

諮問庁：総務大臣

諮問日：平成30年6月21日（平成30年（行個）諮問第103号）

答申日：平成30年12月26日（平成30年度（行個）答申第163号）

事件名：本人が行政相談した事案について相談等の内容が分かる文書の開示決定に関する件（保有個人情報の特定）

答 申 書

第1 審査会の結論

別紙1の1に掲げる保有個人情報（以下「本件請求保有個人情報」という。）の開示請求につき、別紙1の2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。）を特定し、開示した決定については、本件対象保有個人情報を特定したことは、妥当である。

第2 審査請求人の主張の趣旨

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2月28日付け北海相第14号により北海道管区行政評価局長（以下「処分庁」という。）が行った開示決定（以下「原処分」という。）について、インターネットによる行政相談受付（受付完了）メールを開示してほしい。

2 審査請求の理由

（1）審査請求書

「私（審査請求人を指す。以下同じ。）が北海道管区行政評価局に特定年月日Aに行政相談した事案について相談、処理及び回答の内容、年月日時刻のわかる資料」の開示請求をしたので、当然開示文書に含まれるから。

注：以前特定職員が指示したのと同じ様に記載したものである。特定職員は相談対応票のみ開示文書でありメールは開示文書ではないと主張したが後日それらうそであることが判明し、行政苦情110番メール及び所定の様式に複写した後廃棄したメールも追加開示された。この時は、受付完了メールは送信していないと主張し開示しなかった。

なお、特定職員は、「時刻は把握していないので記載しない」と指示したので、時刻は記載していない。

（2）意見書（添付資料省略）

別紙2のとおり。

第3 諮問庁の説明の趣旨

1 審査請求の経緯

平成30年1月31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開示請求があった。これを受けて、処分庁は、本件開示請求に該当する保有個人情報として、「相談対応票（特定受付番号）」を特定し、同年2月28日付けで開示決定（全部開示）（原処分）を行った。

本件審査請求は、開示決定された保有個人情報の中に、「インターネットによる行政相談受付（受付完了）メール」が含まれていないとして、同年4月12日付けで諮問庁に対し行われたものである。

2 開示請求に係る保有個人情報

審査請求人が開示を求めた保有個人情報（本件請求保有個人情報）は「審査請求人が北海道管区行政評価局に特定年月日Aに行政相談した事案について相談、処理及び回答の内容、年月日の分かる資料」である。

3 審査請求の要旨

審査請求書に記載されている審査請求の趣旨及び理由は、おおむね以下のとおりである。

（1）審査請求の趣旨

インターネットによる行政相談受付（受付完了）メールを開示してほしい。

（2）審査請求の理由

「私が北海道管区行政評価局に特定年月日Aに行政相談した事案について相談、処理及び回答の内容、年月日の分かる資料」の開示請求をしたので、当然開示文書に含まれるから。

4 諮問庁の意見

総務省の行政相談では、メールにより相談を受け付けた場合、相談内容等を正確に記録するため、当該相談事案に係る相談対応票に、①「インターネットによる行政相談受付」を受信したことの連絡メール（以下「相談受付連絡メール」ともいう。）及び②相談内容が記載された文書（前述の連絡メールに添付の暗号化されていたファイルのパスワード解読後の文書）（以下「別添相談文書」ともいう。）を添付し保存することとされている。

なお、相談受付連絡メールの件名は「インターネットによる行政相談受付（受付完了）」と設定される仕様となっている。

本件保有個人情報開示請求において、処分庁は、本件請求保有個人情報に該当する保有個人情報として、相談対応票（特定受付番号）を特定しており、当該保有個人情報を確認したところ、そこには本件相談事案に係る相談受付連絡メール及び別添相談文書に該当する文書も添付されているこ

とが認められた。

ここで、審査請求書に記載された開示を求めている保有個人情報と相談受付連絡メールの件名が同一であることから、改めて審査請求人に本件審査請求内容を確認したところ、審査請求人は、特定年月日A、北海道管区行政評価局にインターネットによる行政相談をした際に、「インターネットによる行政相談受付（受付完了）メール」を受信しており、審査請求人が受信した当該メールも開示対象の保有個人情報であると考え、開示を求める審査請求を提起したとのことであった。

しかしながら、インターネットによる行政相談受付フォームを管理している総務省大臣官房政策評価広報課広報室に確認したところ、当該メールは、インターネットによる行政相談を受け付けた際に相談者のみに自動送信されるものであり、北海道管区行政評価局には送信されないことから、同局は当該メールを保有していない。

以上を踏まえれば、同局が相談対応票（特定受付番号）のほかに本件請求保有個人情報の対象として特定すべき保有個人情報を保有しているとは認められず、原処分を維持することが妥当であると考え。

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6月21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7月23日 | 審査請求人から意見書及び資料を收受 |
| ④ | 同年12月7日 | 審議 |
| ⑤ | 同月21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、本件請求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、別紙1の2に掲げる文書に記録された保有個人情報を本件対象保有個人情報として特定し、全部開示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特定を争うものと解されるが、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特定の妥当性について検討する。

2 本件対象保有個人情報の特定の妥当性について

(1) 諮問庁の説明

本件対象保有個人情報の特定に関する諮問庁の説明は、上記第3の4のとおりである。

(2) 検討

ア 当審査会において、諮問書に添付された、原処分により本件対象保

有個人情報として特定され開示された保有個人情報が記録された文書（以下「本件開示文書」という。）（写し）を確認したところによると、本件開示文書は、審査請求人が特定年月日 A に北海道管区行政評価局に行政相談をした事案に係る相談対応票に、①審査請求人からのメールによる相談内容を同局内において回覧した文書、②相談受付連絡メール（総務省のウェブサイトから同局宛てに自動送信された、件名が「インターネットによる行政相談受付（受付完了）」のメール）及び③別添相談文書（相談内容等が入力された文書）を添付し保存されていると認められる。

そして、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、上記②及び③の各文書は、審査請求人が特定年月日 A に総務省のウェブサイト（インターネットによる行政相談受付フォーム）から送信したメール（上記②の文書）及びこれに添付された審査請求人の相談内容等が記載された文書（上記③の文書）であり、このメールを北海道管区行政評価局において特定年月日 B に受け付け（ただし、同メールの送信が夜間であったため、受付日は送信日の翌日となった。）、同局内において回覧（上記①の文書）されたものであって、上記①ないし③の各文書は、当該相談事案に係る相談対応票に添付され、同局において当該相談対応票とともに保有されているものである旨説明するところ、この説明を覆すに足りる事情はない。

イ この点、審査請求人は、本件開示文書の外にも、「インターネットによる行政相談受付（受付完了）メール」に記録された保有個人情報があるとして、これを開示するよう求めているところ、これを意見書の記載内容と併せて考えると、要するに、審査請求人が、特定年月日 A に北海道管区行政評価局に上記総務省ウェブサイトによる行政相談を行い、その受付が完了した際に、上記②の同局宛てのメールとは別に、審査請求人も「インターネットによる行政相談受付（受付完了）メール」を受信しており、これを同局においても保有しているはずであるから、当該メールも開示対象の保有個人情報であるとして、その開示を求めるものと解される。

しかしながら、この点に関し、諮問庁は、総務省のインターネットによる行政相談受付フォームを管理している同省大臣官房政策評価広報課広報室に確認したところ、同省のウェブサイトのシステム上、「インターネットによる行政相談受付（受付完了）」のメールは、インターネットによる行政相談を受け付けた際に、北海道管区行政評価局と相談者に自動送信されるが、相談者に自動送信されたものは、同局には送信されない運用になっていることから、同局においては相談

者に自動送信された当該メールと同様のメールを保有していない旨説明するところ、この諮問庁の説明に、不自然、不合理な点はなく、これを覆すに足りる事情もない。その他、同局において、本件対象保有個人情報の外に本件請求保有個人情報に該当する保有個人情報を保有していることをうかがわせる事情もない。

ウ 以上によれば、北海道管区行政評価局において、本件対象保有個人情報の外に本件開示請求の対象として特定すべき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

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。

4 本件開示決定の妥当性について

以上のことから、本件請求保有個人情報の開示請求につき、本件対象保有個人情報を特定し、開示した決定については、北海道管区行政評価局において、本件対象保有個人情報の外に開示請求の対象として特定すべき保有個人情報を保有しているとは認められないので、本件対象保有個人情報を特定したことは、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

1 本件請求保有個人情報

「私が北海道管区行政評価局に特定年月日 A に行政相談した事案について相談，処理及び回答の内容，年月日のわかる資料」に記録された保有個人情報

2 本件対象保有個人情報が記録された文書 相談対応票（特定受付番号）

別紙 2

○インターネットによる行政相談受付（受付完了）メール

差出人：特定メールアドレス（ご意見ご提案メール，行政相談受付メール共通）

私が，平成 25 年に送信した時は受付完了メールに返信はなかったので，行政苦情 110 番メールに「メール送信日時」の記載はなかった。

特定職員がねつ造した平成 26 年のメールには，受付完了メールはない（特定職員の主張）のに，行政苦情 110 番メールに「メール送信日時」の記載があるのはおかしい。私が，受付完了メールを受信していないと言ったので，特定職員が当時は受付完了メールはなかったとうそをついて，メールをねつ造したものである。実際は，当時から受付完了メールはあった。それが当方〇〇（審査請求人の姓。以下同じ。）に送信されていないのは，特定職員がメールをねつ造したからである。

注：特定職員はねつ造したメールの中で当方を使う。私は，本文の中で当方は一度も使っていない。匿名希望する時に会話の形式，当方：特定人（審査請求人とは別の姓。以下同じ。）と記載していた。平成 26 年 3 月以降は匿名希望しないので会話形式でも，〇〇：特定人を使っている。

総務省 HP（ホームページの略称。以下同じ。）から送信 受付完了メール ねつ造の証拠 行政苦情 110 番メール

特定年月日 C 送信 なし 接客・態度 メール送信日時なし

特定年月日 D 特定職員がねつ造 なし 応接態度 メール送信日時あり

特定年月日 E （ご意見ご提案） あり 今後態度

（ねつ造メールの情報提供（特定年月日 F）を受ける前に送信したものであり，特定職員が応接態度を使っていることを私は知らない）

特定年月日 A 送信 ありーメール送信日時あり

○行政相談の流れ

総務省 HP から送信 →①上記差出人から受付完了メールを〇〇に送信
→②③上記差出人から北海道管区行政評価局に送信→④所定の様式に複写→⑤相談対応票作成

※①～⑤の行政文書が開示対象になる。