

諮問庁：金融庁長官

諮問日：平成30年4月6日（平成30年（行個）諮問第72号）

答申日：平成30年7月9日（平成30年度（行個）答申第68号）

事件名：本人の金融サービス利用者相談室への録音された通話の不開示決定（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

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12月9日付け金総第9295号により金融庁長官（以下「処分庁」又は「諮問庁」という。）が行った不開示決定（以下「原処分」という。）について、保有している情報を開示するよう申し立てる。

2 審査請求の理由

審査請求人が審査請求に及んだ理由としては、審査請求書の記載によると、要旨、次のとおりであると解される。

電磁的記録に記録されている保有個人情報の開示の実施方法に、通話の録音の開示方法がある。「応対内容の明確化等のため、通話内容を録音している」とアナウンスしていた。

金融サービス相談員は、録音された通話を聞けるようになっている。

相談員Aは、聞き取れなかった箇所の確認をすといっている。保有が確認できないはずがない。

なお、審査請求人から、平成30年5月13日付け（同月14日收受。）で意見書及び資料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付されており、その内容は記載しない。

第3 諮問庁の説明の要旨

審査請求人が、処分庁に対して行った平成28年10月24日付け保有個人情報開示請求（同年11月9日受付。以下「本件開示請求」という。）に関し、処分庁が、法18条2項に基づき、同年12月9日付け金総第9295号において不開示決定（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 原処分について

原処分は、本件対象保有個人情報については、保有していないことから不開示とする旨の決定を行った。

2 原処分の妥当性について

金融サービス利用者相談室において相談者から受け付けた相談等については、当該相談室において、相談内容の概要等を記載した事績管理簿を作成しているところ、電話による相談の場合には対応内容の明確化等のため、相談者との通話内容を録音しており、通話の最初にその旨をアナウンスしている。

当該録音は、事績管理簿作成後はこれを保存しておく必要がないため、廃棄する取扱いとなっている。

本件対象保有個人情報についても同様に廃棄しており、当庁において保有していない。

3 結語

以上のとおり、保有していないことを理由に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30年4月6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5月14日 審査請求人から意見書及び資料を收受
- ④ 同年6月14日 審議
- ⑤ 同年7月5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、本件対象保有個人情報の開示を求めるものであり、処分庁は、別紙2に掲げる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った。

これに対し、審査請求人は、本件対象保有個人情報の開示を求め、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) 本件対象保有個人情報の保有の有無について、当審査会事務局職員をして諮問庁に改めて確認させたところ、諮問庁は次のとおり説明する。

ア 金融サービス利用者相談室における電話による相談の場合には対応内容の明確化等のため、相談者との通話内容を録音している。当該録音については、対応内容の明確化等をした段階で速やかに廃棄し

ている。また、平成28年3月に、金融サービス利用者相談室の電話対応に係る機器（録音記録を保存するシステムも含む。）を一新しているため、当時の録音記録は存在しない。

イ 原処分に対しても、担当部署の執務室内の書類棚及び書庫並びにパソコン内の職員共用の保存場所を探索したが、本件対象保有個人情報を確認できなかった。

- (2) そこで検討するに、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上記(1)及び第3の説明に不自然な点はなく、処分庁が行ったとする探索の方法・範囲も不十分とはいえない。また、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を否定するに足りる事情は存しない。

以上によれば、金融庁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ない。

3 審査請求人のその他の主張について

- (1) 審査請求人は、審査請求書において、別紙2のとおり、決定通知書の「開示請求に係る保有個人情報の名称等」欄に記載された保有個人情報の名称が「大臣目安箱への録音された通話」になっているが、審査請求人は大臣目安箱へは電話をしておらず、金融サービス利用者相談室に電話をしたのであるから、当該相談室への通話に係る録音の開示を求める旨主張している。

この点について、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、当該欄に「大臣目安箱」と記載されているのは「金融サービス利用者相談室」の誤記であり、当該欄の「大臣目安箱」に併記された電話番号は、大臣目安箱ではなく金融サービス利用者相談室の電話番号であって、上記2(1)イの探索も、金融サービス利用者相談室の電話番号について行ったと説明する。

確かに、本件対象保有個人情報である通話記録に係る通話先名称について誤りはあるものの、当該通話記録に係る電話番号に誤りはなく、諮問庁の説明に不自然、不合理な点はないから、審査請求人の主張には理由がない。

- (2) 審査請求人のその他の主張は、当審査会の上記判断を左右するものではない。

4 付言

本件不開示決定通知書には、不開示とした理由について、「開示請求に係る保有個人情報については、保有していないため」と記載されているところ、一般に、保有個人情報の不存在を理由とする不開示決定に際しては、単に保有個人情報を保有していないという事実を示すだけでは足りず、保

有個人情報記録された行政文書を作成又は取得していないのか、あるいは作成又は取得した後に廃棄又は亡失したのかなど、なぜ当該保有個人情報が存在しないかについても理由として付記することが求められる。

したがって、原処分における理由付記は、行政手続法8条の趣旨に照らし、適切さを欠くものであり、処分庁においては、今後の対応において、上記の点に留意すべきである。

5 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、金融庁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4部会)

委員 山名 学, 委員 常岡孝好, 委員 中曽根玲子

別紙1 本件対象保有個人情報

金融サービス利用者相談室（03-5251-6811）への録音された通話の開示。

2013年12月2日（1回目）	通話開始時刻	10時03分01秒
	通話時間	1時間12分23秒
同日（2回目）	通話開始時刻	12時45分45秒
	通話時間	17分27秒
同日（3回目）	通話開始時刻	14時11分19秒
	通話時間	13分36秒
同月3日	通話開始時刻	11時21分40秒
	通話時間	5分42秒
同月6日	通話開始時刻	10時02分00秒
	通話時間	5分52秒
同月10日	通話開始時刻	14時49分14秒
	通話時間	54分20秒
2014年1月9日	通話開始時刻	11時03分12秒
	通話時間	19分08秒

別紙2 原処分に係る決定通知書の「開示請求に係る保有個人情報の名称等」欄に記載された内容

大臣目安箱（03-5251-6811）への録音された通話の開示。

2013年12月2日（1回目）	通話開始時刻	10時03分01秒
	通話時間	1時間12分23秒
同日（2回目）	通話開始時刻	12時45分45秒
	通話時間	17分27秒
同日（3回目）	通話開始時刻	14時11分19秒
	通話時間	13分36秒
同月3日	通話開始時刻	11時21分40秒
	通話時間	5分42秒
同月6日	通話開始時刻	10時02分00秒
	通話時間	54分20秒
同月10日	通話開始時刻	14時49分14秒
	通話時間	54分20秒
2014年1月9日	通話開始時刻	11時03分12秒
	通話時間	19分08秒