

諮問庁：総務大臣

諮問日：平成29年12月21日（平成29年（行個）諮問第191号ないし同第194号）

答申日：平成30年4月11日（平成30年度（行個）答申第2号ないし同第5号）

事件名：本人による行政相談に係る相談対応票の不訂正決定に関する件
本人による行政相談に係る相談対応票の不訂正決定に関する件
本人による行政相談に係る相談対応票の不訂正決定に関する件
本人による行政相談に係る相談対応票の不訂正決定に関する件

答 申 書

第1 審査会の結論

「行政相談に対する局所相談データベースとして、相談対応票（特定受付番号A）」、「特定年月日A付け特定文書番号Aで開示した特定行政評価事務所の相談対応票（特定受付番号B）」、「行政相談に対する相談対応票（特定受付番号A）」及び「行政相談に対する相談対応票（特定受付番号C）」（以下、順に「本件相談対応票1」ないし「本件相談対応票4」といい、併せて「本件相談対応票」という。ただし、「本件相談対応票1」と「本件相談対応票3」は同じものである。）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。）の各訂正請求につき、不訂正とした各決定は、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項の規定に基づく各訂正請求に対し、平成29年6月8日付け中国相第80号（同年（行個）諮問第191号の関係。以下、同諮問事件を「諮問第191号」という。）により中国四国管区行政評価局長（以下「処分庁1」という。）が行った不訂正決定（以下「原処分1」という。）、同月9日付け特定文書番号B（同年（行個）諮問第192号の関係。以下、同諮問事件を「諮問第192号」という。）により特定行政評価事務局長（以下「処分庁2」といい、処分庁1と併せて「処分庁」という。）が行った不訂正決定（以下「原処分2」という。）、同年7月6日付け中国相第94号（同年（行個）諮問第193号の関係。以下、同諮問事件を「諮問第193号」という。）により処分庁1が行った不訂正決定（以下「原処分3」という。）及び同日付け中国相第96号（同年（行個）諮問第194号の関係。以下、同諮問事件を「諮問第194号」とい

う。)により処分庁1が行った不訂正決定(以下「原処分4」といい、原処分1ないし原処分4を併せて「原処分」という。)について、審査請求人が提出した各保有個人情報訂正請求書(その内容は別紙のとおり。)のとおり訂正を求める。

2 審査請求の理由

(1) 各審査請求書

本件各審査請求の理由の要旨は、諮問第191号ないし同第194号に係る各審査請求書によると、おおむね以下のとおりである。

平成29年4月18日付け及び同年6月11日付け各保有個人情報訂正請求書で訂正請求をしたとおりに、訂正するように申し立てます。

相談内容を歪曲・曲解してねつ造・改ざんしている。相談内容を記録していない。

個人情報を改ざんしている。訂正を請求する。

情報の偽造・ねつ造が明白であるため、情報の訂正を請求する。

相談内容と、対応内容が、全く事実と異なっている。

(後略)

(2) 各意見書

審査請求人から平成30年2月5日付け(同月7日受付)で意見書3通(諮問第191号ないし同第194号共通)が当審査会宛てに提出された(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。)

第3 諮問庁の説明の要旨

1 理由説明書1(諮問第191号)

(1) 審査請求の経緯

平成29年4月18日付けで、処分庁1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1は、訂正請求に係る保有個人情報について訂正すべき理由は認められないとして、同年6月8日付けで、当該保有個人情報の訂正をしない旨の決定(原処分1)を行った。

本件審査請求は、原処分1を不服として、同年10月9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、本件相談対応票1である。

(3) 審査請求の趣旨及び理由

審査請求人は、上記(2)の保有個人情報について、保有個人情報訂正請求書のとおり訂正することを求めている。

保有個人情報訂正請求書(平成29年4月18日付け)に記載された

審査請求人の訂正請求の趣旨及び理由は、次のとおりである。

相談内容を歪曲・曲解してねつ造・改ざんしている。相談内容を記録していない。個人情報を変ざんしている。訂正を請求する。

(4) 諮問庁の意見等

相談対応票は、受け付けた行政相談に関する事案情報や対応情報について、相談対応票の記載項目に沿って記載し、保管しているものであり、審査請求人から訂正請求があった項目については、以下のように、訂正すべき理由は認められないことから、諮問庁は、原処分を維持することが妥当であると考えます。

・相談者情報に関する項目は、相談対応のため必要な範囲で記載しているものである。「名前」について審査請求人は「〇〇〇〇〇（氏名の漢字表記）（〇〇〇〇〇〇〇〇）（氏名のカナ）」と訂正するよう求めているが、本件相談対応票1に記載された「〇〇〇〇〇（氏名の漢字表記）」に誤りはなく、相談の特定や相談への対応に支障はない。「年齢」について審査請求人は「〇〇歳」と訂正するよう求めているが、相談対応票における「年齢」は、10歳ごとの世代分類から選択することとされており、本件では「〇〇代」を選択したものである。「外国人」について審査請求人はその記載を消去するよう求めているが、相談対応票の「外国人」は、相談者情報の項目名であり、相談者等が外国籍を有している場合にその項目にチェックを付けているもので、本件相談者の属性を外国人としたものではない。

・「件名」及び「相談内容」については、本件相談事案の担当者が相談者の申出文書に記載された内容を要約して記載し、事務処理に使用しているものであり、相談者の申出文書も相談対応票に添付して保管しており、審査請求人の主張のように訂正する必要はない。

・「事案分類」及び「行政分野分類」については、本件相談担当者が、相談事案の内容から該当する分類を選択したものであり、「対応結果」、「事後確認の要否」、「対応経過」、「調査結果」及び「回答内容」については、本件相談事案について実際に行った対応や検討の内容を記載したものであり、審査請求人の主張のように訂正する必要はない。

2 理由説明書2（諮問第192号）

(1) 審査請求の経緯

平成29年4月18日付けで、処分庁2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2は、訂正請求に係る保有個人情報について訂正すべき理由は認められないとして、同年6月9日付けで、当該保有個人情報の訂正をしない旨の決定（原処分2）を行った。

本件審査請求は、原処分2を不服として、同年10月9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、本件相談対応票2である。

(3) 審査請求の趣旨及び理由

上記1(3)と同旨

(4) 諮問庁の意見等

上記1(4)と同旨

3 理由説明書3(諮問第193号)

(1) 審査請求の経緯

平成29年6月11日付けで、処分庁1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1は、訂正請求に係る保有個人情報について訂正すべき理由は認められないとして、同年7月6日付けで、当該保有個人情報の訂正をしない旨の決定(原処分3)を行った。

本件審査請求は、原処分3を不服として、同年10月9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、本件相談対応票3である。

(3) 審査請求の趣旨及び理由

上記1(3)と同旨

(4) 諮問庁の意見等

上記1(4)と同旨

4 理由説明書4(諮問第194号)

(1) 審査請求の経緯

平成29年6月11日付けで、処分庁1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2は、訂正請求に係る保有個人情報について訂正すべき理由は認められないとして、同年7月6日付けで、当該保有個人情報の訂正をしない旨の決定(原処分4)を行った。

本件審査請求は、原処分4を不服として、同年10月9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、本件相談対応票4である。

(3) 審査請求の趣旨及び理由

上記1(3)と同旨

(4) 諮問庁の意見等

上記1(4)と同旨

第4 調査審議の経過

当審査会は、本件各諮問事件について、以下のとおり、併合し、調査審議を行った。

- ① 平成29年12月21日 諮問の受理（諮問第191号ないし同第194号）
- ② 同日 諮問庁から理由説明書1ないし理由説明書4を收受（同上）
- ③ 平成30年2月7日 審査請求人から意見書1ないし意見書3を收受（同上）
- ④ 同年3月20日 審議（同上）
- ⑤ 同年4月9日 諮問第191号ないし同第194号の併合及び審議

第5 審査会の判断の理由

1 本件各訂正請求について

本件各訂正請求は、処分庁が審査請求人に対し開示決定した本件相談対応票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、別紙のとおり、その一部の訂正を求めるものであるところ、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。

これに対し、審査請求人は、別紙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、審査請求人が訂正を求めている保有個人情報（以下「本件対象訂正部分」という。）の訂正の要否について検討する。

2 法27条1項1号該当性について

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各開示請求に対して、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号の「開示決定に基づき開示を受けた保有個人情報」に該当すると認められる。

3 訂正の要否について

- (1) 当審査会において、諮問書に添付された本件相談対応票（いずれも写し。以下同じ。）を確認したところ、審査請求人が中国四国管区行政評価局及び特定行政評価事務所に対して行った行政相談の処理状況等が記録されており、そのうち本件対象訂正部分は、「名前」及び「属性」（年齢については10歳ごとの世代分類から選択し、相談者等が外国籍を有している場合には「外国人」の項目にチェックを付け、そうでない場合にはチェックを付けない様式になっているもの）の各欄（以下「本件

対象訂正部分1」という。), 「件名」及び「相談内容」の各欄(以下「本件対象訂正部分2」という。), 「事案分類」及び「行政分野分類」の各欄(以下「本件対象訂正部分3」という。)並びに「対応結果」, 「事後確認の要否」, 「対応経過」, 「調査結果」及び「回答内容」の各欄(以下「本件対象訂正部分4」という。)であると認められる。

- (2) 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」には該当しないと解される。

ア 本件対象訂正部分1について

(ア) 諮問庁の説明の要旨

相談者情報に関する項目は, 相談対応のため必要な範囲で記載しているものである。「名前」について審査請求人は「○○○○○(氏名の漢字表記)(○○○○○○○○○)(氏名のカナ)」と訂正するよう求めているが, 本件相談対応票1に記載された「○○○○○(氏名の漢字表記)」に誤りはなく, 相談の特定や相談への対応に支障はない。「年齢」について審査請求人は「○○歳」と訂正するよう求めているが, 相談対応票における「年齢」は, 10歳ごとの世代分類から選択することとされており, 本件では「○○代」を選択したものである。「外国人」について審査請求人はその記載を消去するよう求めているが, 相談対応票の「外国人」は, 相談者情報の項目名であり, 相談者等が外国籍を有している場合にその項目にチェックを付けているもので, 本件相談者の属性を外国人としたものではない。

(イ) 検討

- a 上記(1)のとおり, 本件対象訂正部分1は, 審査請求人の名前及び属性(その記載の仕方は上記(1)のとおり。)を記載した部分であると認められるところ, 審査請求人は, 当該部分について, 「名前」の欄の氏名に振り仮名を記載すること, 「属性」の欄に年齢を具体的に記載すること及び同欄の「外国人」との記載を消去することを求めている。
- b 審査請求人は, 本件対象訂正部分1について, 個人情報を正確

に記載していないなどとして、上記 a のとおり訂正すべき旨主張するが、当該主張は、「名前」及び「属性」の各欄の記載の仕方と併せ考えれば、「事実」に反する情報の訂正を求めるものではないことから、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。

c 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。

イ 本件対象訂正部分 2 について

(ア) 諮問庁の説明の要旨

「件名」及び「相談内容」については、本件相談事案の担当者が相談者の申出文書に記載された内容を要約して記載し、事務処理に使用しているものであり、相談者の申出文書も相談対応票に添付して保管しており、審査請求人の主張のように訂正する必要はない。

(イ) 検討

a 上記(1)のとおり、本件対象訂正部分 2 は、審査請求人が中国四国管区行政評価局及び特定行政評価事務所に相談した内容に関する情報を記載した部分であると認められるところ、審査請求人は、当該部分について、「件名」の欄を「金融庁に問い合わせをしたが返答が一切無いので、行政評価事務所が金融庁に問い合わせさせて返答してください。」に、「相談内容」の欄を「金融庁は、高齢で耳が聞こえないので、文書での回答をして欲しいと依頼したのにもかかわらず、「金融庁は、文書での回答を一切しない」と応じなかった。」等に訂正することを求めている。

b 審査請求人は、本件対象訂正部分 2 について、相談内容を歪曲・曲解してねつ造・改ざんしているなどとして、上記 a のとおり訂正すべき旨主張する。

しかしながら、本件相談対応票については、これが、審査請求人が中国四国管区行政評価局及び特定行政評価事務所に対して行った行政相談の処理状況等を記録することを目的とする書類であることに鑑みると、「件名」及び「相談内容」の各欄に、審査請求人からの相談の各手紙の内容を逐語的に記載することまで求められているものではなく、上記目的に反しない範囲で、審査請求人からの相談内容等を概括的に把握できる内容の記載があれば足りるのであって、担当職員において当該相談内容等を端的に要約するなどして記載することは当然に許容されているものと認められ、そのような要約といえる限り、事実でないとはいえないと解される。そこで、当審査会において、諮問庁から本件相談対応票の添付資料である審査請求人からの相談の

各手紙（いずれも写し）の提示を受け、本件相談対応票と対比して確認したところ、本件相談対応票の「件名」及び「相談内容」の各欄には、当該手紙の内容を上記目的に反しない範囲で要約した内容が記載されていると認められ、これが事実でないとはいえないことから、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。

c 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。

ウ 本件対象訂正部分3について

(ア) 諮問庁の説明の要旨

「事案分類」及び「行政分野分類」については、本件相談担当者が、相談事案の内容から該当する分類を選択したものであり、審査請求人の主張のように訂正する必要はない。

(イ) 検討

a 上記(1)のとおり、本件対象訂正部分3は、審査請求人が中国四国管区行政評価局及び特定行政評価事務所に相談した内容の分類に関する情報を記載した部分であると認められるところ、審査請求人は、当該部分について、「事案分類」の欄を「苦情」に、「行政分野分類」の欄を「法令等遵守、情報開示、公文書管理」に訂正することを求めている。

b 審査請求人は、本件対象訂正部分3について、上記aのとおり訂正すべき旨主張するが、法27条1項に規定する訂正請求の対象は、「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ところ、当該部分については、中国四国管区行政評価局及び特定行政評価事務所の担当者の「評価・判断」が記載されている部分であると認められる。そうすると、審査請求人の上記aの主張は、「事実」の訂正を求めるものではないことから、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。

c 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。

エ 本件対象訂正部分4について

(ア) 諮問庁の説明の要旨

「対応結果」、「事後確認の要否」、「対応経過」、「調査結果」及び「回答内容」については、本件相談事案について実際に行った対応や検討の内容を記載したものであり、審査請求人の主張のように訂正する必要はない。

(イ) 検討

- a 上記（１）のとおり，本件対象訂正部分４は，審査請求人からの相談に対して中国四国管区行政評価局及び特定行政評価事務所が行った対応に関する情報を記載した部分であると認められるところ，審査請求人は，当該部分について，「対応結果」の欄を「行政相談を無視した。」に，「事後確認の要否」の欄を「要」に，「対応経過」の欄を「特定年月日Ｂ 相談者からの相談文書受付行政相談を無視した。」等に，「調査結果」を「金融庁の不正を隠蔽するために行政相談を無視した。行政相談を無視して，返答をしなかった。」等に，「回答内容」の欄を「開示請求するまで，行政相談を無視していた。相談内容を歪曲・曲解してねつ造・改ざんして返答した。」等に訂正することを求めている。
- b 審査請求人は，本件対象訂正部分４について，中国四国管区行政評価局及び特定行政評価事務所は，審査請求人からの行政相談を無視したなどとして，上記 a のとおり訂正すべき旨主張するが，審査請求人において，当該部分に記載された内容が，審査請求人からの相談に対して中国四国管区行政評価局及び特定行政評価事務所が実際に行った対応等と異なる判断するに足りる内容等，訂正請求を裏付ける明確かつ具体的な根拠を提示しているとは認められず，その外，上記（ア）の諮問庁の説明を覆すに足りる特段の事情も認められないことから，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。
- c 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。

4 審査請求人のその他の主張

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 本件各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各訂正請求につき，不訂正とした各決定については，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（各保有個人情報訂正請求書の訂正請求の趣旨及び理由）

相談内容を歪曲・曲解してねつ造・改ざんしている。相談内容を記録していない。

個人情報を改ざんしている。訂正を請求する。

行政評価事務所の対応は、行政相談を無視した。開示請求をしたら、私は高齢で体調を崩している。耳が聞こえないと記載していたにもかかわらず、電話で対応させて相談内容を改ざんするために、連日電話をかけてきた。

金融庁に問合せをして返答をしなかった。行政相談の解決と改善を図らず、握りつぶした。

私の行政相談は、「金融庁に問合せをしたが返答が一切無いので、行政評価事務所が金融庁に問い合わせさせて返答してください」です。

金融庁の不正を隠蔽するために、私の相談内容を歪曲・曲解してねつ造・改ざんしている。

訂正権は、文書のねつ造・改ざんを訂正するものではない。

私は、「銀行に強制措置をとる」との相談はしていない。

私は、行政評価事務所が、金融庁に対して強制措置をとるといった相談をしていない。

行政評価事務所が、法改正をするといった相談をしていない。

（中略）

個人情報を正確に記載しない隠蔽工作を行った。更に訂正をしなかった。

氏名の振り仮名を記載していない。年齢の記載が無い。

（中略）

属性に「外国人」と記載することで、「外国人」にねつ造した。謝罪と訂正をしてください。

件名の訂正

金融庁に問い合わせをしたが返答が一切無いので、行政評価事務所が金融庁に問い合わせさせて返答してください。

受付に関する情報の訂正

属性、外国人との記載は消去。

名前 ○○○○○（氏名の漢字表記）（○○○○○○○○）（氏名のカナ）、年齢○○歳（相談当時、現在は○○歳）である。

事案に対する情報の訂正 事案分類は苦情である。行政分野分類は、法令等遵守、情報開示、公文書管理である。

相談内容の訂正

金融庁は、高齢で耳が聞こえないので、文書での回答をして欲しいと依頼したにもかかわらず、「金融庁は、文書での回答を一切しない」と応じなかった。

金融サービス利用者相談室は、文書での回答をしないだけでなく、FAXと郵便、ウェブ上から相談できることを教えなかった。高齢者と障害者に対する人権侵害であり違法である。

(中略)

対応に対する情報の訂正

対応結果の訂正 行政相談を無視した。 事後確認の要否 要

対応経過の対応の訂正

特定年月日B 相談者からの相談文書受付 行政相談を無視した。

特定年月日C 相談者からの相談文書受付 局所相談データベースの開示請求があったので記録の改ざんのために電話で対応させようとした。連日電話をかけた。

特定年月日Bに特定行政評価事務所に連絡したことに後付で記録の改ざんをして、特定行政評価事務所に責任を全て押し付けた。

行政相談を無視して、返答しなかった。解決と改善を一切図っていない。

金融庁に問合せをしていないことを回答しなかった。特定行政評価事務所が対応すると連絡をしなかった。個人情報を変造して、相談内容を改ざん・ねつ造した。

調査結果の訂正

金融庁の不正を隠蔽するために行政相談を無視した。行政相談を無視して、返答をしなかった。

相談内容を歪曲・曲解してねつ造・改ざんしている。相談内容を記録していない。行政相談を無視して、解決と改善を図っていない。

金融庁に問合せをしていない。金融庁に問い合わせしていないことを回答しなかった。

間違いようが無いのに、故意に個人情報をねつ造・改ざんして記録した。

特定行政評価事務所に責任を全て押し付けた。

「特定行政評価事務所に対応することとした」と事実をねつ造することは認めることができない。

私に対して「特定行政評価事務所に対応することとした」と連絡をしていない。

特定行政評価事務所からも連絡が無い。

連絡していない対応を記録することは、ねつ造・改ざんである。

特定行政評価事務所と共謀して、行政相談を無視した。隠蔽工作を通謀・共謀した。

回答内容の訂正

開示請求するまで、行政相談を無視していた。相談内容を歪曲・曲解してねつ造・改ざんして返答した。

行政相談に対する局所相談データベースを開示請求したら、必要の無い補正

を理由に、「高齢で耳が聞こえないと記載していたにもかかわらず」連日電話をかけてきた。

2件の開示請求を1件にまとめることができる。文書で連絡すればよいだけの、更に補正に掛かる費用の方が多い、必要の無い補正を命じてきた。電話で対応させることで、記録の改ざんを行おうとした。謝罪をしなかった。記録の改ざんの手口を公表しなかった。

金融庁の犯罪行為を隠蔽した。高齢者と障害者に対する人権侵害を繰り返した。

行政相談を無視して返答を一切していない。

強制措置をとるといった相談はしていないと明確に否定しているが無視をしている。

事実確認に応じていない。相談内容の責任者の氏名を回答しない。

(後略)