

諮問庁：総務大臣

諮問日：平成29年3月23日（平成29年（行個）諮問第53号）

答申日：平成29年6月22日（平成29年度（行個）答申第53号）

事件名：本人が総務省のホームページからインターネットにより北海道管区行政評価局に送信した行政相談の内容を転記した行政苦情110番メール等の不訂正決定に関する件

## 答 申 書

### 第1 審査会の結論

別紙2に掲げる保有個人情報（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、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。）27条1項の規定に基づく訂正請求に対し、平成28年12月1日付け北海相第142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（その内容は別紙1のとおり）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及び理由（別紙1）のとおり。

##### （2）意見書

下記第3の4（1）アでは、開封した年月日を記載することとしている。

→ 偽メールでは送信年月日も記載している。⑩（略）

下記第3の4（1）アでは、相談メールについて、相談内容を所定の様式に転記した後に廃棄する取扱いとしており、審査請求人の当該メールについても廃棄済みであることから、受信年月日の確認はできない。

→ 特定職員Aの偽メール⑥（略）は所定の様式に転記した後に廃棄されていないので、虚偽である。

下記第3の4（1）ア 受信日時が同月の特定日Eの終業時刻以降（特定日A（特定日Eの翌日）の終業時刻以前）であると推定する。

→ 平成29年3月6日付け行政相談業務室お申出の件について（以下「業務室」という。）で、行政苦情110番メールは受信日に受理する、と説明した事実はありません、とこれを否定している。

理由書では、特定日Eの終業時刻以降（特定日Aの終業時刻以前）受信と推定特定日A受理

業務室では、特定日Eの終業時刻以降（特定日Aの終業時刻以前）受信特定日Aに受理する、と説明した事実はない。

送信が特定日B（下書きの保存が特定日B15:57で印刷しHPに入力）で、受理が特定日Aである。

参考：法務省宛てメール（下書きの保存が特定日K21:06で印刷し特定日KにHPに入力）で、受理が特定日Kである。

法務省民事局が所定の様式に複写し受理が特定日L，特定法務局受理が特定日M（特定日Lの翌日）

また、開封した日を受理日と主張しているが、開封し所定の様式に複写しメールを廃棄した日が受理日である。

メールが来た都度、直ぐに複写するわけではない。

偽メールでは メール送信 特定日F14:36

申出受理 特定日G 所定の様式に複写し、メールを廃棄しなかった日

今回メール メール送信 不明と主張 事実は特定日B

職員がメールを確認特定日B，開封した。まだ複写はしていない。

申出受理 特定日A 所定の様式に複写し、メールを廃棄した日

下記第3の4（1）イ 審査請求人は、特定年月A中旬に法務省本省に対して、公証人の応接態度等について苦情を申し出ている。→

「応接態度」は一度も使っていない。「接客」「横柄な態度」「今後態度を改める」を使っている。②（略）

特定職員Bは、「応接態度を改めるように指導した。と伝えたが、「今後態度を改めるよう指導した」と伝わった。特定職員Aは、そのことを知らずに、偽メールに「応接態度」と記載したものである。

また、法務省宛てメールでは、挨拶もせずに横柄な態度。怒り始め、無礼なことをいう。態度の悪い公証人に接客マナーの研修と記載している。「恐喝の犯人扱いする」は総務省宛てメールのみに記載している。

特定日Dの時点では、恐喝の犯人扱いしたことを指導することはできない。特定法務局では、特定日C（特定日Dの翌日）に恐喝の犯人扱いをしたという苦情を知ったので特定日Dにそのことで指導することはできない。

これは、特定法務局が「応接態度を改めるよう指導した」との虚偽の回答をし、特定職員Bもそれを知りながら嘘の相談対応票を作成したものである。

### 第3 諮問庁の説明

諮問庁の説明は、理由説明書の記載によると、おおむね以下のとおりである。

#### 1 審査請求の経緯

平成28年11月4日付けで、処分庁に対して、法28条1項の規定に基づき、下記2の保有個人情報について訂正請求があった。処分庁は、訂正請求に係る保有個人情報について、事実と相違すると判断できる具体的な根拠がないことから、訂正請求に理由があると認めることはできないとして、同年12月1日付けで、当該保有個人情報を訂正しない旨の決定（原処分）を行った。

本件審査請求は、原処分を不服として、同月27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

本件訂正請求の対象となった保有個人情報は、審査請求人が総務省ホームページの「インターネットによる行政相談受付」を利用して北海道管区行政評価局に送信した行政相談について、①その内容を転記した行政苦情110番メール、②同局が審査請求人の相談内容を特定法務局に連絡した文書、③当該行政相談の処理状況等を記録した相談対応票（特定受付番号A）である。

#### 3 審査請求の趣旨及び理由

審査請求人は、上記2の行政文書に記載されたインターネットによる行政相談を受理（受付）した日付及び特定法務局に相談内容を連絡した日付について、事実と相違することから、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すべきとしている。

審査請求人の具体的な主張は、次のとおりである。

##### (1) 行政苦情110番メール

インターネットによる行政相談は、特定日B16時15分頃送信したはずであることから、「特定日A（特定日Bの5日後）申出受理」を「特定日B申出受理」に訂正せよ。

##### (2) 特定法務局に対する相談内容の連絡文書

特定法務局の外出簿において、特定日D（特定日Cの前日）に職員が特定A公証人会を訪問した旨記載されている。また、審査請求人に係る別の相談対応票（特定受付番号B）には、同局の説明として、同日（特定日D）に特定B公証役場に赴き、公証人に対して応接態度を改善するよう指導した旨記載されている。よって、同局に対する相談内容の連絡

は、特定日H（特定日Dの前日）以前に行われたものと解されることから、「特定日C特定法務局に連絡済み」を「特定年月A 日不明 特定法務局に連絡済み」に訂正せよ。

### （3）相談対応票

（1）と同様の理由により、対応経過欄の「特定日A 相談受付」を「特定日B 相談受付」に訂正せよ。

（2）と同様の理由により、対応経過欄の「特定日C特定法務局に連絡」を「特定年月A 日不明 特定法務局に連絡」に訂正せよ。

## 4 諮問庁の意見等

### （1）諮問庁の意見

ア インターネットによる行政相談を受理（受付）した日付

行政苦情110番メール及び相談対応票の対応経過欄に記載されたインターネットによる行政相談を受理（受付）した日付について、審査請求人は、「このメールは、特定日B 16時15分頃送信しているはずなので、特定日B受理になる」と主張しているが、処分庁においては、当該日付には、受信ボックス内の相談内容が添付されたメール（以下「相談メール」という。）を開封した年月日を記載することとしている。

処分庁をして、担当の首席行政相談官室の職員に確認した結果は、次のとおりである。

処分庁においては、相談メールについて、相談内容を所定の様式に転記した後に廃棄する取扱いとしており、審査請求人の当該相談メールについても廃棄済みであることから、受信年月日の確認はできない。

しかしながら、相談メールを受信すると、当時首席行政相談官室に配置されていた職員6人の各人のパソコンの画面上にそのことが表示されることから、執務中の職員はいずれも相談メールの受信の事実を直ちに確認できるようになっていた。受信した相談メールについては、6人の職員のうちの1人（以下「メール担当職員」という。）が毎朝及び相談メールを受信した都度、メールを開封し、確認する役割を担っていたが、相談メールの受信の事実は他の職員も同時に確認していた。したがって、メールが開封されないまま見過ごされることは想定し難い。

すなわち、①特定日Bの北海道管区行政評価局の終業時刻である17時15分までに首席行政相談官室が審査請求人からの相談メールを受信した場合、メール担当職員が離席中で開封できなかったとしても他の職員が受信の事実を確認できているはずであったこと、②特定日I（特定日Bの翌日）から特定日J（特定日Bの3日後）までは閉庁日であり、もしこの間に審査請求人からの相談メールを受信した場合、

その後の最初の開庁日である特定日 E（特定日 B の 4 日後）の朝にはメール担当職員又は他の職員が受信の事実を確認し、開封していたはずであることを勘案すると、処分庁において、当該相談メールの受信を首席行政相談官室の職員が確認し、開封した年月日は、「特定日 A 申出受理」との記録のとおりであり、当該相談メールの受信日時が特定日 E の終業時刻以後であると推定することが合理的であると認識せざるを得ず、また、このことが事実と相違すると判断すべき事情は認められない。

ちなみに、特定日 E の午前中には、首席行政相談官室職員 6 人のうち、外勤中の 1 人を除いたメール担当職員を含む職員 5 人がパソコンを利用して執務しており、同日午後は 6 人全員が同様に執務していたことから、同日以前に受信した相談メールは同日中に確実に開封され確認されていたはずである。

#### イ 特定法務局に相談内容を連絡した日付

特定法務局に対する連絡文書は、審査請求人から行政相談として寄せられた公証人制度の改善を求める趣旨の意見・要望等について、処理担当者が同局に連絡するため、その概要を記載したものである。

当該連絡文書及び相談対応票の対応経過欄に記載された同局に相談内容を連絡した日付については、処理担当者が、連絡文書の内容について、特定日 C に首席行政相談官の了解を得た上で、同一の合同庁舎内に所在する同局に、速やかに連絡を行ったとして記載されたものであり、これが事実と相違すると判断すべき事情は認められなかった。また、審査請求人の主張に、これが事実でないとは判断できる具体的な根拠は確認できない。

なお、審査請求人に係る別の相談対応票（特定受付番号 B）によると、審査請求人は、特定年月 A 中旬に法務省本省に対して、公証人の応接態度等について苦情を申し出ている旨の記載が確認できる。したがって、北海道管区行政評価局が本件相談内容を特定法務局に連絡する以前に、同局が公証人に対する指導を行っていたことについては、何ら不合理ではなく、このことをもって当該連絡文書及び相談対応票の記載が事実でないとは判断できる根拠とは言えない。

#### (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適当である。

#### 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 29 年 3 月 23 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24日 | 審査請求人から意見書及び資料を收受 |
| ④ 同年5月15日 | 審議                |
| ⑤ 同月29日   | 審議                |
| ⑥ 同年6月20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、処分庁が審査請求人に対し開示決定した本件対象保有個人情報について、別紙1のとおり、処分庁において審査請求人からの行政相談を受理（受付）した日付及び特定法務局にその相談内容を連絡した日付の訂正（以下「本件対象訂正部分」という。）を求めるものである。

これに対し、処分庁は、訂正請求に理由があると認めるとき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、審査請求人は、別紙1のと通りの訂正を求めているが、諮問庁は、原処分を妥当としていることから、以下、本件対象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) 訂正請求の対象情報について

訂正請求については、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、その内容が事実でないと思料するときに行うことができると規定され、また、その対象は、「事実」であって、行政機関等の「評価・判断」には及ばないと解される。

#### (2) 訂正請求対象情報該当性について

ア 本件対象保有個人情報は、本件訂正請求に先立ち、審査請求人が法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。

イ 本件対象保有個人情報が記録された行政文書は、審査請求人が総務省ホームページの「インターネットによる行政相談受付」を利用して北海道管区行政評価局に送信した行政相談について、①その内容を転記した行政苦情110番メール、②同局が審査請求人の相談内容を特定法務局に連絡した文書、③当該行政相談の処理状況等を記録した相談対応票（特定受付番号A）であり、そのうち本件対象訂正部分は、上記①の文書中「特定日A申出受理」との記載部分、上記②の文書中「特定日C 特定法務局に連絡済み」との記載部分並びに上記③の文書中「特定日A 相談受付」との記載部分及び「特定日C 特定法務局に連絡」との記載部分である。

ウ 当審査会において、諮問書に添付された本件相談対応票を確認した

ところ、上記イ①の文書に係る本件対象訂正部分には、当該行政相談の申出受理日が、上記イ②の文書に係る本件対象訂正部分には、北海道管区行政評価局が特定法務局に当該行政相談の内容を連絡した日付が、上記イ③の文書に係る本件対象訂正部分には、当該行政相談を北海道管区行政評価局が受け付けた日付及び同局が特定法務局に当該行政相談の内容を連絡した日付が、それぞれ具体的に記載されていると認められることから、本件対象訂正部分に記載された内容は、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

訂正請求を行う請求者は、開示を受けた保有個人情報のうち、①どの部分（「事実」に限る。）の表記について、②どのような根拠に基づき当該部分の表記が事実でないと判断し、③その結果、どのような表記に訂正すべきと考えているのか等の、請求を受けた処分庁が当該保有個人情報の訂正を行うべきか否かを判断するに足る内容を、処分庁に自ら根拠を示して明確かつ具体的に主張する必要がある。仮に、訂正請求の請求者から明確かつ具体的な主張や根拠の提示がない場合や当該根拠をもってしても請求者が訂正を求めている事柄が「事実でない」とは認められない場合には、一般的に、法29条に規定する「訂正請求に理由があると認めるとき」に該当しないと解される。

#### (1) 別紙1の請求事項1について

ア 請求事項1は、審査請求人が総務省ホームページの「インターネットによる行政相談受付」を利用して北海道管区行政評価局に送信した行政相談の内容を転記した「行政苦情110番メール」と題する文書における「特定日A申出受理」との記載を、「特定日B申出受理」に訂正するよう求めるものである。

イ 審査請求人は、請求事項1に関し、特定職員Cは、受信日が祝日だったので、翌日に受理したなどと説明しており、当該メールは、特定日Bに送信しているはずなので、特定日B受理になる旨主張するが、審査請求人から、当該メールによる申出の北海道管区行政評価局における受理日が、特定日Aではないと判断するに足る明確かつ具体的な根拠等が提示されているとは認められず、その外、当該部分に記載された内容が事実とは異なると判断するに足る事情もないことから、当該部分につき、法29条の訂正請求に理由があると認めるときに該当するという事はできない。

ウ したがって、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。

#### (2) 別紙1の請求事項2について

ア 請求事項2は、審査請求人が総務省ホームページの「インターネッ

トによる行政相談受付」を利用して北海道管区行政評価局に送信した行政相談の内容を同局が特定法務局に連絡した文書における「特定日 C 特定法務局に連絡済み」との記載を、「特定年月 A 日不明 特定法務局に連絡済み」に訂正するよう求めるものである。

イ 審査請求人は、請求事項 2 に関し、特定法務局の特定年度 A 外出簿及び相談対応票（特定受付番号 B）の記載内容から、特定法務局は特定日 D に特定 A 公証人会及び特定 B 公証役場を訪問していると認められることから、北海道管区行政評価局の特定法務局への連絡は特定日 H（特定日 D の前日）以前でなければおかしいなどと主張する。

しかしながら、この点に関する諮問庁の説明（上記第 3 の 4（1）イ）は不合理なものとはいえず、上記の審査請求人の指摘を踏まえても、直ちに特定日 C に上記アの北海道管区行政評価局から特定法務局への連絡が行われていないと判断するに足りる明確かつ具体的な根拠等が提示されているとまでは認められない。その外、当該部分に記録された内容が事実とは異なると判断するに足りる事情もないことから、当該部分につき、法 29 条の訂正請求に理由があると認めるときに該当するということとはできない。

ウ したがって、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。

### （3）別紙 1 の請求事項 3 について

ア 請求事項 3 は、審査請求人が総務省ホームページの「インターネットによる行政相談受付」を利用して北海道管区行政評価局に送信した行政相談の処理状況等を記録した相談対応票（特定受付番号 A）のうち、「対応経過」欄の記載（「特定日 A 相談受付」）を、請求事項 1 と同じ理由により「特定日 B 相談受付」に、また、「対応経過」欄の記載（「特定日 C 特定法務局に連絡」）を、請求事項 2 と同じ理由により「特定年月 A 日不明 特定法務局に連絡」に、それぞれ訂正することを求めるものである。

イ 請求事項 3 の 2 箇所の訂正部分については、訂正の趣旨及びその理由は請求事項 1 及び 2 と同様であることから、上記（1）イ及び（2）イと同様の理由により、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 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。

### 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1部会)

委員 岡田雄一，委員 池田陽子，委員 下井康史

## 別紙 1

### 保有個人情報訂正請求書の訂正請求の趣旨及び理由

#### 請求事項 1 行政苦情 110 番メール

(趣旨 1) 「特定日 A 申出受理」を「特定日 B 申出受理」に訂正せよ。

(理由 1) 特定職員 C から相談対応票 (特定受付番号 C) について、「受信した日に申出を受理する。受信日が祝日だったので、翌日に受理した。」と説明があった。このメールは、特定日 B 16 時 15 分頃送信しているはずなので特定職員 C の説明に基づくと特定日 B 受理になるから。

#### 請求事項 2 特定法務局に対する相談内容の連絡文書

(趣旨 1) 「特定日 C 特定法務局に連絡済み」を「特定年月 A 日不明 特定法務局に連絡済み」に訂正せよ。

(理由 1) 特定法務局の特定年度外出簿に、日時：特定日 D 9：45 出発 10：30 帰庁、用務先：特定 A 公証人会、用務：公証事務打合せ、官用車、氏名：特定個人 D、特定個人 E と記載がある。特定日 H (特定日 D の前日) 以前に特定法務局に連絡していないとおかしいから。

また、相談対応票 (特定受付番号 B) には「これを受けて特定日 D に特定 B 公証役場に赴き、公証人 F から事情を聴き、応接態度に改善すべきと思われたので改善を指導した。同公証人も指導について分かったと答えた。同公証人の説明では、金品を脅し取ろうとする人物と誤解したとのことであった。」と記載されている。

また、特定法務局に開示請求事前相談をしたところ、連絡文書は存在しないと回答があったので、日を特定することはできなかった。

#### 請求事項 3 相談対応票

(趣旨 1) 「特定日 A 相談受付」を「特定日 B 相談受付」に訂正せよ。

(理由 1) 行政苦情 110 番メールの (理由 1) と同じ。

(趣旨 2) 「特定日 C 特定法務局に連絡」を「特定年月 A 日不明 特定法務局に連絡」に訂正せよ。

(理由 2) 特定法務局に対する相談内容の連絡文書の (理由 1) と同じ。

## 別紙 2

### 本件対象保有個人情報

審査請求人が総務省ホームページの「インターネットによる行政相談受付」を利用して北海道管区行政評価局に送信した行政相談について、以下の 1 ないし 3 に係る行政文書に記録された保有個人情報

- 1 上記の内容を転記した行政苦情 1 1 0 番メール
- 2 北海道管区行政評価局が審査請求人の相談内容を特定法務局に連絡した文書
- 3 当該行政相談の処理状況等を記録した相談対応票（特定受付番号 A）