

諮問庁：総務大臣

諮問日：平成30年3月27日（平成30年（行個）諮問第59号）

答申日：平成30年10月11日（平成30年度（行個）答申第113号）

事件名：インターネットによる行政相談のメールに添付された本人からの相談内容が記載された文書の不訂正決定に関する件

## 答 申 書

### 第1 審査会の結論

別紙の1に掲げる文書（以下「本件文書」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項の規定に基づく訂正請求に対し、平成29年12月21日付け北海相第168号により北海道管区行政評価局長（以下「処分庁」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してほしい。

#### 2 審査請求の理由

審査請求の理由の要旨は、審査請求書及び意見書によると、おおむね以下のとおりである。

##### （1）審査請求書

保有個人情報訂正請求書の訂正請求の趣旨及び理由の（理由）（その内容は別紙の2のとおり。）のとおり。当時の特定職員は別紙（添付略）のとおり平気でうそをつくので信用できないから。

##### （2）意見書

###### ア 趣旨1

総務省HP行政苦情110番メール受付フォームは「ご相談内容」でした。当時私（審査請求人を指す。以下同じ。）は、それを知らなかった。「ご意見・ご要望内容」は総務省HPの意見要望受付フォームの項目でした。私がメールを送っていたとしたら、そのような間違いはしません。私が送ったメールではなく、特定職員がねつ造したメールです。

###### イ 趣旨2

ゴシック体で特定郵便番号Aと入力されているが、所定の様式に複写した後、明朝体でハイフン付きで特定郵便番号B（特定郵便番号Aの先

頭に0があり，上三桁の番号の次にハイフンがあるもの。以下同じ。）となっているのが，ねつ造した証拠です。

#### ウ 趣旨3

ゴシック体で特定電話番号Aと入力されているが，所定の様式に複写した後，明朝体でハイフン付きで特定電話番号B（特定電話番号Aの先頭に0があり，上三桁，中四桁，下四桁の番号の間にハイフンがあるもの。以下同じ。）となっているのが，ねつ造した証拠です。

### 第3 諮問庁の説明の要旨

#### 1 審査請求の経緯

平成29年11月22日付けで，処分庁宛て，法に基づき，下記2の保有個人情報について訂正請求があった。これに対して，処分庁は，訂正請求に係る保有個人情報について，事実と相違すると判断できる具体的な根拠がないことから，訂正請求に理由があると認めることはできないとして，同年12月21日付けで不訂正決定（原処分）を行った。

本件審査請求は，原処分を不服として，同月27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，特定年月日Aのインターネットによる行政相談のメールに添付された審査請求人からの相談内容が記載された文書（以下「メール添付文書」ともいう。）である。

#### 3 審査請求の趣旨

審査請求人は，メール添付文書について，北海道管区行政評価局の職員がねつ造したものであることから，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すべきであると主張している。

#### 4 諮問庁の意見等

##### （1）諮問庁の意見

メール添付文書は，メールサーバーから北海道管区行政評価局に対して自動送信されたメールに添付されたものであり，総務省のホームページのインターネットによる行政相談受付から入力された審査請求人の氏名，電子メールアドレス，郵便番号，住所，電話番号，相談内容等が記載されていることから，審査請求人が入力したものであると認められる。

審査請求人は，メール添付文書における「行政相談に関する内容」の記載を「ご意見・ご要望内容」に訂正せよと主張しているが，当該記載は，メール添付文書の様式における固定の項目名であることから，訂正の必要は認められない。

また，審査請求人は，先頭の「0」が表示されていない郵便番号及び電話番号の記載について，事実と相違することから削除せよと主張して

いるが、当該記載は、暗号化されたファイルを復号するソフトウェアの仕様上、先頭の「0」が表示されていないものであり、訂正の必要は認められない。

## (2) 結論

以上のとおり、法29条に規定する「当該訂正請求に理由があると認めるとき」には該当せず、訂正をしないとした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30年3月27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17日 審査請求人から意見書を收受
- ④ 同年10月9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、本件文書であるメール添付文書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2のと通りの訂正を求めるものであるところ（以下、別紙の2に掲げる本件訂正請求の（趣旨1）ないし（趣旨3）を、順に「趣旨1」ないし「趣旨3」という。）、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2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) 訂正請求を行う者は、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のか等の、請求を受けた行政機関の長が当該保有個人情報の訂正をすべきか否かを判断するに足る内容を、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。

そして、請求を受けた行政機関の長においては、訂正請求を行う請求人から明確かつ具体的に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人が訂正を求めている事柄が「事実でない」とは認められない場合には、法29条に規定する「訂正請求に理由があると認めるとき」に該当しないと判断することになる。

- (2) そこで、当審査会において、諮問書に添付された本件文書（写し）を確認したところによると、本件対象保有個人情報記録された本件文書は、特定年月日Aのインターネットによる行政相談のメールに添付された審査請求人からの行政相談が記載された文書であり、そのうち、本件対象訂正部分は、本件文書中の件名である「行政相談に関する内容」との記載部分（趣旨1）並びに「郵便番号」欄（趣旨2）及び「電話番号」欄（趣旨3）の各記載内容部分であると認められる。
- (3) 審査請求人は、別紙の2のとおり、「件名」の記載部分については訂正を（趣旨1）、「郵便番号」欄及び「電話番号」欄の各記載内容部分については削除（趣旨2及び趣旨3）を求めているので、以下、順次検討する。

ア 趣旨1に係る訂正請求について

標記の訂正請求に関し、諮問庁は、「行政相談に関する内容」との記載は、メール添付文書の様式における固有の項目名である旨説明するところ、本件文書の体裁に照らせば、この説明は首肯できるから、標記の訂正請求は、法27条1項の訂正請求の対象となる「事実」の訂正を求めるものとはいえない。

イ 趣旨2及び趣旨3に係る訂正請求について

標記の訂正請求に対し、諮問庁は、「郵便番号」及び「電話番号」については、暗号化されたファイルを復号するソフトウェアの仕様上、先頭の「0」が表示されていないものである旨説明し、この説明に不自然、不合理な点は見当たらず、その他、審査請求人において、当該部分に記載された内容が入力した内容と異なると判断するに足りる内容等、標記の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も認められないことから、標記の訂正請求につき、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) 以上のとおり、本件対象訂正部分について、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。

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、本件対象保有個人情報、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

- 1 本件対象保有個人情報記録された文書（本件文書）  
特定年月日Aのインターネットによる行政相談のメールに添付された審査請求人からの相談内容が記載された文書
  
- 2 保有個人情報訂正請求書の訂正請求の趣旨及び理由  
当該メールに添付された〇〇様（審査請求人の姓）からの相談内容が記載された文書  
（趣旨1）「行政相談に関する内容」を「ご意見・ご要望内容」に訂正せよ。  
（理由1）総務省のHPの様式がそうになっているから。  
（趣旨2）「特定郵便番号A」を削除せよ。  
（理由2）特定職員が頭の0はセル書式が数式のため表示できないと虚偽の説明をしているから。  
総務省に0が入力できないシステムを開発した人はいないから。  
管区行政評価局の職員が数年間にわたり0が入らないシステムを使うことはないから。  
実際に、「特定郵便番号C（特定郵便番号Aの先頭に0があり、ハイフンのないもの。以下同じ。）」と入力し特定年月日Bに送信したものが、行政苦情110番メール（所定の様式に複写したもの）に「特定郵便番号C」とゴシック体で入力されているから。  
特定年月日A送信と主張する本件メールでは、特定郵便番号Aと表示され、所定の様式に複写できずに、明朝体の様式に特定郵便番号B（先頭0あり、ハイフンあり）と8桁手入力している。  
総務省に、0が表示できないシステムを開発した職員はいないから。  
管区行政評価局の全職員が、数年にわたり、0が表示されないシステム（所定の様式に複写することができないシステム）を使い、所定の様式に複写することができず手入力するということはあることであるから。  
このメールは、「私はメールを送信していないから」という理由で利用停止（消去）請求をしたが、「当初の利用目的を達成したため」という虚偽の理由をつけて、利用停止（消去）された。これは、特定職員がねつ造したことが発覚することを恐れて利用停止（消去）したものである。  
（趣旨3）「特定電話番号A」を削除せよ。

(理由 3) 理由 2 に同じ