

諮問庁：総務大臣

諮問日：平成29年7月20日（平成29年（行個）諮問第116号）

答申日：平成29年10月12日（平成29年度（行個）答申第111号）

事件名：本人に係る行政相談に関する特定管区行政評価局の問い合わせに対する金融庁からの回答文書の不開示決定（不存在）に関する件

## 答 申 書

### 第1 審査会の結論

別紙1に掲げる文書10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。）について、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29年2月7日付け中国相第11号により中国四国管区行政評価局長（以下「処分庁」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、原処分を取り消し、保有している情報・記録の開示を申し立てます。

#### 2 審査請求の理由

##### （1）審査請求書

審査請求人は、「行政相談を金融庁に問い合わせ、金融庁からの回答がある文書の開示」につき、金融庁に問い合わせしていないとして不開示にしている、行政相談を金融庁に問い合わせている情報は存在している、苦情を金融庁に通知するのが業務と明記されている、問合せをしなければ解決と改善はしないなどという趣旨の主張をする（その詳細は別紙2のとおりである。）。

##### （2）意見書

審査請求人から平成29年8月28日付け（同月29日受付）で意見書及び資料が当審査会宛てに提出された（当該意見書に「諮問庁の閲覧に供すことは適当ではない」旨の記載があることから、その内容は記載しない。）。

### 第3 諮問庁の説明の要旨

#### 1 審査請求の経緯

平成29年1月7日付けで、中国四国管区行政評価局長（処分庁）宛て、法に基づき、下記2の保有個人情報について開示請求があった。これを受けて、処分庁は、保有していない金融庁からの回答文書を除き、同年2月

7日付けで開示決定(部分開示)を行った。

本件審査請求は、中国四国管区行政評価局(以下「中四国管区局」という。)の問合せに対する金融庁からの回答文書について、行政相談を金融庁に問い合わせしている情報は存在しているとして、同年5月9日付けで諮問庁に対し行われたものである。

## 2 開示請求の対象となった保有個人情報

本件開示請求の対象となった保有個人情報は、次のとおりである。

### (1) 特定年月日A付け内容証明郵便による行政相談関係文書

- ア 審査請求人からの特定年月日A付け内容証明郵便
- イ 審査請求人からの特定年月日B付け内容証明郵便
- ウ 相談対応票(特定受付番号A)

### (2) 特定年月日C付け内容証明郵便による行政相談関係文書

- ア 審査請求人からの特定年月日C付け内容証明郵便
- イ 相談対応票(特定受付番号B)
- ウ 審査請求人への特定年月日D付け回答文書

### (3) 特定年月日E付け保有個人情報開示請求書関係文書

- ア 審査請求人からの特定年月日E付け保有個人情報開示請求書
- イ 審査請求人への特定年月日F付け補正依頼文書
- ウ 補正依頼に対する審査請求人からの特定年月日G付け回答文書
- エ 審査請求人への特定年月日H付け開示決定通知書及び開示の実施方法等申出書

### (4) 中四国管区局の問合せに対する金融庁からの回答文書

## 3 審査請求の理由

中四国管区局が、特定年月日A付け内容証明郵便等による審査請求人からの行政相談を受けて、金融庁に問合せを行い、この問合せに対する金融庁からの回答文書を保有しているはずであるから、当該回答文書を開示してほしい。

## 4 諮問庁の意見等

### (1) 諮問庁の意見

審査請求人からの行政相談については、最初の特定年月日A付け内容証明郵便が中四国管区局に送付された際、特定行政評価事務所(以下「特定事務所」という。)にも当該内容証明郵便と同一内容の郵便が送付されていること及び相談者(審査請求人)が特定都道府県在住であることから、特定事務所において一元的に対応することとしている(以後の郵便のいずれも、中四国管区局及び特定事務所に送付されている。)

よって、中四国管区局においては、金融庁に対して問合せを行っていないことから、金融庁からの回答文書は保有していない。

### (2) 結論

以上のとおり、中四国管区局においては、金融庁からの回答文書を保有していないことから、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7月20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8月29日 審査請求人から意見書及び資料を收受
- ④ 同年9月25日 審議
- ⑤ 同年10月10日 審議

#### 第5 審査会の判断の理由

##### 1 本件開示請求について

本件開示請求は、別紙1に掲げる10文書（以下、順に「文書1」ないし「文書10」という。）に記録された保有個人情報の開示を求めるものである。

処分庁は、文書1ないし文書9に記録された保有個人情報は全部開示したが、文書10に記録された保有個人情報（本件対象保有個人情報）については、これ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、審査請求人は、本件対象保有個人情報は存在しているとして、その開示を求めているが、諮問庁は、原処分を維持することが適当であるとしていることから、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) 本件審査請求は、審査請求人が中四国管区局に対し、特定年月日A付け（その翌日受付）配達証明郵便及び特定年月日C付け（その翌日受付）内容証明郵便により行った行政相談（以下、併せて「本件行政相談」という。）について、中四国管区局において、本件行政相談の内容につき金融庁に問い合わせ、金融庁から受け取った回答文書に記録された保有個人情報（本件対象保有個人情報）の開示を求めるものと解される。

そこで、当審査会において、諮問書に添付された開示実施文書の写しのうち、本件行政相談に係る相談対応票（以下、特定受付番号Aに係る相談対応票を「本件相談対応票A」、特定受付番号Bに係る相談対応票を「本件相談対応票B」といい、併せて「本件相談対応票」という。）の写しを確認したところ、相談者（審査請求人。以下同じ。）への対応経過の詳細を記載する本件相談対応票の「対応に関する情報」欄には、「対応経過」欄、「調査結果」欄及び「回答内容」欄が記載されているが、本件相談対応票Aの「対応経過」欄には、日付（特定年月日Aの翌日と翌々日、その更に3日後）順に、本件行政相談を受け付け、特定事

務所に連絡した旨、内容確認のため手紙の写しを特定事務所に送付した旨及び特定事務所から同事務所のものと同じとの連絡があった旨の各記載があることが認められ、また、「調査結果」欄には、「当局のほか、特定事務所にも同内容の手紙が届いており、特定都道府県在住の相談者のため、特定事務所で対応することとした。このため、当局は記録に留め、完結とする」との記載があることが認められ、さらに、「回答内容」欄には、「当局からは回答を行わない」との記載があることが認められる。

そして、本件相談対応票Bの「対応経過」欄には、日付（特定年月日Cの翌日と、その更に6日後の特定年月日D）順に、本件行政相談を受け付けて特定事務所に連絡し、同内容の手紙であることを確認した旨及び「特定年月日D 相談者に回答（文書）」と記載されていることが認められる。

しかしながら、本件相談対応票には、中四国管区局において金融庁に照会した旨の記載や金融庁から回答文書を受理した旨の記載はないと認められる。

- (2) また、本件相談対応票Bの添付資料である相談者への回答文書によれば、中四国管区局において、相談者に対し、本件行政相談については特定事務所で対応する旨の回答を行っていたことが認められる。
- (3) 以上を踏まえると、中四国管区局においては、金融庁に対し本件行政相談の内容につき問合せを行っておらず、金融庁からの回答文書は保有していない旨の諮問庁の説明は不自然、不合理とはいえず、これを覆すに足りる事情も存しないから、中四国管区局において、本件対象保有個人情報保有しているとは認められない。

### 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 本件不開示決定の妥当性について

以上のことから、本件請求保有個人情報の開示請求につき、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した決定については、中四国管区局において、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1部会)

委員 岡田雄一、委員 池田陽子、委員 下井康史

## 別紙 1

- 文書 1 行政相談のため中国四国管区行政評価局に送付された特定年月日 A 付け内容証明郵便 6 通及び特定年月日 B 付け内容証明郵便 1 通
- 文書 2 上記文書 1 の行政相談に対する中国四国管区行政評価局の相談対応票（特定受付番号 A）
- 文書 3 行政相談のため中国四国管区行政評価局に送付された特定年月日 C 付け内容証明郵便 1 通
- 文書 4 上記文書 3 の行政相談に対する中国四国管区行政評価局の相談対応票（特定受付番号 B）
- 文書 5 上記文書 3 の行政相談に対して中国四国管区行政評価局から郵送した特定年月日 D 付け回答文書
- 文書 6 保有個人情報開示請求のため中国四国管区行政評価局に送付された特定年月日 E 付け配達証明郵便 1 通（住民票及び住民基本台帳カードの写しを含む。）
- 文書 7 上記文書 6 の開示請求に対して中国四国管区行政評価局から郵送した特定年月日 F 付け補正のお願い文書
- 文書 8 上記文書 7 の補正のお願い文書に対して中国四国管区行政評価局に送付された特定年月日 G 付け内容証明郵便 1 通
- 文書 9 上記文書 6 の開示請求に対して中国四国管区行政評価局から郵送した特定年月日 H 付け開示決定通知書及び添付書類
- 文書 10 行政相談を金融庁に問い合わせ、金融庁からの回答がある文書

## 別紙 2

### 審査請求書に記載された「4 審査請求の理由」(全文)

保有している情報・記録の開示を申し立てます。

「行政相談を金融庁に問い合わせ、金融庁からの回答がある文書の開示」を金融庁に問い合わせしていないと不開示にしている。

行政相談を金融庁に問い合わせている情報は存在している。苦情を金融庁に通知するのが業務と明記されています。問合せをしなければ解決と改善しない。相談内容を歪曲・曲解してねつ造・改ざんしている。

局所相談データベースに、私の個人情報を、正確に記載していない。

行政相談を無視して、返答を一切していない。開示請求するまで、返答を一切しなかった。開示請求するまで、行政相談を金融庁に問い合わせしていないことを回答しなかった。金融庁に問い合わせしていないことを明確にしなかったことは、嘘をついて騙したのと同じです。

情報を開示しないと回答をしない。相談内容を歪曲・曲解して、訂正に応じないので、精神的にも肉体的にも経済的にも、とても負担がかかっています。

行政相談の説明の記載と、まったく違う対応を続けている。苦情を一切無視している。行政相談(URL:略)

問1 行政相談とは、どのようなものですか？

総務省の行政相談は、国の行政全般について苦情や意見・要望を受け付け、公正・中立な立場から関係行政機関に必要なあっせんを行い、その解決や実現の促進を図るとともに、それを通じて行政の制度及び運営の改善を図るものです。年間約17万件の相談を受け付けています。

問5 行政相談では、具体的にどのような相談を受け付けてもらえますか？

総務省の行政相談では、国の行政について苦情がある、また、こうしてほしいといったご相談のほか、「困りごとがあるが、どこに相談してよいか分からない」、「関係機関に相談したが、相手の説明や対応に納得がいかない」、「いろいろな事情から、関係機関に直接苦情を言いにくい」、「制度や仕組みが分からない」といったご相談を受け付けています。

『国の行政全般について苦情や意見・要望を受け付け、公正・中立な立場から関係行政機関に必要なあっせんを行い、その解決や実現の促進を図るとともに、それを通じて行政の制度及び運営の改善を図るものです。』

『国の行政について苦情がある、また、こうしてほしいといったご相談』

『「関係機関に相談したが、相手の説明や対応に納得がいかない」』『「制度や仕組みが分からない」』とあります。

中国四国管区行政評価局特定職員Aは特定行政評価事務所が対応するといって、責任を押し付けて、返答をしない。

特定行政評価事務所が私の相談内容を歪曲・曲解して「金融庁に強制措置をとる」とねつ造・改ざんしているとの行政相談を無視している。

特定行政評価事務所は、「特定金融機関に強制措置をとる」「行政評価事務所が法改正をする」と、私の相談内容をねつ造・改ざんしていた。

平成28年12月17日付けで中国四国管区行政評価局と特定行政評価事務所に送った文書で、「特定金融機関Aに強制措置をとる」といったことを相談していないと明確に否定している。訂正と取消しを申し立てているが無視をした。開示請求すると、私の相談内容を「金融庁に強制措置をとる」とねつ造・改ざんしていた。

金融庁に対する苦情を無視していた。

開示請求をして「金融庁に強制措置をとる」と相談内容をねつ造・改ざんしていることを知った。

私は「金融庁に強制措置をとる」といった相談をしていない。

特定年月日H付けで懇切丁寧に、相談内容の説明をしている。

金融庁の対応は、計算された組織的なもので、国民すべてが同じ対応を受ける。

金融行政の目的は「銀行を検査しない。」

その手法が、庁内（相談者）の情報を改ざんして、立入検査を実施する。

記録の改ざんと、違法な立入検査を実施したことを隠ぺいするために、情報を不開示している。

金融サービス相談員が「嘘をつく」ことで、記録の改ざんを実行している。

現在「銀行を検査しなくなっている。」

立入検査を「利用者保護、利用者利便の向上のために行う」という文をすべて削除している。

立入検査に関する情報を公表していない。金融検査事例集の公表を廃止した。

立入検査の予告日、立入検査開始日、立入検査終了日、及び検査結果通知日を公表していない。情報を募集している金融機関の募集を廃止した。預金者は保護されなくなっている。

なぜ「不正」が可能なのか。なぜ「立入検査に関する情報を公表しなくなった」のか理由を説明して、相談をしている。「行政評価・政策評価」「行政苦情救済推進会議」「行政苦情110番」等、行政評価事務所の管轄の相談をしている。

金融サービス利用者相談室では「電話でしか相談できない」ようにして相談員だけを対応させることで、記録の改ざんを実行している。電話だと自由に相談内容を改ざんできる。訂正をしないですむように法を制定している。法は行政が不正をできるようになっている。

金融庁法令等遵守室は、「匿名と、電話と面談で通報をできない」ようにしている。通報に対して受付と返答をしないようにしている。

不正が可能な体制が構築されているだけでなく、国民に「実際には訂正権が無

い」ようになっている。

もともと文書管理の、管理者と監査を同じ職員が兼ねることは、総務省のガイドラインには想定されていない。

しかし、金融庁は、文書管理の管理と監査を同じ職員が兼ねている。公正な監査は行われていない。実質、管理と監査をしていない。総務省の、文書管理のガイドラインに、「兼ねてはいけない」となっていないので同じ職員が兼ねている。ガイドラインを改正してくださいと相談しています。

金融サービス利用者相談室では、「電話でしか相談をできない」ようにしていることが、不正が成立する「要件」になります。

録音した通話を開示していない。開示しないことを前提に不正が行われています。

金融サービス利用者相談室は「電話でしか回答しない」となっていますが、FAXや郵便、メールで返答をしてください。書面のやり取りで相談ができるようにしてください。と相談しています。

金融サービス相談員は「金融庁は銀行を検査しない」と騙している。FAXや郵便で情報を送る方法を教えない。

高齢で耳が聞こえないので書面で返答をしてくださいと依頼したのに、特定相談員は、「金融庁は書面では一切返答をしない」と応じなかった。年齢を聞かないことで高齢者として扱わないようにしている。検査局総務課検査情報受付窓口（当時）に情報を送れることを教えない。金融ADRを教えなかったと具体的な相談をしています。

これらは、すべて「手続きをできないようにしている」手口の一端です。

金融行政の基本は「個別」に嘘をついて騙す。「過去に遡り、記録の改ざんを行う。」です。

金融庁の法令等遵守は「発覚しなければ犯罪ではない。」「国民に立証できなければ犯罪ではない。」です。

聞こえないことを確認した上で、嘘をつく。通話を録音していると騙してから「嘘をつく。」録音した通話を開示しない。組織的で計画的な犯罪です。

書面で返答すると、過去に遡り記録の改ざんを実行できない。国民（相談者）に、通話を録音されないために、通話を録音していると騙している。通話を開示しない。事実確認に応じない。

個人情報であることを理由に、事績管理簿に記載した相談内容と伝達内容を教えられない。開示した事績管理簿の相談内容、伝達内容は、個人情報ではないので訂正できない。

記載内容を教えないことで、過去に遡り、事績管理簿の記載をねつ造・改ざんできるようにしている。記載内容の訂正ができないようになっている。「保有している情報」と「開示している情報」が同一ではない。

金融サービス相談員を通して、嘘の情報を教える、相談員が記録を確認しながら



ら嘘をつくことで、改ざんを行う（嘘の情報開示をする）。

長官の決定を出さずに、嘘をつくことで、行政不服審査法の審査請求（以前は異議申立て）をできないようにしている。

教えてきた嘘の情報は、開示の際、情報として存在しない。あるいは情報を開示をしない。開示請求に対して、決定をしない。措置の通知をしない。

金融サービス相談員を通して、嘘の情報を教えることで、誰が嘘をついたのか匿名化している。2016年4月から、金融サービス相談員の業務内容から、応接録の作成を削除している。

金融庁に対して苦情の相談をしている。

聞こえないことを確認した上で、嘘をつく。高齢者と障害者に対する人権侵害です。

人権侵害の相談をしていますが、何故、金融サービス相談員は、聞こえないことを確認した上で、嘘をついているのか理由を説明している。

相談員は「規則性のある嘘をついている」金融サービス相談員が、嘘をつくことで記録の改ざんを実行している。「保有している情報」と「開示している情報」が同一ではない。

行政が、国民に嘘をついて騙す。金融庁が、嘘をついて騙したことを相談しています。

個人情報には本人にしか教えられない。次男に私の代理人になれば、私の相談内容を教えると騙して代理人に仕立て上げた後、個人情報なので教えられない。本人であっても個人情報は教えられないと騙した。

特定年月日Iに、特定相談員が「既に特定金融機関に伝達している」といった伝達内容が、開示した事績管理簿と伝達に、該当する情報が存在しないと相談しています。

次男に対してなので、「お母様（私）と長男、お名前をちょうだいしていますので、その口座（特定金融機関B）と、預金残高のお知らせと決算書の、口座番号とお客番号」が伝達されていると言った。

特定年月日Jの伝達を「お父様（主人）、お母様（私）、三男、四男のその点は、特定相談員の方が伝えています。銀行側も把握していると思います。」

特定年月日Kの伝達を「貸金庫の契約があったはずなのに、ないと言われていると。銀行員が何らかの不正を働いているのではないかとということで、回答してもらえないことが（黙って、通話を同時に聞いている第三者から指示を受けていた。）」

特定相談員が「既に伝達した内容」が、開示した伝達に存在しない。

既に特定金融機関Aに伝達していると教えてきた伝達内容に、重複している箇所は一箇所もなかった。

特定年月日L、特定年月日Kの伝達内容と特定年月日Jの伝達が重複していたので、金融庁監督局銀行第一課の判断で取り消した。金融サービス利用者相談

室に連絡をしていなかった。

金融庁監督局銀行第一課は、伝達を取り消した理由を説明するといったが、現在に至るまで3年以上説明無い。

金融庁監督局銀行第一課は、伝達を取り消した理由を説明すると嘘をついて騙したと相談しています。

特定年月日M大臣目安箱において、特定相談員Bは、相談内容を教えると騙して、次男を代理人に仕立て上げた。

次男に、私の相談回数は6回、伝達は3回と嘘をついた。

代理人の手続きは、私の本人確認をするだけと騙して、私に電話を代わった際、特定相談員Bは、私が聞こえていないことを確認した上で「特定年月日J」が最後の相談日。最後の伝達のあった相談日」と嘘をついた後、相談員は特定相談員Aでも特定相談員Bでも自由と言っていたのに特定相談員Aに代わろうとしていた。

特定年月日Kの相談回数は3回なのに2回と嘘をつき続けた。

特定年月日Kの相談回数を2回なので伝達回数は1回だが、2回と数えると嘘をついた。日付により相談回数と伝達回数が増減したが、増減したことを認めなかった。相談回数が6回あると言って5回言って、6回言ったと嘘をつく。相談回数が6回から7回に増えたことを認めない。相談回数が7回あると6回言って、7回言ったと嘘をつく。嘘をついていること明白だが嘘をついたと認めなかった。

特定年月日M、特定年月日Kの相談回数を2回で、伝達日は特定年月日Nと嘘をつき、特定年月日Kの相談回数を2回なので伝達回数は2回、特定年月日Jの伝達とあわせて計3回の伝達と嘘をついた。

伝達は特定年月日K、特定年月日J、特定年月日Oの3回伝達をしている。

特定年月日P、相談回数が6回あると5回言って、6回言ったと嘘をついた。嘘をついていること明白だが嘘をついたと認めなかった。

特定年月日Q、相談回数が7回あると6回言って、7回言ったと嘘をついた。相談回数が6回から7回に増えたことを認めなかった。

相談回数が7回あると6回言って、7回言ったと嘘をついた。嘘をついていること明白だが嘘をついたと認めなかった。

特定年月日Kの相談回数を2回から3回に増えたが、増えたことを認めなかった。

特定年月日Kの相談は2回なので伝達回数は2回なら、相談回数が3回になったら伝達回数は3回になるではないか。相談回数と伝達回数が日付により増減している。記録の改ざんは明白であると法令等遵守調査室に対して通報をしていた。事実確認を申し立てていたが法令等遵守調査室は、無視を続けて、受付情報を0件なのに2件と虚偽の公表を続けていた。

監督局銀行第一課が、特定年月日Kの相談を、特定年月日N（特定月日から改

ざん)に特定金融機関A本部に回付(伝達)した書面の開示をすると「特定年月A分 金融サービス利用者相談室に寄せられた情報」になっていた。

私の「開示した伝達」が3件あるのは、ねつ造または、本来開示請求に関係の無い相談者の情報を全て不開示にして、私の伝達2件と一緒に開示することで3件にしている。

開示する情報を偽造・ねつ造する過程で「特定年月A分 金融サービス利用者相談室に寄せられた情報」になっている。

特定年月日Kの相談は2回なので伝達回数は2回なら、相談回数が3回になったら、伝達回数は3回になるのではないかと申し立てをしていたので、3件伝達を開示している。

事績管理簿は、私の個人情報だけを抽出して開示している。

体系的に記録しているが、一部分だけを抽出・または結合して開示している。

金融庁の事績管理簿は月別になっているので「特定年月B分」「特定年月C分」は別の事績管理簿として存在している。

本人確認とは、金融庁のシステムに、氏名のカナ、〇〇〇〇〇〇〇〇(ただし、姓のうち一文字が異なっているもの)と、嘘の名前を記録していた。性別を男に改ざんしていた。個人情報が一致していない。

特定年月日Oに最初に対応したのは特定相談員Bであり。特定年月Cに相談をしていたことを知らなかったと嘘をついている。

私の事績管理簿は「特定年月B」と「特定年月C」を結合して開示の実施をしている。

次男の事績管理簿では日付一連番号《特定管理番号A》の次は日付一連番号《特定管理番号B》の事績管理簿が存在している。

日付一連番号《特定管理番号C》の次は日付一連番号《特定管理番号D》の事績管理簿が存在している。時系列に沿って、「特定年月D」の事績管理簿が体系的に記録されている。

しかし開示された次男の事績管理簿では日付一連番号《特定管理番号A》の次は日付一連番号《特定管理番号C》。日付一連番号《特定管理番号C》の次は日付一連番号《特定管理番号E》の事績管理簿になっている。

日付一連番号《特定管理番号B》と《特定管理番号E》の事績管理簿は、黒塗りになっていない。全情報、消去されている。抽出して個人情報を開示している。

「個人情報だけを抽出して」開示できる。伝達を、別の相談者の情報と一緒に開示している状況は不自然である。伝達の回数は私の情報しかない。開示する情報を偽造・ねつ造している。

特定年月日Mから特定年月日Q大臣目安箱で、私の相談回数と伝達回数が日付により増減するという出来事があった。

特定相談員Bは、特定年月日Qに次男が日付と回数で相談回数を回答するよう

に言うまで3回ある特定年月日Kの相談回数を2回と嘘をつき続けていた。

「金融サービス相談員が、嘘をついている。記録を確認しながら嘘をついている。私が聞こえていないことを確認しながら嘘をついた。金融サービス相談員が、嘘をついて騙した。」と相談をしています。

日付により相談回数と伝達回数が増減している。

『特定相談員Bは、次男に、私の相談回数は6回、伝達回数は3回と嘘をついて、私に電話を代わった際、私が聞こえていないことを確認した上で「特定年月日J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。』

特定相談員Bの意味不明な行為は一体何なのか、金融庁が説明をしない限り分からない。事実確認を申し立てているが無視をした一切返答をしない。

起きた出来事は事実である。事実に基づき、日付により相談回数と伝達回数が増減していると相談をしている。

立入検査実施中の特定年月日O、最初に対応した特定相談員Bは、私に相談している金融機関名を言わそうとしていた。私は聞こえていないので、特定相談員Aさんと言っていたら、特定相談員Aに代わり、特定相談員Aが合併する前の別の金融機関である「特定金融機関D支店C」と言った。

私の相談している銀行は、特定金融機関B支店Cです。

合併はしていても、当時はシステムが違うので特定金融機関Bの支店では、特定金融機関Dの口座の検索はできませんでした。

事績管理簿と伝達には「特定金融機関E支店C」になっている記録がありません。

特定年月日Mと同じ特定相談員Bが対応してから特定相談員Aに代わる、同じ相談員と、同じ手順、聞こえていないことを確認した上で嘘をつく、同じ手口です。

特定相談員A、特定相談員B、特定相談員C、特定相談員Dには、「嘘をつく。記録を確認しながら嘘をつく。〇〇に確認して嘘をつく。相談者の言っている事と、違う事を言い返す。誘導尋問をする。会話中に嘘を混ぜる。嘘を言った後、本当のことを言う」と共通した規則性があります。

当時約20人の相談員のうち4人に、「嘘をつく」「記録したいことを相談員が自分で発言する。」と共通した規則性があります。

通話時間を改ざんするときは、6時間以上（嘘）と言ってから6時間（本当）と言う。

伝達は2週間以上（嘘）かかると言ってから、2週間（本当）と言う。伝達は2週間以内に行う。

特定金融機関A支店Cに四男に連れて行ってもらったが、「三男」に改ざんしている。特定相談員Bの方から三男かと聞いてきて、次男が「四男」と答えている。特定相談員Bの方から四男の漢字の名前を教えてほしいと聞いてきたのに、事績管理簿の記録では三男になっている。

金融サービス相談員が、その都度その都度、嘘をつき、話をすり替えていく。特定相談員Bの方から、次男に特定金融機関Aの対応を確認するように言う。本人にしか個人情報を教えることはできない。だから次男が私の代理人になれば個人情報を教える。上司に相談に行き、代理人になれば個人情報を教えると騙した。

次男から私に代わった際、次男に「弟様（嘘）と言ってから名前A様」と、弟様と言った後に次男の名前を言っている。

次男から私に代わって、私から三男（弟）に代わってもらったようにねつ造・改ざんしている。こんな記録の改ざんは、手口を知らない限り、聞こえていても分からない。

特定相談員Bは、計画通り、指示されたとおりに騙している。最初から、相談内容を教えるつもりはなかった。

私に、説明することがあるので、相談内容は教えられないと騙した。

私に「一任する」と言わせることが目的で騙した。最初から騙して電話を変わせることが目的だった。事績管理簿に記録する嘘の内容は、事前に計画して用意している。金融サービス相談員は事前に、個別に、改ざんの手順を指示されている。

金融庁金融サービス利用者相談室（大臣目安箱）では、予め相談者ごとに個別の改ざんの手順が計画されている。

匿名でも相談できるようになっているが、番号非通知設定が無効になっている。電話をかけた時点で、誰が電話をかけてきたのか分かるようになっている。

記録の改ざんのために待機している相談員がいる。待機している相談員が「想定問答」または「台本」どおりに対応した後、担当相談員に代わる手順がある。相談員と上司が、私の相談内容と伝達内容を「開示する、開示できる」と嘘をついて騙した。

事績管理簿には、私は耳が聞こえないので次男に一任すると言ったので、上司に確認しに行ったと嘘の過程をねつ造・改ざんしている。そんな事実は一切無い。

特定相談員B自身が「開示できるか何度も上司に確認に行った。」と明言している。

私は「相談員が次男に相談内容と伝達内容を教える」と言ったので、本人確認のために電話を代わった。代理人の過程がすべて嘘である。

次男を代理人に仕立て上げた後、上司に確認に行き、今いないので教えられない。午後5時頃、上司が今帰ってきたので確認に行き、やはり教えられない。最初から、嘘の伝達日と伝達回数を「一部」だけ教えるために、相談内容と伝達内容を開示すると騙した。

相談員の対応は、計算された対応であり、個別に改ざんのために、想定問答と台本を作成している。

上司に確認に行く過程を入れることで、代理人に仕立て上げた後、上司に確認に行くことで「相談内容と伝達内容を教えない」ようにしている。

「今いないので教えられない」上司は、責任者である金融サービス利用者相談室長特定職員Bである。金融サービス利用者相談室長特定職員B氏に確認している。

金融行政は、信義誠実の原則に反している。

すべて「禁反言の法理」と「禁反言の原則」に反している。

相談内容を教えると騙した後、相談内容を教えられない。

個人情報なので相談内容を教えられない。開示した事績管理簿は個人情報ではないので訂正できない。

嘘をついて騙すことは相談ではない。

特定年月日M、金融庁が次男を騙して、私の代理人に仕立て上げて、次男の指定した伝達を、特定年月日R、特定金融機関A支店C特定社員Aが、私に次男の住所を聞きに来て、次男に返答をしている。

特定金融機関Aは、個人情報保護法に違反していると検査情報窓口に送ったら、事績管理簿と伝達で、私の代理人として特定金融機関Aに電話をしたと次男の申出をねつ造した。発言をしていない。事実ではない。次男は、電話をしていない。次男は、a氏とは一度も話したことは無い。

平成26年3月13日、金融庁が次男を騙して、私の代理人に仕立て上げて、更に特定金融機関Aの対応を、改ざんするために、次男の対応をねつ造している、そんな話はどこにも存在しない。

過去に遡り、後付で「繰り返し」記録の改ざんをしている。

事績管理簿を誰が作成したのか情報を保有していないと開示しない。

上司の氏名を保有していないと開示しない。職員を匿名化することで、事実をねつ造・改ざんしている。

『3回ある伝達、特定年月日K、特定年月日J、特定年月日Oを、特定年月日Kだけに改ざんする。特定年月日Kの相談に伝達日を、特定年月日Sから特定年月日Nに改ざんする。伝達内容を「口座の検索」から「貸金庫の検索」に改ざんする。次男を騙して、私の代理人に仕立て上げる。次男に、私の相談回数は6回、伝達回数は3回と嘘をついて、私が聞こえないことを確認した上で

「特定年月日Jが最後の相談日。最後の伝達のあった相談日」と嘘をつく。』検査局総務課検査情報窓口に、特定金融機関Aは、「実際には」口座の検索をしていない明確な証拠を送った。

ずっと当事者である特定金融機関A支店C特定社員B氏が対応を続けていると送ったので、特定年月日Kだけしか伝達していないことに改ざんをした。

組織的に計画的な、記録の改ざんの手口の相談をしています。

一つ一つの相談としては、金融サービス相談員と上司が嘘をついて騙した。相談員が嘘をついている。

日付により相談回数と伝達回数が増減している。私が聞こえていないことを確認した上で嘘をついている。実際に起きた出来事の相談と、事実確認に応じない金融庁の対応について相談しています。

なぜ相談回数が日付により増減するのか。金融庁が説明しなければ、理由は分からない。

なぜ伝達回数が日付により増減するのか。金融庁が説明しなければ、理由は分からない。

なぜ金融サービス相談員は、私が聞こえていないことを確認した上で嘘をついているのか、金融庁が説明しなければ、理由は分からない。

監督局銀行第一課が、伝達を取り消し理由は金融庁が説明しなければ、理由は分からない。

一つ一つ別の相談になるが、苦情はすべて関連している。

「金融サービス相談員が、嘘をついたことを根拠に記録の改ざんを実行している。過去に遡り、「繰り返し」記録の改ざんを実行している。嘘をつくことで事実を改ざんする。嘘をついて騙す。更に嘘を重ねる。」だから相談員の行動と言動に整合性が無く、開示した情報に整合性が無い。

整合性が無い記録と情報に、明確な規則性がある。金融庁には、記録と情報を改ざんする、明確な動機と目的がある。

嘘をついて騙す。金融行政は、嘘をついて騙すことが基本になっている。「手続きをさせない」「過去に遡り記録の改ざんを行う」「職員の匿名化」明確な手口がある。

情報を開示しない。事実を公表しない。虚偽の公表を行う。隠ぺい・隠滅を繰り返す。

金融庁は、保有している情報と開示している情報が同一ではない。

「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ります。

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。

過去に遡って改ざんが可能な行政は、法治国家ではない。何故記録の改ざんが可能なのか。

金融庁の態勢は、金融サービス相談員にだけ直接対応をさせる。

証拠を残さないように、書面での返答をしない。

金融庁は、公益通報をさせない。公益通報をできないようにしている。

検査と監督を同じ職員が兼ねる。

文書の管理者と、監督を同じ職員が兼ねる。

情報公開・個人情報保護室長と訟務室長を兼ねる。更に法務室長を兼ねる。

不正が成立する明確な要件があります。

検査と監督を同じ職員が兼ねることで誤魔化し放題の文書管理ができる。

金融庁法令等遵守調査室のメンバーは判事と検事と弁護士です。メンバーに判事と検事がいることを、調査をしない違法行為の担保にしています。

省庁は、すべて結託・共謀している。

金融庁法令等遵守調査室のメンバーに判事と検事がいるように、行政と司法は癒着している。司法の、検事と判事が癒着している。

情報公開・個人情報保護室長と訟務室長を兼ねることで、出鱈目な情報開示ができる。補正で17件保有を確認できた文書を17件開示請求して16件しか措置の通知をしない。全部開示の文書に、不開示部分のある文書の開示を実施している。開示の決定の出た文書の開示を実施しない。

30日以内に措置の通知をしない。問い合わせを無視して返答しない。不作為の審査請求書から2か月後に「標記が記載されていない」「標記の内容が不明確である」と嘘をついて補正を命じてきた。

金融庁は情報を開示できないようにしている。手続きをできないようにしていると繰り返し、金融庁へ苦情の相談をしています。

これらは一つ一つ不正が成立する「要件」を「排除」することで、「不正」ができなくなると事例を挙げて相談している。

金融庁は、政策管理官、情報公開・個人情報保護室長（兼）、法務室長（兼）、訟務室長（兼）を、特定職員C氏が兼ねている。

情報公開・個人情報保護室長として、送ってきていない文書をねつ造して、訟務室長としてねつ造した文書を基に、審査請求書を裁決するという自作自演の不正を繰り返している。

特定年月日T付け行政文書開示請求書を4か月間無視して、特定年月日U付けで、送ってきていない特定年月日V付け取下書を偽造・ねつ造して、開示請求書を返送してきた。

特定年月日V付け取下書を、作成した職員の氏名は保有していない。

特定年月日V付け取下書を、送った職員の氏名は保有していない。

不作為の審査請求書から2か月後に「標記が記載されていない」「標記の内容が不明確である」と嘘をついて補正を命じてきた職員の氏名は保有していない。誰が送ってきたのか分からない。誰が作成した文書か分からない。事実確認に応じない。

不作為の審査請求書を一度も行政不服審査会に諮問せずに、過去に遡り偽造・ねつ造した文書を基に却下した。

私は、意見を述べる機会も証拠資料提出ができる機会がないまま裁決がされている。

裁決した職員の氏名は保有していない。職員を匿名化することで不正を繰り返している。

特定行政評価事務所特定職員D氏は、私の相談内容を歪曲・曲解してねつ造・



改ざんして、行政相談を無視している。解決と改善を図っていない。苦情を無視して、同じ相談員を対応させ続けている。

相談内容を歪曲・曲解しているように、金融庁の不正を隠ぺいしている。情報はすべて金融庁に漏洩している。通謀して口裏を合わせている。

#### 行政相談制度と国政オンブズマンの設置について

##### 国政モニターの意見等（「国政オンブズマン」の設置について）

（URL：略）

##### 国政モニターの意見等（「国政オンブズマン」の設置について）

現在、川崎市など一部の自治体では、住民の行政に対する苦情を調査し、行政側に不備があればその改善を促す「公的オンブズマン」が設置され、行政運営の改善に寄与しております。一方、国政レベルで言えば、公的オンブズマンに似た制度として総務省の「行政相談」制度があり、行政相談委員を中心に国民の苦情等を受付けその解決を図っております。しかし、行政相談はオンブズマン制度と比べ、苦情処理体制が行政相談委員と総務省の二段体制であり、委員単独では比較的軽微な苦情しか処理できない上、苦情調査に対する判断結果等を「調査結果通知書」として明示し、調査実績を公表するといった説明責任の点についてもあまり十分とは言えないと思います。そのため、国は自治体の設置例を参考として国際標準的な「国政オンブズマン」を設置することにより、より効果的で国民の理解を得られる苦情救済制度が整うのではないかと考えます。

##### 行政相談制度と国政オンブズマンの設置について（回答：総務省）

この度は、総務省の行政相談制度と国政オンブズマンの設置に関するご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。

総務省では、現在、各都道府県所在地などに設置している全国50か所の管区行政評価局・行政評価事務所と、総務大臣から委嘱された全国約5,000人の行政相談委員により国民からの苦情を受け付けています。これには、総務省の行政相談が始まった当時は、相談に応ずる窓口は総務省とその出先機関に限定されており、多くの国民にとって相談するには地理的に不便だったこと、また、苦情があっても、一般の国民にとっては、気軽に相談を持ちかけるには役所は敷居が高いという国民感情もあったことから、行政相談窓口を地域住民の中に置き、民間の有識者が相談に応じることができるよう、無報酬のボランティアとして全国に行政相談委員を置くこととなったという経緯があります。

現在、行政相談委員には、各市区町村において、相談者に対する必要な助言や相談者からの苦情を関係行政機関等へ通知するといった業務を地域に根ざして幅広く行っていただいています。また、行政相談委員が受け付けた苦情のうち、行政機関等にあっせんを必要とするような解決が難しい相談については、管区行政評価局・行政評価事務所が行政相談委員と連携しながら、管区行政評価

局・行政評価事務所において解決の促進を図っています。

さらに、総務省には、公平な第三者として高い識見を有する民間有識者で構成された行政苦情救済推進会議を置き、総務省に寄せられた苦情のうち、行政の制度及び運営の基本に関するもので法令の改正等をしなければ解決できないような困難な事案は同会議に付議し、その意見を踏まえてあつせんすることにより、国民的立場に立った苦情の救済に努めています。

このように、総務省の行政相談は、民間人のボランティアである行政相談委員と一体となり、さらに、行政苦情救済推進会議において外部の民間有識者の知見も踏まえ、オンブズマン的機能を果たして苦情の解決を促進しており、この点が諸外国におけるオンブズマン制度と同様の機能を発揮していると国際的に認識されています。

また、総務省で受け付けた約17万件の相談事案の件数内訳、代表的な相談解決事例及び行政苦情救済推進会議に付議した事案は総務省のホームページで公表しています。行政相談は秘密厳守としているため、個々の苦情への回答については公表しておりませんが、相談者に対しては、相談への対応処理結果について丁寧な説明を行い、理解を得るよう努めております。

総務省の行政相談は、今後も引き続き、苦情の適切な処理を図ってまいりますので、ご理解をいただきますようよろしくお願い申し上げます。

以上より要点を抜粋する。

『現在、行政相談委員には、各市区町村において、相談者に対する必要な助言や相談者からの苦情を関係行政機関等へ通知するといった業務を地域に根ざして幅広く行っていただいています。また、行政相談委員が受け付けた苦情のうち、行政機関等にあつせんを必要とするような解決が難しい相談については、管区行政評価局・行政評価事務所が行政相談委員と連携しながら、管区行政評価局・行政評価事務所において解決の促進を図っています。

さらに、総務省には、公平な第三者として高い識見を有する民間有識者で構成された行政苦情救済推進会議を置き、総務省に寄せられた苦情のうち、行政の制度及び運営の基本に関するもので法令の改正等をしなければ解決できないような困難な事案は同会議に付議し、その意見を踏まえてあつせんすることにより、国民的立場に立った苦情の救済に努めています。

このように、総務省の行政相談は、民間人のボランティアである行政相談委員と一体となり、さらに、行政苦情救済推進会議において外部の民間有識者の知見も踏まえ、オンブズマン的機能を果たして苦情の解決を促進しており、この点が諸外国におけるオンブズマン制度と同様の機能を発揮していると国際的に認識されています。

また、総務省で受け付けた約17万件の相談事案の件数内訳、代表的な相談解決事例及び行政苦情救済推進会議に付議した事案は総務省のホームページで公表しています。行政相談は秘密厳守としているため、個々の苦情への回答につ

いては公表しておりませんが、相談者に対しては、相談への対応処理結果について丁寧な説明を行い、理解を得るよう努めております。』『苦情処理体制が行政相談委員と総務省の二段体制であり、委員単独では比較的軽微な苦情しか処理できない上、苦情調査に対する判断結果等を「調査結果通知書」として明示し、調査実績を公表するといった説明責任の点についてもあまり十分とは言えないと思います。』との問いに対する回答であるが、これは私の行政相談の内容と合致している。

金融庁は、金融サービス利用者相談室を設置することで、「公益通報」をできなくしている。

金融サービス相談員と、行政相談委員は同じ役割をしている。

相談内容を歪曲・曲解して、ねつ造・改ざんすることで苦情を握りつぶしている。

『相談者に対する必要な助言や相談者からの苦情を関係行政機関等へ通知する』

『行政の制度及び運営の基本に関するもので法令の改正等をしなければ解決できないような困難な事案は同会議に付議し、その意見を踏まえてあつせんすることにより、国民的立場に立った苦情の救済に努めています。』

とある。金融庁に苦情を通知するのは業務であると明記してある。

『法令の改正等をしなければ解決できないような困難な事案は同会議に付議する』

『相談者に対しては、相談への対応処理結果について丁寧な説明を行う』

とあるが行政苦情救済推進会議に付議していない。

そもそも行政相談に対して一切返答をしていない。局所相談データベースを開示請求するまで一切無視して返答しなかった。

行政相談は、解決と改善を図るものである以上、金融庁に対して苦情を、通知している。通知しなければ解決と改善しない。

私が行政相談をした、金融庁の情報開示の不正の一例を述べるが、金融庁は過去に遡り、送ってきていない文書を偽造・ねつ造している。

更に保有している文書を、「作成・保存していない」と嘘をついている。

情報開示において、開示する情報を偽造・ねつ造しても、何の罰則がありません。

「決定に基づき」、「保有している文書」を「開示している」という、法的前提にある法令等遵守が守られていない。

30日以内に決定しなくても罰則が無い。決定と措置の通知がなければ、情報は開示できません。決定と措置の通知があっても、開示の実施がなければ、情報は開示できません。

情報を開示できなくしている金融庁の組織的な不正の相談をしている。

特定年月日T付け行政文書開示請求書を4か月間無視して、特定年月日U付け

で返送してきました。開示請求のあった日から30日以内に決定をしていない。決定せずに4か月後に返送してきた。

特定年月日T付け行政文書開示請求書に対して、特定年月日W付けで不作為の審査請求書を送っていますが、措置の通知がありませんでした。開示請求のあった日から30日以内に決定をしていない。

不作為の審査請求書を送ったが無視するので、金融庁総務企画局政策課情報公開・個人情報保護室に、特定年月日X付けで問い合わせをしています。返答がありませんでした。開示請求のあった日から30日以内に決定をしていない。開示請求のあった日から30日以内に措置の通知が無いと、不作為の趣旨が明確な審査請求に対して、2か月後の特定年月日Y付けで「標記が記載されていない」「標記の内容が不明確である」と補正を命じてきました。

開示請求のあった日から30日以内に決定をせずに、不作為の審査請求を、問い合わせを無視して、開示できなくしている。

これらは、開示請求のあった日から30日以内に決定をしないことに罰則が無い。

不作為の審査請求書を何か月も無視できるようになっている。行政不服審査法の法改正前は、異議申立書に対して20日以内に返答するとあった。

行政不服審査法には、罰則がない。

「標記が記載されていない」「標記の内容が不明確である」と嘘をついて補正を命じることができるようになっている。不作為の審査請求書を何か月無視しても、罰則が無い。

金融庁は手続きできないようにしている。情報を開示できないようにしていると相談していた。

「情報を開示できないようにできる」と、相談している。

特定年月日T付け行政文書開示請求書を4か月無視して、特定年月日U付けで返送してきた際、送ってきていない特定年月日V付け取下書をねつ造して、開示請求書を返送してきました。

更に、送ってきていない特定年月日V付け取下書で、嘘をついている。保有していることが明白な情報を、「請求内容を拝見し担当課に確認したところ、いずれも請求内容に関する文書は当庁において作成・保存していない」と返答したことにねつ造している。

これらは本来すべて、別の相談であるが、関連している。

手続きできないようにしている。情報を開示できなくしていると行政相談している。金融庁は、組織的に、過去に遡り情報と記録を改ざんしている。

「金融庁は、不開示の決定以前に、決定をしない。措置の通知をしていない。開示請求書を返送してくる。不作為の審査請求書を無視する。問い合わせに一切返答をしない。更に金融庁長官の決定に基づき情報を開示していない。開示の実施をしない。情報を開示できなくする不正を繰り返しています。」

法の前提としてある、「開示請求に対して30日以内に措置をする」「決定に基づき開示の実施をする」を、行政庁が「組織的に」「遵守しない」ことで、国民は情報を開示できなくなります。

金融庁は、過去に遡り文書をねつ造・改ざんしている。

開示請求に対してねつ造・偽造した文書を開示している。

「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ります。

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」で担保されています。

法令等遵守調査室は通報を、無視するだけでなく、受付状況を虚偽の公表を続けていました。

記録の偽造・ねつ造・改ざんをするといった不正が法に想定されていない。記録の偽造・ねつ造・改ざんに対して申し立てや訂正する権利が一切無い。

具体的な例を述べて相談をしている。

金融庁は、金融サービス相談員が嘘をつくことで記録の改ざんを行っているとの相談をしている。総務省は、行政相談員を使って同じように電話で対応させることで相談内容の改ざんをしている。

金融庁は、特定相談員Aと特定相談員Bが、私が聞こえていないことを確認しながら嘘をついていたことが発覚した後、隠ぺいのために事績管理簿から、私が高齢であること、耳が聞こえないと書面での返答を依頼した事実をすべて消去した。

総務省も、同じように高齢であること、耳が聞こえないといった情報を記録していない。特定行政評価事務所はメールアドレスを記録しない隠ぺいを行っている。

金融庁は、個人情報過去に遡り改ざんして、立入検査実施中に、個人情報がその都度違う、一度も一致していないとの相談をしている。

総務省は行政評価事務所で、同じように「金融庁に問い合わせしていないこと」に改ざんしている。

私が相談している金融庁の不正と、総務省はまったく同じことをしている。

金融庁は立入検査実施中に、特定金融機関Aと通謀して、庁内の記録を改ざんしていた。利害関係者と通謀していたように、総務省も金融庁と通謀している。不正の手口は同じである。

耳が聞こえないと記載していたにも関わらず、電話で対応させて、相談内容を改ざんしようとした。

2つの開示請求を1つにできると、必要が無い補正を命じて、連日電話をかけて対応させようとした。2つの開示請求を「1つにできる」だけであって、1つにする必要は無い。300円の収入印紙の返却に300円以上掛かる、必要が無い補正を命じたとの苦情は無視している。「1件の請求にしなければなら

ない」明確な理由を回答していない。

「電話で対応させて、相談内容を改ざんしようとした」との苦情を無視している。行政相談で「電話で対応できない」と記載していたのに、電話をかけてきた。メールアドレスを記載しています。しかし返答には、謝罪も何もありませんでした。

特定行政評価事務所の返答には「電話連絡が取れませんので」と、事実と異なる記載があります。非を認めない。行政評価事務所にとってだけ都合のよい情報にしている。金融庁と同じ手口です。

中国四国管区行政評価局と特定行政評価事務所は口裏をあわせて、相談内容を改ざんしている。

総務省と金融庁は、口裏をあわせて、相談内容を改ざんしている。関係者すべてが共謀して不正を隠ぺいしている。

強制措置をとるといった相談をしていない。訂正してください。取り消してください。との苦情を無視している。

私は、強制措置をとるといった相談をしていないと明確に否定している。

行政評価事務所は「国民の立場に立った行政を目指します」と、あります。行政相談は、解決と改善を図るものである以上、金融庁に対して苦情を、通知している。通知しなければ解決と改善しない。

『なお、事案受付台帳に記載された申出事案のうち、対象業務内のもので、関係行政機関等から事情を聴取する等の処理を必要とする「苦情」等については、事案受付台帳とは別に、行政相談総合システム（苦情処理票データベース）の中で「苦情処理票」を作成することとなっている』とあるように、苦情は金融庁に、問い合わせて、「苦情処理票」を作成する必要があります。

特定年月日Aの行政相談が届いた時点で、金融庁に問い合わせていなければ、おかしい。私の行政相談を、金融庁に問い合わせて、金融庁から来た返答を回答してください。

金融庁は問い合わせを無視して返答しないと繰り返し理由を申し立てています。