

諮問庁：日本年金機構

諮問日：平成27年7月3日（平成27年（独情）諮問第32号）

答申日：平成28年12月22日（平成28年度（独情）答申第71号）

事件名：「年金相談マニュアル」の一部開示決定に関する件

## 答 申 書

### 第1 審査会の結論

「年金相談マニュアル全編最新版全部」（以下「本件対象文書」という。）につき、その一部を不開示とした決定については、別表の4欄に掲げる部分を開示すべきである。

### 第2 異議申立人の主張の要旨

#### 1 異議申立ての趣旨

本件異議申立ての趣旨は、独立行政法人等の保有する情報の公開に関する法律（以下「法」という。）3条の規定に基づく平成25年4月5日付けの開示請求に対し、日本年金機構（以下「機構」、「処分庁」又は「諮問庁」という。）が同年10月25日付け年機構発第13号により行った一部開示決定（以下「原処分」という。）について、これを取り消し、特定の数字や記号の部分を除き、開示されるべきであるというものである。

#### 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、異議申立書及び意見書の記載によると、おおむね以下のとおりである。

##### （1）異議申立書

ア 本件対象法人文書は、「年金相談マニュアル」の全編である。

処分庁は、部分開示の処分を為し、不開示とした部分とその理由として、第一に被保険者・受給権者等からの相談及び届出処理等に関する取扱いの一部については、法5条1号及び同条4号該当を、第二にクレーム対応マニュアル、お客様の声への対応の一部については、同条4号をあげている。

イ 第一の点のうち、法5条1号に係る部分については、個人の権利利益を害するおそれが生じない程度の開示をすべきであって、特定の数字や記号の部分等の不開示で足り、運用上の仕組み自体に広げるべきではない。また、同条4号に係る部分については、単に、事務又は事業の適正な遂行に支障を及ぼす一般的概念的なおそれを主張しているのみであって、具体的に支障が生じるとは考えられない。仮に何らかの不都合が生じるとしても、その不都合が、当該情報を公にすること

を原因としたものであるのか、あるいは処分庁の事務又は事業の在り方自体に内在する問題を原因としたものであるのかを精査した上で4号該当の適否を判断するべきである。後者を原因とした不都合であるとすれば、開示情報により処分庁の諸活動を国民に説明する責務が全うされるように、処分庁の事務又は事業の在り方自体を改善する絶好の機会であって、それこそが情報公開法令の趣旨に沿った法益の実現である。

ウ 第二の点については、いずれの部分についても単に担当職員のスキルの低さ故の混乱の可能性を情報公開の責に転嫁し問題をすり替えているに過ぎないのではないか。これも単に、事務又は事業の適正な遂行に支障を及ぼす一般的概念的なおそれを主張しているのみであって、具体的に支障が生じるとは考えられない。仮に何らかの不都合が生じるとしても、その不都合が、当該情報を公にすることを原因としたものであるのか、あるいは単に担当職員のスキルの低さを原因としたものであるのかを精査した上で4号該当の適否を判断するべきである。

なお、クレーム対応などはすでに一般に多くの書籍、マニュアルが出回っており、これらの範囲を超えて著しく専門的に特化したノウハウなど想定できない。仮にそのような部分が記載されているとしてもその部分についてのみ4号該当の適否を判断すれば足りる。お客様の声への対応についても、内部の通報手段の数字や記号等特定部分についてのみ4号該当の適否を判断すれば足りる。

エ なお、当該対象法人文書は、処分庁開設以来、特定の基礎年金番号のほかはほぼ不開示部分なく開示されてきており、今回特に法11条による開示決定等の期限の特例を用いて、裁量権の範囲を大きく逸脱したと判断されて当然ともいえる7カ月もの期間を費やし、不開示部分を新たに拡大したことは不可解である。この事態は特定秘密の保護に関する法律について危惧されている運用上の権利侵害そのものであるから、この点も含めた説明がなされなければならない。

オ 以上のとおりであるから、処分庁の不開示処分に理由はなく不当である。従って、本件対象法人文書は、特定の数字や記号の部分を除き、開示されるべきである。

## (2) 意見書

諮問庁の理由説明書を受けて、異議申立書の「5.異議申立ての理由」に沿って、資料を加えて補足する。

ア 異議申立書イの補足について

(ア) 諮問庁は、「特定個人A」及び「特定個人B」として、各々法5条1号の個人の権利利益を害するおそれを説明しているかのようであるが、何を述べているのか不明である。「保護するための手法」

を詳細に示すことや「取扱いを区別していること」が公になることが、個人の権利利益を害する事態を招くとの論であるようだが、そうした一般論ですべての取扱いを不開示情報とすることは、法の趣旨を否定することになる。

各々、どの程度まで公開し、何を公開すると、具体的に個人の権利利益を害する事態を招くのかを検討するべきである。

(イ) まず、資料1により、これまでの同一文書開示処分を示す。平成22年から平成23年までの全部開示の処分が続いてきたことが分かる。次に、資料2により、本件開示処分前の平成24年10月の同一文書開示処分と当該文書を示す。不開示範囲は本件処分より狭く、基礎年金番号等の数字部分のみの不開示に変わったことが分かる。この時点で特段個人の権利利益を害する事態が発生したとの報道はない。では、何故本件不開示処分を強行したのか。

(ウ) 資料3で示すとおり、特定文字配列の基礎年金番号漏えい事件が発生したことが分かる。諮問庁の区分では「特定個人B」に係るものと思われる。記事では、少数特定階層に係る事務取扱いについて特定文字配列を付番した点と、これが漏えいした点の2点を指摘している。機構は当該事件で批判されたが、だからと言って、これらの取扱いのすべてを不開示にすることは短絡的判断である。問題の本質は、就職時に事業主に提示する等、不特定多数の者の目に触れる基礎年金番号の特定配列文字列に特定の意味を持たせるという不見識極まりない判断自体にあるという点にある。一方で機構が取扱う年金事務においては、男女別に受給権の要件が異なるのであるから、何らかの方法でこれを区別することはシステム上の必然であろう。また、配偶者に係る加給年金や離婚時年金分割等年金の制度上からも、夫婦の関係から基礎年金番号を慎重に取扱うためのシステム上の仕組みも必要であろう。

ところで、諮問庁は法5条4号該当性に関して、「管理手法が流出した場合、新たな手法・システム改修等」にまで及ぶと主張している。確かに、そうした事態の発生は回避されなければならない。しかしながら、この論は破たんしている。

当該漏えい事件では、「管理手法が流出した」ことにより、「新たな手法・システム改修等」が求められたのではなく、既述のとおり、基礎年金番号の特定配列文字列に特定の意味を持たせるという「管理手法」が広く国民の知るところとなり、「不適切不当な」「管理手法」であるとの批判が広がった故に、「新たな手法・システム改修等」が求められたに過ぎない。

つまり、この事件から明らかになったことは、特定配列文字列を

付番するという制度設計自体に不備があったということである。その不備が、特定配列文字列が漏えいしたことで明確になったものである。

- (エ) 仮に、一切の管理手法が当初から諮問庁の論に従って不開示とされた場合、当該漏えい事件は発生しなかったであろう。しかし、数年にわたり「特定個人A」、「特定個人B」に対する特定配列文字列付番が密かに続けられた場合、個人の権利利益を害する事態は生じなかったであろうか。実務の流れから想定すれば恐らくは、個々人により広範かつ重大な実害を与えていたであろう。

企業の総務担当者や社会保険労務士などの実務担当者にとって、基礎年金番号は年金手帳取得時の地域ごとに割り当てられた特定配列が利用されてきたことは常識である。そこに意味不明のまったく新しい特定配列文字列が散見されることになれば、当然その意味に興味を抱く者も少なからず出てくる。そして、多くの企業等に個人の基礎年金番号が保持されてしまった後に、「特定個人A」「特定個人B」を示す文字列ではないか、との推定がなされれば、時すで遅く、特定配列文字列基礎年金番号保持者は「特定個人A」、「特定個人B」であろうとの憶測が流れ、まさに諮問庁の主張する「無用の興味の対象となり得」、「悪用される恐れ」が生じるのである。

図らずも当該漏えい事件は、その運用の初期に、法による開示があったからこそ、機構の「不適切不当な」「管理手法」を是正させる結果になったのである。

- (オ) こうした実務運営の具体的な問題について、厚生労働省年金局は機構に任せきりで何も監督していない。重大問題が生じた場合のみ、世論の顔をうかがって事後的に大慌てで指示するのみであることは、平成27年6月のコンピューターウイルスによる基礎年金番号等流出事件を見てのとおりである。

本件管理手法開示との関係で、この流出事件から特に考慮すべきは、機構内部の規律違反によるパスワード未設定と、これを設定済みであるとした虚偽報告が、事件の発覚後多くの日数を経なければ報告されなかった事態である。

このように、本省は監督能力がなく、機構自身は規律が徹底されない組織である以上、法を最大限活用し、特定の数字や記号等の不開示のみに留め、運用上の仕組みを開示して、広く国民の監視下に置く必要がある。

- (カ) なお、本省年金局に監督能力がなく、機構内部で適切な運用がなされないとの危機感を政府が抱いたが故に、資料4のとおり、平成27年7月29日より、年金事業管理部会委員弁護士を窓口にした

通報制度が設置されたのである。

(キ) なお、「特定個人A」に関しては、資料5のとおり、本省はその事務取扱い文書を全部開示しており、さらにこの中で、「特定の配列でない基礎年金番号を付番すること。」と指示して、特定配列文字列を付番した機構の「管理手法」を否定している。

また、「特定個人B」に関しても、その事務取扱い文書を本省各課、内閣府が開示しており、諮問庁の主張は理由がない。(資料6は内閣府ホームページ公表分を平成25年11月8日に異議申立人がダウンロードしたものである。資料7は本省保険局が平成26年8月に開示したものである。資料8は本省保険局国民健康保険課から、広く一般に提供しているからとの理由により、法による開示ではなく、情報提供サービスとして平成26年8月1日に入手したものである。)。これらの行政文書が主管行政当局により開示されているのであるから、処分庁がこれらの関係情報を敢えて不開示にする理由はない。

#### イ 異議申立書ウの補足について

(ア) 諮問庁の主張は、個別処分事案当事者をモンスタークレイマー(強度苦情者)と想定した場合の主張のようであるが、「クレーム対応方法や報告方法の詳細を把握」した強度苦情者への対応とは言っても、その苦情が不当であればこれに厳しく対応し、機構側に不備があればその非を認め改めそのように対応するべきであって、その公開とは次元の異なる問題である。

機構では個別事案について、各年金事務所での対応を原則にしているが、より上位の対応やさらに過大な要求をするのは、各年金事務所での対応が硬軟含め毅然とした態度で適正になされていればおよそ防げるものであろう。また、「本部において最終判断を行ってしまうとそれ以上対応できる部署が存在せず」「対応が完成しない」との主張も理解できない。本部が最終判断をした後、対応が完成しないとすれば、これは組織内の権限の在り方の問題であり、あるいはまさに顧客対応の在り方の問題ではないか。

(イ) この点に関する例示として、健保・年金の被扶養配偶者不認定問題における機構の対応の不備を資料9により指摘する。

問題となったのは、昭和61年度より基礎年金制度が施行されたことにより、それまで一体として扱われていた健康保険法上の被扶養配偶者認定と国民年金第3号被保険者となる被扶養配偶者認定のうち、再婚禁止期間6か月以内の内妻について、厚生労働省発出通知で明示されたとおり、別々に判断すべきところ、昭和61年以来、長年にわたって誤った取扱いが今日まで続けられたことが、機構の

ホームページ上に公表された「事務処理誤り等」から判断できるにも拘わらず、この指摘を受けとめる仕組みと能力が機構に存在しなかったことを露呈した事件である（この事件については、情報公開・個人情報保護審査会答申平成26年（行情）諮問第61号でも取り扱っている。）。

資料9の申立書4ページの「6」により、機構の対応の実態が分かる。

本省年金局担当は、被扶養配偶者認定は健保法上の処分のみであって保険局の担当ゆえ、年金局は無関係であるとし、主管業務を放棄した。そこで、機構の年金事務所に問うたところ、ブロック本部に確認した上での組織としての回答として、被扶養配偶者認定は健保法上の処分であるとの説明を繰り返した。仕方なく、一般的な苦情申立て用のお客様の声係への電話窓口や、機構ホームページに示されていた「コンプライアンス委員会外部窓口」と「理事長への声」など、公表されているすべての手立てで誤りを指摘した。総務省行政評価局からも機構に対して指摘のあった旨伝達していただいた。しかしながら、どのルートからも何の連絡もなく、現在に至るまで一切の説明は無い。

(ウ) この過程で、機構のどの部署にも、こちらから提供した通知と法令を読んだ上で判断した者はいなかったのである。もちろん、事務費という名目で莫大な予算を費やして構築した「問題の」内部LAN掲示板をクリックすれば、関係通知は簡単に閲覧できるのである。

まさに、前例主義にどっぷり浸かって自らの職務の拠って立つところを忘却したが故に莫大な被害を発生させ、それを迅速に解消する能力を失っていた「原子力村」とまったく同質である。年金記録問題で大いに反省したはずであったが、名前だけ変えて、非公務員型の特殊法人となり、独立してなおさらに「年金村」に浸かっている機構の体質を物語るものである。資料10のとおり、総務省年金業務監視委員会元委員長も、業務を適正に遂行するに至らない組織構造問題を指摘している。

ちなみに、この被扶養配偶者問題は、担当者の認識不足と説明不足という虚偽の原因報告のまま終結されており、過去に門前払いした方々への広報、権利回復について機構は今も無視を決め込んでいる。

(エ) 以上の事実から、機構では、本来担当すべき年金事務所でも、これを指導するブロック本部でも、通知1通すら読込む意思と能力がない故に、不適切非効率な業務運営の責任を、外部に求め、これを

以て4号該当を主張しているに過ぎず、まったくの的外れで、理由がないことは明らかである。

(オ) なお、機構内部で、外部からの有用な指摘を適切に活用する仕組みと能力がないとの事情から、資料4で示すとおり、平成27年7月29日より、年金事業管理部会委員弁護士を窓口にした通報制度が設置されたことは既述のとおりである。

(カ) なお、処分庁は、本件年金相談マニュアルではお客様の声への対応部分を不開示としているが、資料11で明らかのように、「お客様の声対応要領」はすでに全部開示の処分をなしているのであるから、処分庁の不開示に理由はない。

#### ウ 異議申立書工の補足について

(ア) 諮問庁が「経過」について述べている中で、「対象文書が膨大であるため」との主張があるが、資料1のとおり、当初から対象文書は少量ではなかったが、期限延長したことはなく、その後の変更差替え部分のみ検討すれば足りるのであるから、期限の特例規定適用は裁量権の逸脱であり、理由がなく、誤りである。

(イ) また、開示決定は平成25年10月25日付けであるが、開示決定通知書が届いたのは10月30日であり、同日開示実施申出をしたにも拘わらず、11月18日になっても対象文書は交付されなかったため、電話にて問合わせたところ、未発送であった。その週内に届くようすぐに手配するとの担当者の説明であったが、同24日になっても未着であったため、機構ホームページの「意見フォーム」から苦情を申し立てた。

(ウ) このように、処分庁は、理由なく延長規定を乱用し、開示実施も自ら設定した予定から著しく遅延させたにも拘わらず、法の趣旨にしたがって運用していないことへの反省もない。異議申立人が複数回電話と文書で催告したにも拘わらずこれを蔑ろにして、本件諮問に至るまで徒に長期の期間を浪費した点に関しても、平成25年（独情）諮問第36号の答申第5の5で情報公開・個人情報保護審査会が発した「クレーム」を意に介さず、同様のルーズさを温存しており悪質である。

#### エ 結論

以上のとおりであるから、自らの不備を不開示処分によって隠ぺいしようとする諮問庁の主張には理由がなく、開示すべきである。

#### 資料（省略）

#### (3) 追加意見書

諮問庁の補充理由説明書を受けて、平成27年8月3日付け意見書につき、以下のとおり補充する。

意見書のア（キ）につき、特定個人Aを特定個人Bに、特定個人Bを特定個人Aにそれぞれ更新する。

### 第3 諮問庁の説明の要旨

#### 1 理由説明書

##### (1) 経過

本件異議申立てに係る経過は以下のとおりである。

平成25年4月8日付けで異議申立人が、機構本部に対し本件対象文書の開示請求を行った。

これに対し、処分庁は、対象文書が膨大であるため、平成25年5月8日に開示決定等の期限の特例規定の適用を行ったうえで、平成25年10月25日に原処分を行った。

なお、以下の部分は不開示とした。

ア 被保険者・受給権者等からの相談および届出処理等に関する取扱いの一部

イ クレーム対応マニュアル、お客様の声への対応の一部

理由

ア 法5条1号「特定の個人を識別することはできないが、公にすることにより、なお個人の権利利益を害するおそれがあるもの」及び同条4号「公にすることにより、当該事務又は事業の性質上、当該事務又は事業の適正な遂行に支障を及ぼすおそれがあるもの」に該当するため。

イ 法5条4号「公にすることにより、当該事務又は事業の性質上、当該事務又は事業の適正な遂行に支障を及ぼすおそれがあるもの」に該当するため。

しかし、異議申立人は処分庁が不開示とした部分とその理由の記載の処分取消しを求める異議申立てを行ったものである。

##### (2) 諮問庁としての見解

ア 被保険者・受給権者等からの相談および届出処理等に関する取扱いの一部に関する情報は以下の2種類に大別される。

まず、特定被保険者・受給権者等（以下「特定個人A」という。）に関する記述の場合、特定個人Aは法律上保護されるべきことは公になっているという前提がある。年金業務上も特定個人Aを保護するための法律上（制度上）の特別な措置については必要性があるため、そのこと自体は不開示とすべき情報には当たらない。特定個人A自身も当該措置を受けられることを非公開とされることにより、制度を知る機会を逸し、不利益となるおそれがあると言える。しかし、機構において使用する特定個人Aを保護するための手法について、それを詳細に示すことは、無用な興味の対象となり得、また、

特定個人Aにつながる情報として悪用される恐れがある。例えば、保護するための手法を知っている人物が、その情報をもとに知人や機構職員等になりすまし、特定個人Aを特定する情報を聞き出す可能性がある。そのようにして得られた情報は、特定個人Aの生命、健康、生活又は財産を害するおそれがある情報となり、法5条1号「特定の個人を識別することはできないが、公にすることにより、なお個人の権利利益を害するおそれがあるもの」に該当する。また、特定個人Aを示す管理手法が流出した場合、新たな手法の検討・システム改修等を行わなければならないという事態にまで発展し得る。それが当該者の身分を不安定なものとし、当該者にとっても機構の業務にとっても不利益につながることは言うまでもない。よって、法5条4号「公にすることにより、当該事務又は事業の性質上、当該事務又は事業の適正な遂行に支障を及ぼすおそれがあるもの」に該当するため、不開示にすべきと考える。

また、特定被保険者・受給権者等（以下「特定個人B」という。）に関する記述については、特定個人Bからの求めではなく、機構の業務上の必要性により取扱いを区別している。また、取扱いを区別していることが公となった場合、当該者の不利益になるおそれがあることや、特定個人Bは少数構成員のため、特定の個人に結びつくおそれがあるとして、特定個人Bに関して、特別な取扱いを行っていること自体を不開示とする必要がある。

よって、法5条1号「特定の個人を識別することはできないが、公にすることにより、なお個人の権利利益を害するおそれがあるもの」及び同条4号「公にすることにより、当該事務又は事業の性質上、当該事務又は事業の適正な遂行に支障を及ぼすおそれがあるもの」に該当するため、不開示にすべきと考える。

イ 次に、クレーム対応マニュアル、お客様の声への対応の一部については、開示することにより強度苦情者が機構のクレーム対応方法や報告方法の詳細を把握することが可能となり、より上位の対応やさらに過大な要求をしてくる可能性がある。その結果、特定部署に対応が集中することになり、機構における全体的な業務運営に支障をきたすおそれがある。

例えば、本来一義的には年金事務所の担当レベルで折衝する内容のクレームを最初から本部で対応するよう要求されると、本部としては最初からその内容を具体的に把握している年金事務所やお客様に確認しなければならず、かえって迅速な対応がとれないことで、関係部署への連絡や対応方針の決定に支障が出る可能性が挙げられる。また本部において最終判断を行ってしまうとそれ以上対応できる部

署が存在せず、お客様が納得いかない場合などに対応が完結しない場合がある。よって結果的にお客様をお待たせすることにもつながり、機構においても全体的な事務効率に支障をきたすことになる。このため、法5条4号の法人事務の適正な遂行に支障を及ぼす恐れがあるものであり不開示とすべきであると考えます。

### (3) 結論

以上のことから、本件については、処分庁の判断は妥当であり、本件不服申立ては棄却すべきものと考えます。

## 2 補充理由説明書

平成27年(独情)諮問第32号について、平成27年6月29日付けで行った理由説明を、以下のとおり補充します。

- (1) 異議申立人が添付した資料6, 7, 8については、特定個人Aが法律上保護されるべきことが公になっているという事実により公開されているものであり、理由説明書で述べた前段部分である。

ちなみに意見書のア(キ)については、異議申立人は特定個人AとBを入れ違えて解釈していると思われる。

- (2) お客様の声への対応部分については、「お客様の声対応要領」には記載のない、類型に応じた対応について具体的に記載しているものである。「お客様の声対応要領」が全部開示の処分をしていることをもって、年金相談マニュアル内のお客様の声への対応部分についても全部開示という判断にはならない。

## 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27年7月3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7月14日     | 審議                             |
| ④ | 同年8月5日      | 異議申立人から意見書及び資料を収受              |
| ⑤ | 同年9月28日     | 諮問庁から補充理由説明書を収受                |
| ⑥ | 同年10月13日    | 異議申立人から追加意見書を収受                |
| ⑦ | 平成28年10月14日 | 委員の交代に伴う所要の手続の実施、本件対象文書の見分及び審議 |
| ⑧ | 同月27日       | 審議                             |
| ⑨ | 同年11月22日    | 審議                             |
| ⑩ | 同年12月7日     | 審議                             |
| ⑪ | 同月20日       | 審議                             |

## 第5 審査会の判断の理由

### 1 本件対象文書について

本件対象文書は、「年金相談マニュアル全編最新版全部」であり、具体

的には、別表の1欄に掲げる文書1ないし文書9である。

処分庁は、本件対象文書の一部について、法5条1号及び4号柱書きに該当するとして、不開示とする原処分を行った。

これに対し、異議申立人は、原処分を取り消し、不開示部分を開示すべきであるとしているが、諮問庁は原処分を妥当としている。

このため、本件対象文書を見分した結果を踏まえ、不開示とされた部分の不開示情報該当性について、以下、検討する。

## 2 被保険者・受給権者等からの相談及び届出処理に関する取扱いの不開示部分について

(1) 理由説明書(上記第3)において、諮問庁は、被保険者・受給権者等からの相談及び届出処理に関する取扱いの不開示部分について、下記ア及びイのように説明する。

### ア 法律上保護されるべき特定被保険者・受給権者等

(ア) 当該者を保護するための法律上(制度上)の特別な措置

法律上(制度上)の特別な措置は必要性があるため、そのこと自体は不開示とすべき情報には当たらない。

(イ) 機構において使用する当該者を保護するための手法

当該手法を詳細に示すことは、無用な興味の対象となり得、また、特定個人につながる情報として悪用されるおそれがあり、法5条1号「特定の個人を識別することはできないが、公にすることにより、なお個人の権利利益を害するおそれがあるもの」に該当し、また、当該者を示す管理手法が流出した場合、新たな手法の検討・システム改修等を行わなければならないという事態にまで発展し、同条4号柱書きに該当するため、不開示にすべきと考える。

### イ 機構の業務上の必要性により取扱いを区別している被保険者・受給権者等

当該者からの求めではなく、機構の業務上の必要性により取扱いを区別している。

取扱いを区別していることが公となった場合、当該者の不利益になるおそれがあることや、当該者は少数構成員のため、特定の個人に結びつくおそれがあり、当該者に関して、特別な取扱いを行っていること自体を不開示とする必要がある。

よって、法5条1号「特定の個人を識別することはできないが、公にすることにより、なお個人の権利利益を害するおそれがあるもの」及び同条4号柱書きに該当するため、不開示にすべきと考える。

(2) 当審査会事務局職員をして、諮問庁に更に詳しい説明を求めさせたところ、諮問庁は以下のように説明する。

### ア 法律上保護されるべき特定被保険者・受給権者等

(ア) 当該者を保護するための法律上（制度上）の特別な措置

法律上（制度上）の特別な措置は、そのこと自体は不開示とすべき情報には当たらないほか、関係法律名・条項は、不開示とすべき情報には当たらない。

(イ) 機構において使用する当該者を保護するための手法等

当該手法の内容、当該手法の内容が推認される情報、又は機構が当該者に行う具体的な保護の内容は、これを公にすると、無用の興味の対象となり、また、特定の個人につながる情報として悪用されることにより、当該者の安全の確保及び秘密の保持に支障を及ぼし、その結果、新たな手法の検討やシステム改修等をしなければならなくなるなど、機構が行う事務の適正な遂行に支障を及ぼすおそれがある。

イ 機構の業務上の必要性により取扱いを区別している被保険者・受給権者等

(ア) 当該者を区別している取扱い

当該者に対し機構の業務の必要性により取扱いを区別していること自体を公にすると、当該者が無用の興味の対象となり、又は差別や偏見の一因になるおそれがあり、このような事態を回避、防止するため、新たな手法やシステム改修の検討をしなければならなくなる可能性があるなど、機構が行う事務の適正な遂行に支障を及ぼすおそれがある。

(イ) 特別な取扱いの内容

当該者に対する特別な取扱い方法の内容を公にすると、職場の関係者等には、特定の個人が当該者に該当することが判明するおそれがあり、このような事態を回避、防止するため、新たな手法やシステム改修の検討をしなければならなくなる可能性があるなど、機構が行う事務の適正な遂行に支障を及ぼすおそれがある。

(3) 不開示情報該当性について

不開示情報該当性の検討に当たっては、まず、下記アにおいて不開示部分の類型ごとに共通的な判断を行った上で、当該判断を基に、下記イにおいて個別の不開示部分について更に検討することとする。

ア 共通的な判断

(ア) 法律上保護されるべき特定被保険者・受給権者等

- a 関係法律名や当該者の呼称、あるいは、法律の目的、趣旨等から推認できる内容のものは、個人に関する情報であって特定の個人を識別することができるものには該当せず、また、これを公にすることにより、個人の権利利益を害するおそれがあるものと認

められず、さらに、機構が行う事務の適正な遂行に支障を及ぼすおそれがあるとは認められない。

したがって、当該部分は、法5条1号及び4号柱書きのいずれにも該当せず、開示すべきである。

- b 諮問庁は、機構において使用する当該者を保護するための手法の内容、当該手法の内容が推認される情報、又は機構が当該者に行う具体的な保護の内容は、これを公にすると、無用の興味の対象となり、また、特定の個人につながる情報として悪用されることにより、当該者の安全の確保及び秘密の保持に支障を及ぼし、その結果、新たな手法の検討やシステム改修等をしなければならなくなるなど、機構が行う事務の適正な遂行に支障を及ぼすおそれがあると説明する。

上記諮問庁の説明は、法律の目的、趣旨等を踏まえると、否定できない。

したがって、当該部分は、法5条4号柱書きに該当し、同条1号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。

- (イ) 機構の業務上の必要性により取扱いを区別している被保険者・受給権者等

諮問庁は、当該者に対し機構の業務の必要性により取扱いを区別していること自体の情報は、これを公にすると、当該者が無用の興味の対象となり、又は差別や偏見の一因になるおそれがあり、また、当該者に対する特別な取扱方法の内容は、これを公にすると、職場の関係者等には、特定の個人が当該者であることが判明するおそれがあり、このような事態を回避、防止するため、新たな手法やシステム改修の検討をしなければならなくなる可能性があるなど、機構が行う事務の適正な遂行に支障を及ぼすおそれがあると説明する。

上記諮問庁の説明は、機構が、業務上の必要性により、当該者について取扱いを区別して業務を行っている現状を踏まえると、否定できない。

したがって、当該部分は、法5条4号柱書きに該当し、同条1号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。

- イ 個別の不開示部分について

- (ア) 別表に掲げる文書1（電話編）、文書2（文書編）及び文書9（入門編）の②の不開示部分について

- a 文書1の7頁の不開示部分の1行目、文書2の7頁の不開示部分の2行目及び文書9の23頁の不開示部分の2行目

当該部分は、上記ア（ア）の法律上保護されるべき特定被保険

者・受給権者等に対し、機構において当該者を保護するための手法の内容が記載されている部分であり、上記ア（ア）bにより、法5条4号柱書きに該当し、同条1号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。

- b 文書1の7頁の不開示部分の2行目及び3行目、文書2の7頁の不開示部分の1行目、3行目及び4行目並びに文書9の23頁の不開示部分の1行目、3行目及び4行目

当該部分は、上記ア（ア）の法律上保護されるべき特定被保険者・受給権者等に係る照会を受ける際の注意すべきことが記載されており、法律の目的、趣旨等から、推認できる内容であると認められ、上記ア（ア）aにより、法5条1号及び4号柱書きのいずれにも該当せず、開示すべきである。

- c 文書1の7頁の不開示部分の4行目ないし9行目、文書2の8頁の不開示部分の全て並びに文書9の23頁の不開示部分の5行目ないし10行目

当該部分は、上記ア（イ）の機構の業務上の必要性により取扱いを区別している被保険者・受給権者等に係る特別な取扱方法の内容が記載されており、上記ア（イ）により、法5条4号柱書きに該当し、同条1号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。

（イ）別表に掲げる文書8（相談事例編）の不開示部分について

- a 文書8の59頁の不開示部分

当該部分は、上記ア（ア）の法律上保護されるべき特定被保険者・受給権者等からの問の例であり、法律の目的、趣旨等から推認できるものであり、上記ア（ア）aにより、法5条1号及び4号柱書きのいずれにも該当せず、開示すべきである。

- b 文書8の68頁の不開示部分

当該部分は、上記aの問及びその答えが記載されている。

- （a）当該部分のうち、8行目1文字目ないし34文字目及び12行目は、機構において、上記ア（ア）の法律上保護されるべき特定被保険者・受給権者等に対し保護するための手法の内容が記載されており、上記ア（ア）bにより、法5条4号柱書きに該当し、同条1号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。

- （b）その余の部分（1行目ないし7行目、8行目35文字目ないし11行目）は、法律の目的、趣旨等から推認できるものであり、上記ア（ア）aにより、法5条1号及び4号柱書きのいずれにも該当せず、開示すべきである。

3 別表に掲げる文書3（参考資料：クレーム対応マニュアル）の不開示部分について

当該部分には、クレーム対応に関する留意事項等が記載されている。

(1) 別表の4欄に掲げる部分

当該部分は、クレーム対応に関する一般的な留意事項であり、これを公にしても、機構の事務の適正な遂行に支障を及ぼすおそれがあるとは認められない。

したがって、当該部分は、法5条4号柱書きに該当せず、開示すべきである。

(2) 別表の4欄に掲げる部分以外の部分

当該部分には、クレーム対応に関する具体的な留意事項が記載されていることが認められる。

諮問庁は、これを公にすると、苦情者が、機構のクレーム対応方法や報告方法の詳細を把握することが可能となり、より過大な要求等をしてくる可能性があり、その結果、特定部署に対応が集中することにより、機構における全体的な業務運営に支障を来すおそれがある等と説明しており、諮問庁の説明は否定できない。

したがって、当該部分は、法5条4号柱書きに該当し、不開示とすることが妥当である。

4 別表に掲げる文書9（入門編）の①（18頁ないし20頁）の不開示部分について

当該部分には、お客様の声への対応についての基本的な留意点が記載されており、これを公にしても、機構が行う事務の適正な遂行に支障を及ぼすおそれがあるとは認められない。

したがって、当該部分は、法5条4号柱書きに該当せず、開示すべきである。

5 付言

本件においては、異議申立てから諮問までに約1年7か月が経過しており、簡易迅速な手続による処理とはいいい難い。諮問庁においては、今後、開示決定等に対する不服申立事件における諮問に当たって、迅速かつ的確な対応が望まれる。

6 本件一部開示決定の妥当性について

以上のことから、本件対象文書につき、その一部を法5条1号及び4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、別表の4欄に掲げる部分は、同条1号及び4号柱書きのいずれにも該当せず、開示すべきであるが、その余の部分については、同条4号柱書きに該当すると認められるので、同条1号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3部会)

委員 岡島敦子, 委員 葭葉裕子, 委員 渡井理佳子

別表

1 対象文書名		2 不開示とされた部分	3 諮問庁が主張する不開示情報該当性（法5条該当号）		4 開示すべき部分
文書番号	「年金相談マニュアル」		1号	4号柱書き	
1	(電話編)	7頁の一部	○	○	7頁の不開示部分の2行目及び3行目
2	(文書編)	7頁の一部及び8頁	○	○	7頁の不開示部分の1行目, 3行目及び4行目
3	(参考資料: クレーム対応マニュアル)	資料3クレーム対応マニュアルの目次		○	不開示部分の全て
		資料3の3頁ないし40頁		○	3頁及び4頁の全て, 5頁の不開示部分の1行目ないし6行目, 6頁の全て, 7頁(ただし, 不開示部分の5行目の24文字目ないし36文字目及び28行目並びに29行目を除く。), 8頁及び9頁の全て, 10頁の不開示部分の1行目ないし7行目, 11頁の全て, 12

					頁の不開示部分の1行目ないし4行目, 13頁(ただし, 不開示部分の5行目ないし7行目を除く。), 14頁ないし23頁の全て, 24頁の不開示部分の1行目ないし8行目, 27頁及び28頁の全て, 29頁の不開示部分の1行目ないし3行目, 32頁の不開示部分の1行目ないし5行目並びに34頁ないし40頁の全て
4	(制度編)	なし	—	—	—
5	(機器操作編)	なし	—	—	—
6	(通知編)	なし	—	—	—
7	(勧奨編)	なし	—	—	—
8	(相談事例編)	59頁の一部及び68頁の一部	○	○	59頁の不開示部分の全て 68頁の不開示部分の1行目ないし7行目及び8行目35文字目ないし11行目
9	(入門編)	①18頁ないし20頁		○	不開示部分の全て
		②23頁の一部	○	○	23頁の不開示部分の1行目, 3行目及び4行

						目
--	--	--	--	--	--	---