

諮問庁：金融庁長官

諮問日：平成28年12月21日（平成28年（行個）諮問第184号）

答申日：平成29年5月19日（平成29年度（行個）答申第28号）

事件名：本人からの相談に対する特定会社からの回答書面の一部開示決定に関する件

答 申 書

第1 審査会の結論

「2014年3月13日付の相談に対する特定会社から金融庁に対する回答」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8月12日付け金監第2229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、不開示部分の開示を求める。

2 審査請求の理由

審査請求人の主張する審査請求の理由は、審査請求書の記載によると、以下のとおりである。なお、審査請求人から平成29年2月4日付け（同月6日收受）で意見書が当審査会宛て提出されたが、諮問庁の閲覧に供することは適当でない旨の意見が提出されており、その内容は記載しない。

金融庁は利害関係者である特定会社と共謀して、庁内の記録を改ざんして立入検査を実施していると繰り返し申し立てていた。当時の検査局長は、現金融庁長官である。

平成28年7月28日付け審査請求書で申し立てているが、基になる同年4月25日付け金監第1093号の行政文書名「開示請求者からの申出に関し、当庁銀行第一課から特定会社に回付した書面（平成26年3月13日）」と、事績管理簿（平成28年4月22日付け金総第2767号）の相談内容の概要と、対応内容は全て嘘である。

審査請求人は伝達内容を指定している。監督局は指定した伝達を確認して、至急伝達できると回答している。金融庁は、電話で受付した相談を伝達している。開示した事績管理簿に記録されている。電話での相談を伝達して、「指定した伝達」に対する特定会社からの回答がある。開示した伝達は「指定した伝達内容」と全く違う内容だった。金融庁は「指定した伝

達」を改ざんしている。開示した伝達は、「大臣目安箱に提出した文書」をねつ造して伝達したことに改ざんしている。審査請求人は大臣目安箱に文書を提出していない。伝達に対する回答ではなく、相談に対する回答に改ざんして開示している。記録に矛盾がある。行政文書金監第2229号（平成28年8月12日付け）は、ねつ造・改ざんされたものであると申し立てる。金融庁は、開示請求に対して、開示する情報をねつ造・改ざんしている。「保有している情報は同一である」「保有している情報」と「開示している情報」が同一であることが法の前提にある。法令等遵守は、「過去に遡って、記録の改ざんはできない」ことで担保されている。記録の改ざん、秘密漏洩、利害関係者との共謀は犯罪である。事績管理簿と伝達を「過去に遡り」ねつ造・改ざんすることは違法である。

相談者の申出をねつ造・改ざん・消去している。過去に遡り利害関係者に対する伝達内容のねつ造・改ざんをすることは、監督庁による「利益相反行為」であり違法である。立入検査実施中の監督庁による「検査妨害」であり違法である。記録と情報を過去に遡ってねつ造・改ざんしたことは明白である。相談員Aは、相談当日平成26年3月13日には伝達をしていないと明言している。同月17日の事績管理簿で同月14日以降、特定会社に関する相談をしていないと、審査請求人の申出をねつ造して、伝達日を同月18日から同月13日に改ざんしている。同月17日から特定会社は立入検査実施中の金融機関としてウェブ上に掲載されていたが、相談員Aは教えなかった。

「平成28年3月16日付け金総第2000号行政文書開示請求書の補正について」金融庁において保有を確認できた文書に「(2) 2014年3月13日に大臣目安箱に提出した文書の内容について監督局が特定会社に伝達した内容が記載された文書」とあるが、そもそも審査請求人は2014年3月13日に大臣目安箱に文書を提出していない。審査請求人は大臣目安箱に文書を提出したことは一度もない。事績管理簿の受付方法は電話になっている。電話の相談を伝達している。大臣目安箱において、相談員Aに母が何度も相談しているので、提言はできない。相談しかできないとだまされた。そもそも大臣に提言しようと電話をしたのであり、伝達を依頼する予定はなかった。相談員の方から伝達を勧めたと明言している。情報をねつ造している。受付時間は13時16分。相談が終了したのは19時16分（事績管理簿の記録では19時51分）である。既に金融庁の業務時間は終わっている。審査請求人の電話の前にも、最中にも、電話が終わった後にも、大臣目安箱に文書を提出していない。

相談員Aは、相談当日平成26年3月13日には伝達していないと明言している。伝達日が同日に改ざんされている。伝達した日付が嘘である。伝達内容が嘘である。開示請求に対して、開示する情報をねつ造・改ざん

している。犯罪である。事績管理簿の2014年3月13日の応接時間は395分だが、実際の応接時間は約6時間（約360分）である。金融庁は通話を録音している。法令等遵守調査室に通話の保存と事実確認を申し立てていた。開示請求に対して保有が確認できないと開示しなかった。証拠隠滅を行った。事績管理簿の記録では、約35分長く応接時間があったことに改ざん・ねつ造している。相談員A自身が6時間対応したと言っている。同月14日相談員Bは、審査請求人が同月13日に相談員Aと6時間相談したことを知っていた。「360分」と記録されていた情報が、開示の際にはねつ造・改ざんされている。録音された通話は個人情報である。「相談員Aと6時間相談した」と個人を特定できる個人情報を訂正に応じなかった。金融庁は、起きた出来事、事実をねつ造している。

相談員Aは、審査請求人が指定した伝達以外は銀行に伝えないと言った。しかし審査請求人が指定した伝達と異なる改ざん・ねつ造された情報が銀行に回付されている。2014年3月13日、相談途中で、審査請求人が指定した伝達を相談員Aが監督局銀行第一課（担当課）に確認に行って、担当課から至急伝達できると回答があった。事績管理簿の作成前である。「審査請求人が指定した伝達」を担当課が確認して、「至急伝達ができる」と返答があったと回答している。

（相談員Aが復唱した伝達）

伝達1、（広島支店特定個人Cは）一切（口座の）検索をしていないようなのだけれども、きちんと回答を書面でもらいたい。

伝達2、お母様の名義番号（3桁）では、検索できないと言っているが正式な回答としていただきたい（審査請求人は、特定個人Cは、母に、存在しない名義番号7桁の載った書類でしか口座の検索ができないと言ったが、名義番号とは何かということをご正式な回答としていただきたい。と言ったので、相談員の発言は意味が違う。）。

伝達3、どういう形で、その書面等送ってきているけど、住所を知ったのか教えてほしい。

伝達4、お母様の耳が聞こえづらいいにもかかわらず、筆談を申し入れたが、大声を上げて特定個人Cが断ってきた事実（相談員は、後述のどう喝のくだりで知っているのに、初めて聞いたと嘘をついた。）。

伝達5、（広島支店特定個人Cが）何を検索したのか分からないような状況にあるので、きちんと検索した内容を明確にしてほしい。1番目のものと同じになるが、その回答を書面でしてほしいという部分。

（再度確認した際、相談員Aが復唱した伝達）

伝達1、広島支店特定個人Cが（口座の）検索を一切していない様子なので、きちんとその事実を、当社の回答、銀行の回答を書面で確認したい。

伝達2、母親が名義番号では検索できないと言われたわけですね。そ

の点に関して具体的な内容，正式な回答をしていただきたい（審査請求人は，（口座を）名義番号でしか検索できないと訂正した。）。相談員は，その点は冒頭いろいろときちんと記録を取らせていただいておりますと言った。

伝達3，郵便に関して，その何度も送ってくる。どういう形で，あの母親の住所を知ったのか。銀行側には伝えていないにもかかわらず，知っていることに関して，きちんと事実を明らかにしてほしい。

伝達4，窓口で母親が，耳が聞こえづらいので筆談をお願いしたところ，特定個人Cは大声を上げて断った。そのような顧客対応はどうかということ。

伝達5，何を検索したのかですね。「特定個人Cがですね。本店でしょうか。どちらもですね。」何を検索したのか分からない状況が今あるので，何を検索したのか明らかにしてほしい。

伝達6，特定個人Cの対応が銀行の正式なものなのかどうかを確認，回答してほしい。

相談員は，審査請求人が指定した伝達の申出以外は伝えないことを再確認している。審査請求人は特定個人Cが何を検索したのかと言っているのに，伝達5が「特定個人Cと本店」に改ざんされている。改ざんに合わせて，母の平成25年12月2日の相談（伝達）「母が，母と長男の口座を銀行本部に問い合わせ金融庁に報告した」が改ざんされている。相談員の復唱の時点で伝達内容が改ざんされているが，おおむね上記の伝達内容だけを特定会社本店に伝達するように指定した。そもそも相談員の方から伝達を勧めてきて，伝達は本店にすると説明があった。審査請求人の指定した伝達に対して，特定会社広島支店（特定個人Dと特定個人E）は，貸金庫の検索をしたと全て嘘の返答をしてきた。特定会社は，貸金庫の検索はしていない。指定した伝達には貸金庫の解約日の依頼はない。伝達内容に対応した返答ではなかった。相談員Aは「貸金庫は金融庁に一切関係がない」と明言している。伝達が「貸金庫の検索」になるわけがない。金融庁に一切関係がない個人情報を保有・取得することは違法である。

相談員は，母に「息子（審査請求人）さんが今回，特定会社が口座の情報等をきちんと調べないで対応したことに関して，銀行法に違反しているのではないかということ金融庁に回答するよう求められた」と言っている。平成26年3月14日大臣目安箱において，相談員Aは「特定会社の顧客対応，あるいは情報開示のご相談でしたので，相談窓口で承りました」と言っている。審査請求人が口座の検索，口座の検索結果に関する相談をしていたことは明白である。相談員は「私が指定した伝達」以外は特定会社に伝えないと繰り返し言っている。

保有個人情報訂正請求書平成28年8月7日付け「開示請求者からの申

出に関し、当庁銀行第一課から特定会社に回付した書面（平成26年3月13日）」の訂正（金総第6862号平成28年9月2日）、保有個人情報訂正請求書同年8月11日付け「開示請求者からの申出が記録された金融サービス利用者相談室の事績管理簿（平成26年3月13日、同月14日、同月17日、同月18日）」の訂正（金総第6862号平成28年9月2日）、保有個人情報訂正請求書同年8月13日付け「開示請求者からの申出が記録された金融サービス利用者相談室の事績管理簿（平成26年3月13日、同月14日、同月17日、同月18日）」の訂正（金総第6862号平成28年9月2日）、母の保有個人情報訂正請求書同年8月7日付け「開示請求者からの申出に関し、当庁銀行第一課から特定会社に回付した書面（平成25年12月5日）」の訂正（金総第6862号平成28年9月2日）、保有個人情報訂正請求書同年8月7日付け「開示請求者からの申出が記録された金融サービス利用者相談室の事績管理簿（平成25年12月2日、同月3日、同月6日、同月10日、平成26年1月9日）」の訂正（金総第6862号平成28年9月2日）でねつ造・改ざんの詳細は述べている。審査請求人と母の事績管理簿と伝達の改ざんは連動している。事績管理簿と伝達を過去に遡りねつ造・改ざんしていることは明白である。開示請求に対して、開示する情報をねつ造・改ざんすることは違法である。

相談員Aと上司は、事実確認に応じなかった。日付により母の相談回数と伝達回数が増減していることを認めなかった。相談員は、上司に確認して母の相談内容と伝達内容等を教えるとだまして私を代理人に仕立て上げた後、相談内容等を個人情報であることを理由に一切教えなかった。審査請求人の事績管理簿に「嘘の情報を記載しているのではないか」との法令等遵守の疑義に対して、相談内容を個人情報であることを理由に一切教えなかった。訂正請求書に対して、個人情報ではないとの理由で訂正しなかった。違法である。審査請求人は、開示請求に対して、開示する情報をねつ造・改ざんしていると訂正を申し立てていた。

金融庁は、基になる通話の録音を開示しなかった。一週間で通話を削除するというので、法令等遵守調査室に通話の録音の保存を申し立てていたが、証拠の隠滅を行った。上司は、一週間で削除していると言っているだけで、録音していることを公表していないと嘘をついてだました。電話の際に対応内容の明確化のために録音しているとアナウンスされていた。法4条に違反しているだけでなく、「一週間で削除していると言っているだけ」と国民に嘘をついてだましてしていると明言した。

相談員Aは記録を確認しながら嘘をつくことは、虚偽の報告をしたことになると言った。「嘘はついていない。嘘をついた認識はございませんので、その点はハッキリと申し上げます。」「ハッキリ申し上げます、わた

くしは虚偽の報告はしておりません。」「金融庁が回答しないと。虚偽の報告をして回答しないと、立証されたいということなんですか?」「(事績管理簿と伝達の)偽造が行われるのではないかと、ご意見として承ります」と言った。嘘の情報を開示する、記録を確認しながら嘘をつくことは虚偽の報告であり違法である。嘘の情報を記録することは、記録の偽造であり違法である。

事績管理簿の相談内容の概要と相談員の対応内容は嘘であるだけでなく、矛盾している。相談員の方から伝達を勧めたと明言しているのに、審査請求人が伝達するように依頼したことに改ざんしている。相談員が警察に言っても無駄だとだましたことが、警察に相談するように勧めたと改ざんしている。

相談員Aと上司は「立入検査の行政処分は一切公表しない」「警察に言っても無駄だ」「銀行法13条の3第2号はデリバティブのこと」「個人情報保護違反を本人確認法には違反していない」相談室長特定個人Fは「立入検査で銀行に違法行為があっても銀行法25条4項に基づき金融庁は告発しない」と嘘をつきだました。立入検査と処分に関する嘘をついている。審査請求人は銀行全体で違法行為をしていると言っている。特定会社を検査してくださいと公益通報していた。伝達された内容は、「特定会社は、母の本人確認をしていない」ので、母の本人確認をするように審査請求人が申出しているとねつ造している。「本人確認をしていない」時点で違法である。特定会社が口座を検索した。口座を検索した結果を回答した。実際には口座の検索をしていない。口座があるのに口座はないと嘘をついた。という情報が全て消去されている。

相談員Aが、伝達日の確認と審査請求人の指定した伝達を確認するために、監督局銀行第一課に何度も確認に行き、監督局銀行第一課から返答をもらった出来事を全て消去している。相談員が上司に確認して、審査請求人に母の相談内容等を教えるとだまして代理人に仕立て上げた出来事を全て消去して、嘘のねつ造した過程に改ざんしている。

【当方は、特定会社広島支店にある亡夫の貸金庫や預金取引の現存照会を行ったが、銀行は亡父の氏名を聞いただけで、「現在取引がない」との回答をするだけであり、適切な対応を行わない】(原文ママ)では、当方が母の場合に、父(亡夫)ではなく、祖父(亡父)の名前を銀行が聞いてきたようになるように考案された文章が後付けでねつ造されている。「亡夫」と「亡父」、「ぼうふ」と読みが同じで意味が異なる漢字を故意に使用している。【】内の改ざんに合わせて、母の申出をねつ造して伝達したことに改ざんしている。原文ママでは当方は誰なのか分からない。当方が審査請求人でも母でも該当するように申出がねつ造されている。審査請求人は池袋支店で父の口座と貸金庫の検索はしていない。審査請求人の口座

しか検索していない。

母の申出が伝達されているが、母は伝達を依頼していない。伝達の説明を受けていない。【】内は指定していないが、相談員の発言から、実際に伝達されたのは【特定会社の顧客対応や情報開示について。銀行法に違反しているのではないか】であった。審査請求人は指定した伝達以外の事績管理簿の相談内容（申出）の伝達を依頼していない。相談内容は全て嘘である。検査情報受付窓口へ送った情報を改ざんするために、送った情報を基に「似ているが、意味が全く異なる情報」になるようにねつ造・改ざんしてある。申出のねつ造を一部抜粋するが『平成25年12月2日に、金融庁の金融サービス利用者相談室に母が相談した後、12月3日に特定個人Cではなく、別の行員から電話が掛かってきたが、母は電話に出なかった。』（以下略）『母の代理として当方が特定会社お客相談室（原文ママ）に電話したところ、「広島支店の特定個人Cから連絡している。」とのことだった』。審査請求人の申出をねつ造して、母の事績管理簿（金総第2766号平成28年4月22日付け）の内容（平成25年12月3日）を改ざんしている。母は電話を取って、特定個人Cかと聞いて別人と回答したので、別の行員が電話を掛けてきたと相談員Gに説明した。電話を取らなければ、誰が電話を掛けてきたか分からない。記載内容が矛盾している。そもそも審査請求人は『』内の発言はしていない。記載内容は事実ではない。嘘である。特定会社の検査実施中（平成25年12月17日開始）の同月19日以降から平成26年3月13日の間に、審査請求人は特定会社に電話をしていない。審査請求人が母の代理として特定会社に電話をしたとの情報をねつ造している。さらに特定会社が審査請求人に「広島支店の特定個人Cから連絡している。」と説明したと特定会社の対応をねつ造している。審査請求人は説明を受けていない。監督庁による「検査妨害」であり違法である。

金融庁は、平成26年5月8日付け（金検第444号平成28年4月22日付け）で検査情報受付窓口へ送った情報「平成25年12月3日に特定個人Cが別人に成りすまして電話を掛けてきた」等を基に、過去に遡り、既に銀行に回付した情報を後付けで改ざんしている。平成26年3月17日、大臣目安箱において、相談員Aは、特定会社は、「金融庁からの伝達に対して、何らかの対応を取っている」と思われる。特定個人Cが電話を掛けてきている。「審査請求人と母が銀行に連絡を取っていないので」銀行本部に連絡を取るように言った。相談員は、審査請求人から電話を代わった母に、預金債権はなくなる。「休眠預金は本店預かりになると嘘をついて」、審査請求人を銀行本部（本店）に連絡させようとしていた。同月13日、相談員が伝達を勧めてきた際、審査請求人は「銀行全体で違法行為をしているのに伝達しても」と言っている。相談員は繰り返し「特

定個人Cからの電話に対応していない。特定会社に連絡を取っていない」と言い、実質、銀行本部に連絡を取ることを勧めてきた。同月17日の時点で、伝達を訂正はできない。取り消すことはできるかもと言っている。事績管理簿と伝達には「審査請求人が母の代理として銀行に電話した」「銀行から定個人Cが連絡していると説明を受けた」との記載はなかった。過去に遡って改ざんした事績管理簿と伝達を開示している。

そもそも相談員Aは、平成26年3月13日の伝達は、当日には銀行に伝えていないと言った。行政文書名（平成26年3月13日）とあるが伝達日は同日ではない。銀行法は弁護士に聞けと、銀行法に対する質問に回答しなかっただけでなく、同法13条の3第2号はデリバティブのことと嘘をついてだました。相談員は法テラスと金融ADRを教えなかった対応が載っていないだけでなく、弁護士に相談するように勧めたと嘘の情報を記載している。

審査請求人の指定した伝達6件のうち母に筆談を断った伝達を回答せずに、特定会社は、伝達への返答として5件、全て嘘の返答をしてきた。返答内容は、審査請求人の指定した伝達に対応した内容ではなかった。伝達2で、名義番号とは何かを回答するように伝達を指定したが、ご存知のとおり、お取引番号と、一度も聞いたことがない嘘の返答をしてきた。伝達に対して特定会社からきた返答からすると、審査請求人が指定した伝達を金融庁が伝達した時点で、既に改ざんしている。さらに伝達内容を改ざんして開示している。相談員Aは、審査請求人と父と四男の名前の漢字だけを聞いてきた。審査請求人の名前の漢字以外は回答していないが、事績管理簿では四男ではなく三男になっている。父の嘘の名前の漢字「○○」が記載してある。指定した伝達への返答に登場する母以外の家族の名前の漢字だけを聞いてきた。存在しない名義番号とは何か？という伝達に、一度も聞いたことがない、お取引番号と回答が来る等、伝達と伝達の返答は金融庁が考案している。相談員は、伝達は銀行本店にするとしたが、広島支店から回答が来ている。審査請求人の指定した伝達は6個あるが、事績管理簿では、審査請求人の申出がねつ造されて、（回答してもらいたい内容が）4つになっている。広島支店（定個人D、定個人E）の返答が5個なので、金融庁からの伝達も5個になっている。

『その後も度々留守電に「緊急に連絡してほしい」と入っていたが、定個人Cは母に暴言を吐き、ひどい対応をしたことから、母は電話に出ることができなかった。』とあるが、発言していない。特定会社が検査実施中の金融機関になった平成25年12月17日から、突然定個人Cによる、留守電に用件を入れない電話が数十件あったので母は電話に対応できなくなった。度々「緊急に連絡してほしい」との留守電はなかった。事績管理簿の相談内容の概要6で、定個人Cが筆談を大声で断った際の出来

事が「母に暴言を吐いた」と改ざんされている。特定会社の障害者に対する人権侵害を、審査請求人の申出を改ざん・ねつ造することで隠蔽した。検査情報受付窓口、広島支店窓口で、特定個人Cは、母の筆談の依頼を、「何が目的か」「自分で書け」と大声を上げて筆談を断った。弁護士や司法書士等を通してと言うと、特定個人Cは立ち上がって、訴訟するのかどうか喝した。と送っていたら、母の筆談の依頼を、大声を上げて筆談を断ったと言った瞬間に、相談員は「どう喝されたんですね」と言った。「弁護士や司法書士等を通してと言うと立ち上がってどう喝した」を「大声を上げて筆談を断った」まででどう喝したと改ざんしようとした。相談員Aは「大声を上げることが金融庁ではどう喝と表現する」と言ったが、筆談を大声で断った際の出来事が「暴言を吐き、ひどい対応をした」に改ざんされている。

相談員Aが、母が聞こえていないことを確認した上で、平成25年12月10日が最後の相談日、最後の伝達のあった相談日と嘘をついたことが事績管理簿に載っていない。母の事績管理簿からは、高齢であること、耳が聞こえないので書面で返答してほしいと金融庁に申し立てた事実が全て削除されている。審査請求人は、相談員と上司に繰り返し、金融庁に録音された通話を聞いた上での事実確認を申し立てていた。1週間で通話を削除、個人情報の開示には1か月かかる。事実と異なる記載がされていたときには、既に通話が削除されている。証拠隠滅であると繰り返し申し立てていたが、相談員と上司は事実確認に応じなかった。検査情報受付窓口へ送った情報と、異なる嘘の情報を伝達することは違法である。金融庁は、既に銀行に回付している伝達を過去に遡り改ざんしている。記録の改ざんが発覚・露呈しないように、情報を不開示にしている。不開示にすることで、過去に遡り繰り返し記録の改ざんをしている。犯罪である。金融庁は、利害関係者と共謀して、検査実施中に繰り返し過去に遡り記録の改ざんを行っているが違法である。改ざん・ねつ造した情報を開示したことは明白である。金融庁は透明かつ公正な金融行政を掲げている。不開示理由は全て該当しない。情報の全部開示を行い、金融庁と特定会社の法令等遵守の疑義に対する立証するように申し立てる。

第3 諮問庁の説明の要旨

審査請求人が、処分庁に対して行った平成28年6月22日付け保有個人情報開示請求（同年7月1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したところ、これに対し審査請求があったが、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

- (1) 本件開示請求に係る保有個人情報（原処分に関するものに限る。）は、以下の文書（以下「本件回答書面」という。）に記録されている保有個

人情報である。

「2014年3月13日付の相談に対する特定会社から金融庁に対する回答」

- (2) なお、当初の平成28年6月22日付け開示請求書に記載されていた保有個人情報の名称等からは、対象となる保有個人情報を特定することが困難であったため、同年7月22日付けで補正命令を発出したところ、同年8月1日付け開示請求書（同月3日受付。）により上記（1）のとおり補正されたものである。

具体的には、まず、当庁において、平成28年6月22日付け開示請求書の記載を基に、対象となり得る保有個人情報を探索し、確認できた保有個人情報を審査請求人に提示の上、開示請求の対象とするか否かを確認するという方法で行われた。

2 原処分について

原処分は、本件回答書面のうち、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（以下、第3においては「本件不開示部分」という。）について、法14条3号イ及び7号柱書きの不開示事由に該当するものとして、これを不開示とした。

3 審査請求人の主張について

(1) 審査請求の趣旨

原処分において不開示とされた部分の全部開示を申し立てる。

(2) 審査請求の理由

審査請求書によれば、要旨、「記録の改ざんが発覚・露呈しないように、情報を不開示にしている。不開示にすることで、過去に遡り繰り返し記録の改ざんをしている。改ざん・ねつ造した情報を開示したことは明白である。不開示理由は、全て該当しない。」等の理由により、本件審査請求を行ったものと解される。

4 原処分の妥当性について

(1) 本件回答書面について

平成26年3月13日、当庁が設置した政策提言受付窓口である「大臣目安箱」に、審査請求人から、特定会社の対応に関する申出が寄せられ、大臣目安箱を所管する当庁金融サービス利用者相談室は、当該申出を当庁監督局銀行第一課に回付した。

金融サービス利用者相談室より情報提供を受けた銀行第一課は、特定会社に書面を回付して、当該申出の内容を伝達したところ、特定会社は、同課に本件回答書面を送付して、当該申出に対する対応方針等を任意に回答したものである。

(2) 本件不開示部分の不開示情報該当性について

ア 法14条3号イの不開示事由該当性について

本件不開示部分には、申出事案に係る事実関係（説明及び対応状況を含む）、原因分析、今後の対応方針といった特定会社の内部管理に関する情報が記載されている。

かかる内部管理に関する情報は、特定会社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。

そのような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、特定会社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あると認められる。

したがって、本件不開示部分は、法14条3号イに該当するものと認められる。

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、審査請求人の申出について、特定会社が当庁への報告事項として取りまとめた、申出事案に係る事実関係（説明及び対応状況を含む）、原因分析、今後の対応方針といった事項が記載されている。

かかる当庁への報告は法令に基づくものではなく、特定会社から任意に提供されていたものであり、かつ、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特定会社の認識や理解に基づきなされたものであることから、特定会社の対応方針等を含め、特定会社において通常秘匿されるべき情報に当たる。

そうすると、本件不開示部分を開示することで、特定会社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が開示されることとなるため、今後、特定会社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、本件不開示部分は、法14条7号柱書きに該当するものと認められる。

5 結語

以上のとおり、本件不開示部分につき、法14条3号イ及び7号柱書き

に該当するとして、これを不開示とした原処分は妥当であると認められることから、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12月21日 諮問の受理
- ② 同日 諮問庁から理由説明書を收受
- ③ 平成29年1月18日 審議
- ④ 同年2月6日 審査請求人から意見書及び資料を收受
- ⑤ 同年4月19日 本件対象保有個人情報の見分及び審議
- ⑥ 同年5月17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、別紙に掲げる文書に記録された保有個人情報（以下「本件請求保有個人情報」という。）の開示を求めるものであり、処分庁は、原処分においては、「2014年3月13日付の相談に対する特定会社から金融庁に対する回答」（以下「本件文書」という。）に記録された保有個人情報（本件対象保有個人情報）を特定し、その一部（以下「本件不開示部分」という。）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。

これに対し、審査請求人は、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

(1) 本件請求保有個人情報の開示請求に対し、本件文書に記録された保有個人情報を特定して原処分を行った経緯について、当審査会事務局職員をして諮問庁に確認させたところ、諮問庁は次のとおり説明する。

ア 審査請求人から提出された当初の開示請求書の記載内容では、開示請求の対象となる保有個人情報の特定が困難であったことから、これを特定するため、審査請求人に対し、開示請求の補正に係る参考情報として、処分庁において保有が確認できた保有個人情報が記録された文書についての情報を提供するとともに、補正を求めたところ、本件請求保有個人情報を開示請求の対象として明示した補正後の開示請求書が提出された。

イ これを受けて、原処分は、本件文書に記録された保有個人情報について開示決定等を行ったものであり、その余の保有個人情報については、別件開示決定において、開示を求める保有個人情報の全部を開示している。

(2) 当審査会において見分したところ、本件不開示部分には、審査請求人が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、特定会社が金融庁への報告として取りまとめた、事案への対応状況等を含む事実関係、原因分析及び今後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。

特定会社からの当該報告は、法令に基づくものではなく、特定会社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、特定会社の認識や理解に基づきされたものであり、特定会社の対応方針等を含め、特定会社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と、特定会社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、今後監督当局（金融庁）に対する対応において非協力的にならざるを得ず、特定会社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が十分に想定され、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 審査請求人のその他の主張について

審査請求人はその他種々主張するが、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、不開示とされた部分は、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、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 2014年3月13日付の相談に対する特定会社から金融庁に対する回答
- 2 異議申立書が、法令等遵守調査室に回付された情報（文書日付は以下のとおり）
 - ・2015年5月30日
- 3 総務企画局政策課情報公開・個人情報保護室宛から郵送された文書（文書日付は以下のとおり）
 - ・2016年5月16日付
- 4 行政不服審査法に基づき提出された平成27年5月30日付から平成28年2月28日付の異議申立書16件
- 5 上記4の申立てに対して金融庁長官が行った決定に係る決定書正本