

諮問庁：法務大臣

諮問日：平成30年9月20日（平成30年（行個）諮問第158号）

答申日：平成30年12月11日（平成30年度（行個）答申第154号）

事件名：本人が特定日以降に広島法務局に対して苦情をしたことに関する記録の不開示決定（不存在）に関する件

## 答 申 書

### 第1 審査会の結論

別紙に掲げる文書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

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30年7月17日付け庶第494号により広島法務局長（以下「処分庁」という。）が行った不開示決定（以下「原処分」という。）について、その取消しを求める。

#### 2 審査請求の理由

行政が、国民からの苦情に対しての文書を作成していない訳がない（ちなみに岡山地方法務局は、存在している）。

### 第3 諮問庁の説明の要旨

#### 1 原処分

審査請求人は、処分庁に対し、本件対象保有個人情報につき法13条1項の規定に基づく保有個人情報の開示請求（平成30年6月20日付け受付第2号。以下「本件開示請求」という。）をした。

処分庁は、本件開示請求について、本件開示請求に係る個人情報を作成しておらず、保有していないため、原処分を行った。

#### 2 審査請求人の主張

行政機関が、国民からの苦情に対しての文書を作成していないことは考えられないから、本件開示請求に関する文書を開示すべきである。

#### 3 審査請求人の主張について

処分庁では、所掌事務に関する単なる照会・問合せや所掌事務に直接関係のない意見・要望等については、文書を作成しておらず、必ずしも電話による全ての苦情について、文書を作成しているわけではない。

また、処分庁は、本件開示請求の対象となる個人情報について関係部署の執務室、書庫及び電子情報として保有している情報の探索を行ったが、

当該個人情報の存在を確認できなかったため、不存在を理由に不開示決定を行っており、当該決定は妥当なものと思料され、原処分は相当である。

なお、請求人は、岡山地方法務局に同様の文書が存在したと主張するが、上記のとおり、処分庁において、必ずしも電話による全ての苦情について、文書を作成しているわけではなく、関係部署を探索した結果、該当文書の存在が確認されなかったことから、同主張は、上記判断を左右するものではない。

以上のことから、処分庁における不開示決定の原処分は妥当である。

#### 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9月20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11月16日 審議
- ④ 同年12月7日 審議

#### 第5 審査会の判断の理由

##### 1 本件開示請求について

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るところ、処分庁は、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った。

これに対し、審査請求人は、原処分の取消しを求めているが、諮問庁は、原処分を妥当としていることから、以下、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) 諮問庁の説明の要旨

ア 上記第3の3のとおり。

イ 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、おおむね以下のとおり補足して説明する。

(ア) 広島法務局には、例えば、「〇〇の苦情については文書を作成する。」といった明文規定はないが、窓口サービス向上の推進を目的とした「法務局に寄せられた意見・要望等の取扱要領」があり、所掌事務に関する意見、要望又は苦情に対して回答をした場合は、回答をした部署が意見等収集カードを作成している。上記意見等収集カードの保存期間は5年間である。

(イ) 探索の方法及び範囲については、本件審査請求に係る保有個人情報の開示請求書に記載されていた「職員課」、「民事行政部総務課」及び「訟務部」と、意見等収集カードを集約する「監査専門官室」において、審査請求人の氏名を基に紙文書と電子情報の探索を行った。

電子情報の探索は、共有フォルダ及びパソコンのハードディスクについて行った。

(ウ) 審査請求人が平成27年4月1日以降にした広島法務局総務課，職員課，訟務部に対する電話による苦情の有無については，審査請求人からの「平成27年4月1日以降に広島法務局総務課，職員課，訟務部に対して苦情（電話で）をしたこと」に関する文書の存在が確認できないことから，苦情の事実の有無は確認することができない。

## (2) 検討

ア 諮問庁から上記(1)イ(ア)の「法務局に寄せられた意見・要望等の取扱要領」の提示を受け，当審査会においてこれを確認したところによると，同文書には，口頭，投書，電話，電子メールその他の方法による法務局の利用者等からの法務局の所掌事務に関する意見，要望又は苦情への対応について，対応後，速やかに「意見等収集カード」を作成するなどといった取扱いをする旨記載されているが，当該意見等に該当しない所掌事務に関する単なる照会・問合せや，所掌事務に直接関係のない意見・要望等の取扱いについては，特に記載されていないと認められる。

そうすると，広島法務局において，その所掌事務に関する意見，要望又は苦情に対して回答をした場合は，当該回答をした部署が意見等収集カードを作成しているが，その所掌事務に関する単なる照会・問合せや所掌事務に直接関係のない意見・要望等については，文書を作成しておらず，必ずしも電話による全ての苦情について，文書を作成しているわけではない旨の諮問庁の説明は，不合理なものとはいえない。

イ したがって，審査請求人が，平成27年4月1日以降に広島法務局総務課，職員課及び訟務部に対して行ったと主張する電話による苦情に関して，その具体的な内容を明らかにしていないことも併せ考えると，同法務局において，本件対象保有個人情報記録された文書を作成していない旨の諮問庁の説明は，不自然，不合理とはいえず，これを覆すに足りる事情も認められない。

ウ さらに，上記(1)ア及びイ(イ)で諮問庁が説明する本件対象保有個人情報の探索の方法及び範囲についても，特段の問題があるとは認められない。

エ 以上のことから，広島法務局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 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，広島法務局において本件対象保有個人情報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1部会)

委員 岡田雄一，委員 池田陽子，委員 下井康史

別紙（本件対象保有個人情報記録された文書）

開示請求者が，平成27年4月1日以降に広島法務局総務課，職員課，訟務部に対して苦情（電話で）をした事に関する全ての記録