

諮問庁：防衛大臣

諮問日：平成28年9月29日（平成28年（行個）諮問第148号）

答申日：平成28年12月5日（平成28年度（行個）答申第144号）

事件名：電話交換を担当する職員が保有している本人の姓と電話番号が記載された文書の不開示決定（不存在）に関する件

## 答 申 書

### 第1 審査会の結論

「防衛省の電話交換が保有している私の姓と電話番号が記載された文書（電子データを含む）」（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。）につき、これを保有していないとして不開示とした決定は、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。）12条1項の規定に基づく開示請求に対し、平成28年7月11日付け防整情総第12926号により防衛大臣（以下「処分庁」又は「諮問庁」という。）が行った不開示決定（以下「原処分」という。）について、その取消しを求める。

#### 2 審査請求の理由

2014年ごろ、自衛隊病院の対応に対しての苦情を防衛省官房へ申し立てようと電話をするが、何度掛けても陸幕衛生にしか電話交換が繋がらない時期がありました。電話交換の女性職員に「なんで、大臣官房へ電話をつなげないんだ」と聞いたところ、電話交換の女性職員は「この電話番号から電話が来た時は陸幕衛生へ回すよう指示を受けています」と白状しました。

また、2016年5月24日14時ごろ自宅の固定電話から防衛省へ電話をかけたところ、一言も喋っていないにもかかわらず、防衛省の電話交換の女性から「特定個人（審査請求人）さんですね？」と言われました。個人データを保有していなければ取ることが出来ない対応でした。

### 第3 諮問庁の説明の要旨

#### 1 経緯

本件開示請求は、「防衛省の電話交換が保有している私の姓と電話番号が記載された文書（電子データを含む）」の開示を求めるものであり、開示請求に該当する保有個人情報が記録されている行政文書の保有を確認することができなかつたため、法18条2項の規定に基づき、平成28年7月11日

付け防整情第12926号により、文書不存在を理由とする不開示決定（原処分）を行った。

本件審査請求は、原処分に対してされたものである。

## 2 審査請求人の主張について

審査請求人は、上記第2のとおり原処分の取消しを求めている。

かかる求めを踏まえ、改めて関係部署に確認したところ、電話交換を担当する職員が特定の電話番号からの着信については、特定の部署に電話をつないでいるといった事実はなく、問合せの内容に応じて関係する部署に電話をつないでいることを確認した。

また、審査請求人の姓及び電話番号といった個人情報を記載した文書についても作成しておらず、それに関する記録も確認できなかったことから、原処分を行ったものである。

よって、審査請求人の主張には理由がないことから、原処分を維持することが妥当である。

## 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9月29日 | 諮問の受理         |
| ② 同日         | 諮問庁から理由説明書を収受 |
| ③ 同年12月1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等について

本件開示請求に対し、処分庁は、本件対象保有個人情報を保有していないとして、不開示とする原処分を行った。

これに対して審査請求人は、不開示とされた本件対象保有個人情報の開示を求め、諮問庁は、原処分を維持することが妥当であるとしているので、以下、本件対象保有個人情報の保有の有無について検討する。

### 2 本件対象保有個人情報の保有の有無について

- (1) 諮問庁は、上記第3の2のとおり、処分庁においては、電話交換を担当する職員が特定の電話番号からの着信について特定の部署に電話をつないでいるといった事実はなく、問合せの内容に応じて関係する部署に電話をつないでいるとした上で、本件文書については作成しておらず、それに関する記録も確認できなかったと説明する。

そこで、審査請求人からの苦情申立てに関する電話に係る処分庁の電話交換対応の実態について、当審査会事務局職員をして諮問庁に確認させたところ、次のとおりであった。

ア 防衛省の代表番号に電話があった場合、当該電話に関して電話交換を担当する職員（以下「電話交換担当職員」という。）は、通常の対応と

して、当該電話の発信者（以下「発信者」という。）からの問合せの内容を考慮して、発信者による問合せ先の指定の有無にかかわらず、当該問合せの処理に相当する部署に電話をつないでいる。

イ 審査請求人による苦情申立ての対象である自衛隊病院について、同病院への苦情等の処理を含め、その管理を行うこととされている部署は陸上幕僚監部衛生部であったことから、電話交換担当職員は、審査請求人からの電話を同部につないだものである。

ウ 審査請求人が、自宅の固定電話から防衛省へ電話をかけたところ、一言も発言していないにもかかわらず、電話交換担当職員から審査請求人の名前を告げられたと主張していることについては、電話交換担当職員が使用している電話機には、発信者の電話番号が表示される機能があるため、審査請求人からの多数の電話を処理することを通じて、電話交換担当職員が審査請求人の姓及び電話番号を記憶するに至ったことにより、審査請求人の主張する電話交換担当職員の対応が生じた可能性があると考えられる。

(2) 電話交換担当職員は、問合せの内容に応じて関係する部署に電話をつなぐという通常の対応として、審査請求人からの電話を陸上幕僚監部衛生部につないだものであり、特定の電話番号からの着信を特定の部署につないでいるといった事実はなく、このような対応をするために本件文書を作成していることはないとする諮問庁の説明が不自然、不合理であるとはいえず、これを覆すに足りる事情も存しない。

(3) よって、防衛省において、本件文書を保有しているとは認められず、本件対象保有個人情報も保有しているとも認められない。

### 3 本件不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、これを保有していないとして不開示とした決定については、防衛省において本件対象保有個人情報を保有しているとは認められず、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