

諮問庁：厚生労働大臣

諮問日：平成29年1月30日（平成29年（行個）諮問第19号）

答申日：平成29年10月13日（平成29年度（行個）答申第113号）

事件名：特定のホットラインに本人が特定時刻前に特定事業場に係る相談を行った際の相談記録等の不開示決定（不存在）に関する件

## 答 申 書

### 第1 審査会の結論

「特定月日，労働基準局監督課といたく契約をむすんでいるホットライン特定電話番号の所に特定時刻前にかけて本人の記録と録音。特定事業場A及び特定事業場Bの分」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

本件審査請求の趣旨は，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，厚生労働大臣（以下「処分庁」又は「諮問庁」という。）が，平成28年9月23日付け厚生労働省発基0923第5号により行った不開示決定（以下「原処分」という。）について，これを取り消し，不開示部分の開示を求めるというものである。

#### 2 審査請求の理由

審査請求の理由は，審査請求書の記載によると，おおむね以下のとおりである。

8/20ホットラインにAM11:00まえに かけた ろくおんテープ おはなししたのは Cさんです。

特定事業場Aさんと 特定事業場Bのぶんです。

もういちど でんわしまして ホットラインの Dさんに きろくようしは あるけど メモていどを とっている と おききました。

メモも かいじの たいしょうに なりますし こじんじょうほうです。きろくようしが あるのなら それに メモしてあるか べつの かみなら はりつけて もらいたいです。

そして ろくおんは あるとのことですから こじんじょうほうとして かいじの たいしょうに なると おもいます。

いたくけいやく ということは 公費で うんえいしてあるのですから

かいじの たいしょうに なると おもいます。

いたくけいやくさきの じょうほうこうかいの ほうりつ とか ない  
のですか？

よろしく おねがいします。

### 第3 諮問庁の説明の要旨

#### 1 本件審査請求の経緯

(1) 審査請求人は、平成28年8月24日付け（同月26日受付）で、処分庁に対して、法12条1項の規定に基づき、本件対象保有個人情報の開示請求を行った。

(2) これに対して、処分庁は、原処分を行ったところ、審査請求人がこれを不服として、平成28年11月4日付け（同月7日受付）で審査請求を提起したものである。

#### 2 諮問庁としての考え方

本件審査請求に関し、本件対象保有個人情報を作成・取得していないとして法18条2項の規定により不開示とした原処分は妥当であり、本件審査請求は棄却すべきものとする。

#### 3 理由

##### (1) 本件対象保有個人情報の特定について

本件対象保有個人情報は、存在するとすれば、厚生労働省労働基準局（以下「基準局」という。）が事業委託する委託事業「労働条件相談ほっとライン」（以下、第3において「ほっとライン」という。）において設置・運営する電話相談窓口に、審査請求人が特定日特定時刻前に特定事業場に係る相談を行った際の相談記録及び録音である。

##### (2) ほっとラインについて

ほっとラインは、厚生労働省の委託事業として、労働基準監督署が閉庁している時間帯である月曜日、火曜日、木曜日及び金曜日の夜間並びに土曜日及び日曜日の昼間（いずれも年末・年始を除く。）に、フリーダイヤルで労働相談を受け付けるものである。

##### (3) 相談記録と録音について

ほっとラインの受託者（以下、第3において「受託者」という。）においては、受け付けた相談について相談票を作成することとしているほか、相談内容の確認及び相談対応の品質向上のために相談対応を録音することとしている。

##### (4) 相談票の情報提供について

ほっとラインに寄せられた相談のうち、相談者が労働基準監督署への情報提供を希望するものについては、受託者から直接、相談に係る事業場の所在地を管轄する都道府県労働局に上記（3）の相談票が情報提供されることとなっており、当該情報提供に関して基準局に報告すること

とはなっていない。このため、処分庁が相談票について作成・取得することはない。

#### (5) 録音について

相談対応の録音については、上記(3)のとおり、受託者において相談内容の確認及び相談対応の品質向上に活用することを目的としており、当該情報を基準局に報告することとなっていない。このため、処分庁が録音について作成・取得することはない。

#### 4 審査請求人の主張に対する反論について

審査請求人は、審査請求書の中で、「いたくけいやくということは公費でうんえいしてあるのですからかいじのたいしょうになるとおもいます。」等と主張しているが、処分庁が本件対象保有個人情報保有していないことについては上記3のとおりであるので、審査請求人の主張は失当である。

#### 5 結論

以上のとおり、原処分は妥当であり、本件審査請求は棄却すべきものとする。

### 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29年1月30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9月28日 審議
- ④ 同年10月11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

本件対象保有個人情報は、「特定月日、労働基準局監督課といたく契約をむすんでいるホットライン特定電話番号の所に特定時刻前にかけた本人の記録と録音。特定事業場A及び特定事業場Bの分」に記録された保有個人情報である。

処分庁は、本件対象保有個人情報の開示請求に対し、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い、諮問庁も原処分を妥当としているので、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) 当審査会事務局職員をして諮問庁に対し詳細な説明を求めさせたところ、以下のとおりであった。

ア 「労働条件ほっとライン」は、厚生労働省の委託事業として行われており、受託者においては、当該事業の仕様書に基づいて業務が行われている。同仕様書によると、受け付けた相談について相談票を作成し、また、相談内容の確認と相談対応の品質向上のため、相談対応を

録音することとしているが、(i) 相談票については、相談者が労働基準監督署への情報提供を希望するものは、受託者から直接、相談に係る事業場を管轄する都道府県労働局に情報提供することとされているが、特段当該情報提供に関して基準局に報告することにはなっておらず、(ii) 相談対応の録音については、特段受託者から当該情報を基準局に報告又は提出することにはなっていない。

イ したがって、処分庁において、本件対象保有個人情報保有していない。

ウ なお、処分庁は、審査請求人に対して、相談票は受託者から都道府県労働局に送られてくる可能性がある旨示したが、審査請求人は、国が委託している事業であれば、相談票は国の文書であるのだから、本省が文書を開示すべきである旨強く主張していたので、本件開示請求を受け付けたものである。

(2) 当審査会事務局職員をして諮問庁から、当該事業の仕様書の提示を求めさせ、内容を確認させたところ、上記(1)アの諮問庁の説明のとおりであることが確認され、処分庁において本件対象保有個人情報を保有していないとする諮問庁の説明には、特段、不自然・不合理な点はなく、これを覆すに足る事情も認められない。したがって、処分庁において本件対象保有個人情報を保有していないとする諮問庁の説明は是認せざるを得ない。

### 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、厚生労働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3部会)

委員 岡島敦子, 委員 葭葉裕子, 委員 渡井理佳子