

諮問庁：金融庁長官

諮問日：平成30年2月28日（平成30年（行個）諮問第28号）

答申日：平成30年7月30日（平成30年度（行個）答申第80号）

事件名：本人からの申出に関して銀行第一課から特定会社に回付した書面の不  
訂正決定に関する件

## 答 申 書

### 第1 審査会の結論

「開示請求者からの申出に関し、金融庁監督局銀行第一課から特定会社Aに回付した書面（平成25年12月5日）」（以下「本件回付書面」という。）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。）の訂正請求につき、不訂正とした決定については、「表題記載の受付年月の部分」を訂正すべきである。

### 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9月12日付け金監第2449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のとおり訂正を求める。

#### 2 審査請求の理由

審査請求人は、審査請求書の記載によると、要旨、金融庁は開示請求に対してねつ造・改ざんした情報を開示したことが明白である点等を理由として審査請求に及んだものと解される（詳細は省略）。

なお、審査請求人から、平成30年4月1日付け（同月2日收受）で意見書及び資料が当審査会宛てに提出されたが、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8月7日付け保有個人情報訂正請求（同月12日受付。以下「本件訂正請求」という。）に関し、処分庁が、法30条2項に基づき、同年9月12日付け金監第2449号において本件訂正請求に係る保有個人情報を訂正しない旨の決定（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 本件訂正請求に係る保有個人情報について

##### （1）本件訂正請求の概要

本件訂正請求は、審査請求人が平成28年4月25日付け金監第1092号により開示決定を受けた、「開示請求者からの申出に関し、金融庁銀行第一課から特定会社に回付した書面（平成25年12月5日）」（本件回付書面）に記載された保有個人情報の一部について訂正を求めるものである。

(2) 本件回付書面について

ア 金融庁では、金融サービス等に係る相談・苦情等の申出を金融サービス利用者相談室（以下「相談室」という。）で一元的に受け付け、申出内容やその処理状況等を事績管理簿に記録するとともに、当該申出内容を金融機関の監督事務等で活用するため、相談室から監督部局へ事績管理簿の情報を回付している。回付を受けた監督部局は、必要に応じて、当該申出内容を金融機関の監督事務等で活用するほか、申出者が承諾している場合には、原則として、当該申出内容を申出に係る金融機関へ情報提供している（金融庁公表資料「主要行等向けの総合的な監督指針」（以下「総合的な監督指針」という。）II-2-2参照）。

イ 本件においては、審査請求人から相談室に対して、特定会社に関する相談・苦情等の申出が複数回にわたって寄せられたところ、相談室から当該申出内容の回付を受けた監督局銀行第一課（以下「銀行第一課」という。）が、上記アの枠組みに則り、同社に対して本件回付書面を送付して、当該申出内容を情報提供したものである。

(3) 本件訂正請求の対象

本件回付書面には、審査請求人の申出内容に係る下記アの事項が記載されているところ、本件訂正請求は、このうち、下記イの事項（以下、第3において「本件対象保有個人情報」という。）について訂正を求めたものと解される。

ア 本件回付書面の記載事項

- ① 相談の受付年月日（表題記載の受付年月を含む）
- ② 相談者氏名
- ③ 相談対象先の金融機関名及び支店名
- ④ 相談内容

イ 審査請求人が訂正を求める事項（本件対象保有個人情報）

- ① 相談の受付年月日（ただし、表題記載の受付年月の部分）
- ④ 相談内容

2 原処分について

(1) 処分庁は、本件対象保有個人情報を訂正しない旨の決定を行った。

(2) 処分庁が上記(1)のとおり決定した理由は概ね次のとおりである。

ア 本件訂正請求に係る保有個人情報の利用目的は、金融機関の指導・

監督を行う上で必要であるためである。

イ 本件対象保有個人情報のうち上記①（相談の受付年月日）については、「保有個人情報」に該当しないことから、法29条において規定されている保有個人情報の訂正義務の対象になり得ないため、訂正決定を行うことはできない。

ウ 本件対象保有個人情報のうち上記④（相談内容）については、本件回付書面が金融機関の指導・監督事務を遂行する上での参考資料とすることを目的とする書類であることに鑑みると、担当した職員が相談者と応接した際の応答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、相談内容や処理の経過を概括的に把握できるものであれば足りるのであって、担当職員において相談者との応答内容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る。したがって、記載内容について、訂正請求者が重要な事実であると考えた内容が記載されていなかったり、訂正請求者の意に沿わない表現が用いられたりしたとしても、上記目的に反しない範囲での要約といえる限り、事実でないとはいえないため、法29条の「訂正請求に理由があるときと認めるとき」に該当せず、訂正義務があるとは認められない。

### 3 審査請求人の主張

審査請求人は、審査請求書において、本件訂正請求のとおり訂正するよう申し立てている。

### 4 原処分の妥当性について

#### (1) 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のうち①（相談の受付年月日（ただし、表題記載の受付年月の部分））については、あくまで表題に過ぎず、また、年月の記載のみである上、別途、表内に正確な受付年月日が記載されていることをも踏まえると、表題記載の受付年月の部分まで保有個人情報に該当するということはできない。

なお、上記のとおり、表内に記載の相談の受付日は平成25年12月2日とされているところ、表題には「平成25年9月分」と記載されているのは、同年9月分のエクセルファイルのコピーを利用して同年12月分を作成した際、表題部分の修正を失念し、同年9月分のままになってしまったものである（平成29年度（行個）答申第8号参照）。

イ 本件対象保有個人情報のうち④（相談内容）は、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号に該当すると認められる。

そして、本件対象保有個人情報④は、相談室が審査請求人から聴取して事績管理簿に記載した申出内容の概要を転載した保有個人情報であって、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。

(2) 訂正の要否について

ア 本件回付書面は、相談室が作成した審査請求人の事績管理簿から転載されているところ、当該事績管理簿は、審査請求人が金融庁検査局の検査情報受付窓口へ提供した情報を基に、処分庁が遡って内容をねつ造・改ざんしたものであり、審査請求人と相談室との通話内容や審査請求人と特定会社とのやりとり等に照らしても事績管理簿や本件回付書面の記載内容が事実でないことは明らかであるから、処分庁は、本件訂正請求のとおり全面的に訂正すべきであると審査請求人は主張するようである。

イ しかし、審査請求人が訂正を求める本件対象保有個人情報は、相談室が審査請求人から聴取した当該申出内容の概要が記載されたものであるところ、本件回付書面が金融機関の指導・監督を行う際の参考とすることなどを目的とする書類であることに鑑みると、相談内容に関する記載については、審査請求人の申出をそのまま記載することまで求められているものではなく、申出内容を概括的に把握できるものであれば足りるのであって、処分庁において申出内容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る。

そうすると、その記載内容については、審査請求人が重要な事実であると考えた内容が記載されていなかったり、審査請求人の意に沿わない表現が用いられていたりしたとしても、本件回付書面の上記目的に反しない範囲での要約といえる限り、事実でないとはいえないため、法29条の「訂正請求に理由があると認めるとき」に該当せず、訂正義務があるとは認められない。

そこで検討すると、審査請求人は、相談内容について、その経緯や申出内容等が正確性を欠くことなどを指摘してその訂正を求めていると解されるところ、当該部分の記載は、本件回付書面の目的の範囲内での記載での要約と認められ、訂正をしなければ上記目的に反するとまではいえないことから、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。

なお、一般に検査情報受付窓口（現在は「金融モニタリング情報収集窓口」と呼称）へ提供された情報は、金融機関の業務の健全かつ適切な運営の確保に関してより一層深度ある検証を行うために金融庁検査局が活用する情報であって、相談室に共有されるものではないことから、検査情報受付窓口へ提供した情報を基に本件回付書面の転載元

である事績管理簿をねつ造・改ざんしたとする審査請求人の主張は失当である。

審査請求人はその他縷々主張するが、いずれも法29条に基づく訂正義務があるとは認められない。

#### 5 結語

以上のとおり、審査請求人の主張には理由がなく、原処分は妥当であるから、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2月28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2日 審査請求人から意見書及び資料を收受
- ④ 同年6月28日 審議
- ⑤ 同年7月26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、審査請求人が平成28年4月25日付け金監第1092号の開示決定に基づき開示を受けた本件対象保有個人情報の一部について、別紙のとおり訂正を求めるものであり、処分庁は、法29条の当該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、別紙のとおり訂正をするよう求めているところ、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) 本件対象保有個人情報は、法に基づく保有個人情報開示請求により、処分庁から開示を受け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。

##### 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回付書面（写し。以下同じ。）を確認したところ、本件回付書面は、審査請求人が相談室に対して行った相談・苦情等の申出を銀行第一課から特定会社に情報提供した

内容等が記録されているものであり、このうち本件対象訂正部分は、「表題記載の受付年月の部分」（以下「本件対象訂正部分1」という。）、伝達2の「支店名等」欄（以下「本件対象訂正部分2」という。）及び「内容」欄（以下「本件対象訂正部分3」という。）であると認められる。

(2) 本件対象訂正部分1について

- ア 審査請求人は、本件回付書面の「受付日」欄がH25.12.2となっているところ、本件回付書面の表題に記載された年月が平成25年9月分となっていることから、本件対象訂正部分1については、「平成25年12月分」に訂正することを求めていると解される。
- イ 当審査会において、本件回付書面の内容を確認したところ、相談の受付日と異なる年月が表題に記載されており、表題に記載された年月が事実ではないことは明らかであり、当該箇所については、訂正請求にも理由があると認められる。

(3) 本件対象訂正部分2について

- ア 審査請求人は、本件回付書面に記載された伝達2の情報提供先として特定会社の本店を指定したことから、本件対象訂正部分2については、「本店」に訂正することを求めていると解される。
- イ 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、諮問庁は次のとおり説明する。

本件回付書面は、銀行第一課から特定会社に情報提供した内容等が記録されているものであるところ、当該欄は、基本的には、相談室の担当者が当該相談内容に関連する支店名等を記載した内容を銀行第一課の担当者が引き写しているものであり、情報提供先を記載するものではない。

- ウ 上記イで諮問庁が説明する当該欄の記載の仕方を前提とすれば、審査請求人の上記アの主張は、事実と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事はできない。

(4) 本件対象訂正部分3について

- ア 当審査会事務局において、本件対象訂正部分3を確認したところ、当該部分は、審査請求人が相談室に対して行った相談内容に係る部分であって、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。
- イ 金融庁は、金融庁設置法4条に基づき金融機関の監督等を行うこととされている。そして、銀行法等に基づく主要行等の監督事務に関し、その基本的な考え方等を整理した手引書である「総合的な監督指針」において、「金融機関との日常的なコミュニケーションを確保し、財

務情報のみならず，経営に関する様々な情報についても把握するよう努める必要がある。」とし，監督に係る事務処理上の留意点として「金融サービス利用者相談室に寄せられた相談・苦情等のうち，申出人が銀行側への情報提供について承諾している場合には，原則として，当該銀行への情報提供を行うこととする。」と定めている（11-2-2）。

このような制度の下で，金融庁は相談・苦情等で得た情報を金融機関に情報提供し，それに対する金融機関からの回答を得るなどして，金融庁設置法等に基づく監督を行っているものである。そして，このような監督の在り方を前提とする限り，金融機関に対する情報提供は，相談者の相談内容を概括的に把握できる内容を記載して行えば足りるのであって，担当職員において当該相談内容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考えられる。

ウ 審査請求人は，開示請求に対して，ねつ造・改ざんした情報を開示したことが明白であるため別紙のとおりの訂正を請求すると主張する。

そこで，当審査会において，本件対象訂正部分3について，本件回付書面と審査請求人が訂正を求める内容を対比して確認したところ，本件対象訂正部分3には，審査請求人の相談内容を総合的な監督指針の趣旨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，ねつ造・改ざんがあったとか事実でない記載がされているなどということとはできない。

エ したがって，当該部分について，法29条に規定する「訂正請求に理由があると認めるとき」に該当するとは認められず，同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，いずれも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，本件対象訂正部分2及び本件対象訂正部分3については，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認められないので，不訂正としたことは妥当であるが，本件対象訂正部分1は，同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認められるので，訂正すべきであると判断した。

（第4部会）

委員 山名 学，委員 常岡孝好，委員 中曾根玲子

## 別紙（保有個人情報訂正請求書の訂正請求の趣旨及び理由）

趣旨 保有個人情報の利用目的に、金融機関の指導・監督を行う上で必要であるためとあるが、事実と異なる情報が記載されている。

理由 改ざん・ねつ造されたものであると申し立てる。事実と異なる情報が記載されている。情報が消去されている。情報の削除と追加と訂正を請求する。

（中略）

「平成25年9月分 金融サービス利用者相談室に寄せられた情報」とあるが受付日はH25.12.2であり、平成25年12月2日。平成25年9月分ではない。平成25年12月2日の相談が、平成25年12月5日に銀行に回付された。（中略）9月受付の相談が12月に伝達されることはない。私は平成25年9月に相談していない。平成25年12月の相談が、平成25年9月分の受付になることはない。金融庁は、開示請求に対してねつ造した情報を開示した。

（中略）

### 伝達1の訂正

【特定会社Aの顧客対応や情報開示について。平成4年以降の全保有データを検索したが情報が出ない。データが改ざんされている。私と家族の口座は解約していない。特定支店A〇〇〇〇（姓のカナ）氏は、口座を解約しているというが解約日を教えない。実際には口座の検索をしていないのではないか】

特定会社A特定支店Aに〇〇〇〇（姓のカナ）氏から呼び出されたので、往復8時間、窓口で2時間合計10時間かけて行った。

特定会社A特定支店Aの情報は平成4年までである。私たち家族の口座（旧特定会社A（合併前）特定支店A）は、特定会社Aの平成4年以降の全保有データを検索したが情報が出ない。

特定支店A〇〇〇〇（姓のカナ）氏に、情報が出ないので、あなたたちは顧客ではないと追い払われた。主人（〇〇〇〇〇 〇〇〇〇）（氏名のカナ）は口座を開設したことが無い。貸金庫を借りたことが一度も無いと言われている。

私と長男（〇〇〇〇〇 〇〇〇）（氏名のカナ）も一度も縁が無いと言われている。

私たち家族の口座は情報が出ないので、口座は解約していると言うが、口座は解約していない。口座の解約日を教えるよう言ったが教えなかった。

主人は50年以上前から、旧特定会社A（合併前）特定支店Bに貸金庫を借りていて、昭和51年に特定県特定市A（現特定市B）に、引っ越しをした際に、（当時は一番近かった）旧特定会社A（合併前）特定支店Aに口座を移した。同時に主人は特定支店Aに貸金庫を借りた。

家族の多額の預金が入っていた通帳と、家族の多額な証書を貸金庫に入れて



いた。貸金庫には平成4年以降も主人と私は、入っている。貸金庫の中で私は、次男と三男の証書を見ている。

私と長男の口座からお金を引き出して特定会社Bに支払っている。平成4年以降も利用があった。特定会社Bでお金を借りているのは、主人である。

主人の特定会社Aの口座と、主人の特定会社Cの口座で、お金のやりとりがあった。

特定会社Aの対応はダーティーだった。（預金をとる係の）〇〇〇〇（姓のカナ）氏の立場には立ちたくないですよ。と職員ではなく「特定会社A」が預金をとっていると言った。

- 1 特定支店Aの情報は平成4年までである。私たちの口座は、平成4年以降のデータを検索したが情報が出ないと言っている。平成4年以降も利用があった。データが改ざんされている。検査をしてください。
- 2 口座は解約していない。〇〇〇〇（名字のカナ）氏は口座を解約していると言うが、解約日を教えない。違法ではないのか。

平成4年以降、私と長男の口座からお金を引き出して特定会社Bに支払っている。

主人の特定会社Aの口座と、主人の特定会社Cの口座で、お金のやりとりがあった。

- 3 他の銀行では、同時期の過去の口座の検索ができた。  
金融庁は、銀行に免許（許認可）を出している。法律を決めている。  
銀行は、10年しか情報を持つ必要が無いのは何と言う法律か。10年しか情報を持たなくてよければ、預金を取れるではないか。
- 4 〇〇〇〇（姓のカナ）氏は氏名を聞いただけで、氏名を言ったか、いい終わらないうちに「ない」と回答している。窓口でも目の前の機械は操作していない。奥に行ってすぐに戻ってきた。実際には口座を検索していないではないか。検索できるような時間はなかった。

口頭でないと言うだけだったら、実際に検索したか分からないではないか。口座の検索結果を書面で出さなければ、嘘をつける。

- 5 （突然、今ご主人はどうしていますかと聞いてきた。）

主人は、平成6年に、亡くなっている。

（口座を検索したのは誰なのかと名前を聞いてきた。）

主人（〇〇〇〇）（名前のカナ）、私、長男（〇〇〇）（名前のカナ）、次男（〇〇〇）（名前のカナ）、三男（〇〇〇）（名前のカナ）と答えた。

（持っている書類は何か等を聞いてきた。）

私と長男の書類があるが、特定支店A窓口で、私の口座番号の載った書類しか見せなかった。

（伝達制度の説明はなかった。最後に、事務的に、今まで聞いた話を金融庁から、特定会社Aにお手紙を出しますがいいですかと聞かれた。2週間お

時間をくださいと言った。)

金融庁から手紙を出して返答がもらえるというので、了承した。

6 (特定支店Aのお客様係に電話して口座の問い合わせをするよう指示された。)

貸金庫係でも、特定支店A窓口でも、どこに行っても、〇〇〇〇(姓のカナ)氏という職員が対応してくる。

どこに行っても〇〇〇〇(姓のカナ)氏がどこに行っても対応してくる。特定支店A窓口で、お客様係に書類を提出すると、お客様係はすぐに書類を持って奥に行き、奥から〇〇〇〇(姓のカナ)氏が出てきた。

伝達2の訂正

支店名等 本店

【特定会社A本店に口座を問い合わせても、〇〇〇〇(姓のカナ)氏を通して返答がくる】

本店、本店お客様相談室(銀行本部)に口座の問い合わせをした。

私と長男の口座番号を伝えて、口座の問い合わせをしたら、特定支店A〇〇〇〇(姓のカナ)氏に確認してから連絡するといわれた。

特定会社A本店に口座を問い合わせても、〇〇〇〇(姓のカナ)氏を通して返答がくる。

銀行に回付された日付の訂正

銀行に回付された日付は、平成26年12月3日である。

(後略)