳はあり得ないことであり、職員 A、職員 B らのねつ造である。

#### (9) 意見書 8

審査請求人から、平成 28 年 7 月 13 日付け（同日受付）で、意見書 8 が当審査会宛て提出された（諮問庁の閲覧に供することは適当ではない旨の意見が提出されており、その内容は記載しない。）。

#### (10) 意見書 9

相談到着から回答まで 1 日

#### (11) 意見書 10

ア 北海道管区行政評価局職員 A の主張する相談対応票記載の件名

遺言執行者が貸金庫を開扉できると記載された資料があると説明があったが、国税庁のホームページのどこに記載されているかを教えてほしい。

イ 翌日回答（職員 A の主張：北海道財務局職員 D から聞き取りした結果を記載した）

「貸金庫の内容物に対する滞納処分」（中略）契約者が当該貸金庫を開扉できる者を指定し銀行に届け出ることによって、その者が契約者に代わって貸金庫の開扉ができるという見解が記載されていることを説明したものである。再度、上記について、丁寧に説明することとする。

ウ 特定銀行特定支店長

代理人は、契約者が死亡した時に代理権が消滅するので貸金庫の開扉はできない。(民法111条) 今回の相続の場合、代理人(妻)は貸金庫を開扉できない。

エ 札幌法務局職員Eの回答：札幌法務局はそのような資料があることを承知していない。

北海道管区行政評価局職員Aが虚偽の回答をしたことが判明した。

「貸金庫の内容物に対する滞納処分」(中略) 契約者が当該貸金庫を回避できる者を指定し銀行に届け出ることによって、その者が契約者に代わって貸金庫の開扉ができるという見解が記載されていることを説明したものである。再度、上記について、丁寧に説明することとする。

→ 論文に記載されていることを参考までに教えた。相続の場合に代理人が開扉できるとは言っていない。再度、丁寧に説明した。(北海道管区行政評価局職員C)

結論：2回も、代理人が貸金庫を開扉できると職員Aは説明したと主張されても、相続と国税滞納処分の扱いは違うので参考にならない。国税庁のホームページに遺言執行者の貸金庫開扉権限に関する資料は記載されていない。神戸地判平成11年6月9日判時第1697号91頁、遺言執行者には、遺言者が銀行との間で締結した銀行貸金庫契約に基づいて有する貸金庫の開扉権限を肯定している。ただし、あらかじめ遺言において開扉権限を付与しておく方法が望ましいことは、預金の場合と同様である。(特定書籍)

国税庁のホームページに掲載されている「貸金庫の内容物に対する滞納処分」と題する論文の参考資料として、全国銀行協会制定の「貸金庫規定(ひな型)」が掲載されていることを参考までにお知らせした事実はあります。このことを、国税滞納処分の例の誤った根拠に基づく回答と御指摘されているのであれば、当局としては、あくまで参考資料としての情報提供を行ったものであり、誤った回答を行ったものではありません。また、当局から神戸地裁判決の説明を行った事実はありません。(総務省)

→ 総務省では、「貸金庫の内容物に対する滞納処分」という論文はあくまでも貸金庫規定(ひな型)があることを教えたものである。ひな型の情報提供であり、回答ではない。

結論：特定銀行の貸金庫規定があるので、ひな型は必要ない。

## (12) 意見書11

ア 特定日D総務省受付(審査請求人の総務省宛て手紙)

神戸地方裁判所の判例は特殊なものであり、銀行名、支店名、貸金庫番号を記載し、銀行に届け出れば遺言執行者は公正証書で貸

金庫を開扉できる。「貸金庫の内容物に対する滞納処分」(税務大学  
校特定教授)と誤った回答をしたので、処分してほしい。

イ 特定日特定時間H総務省がメールで回答：特定日Eの説明を誤解し  
たものである。

上記論文に「貸金庫規定(ひな型)」が掲載されていることを参考  
資料としての情報提供を行った。誤った回答をしていない。神戸地  
裁判決の説明はしていない。特定日Aに問合せがあり特定日Eに回  
答した。

ウ 特定日F事前相談 特定日A問合せ特定日E回答の電話受理回答票  
を開示してほしい。

特定日G開示請求 特定日Aに行政相談した・・・と書くように  
指導を受けた。

特定日H開示 突如、特定日Bにインターネットで相談したことにな  
っていた。

相談対応票(特定受付番号B) 特定日B：代理人の届出がなされ  
ていないので開扉できない。

相談対応票(特定受付番号A) 特定日E：「貸金庫規定(ひな型)」  
の記載はなく、「貸金庫の内容物に対する滞納処分」(税務大学校教  
授)に代理人が貸金庫を開扉できることが記載されていることを特  
定日Bに説明したものである。(特定日Eに)再度、丁寧に説明する、  
と記載があった。

エ 特定日特定時間I総務省へメール送信

北海道財務局職員Dは北海道管区行政評価局職員Aから「本件につ  
いて問合せを受けたことはない。」と回答している。職員Aの「職員  
Dに問合せをした」が正しいとした根拠は何か。

オ 特定日特定時間J総務省からメール受信

相談対応票に相談者からの相談内容、関係機関への照会等による調  
査結果、相談者への回答の事実を記載しているから。(解釈すると、  
北海道財務局職員Dに照会し、その回答を審査請求人に伝えた)

カ 特定日特定時間K北海道管区行政評価局職員Cと電話

北海道管区行政評価局職員Aがインターネットで調べて、国税滞納  
処分の場合に代理人が貸金庫を開扉できる例は、参考資料として情  
報提供したものである。相続のことを回答したものではない。

キ 上記オとカのどちらが正しいか総務省に問い合わせた結果 特定日  
特定時間L総務省からメール受信

相談対応票に記載されているとおりである。

これを解釈すると、職員Aは、インターネットで調べて、遺言執行  
者と代理人の区別がつかず、銀行名支店名貸金庫番号を銀行に届け

をすれば貸金庫を開扉できると特定日特定時間Mに審査請求人に説明した。その後、総務省から審査請求人の手紙について聞かれたので、特定日Aに電話を受け特定日Eに「ひな型」を参考資料として情報提供をした、と嘘をついた。その後、「特定日A電話」の開示請求があったので、特定日A電話受け特定日Eに回答では、一度説明したものを再度説明するのに、改めて電話をかけるのはおかしいと思い、インターネットで特定日特定時間A総務省受け特定日Aに北海道管区行政評価局で受理し、特定日E（審査請求人の携帯に受信記録なし）に審査請求人に電話で回答したとねつ造したものである。インターネットで照会した場合インターネットで回答する。電話で回答はしない。

また、原処分について「なお、訂正請求の別紙（添付省略）2/2の趣旨10に記載されている事項のうち、税務大学校教授の論文に係る事項については、当該相談事案の処理に際し、参考情報として相談者に説明した事項に係るものであり、概要を簡潔に記載することとしている相談処理票に記載する必要はないものである。」と書いてある。ゆえに、相談対応票（特定受付番号A）調査結果の2参考情報を説明した部分は記載しないこととなる。

<件名>遺言執行者が貸金庫を開扉できると記載された資料があると説明があったが、国税庁のホームページのどこに記載されているのか教えてほしい。

<正解・概要を簡潔に記載>

国税庁のホームページに遺言執行者の権限について記載された資料はありません。

神戸地判平成11年6月9日判時第1697号91頁、遺言執行者には、遺言者が銀行との間で締結した銀行貸金庫契約に基づいて有する貸金庫の開扉権限を肯定している。ただし、あらかじめ遺言において開扉権限を付与しておく方法が望ましいことは、預金の場合と同様である。（野田愛子（元札幌高裁長官）「家事関係裁判例と実務245題」「新家族法実務体系④相続〔II〕」雨宮則夫（元水戸家裁所長）「遺産相続訴訟の実務」などこの判例を使い解説している資料があります。）これ以外の参考情報は全部削除となる。

### (13) 意見書12

北海道管区行政評価局職員Aは、電話の時間不詳、氏名不詳の人物と電話したばかりである。こちらの証拠は全て、携帯電話の受信記録を記載している。

平成28年（行個）諮問第50号 特定日特定時間N行政相談委員Aに相談 特定日I職員A相談受け 翌日回答

特定日 I 時間不詳に審査請求人に電話を掛けた。(受信記録なし) ←  
電話を受けていない。

特定日 J 特定時間 A のメールで「職員 A が審査請求人に電話を掛けた  
事実はありません。」と嘘を認めた。

特定日 B 審査請求人に電話を掛けた 記録あり 特定時間 B  
平成 28 年(行個) 諮問第 51 号 翌日回答

特定日 E 時間不詳に審査請求人に電話を掛けた。(受信記録なし) ←  
電話を受けていない。

平成 28 年(行個) 諮問第 52 号 行政相談委員 B に 特定日特定時  
間 O 相談 職員 A ファクシミリ受け特定時間 C 1 時間 35 分回答

特定日 K 時間不詳, 札幌法務局氏名不詳の人物に電話を掛けた。←札  
幌法務局は否定した。

特定日 K 時間不詳, 札幌法務局氏名不詳の人物から電話があった。←  
札幌法務局は否定した。

特定日 K 審査請求人に電話を掛けた。記録あり特定時間 D

特定日 L 行政相談委員 A に, 前回と同じ相談(職員 A のねつ造相談で  
はないもの)をした。北海道管区行政評価局職員 C が札幌法務局に問合  
せしているが, いまだに回答はない。(特定日 M) これは, 担当者が回  
答案を作り係長課長に回答内容を確認するため時間がかかる。ゆえに,  
職員 A は, 札幌法務局氏名不詳の人物に電話していない。札幌法務局の  
見解は「回答する立場にない。」ですぐに回答できる案件であるが, 1  
時間 35 分で回答することはあり得ない。

#### (14) 意見書 13

総務省大臣官房政策評価広報課情報公開渉外係では, 特定日特定時間  
A 審査請求人が行政相談したメールは存在しないと回答している。

#### (15) 意見書 14

相談内容: 遺言執行者が貸金庫を開扉できると記載された資料がある  
と説明があったが, 国税庁のホームページのどこに掲載されているか教  
えてほしい。

別添メール(添付省略): 主たる内容は遺言執行者の権限に関するも  
のであり, 「貸金庫の内容物に対する滞納処分」の中の貸金庫規定のひ  
な型は参考情報として説明したので, 記載しなかった。

同様に, 「貸金庫の内容物に対する滞納処分」の国税の滞納の場合代  
理人が貸金庫を開扉できるも参考情報なので, 全て削除する。遺言執行  
者について記載した部分のみを記載する。

なお, 国税庁のホームページに遺言執行者の貸金庫開扉権限について  
掲載された資料はない。

### 第 3 諮問庁の説明の要旨

諮問庁の説明は、理由説明書によると、おおむね以下のとおりである。

#### 1 審査請求の経緯

平成27年11月10日付けで、処分庁宛て、法に基づき、下記2の行政文書について訂正請求があった。処分庁は、請求に係る保有個人情報について、存在していないと判断できる具体的根拠がないとして、同年12月9日付けで、保有個人情報を訂正しない旨の決定を行った。

本件審査請求は、上記不訂正決定を不服として、平成27年12月18日付けで、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の名称等

本件訂正請求の対象となった保有個人情報は、処分庁が、審査請求人から特定日A付けで受け付けた相談についてその処理状況を記載した相談対応票（特定受付番号A）である。

#### 3 審査請求の理由

審査請求人は、そもそも、処分庁に対し、本件相談を行っていないことから、当該相談対応票を削除すべきである。

#### 4 諮問庁の意見等

##### (1) 諮問庁の意見

諮問庁が、処分庁を通じて、北海道管区行政評価局で事案処理を行った職員に確認した結果、相談対応票に記載のとおりであることを確認した。

また、本件相談は、相談対応票に記載のとおり、110番メール（インターネット）で申出があったものであり、特定日特定時間Aに、北海道管区行政評価局のメール受信ボックスで、氏名、電子メールアドレス、郵便番号、住所、電話番号が全て審査請求人と同じ相談の申出を受信していることを確認した。

##### (2) 結論

以上のとおり、審査請求人の訂正請求に理由があるとは認められず、不訂正とした原処分を維持することが相当である。

#### 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28年3月17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4月8日 審査請求人から意見書1を收受
- ④ 同月13日 審査請求人から意見書2を收受
- ⑤ 同年5月13日 審査請求人から意見書3を收受
- ⑥ 同年6月20日 審査請求人から意見書4を收受
- ⑦ 同月29日 審査請求人から意見書5及び意見書6を  
收受



- ⑧ 同年7月4日 審査請求人から意見書7を收受
- ⑨ 同月13日 審査請求人から意見書8を收受
- ⑩ 同月19日 審査請求人から意見書9を收受
- ⑪ 同月26日 審議
- ⑫ 同月27日 審査請求人から意見書10を收受
- ⑬ 同年8月1日 審査請求人から意見書11を收受
- ⑭ 同月29日 審査請求人から意見書12ないし14及び資料を收受
- ⑮ 同年9月12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

- (1) 本件訂正請求は、法28条1項の規定に基づく訂正請求である旨が記載された「保有個人情報訂正請求書」と題する様式によって行われており、その「訂正請求の趣旨及び理由」欄には、その趣旨として「全部削除」と記載され、その理由として「相談していないから。回答も受けていないから。」と記載されていると認められる。
- (2) 処分庁は、本件訂正請求に対し、北海道管区行政評価局に対する「インターネットによる行政相談受付」の受信ボックスに開示請求者本人からの行政相談の申出を受理していること、当該行政相談に対する調査、回答等を行っていることが確認できたことから、当該訂正請求には理由がなく、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しないとして、不訂正とする原処分を行った。
- (3) 以下、原処分の妥当性について検討する。

### 2 原処分の妥当性について

- (1) 本件訂正請求は、上記1(1)のとおり、法28条1項の規定に基づく保有個人情報の訂正請求として請求されたものであるが、その趣旨及び理由をみると、審査請求人は、処分庁が本件対象保有個人情報を保有していることの前提となる、特定日に当該行政相談をしたこと自体を否定し、そのことをもって本件対象保有個人情報の削除を求めているものと解され、そのことは、審査請求書及び意見書の記載からも明らかである。
- (2) 訂正請求及び利用訂正請求について
  - ア 法は、①正確でない個人情報に基づいた行政処分等により、本人が不測の権利利益侵害を被ることを未然に防止するため、開示請求を受けた保有個人情報について必要な訂正を請求すること（法27条1項）、及び、②行政機関における個人情報の適正な取扱いを確保する趣旨から、開示請求を受けた保有個人情報について、適法に取得されたものでないとき、利用目的の達成に必要な範囲を超えて保有されて

いるとき又は所定の事由に該当しないにもかかわらず利用目的以外の目的で利用又は提供されているときにおいて、当該保有個人情報の利用の停止、消去又は提供の停止（利用停止）を請求すること（法36条1項）ができると定めている。

イ また、上記の各請求があった場合、行政機関の長は、当該請求に理由があると認めるときは、上記①については、当該訂正請求に係る保有個人情報の利用目的の達成に必要な範囲内で当該保有個人情報の訂正をしなければならず（法29条）、上記②については、当該行政機関における個人情報の適正な取扱いを確保するために必要な限度で、当該利用停止請求に係る保有個人情報の利用停止をしなければならぬ等（法38条）と定められており、その判断は、それぞれの法の趣旨に照らして、適切に行われる必要がある。

- (3) 以上を踏まえ、原処分について検討すると、訂正請求と利用停止請求は、法の規定するとおり、その趣旨や目的も異なる別個の手続であり、これに対する行政機関の長の判断も、異なる観点から行われるべきものであるところ、本件に係る請求は、形式的には訂正請求として請求されているものの、本件の請求書の趣旨及び理由の記載によると、上記(1)のとおり、相談対応票の削除を求めていると認められ、これを法の規定に照らすと、請求者（審査請求人）は本件対象保有個人情報の利用停止（削除）を求めているものと解するのが適当である。
- (4) 訂正請求及び利用停止請求は、いずれも法に基づく開示決定等により開示された保有個人情報について請求するものであるが、その的確な区分を請求者に求めることは容易ではない。一方、その請求の別によって、行政機関の長の判断基準が異なることを勘案すると、行政機関の長は、請求者が適切な請求を行えるようにするために、法47条1項の趣旨にのっとり、請求者の請求の趣旨等を的確に捉え、必要な手続を案内するなどの措置を講ずる必要がある。
- (5) 本件に係る請求は、当該請求書の記載から、処分庁において、訂正請求ではなく、利用停止請求の趣旨であることを判別可能であったと認められるにもかかわらず、形式的に訂正請求として受付、決定等を行ったものと認められ、請求者に対し必要な確認や利用停止請求に関する案内等を行ったこともうかがわれないことから、法47条1項が規定する適切な措置が講じられていたとはいえず、結果的に当該請求に係る手続が適切に行われたとは認められないことから、原処分は不当であるといわざるを得ない。
- (6) したがって、諮問庁は、本件請求について、原処分を取り消して、利用停止請求として改めて取り扱った上で、決定を行う必要がある。

### 3 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、その全てを不訂正とした決定については、本件訂正請求は、利用停止請求として処理すべきものと認められるので、取り消すべきであると判断した。

(第1部会)

委員 岡田雄一，委員 池田陽子，委員 下井康史