

諮問庁：金融庁長官

諮問日：平成30年3月16日（平成30年（行個）諮問第42号）

答申日：平成31年1月15日（平成30年度（行個）答申第166号）

事件名：本人からの申出が記録された金融サービス利用者相談室の事績管理簿
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が記録された金融サービス利用者相談室の事績管理簿（平成26年3月13日，同月14日，同月17日，同月18日）」（以下「本件事績管理簿」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28年9月12日付け金総第6887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（その内容はおおむね別紙1及び別紙2のとおり。）のとおりに訂正を求める。

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11日付け保有個人情報訂正請求及び同月13日付け保有個人情報訂正請求（以下，併せて「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日付け金総第6887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22日付け金総第2767号により開示決定を受けた、「開示請求者からの申出が記録された金融サービス利用者相談室の事績管理簿（平成26年3月13日、同月14日、同月17日、同月18日）」（本件事績管理簿）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) 事績管理簿について

ア 金融庁では、金融サービス等に係る相談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検査・監督事務で活用するため、相談室から検査・監督部局へ事績管理簿を回付している。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」II-2-2参照）。

なお、政策提言受付窓口「大臣目安箱」に寄せられた提言等についても金融行政の参考とするため担当部局へ回付しており、提言等の内容が個別の金融機関に係る内容である場合、監督部局等としては上記監督指針に則った対応を行うこととなる。

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Aに関する申出が複数回にわたって寄せられており、相談室においてその申出内容や処理状況等を本件事績管理簿に記録したものである。なお、本件事績管理簿の記載からして、当該申出内容は大臣目安箱で受け付けた情報として処理されていることがうかがわれる。

(3) 本件訂正請求の対象

本件事績管理簿には、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（本件対象保有個人情報）について訂正を求めたものと解される。

ア 本件事績管理簿の記載事項

①日別一連番号、②管理番号、③担当者、④年月日、⑤受付時刻、⑥応接時間、⑦受付方法、⑧類型、⑨相談等対象先、⑩相談者情報、⑪商品・業務等区分、⑫要因、⑬相談内容の概要、⑭対応内容、⑮相談内容の金融機関への伝達についての意思承諾に係る内容

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）

⑤受付時刻、⑥応接時間、⑧類型、⑨相談等対象先（このうち「支店等の名称」欄）、⑫要因、⑬相談内容の概要、⑭対応内容

2 原処分について

(1) 処分庁は、本件対象保有個人情報について、これ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、相談室において受け付けた相談等の内容を記録し、金融機関の検査・監督等（金融機関に対する検査における検証や監督におけるヒアリング等）で有効に活用するためである。

イ 事績管理簿の記載項目のうち、⑩、⑬及び⑭以外の事項は、「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、⑬（相談内容の概要）及び⑭（対応内容）については、一部に「保有個人情報」に該当するものもあるが、金融機関の検査・監督等を遂行する上での参考資料とすることを目的とするものであることを踏まえると、担当した相談員が相談者との対応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、担当相談員において相談者との対応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られる内容が記載されていないか、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 審査請求人の主張について

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

本件対象保有個人情報は、いずれも審査請求人が法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。

もっとも、本件対象保有個人情報⑧（類型）には申出内容の類型が、同⑨（相談等対象先）には申出内容に係る金融機関の業種が、同⑫（要因）には申出内容の主たる要因の類型が、それぞれ記録されている。これらはいずれも、審査請求人からの申出内容等を踏まえて、相談員が申出内容等に相応しいと判断した類型を選択して入力したものであって、

相談員の「評価・判断」に関わる事項が記載されたものであるから、法27条1項の訂正請求の対象となる「事実」には該当しないと認められる。

これに対し、本件対象保有個人情報⑤（受付時刻）及び同⑥（応接時間）は審査請求人からの申出を受け付けた時刻及び応接時間が、同⑬（相談内容の概要）は相談員が審査請求人から聴取した申出内容の概要が、⑭（対応内容）は当該申出内容に対する相談員の対応内容の概要が、それぞれ記載されている保有個人情報であって、いずれも法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 本件事績管理簿は、審査請求人や同人の母が金融庁検査局の検査情報受付窓口へ提供した情報（平成28年4月22日付け金検第444号により審査請求人及び同人の母に全部開示した保有個人情報）を基に、処分庁が遡ってねつ造・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Aとのやりとり等に照らしても本件事績管理簿の内容が事実でないことは明らかであるから、処分庁は、本件事績管理簿の「相談内容の概要」や「対応内容」等の記載を、本件訂正請求のとおり全面的に訂正するべきであると審査請求人は、主張しているようである。

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や当該申出内容に対応した当該申出内容に対する相談員の対応内容の概要等が記載されたものであるところ、本件事績管理簿が最終的には金融機関の検査・監督等を行う上で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、相談内容や対応内容等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、申出内容や対応内容等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や対応内容等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られる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、本件事績管理簿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、その相談内容や対応内容等について、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、本件事績管

理簿の目的の範囲内での記載の要約と認められ、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、相談室へ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3月16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12月13日 審議
- ⑤ 平成31年1月10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22日付け金総第2767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1及び別紙2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1及び別紙2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本件対象保有個人情報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) まず、本件対象保有個人情報とは、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) 次に、訂正請求の対象が法27条1項の「事実」に該当するか否かを検討する。

当審査会において、諮問書に添付された本件事績管理簿を確認したところ、本件事績管理簿には、審査請求人が相談室に複数回にわたって行った申出について、相談室が審査請求人から聴取した申出内容の概要や対応した相談員の対応内容の概要等が記録されており、このうち、本件不訂正部分は、それぞれの申出につき、「受付時刻」（以下「受付時刻欄」という。）、「応接時間」（以下「応接時間欄」という。）、「意見・要望」との記載がされた「類型」（以下「類型欄」という。）、相談等対象先の「支店等の名称」（以下「支店等の名称欄」という。）、「顧客対応」及び「大臣目安箱」との記載がされた「要因1」及び「要因2」（以下、併せて「要因欄」という。）、「相談内容の概要」（以下「相談内容の概要欄」という。）、「相談室対応」との記載がされた「対応1」及び「対応2」（以下、併せて「対応欄」という。）、並びに相談員の「対応内容」（以下「対応内容欄」という。）についての記載事項であることが認められる。

このうち類型欄、要因欄及び対応欄以外の記載事項は、いずれも審査請求人が相談室に対して行った申出内容に基づく情報が記載されているものと認められることから、いずれも法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。

なお、類型欄及び要因欄の記載事項は、相談員が、審査請求人から寄せられた申出等の内容を踏まえ、申出内容等に含まれる要因別に、相談員の評価・判断した結果を記載したものであり、金融庁の「評価・判断」であると認められることから、法27条1項の訂正請求の対象となる「事実」に該当しないものと認められる。

また、対応欄の記載事項について、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、対応欄の記載は、相談員が、相談者等への対応内容を踏まえ、相談員の評価・判断に基づき記載するものである旨説明することから、金融庁の「評価・判断」であると認められ、法27条1項の訂正請求の対象となる「事実」に該当しないものと認められる。

3 訂正の要否について

(1) 訂正請求を行う請求者は、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か判断し、③その結果、どのような表記に

訂正すべきと考えているか等の、請求を受けた処分庁が当該保有個人情報の訂正を行うべきか否かを判断するに足りる内容を、処分庁に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。仮に、訂正請求の請求者から明確かつ具体的な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者が求めている事柄が「事実でない」とは認められない場合には、一般的に、法29条に規定する「訂正請求に理由があると認めるとき」には該当しないと解される。

(2) 受付時刻欄及び応接時間欄について

ア 審査請求人は、審査請求人が金融庁に電話を掛けて通話を開始した時刻を受付時刻とし、実際の通話時間を応接時間として訂正することを求める旨主張する。

イ そこで、当審査会において、本件事績管理簿と審査請求人が提出した保有個人情報訂正請求書を対比して確認したところ、本件事績管理簿の受付時刻欄及び応接時間欄の記載内容は、審査請求人が提出した保有個人情報訂正請求書に記載された受付時刻及び応接時間と一致していないことが認められるものの、審査請求人が保有個人情報訂正請求書において審査請求人が通話を開始したとする時刻に、当初電話を受けた相談員から実際に申出に対応した相談員に電話を代わるまでの所要時間とする時間を加えると、本件事績管理簿の受付時刻とおおむね一致することが認められた。

ウ 受付時刻欄及び応接時間欄の記載内容及び記載の仕方について、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、受付時刻欄及び応接時間欄の記載内容はいずれも相談員が審査請求人の申出等に対応した実績に基づいて記載したものであり、誤りはなく、事実ではないとは認められず、また、本件事績管理簿の受付時刻欄及び応接時間欄の記載は、一般的に、実際に申出等に対応した相談員が、対応を開始した時刻を受付時刻欄に記載し、対応を終了するまでの時間を応接時間欄に記載することから、当初電話を受けた相談員から実際に申出等に対応した相談員に電話を代わるまでの時間は含まれない旨説明する。

エ 上記ウ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。

(3) 支店等の名称欄について

ア 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、本件事績管理簿の一部について、支店等の名称欄の記載内容を「本店」との記載に訂正することを求め

る旨主張する。

イ 支店等の名称欄の記載の仕方について、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。

支店等の名称欄は、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するものであり、情報提供先（伝達を受ける金融機関の窓口）を記載するものではない。

ウ そこで、当審査会において、本件事績管理簿を確認したところ、支店等の名称欄は、全て「特定支店A」と記載されていることが認められる。また、当審査会において、審査請求人が提出した保有個人情報訂正請求書を確認したところ、全ての相談内容に「特定支店A」の記載が含まれていることが認められる。

エ そうすると、上記イの諮問庁の説明は首肯でき、ねつ造・改ざんがあったことや事実でない記載がされていることは認められないことから、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ことはできない。

(4) 相談内容の概要欄及び対応内容欄について

ア 諮問庁は、上記第3の4(2)イのとおり、本件事績管理簿が、最終的には金融機関の検査・監督等を行う上で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、相談内容や対応内容等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、申出内容や対応内容等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や対応内容等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旨説明する。

諮問庁が説明する「相談内容や対応内容等に関する記載」の程度について、当審査会事務局職員をして諮問庁に更に確認させたところ、諮問庁は以下のとおり説明する。

事績管理簿の「相談内容や対応内容等に関する記載」の程度については、相談室が金融行政・金融サービスに関する一般的な質問、相談及び意見を受け付けることを目的としているところ、相談内容が対象銀行及び銀行担当者に対するものであった場合は、金融機関の検査・監督等を行う上での参考とすることを目的として、また、相談内容が金融庁及び相談員に対するものであった場合は、金融庁の執務の在り方について今後の参考とすることを目的として、参考となる点について、申出内容等を概括的に把握できる程度に記載している。

本件事績管理簿については、審査請求人から電話により寄せられた長時間にわたる申出内容について、上記の目的に照らし、相談員が今後の参考となる点について、申出内容等を概括的に把握できる程度に

記載したものである。

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、監督の在り方等について定めた「総合的な監督指針」においては、金融監督に対する基本的な考え方として、「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。」と定め、監督に係る事務処理上の留意点として「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1及び別紙2のと通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、本件事績管理簿と審査請求人が提出した保有個人情報訂正請求書を対比して確認したところ、本件事績管理簿の相談内容の概要欄及び対応内容欄には、おおむね審査請求人が提出した保有個人情報訂正請求書に記載された内容が、監督指針の趣旨及び上記アの事績管理簿の記載目的に反しない範囲で要約されて記載されていることが認められ、記載内容の一部については、必ずしも正確とはいえない記載も認められるものの、相談内容の概要欄及び対応内容欄の文章全体としては、訂正する必要は認められない。

エ したがって、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。

4 審査請求人のその他の主張について

(1) 審査請求人は、当初電話を受けた相談員に係る応接録が、開示された本件事績管理簿から消去されており追加すべきである旨についても主張するが、当該請求内容は、保有個人情報の事実の訂正を求めるものではなく、保有個人情報の特定に関わるものであって、事実でない情報について、その訂正を求めるものではないから、訂正請求の対象とはなり得ないものであり、本件審査請求において判断することは適当でない。

(2) 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、本件対象保有個人情報は、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は認められないので、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（保有個人情報訂正請求書（平成28年8月11日付け）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、金融機関の検査・監督等で有効に活用するためとあるが、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26年3月13日の相談の訂正は、訂正箇所が異常に多いので、今回の保有個人情報訂正請求書とは分けて、後で保有個人情報訂正請求書を送る。

平成26年3月14日の相談の訂正

2014年3月14日 通話開始時刻 15時24分35秒 通話時間 1時間38分42秒

〇〇〇〇（姓のカナ）さんの応接録《140314-13》が、開示された事績管理簿から消去されている。

受付時間 1524 応接時間 33分

（中略）

内容が事実と異なり嘘である。以前の相談内容の概要と対応内容はすべて削除。以下を追加

《140314-14》

類型 質問・相談。支店等の名称 本店。要因2 不適正な行為（その他）。

対応1 大臣目安箱。対応2 相談室。

相談内容の概要

【特定会社Aの顧客対応や、金融庁の記録と相談員の対応について確認をしたい】

〈〇〇〇〇（氏名の漢字）氏の申出〉

平成26年3月13日に、相談員の方から、金融庁の（母の）伝達に対する、特定会社A本店の対応を確認するように言ってきた。母（〇〇〇〇〇（氏名の漢字））の代理人になれば、母の相談内容と伝達内容、銀行に伝達された日付等を教えると言ってきた。相談員は母の相談回数は6回あると言ったが、平成25年12月2日（2回）と平成25年12月10日の3回しか教えなかった。相談員は母の伝達回数3回あると言ったが、平成25年12月2日と平成25年12月10日の2回しか教えなかった。相談員は、母が聞こえていないことを確認しながら「平成25年12月10日が最後の相談日、最後の伝達あった相談日」と言っていた。

平成25年12月2日の伝達日だけを、平成25年12月5日と嘘の情報を教えてきた。

私は、平成26年3月13日に相談員の教えてきた情報は事実と異なると思っていた。平成25年12月2日の伝達日は、平成25年12月3日。3回目の伝達は平成26年1月9日であることを確認するために電話をしていた。

この時点では、相談員が「平成26年1月9日の相談日を答えないこと」で、平成26年1月9日の相談日の抹消をしていると思っていた。

理由は明確には分からなかった。記録の改ざんが過去に遡ってできるとは思わなかった。

1 相談員の対応について ()内は相談員の発言である。

平成26年3月13日に翌日午後2時以降に、母(〇〇〇〇〇(氏名の漢字))の平成25年12月10日の相談が伝達された日付を教えると言ったので、電話をした。

(担当課に確認したところ、平成25年12月10日は、平成25年12月2日の2回と重複しているのので、担当課の判断で伝達していない。)

想定していない返答に戸惑った。

私は、母の平成25年12月10日の相談内容は、私の特定支店Bでの出来事であることを知っていた。平成25年12月2日と平成25年12月10日の相談は重複していない。嘘をついている。すでに伝達がされているのに、実は伝達されていなかったと嘘をついている。

伝達は、特定会社Aから、金融庁に返答があることを知っていたので、平成25年12月10日の相談が実はされていなかったと嘘をついてきた時点で、伝達を消去したことが分かった。

しかし、どう対処していいのか分からなかった。

訂正権を知らなかった。相談員は訂正権を教えなかった。

母の金融庁に電話した相談日を確認した。

(昨日案内したが、平成25年12月2日に2回電話をした。その際に2件とも伝達を希望した。その伝達日は平成25年12月5日)

(担当課の回答だと、平成25年12月2日の2件と、相談内容、申出内容が同じであることから、担当課の判断で伝達しなかったので平成25年12月10日の伝達日はない。)

金融庁に電話した相談日を答えていないので再度、母の金融庁に電話した相談日を確認した。

(要望された5回あった件でいいですか?)

6回と言っていなかったか?

(すみません6回。12月2日に2件、12月3日に1件、12月6日に1件、12月10日に1件、計6件です。)と嘘をついた。

相談員が嘘をついていることは明白だったが、嘘をつく理由が明確には分からなかった。

相談員が嘘をついてくることに、どう対処していいのか分からなかった。何と

言う違法行為と言えばいいのか説明ができなかった。

「相談員が平成26年1月9日の相談日を答えないこと」が関係していると思っていたので、平成26年1月9日の相談日があることを確認した。

1月9日に電話をしていると思うが？

(9日にはお電話をいただいていませんので、何か別の窓口じゃないでしょうか。)

しています。1月9日に〇〇〇(姓の漢字)さんに電話しています。

(12月10日にお電話いただいていますけども)

いや1月9日に〇〇〇(姓の漢字)さんに電話しています。

(1月9日ですか?)

2014年1月9日ですね。

(そう言いますと、12月と仰っていたので、わたくしは12月のものしか確認を取っていませんので。1月にもお電話をいただいているのですか?)

はいそれが1月9日です

(1月9日?そちらの電話は再度伝達をしているようでしたら確認を取らせてもらう形になってしまいますので、明日また来週になってしまいますけど、午後2時以降にお電話をいただけますか。ちょっと今確認を取らせていただきますが)

なぜ分からないのか?母親が電話を掛けたことは、すぐ分かることではないか。

(では担当部署の方に今確認を取らせてもらいますので、ちょっと待ってもらってもいいですか。もしお時間がかかりますので、その場合はおかけ直しいただくことも可能です。ただこちらからお電話することはできないルールになっておりますので)

母の事績管理簿では相談回数は7回あり。平成25年12月2日の相談回数は3回である。

相談員は平成26年3月13日から、母の相談回数は6回、平成25年12月2日の相談回数は2回と嘘をついていた。この時点では、相談回数は6回あると言って5回しか言っていなければ、当然6回目が平成26年1月9日になると思っていた。

なぜ平成26年1月9日の相談日を答えないのか、理由が分からなかった。

2 昨日、突然電話を切られたが何故か?

(上司に確認して、長時間に及んで申し訳なかったことをお伝えして電話の対応を終了した。)

相談員は、電話を突然切ったのであり、事実と異なる嘘をついてくることに戸惑った。

長時間に及んだのは金融庁が待たせたからではないか。

(トータル6時間以上お話いただいたんですけど、その間どれくらい待たせたかということか?)

上司に確認しなくて、上司の人が対応してくれたら、待ち時間はなくてすむのではないか

6時間以上と言っているが、後の会話では「わたくし6時間お話をさせていただいたと思いますけども」と6時間と言っている。私の平成26年3月13日の通話時間は約6時間（約360分）だが事績管理簿の記録は395分と、私の通話明細よりも長い時間が記録されている。

「相談者様の相談を伺って、通常であれば、2週間以上かかる、最長で2週間かかるところを、至急で伝えさせていただいておりますし、伝達日の確認も、できるかぎり、2件に関しましては、すぐに対応させていただきましたと思いますが。」

「伝達は2週間以上かかる」と嘘をついた後、「最長で2週間かかる」と言う。平成26年3月13日の、「お母様から弟様に代わっても」と「弟様」と嘘をついた後に、○（名前の漢字）様と言う。

会話中に改ざんが目的で「嘘を混ぜて」言われても、分からない。聞こえていても、気づけない。相談員は、「嘘をつくことで」記録の改ざんを行う訓練を受けている。

3 担当課が取り消した平成25年12月10日の相談の伝達について。

平成26年3月13日、相談員の方から、母の相談が、銀行に伝達された日を確認するように言ってきた。当初、伝達日は翌日午後2時以降にならないと分からないと言っていたが、平成25年12月2日の伝達日だけを、平成25年12月5日と嘘の情報を教えてくる過程を不審に思っていた。伝達日は情報を検索すれば、すぐに分かることである。

（担当課に何か確認するか）

担当課と言うのはどこか？

（特定会社Aを監督する部署です）

（担当課の判断で伝達しなかったもので、事実確認をしたいのであれば特例で説明する）

昨日、伝達が3回あったのが、なくなるのは何故か？

昨日、伝達内容を教えると言った。昨日の話だと、母の相談内容を教えると言った。本人（母）にしか教えられないので一任される必要がある。

（相談内容を一任、母の相談を以後一任された。母の相談内容は情報開示するように）と嘘をついた。

何故、昨日確認できなかったのか？平成25年12月2日だけ教えてきたが理由があるのか？

（担当課に転送する）

伝達内容が教えられないのであれば、結局のところは何も分からないのではないか？

（そう思うのであれば転送しない。相談員が対応する。繰り返すが情報開示す

るように)

情報開示にはどれくらい時間かかるのか？本人（母）がする必要があるのか？
情報開示は電話の内容が開示できるのか？

（録音記録は出ない。相談員が概要をまとめている内容、担当課に伝えている内容が出る）

伝達をなかったことにしているのか？昨日3回あると言って今日はない。それまでの母親の相談が伝達されていたら、何か都合が悪いことがあるのではないか。

記録には3回と残っているのではないか？

（はい）

昨日の記録には3回伝達があった。担当課に確認すると、伝達していなかった。おかしいではないか。要するに情報はすべて共有化されていると言った。

（回付する担当課、相談室と担当部署で共有している）

ということは伝達されていると言うのに、伝達されていなければ、おかしいではないか。

（担当課が事実、事情、内容を説明するので転送する）

昨日の話では、相談員は母の相談内容を教えると言った。

（言っていない）

本人（母）になら開示できますと言った。確認して、できると言った。

（確認したところできない）

それは後から言ったことで、できると言った。

（教えられないと言うのが正式な回答です。）

できると言ったので母親の代理人になった。

できる。できない。やっぱりできる。そのやりとりがよく分からないのだが。

（一番は〇〇（名前の漢字）様が相談するのが一番いい）

相談員は禁反言の原則・法理に違反しているという話になると、話を摩り替えた。

4 母親の耳の聞こえが悪いことについて。

母親の耳の聞こえが悪いと言うことは何回もいっている。

（母と通常の話はできた。20分以上話した。コミュニケーションも取れた）
と嘘をついた。

母親が、耳の聞こえが悪いことは当然気づいているでしょう？結局のところは、母親は高齢なので、あまり分かっていない。

（その点に関して上司に確認して、できる限りの対応を昨日とらせていただきました）

（その点が問題であるということであれば、苦情として総務係、あるいは、総務省にあります苦情の窓口に言うように）

母親が、耳が悪いことは何回も言っている。

（ですから代理人の手続きでお受けしますと 上司に確認を取らせていただいたと思いますが）

それで何故母の耳の聞こえがいいと言うのか？全然問題がないように言っているが、会話していれば分かる。

（耳が原因とご相談者は、そうおっしゃっていますけど、6回お電話をいただいて、非常にコミュニケーションをとっていた。）

電話の内容を聞いたら、ハッキリ分かる。

（録音記録と言うのは対応内容の明確等のために録音しているだけで、1週間たちますと消去されてしまうものなんですね。）

1週間で消去ですか？それだと証拠が何も残らない。

（ですから記録に残している）

通話を1週間で消去。記録は残っている。それは結局、証拠隠滅ってことですよ。

（相談者さま、どうされたいんでしょうか？金融庁にきちんと事実確認したいということなんですか。それとも金融庁に対して、何を求められているんですか？6時間お話をさせていただいたと思いますが）

掛けた電話が、録音されますとアナウンスされている。その内容が1週間で消去されるとどこに書いてあるのか？

（今度は金融庁の録音の記録が消されている、消すという内容はどこに書いてあるということですか？）相談員は上司に確認に行った、。

相談員は、母が聞こえていないこと確認しながら嘘をついていたのに、会話できたと言った。

5 通話を1週間で削除していることについて。

（上司に確認をとった。相談員が言った、録音することと、一週間で消去すると言うことは内部の規定であり、一切ホームページ上で公開、公にしていけないので、お答えできない。）と嘘をついた。電話の際、対応内容等の明確化のために録音しているとアナウンスがあった。

一週間しか録音がなければ、何があったか確かめられないではないか？

（確かめて記録にメモにして、担当課に回付しますので、その内容が残る）

それが本当かどうか確認しようがない。

（だから、こちらは概要を残している、一言一句残すものではない）

ではなぜ、録音しているのか？

（それは録音して記録を作るに当たって確認、きちんと聞き取りができなかった部分等の確認をとらせていただくために録音していただいております。）

『それだと言ったか言わなかったか、勝手に文章と言うのは、こんなこと言っていないというのに、そういうことになるんじゃないかと思う。』

（その点は偽造が行われるのではないかと、ご意見として承ります）

そのご意見というのは、どこにあがるのか？

(金融庁の担当部署に)

担当部署はどこなのか？

(ちょっとお答えしていません)

なぜ答えないんでしょうか？

(お答えできない部分だからです。)

上の機関に上げときます。金融庁の苦情をどこか分からない担当部署にあげるといのは、あげていないのと同じである。

(ご相談者様の相談を伺って、通常であれば、2週間以上かかる、最長で2週間かかるところを、あの至急で伝えさせていただいておりますし伝達日の確認も、できるかぎり、2件に関しましては、すぐに対応させていただきましたと思います。何を望まれてらっしゃるのでしょうか？まずは、伝達後の対応を銀行の対応を見てみてはいかがでしょう？)

伝達後の対応？

(銀行の対応に対して改善して欲しい、また貸金庫、預金がどうなっているかと言うことがお知りになりたいんじゃないでしょうか。)

それと同時に金融庁の対応についても知りたい。

昨日3回伝達があるって、今日いきなり2回で12月10日の分が、なくなっているっていうのは、それはやっぱりおかしいですよ。そんなおかしいことはない。

(そのおかしい理由を担当が説明しますので転送)

それで1月9日の電話もないって言った。言わなかったって事は、なかったことにしているってことですよ。

(あのー12月分しか。その点は担当課が説明すると言っていますので転送する)

答えられないと言ったが、相談員は、私が母親の代理人になる際、母親の個人情報も当然、見えていますよね？当然、相談員の見ている情報に、出ていないと言うのはおかしいじゃないか。

(情報開示ではなく、やはり電話で相談員〇〇(姓の漢字)が過去の記録を見て概要をお伝えするという形は取れないのかということによろしいですか？再度確認ではなく。)

私は、相談員は昨日母親の情報を見ている。担当課の言っている「伝達していなかった」は嘘でしょうと聞いている。相談員は答えずに担当課に転送すると繰り返した。

1月9日の電話もないと嘘をついたことを聞いたが、相談員が記録を見て概要を答えられるかと話をすり替えた。監督局は嘘をついている。相談員は嘘をついたが何故か。という話になると、話をすり替えて上司に確認に行った。

6 代理人について。

(上司の方に確認した、やはり委任は相談内容でして過去の相談内容というの

は、この相談員の口から概要をお伝えすることは、やはりできないと。あくまで情報開示の正式な、手続きを踏んでいただきたい)

それでは何故、昨日私が一任されたのか。昨日は一任されないかぎり母親の過去の相談内容については一切答えられないし、母親が銀行から受けた対応についての相談もできないと言われた。

(と言う風に、わたくしお伝えしていないと思いますが)

では、どのように伝えたんですか？

(わたくしは、ご相談者様が、あの一ご相談者様の内容で、相談者様は相続人、また自分の名義の預金を探したいと言うことで。金融機関の本店の方にご案内、ご紹介する、あるいは金融庁の方から伝達を希望されてはいかがでしょうかと提案させていただいたと思いますけど。)

(その際、ご相談者様が お母様の件を出されて、その内容あの一お母様の方が、耳が悪いので自分が引き継いでいきたいと、いうことだったので、その点を上司の方に確認を取らせていただきました。で今回代理人として、今後相談の引継ぎを引き継ぐと言うことで承ったと思いますが)

本人だと答えられると昨日も言っていたじゃないか。それで私に答えられるのかどうかを上司に確認して、大丈夫と言うので、私は代理人になった。答えられるということで代理人になったが、結局、母は何を相談したのか全くわからない。昨日と言っていることが違うではないか？

(その点は、対応が違うじゃないかと言うことで承ります。)

その苦情もどこに上げるかわからず、上に上げると言っている。

(ご相談者様の、〇〇〇(姓の漢字)様の相談内容も、繰り返しであったり、いろいろ、質問内容が二転三転なさっていますので、そのたび、逐一その部分をとられて仰られても、とても、わたくしの方も困ります。ひとつひとつ、質問に応じてきて、状況を確認しながら答えていますので、ひとつひとつの質問に対する答えになっています。

わかりますか？〇〇〇(姓の漢字)様の質問は変わって言っています。どんどん、わかりますか？)

相談員の言っていることが変わっている。相談員と上司の言うことが変わるといことはおかしい。相談者の発言、質問は、話している最中に変わる事は、それは別にかまわないと思う。

でも金融庁の回答が変わるのはおかしい。

(対応がおかしいと言うことを苦情で承りますので)

苦情はどこに上げるのか？

(相談員が承りまして、上司の方にお伝えします。)

そちらの対応は苦情と言う形でしか出せないんですか？

つまりそういうことがあったけど、改善して欲しいと言う提言としては、大臣に対して送ることはできないのか？

(それを提言だと思えば、大臣目安箱の方で提言としてあげてください。)

それは提言だと言うことは、相談員が、私の苦情はこれは提言ではないと判断すれば、大臣にあがらないと言うことですか？

(いえ大臣目安箱にいただきました、政策提言等は、すべて大臣に伝わるルールになっていますので。)

すべて伝わるということなのですか。

(はい)

でも最初対応した〇〇〇〇(姓のカナ)さんは、伝わらないと言った。相談員が勝手に、これは提言か相談かに分けて、何を送ったとしても、これは提言でないと判断すれば、相談の方に回すので提言の方に回りませんと言った。

(政策の提言かどうかをご確認させていただいて、政策提言か分からない場合があるんですね。内容がですね不明な点がありますので、そういった点を担当課が確認した場合はそのような対応が行われると〇〇〇〇(姓のカナ)の方はご説明したのだと思います。)

基本的には全部あがるということなのですか？

(原則はあがることになっています。ただやはり内容によってはやはり、どう考えても政策提言とかけ離れた内容なこともございますので、そういったところを〇〇〇〇(姓のカナ)の方は申し上げたのではないのでしょうか。)

いや。そんなことはない。もっとダイレクトに相談員が勝手に決めていると言った。

要するに大臣に原則あがるんじゃないですか？と聞いたが、それは相談員が勝手に判断することなので、大臣にあがるかどうか何も言わない。何が政策かも答える必要もないと言った。

(そうですか、であれば〇〇〇〇(姓のカナ)の方に事実確認をしないと、どのようにお答えしたのか、わたくしは、お答えできません。)

7 証拠隠滅と、大臣目安箱への提言について。

結局のところ、通話内容を消去していますよね？

(通話を消去。ですからその点は、対応内容明確化のために、記録のほう確認を取らせていただきますので。ただ一週間ほどで消去させていただいていると答えているだけであってですね。何日付けで消去したとはお答えしていませんので)

相談員の()内の発言は、国民に嘘をついていますと言っている。

一週間付けで消去していたら、確認できない。それは今日初めて言ったことですよ。結局のところは、私が母の相談内容を聞いたら電話を消去している。相談内容をいえないし、中身を情報開示するまでは一切言えないということは、結局、証拠隠滅を図ったって思われても仕方がないことではないか。

(証拠隠滅を図っているのではないかという金融庁に対するご意見として承り

ます。)

ご意見ですか？

(はい)

それもまたご意見ですか？

(ご意見です。)

それは苦情じゃなくてご意見なのか？

(はい。ご意見です。)

何でそれは苦情じゃなくてご意見なんですか？

(はい。ご意見です。)

何でそれは苦情じゃなくてご意見なんでしょうか？

(苦情でもいいです。では苦情で承ります。)

それはどこで苦情を受けるのか？

(それは金融庁で承ります。)

あの、それだと結局、自浄作用はないじゃないですか。

(自浄作用が金融庁にないという、その点のご意見、苦情として承ります。)

その意見と苦情の違いは何ですか？

(ご相談者様は苦情と言ったり、意見と言ったりすることに対して、両方とも並べましたけれど、どちらでもかまいません。)

上にあげないからですか？

(大臣目安箱の提言として承るべきだと言うのであれば、その点は、大臣目安箱の意見として、政策提言として承ります。)

それは、必ずあがるって話なのでしょうか。つまりそちらで判断して、要するにあげないのではないか？

(ちょっとお待ちいただけますか？〇〇〇〇(姓のカナ)の方はあがらないと言ったのですか？その事実を含めて確認を取らせてもらう)

相談員は確認に行った。

(〇〇〇〇(姓のカナ)の方に確認を取らせていただきましたが、大臣の目安箱にいただく提言はですね、どのような内容であっても、きちんと大臣まで伝えさせていただくと申し上げていると思いますが)

いや提言ではないものは一切受け付けないと言われた。

(いやそれはですね、ご相談者様の、〇〇〇(姓の漢字)様の聞き間違いじゃないかと思えますけど)

要するに提言ではないものはあげない。

(その点意思の疎通が、きちんと説明が十分伝わらなかった点は謝罪させていただきます。申し訳ありませんでした。)

(原則あの、大臣目安箱にすべて、いただいた意見等、政策提言は、すべてどのような内容であっても大臣に必ず伝えさせていただいています。)

8 昨日の大臣目安箱での対応について。

あ、だから昨日はつながらなかった言うことなのですか？

(違います。それは違います。)

違いますか？

(相談の、特定会社Aの顧客対応、あるいは情報開示のご相談でしたので相談窓口でうけたまいました)

違います。それは母親の相談でないと受け付けられないのでと言うので

(それはもうかなりたってから、わたくし、1時間2時間近くお話をさせていただいたあとに、お母様の相談があると言うことを仰られたんですよ。それからその話が出てきて、代理人等の話になっていますので、それはちょっと〇〇〇(姓の漢字)様の勘違いかと思えますが)

えっ私は最初に大臣目安箱に電話を掛けて、提案としてあげていただけるかどうかというのを聞いて

(もし相談であるのであれば、相談室で承ると言う、「うーん相談である」と言うことでしたので、わたくし承りました。)

いや、相談員が相談じゃないと受け付けないと言った。

(受け付けないとは申し上げておりませんが、政策であればこちらで受付しますが、内容が相談であるということでしたので、相談として承りました。)

(相談でいいと言われた。よく思い出してください。)

いや母親が要するに、ずっと相談しているので提言できないと言われた。

(その点は、あの不十分な説明だった可能性がありますので、わたくしの対応の悪かった点は謝罪します。申し訳ございませんでした。まずはー)

いやその間に検査実施中の金融機関から特定会社Aが消えた。

相談員は話を摩り替えた。

(すべて大臣目安箱の政策提言としてあげてほしいということですね？)

なにが？なにが？

(すべてです。その、お母様のご意見等を、あと〇〇〇〇(氏名の漢字)様のご意見もありましたよね)

はい。

(その金融庁に対して、いただいたご意見は、大臣目安箱として再度承る形でお伝えしますので)

私の事績管理簿に、私の金融庁に対する意見は載っていない。

9 銀行法13条の3第2号はデリバティブのことで騙したことについて。

(よろしいでしょうか。本日あのお話は十分伺っていると思えますが)

いや何も聞いてないですよ。ただ伝達日を教えてもらっただけじゃないか。

(昨日、充分お伺いしていますので、相談内容は充分、分かっていますので、伝達後の、特定会社Aの対応を、あの確認していただけますか？)

いやちょっと待ってください。伝達と言うのは

(もう速やかにさせていただいています。速やかにさせていただくということ

を担当課に伝えております。いくつか回答して欲しい内容を確認取らせてもらった。）

それだって、母親の伝達は、これは当たらないって。伝達しない事もあるわけじゃないですか？

（伝達、昨日承ったものについては、すべてきちんと伝えさせていただいています）

それは担当課で、母親の伝達は伝わってないと言うのは何なのでしょう？

（ですから、その12月10日の伝えていない部分に関しては伝えさせていただきますので、説明を受けていただけますか？）

（担当がおりますので、そちらが伝達しなかった理由は回答するという事ですから、お話聞いていただけますか？）

伝達しなかったと言う証明があるのか。実は実際は伝達していたけど、今日から伝達しなかったとなりました。改ざんしたという話じゃないのか？

（それも含めてご確認いただけますか？伝達に関しまして）

（いいですか、転送させていただいても、よろしいでしょうか？）

ちょっと、ひとつ質問に回答していただきたい。質問したいのですが？

その金融庁の銀行法というのがあって。

（では伝達の件はどうされますか？もう質問、では担当課に、もう転送はしないという形でよろしいですね？この話は終わりしてよろしいでしょうか？）

その質問の後に、転送してもらうことはできないのですか？

（わかりました。お伺いします。銀行法の何条の話でしょうか？）

銀行法13条の3第2号に「顧客に対し、不確実な事項について断定的判断を提供し、又は確実であると誤認させるおそれのあることを告げる行為」とある。昨日デリバティブと説明されたのですが、これは銀行業務に関わる事なので、すべてに当てはまるということで、あっていますか？

（あっその点の説明なのですけども、私が聞いたときに、きちんと何条と言うところをご確認しないで、銀行法の13条の4の条文の方をご説明しました。その後に、相談者の方が、銀行法13条の3と言うことでお話いただきましたので、その点は、デリバティブの部分と条文が違いましたので、その点の訂正をしなかったことは、謝罪させていただきます。申し訳ありませんでした。）

（条文の何条と言うことを確認したうえで、回答させていただけたらよかったのですが、13条の4 金融商品取引法の重要な部分のお話をしていました。よろしいでしょうか？）

つまりデリバティブじゃなくてもすべてが当てはまるってことであっているのですか？

（銀行法13条の3の銀行業務にかかる行為はすべての金融、銀行が認められている業務に関しての話になります。これ以上のことは申し上げることはできません。）

銀行は、その業務に関し、次に掲げる行為をしてはならない。ということです。よろしいでしょうか？)

その罰則はあるのでしょうか？銀行法に関して。

(わたくし、お答えしたと思いますけど、重複した内容ですから、お答えは控えさせていただきます。)

この銀行法に違反して、罰則、業務改善命令は出るってことなのですか？

(質問をいくつもされますか？で担当課につながせていただいたらと思いますけど。その後にご質問をうけますので)

質問をうけていただけるとのことですか？

(そうです。銀行法の質問は、まず伝達の話がすぐ戻られるので、まずその点を解決されたらどうですか？)

なるほど、伝達の説明は時間がかかるのか？

(銀行法に関しては昨日かなりお時間を掛けた。重複している内容は、一切お答えは控えさせていただきますので、よろしいでしょうか。)

銀行法の、第何条に優先順位はないって言われたのですが、結局第一条が目的と書いてあって。

銀行法第一条がやっぱり一番大事なんじゃないか？

(〇〇〇(姓の漢字)様、伝達の件に戻っていただけますか？もう質問はお受けできませんけど。よろしいですか？銀行法の質問だけにされますか？伝達には戻らない)

何故そんなに、こちらの質問が1個と言ったら、1個だけじゃないから駄目って言うのか？

その理由は何なのでしょう？要するに、質問窓口と言うのは質問に回答するのではないか？

(〇〇〇(姓の漢字)様、全国の国民の利用者の皆様の、相談窓口ですので、やはり公平性と言うのがあります。昨日6時間という長時間の対応をさせていただいておりますので十分な対応をさせていただいております。)

待ち時間が2時間とかあった。異常に待たされて、何かある度に上司に確認に行って、その度に待たされた。

(その点は。待ち時間が、相談時間6時間のうち、待ち時間が2時間であったことに対して、報告として承ります。相談者様を待たせすぎじゃないか。ということで承ります。)

上司に代わってもらったら、すぐ済む話なのに、なぜ代わらないのか？

(ですから、上司に電話を代われない点に関しては、当相談室の対応に関する苦情になりますので、6000番の代表に掛けていただいて、総務の方に苦情をおっしゃっていただけますか？)

総務に掛けろということですか？

(また戻してよろしいでしょうか。お話の方を、伝達の件に関してはもうよろ

しいでしょうか？もうご質問を受け付けない形をとらせていただきますけど、よろしいですね。）

その銀行法について、13条の3の2のデリバティブは間違いでしたって。

（間違いではないです。条文はありますので。ただご相談者の質問に対して、わたくしはちゃんと条文を確認せずに、13条の4の方をデリバティブの方を金融商品の重要）

それはわざとでしょう。条文からすると、特定会社Aの顧客対応は、13条の3の2に該当している。それに対してデリバティブと嘘をついた。

（当てはまっていたから、どうなのでしょう？）

銀行法に違反している。

（当てはまっているのですよね。であれば、罰則規定がありますので、それがお答えです。昨日も申し上げたと思います。それも重複していますので、回答の方を控えさせていただきます。）

つまり私の言ったことに対して、これは銀行法に違反しているかどうかは、答えないということなのですか？

でも昨日は、デリバティブだからという説明で、答えなかったわけじゃないですか？

（あっ違いますよ。13条のおっしゃった条文の点、回答させていただきましたけれども。）

つまり銀行の対応に対して、相談員は銀行法の説明で嘘をついた。

（ですから、ご相談者様の内容を受けて、銀行法に抵触するか否か、この条文に抵触するか否か、お答えしていない。と何度も申し上げたと思いますが。）その判断も示さないということなのか。

（判断も示していませんので。それが金融庁のルールでございまして。）

条文に対する判断を一切しない。

（また繰り返しですよ、この点は何十回と申し上げていると思いますけど。）

それはおかしいと思うから聞いているのじゃないか？

（その点が納得できないということであれば、先ほど申し上げたとおり金融庁の体制に関する苦情になりますので、総務の方にお話いただけますか？）

それは、あなたに対する苦情を総務に言えってことじゃないのか？

（相談員の苦情を申し上げます。どうぞ。対応が悪いということ）

（あの金融庁に掛けていただけますか。わたくし、かなり長時間、対応していますので）

こちらが今日聞いたのは、伝達の日だけなのですが。

（ですから相談員の苦情であれば、大代表に掛けなおしていただきまして、総務におっしゃっていただけますか？）

さっき自分で苦情は上に上げるけど、どこに上げるか言えないというのは、な

んだったのですか？ 相談員自身が苦情を上に出ると言った。

（あの一どの部分をいつているのか、分かりませんが、わたくしは、先ほどからも昨日からも、金融庁の相談の体制、あるいは相談員の対応に関して納得できない。銀行法に照らし合わせて回答しないこと見解を示さないことに対して苦情を言いたい場合はですね、総務の方にお電話くださいと言っていますけど。）

それは改善する気がない。ということなんですか？つまり改善する気がない。

（改善する気がないのではないかと、銀行の体制の改善をする気がないのではないかというご意見として承りたいと思います。）

それはご意見と言うことなのですか？

（あの一わたくしともう、こういった対応、やりとりを何度もされていて、わたくしの対応に納得されていないわけですよ。ですから、その点を別の、総務の苦情係りがおりますので、そちらに伝えていただけますでしょうか？）

質問は一切できないのか？

（よろしいですか？）

もう質問は一切できないということなのですか？

（はい。質問の方はもう受付できませんので、わたくしの方、重々対応させていただきますので。）

何か質問に答えたかと言ったら、何も答えていない。

（では答えていない苦情を総務の方にあげてください。では対応の方、失礼します。）

相談員は、電話を切った、

担当課につながずに切った。午後5時になったら電話を切った。

【関連事績】《140314-13》《140313-8》《131210-15》《131206-12》《131203-7》《131202-12》
《131202-11》

対応内容

お名前、住所、電話番号でご本人確認を行った。

〈相談員の対応内容〉

平成26年3月13日 大臣目安箱において相談員〇〇（姓の漢字）さんが教えてきた、母（〇〇〇〇〇（氏名の漢字））のすでに銀行に伝達されている内容に、重複している箇所はなかった。

「お母様と長男、お名前をちょうだいしていますので、その口座（旧特定会社A（合併前） 特定支店A）と、預金残高のお知らせと決算書の、口座番号とお客様番号」

「お父様、お母様、三男、四男のその点は、（相談員）〇〇〇（姓の漢字）の方が伝えていきます。」

「貸金庫の契約があったはずなのに、ないと言われていると。銀行員が何らか

の不正を働いているのではないかということで、回答してもらえないことが（黙って、通話を同時に聞いている第三者から指示を受けていた。）」

関与した母の事績管理簿と、伝達には「貸金庫の契約があったはずなのに（以下省略）」以外の情報がない。相談員は、すべて嘘の情報を教えてきた。

金融庁は、平成26年3月13日大臣目安箱の時点で、平成26年3月10日付で検査情報受付窓口にした情報（金検第444号 平成28年4月22日付）を基に、後付で記録の改ざんを行っている。

私の指定した伝達に対して、特定会社Aから、貸金庫の検索をしたと嘘の返答がきた。特定支店A〇〇（姓の漢字）（〇〇〇〇（姓のカナ））氏は、口座の検索ができなければ貸金庫の検索はできないと言った。特定支店A窓口で貸金庫の検索はしていない。金融庁は、銀行の違法行為を隠ぺいするため、後付で記録の改ざんを繰り返している。

母の、伝達内容は、平成26年3月13日の時点で改ざんされている。さらに伝達内容が改ざんされて開示されている。

開示した母の伝達は、「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」となっていた。平成25年12月2日の相談の伝達が「平成25年9月分の受付」になっていたとの説明は平成26年3月13日、平成26年3月14日、平成26年3月17日、平成26年3月18日の相談の間、無かった。

平成25年12月10日の相談の伝達は、記録では伝達されたとなっているのに、担当課が確認すると、伝達をしていなかった。担当課が理由を説明すると言った。しかし現在でも説明は無い。平成25年12月2日の相談の伝達が、「平成25年9月分の受付」になっていたら、担当課が理由を説明する必要があるが、そんな説明は無かった。

禁反言の原則・法理がある。平成26年3月13日、3月14日の時点で担当課が確認した際「平成25年9月分の受付」になっていなかった。開示請求に対して、開示する情報をねつ造している。

平成26年3月13日、相談員は私には相談回数6回。伝達回数3回あると言った。

母が聞こえていないことを確認しながら「平成25年12月10日が最後の相談日、最後の伝達あった相談日」と嘘をついていた。

相談内容の概要で会話の詳細を記載したが、相談員は嘘をついている。記録を確認しながら嘘をついている。（）内は私の発言内容である。

1 担当課に確認したところ、平成25年12月10日は、平成25年12月2日の2回と重複しているのです、担当課の判断で伝達していない。と嘘をついた。

（母が金融庁に相談した日をすべて教えてください）

相談日を聞かれたのに、伝達のあった相談日を平成25年12月2日、平成2

5年12月10日を回答した。

(母が金融庁に相談した日をすべて教えてください)

依頼された5回と嘘をついた。

(6回ではないかと訂正された)

(2013年)12月2日に2件, (2013年)12月3日に1件, (2013年)12月6日に1件, (2013年)12月10日に1件, 計6件です。と嘘をついた。

(2014年1月9日の相談日を聞かれた)

相談していないと嘘をついた。

(2014年1月9日の相談日を聞かれた)

2013年12月10日と嘘をついた。

(2014年1月9日の相談日を聞かれた)

12月分しか調べていないと嘘をついた。

(2014年1月9日の相談日を聞かれた)

担当部署に確認すると嘘をついた。

2014年1月9日の相談日があることを知った上で, 知らないと言った。

【関連事績】《140314-13》《140313-8》《131210-15》《131206-12》《131203-7》《131202-12》
《131202-11》

2 (昨日突然電話を切った)

上司に確認して, 長時間に及んで申し訳なかったことをお伝えして電話の対応を終了したと嘘をついた。

(上司に代われば待ち時間がないのではないかと)

上司は対応できない。上司には電話を代われないルールになっている。と嘘をついた。

平成26年3月13日, 情報を一部分しか教えなかったために, 上司に確認して, 担当課に確認するという過程を繰り返し入れている。

相談員の方から, 母の相談内容と, 伝達日等を確認するように言ってきた。平成25年12月2日の伝達日だけを平成25年12月5日と嘘の情報を教えてきた。

私を母の代理人に仕立てあげるために, 母の相談内容等を教えると騙した。上司に確認に行って教えると騙してから, 私を母の代理人に仕立てあげてから, また上司に確認に行って今いないので教えられない。午後5時頃, 上司が戻ってきたと確認に行って, やはり教えられない。では本人(母)にというのと, また上司に確認に行って, 本人でも教えられない。最初から相談内容を教えるつもりは無かった。私を母の代理人に仕立てあげるために騙した。

相談員の方から伝達日を確認するように言い, 担当課に確認に行き, 翌日午後2時以降でないと調べられない。また担当課に確認に行き, 平成25年12月

2日の伝達日だけを教えてきた。

3, 4 (伝達をなかったことにしているのか？昨日3回あると言って今日は無い。それまでの母親の相談が伝達されていたら、何か都合が悪いことがあるのではないか。記録には3回と残っているのではないか？)

相談員は、回答せずに、担当課に転送すると繰り返した。

(相談内容等を教えると言ったので母親の代理人になった。)

(できる。できない。やっぱりできる。そのやりとりがよく分からないのだが。)

「一番は〇〇(名前の漢字)様が相談するのが一番いい」と

相談員は禁反言の原則・法理に違反しているという話になると、話を摩り替えた。

母が聞こえていないこと確認しながら嘘をついていたのに、会話ができたと言った嘘をついた。

(通話内容を確認すれば、ハッキリ分かる)

録音は1週間で削除していると言った。

5 (録音は1週間で削除していると、どこに記載してあるのか？)

上司に確認に行き、録音していることを含めて記載していない。一切答えられないと言った。

電話の際、対応内容の明確化のために録音しているとアナウンスされている。行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律 第四条に違反している。

(一週間しか録音がなければ、何があったか確かめられないではないか？それだと言ったか言わなかったか、勝手に文書と言うのは、こんなこと言っていないというのに、そういうことになるんじゃないかと思う。)

「その点は偽造が行われるのではないかと、ご意見として承ります」

(意見はどこに上がるのか)

上はどこか教えられない。

伝達後の対応を銀行に確認するように話を摩り替えた。

(監督局は、伝達をしていないと言うが、嘘ではないか？昨日、相談員は情報を確認している)

相談員が電話で事実確認できないかと、話を摩り替えて上司に確認に行った。

私の言ったとおり、事績管理簿は改ざんされていた。

6, 7, 8 (結局のところ通話を消去している。証拠隠滅ではないか)

証拠隠滅を図っているのではないかという金融庁に対するご意見として承ります。

と言ったが開示請求に対して、通話の録音は保有が確認できないと返答が来ている。

「通話を一週間で消していると、相談者(国民)に言っているだけ」で、何日付で消していると答えていないと、国民に嘘をついていると言った。

(本人だと答えられると昨日も言っていたじゃないか。それで私に答えられるのかどうかを上司に確認して、大丈夫と言うので、私は代理人になった。答えられるということで代理人になったが、結局、母は何を相談したのか全くわからない。昨日と言っていることが違うではないか?)

相談員は、私の言うことが変わっていると言った。

(代理人について、相談員の言っていることが変わっている。相談員と上司の言うことが変わるということはおかしい。相談者の発言、質問は、話している最中に変わる事は、それは別にかまわないと思う。でも金融庁の回答が変わるのはおかしい。)

対応が違うと苦情として承る。苦情は上司に上げる。

私が「母の相談内容を教える。伝達内容を教えると言った。上司に確認して教えると言うので代理人になった」と繰り返し言っているのに、相談員は、「私が母の相談を引き継ぐと言った」と嘘をついている。通話を削除前の平成26年3月14日の時点から、起きた出来事をねつ造している。

相談員は禁反言の原則・法理に違反していることを認識した上で嘘をついている。「相談員と上司が嘘をついた」という話になる度に話を摩り替えて、上司に確認に行っている。

(苦情を大臣に上げてもらえるか)

大臣目安箱に送った情報はすべてきちんと大臣に届く。

(相談員〇〇〇〇(姓のカナ)さんは伝わらないと言った)

相談員は〇〇〇〇(姓のカナ)さんに確認に行った。

大臣目安箱に送った情報は、どんな情報でも、すべてきちんと大臣に届く。

(昨日は、提言はできない。相談しかできないと言った)

相談者が、相談と言うので、相談として受付したと嘘をついた。

(母が何度も相談しているので、相談しかできないと言った。その間に検査実施中の金融機関から特定会社Aが消えた。)

「すべて大臣目安箱の政策提言としてあげてほしいということですね?」と話を摩り替えた。

平成26年3月13日と平成26年3月14日の金融庁に対して、いただいたご意見は、大臣目安箱として再度承る形でお伝えします。

9 (銀行法13条の3第2号をデリバティブと騙した)

嘘はついていないと、嘘をついた。質問に回答しなかった。

銀行法13条の3第2号の、条文を聞く前に「デリバティブのこと」と言っている、検査情報受付窓口に送った情報を知った上で対応していた。

苦情の窓口の総務に電話をつながずに、相談者に金融庁に電話を掛けなおように言った。

公益通報の仕組みを教えなかった。監督庁が銀行法に違反しているか判断を示さないと嘘をついた。質問の後に担当課に電話をつなぐと言っていたが、午後

5時になると電話を相談員の方から切った。

【関連事績】《140314-13》《140313-8》《131210-15》《131206-12》《131203-7》《131202-12》
《131202-11》

平成26年3月17日の相談の訂正

2014年3月17日 通話開始時刻 15時32分46秒 通話時間 1時間29分50秒

〇〇（姓の漢字）さんの応接録が、開示された事績管理簿から消去されている。
受付時間1532 応接時間10分

「平成26年3月13日、相談員の方から母の相談回数を6回あると言った。
平成26年3月14日、相談回数を6回といい5回言って6回言ったと嘘をついた。」前提としてある出来事が事績管理簿にない。

（中略）

内容が事実と異なり嘘である。以前の相談内容の概要と対応内容はすべて削除。
以下を追加

《140317-9》

類型 質問・相談。 支店等の名称 本店。 要因2 不適正な行為（その他）。 対応1 大臣目安箱。 対応2 相談室。

相談内容の概要

【金融庁の文書管理等のあり方と、金融庁の体制と相談員への苦情について】
〈〇〇〇〇（氏名の漢字）氏の申出〉

平成26年3月13日、大臣目安箱に電話すると母が何度も相談しているので提言はできない。相談しか出来ないと騙された。

相談員は検査情報受付窓口に送った情報と、母の相談内容等の個人情報を事前に知っていた。

母の相談回数は6回。伝達回数は3回ある。と言ったが平成25年12月2日（2回）と平成25年12月10日しか教えなかった。

平成25年12月2日（2回）の伝達日だけを平成25年12月5日と教えてきた。

上司に確認して、本人（母）にしか教えることができないので母の代理人になれば、母の相談内容等を教えると言った。代理人になった後、やはり教えられないと言った。

母が聞こえていないことを確認したうえで「平成25年12月10日が最後の相談日」と嘘をついていた。金融庁は、母が聞こえないことを事前に知っていた。

平成26年3月14日、母の相談回数をすべて教えるように言うと、相談員は相談回数は6回ある。12月2日に2件、12月3日に1件、12月6日に1件、12月10日に1件、計6件です。と5回しか言っていないのに6回言っ

たと嘘をついた。

平成25年12月10日の相談を、伝達しているのに、伝達をしていないと嘘をついている。教えてきた平成25年12月2日の伝達日、平成25年12月5日は嘘である。

特定会社Aに伝達された日付（回数）は3日（3回）。

母（〇〇〇〇〇（氏名の漢字））の平成25年12月2日の相談が伝達された日付。平成25年12月10日の相談が伝達された日付。平成26年1月9日の相談が伝達された日付が3回あった。

相談員は嘘をついている。相談員が教えてきた情報は嘘である。金融庁は記録の改ざんをしている。

「相談員は、平成25年12月2日の相談回数を2回と嘘をつき続けた。平成25年12月2日の相談の伝達日だけを平成25年12月5日と教えてきた。伝達回数3回は、平成25年12月2日の相談の伝達日は平成25年12月5日で2回と平成25年12月10日で3回と言った。平成25年12月5日の伝達回数を、相談回数が2回なので、伝達回数は2回と騙した」

1 母（〇〇〇〇〇（氏名の漢字））の相談日を確認したい。（）内は相談員の発言である。

（伝達日か？）

相談日と伝達日を確認したい。6回あると言ったが5回しか聞いていない。全部教えてください。

相談員は、保留にして、資料を出す過程を入れた。

（6件、いや7件、1月9日の部分があるので7件になる）

7件？

（1件目が12月2日、お母様が相談して伝達を希望された。伝達日は12月5日。2件目も12月2日、お母様が相談して伝達を希望された。追加の伝達日は12月5日。）

平成25年12月5日は、特定会社Aに伝達された日付（回数）3回のうちの1回ではないか？

（伝達を2回に分けたことが問題なのか。伝達は1回として受けるように意見として承る）と回答をせずに話を摩り替えた。

相談日と伝達日を教えるように言った。

（3回目の相談が12月3日、伝達を希望されていません。記録に留めている）

（4回目の相談が12月6日、伝達を希望されていません。記録に留めている）

相談員は、数を数える過程を入れた。

（6件ですね。6件目の相談が12月10日、伝達を希望されていますが担当課の判断で12月2日の日の相談内容と重複しているということで、伝達を希

望されていましたが、伝えていないということです。)

相談回数は6回？6回ですか？

4回目から、いきなり6件目になっている。相談員は5回しか言っていないのに6回言ったと嘘をついた。嘘をついていることは明白だが、禁反言の原則・法理を知らなかったのもので、違反行為の名称が分からず、6回言ったか？と確認することしかできなかった。

(6回、7回目が指摘されて、調べたところ、今年の1月9日に相談を受けています。その日は伝達を希望されていませんので、伝達はしていません。)と嘘をついた。

私は伝達があった相談日を聞いているのに、相談員は、母が希望したかどうかを回答している。相談員は「よろしいですかと言いかけて、こうなりますが」と言い換えている。発言内容の指示が出ている。

伝達があった相談日は間違いがないか？

(間違いなし)と嘘をついた。

先日、平成26年1月9日の相談日はなかった。

(その点の理由は担当課の判断で伝えなかった)と話を摩り替えた。

平成26年1月9日は伝達日ではないのか？

(1月9日は伝達を希望していません)と嘘をついた。

平成26年1月9日の相談日は何故、わからなかったのか？前、母の相談日を聞いたとき言わなかった。

(相談者が、○○○(姓の漢字)様、○(名前の漢字)様の方が、12月に母が、相談しているということでしたので、12月の記録だけを確認をとらせていただいております。わたくしの方が1月に受けているということは情報としてありませんでしたので、お調べしていない。)と嘘をついた。

私の方から12月に母が相談していると言ったと嘘をついた。相談員の方から母の相談回数は6回あると言っている。相談員は、12月の記録のみ確認をとった。平成26年に1月に、母が相談していることは知らなかったと嘘をついた。

【関連事績】《130314-14》《130313-8》《140109-10》《131210-15》《131206-12》《131203-7》
《131202-12》《131202-11》

2 金融庁の文書管理等のあり方について

〈事績管理簿の訂正について〉

平成26年3月13日母が聞こえていないことを確認しながら、平成25年12月10日が最後の相談日と言ったことは、事績管理簿の概要に記録として残っているのか？

(情報開示しろ)

通話は1週間で削除される。開示には時間がかかる。

平成26年3月13日、6時間通話して、私が代理人になって教えてもらったのは、相談日が2日分と、伝達日だけだった。

誠心誠意対応したと金融庁に都合のいい発言を繰り返しているが事実と異なる。相談員の発言を事績管理簿に記載しているのではないか？訂正はできないのか？訂正はどうするのか？

〈母に平成25年12月10日が最後の相談日と言った〉

平成26年3月13日母が聞こえていないことを確認しながら、平成25年12月10日が最後の相談日と言った。

（数ヶ月たったので忘れたのではないか。その点が聞こえるか否かの判断にはならない。）

判断になる。母が聞こえないことは繰り返し説明している。相談員は、実際に会話をして気づいている。

（本日、記録する）と嘘をついた。

相談員は、故意に嘘をついていた。なぜ平成25年12月10日が最後の相談日と言ったのか？

（3月13日と14日の相談員の対応が不十分であった。不適切な対応が多かった苦情として承る）

苦情と言うのは、故意にやっているのかが重要である。

（相談員の方で3月13日と14日の、対応が不適切であったと本日記録する）と嘘をついた。

伝達回数が2回と言っている。2回と言う説明を、監督局が説明してくれるのか？

（担当課の方が担当課の判断で伝えなかったが相談室には連絡しなかった。相談室の方は銀行に伝達しているという認識だった。）

（説明はすぐ済む。伝達日以外は、相談員が受ける。電話を戻してもらうことになっている。）

伝達内容は教えてもらえないのか？最初教えてもらえると話だった。

（その点行き違いがあった点、説明が不十分であった点、謝罪する。上に確認しましたところお伝えできないので、情報開示で情報を確認するように）

〈情報の改ざんについて〉

金融庁は、いろいろと情報を改ざんしているのではないか？

（金融庁が相談室内でいろいろと改ざんしているという苦情を本日記録する。しかし検査局の件は、因果関係は全くない。）

因果関係というのは何か？

（相談員が、検査局等に情報を流して、ホームページの情報が消えたと言った。）

相談員自身がやったかどうかということは、言っていない。そうではなくて、伝達日等を改ざんしていると思っている。

(伝達日は、改ざんしていない。伝達していないにも関わらず、何日付と書いていけば虚偽の報告になる。伝達していないことは、伝達していないと言っている。)

伝達のあった3回の日付を聞こうとしたら、相談員は話を摩り替えた。

3 金融庁のシステムについて

平成26年3月13日に母親が聞こえていないことを、何ヶ月前の出来事だからと相談員は言ったが、母親が気づくかどうかではなく、相談員が、「平成25年12月10日を最後の相談日」と言ったかどうかの問題である。

(相談員の判断が不十分であった。謝罪する。)

そういうことではなくて、つまり何故母親に、2013年12月10日が最後の相談日と言ったのかが問題なわけである。

(相談員は、お母様は12月中に相談していると聞いた。その月ごとに資料が分かれている、前回相談を受けた者ではないので最後、お母様が相談された日と言うのは、申し訳ありませんが1月までは把握していなかった。きちんと記録を確認しなかった点は相談員の事務対応が悪かったので謝罪する。ただ再度確認して、きちんと相談があることを説明した。)

母親の代理人になった時点で、母親の本人確認が取れた時点で、相談日は全部出ているんですよね？

(そこまで、システムが高度化していませんので、お母様のお名前を入れた場合、すべてが表示されるというシステムではない。)

最後の相談日が先に表示されるのではないのか？

(12月の最後、いや全部の資料は見た。12月の最後の相談日が12月10日。相談回数が6回と説明した。)

12月に6回ですか？12月に相談回数を6回と言っているが、どういう回数で6回になっているのか？回答したのは5回ではないか？

(どうにか相談員が虚偽の報告をしたことを立証したいのか。)

虚偽の報告ではなく事実をそのまま伝えている。その点の情報が1月の部分が不足していた点は謝罪する。)

(記録に留める。どのように修正されるかという話から、いろいろ変わってきている)

変わっていない。相談員が嘘をついたことが事実か確認している。

(先ほど事績管理簿を見ながら説明したと思うが。1月9日にあった事実を、相談員は知らなかった。相談員の申し入れで調べて回答した。それは覚えている)

相談員が自分で会話の内容を確認したのか？

(いえ、実際記録を見て電話でお話したのを覚えています。録音しているのですよね？)

それは、金融庁も録音しているわけじゃないですか？

1週間録音している。金融庁は録音している通話を事実確認して、答えてほしい。

分からないのは私の方であって、相談員の対応と発言内容が変わっている。なぜ初めて電話した、私に対して金融庁と相談室は、何かよく分からない対応をしてくるのかを知りたい。

後日、私は、平成26年1月9日の通話内容を聞いて、相談員〇〇（姓の漢字）さんが、平成26年1月9日、最初、母に対応をしていた相談員であることを知った。

金融庁は相談員が相談者に対して、嘘をついたことを根拠に記録の改ざんを行っている。

検査情報受付窓口に送った情報を基に、記録の改ざんを計画していた。

4 事実確認について

相談員は、記録を確認しながら嘘をついているのはなぜか？録音した通話で事実確認してください。相談員の説明や対応は、禁反言の原則・法理に違反しているという話になる度に、相談員は「相談員の対応の問題」に話を摩り替えようとした。

（平成26年3月13日の相談では、長時間待たせた）

3時間くらい待たせたと事績管理簿を訂正してください。

（3時間ではなく、2時間30分くらい。）

相談員は録音した通話を聞いていないと言っているが、待たせた時間の合計を把握していた。録音された通話を聞いて確認している。

でも実際のところ、代理人になる前の説明と違った。説明と違って。何も教えてもらっていない。

その分は無駄な時間だった。

（質問の度に対応した。）

毎回、質問の度に、上司に確認に行き長時間待たせた。

（上司に代われないルールになっていた。）

それは金融庁の問題であって、相談者には関係がない。

結局、回答が何回か変わったことに関して、その間の時間は無駄だった。

（無駄であった。有意な相談ができなかったと苦情を承る）

「回答が何回か変わった」と禁反言の原則・法理に違反している非違行為に関する苦情を、不適切な対応に話を摩り替えた。

母の相談日を教えると言ったら、最初からすべて教えてくれればいいではないか？

（担当課に確認が取れなかったので平成25年12月10日の伝達日は教えることができなかった）

先ほど、検査中の金融機関から特定会社Aが消えた際の、相談員の関与の有無を聞いてきた。相談員自身の関与だけを聞いて確認して、都合のいい事績管理

簿を作成しているのか？

（情報開示して、相談員の残している記録を確認して事実確認をしる）

通話はまだ1週間で消す前なので、事実確認をしてください。

相談員は上司に確認に行き、録音の確認をするかということに関しては、対応をするか否かを含め、お答えはできないと言った。

【何の脈絡もなく唐突に、当庁の伝達制度の趣旨や概要を説明し、伝達制度の利用を勧めた】

（お母様が平成25年12月の相談で、何度も伝達制度を利用しています。当庁の伝達制度を利用することで解決につながる可能性があります。伝達制度を利用してはどうでしょうか）

はあ？そういう話をしていたわけじゃないと思うのですけど。

金融サービス利用者相談室（大臣目安箱）では、相談者と相談員との会話を第三者が同時に聞けるようになっている。第三者は通話を聞きながら相談員に、指示できるようになっている。

（えーはいっ少々お待ちいただけますか）相談員は、突然指示を受けて、確認に行った。

（上司の方に確認をとった。開示には1ヶ月かかる。場合によっては、1ヶ月以上場合もある。）

録音がある間に、申出があっても訂正はしないのか？

開示請求したときには、すでに録音は消されている。どのように訂正するのか？

記載が事実ではないというときには、どのように訂正するのか？

（記録の修正をするが、前回の内容、もう伝達を希望されている内容に関してはできない。）

録音を消す前に、訂正の申出があっても訂正はしないのか？

相談員は分からないと言ったが、上司に確認を取らなかった。

（金融庁の事務手続き、行政対応になりますので、一切、守秘義務上お答えできません。）と嘘をついて騙した。訂正権を教えなかった。

母親に12月10日が最後の相談日と言っている。

要するに2014年3月13日の時点から2013年12月10日が最後の相談日って言っていますよね。

相談員は答えずに突然に、上司に確認に行った。

（銀行第一課の特定会社Aの担当部署の方が、5時、かなり遅くまで席をはずしておりまして、会議中なので、やはり個人情報の開示の請求をして、何日付、どのような対応になっているのかを確認していただけたらと思っているのですけども。）

それは1ヶ月後になるのですか？

（はい。確認いただけますでしょうか？）

教えると言いましたよね？

（その点はその後委任，代理人も情報開示，あの教えると言ったことは，確約はしていません。）

特例で，監督局の方から説明をすると言った。担当課に電話をつなぐと言ったが，金曜日に電話を切りましたよね？

（上司に確認しましたところ，口頭では，行き違いがあってはいけないので，きちんと不確かな事実が生じてはいけないので，きちんと情報開示をして欲しいと言うのが最終回答です。）

確かにその点，委任をしたらどこまで開示できるのか言うことで，お話をご相談受けて，わたくしは，その点は，きちんと開示できるかを度々上司に確認を取らせていただきました。

しかし最終的な回答は，回答できないと申し上げておりますので，その点きちんと記録に留めていただけますか？

いや，先ほど担当が席をはずしている。担当課が説明すると言ったではないか？

（会議中ですので，金曜日は，代わらなくていいということでしたので，その時は担当が準備していた。）

じゃあ明日になったら担当課に代わるのか？

（何度も担当課につながしていただくということを）

金曜日は質問に回答した後に代わると言ったが電話を切った。今日は代わって欲しい。さっき代わると言ったじゃないか？

（代わると伝えたが，担当課は会議中なので対応できない。）

では明日に電話をかけたら，担当課に代わるのか？

（担当課の方に確認を取る。上司に，確認すると担当課は会議中なので，本日は，対応が難しい。明日，電話をもらえれば確認を取るが，それでいいか。）
わかった。

（本日は，やはり情報の開示に関して，記録等の伝達日と，いろいろご相談いただきましたけども，すべて情報開示の窓口で請求させていただいて，事実確認をしていただければと思いますが，よろしいでしょうか。本日，長時間に及んでいますので，この辺で対応の方終了させていただきたいと思います。）

5 大臣目安箱での提言について。

3月14日の相談は大臣への提言になっているのか？

（大臣目安箱として全部，すべて，13日のご相談内容もすべて，大臣の提言として欲しいということでしたので，3月14日付で，13日と14日の相談すべて同様の内容を，大臣目安箱の対応として伝えさせていただいている。よろしいでしょうか？）

3月13日には銀行に伝達をしてもらえるということだったが？

（はい。そちらも伝達させていただいております。その点修正されますか？

急げば、間に合うかもしれない。その点確認をとらせていただきますけど。) 伝達の内容を修正するか?ということか。

(いや伝達の内容ではないです。伝達をとめると言うのであれば)

いや、そういうことではなくて。なにを?

(13日は13日で銀行側に伝え、13日と14日は3月14日付で大臣目安箱に政策提言として大臣に伝えて、大臣の方にあげておりますので、そのような形でよろしいでしょうか?)

ただ伝達は当日ではありません。2週間ほどお時間をいただいている。)

伝達は、至急すると、そういう話だった。

(その点は、確認を取らせていただいて、特別対応で、ご相談者様の要望をお伝えしています。で担当課の方もできますということで、回答がありましたので。ただ原則は2週間、ということは申し上げたと思います。)

大臣への提言は3月14日の内容で、大臣への提言って、要するに金融庁に対する苦情を大臣への提言としてあげていただいたと、そういうことですか?

(金融機関への申出と。当庁に対するご意見と、すべてです。伝えておりますけど。)

その点の要望に関しましては、情報開示で確認していただければと思いますけど。)

3月14日の日にいろいろと、金融庁に対する苦情と言うのを、大臣の方に上げていただけるといふ、そういう話でしたけど、それは大臣にあげてもらえたのか。

(はい、その点行政対応ですので、どのように伝えたのか、あるいは機関等は一切、お答えしていない。情報開示でご確認していただけたらばと思います。)

それも情報開示はできるってことなのですか?

(そうです。できます。)

大臣の何をあげたのか言うことも。

(はい、概要ですけど、できます。一言一句お伝えすることはできませんので。概要という点をご理解いただきたい。と思います。)

今日の会話は、私にとってはハッキリいって何の意味のない話なんですけど。

(何の意味のない話であった。ということで記録に留めさせていただきますので。)

6 金融庁の体制への苦情。

事実確認は金融庁に録音した通話を確認してできないのか?

金融庁にまだ通話記録はある。相談員自身が自分で、何を話したかと、全部確認できるではないか?

(先ほど話したとおり、上司に確認しましたが、行政対応ですからお答えしていない。)

長時間に及んでいますので、対応の方終了させていただく。いただいてもよろしいでしょうか？)

つまり事実確認ですから、電話の相談で、できないってことになるのですが。

(口頭では、不確かな部分が出てしまいますので、情報開示請求をしていただきたいと思います。よろしいでしょうか？)

でも1週間で通話記録を消すんですよね？

(その点は当相談室のルールとなっています。この点も何回目かの回答となっておりますので、そろそろ終了させていただいても。よろしいでしょうか？)

担当課の件、(言い換えて)伝達日の件に関しては、明日、電話をいただけるということですので、〇〇(姓の漢字)の方にお電話をいただけたらと思います。担当課に確認を取らせていただきますので。貴重なお時間だと思えますし遠方からお電話いただいているということで、度々お待たせしては大変、申し訳ありませんので、まあ申し訳ないと思えますので、そろそろ終わりにさせていただけばと思いますが、よろしいでしょうか。)

情報開示以外の方法はないのか？

(上司に確認した限り、相談者の内容等を踏まえますと一番、そちらの情報開示が適切であるということ、回答するように指示がありましたので、回答させていただきましたので、ご理解いただきたいと思えます。)

上司の方に代わっていただくことは、できないのか？

(上司には、代わることができないルールになっております)

それは何故なのか？

(当相談室は、相談員がすべて対応するルールになっております。)

何故、上司の人に代わっていただけないんでしょうか？毎回、確認しに行くっておかしい。

(その点のルールがどうしても納得できないということであるようでしたら、やはり、大代表に掛けて、総務係りの方に、相談室の体制の苦情、と相談員の苦情を仰っていただけますか。)

その総務への苦情と、例えば、金融庁への苦情として受けつけます。という場合と、〇〇(姓の漢字)さん個人の苦情っていうのは違うのか？

(2つしていただけたらと思います。録音の記録を確認してくれないこと、また、私の方が質問に答えないこと、あるいは虚偽の報告があった、伝達日に関して、1月9日の相談の内容を把握していなかったこと。また間違った対応をしているということであれば、その点は仰っていただけたらと思います。)

違います。1月9日の内容を把握していないんじゃないかと、1月9日の相談日を教えなかった。

(それは〇(名前の漢字)様の方が仰ってますので、ご指摘いただいたときは、わたくし1月9日、確かに把握していなかったです。しかし、その後調べて、わたくし回答しております。もう一度記録の方を確認していただけますか？)

記録を確認？

（ご自分で録音されているわけでしょう。）

ああ、それは金融庁も録音しているわけじゃないですか？

（ご自分で録音されていると思いますので、ご確認いただけますか？わたくしはきちんと回答させていただいています。）

それは、確認したってことなんですか？録音を確認して答えているってことですか？

（いえ、その点に関しましてはお答えできないのですが、わたくしは13日の時点で確認を取らせていただいていると思いますので）

何の確認ですか？あの3月13日の時点では、結局

（あってもその点も含めて情報開示していただけますか？）

（すべて、相談員の、お話をすることが虚偽の報告であったりとか、対応をきちんとしていないという対応をされているようなので、総務の方に苦情を言ってください。）

（別にお話はもう、繰り返しになっておりますし、お時間も遅く、対応時間そろそろ、近づいて、終了時間に近づいておりますので、そろそろよろしいでしょうか？明日またお電話いただけますか？）

また明日電話しないといけないということなんですか？

監督局が、伝達を取り消した理由を教えてもらえない。担当課に代わってもらえないって事なんですよ？

（そうですね。その点そのような対応に、現状なってしまいまして、大変申し訳ございませんが。よろしいですか？）

7 伝達回数3回の内訳。

特定会社Aに伝達された回数は、12月5日（12月2日の相談日の伝達日）が1回で、12月10日の相談の伝達が1回で、もう1回あるってことじゃないかと思いますけど。

（伝達をしております。そこは何度も申し上げていると思いますが。ですから、その点の説明を担当課から、させていただくということで、14日の日はお話したと思いますけど。）

伝達回数が3回あるんですけど、教えていただいたのは2回しかないのです。

（ですからそこは、担当課に確認して、14日の金曜日には確認を取らせていただいて、伝達していなかった事実をお伝えしたかと思います。）

なので結局1回しか伝達されていないということじゃないですか。

（そうです。）

3回あると言われたので、要するに伝達は後もう1回、あるわけじゃないですか？

（そこは、わたくしが担当課に確認しないで、回答したことは不十分な、対応であったということであれば、承ります。ただ、その、通常であれば記録どお

り伝わることになっておりますので。)

いや、そうじゃなくて伝達回数は3回あるって言ったのに、1回しかないの、
あともう1回はどこなんですかと聞いているんですけども。

(ですから、伝えていないとお答えしていると思いますけど。)

それは伝えていないのは12月10日の1回で、12月5日が1回で

(12月5日が2回です。)

なぜ2回になるのですか？

(はい12月2日の部分が2回、お母様から相談をいただいているんですね。
それが12月5日に2件とも伝わっているの、2回分伝わっているわけ
です。)

いや、それは12月5日は、1回じゃないですか？

(はい、12月5日は1回。それはご相談者様の判断ですよね。金融庁では2
回、お伝えしています。)

2回お伝えしています？銀行に伝達された日付1日が1回じゃないですか？

伝達と言うのは、すぐには行わないわけじゃないですか？つまり12月5日が
1回で、12月10日が2回目、3回目はどこなんですか？

あの銀行に伝達された3回目と言うのは、あるわけじゃないですか？

(あの、この点に関しまして冒頭からずっと伝えていますが、本当に記録にとっ
ているのですか？)

はい？

(記録にとっていますか。わたくしの申出をテープにとって記録に残してらっ
しゃるのであれば、その点は何度も、ご説明していると思いますけど。)

私が確認しなければいけないということなんですか？3回あるっていうって
いうので12月5日と12月10日と、後もう一回どこなんですか？という質問
しているわけなんです。

つまり、伝達回数が3回と言われたので、12月5日が1回で、12月10日
が1回で、計2回で、後1回はどこが伝達日なんですかと質問しているわけ
なんですけども。

(それはまたお話が変わってますけど。)

変わってませんけど。

(あの、わたくしがご説明したのは1月の部分は、入っておりませんし、冒頭
に12月に6件と、木曜日にお伝えしたと思いますけど。)

平成26年1月9日が伝達のあった相談日ではないかと聞いているが、相談員
は回答しなかった。

8 相談回数6回の内訳。

12月が6件なら何日と何日と何日と何日が6回か教えてください。

(冒頭にお話しました。)

していない。したとしても回数が違う。

(何が、回数が違うんですか。12月2日が2件、それが2件、12月の5日、その後ずっとお伝えしたと思いますけど6件分。)

では6件言ってください。6件、6回言ってください。

(それは冒頭申し上げたので控えさせて、差し控えさせていただきます。繰り返しになりますから)

繰り返しじゃなくて、7件じゃなくて、6件で5件しか言っていないので、聞いているんです。

数って言うのは、確認していったら、それが5か6かわかるじゃないですか。なので6件と言うのであれば、6件、言ってください。

(大丈夫でしょうか?○○○(姓の漢字)様。わたくし冒頭にまず、説明しましたけれども、6件もう一度申し上げます。)

(よろしいですか。12月の2日伝達を希望されたんですよね。1件目、12月の5日でよろしいですか。)

相談日が6回あると言われたら6回というのを、相談日は何か答えてください。

(12月の5日の日にもう1件ありまして、伝達は可、伝えてあります。よろしいですか?)

ちょっと待ってください。要するに、12月に相談日が6回といわれたので、その6回の相談の回数を日にちと回数で教えてください。

(12月2日に、えー3件、でよろしいですか?あっていますか?)

何?3回電話があったということですか?

(3回お母様が相談されています。うち、伝達が2件ですね。)

3回相談された?

(12月3日、伝達希望されていません。12月6日、伝達希望されていません。12月10日、こちらは伝達希望されていますが、伝えておりません。

これが3月13日の日にお伝えした、13日は、12月10日はちょっと伝えていませんけども、13日、14日にわたって、お伝えしている内容かと思いますが。)

電話の回数が12月2日は3回に増えてますよね。

(3回に?その点は)

増えてますよね?

(本日もしお伝えしていなければ、わたくしは、ちょっと、飛ばしてしまったんですけども、13日と14日の日にはお伝えしていますので、ご理解いただきたいと思います。)

えっ?何を伝えているということなんですか。

(伝えているのは、伝達日は3件です。ただし12月10日は担当課の判断で伝えておりません。)

伝達回数が3回って言いましたよね?

(相談回数は6件と言うのは、13日にも14日にもお伝えしていますけども。

いま本日、わたくし本日申し訳ございません。伝達、12月2日を3件と言っていなかったかもしれないです。その1件を飛ばしてしまったかもしれませんが、その点は大変申し訳ありません。ただし、こちらをいれて計6件で計7件が1月9日の部分ですね。よろしいでしょうか？)

いやよろしくないです。

(なにがよろしくないんですか？)

会話の回数が増えているじゃないですか。

(会話の回数に関しましては、先ほど申しあげたように、13日と14日に正確な日付をお伝えしています。)

それとあってないので。

(説明が足りないのであれば、12月3日の、(言い直して12月)2日の3回目をわたくしが失念してしまったことは大変申し訳ありません。

ただ今、正式にお伝えします。

12月2日には、えー12月5日の伝達のもの、12月2日のものには、えー12月5日、12月2日のもう1個は、伝達を希望していません。

その次は、12月3日、その日も伝えていません。

12月6日、こちらの点も伝えていません。

12月10日、伝えてますが、伝達日の方はこちら担当課の判断で、伝達は、記録では伝わったことに、なってますが、担当課の判断で、実際のところ銀行側には伝わってません。よろしいでしょうか？)

あの一言う事が変わるって事は、ハッキリいうと嘘をついているってことなんですよね。

(嘘ではないです。あの、きちんと確認したつもりでございましたが、わたくしが飛ばした点は大変申し訳ございませんでした。

ただし、13日と14日に、正しい伝達日と、相談日と伝達日をお伝えしていますので。)

それは伝えてませんし、13日と言うのは、会話日というのは。

(伝えていないということですが、わたくしは、伝えさせていただいております。もう一度録音記録をきちんと確認いただけますか？)

いや3月13日の時点で、会話日って相談日って12月2日と12月10日しか教えてもらってないですよ。

(ちょっとあの一回数はお伝えしていますよね？で日にちも、わたくしお伝えしたつもりですけども)

いや日にちは聞いてないので、次の日、電話をしたんです。

(はい。それで回答してますよね？)

いやそれで1日足りないの、またこうして、今日電話しているわけなんですよね。

(その点は大変申し訳ございません。わたくしの確認が不十分であったという

ことで、申し訳ございません。わざわざこの1件のためにお電話いただいたということで、申し訳ございません。ただしその点は伝えておりませんので、伝達日はございません。)

伝達回数3回って言ったなら普通は、銀行に伝達された日なので、要するに12月5日と、12月10日の相談の伝達と、もう1日あると思うのが普通

(その点は伝達日というのは1日2件あるのはおかしいということで、情報として承ります。)

情報?情報?

(ご意見として承ります。〇〇〇(姓の漢字)様、お話の方が繰り返しになっておりますので)

繰り返し、と言うかその一

(あの一そろそろ対応の方を失礼させていただきます。本日、長時間お電話ありがとうございました。失礼いたします。)

午後5時になると、相談員は電話を切った。

【関連事績】《130314-14》《130313-8》《140109-10》《131210-15》《131206-12》《131203-7》
《131202-12》《131202-11》

対応内容

お名前、住所、電話番号でご本人確認を行った。

〈相談員の対応内容〉

平成26年3月13日、相談者が、相談と言ったから相談として受けたと嘘をついた。

相談者が検査情報受付窓口に送った情報は知らないと言った。

相談者に、母の相談内容等を教えると騙して、代理人に仕立て上げた。

相談者の母が、聴覚に障害があることを知りながら、聞こえないことを確認しながら嘘をついた。

「平成25年12月10日が最後の相談日。最後の伝達のあった相談日」と嘘をついていたことを録音されていたので、相談者の母とは会話ができたと言った。

相談者が平成25年12月に母が相談していると言ったので、平成25年12月だけを調べたと嘘をついた。

相談者から、平成26年1月に母が相談していると指摘されるまで、平成26年1月に相談したことは知らなかったと言った。

平成26年3月13日、平成25年12月の相談日をすべて教えたと言った。

平成26年3月14日、相談日をすべて教えたと言った。

平成25年12月10日の相談と平成26年1月9日の相談を伝達しているのに、伝達はしていないと言った。

平成25年12月2日の伝達日は改ざんしていませんと嘘をついた。
相談員は質問に回答しているだけなので嘘はついていないと嘘をついた。
特定会社Aに伝達された日付（回数）は3日（3回）。

母（〇〇〇〇〇（氏名の漢字））の平成25年12月2日の相談。平成25年12月10日の相談。平成26年1月9日の相談の3回が銀行に伝達されている。

平成26年3月13日、私に対して母（〇〇〇〇〇（氏名の漢字））の相談回数は6回ある。伝達回数は3回あると嘘をついた。平成25年12月2日の相談回数は2回と嘘をついた。伝達日は平成25年12月5日と嘘をついた。平成25年12月2日と平成25年12月10日の相談日しか教えなかった。
平成26年3月14日、相談回数を6回といい5回言って6回言ったと嘘をついた。

平成25年12月2日の伝達2回と、平成25年12月10日の伝達で3回と嘘をついた。

担当課が12月2日と12月10日の伝達内容は、重複していると判断したので取り消した。平成25年12月10日の伝達はしていない。平成25年12月2日の相談しか、伝達をしていないと嘘をついた。嘘をつくことで、記録を改ざんするために対応してきた。

（）内は私（〇〇〇〇（氏名の漢字））の発言内容である。

1 （母（〇〇〇〇〇（氏名の漢字））の相談日と伝達のあった相談日をすべて教えてください）

相談回数7回と言ひ、6回言って7回言ったと嘘をついた。

事前に金融庁に指示されたとおりの回答をした。

（伝達のあった相談日は間違いないか）

間違いないと嘘をついた。

（母の平成26年1月9日の相談について聞いた）

相談員は、私の方から平成25年12月に母が相談していると言ったと嘘をついた。

平成25年12月の記録だけを確認をとった。平成26年1月に、母が相談していることは知らなかったと嘘をついた。

私から指摘されて初めて、母が平成26年1月に相談していたことを知ったと嘘をついた。

相談員〇〇（姓の漢字）さんは、平成26年1月9日の相談で、母に最初に対応した相談員だった。母にいつもの手順と違い、相談している銀行名を言わせようとした。

母は聞こえていないので答えなかった。〇〇（姓の漢字）さんは、相談員〇〇〇〇（姓の漢字）に代わった。〇〇〇〇（姓の漢字）さんは、母が聞こえていないことを確認しながら、特定会社B 特定支店Aと嘘をついた。相談員は事前

に母が聞こえないことを知っていた。

平成26年1月9日と平成26年3月13日、同じ相談員、同じ手順、同じ手口である。金融庁では、相談員が嘘をついたことを根拠に記録の改ざんをしている。

【関連事績】《130314-14》《130313-8》《140109-10》《131210-15》《131206-12》《131203-7》
《131202-12》《131202-11》

2 平成26年3月17日から特定会社Aは検査実施中の金融機関になっていたが教えなかった。

(事績管理簿の訂正について聞いた)

相談員と上司は訂正権と、利用停止権を教えなかった。相談者からの訂正の申出を、本日の事績管理簿にて記録すると騙した。

(母に平成25年12月10日が最後の相談日と言ったが何故か)

母とは会話できたと言った。

(なぜ平成25年12月10日が最後の相談日と言ったのか?)

嘘をついた理由を回答せずに、話を摩り替えた。

(金融庁は、いろいろと情報を改ざんしているのではないか?)

相談員が検査局等に情報を流してホームページの情報が消えたと言ったと、相談員自身が関与しているかどうかを確認してきた。

事績管理簿に都合のいい情報を記載するために、話を摩り替えた。

(金融庁は伝達日等を改ざんしていると思っている)

相談員は、伝達日は、改ざんしていないと言った。

相談者からの苦情「金融庁は相談室内でいろいろと改ざんしている」を、本日記録すると騙した。

「文書管理等のあり方」の通報窓口の法令等遵守調査室を教えなかった。法令等遵守調査室に回付しなかった。

私は、最初から担当課に説明してもらえるか聞いているが、電話をかけてすぐではなく、時間がたってから、担当課の方に伝達日。伝達しなかった理由を確認してみてもいいかと、切り出してきた。

説明はすぐ済むのと言っているのに平成26年3月14日には、電話をつながずに切った。

3, 4 午後4時頃、担当課に確認しに行った。

担当課に確認をした。ただいま席をはずしている。戻り次第、相談室に連絡をもらう。

相談員は「先に伝達の追加がある」ということなので、話を摩り替えた。

「伝達日については保留にしてください」と「伝達を取り消した理由」を説明すると言った話を「伝達日について」に摩り替えている。

(再び、母に平成25年12月10日が最後の相談日と言ったことを聞いて)

た)

これ以上、ご説明はできないと思うのですが。その事実を、どうされたいんでしょうか？

記録に留める、どのように修正されるのかという話から、いろいろ変わってきていますけども。

(変わってはいない。相談員が嘘をついたことが事実かどうか)

嘘はついていない。質問に精一杯回答している。

(相談員は故意に嘘をついた。質問に回答したわけじゃない。なぜ嘘をつくのか)

嘘はついていない。嘘をついた認識はございませんので、その点はハッキリと申し上げます。

その後もきちんと情報を、確認して、情報をきちんとお伝えしています。

何か問題があるのであれば、相談員の苦情として総務に言うようにと話を摩り替えた。

相談者から、記録を確認して嘘をついたと指摘されているのに、質問に対して回答しているだけと話を摩り替えている。

ハッキリ申し上げます、わたくしは虚偽の報告はしておりません。事績管理簿と言おうとしてやめて、質問されたことに事実確認して回答している。

「金融庁から、事績管理簿を確認して嘘をついていないと言ってはいけない。相談者からの質問されたことに回答しているだけなので嘘をついていないと言うように、指示が出ている。金融庁から、どう回答するのか事前に指示を受けている。」

相談員は故意に嘘をついた。嘘をついていたことを録音されていた。相談者(私)に気づかれたので、金融庁は問題を認識した後、組織的に隠ぺい行為を繰り返した。

(12月に相談回数を6回と言っているが、どういう回数で6回になっているのか？回答したのは5回ではないか？)

金融庁が回答しないと。虚偽の報告をして回答しないと、立証されたと言うことなんですか？

ちょっと全くわからないんですけども。と嘘をついた。

まず、最初には○(名前の漢字)様の方から1月9日にも母親が相談しているというお話がありましたので、わたくしは、金曜日の日に確認を取らせていただいて、1月9日に確かに相談を受けておりましたと。じゃあ何故1月9日の点を把握していなかったのかというご指摘がありましたので、12月にお母様が相談していたということで、12月の記録のみの記録を確認していたため、1月の相談内容は把握していなかった。とその点は謝罪させていただきました。相談員は、私に指摘されて初めて1月も相談しているとわかった。と言い張った。

検査情報受付窓口に送った情報から、金融庁は、平成26年1月9日の通話内容を相談者（私と母）が所有していないと判断したので、〇〇（姓の漢字）さんは、平成26年1月9日の通話を聞けばすぐ発覚する嘘をついている。嘘をついたことを、嘘を重ねることで言い訳することを「嘘はついていない」とは言わない。

国民が立証できなければ犯罪ではない。バレなければ犯罪ではないというのが金融庁の法令等遵守であるが、バレなくとも犯罪である。法令等遵守の疑義に対して潔白を立証しなかった時点で犯罪である。通話内容を開示するように申し立てる。

平成26年3月15日（土）に、金融サービス利用者相談室（大臣目安箱）のウェブサイトでの受付の記載内容を変更したことを教えずに、伝達を勧めてきた。

平成26年3月17日（月）から、再び特定会社Aが検査実施中になったことを教えずに、伝達を勧めてきた。平成26年3月14日には伝達を勧めていない。

事実確認をしてくださいと言ったら、上司に確認に行き、唐突に伝達を勧めてきた。私の相談の趣旨は「特定会社Aの顧客対応について」ですよと聞いてきた。

明確な目的と意図は不明だが、秘密漏えいと改ざんのために伝達を勧めてきた。伝達に対する特定会社Aからの対応と思われる特定支店A〇〇（姓の漢字）（〇〇〇〇（姓のカナ））氏からの電話があった。私と母は銀行に連絡を取っていない。銀行本店に連絡をするように言った。

平成26年3月17日の時点では、相談員は、〇〇（姓の漢字）氏からの電話に対応していないと言っている。開示した事績管理簿には、私が母の代理として特定会社Aに電話したと申出がねつ造されている。私は当時特定地名にいたので、詳細は知らなかった。電話をしていない。

相談員は、事績管理簿に金融庁と特定会社Aにだけ都合のいい出来事を記載するためだけに、対応してきている。

相談員と上司は禁反言の原則・法理に違反しているという話になる度に、相談員の対応の問題に話を摩り替えた。話を摩り替えるため、上司に確認しに行った。

（どのように訂正するのか？）

金融庁の事務手続き、行政対応になりますので、守秘義務上お答えできませんと嘘をついた。

訂正権と、利用停止権を教えなかった。

平成26年3月17日は

担当課が「伝達を取り消した理由を説明する」から、「伝達日の件」に話を摩り替えている。

相談者から、担当課につなぐ許可を取る。

担当課に確認。担当は席をはずしている。後で担当課から相談室に連絡をする。担当課から連絡があり、本日は会議で電話をつなげない。情報開示をするように言う。

上司に確認して本日は相談を終了していいと許可を取る。午後5時に電話を切る。

という流れだった。

この過程を経て午後5時に電話を切るためには、時間調整が必要であり、相談から時間がたって担当課に確認に行っている。

午後5時近くに担当課に確認に行っても、午後5時に電話を切ることができないので、平成26年3月14日には電話を切った。

相談員は、担当課に電話をつなぐつもりはなかった。

母は、監督局銀行第一課に、繰り返し「伝達を取り消した理由」の説明するように申し立てているが、現在でも担当課の説明はない。担当課は説明するつもりはなかった。

5 平成26年3月13日、平成26年3月14日の相談すべては、平成26年3月14日付で大臣への政策提言として報告した。報告した内容は情報開示できる。

（平成26年3月13日は銀行に伝達するという事だったか？）

伝達はする。ただし当日ではない。2週間ほどお時間をいただいている。伝達を訂正するか？

（伝達の内容を修正するか？ということか）

伝達の内容ではない。伝達をとめると言うのであれば。

（伝達は、至急するという話だった）

その点は、確認を取らせていただいて、特別対応で、ご相談者様の要望をお伝えしています。担当課の方もできますということで、回答がありました。

6 （情報開示以外の方法は無いのか）

相談員と上司は、訂正権と利用停止権を教えなかった。事実確認に応じなかった。

「録音の記録を確認してくれないこと、また、私の方が質問に答えないこと。あるいは虚偽の報告があった。伝達日に関して、1月9日の相談の内容を把握していなかったこと。また間違った対応をしているということであれば、その点は仰っていただけたらと思います。」

「すべて、相談員の、お話をすることが虚偽の報告である。対応をきちんとしていないと、総務の方に苦情を言ってください。」相談員は、私の苦情を事績管理簿に記載していない。

「虚偽の報告である」「嘘をついている」金融庁の文書管理のあり方の苦情について、法令等遵守調査室に回付しなかった。

7, 8 (伝達回数3回は、平成25年12月2日の相談と、平成25年12月10日の相談と、平成26年1月9日の3回ではないか)
平成25年12月2日の相談が2回と、平成25年12月10日の相談で3回。
平成25年12月10日の相談と平成26年1月9日の相談は、伝達をしていないと嘘をついた。

(相談員が、相談回数を6回あると言って5回言って6回言ったと、嘘をつくのはなぜか?)

6回言ったと嘘をついた。

(6回言っていない。では6回の内訳を言って下さい。日にちと回数で言って下さい。)

平成25年12月2日の相談回数を3回と言った。2回から3回に増えているが増えたことを認めなかった。

平成26年3月13日から、「平成25年12月分」のすべての相談日を答えていると嘘をついた。

そもそも私の方から母が平成25年12月に相談していると言った事実が無い。相談員の方から母の相談回数は6回ある。伝達回数は3回あると教えてきた。この時点では、相談員が嘘をつくことで、「過去に遡って」記録の改ざんをしていることが明確には分からなかったもので、追求できなかなかったが、相談員は話を摩り替え嘘をつき続けた。

相談員は午後5時になったら電話を切った。

【関連事績】《140314-13》《140313-8》《140109-10》《131210-15》《131206-12》《131203-7》
《131202-13》《131202-12》《131202-11》

平成26年3月18日の相談の訂正

(中略)

相談内容の概要と対応内容はすべて嘘である。内容が事実と異なり嘘である。

以前の相談内容の概要と対応内容はすべて削除。以下を追加

《130318-44》

相談内容の概要 ()内は相談員の発言である。

1 監督局銀行第一課から、「伝達を取り消した理由」を説明するという話だったが、体調が悪いので後日にしてもらえるか。

担当課に今日ではなくて後日にしてもらえるか聞いてもらえるか。

昨日、会議中で電話をつなげないと言われた。また会議中と言われても困るので、担当課の都合のよい日時を教えてくださいと聞いた。相談員は確認に行った。

(本日の16時以降に当相談室からお電話を差し上げると、差し上げたいという情報がありまして)

体調が悪い中、そんな話は一度も聞いたことが無かったので困惑した。

再度、担当課の説明が可能な日付や時間帯を教えてもらえるか聞いた。

（明日以降の予定というのは相談員も分からない）

私の明日以降の予定を聞かれたが、今体調を崩している所以说った。

私の体調がよくなったら、電話をするということになった。

2 相談員〇〇（姓の漢字）さんへの苦情。禁反言の原則・法理に違反している

〈代理人について〉

相談員〇〇（姓の漢字）さんは、相談員に対する苦情を総務に言えと言ったが、そういう問題ではない。

私は母（〇〇〇〇〇（氏名の漢字））の相談内容、伝達された日付等を、相談員〇〇（姓の漢字）さんの方から教えると言うので、母の代理人になった。

相談員〇〇（姓の漢字）さんが上司に確認に行き、私が代理人になれば、教えると言うので代理人になった。母の代理人になったら、相談員が上司に確認に行き、やはり教えられないと言った。

母親本人だったら教えてくれるのかと聞くと、また相談員〇〇（姓の漢字）さんが上司に確認に行き、本人でも教えられないと言った。

相談員に、平成26年3月13日に6時間も対応したと言われたが、相談日も伝達のあった相談日も一部しか教えてもらっていない。金融庁に、また電話を掛ける必要があった。

電話を掛けると、何しに電話を掛けてきたのか、6時間も話したので、話すことが無いと言われた。母の相談内容等を教えると言うので代理人になって、相談内容はおろか、相談日すら教えてもらえなかったら、電話をもう一回かけなければいけない。

相談日を聞くと、母の相談回数は6回あると言って、答える回数が、数えたら5回しか言っていないが、相談員〇〇（姓の漢字）さんは6回言ったと言う。

2013年12月2日は2回あります。12月3日が1回で計3回、12月6日が1回で計4回、12月10日が1回で計5回。5回なのに6回と言う。

（5回なのに6回といわれるということですか）

相談員〇〇（姓の漢字）さんに、何故そんなに何回も確認するのかって言われても、6回あると言って、5回しか言わなかったら、1回足りない。残りの1回は何かと聞いても、相談員は答えない。

そういうやり取りを続けていたら、体調を崩した。

（お加減の悪いところに持ってきてと言うことで）

そういうやり取りを続けると、体調を崩す。相談員〇〇（姓の漢字）さんの対応で体調を崩したと言った。

体調が悪いなか、相談員が言っていること違うことを言い返してくるので訂正する必要があった。

私が6回あると言って、相談員〇〇（姓の漢字）さんが5回と言っているわけ

ではない。

相談員〇〇（姓の漢字）さんが6回あると言って、5回しか答えない。それでも6回答えていると言われたら、会話が成立しない。そういうやり取りを続けると体調を崩す。

苦情を、大臣への提言と言うことであげていただくことはできないかと聞いた。禁反言の原則・法理に違反しているという違法行為の名称を知らないから、長い説明になったが、相談員〇〇（姓の漢字）さんは当然、相談員〇〇（姓の漢字）さんと上司の非違行為をわかっていた。

〈記録の改ざんについて〉

相談員〇〇（姓の漢字）さんの対応の問題ではなく、金融庁に記録されているデータがおかしいのではないかと最初に言っている回数と、答えている回数が違うということは、何かおかしいことがある。金融庁に記録されているデータが違っている。相談回数が増減するということは、参照しているデータが一緒だったら、ありえない。6回あると言っているのに、相談員の見ている情報には6回あると記載されている。しかし回答を5回しかしていない。相談が1回なくなっている。6回あると記載されているのに、情報が5回しかない。私には、どのような表示がされているのか、金融庁の事情は分からないが、データが改ざんされているのではないかと？

〈大臣への提言について〉

私が金融庁に電話するのは、平成26年3月13日が初めてである。何故こんな対応をされるのか、理由がまったく分からない。母の相談日や相談内容等を教えるという話は、時間がかかるようなことではない。大臣目安箱で、提言をしたいことがあるから電話をしている。

代理人になれば教えると言ったのに、母親の相談内容は一切教えられないと言われている。

代理人になっても、相談内容を本人（母）が情報開示してくださいと言われてる。

しかし会話内容は1週間で消しているのに、もうありませんと言われている。伝達日が違うといっても、事実確認ができない。相談内容も事実確認ができない。確認が1ヶ月後にできると言われても、会話内容は1週間で消している。相談日すら、正確に教えてもらえていない。そうしたことを苦情として、提言にあげていただきたい。

提言してあげていただきたい。金融行政一般の、大臣への提言として、あげていただきたい。

そういう苦情は受付してもらえるのか、提言として、受付してもらえるのか聞いた。

相談員〇〇（姓の漢字）さんは、大臣にきちんと届くと言っている。要望ではなく、提言として、大臣にあげてください。

【関連事績】《130317-9》《平成26年3月17日〇〇（姓の漢字）さんの応接録》《130314-14》《130313-8》

対応内容 （）内は私の発言である。

1 お名前と担当相談員名を聞き、確認をした。担当相談員〇〇（姓の漢字）は今FAXを担当していると説明した。担当課には確認に行かなかった。

「確認すると、本日の16時以降に当相談室からお電話を差し上げると、差し上げたいという情報がありまして」と言った。

私は、担当課に伝えて、都合のよい日時を確認してもらえるかと言ったのだが、〇〇（姓の漢字）さんは、担当課に伝えていない。〇〇（姓の漢字）さんから当相談室からお電話を差し上げるといった話は聞いていない。平成26年3月14日〇〇（姓の漢字）さんは、当相談室から電話をできないルールになっていると嘘をついた。

2 〈代理人について〉

「金融行政一般に関する、ご提言になるのかどうか、ぱっとお聞きしただけでは、分からないんですけど。ただ仰られている事は、大変よく分かりましたので、いずれにしましても、本日記録をします。」と言った。

「明日以降でお加減のよろしい、体調のよろしい時に〇〇（姓の漢字）宛にお電話いただいてもよろしいでしょうか？」と話を切り上げようとした。

（金融行政一般に対する提言かなにかというのは、判断基準は何になるのか）

「相談室のひとつの対応の中で、こういう事があったのですけどとすることだと思っております」と言った。

〈記録の改ざんについて〉

（理由がよく分からないのだが相談員が嘘をついている。記録の改ざんがされているのではないか）

「あー心配されているんですね。改ざんと言うことは、まずないです。もし、一部の間違いであれば、正さなければいけないのですけど」言った。

訂正権と利用停止権を教えなかった。開示した事績管理簿と伝達は一部どころかすべて嘘だった。

金融庁は「保有している情報」と「開示している情報」が同一ではない。開示請求に対して、開示する情報をねつ造している。改ざんは過去に遡って繰り返している。相談員が嘘をつくことで改ざんを実行している。相談員は、私の言っていることは分かっていた。

私は、「監督局が、母の過去の伝達を、伝達をしていないと改ざんしている。伝達日を改ざんしている。」ことは分かっていたのだが、「金融庁による過去の事実の改ざん」をどう説明すればいいのか、よく分からなかった。この時点では、改ざんが過去に遡ってできるとは思っていなかったもので、意味が分からなかった。

〈大臣への提言について〉

相談員には判断できない。そのようなご要望があったということで、担当部署の方に回付させていただきます。

(それは提言として、判断して、あげる、あげないということですか?)

担当部署の方には、金融庁の中では、共有、情報共有される。金融庁の寄せられる相談・意見等には、もちろん金融庁の相談室が対応する。大臣目安箱にいただいた、ご意見は、大臣にお届けすることになっているんですね。

(〇〇(姓の漢字)さんは、金融庁に対する苦情なら大臣に上げるって、提言としてあげることができる。〇〇(姓の漢字)さんと話しているときに、相談員に対する苦情があるというのなら、大臣に提言として上げますといわれた。)

そうなんですね。

(大臣への提言としてあげていただきたい。)

はい。そのようなご要望があったと本日記録します。

すでにされている伝達が、実は伝達していなかった。重複していない伝達が重複しているという、意味のわからない出来事があった。嘘をついていることは明白だが、改ざんはしていないと嘘をつく。開示には1ヶ月かかるが、通話は1週間で削除している。事実確認に応じなかった。

私は、金融庁が利害関係者である特定会社Aと共謀して、過去に遡って記録の改ざんしていることが明確にはわからなかったが、相談員は、知っていた。相談員は、金融庁から指示を受けて対応している。私の言っていることは、苦情ではなく非違行為の通報であることは、分かっていた。〇〇(姓の漢字)さんは大臣に報告しなかった。記録もしなかった。

禁反言の原則・法理に違反している。相談員〇〇(姓の漢字)さんの非違行為を法令等遵守調査室に回付しなかった。金融庁の文書管理等のあり方に関する通報先である、法令等遵守調査室を教えなかった。

記録を確認しながら嘘をつく、文書管理等のあり方に関する苦情を、法令等遵守調査室に回付しなかった。

【関連事績】《130317-9》《平成26年3月17日〇〇(姓の漢字)さんの応接録》《130314-14》《130313-8》

別紙2（保有個人情報訂正請求書（平成28年8月13日付け）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、金融機関の検査・監督等で有効に活用するためとあるが、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）

相談内容の概要と対応内容はすべて嘘である。内容が事実と異なり嘘である。以前の相談内容の概要と対応内容はすべて削除。以下を追加

《140313-8》

応接時間 360分。 類型 質問・相談。 支店等の名称 本店。 要因2 不適正な行為（その他）。 対応1 大臣目安箱。 対応2 相談室。

相談内容の概要

相談員の方から伝達を勧めてきた。特定会社A本店に伝達をすると説明があった。

私は検査をしてくださいと、電話をしている。会話中に検査実施中の金融機関から掲載が消えた。公益通報の仕組みと手続きを教えなかった。

私が「銀行全体で違法行為をしているのに、伝達しても」と言っているのに、相談員は銀行本部に連絡を取ることだけを勧めてきた。

私は伝達内容を指定できるか確認した。相談員は指定した伝達以外、銀行に伝えないと言った。私は仕方が無く、伝達を依頼した。

（伝達内容）

【特定会社Aの顧客対応や情報開示について。銀行法に違反しているのではないか】

特定会社A本店に伝達してください。

伝達1 特定支店A〇〇〇〇（姓のカナ）氏は検索を一切していないのに、口座の検索をしたと言っている。きちんとその事実を、当社の回答、銀行の回答を書面で確認したい。

（口座の検索結果を、銀行の正式な書面でください。）

伝達2 母親（〇〇〇 〇〇（氏名の漢字））が、存在しない名義番号7桁の載った書類でしか口座の検索できないと言われた。名義番号に関して具体的な内容、正式な回答をしていただきたい。

（〇〇〇〇（姓のカナ）氏の回答は当社の回答であると言っていることが前提としてある）

伝達3 全保有データを氏名（カナ）だけで検索できる。母親は氏名（カナ）しか必要ないと言われて一度も現住所を聞かれていない。郵便を何度も送って

くる。どういう形で、母親の住所を知ったのか。銀行側には伝えていないにも関わらず、知っていることに関して、きちんと事実を明らかにして欲しい。

伝達4 窓口で母親が、耳が聞こえづらいので筆談をお願いしたところ、〇〇（姓の漢字）氏は大声を上げて断った。弁護士や司法書士を同席してと言うと、立ち上がって恫喝した。そのような顧客対応は銀行法以前に刑法に違反しているのではないか。

（どのような手続きもできないと騙した。）

伝達5 特定支店A〇〇〇〇（姓のカナ）氏は毎回、言うことが違う。何を検索したのか分からない状況が今、あるので、何を検索したのか明らかにして欲しい。

（〇〇〇〇（姓のカナ）氏は実際には口座の検索をしていない。）

伝達6 〇〇〇〇（姓のカナ）氏の対応が、銀行の正式なものなのかどうかを確認、回答して欲しい。

（銀行本部は当事者の〇〇〇〇（姓のカナ）氏に対応を続けさせた。〇〇〇〇（姓のカナ）の回答と対応は当社の回答であると言っていることが前提としてある。数十件用件を入れない電話を掛けてきたことを含め、すべての対応は特定会社Aの対応と回答であることを明確にしてください。）

上記の伝達以外は、伝達は不可

〈以下伝達不可部分〉

【特定会社Aの顧客対応や情報開示について。銀行法13条の3に違反しているのではないか。検査をしてください】

1 私が大臣目安箱に電話をした。相談員（〇〇（姓の漢字）さん）は私の母（〇〇〇 〇〇（氏名の漢字））が何度も相談しているので提言はできない。相談しかできないと騙した。相談員（〇〇（姓の漢字））は預金・融資担当なのでそのまま相談できませんと言った。匿名で送った人ですかと聞いてきた。

「普通に送った。検査情報受付窓口へ送った情報を知っているのでしょうか」と聞くと、相談員は「知らない」と嘘をついた。

最初から、以前母が相談をしていたことを知っていた。ウェブ上から匿名で検査情報受付窓口へ送った情報を知っていた。郵便とFAXで送った情報にはすべて記名がしてある。

相談員は個人情報の不正取得をしていた。違法である。母の相談は、本人（母）ではないのでできないと騙した。相談員〇〇〇（姓の漢字）さんは、母に本人以外の相談はできないと言っていない。

相談員の方から、母の相談の伝達に対する、特定会社A本店（銀行本部）の対応を確認するように言ってきた。

相談員の方から母の相談内容と伝達内容、相談が銀行本部に伝達された日付等を確認するように言ってきた。本人（母）にしか教えられない。

母の代理人になれば、相談内容等を教える。相談が、銀行本部に伝達された日

付を教えると言ってきたので、母の代理人になる手続きを聞いた。

電話を代わって母の本人確認をするだけでいいと言った。上司に確認して、開示できると言った。相談員は母に電話を代わるように、あらゆる嘘をついてきた。私は母に電話を代わった。

相談員は、母が聞こえていないことを確認しながら「平成25年12月10日が最後の相談日、最後の伝達あった相談日」と言っていた。この時点では相談員が嘘をついていることに、気づかなかった。この嘘をつく為に母に、相談員と上司は、私から母に電話を代わらせた。

私には相談員は〇〇〇（姓の漢字）でも〇〇（姓の漢字）でも自由と言っていたのに、母には前回の担当〇〇〇（姓の漢字）が対応すると言って、〇〇〇（姓の漢字）さんに代わろうとしていた。母は、私に電話を代わった。

相談員は、母の本人確認は済んだが、母が「一任する」と言っていないので教えられないと騙した。上司に確認して母が「一任する」と言えば教えると騙して、また私から母に電話を代わらせた。相談員と上司は、母の相談内容を教えるつもりは無かった。私と母を騙して、私を母の代理人に仕立て上げることが目的だった。

〈〇〇〇〇〇（氏名の漢字）氏の申出〉

2 要旨は、特定会社Aは、預金を取ると言っている。と公益通報をしている。相談員〇〇〇（姓の漢字）さんは、銀行は10年しか情報を持つ必要がないと言った。では銀行は10年を1日でも過ぎれば預金を取れるではないか。特定会社Aは、通帳がないではないかというが、平成4年以後も貸金庫に入っている。

通帳があれば返す。貸金庫の鍵があれば返すと言っている。口座と貸金庫があることが分かっているのに、ないと言っている。

通帳は紛失することや、火事にあうことがあるではないか。通帳がなくなれば口座と預金はなくなるのか？10年たったら、情報がなくなったら銀行は、預金を取れるではないか。

そうであれば国民は、安心して預金できないではないか。

通帳を持って来たら仕方なく返すと言っているが、要は10年たったら銀行は預金を取ると言っている。そんな話は今回、初めて聞いた。金融庁は、銀行が預金をとっていいというなら、国民に知らせるべきではないか。

主人が事故でなくなって、その後も親や兄弟の介護があった。親と兄弟の最後を見取って、やっと眠れるようになって、思い出した。それまで記憶喪失のような状態にあった。そんな人間に、特定会社Aは、もう出しませんと言って、預金をとると言っている。

義父（主人の父親）の代から特定会社Aの、80年以上の預金者だった。

税理士や弁護士による第三者委員会のような、預金者の申出をうけて、銀行を調査するような組織が必要ではないか。

〇〇〇（姓の漢字）さんは、銀行は10年しか情報を持つ必要がない。金融庁は銀行を検査する権限はない。銀行をチェックする仕組みはない。金融庁は銀行を検査しないと騙していたので、第三者委員会のような組織が必要ではないかと言った。

通話が録音されているか次男（〇〇〇〇（氏名の漢字））に確認した。

相談員に、私（〇〇〇〇〇（氏名の漢字））は、聞こえていないことがあるので録音していると告げた。

相談員から、伝達の説明は無かった。伝達の依頼はしていない。

代理人の説明は何も無かった。私は相談内容を次男に聞いてもらうためだけに、代理人になってもらった。相談員の言っていることは、聞こえていなかった。次男に電話を代わった。

〇〇（姓の漢字）さんの声は聞き取りにくかったので、言っていることは、まったく聞こえていなかった。

代理人は無効であると申し立てる。

大臣目安箱（相談室）に電話をした際、対応内容の明確化のために通話は金融庁に録音されているとアナウンスされていた。

金融庁と相談員は、「相談者が通話を録音していたこと」を知った。

〈〇〇〇〇（氏名の漢字）氏の申出〉

3 申出の要旨は、「特定会社Aは実際には口座を検索していないのに、検索したと嘘をついた。口座はあるのに、ないと嘘をついた。銀行法13条の3に違反している。特定支店Aには、口座を検索した際の手続きの書類が何もない。検査実施中なのに処分の公表がない。検査をしてください。」と公益通報をしていた。

〔特定会社A特定支店Aの顧客対応や情報開示について〕

（中略）

母と私の相談や、検査情報受付窓口に送った情報に矛盾はない。

しかし金融庁は、検査情報受付窓口に送った情報から、母の過去の相談を、「口座の検索」から「貸金庫の検索」に改ざんできると考えた。

特定会社Aは私の伝達に対して、母は特定支店A窓口で貸金庫の検索をしたと返答してきた。

特定会社Aは貸金庫の検索をしていない。

なぜ特定会社Aは貸金庫の検索をした返答できると思ったのか？

「金融庁」が「検査情報受付窓口に送った情報」から、金融庁内の記録の改ざんを立証できない。

特定会社Aが伝達に対して嘘の返答をしたと、私と母に「立証できないと判断した」からである。伝達と伝達への返答は、金融庁が考案している。

監督庁である立場を利用して、利害関係者と共謀して、庁内の記録を改ざんして、違法な立入検査を実施している。

(中略)

金融庁は、記録の改ざんと秘密漏えいを兼ねた犯罪を伝達と称している。相談者の意思承諾とは無関係に、伝達をしている。

〔特定会社A本店の顧客対応や情報開示について〕

平成25年12月2日、母は金融庁金融サービス利用者相談室に相談した相談員〇〇〇(姓の漢字)さんは、母に金融庁は銀行を検査する権限はない。銀行をチェックする仕組みはないと嘘をついて騙した。

母は、特定支店A〇〇〇〇(姓のカナ)氏は、「主人(父)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」と言っていると相談した。

相談員は、母の「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言うが解約日を教えない。」との質問には黙って回答しなかった。

意見として上に上げるが、上はどこか教えられないと言った。

母は、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)さんの立場には立ちたくないですね。と言っている。行員個人の犯罪と言っていない。最初から「特定会社A」が預金をとっている。特定会社Aを検査してくださいと公益通報をしている。

相談員は、伝達と称して秘密漏洩を行った。母は、検査をしてくださいと電話をしたのに、相談員から検査をしないとされた。相談員から色々と聞かれた。国に相談しているので仕方なく答えた。母は「主人(父)の亡くなった時期等」を聞かれたときは嫌だったが答えざるを得なかった。銀行に伝えるために聞き出していると思ったが、最後に相談員は銀行に伝えると言った。

やはり銀行に伝えると言うので、母は、嫌だと思ったが、この件は伝えないでと言っても防ぎようが無いので了解した。相談員から伝達の説明は無かった。金融庁から返事をもらえると言うので、仕方が無く了承した。

特定会社Aにお手紙を出します。2週間お時間をください。2週間以内に銀行から返事が来るといったので、母は金融庁から返事がもらえると思った。

相談員は、母に、特定支店Aのお客様相談室に口座を問い合わせるように指示をした。

母は、特定支店A〇〇〇〇(姓のカナ)氏が、貸金庫係から特定支店Aお客様窓口まで、どこに行っても対応してくる。お客様係に書類を提出すると、すぐに書類を持って奥に行き、奥から〇〇〇〇(姓のカナ)氏が書類を持って出てきた。母は、特定支店A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〇〇〇〇(姓のカナ)氏に追い払われたと表現するような、ひどい対応を受けたと相談した。

相談員は、母に、銀行本部(本店お客様相談室)に口座を問い合わせるように指示をした。

母は、母と長男の口座を銀行本部に問い合わせ、すぐに、相談員に報告した。

銀行本部で、私と長男の口座番号を聞かれて、特定支店A〇〇〇〇（姓のカナ）氏に確認して連絡すると言われた。銀行本部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。と報告した。

（中略）

金融庁は、特定会社Aの犯罪行為を認識していながら処分と告発を行わなかった。庁内の記録を過去に遡り改ざんして犯罪の隠蔽を行った。

公益通報をしているのに、公益通報の仕組みと手続きを教えなかった。

会話中に検査実施中の金融機関から特定会社Aの掲載を消した。

相談員の方から伝達を勧めてきた。銀行本店に伝達をする。伝達は指定した内容以外は伝えないと説明を受けた。

私は「銀行全体で違法行為をしているのに伝達しても」と言っている。

相談員は、公益通報の仕組みと手続きを教えなかった。

相談員は繰り返し「〇〇（姓の漢字）氏からの電話に対応をしていない。私は特定会社Aに連絡を取っていない」と言い、実質、銀行本部に連絡をとることだけを勧めてきた。

伝達内容を指定できること。伝達は指定した内容以外は伝えないことを、相談員に確認をした。

相談員は、私の指定した伝達以外は、伝えないと繰り返し確認してきた。

私は、仕方がなく伝達を指定した。指定した伝達内容は冒頭に記述している。

相談員は、私の指定した伝達を担当課に確認に行って、担当課から至急伝達できると返答をもらったと言った。

担当課は、私の指定した伝達を確認して、指定した伝達以外は、特定会社Aに伝えないと言っている。

金融庁は後述の質問について、預金者の保護を踏まえ、特定会社Aの顧客対応や情報開示について、銀行法に違反しているかを、きちんと誠意のある回答するように申し立てる。

金融庁は相談内容の概要で述べた、特定会社Aの違法行為と隠蔽行為を、預金者の保護を踏まえ、至急検査してください。

4 〈〇〇〇〇（氏名の漢字）氏の質問〉

貸金庫は、数に限りがある。検索できないわけではない。

〇〇〇〇（姓のカナ）氏は、貸金庫は解約されていても保管されていると言っている。物理的に存在しているものが、検索できないわけではない。

特定支店Bと特定支店Aの口座の検索方法が違う。特定支店A〇〇〇〇（姓のカナ）氏は全保有データを氏名（カナ）だけで検索できる。氏名（カナ）しか聞く必要がないと言っている。

私は本人確認法に違反していると、間違えたが、個人情報保護法に違反していることは明白であった。

相談員は、本人確認法には違反していないと騙した。

〇〇〇〇（姓のカナ）氏は、口座の検索結果を、「氏名で検索した結果、該当者なし、現在取引が無いとしかいえない。これは当社の回答である。」と言っている。

私の口座の検索の際、特定支店Bは、「口座はない」と回答している。氏名以外、住所と生年月日を聞かれた

〇〇〇〇（姓のカナ）氏の回答は、銀行法13条の3に違反しているのではないか？

父の口座の検索には、除籍謄本等が必要であると特定支店Bで聞いた。氏名（カナ）だけで検索できるので、氏名（カナ）しか聞かずに、口座の検索結果を回答する銀行は無い。個人情報保護法があるので当然である。

〇〇〇〇（姓のカナ）氏は、存在しない名義番号7桁の載った書類でしか、口座の検索ができないと言っている。母の所有している書類には名義番号3桁が載っているが、検索できる番号ではない。

母の所有している書類に名義番号が載っているのを見たら、〇〇〇〇（姓のカナ）氏の名義番号の説明は二転三転した。

この時、筆談を母が頼んだら、〇〇〇〇（姓のカナ）氏「書かない」「自分で書け」と大声を上げて筆談を断った。弁護士や司法書士等を同席してと言うと「訴訟するのか」と立ち上がって恫喝した。

特定会社Aは、実際には口座を検索していないのに、口座を検索したと嘘をついている。

口座はあるのに、ないと言うことは、銀行法13条の3に違反しているのではないか。

銀行は勝手に口座を解約できるのか。

特定支店A〇〇〇〇（姓のカナ）氏の回答や対応は、虚偽告知（銀行法13条の3第1号）に該当しているのではないか？

銀行法に違反しているか、法令照会はできないのか。

虚偽告知（銀行法13条の3第1号）には罰則があるのか。

罰則があるなら、処分の公表があるのではないか。

立入検査で、口座はあるのに、ないと嘘をついていたら、金融庁は告発するのではないか。

断定的判断の提供（銀行法13条の3第2号）について。特定会社Aは、銀行法13条の3第2号に違反しているのではないか。

相談員は、休眠預金は銀行本店が管理していると言った。

銀行本部に連絡を取るように繰り返し言ってきたが、そんな話は一度も聞いたことがないので不審に思った。

母は、特定支店A〇〇〇〇（姓のカナ）氏にも、銀行本店に口座を問い合わせた際にも現住所を一度も聞かれていない。契約時の住所も一度も聞かれていない。

しかし特定会社Aから郵便が送られてくる。

封筒を送ってきて、封筒に特定支店A窓口で提出した書類をいれて、送ってくるように留守電があった。検査実施中になった平成25年12月17日から数十回にわたり用件の入れない電話がかかってきた。

特定支店Bは平成25年12月9日と12月10日とで回答が変わった。平成25年12月10日に立入検査の予告をしたのか？

特定会社A（予告日等：平成25年12月17日）の予告日と立入検査日は何日か？予告日は掲載1週間前の平成25年12月10日ではないのか？

特定支店Bは、突然10年で全情報を削除していると言い出した。

相談員は唐突に「私の名前の漢字を教えてください」「父と四男の名前の漢字を教えてください」と聞いてきた。

思わず私の名前の漢字（○（名前の漢字））は答えてしまった。相談員は、続けて父と四男の名前の漢字だけを聞いてきたが、父と四男の名前の漢字は答えていない。

母と私の事績管理簿には、父の名前（○○○○（名前のカナ） ○○（名前の漢字））が違う漢字（○△（名前の漢字））で、載っている。名前の漢字は答えていないのでカタカナ表記である。そもそも父の名前を聞かれていない。四男の名前も聞かれていない。相談員はお父様、長男等言って、名前を出さないようにしていた。

私の平成26年3月13日の相談の伝達に対する、特定会社Aの返答に記載されている、母（○○○○○（氏名の漢字））以外の家族の名前の漢字だけを相談員は聞いてきた。

そもそも口座はあるのに、ないということ犯罪である。

どうしたら特定会社Aを検査してくれるのか聞いた。何か証拠を出せば検査をしてくれるのか聞いた。

5 相談員の対応について

相談員は、上に報告すると言っているが、上はどこか？

（総務一課だが、総務一課には電話をつなげない）

特定会社Aが検査実施中の金融機関になった平成25年12月17日から、突然、数十回にわたり用件の入れない電話がかかってきた。相談員、○○○（姓の漢字）さんは母に、検査実施中であることを教えなかった。

（聞かれないと教えない）

母は、伝達は金融庁から返事をもらえると思っていた。

（そうですね）と言った。

母が、検査実施中に相談したのは、平成26年1月9日だけである。○○（姓の漢字）さんは、母の平成26年1月9日の相談日を知っていた。平成26年1月9日に最初に対応したのは○○（姓の漢字）さんである。母と相談員○○○（姓の漢字）さんとの会話を聞いた上で対応をしてきた。

相談員は母が何度も相談しているので提言はできないと言った。母が何度も相談していることを知っていた。

検査情報受付窓口で、相談員〇〇〇（姓の漢字）さんは母に銀行法を教えなかった。母は、伝達は金融庁から返事をもらえらると思っていたと送っていた。

母に電話を代わった際、〇〇（姓の漢字）さんは銀行法と休眠預金の説明を母にしていた。母は〇〇（姓の漢字）さんの説明は、一切聞こえていなかった。

〇〇（姓の漢字）さんがした説明が、母の事績管理簿の平成25年12月2日《131202-11》の、相談員〇〇〇（姓の漢字）さんの対応内容として記載されている。〇〇（姓の漢字）さんは、検査情報受付窓口へ送った情報を知った上で対応をしてきた。

金融庁は、母の平成25年12月2日の最初の相談《131202-11》で、相談員〇〇〇（姓の漢字）さんは、銀行法を教えた過去に遡って記録を改ざんしている。母は銀行法や休眠預金は、知らないで質問していない。〇〇〇（姓の漢字）さんは説明をしていない。

母が聞こえていないことを確認したうえで嘘をついていたと法令等遵守調査室に送っていたら、母の事績管理簿には、母が高齢であること、耳が聞こえないので書面で返答して欲しいと申し出をした情報がすべて削除されている。

相談員は、事績管理簿に金融庁と特定会社Aにだけ都合のいい出来事を記載するためだけに、対応をしてきている。

検査情報受付窓口で、〇〇〇〇（姓のカナ）氏が筆談を大声で筆談を断った。弁護士や司法書士等を通してと言うと、〇〇〇〇（姓のカナ）氏は立ち上がって、訴訟するのかと恫喝した。と送っていた。

私が、〇〇〇〇（姓のカナ）氏は筆談を大声で筆談を断った。と言った瞬間に〇〇（姓の漢字）さんは「恫喝したんですね」と言った。

銀行法13条の3第2号はデリバティブのことと騙した際に、銀行法13条の3第2号と言った瞬間に、条文を聞く前に〇〇（姓の漢字）さんは「デリバティブのこと」と言ったのと同じ手口である。

検査局へ送った「弁護士や司法書士等を通してと言うと、〇〇〇〇（姓のカナ）氏は立ち上がって、訴訟するのかと恫喝した。」の部分を削除して「〇〇〇〇（姓のカナ）氏が、筆談を大声で筆談を断った」だけに、改ざんしようとした。

相談員に、最初に匿名で送った人ですかと聞かれている。平成26年3月13日の時点で、記名がないのは、ウェブ上から私と母が検査情報受付窓口へ送った情報だけだった。

匿名で送った人ですかと聞かれた際、検査情報受付窓口へ送った情報を知っているのでしょうかと聞くと。相談員は「知らない」と言った経緯があった。

私は、まだ恫喝されたと言っていないのに、相談員は、検査情報受付窓口へ送った情報「母が筆談を依頼した際に〇〇〇〇（姓のカナ）氏から恫喝された」

を知っているのです、再度、検査情報受付窓口に送った情報を知っているのですしょう？と聞いた。

相談員は、大声を上げることが金融庁では恫喝と表現するので、恫喝と言いました。訂正しますと言った。

結果として「筆談を大声で断ったこと」で話が中断した。改さんの目的が達成されたので、相談員は訂正すると言ったが、「大声を上げることが金融庁では恫喝と表現する」と言った情報がない。私が「行員の〇〇〇〇（姓のカナ）氏が母に暴言を吐いた」と言ったと改さんされている。

（中略）

金融庁は、私を特定会社Aに対応させるために、私を騙して、母の代理人に仕立て上げた。

私が検査をしてくださいと言ったら、相談員は「次回、検査する」と言った。今、検査実施中ではないかと言ったら、検査実施中の金融機関から特定会社Aの掲載が消えた。

平成26年3月13日、大臣目安箱に電話をした時点では、金融庁のホームページには以下の記載があった。

金融庁（及び財務局等）が検査実施中の金融機関（平成26年3月12日現在）

特定会社A（予告日等：平成25年12月17日）

金融庁の業務時間である午後5時過ぎに、（平成26年3月13日現在）として更新されて、特定会社Aの掲載が消えた。

（相談員が更新したわけではない）

でも何回も上司に確認に行っているではないかと言った。

（金融庁の相談員の言うことを信じなければ誰の言うことを信じるのか）

しかし相談員はあらゆる嘘をついていた。

平成26年3月17日、特定会社A（予告日等：平成26年3月17日）として検査実施中の金融機関になっていたが、相談員は教えなかった。

6 金融庁の文書管理について

〈相談員が教えてきた母の個人情報について。〉

相談員の方から、母の相談回数は6回。伝達回数は3回ありますと教えてきた。金融庁は、伝達を3回もした。金融庁は母に誠心誠意対応をしたと繰り返した。相談員〇〇〇（姓の漢字）さんは、母に、金融庁は検査をしないと騙していた。「母に誠心誠意対応をした」と事績管理簿に載せるために相談員自身が金融庁に都合のいい嘘を発言している。

私が、平成25年12月に母が相談していると相談員に言った事実は無い。

私の方から、平成25年12月の母の伝達内容と伝達日を教えるように言った事実は無い。

〇〇（姓の漢字）さんは、平成26年3月13日の時点では、母の平成25年

12月分の事績管理簿しか調べていないと嘘をついている。辻褄を合わせるために私の発言をねつ造している。

情報は、すべて相談員の方から、教えてきた。相談員が教えると言うので、教えてくださいと言った。私が依頼した事実はない。

相談員の方から、特定会社A本店の対応を確認するように言ってきた。

相談員の方から、母の相談内容と伝達内容、銀行に伝達された日付等を確認するように言ってきた。私は「伝達日というのは要するに、金融庁の伝達した日はいつになるのかということか。よく分からないが、その伝達日は、何か意味があるのか？」と聞いている。

そもそも母の事績管理簿には相談回数は7回。平成25年12月2日の相談回数は3回とある。

相談員は、母の相談回数は6回。平成25年12月2日の相談回数は2回と嘘をついて騙した。

私には、母の相談回数は6回。伝達回数は3回ある。相談員は〇〇〇（姓の漢字）でも〇〇（姓の漢字）でも自由と言った。母に電話を代わった際、母が聞こえていないのを確認した上で、2013年12月10日最後の相談日の担当〇〇〇（姓の漢字）が対応する、「2013年12月10日最後の相談日、最後の伝達のあった相談日」と嘘をつき、相談員〇〇〇（姓の漢字）さんに代わろうとしていた。

この時点では気づかなかったが、金融庁は、相談員が嘘をつくことで記録の改ざんを行っていた。

相談員は、検査局に送付した情報をすべて知った上で対応をしている。

相談員は、母と〇〇〇（姓の漢字）さんの通話を聞いた上で対応をしている。

相談員は、記録の改ざんのために対応をしてきた。

最初から、私を代理人に仕立て上げることが目的で、母の相談内容を教えるつもりはなかった。

上司に確認、担当課に確認という過程を入れることで、情報を一部だけ教えてきた。

伝達は相談から、最長2週間以内に行われる。平成26年3月13日時点では、母の伝達は、すでに銀行に伝達されている。相談員の方から伝達された日付を確認するように勧めてきた。

当初、担当課に確認すると翌日午後2時以降でないと調べられないと言った。

特別に平成25年12月2日の相談の伝達日だけ調べてきて、伝達された日付は平成25年12月5日と、嘘の情報を教えてきた。

平成25年12月3日ではないかと聞き返したが返答がなかった。

平成25年12月2日の相談が伝達された日付は平成25年12月5日で伝達回数は2回と嘘をつくために、伝達された日付を確認するように言ってきた。

平成25年12月2日の相談回数は2回と平成25年12月10日だけ教えて

きた。

平成26年3月14日、平成25年12月2日の伝達と平成25年12月10日の伝達が重複していたので、担当課の判断で取り消したので伝達していないと嘘の説明があった。

伝達された日付を確認すると、平成25年12月10日の伝達は、実は伝達をしていなかった。

伝達日の改ざんと、伝達を取り消す改ざんのために、銀行本部に伝達された日付を、確認するように言ってきた。

平成25年12月2日、平成25年12月10日、平成26年1月9日の相談が、3回伝達されている。金融庁は、3回伝達をしているのに、平成25年12月2日しか伝達をしていなかったと改ざんした。

「相談員は、平成25年12月2日の相談回数を2回と嘘をつき続けた。平成25年12月2日の相談の伝達日だけを平成25年12月5日と教えてきた。伝達回数3回は、平成25年12月2日の相談の伝達日は平成25年12月5日で2回と平成25年12月10日で3回と言った。平成25年12月5日の伝達回数を、相談回数が2回なので、伝達回数は2回と騙した」

〈相談員の教えてきた、金融庁がすでにしている母の伝達内容について〉

「母と長男の口座と、預金残高のお知らせと決算書の、口座番号とお客様番号の相談」

「口座を検索したのは父、母、三男、四男」

「貸金庫の契約があったはずなのに、ないと言われていると。銀行員が何らかの不正を働いているのではないかということで、回答してもらえないことが（黙って、通話を同時に聞いている第三者から指示を受けていた。）」

に重複している箇所はない。教えてきた情報は、すべて嘘の伝達内容である。開示した母の事績管理簿と伝達には「貸金庫の契約があったはずなのに（以下省略）」以外、該当する情報が無い。

（中略）

金融庁は、平成26年3月13日の時点で、平成26年3月10日付で検査情報受付窓口に送った情報（金検第444号 平成28年4月22日付）を基に、後付で記録の改ざんを行っている。

母の伝達内容は、平成26年3月13日の時点で改ざんされている。さらに伝達内容が改ざんされて開示されている。

平成25年12月2日と平成25年12月10日の相談内容は重複していない。金融庁は、母の平成25年12月10日と平成26年1月9日の相談を、特定会社Aに伝達をしている。

〈記録の改ざんについて〉

開示した母の伝達は、「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」となっていた。平成25年12月2日の相談の伝達が「平成25

年9月分の受付」になっていたとの説明は無かった。

開示請求に対して、ねつ造した情報を開示している。

金融庁は、利害関係者と共謀して、繰り返し過去に遡って記録の改ざんをしている。

私は、繰り返し特定会社Aは銀行法に違反しているのではないかと聞いている。伝達は、特定会社Aに、事実確認をしているのかを聞いていたら答えず、相談員は、突然電話を切った。

【関連事績】《131210-15》《131202-12》《131202-11》

対応内容

(中略)

1 相談員は事前に、母(〇〇〇〇〇(氏名の漢字))の相談内容を知っていた。

金融庁に録音されている母と〇〇〇(姓の漢字)さんとの会話を聞いたうえで対応をしてきている。

検査情報受付窓口に送った情報を知った上で、対応をしてきている。

金融庁では、相談員が嘘をつくことで記録の改ざんを行っている。

大臣目安箱に電話してきた私(〇〇〇〇(氏名の漢字))を、母が何度も相談しているので、提言はできない。相談しかできないと騙した。

検査情報受付窓口に送った情報を匿名で送ったことに改ざんするために「匿名で送った人ですか」と聞いた。

特定会社Aの対応を確認するように言い、母の相談内容と、伝達された日付を教えたと騙した。

本人(母)にしか相談内容を教えられないと騙した。上司に確認して、代理人になれば相談内容を教えたと騙した。

母のことは、本人(母)しか相談できないと騙した。母のことを相談するには、母に電話を代わる必要があると騙した。

私に、あらゆる嘘について、私(〇〇〇〇(氏名の漢字))から母(〇〇〇〇〇(氏名の漢字))に電話を代わらせることに成功した。

(〇〇〇〇〇(氏名の漢字)氏)のお名前、住所、電話番号でご本人確認を行った。

母(〇〇〇〇〇(氏名の漢字))が聞こえないと言ったら、相談員は、「大きい声で対応する」と言ったが、聞こえないことを確認しながら嘘をついていた。

母に電話を代わった際、聞こえていないことを確認しながら「(平成25年)12月10日最後の相談日、最後の伝達があった相談日」と嘘をついた。前回の担当〇〇〇(姓の漢字)が対応すると言い、〇〇〇(姓の漢字)さんに代わろうとした。この嘘をつくために、母に電話を代わる必要があった。

相談員〇〇(姓の漢字)さんは、母のフルネーム(〇〇〇〇〇 〇〇〇(氏名

のカナ)) で、本人確認を行い前回 (平成 2 5 年 1 2 月分) の情報と一致したと言った。

3 月 1 7 日、母のフルネームで金融庁のシステムに入力した。平成 2 6 年 3 月 1 3 日の時点では、平成 2 5 年 1 2 月分の事績管理簿 (金総第 2 7 6 6 号 平成 2 8 年 4 月 2 2 日付) しか参照していないと言った。

母の事績管理簿 (平成 2 5 年 1 2 月 2 日 ~ 平成 2 5 年 1 2 月 1 0 日) の氏名のフリガナは〇〇〇△〇 〇〇〇 (氏名のカナ) であり、性別は男である。個人情報が一貫していない。

お母様、〇〇〇〇〇 (姓のカナ) 様、〇〇〇 (名前のカナ) 様と繰り返し言っている。私の事績管理簿では母、母親となっているが、〇〇 (姓の漢字) さんが、後日作成した母の事績管理簿 (金総第 4 9 0 3 号 平成 2 8 年 6 月 2 7 日付) の、母の性別は男になっている。

平成 2 6 年 3 月 1 3 日の時点では、事績管理簿の母の氏名のフリガナは〇〇〇〇〇 〇〇〇 (氏名のカナ)、性別は女だったことは明白である。

相談員は、私に対して、代理人は、母が金融庁に対して意思表示をした時点で、取り消しになると、言った。

私には相談員は〇〇〇 (姓の漢字) でも〇〇 (姓の漢字) でも自由と言ったが、母には、前回の担当〇〇〇 (姓の漢字) が対応すると言い、〇〇〇 (姓の漢字) さんに代わろうとした。

私は、相談員は〇〇〇 (姓の漢字) でも〇〇 (姓の漢字) でも自由。代理人の手続きは本人確認だけと聞いていたので、母にもそう説明をした。母は電話を私に代わった。

母 (〇〇〇〇〇 (氏名の漢字)) に電話を代わらせることには成功したが、相談員〇〇〇 (姓の漢字) に代わることには失敗した。

相談員と上司は母 (〇〇〇〇〇 (氏名の漢字)) に、「(平成 2 5 年) 1 2 月 1 0 日最後の相談日、最後の伝達のあった相談日」と嘘をつくだけでなく「私 (〇〇〇〇 (氏名の漢字)) に一任する」と言わせることが目的だった。母の本人確認が済めば、母の相談内容等を教えると言った説明は嘘だった。

母から電話を代わった私 (〇〇〇〇 (氏名の漢字)) を、相談員は「弟様」と言った。

嘘をつくことで、母から弟に代わったように改ざんしているが「〇 (名前の漢字) 様」と言っている。

母には「息子様」と言い「〇 (名前の漢字)」と名前を言っていない。「弟様」と言い、〇 (名前の漢字) 様」と言うのが金融庁の改ざんの手口である。「故意」に改ざんが目的で嘘をついて、隠蔽も同時に行っている。

会話中に改ざんが目的で「嘘を混ぜて」言われても、分からない。聞こえていても、気づけない。

相談員は、「嘘をつくことで」記録の改ざんを行う訓練を受けている。

当相談室ルール等を母に説明する必要がある。説明が済むまで教えられない。母の前の担当相談員〇〇〇（姓の漢字）さんに確認することがあるので、〇〇〇（姓の漢字）に代わる必要がある。代わらずに〇〇（姓の漢字）が対応するには、母が「一任する」と言う必要があると騙した。

相談員と上司は、禁反言の原則・法理に違反している。信義誠実の原則に違反している。

上司に確認して母が「一任する」と言わないと、母の相談内容等を教えないと騙した。

また母に電話を代わらせることに成功した。

2 相談員〇〇〇（姓の漢字）さんが、母に銀行は10年しか情報持つ必要がないと言ったことを、代わりに〇〇（姓の漢字）さんが、説明した。母の事績管理簿の改ざんが目的で、説明している。母は〇〇（姓の漢字）さんの説明は、一切聞こえていなかった。〇〇（姓の漢字）さんは母と〇〇〇（姓の漢字）さんとの通話を聞いた上で対応をしてきている。

検査情報受付窓口に送った情報を知った上で、対応をしてきている。

相談員〇〇〇（姓の漢字）さんが、母に銀行は10年しか情報持つ必要がないと言ったことに対して、銀行法には規定がない。さらに休眠預金の説明をした。母（〇〇〇〇〇（氏名の漢字））の事績管理簿《131202-11》にある相談員の対応内容1, 2は〇〇（姓の漢字）さんが平成26年3月13日大臣目安箱でした説明である。

母の事績管理簿は後付でねつ造されている。〇〇〇（姓の漢字）さんは平成25年12月2日に、銀行法や休眠預金について説明をしていない。

〇〇（姓の漢字）さんは、預金債権はなくなる。休眠預金はなくなる。休眠預金は特定会社A本店の預かりになると嘘をついた。

担当者の方の怠慢できちんと対応がされていないのかもしれないと嘘をついた。

（中略）

母は「特定会社Aは口座あるのに、ないと言って預金を取っている」と公益通報をしている。公益通報の仕組みと手続きを教えなかった。

相談員は「現状、第三者委員会のような組織はない」と言ったが金融庁への公益通報が該当している。

母の「通帳があれば返す。貸金庫の鍵があれば返すと言っている」に対して、相談員は「条件付ですね。」と言った。

警察への相談を勧めなかった。弁護士への相談も勧めなかった。

法テラスも金融ADRも教えなかった。

相談員は、母から私に対して金融庁のアドバイスどおり銀行本部、本店お客様相談室に連絡するように言っていた。

相談員は「息子（〇〇〇〇（氏名の漢字））さんは、銀行本部に問い合わせるようという、金融庁のアドバイスを聞いてくれない。」と言っている。相談員

は、銀行本部に問い合わせることだけを勧めている。

「息子（私）さんが今回、特定会社Aが、口座の情報等をきちんと、調べないで対応をしたことに関して、銀行法に違反しているのではないかということ、金融庁に回答するように求められた。」

「息子（私）さんも名義人なので、お母様（〇〇〇〇〇（氏名の漢字））の方から、金融庁のアドバイスどおり息子（私）さんに銀行本部に問い合わせるよう」に誘導していた。

母は〇〇（姓の漢字）さんの話は、一切聞こえていなかった。

相談員は、伝達の説明をしていない。母は伝達の依頼はしていない。

この時、母は聞こえていないので、子供（私）に代わる。と言った。

つまり母は相談員の言っていることは、ほとんど、聞こえていなかった。分かっていた。母が聞こえていないことが分かった上で、相談員の方から「（私に）委任する」のか聞いた。

相談員から代理人の説明はなかった。何の説明も一切していない。

母は、聞こえていないから、「（次男を代理人することを）同意します」と返事をしているように、相談員の言っていることは聞こえていなかった。

代理人は無効である。そもそも母の相談内容を聞いてもらうために、私を代理人にすると母は言ったのであり、以後の相談を一任すると言ったわけではない。母に何の説明はなかった。

相談員の方から、相談内容を教えるというので、母は、聞いてもらうためだけに次男（私）を代理人にすることを同意したのであって、以後の相談を一任するわけが無い。

相談員は電話を代わる前に「母の本人確認はすんだが、相談室でのルール等を母に説明することがある。説明がすんでいないので教えられない。」と言った。しかし、〇〇（姓の漢字）さんは、母に対して、代理人等の説明を一切していなかった。

母は相談員〇〇〇（姓の漢字）さんに、本人以外の父、長男、次男、三男の相談をしている。本人以外の出来事の相談ができないというのは嘘である。母の平成25年12月10日の相談は、私の特定支店Bの出来事を、母が相談している。

相談員〇〇〇（姓の漢字）さんは、本人以外の相談はできないと言わなかった。事績管理簿の対応内容に「伝達後相談員から～」とあるが、母は発言していない。

そもそも〇〇（姓の漢字）でも〇〇〇（姓の漢字）でも自由と言うことで、母に電話を代わっている。相談員が〇〇〇（姓の漢字）さんに代わるというので、母は〇〇（姓の漢字）さんが対応してくれないかと聞いた。

〇〇〇（姓の漢字）さんは、金融庁は銀行を検査しないと騙し続けた。

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

ていると言うが、口座の解約日を教えない。違法ではないかと、何回質問しても答えなかった。

ご意見として上に上げるが、上がどこか教えない。質問を意見と言い続けて回答しなかった。

銀行法を教えずに、銀行は10年しか情報持つ必要がない。商法は5年と騙した。

耳が聞こえないので書面で返答してくださいと言っても、一切応じずに、FAXや郵便で送る方法も教えなかった。

伝達を金融庁から返事をもたらえると思ったから、伝達を了解した。〇〇〇（姓の漢字）さんは、伝達の仕組みを理解していないこと、金融庁から返事をもたらえると勘違いしていることを知った上で訂正しなかった。伝達の仕組みは口頭で説明されても分からない。

「あなた（母）の話はもう聞いた。しかし金融庁は何もできないし、何もしない」と電話を掛けてこないように言われた。

平成26年1月9日には、特定会社Aの検査実施中であることを教えなかった。法テラスで解決するしかないと、騙していた。

なので、〇〇（姓の漢字）さんが、相談員は〇〇〇（姓の漢字）でも〇〇（姓の漢字）でも自由と言った際、私が電話を代わる前に相談員をどうするかと母に聞いた際、〇〇〇（姓の漢字）さんではない相談員〇〇（姓の漢字）さんを、私に対して希望した。

母は、相談員に聞こえていないことがあるので、録音していると説明をした。金融庁は「相談者が通話を録音していたこと」を知った。通話は最初から金融庁に録音されている。

この時点では私は、相談員が、母が聞こえないことを確認したうえで嘘をついていることは知らなかった。録音していたことを知った相談員の様子が不審だったので、電話を終わった後に確認して気づいた。相談員は嘘をついているが、嘘をつく理由が明確にはわからなかった。

3 母（〇〇〇〇〇（氏名の漢字））の相談内容等を教えると騙して、私（〇〇〇〇（氏名の漢字））を母の代理人に仕立て上げた。

個人情報の開示は、開示請求をして、金融庁長官の開示の決定が出て開示される。

金融庁長官の開示の決定がなければ、個人情報は開示されない。

母の相談内容等を教える（開示する）と相談員の方から言ってきた時点で嘘をついて騙していることは明白である。個人情報保護法に違反している。

平成26年3月13日付で個人情報保護法に基づく開示の決定が出ていると、金融庁長官の決定を開示請求したが、保有が確認できないと返答が来ている。

相談員と上司は、私を母の代理人に仕立て上げるために騙した。

相談員は、本人（母に）しか教えることができないので、代理人になる必要が

あると騙した。

私は、母の相談内容等を、母の代わりにと聞くということで代理人になった。母の本人確認だけでいいと言ったのに、母が一任すると言わないと教えられないと騙した。

相談員と上司は繰り返し嘘をついて騙した。私を騙して代理人に仕立て上げた後、上司に確認に行き、今上司がいないので教えられない。上司は午後5時頃に戻ってきたと、確認に行き、やはり教えられないと言った。

理由は、一言一句間違えずに教えることができないので、教えられないと言った。相談内容の概要も教えられない。繰り返し上司に確認に行っている。

本人（母）でも教えられないと言った。最初から母の相談内容を教えるつもりは無かった。

平成26年3月14日大臣目安箱で相談員は「わたくし、1時間2時間近くお話させていただいたあとに、お母様の相談があるということ、仰られたんですよ。それからその話が出てきて、代理人等の話になっていますので」

平成26年3月17日大臣目安箱で相談員は「きちんと開示できるかを度々上司に確認を取らしていただきました。」と言っている。

私が大臣目安箱に電話をしている。上司に確認して開示できると言うので代理人になった。度々上司に確認をとった事実が記載されていない。事績管理簿の対応内容はすべて嘘である。

さらに相談員の発言は嘘である。相談員は、母が何度も相談しているので提言はできない。相談しかできないといった。相談員の方から母の相談内容等を確認するように言ってきた。

私が、平成25年12月に母が相談していると相談員に言った事実は無い。

私の方から、平成25年12月の母の伝達内容と伝達日を教えるように言った事実は無い。

私には、母の相談回数は6回。伝達回数は3回ある。相談員は〇〇〇（姓の漢字）でも〇〇（姓の漢字）でも自由と言った。

手続きは本人確認だけでいいと言うので母は電話を代わった。「（平成25年）12月10日最後の相談日、最後の伝達のあった相談日」と嘘をつき、〇〇〇（姓の漢字）さんに代わろうとした。

母に「平成25年12月10日を最後の相談日、最後の伝達のあった相談日」と嘘をつくことで、金融庁内では平成26年1月9日の相談日がなくなる。相談日がなくなると伝達と、伝達への銀行からの返答もなかったことになる」仕組みになっている。

平成25年12月2日の相談回数は2回と嘘をつき、伝達された日付を平成25年12月5日と嘘をついた。

平成25年12月2日の相談の伝達日は平成25年12月5日で伝達回数を2回+平成25年12月10日で3回と嘘をついた。

私に、母の相談回数は6回あると言ったが、平成25年12月2日の相談回数2回と平成25年12月10日の相談しか教えなかった。嘘の情報を教えるために、私と母を騙した。

平成25年12月2日の相談の銀行に伝達された日付を平成25年12月5日と嘘の情報を教えるために、相談員の方から確認するように言ってきた。私が「母の平成25年12月分」の伝達日等を教えるように依頼した事実は無い。相談員と上司は記録の改ざんが目的で対応をしてきた。

相談員が、情報の一部だけを教えてくる過程を不審に思っていたが、嘘をつくことで記録の改ざんをしているとは想定していなかった。過去に遡って記録の改ざんを繰り返すことができるとは想定していなかった。

平成25年12月2日の相談と、平成25年12月10日の相談の伝達は、重複していたので担当課の判断で取り消したので、伝達していなかったと改ざんされることは、この時点では分からなかった。

母の、平成25年12月2日の相談の伝達しか、伝達をしていないことに改ざんするために対応をしてきた。

特定会社Aは、実際には口座の検索をしていなかった。当事者である特定支店A〇〇〇〇（姓のカナ）氏が、伝達後も対応を続けていた。

金融庁は特定会社Aの犯罪行為を認識した上で告発せずに、利害関係者と共謀して隠蔽した。検査情報受付窓口に送った情報を基に、伝達内容と、伝達した日付の改ざんをした。

母の相談が、特定会社A本部に伝達された日付は3日（3回）あった。

平成25年12月2日の相談が、特定会社A本部に伝達されている。（1回目）

平成25年12月10日の相談が、特定会社A本部に伝達されている。（2回目）

平成26年1月9日の相談が、特定会社A本部に伝達されている。（3回目）

特定会社Aは、特定支店Aも特定支店Bも、実際には口座の検索をしていなかった。

母は「口座の検索」と「口座の検索結果」に関する相談をしている。「平成4年以降のデータを検索して情報が出ない」「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。」「データを改ざんしている。」「特定支店A〇〇〇〇（姓のカナ）氏がどこに行っても対応してくる。本店に口座を問い合わせても特定支店A〇〇〇〇（姓のカナ）氏を通して返答がくる。」

特定支店A〇〇〇〇（姓のカナ）氏は「口座を検索して、口座の検索結果を回答している。〇〇〇〇（姓のカナ）の回答は当社の回答である」と言っている。伝達に対して、特定会社A本店は、口座を検索した。口座を検索した結果を金

融庁に返答している。

金融庁は、すでに行っている伝達を、「伝達をしていなかった」と改ざんして、伝達への返答を取り消した。

3回あった伝達を1回に、口座の検索した結果に関する伝達を、貸金庫の検索に改ざんした。

伝達された日付は平成25年12月3日から、平成25年12月5日に改ざんした。

〈金融庁の体制について〉

母は、金融庁に平成4年以降も利用があったと相談していた。特定会社Aとお金のやりとりがあった特定会社Cは突然10年で情報を削除しているので、取引履歴は出せないと言い始めた。

当初、特定会社Cに問い合わせたときは、平成4年程度の取引履歴は簡単に出せると言った。

金融庁は監督庁である立場を利用して、利害関係者と共謀して、銀行の犯罪行為の隠蔽を行っている。

母は金融庁金融サービス利用者相談室に相談したが、当事者である特定支店A〇〇〇〇（姓のカナ）氏が対応を続けてきた。

母は全国銀行協会に相談したが、当事者である特定支店A〇〇〇〇（姓のカナ）氏が対応を続けてきた。

母は特定会社A 本部（本店お客様相談室）に口座を問い合わせたが、当事者である特定支店A〇〇〇〇（姓のカナ）氏が対応を続けてきた。

金融サービス相談員〇〇〇（姓の漢字）さんは、金融ADRを教えなかった。

全国銀行協会 相談員〇〇〇〇（姓のカナ）氏は、金融ADRを教えなかった。

特定会社A 本部（本店お客様相談室）は、金融ADRを教えなかった。

金融サービス相談員〇〇〇（姓の漢字）さんは、「口座は解約していない。口座を解約していると言うが解約日を教えない」との質問には回答しなかった。

全国銀行協会、相談員〇〇〇〇（姓のカナ）氏は、「口座は解約していない。口座を解約していると言うが解約日を教えない」との質問には回答しなかった。

金融庁と全国銀行協会、金融機関が、共謀していなければ、こうした事態は起きていない。

全国銀行協会、相談員〇〇〇〇（姓のカナ）氏は、母に何故金融庁に相談したのかと怒った。母が金融庁に相談したことを即日、特定会社A本店に秘密漏洩した。

金融庁は、相談者の個人情報の秘密漏洩と記録の改ざんを兼ねたものを伝達と称している。

金融庁は、利害関係者と共謀して庁内の記録を改ざんして立入検査を実施している。

相談員は、特定会社Aは、「金融庁からの伝達に対して、何らかの対応をとっ

ている」と思われる。〇〇（姓の漢字）氏が電話を掛けてきている。「私が銀行に連絡を取っていないので」銀行本部に連絡を取るように言った。

平成26年3月13日の時点では、立入検査中になった平成25年12月17日から数十回用件を入れない電話を掛けてきた隠蔽行為を、特定会社Aは伝達に対する何らかの対応をしていると改ざんしようとした。

私と母が、銀行に対応をしていないことにするために、伝達された日付を平成25年12月3日から平成25年12月5日に改ざんした。

相談員は、伝達に対する何らかの対応と思われる特定支店A〇〇〇〇（姓のカナ）氏の電話に対応をしていないと繰り返し言っている。

相談員は、銀行本部に連絡を取るよう言い続けた。しかし連絡先は教えなかった。

私には銀行本部と言っているが、母には銀行本部、本店お客様相談室と言っている。

母に、私に銀行本部に連絡取らせるように言うように誘導していた。

私には、本店お客様相談室の電話番号を教えなかった。

私はすでに平成25年12月2日に母が、銀行本部に連絡していると言っている。しかし母の事績管理簿の記載は、本店お客様相談室（銀行本部）ではなく、お客様相談室と改ざんされている。

母が、母と長男の口座を銀行本部に問い合わせ、特定支店A〇〇〇〇（姓のカナ）氏に確認して連絡すると言われたと金融庁に報告した相談（伝達）内容が改ざんされている。

私の事績管理簿と伝達では、平成25年12月19日、〇〇〇〇（姓のカナ）氏の留守電の後、私が母の代理で特定会社Aに問い合わせたとの情報がねつ造されている。私は電話をしていない。

事績管理簿の記載は嘘とねつ造だらけであるだけでなく、相談内容の概要と対応内容が矛盾していて、改ざんを繰り返していることは明白である。

（中略）

そもそも平成26年3月13日は検査実施中だった。検査をしてくださいと公益通報をしていた。

伝達を依頼する予定は無かった。

（中略）

私が、特定支店A窓口で母が書類を提出したと言うと、〇〇（姓の漢字）さんは「提示」と言い返した。

「提示」は〇〇〇〇（姓のカナ）氏の留守電での発言である。母は書類を提出しているが、事績管理簿は提示と改ざんしてある。

母と三男が特定支店Aに行ったのか聞いてきたので、私は、母は四男と特定支店Aに行つたと答えた。

唐突に私の漢字の名前を聞いてきた後、父と四男の漢字の名前を聞いてきた。

私は父と四男の漢字の名前は答えていない。事績管理簿には、母と四男ではなく、母と三男とある。

〇〇（姓の漢字）さんは、父の預金が、本当に私たちのものか銀行本部に確認するように言ってきた。相続の手続きの相談はしていない。私と母は、父の口座を検索した結果の相談をしている。特定支店Bで、家族であれば、父の口座の検索はできると説明を受けた。

事績管理簿に記載したい内容を、相談員は自分から発言している。

私が銀行法13条の3第2号と言うと、〇〇（姓の漢字）さんは条文を聞く前に、デリバティブのことと言って嘘をついて騙した。

私が「母の筆談の依頼を〇〇〇〇（姓のカナ）氏は筆談を大声で筆談を断った。」と言った瞬間に〇〇（姓の漢字）さんは「恫喝したんですね」と言った。銀行法13条の3第2号の条文を聞く前に、デリバティブのことと言ったのと同じ手口である。

相談員による記録の改ざんの出口である。検査情報受付窓口に送った情報をすべて知った上で対応をしている。送った情報と母の過去の事績管理簿の改ざんのためだけに対応をしてきた。

上司に確認して、金融庁は、立入検査実施中に、銀行に違法行為があっても銀行法第25条第4項に基づき金融庁は告発しないと騙した。金融庁は、立入検査の処分は一切公表しないと騙した。

4 〈質問への回答〉 ()内は私の発言内容である。

相談者は、契約の相談をしていると騙した。刑法の相談は警察に行けと言ったが、警察に行っても無駄だと騙した。銀行法は弁護士に聞けと言った。法テラスを教えなかった。金融ADRを教えなかった。

相談員は、残高が0円になれば貸金庫は解約されると言った。

（相談員は特定支店A窓口での〇〇〇〇（姓のカナ）氏と同じ回答をした。伝達への回答を知っている）

私が伝達への返答があることを知っていたことに、相談員は「よくご存知で」と言った。

「伝達への返答は一切公表しない。貸金庫は金融庁には一切関係ない。」と言った。

「貸金庫は金融庁には一切関係ない。」と言っている。伝達が貸金庫の検索になるわけが無い。

（支店によって口座の検索方法、手続き方法の説明が違う。特定支店A〇〇〇〇（姓のカナ）氏は、氏名だけしか聞かずに、口座の検索した結果を言っている）

手続きは本店が決めている。金融庁は一切関係がない。と騙した。

預金保険法第55条の2に違反していることを教えなかった。

個人情報保護法に違反していることが明白な相談を、本人確認法には違反して

いないと騙した。

私が「母の筆談の依頼を〇〇〇〇（姓のカナ）氏は筆談を大声で筆談を断った。」と言った瞬間に〇〇（姓の漢字）さんは「恫喝したんですね」と言った。検査情報受付窓口に送った情報に「恫喝した」と記載してあった。私は、送った情報を知っているのでしょうかと聞いた。

相談員は、金融庁では大声を出すことを恫喝すると表現すると言った。

銀行が、口座がないというなら、顧客ではないから銀行は対応する義務はない。口座があると言うなら通帳を持って銀行に行けと言った。

銀行法には時効がない。口座は銀行が勝手に解約できない。

休眠預金は銀行本店が管理している。銀行本部に連絡を取るように騙した。

銀行法は弁護士に聞けと言った。

相談員は、聞かれたので仕方なく銀行法13条の3第1号は、罰則はありと回答した。

立入検査の処分は一切公表しないと騙した。

上司に確認に行き、銀行法第25条に基づき立入検査を行う。銀行に違法行為があっても銀行法第25条第4項に基づき金融庁は告発しないと騙した。

私が銀行法の目的に預金者保護があるので、そちらが優先されるのでないかと聞くと

金融庁は銀行法の基づき設置されているのに、法律はどれも大事と騙した。

刑事訴訟法第239条第2項に「官吏又は公吏は、その職務を行うことにより犯罪があると思料するときは、告発をしなければならない。」とある。

銀行法13条の3第2号はデリバティブのことと騙した。

銀行法13条の3第2号の条文を聞く前に、デリバティブのことと言った。

（母は一度も住所を聞かれたことがないのに郵便を送ってくる）

相談員は、タウンページに載っているのを見たのではと言った。

私は、載っていないといった。

金融庁は伝達の際、母の住所を銀行に伝えているのに、教えなかった。嘘をついて騙した。

（特定支店Bは平成25年12月9日と12月10日とで回答が変わった。予告日等：平成25年12月17日とあるが、特定会社Aに予告したのは、平成25年12月10日ではないか）

相談員は、答えなかった。

金融庁は公表していること以外一切公表しないとされた。開示請求できることを教えなかった。

情報公開の手続きを教えなかった。予告日は、平成24事務年度の金融庁の1年では公表されていたが、平成25年事務年度の金融庁の1年からは、公表されなくなった。

日本は法治国家である。最終的に開示するかどうかは、金融庁が決めることで

はない。

（特定支店Aには口座を検索した証拠がない）

相談員は、「次回、検査時には書類の保管期間は終わっている」と言った。

平成26事務年度、特定会社Aは、金融庁及び財務局等が情報を募集している金融機関に掲載されなかった。

母の過去の相談を口座の検索から貸金庫の検索に改ざんするための情報を聞き出した。

特定会社Aが何を送ってきたのか聞きだした。父の相続の際どうだったのかを聞きだした。

特定会社Aの伝達の返答に登場する母以外の、私の名前の漢字と、父と四男の名前の漢字だけを聞いてきた。

〈検査実施中なので特定会社Aを検査してください〉

「次回検査する」と言った。公益通報の仕組みと手続きを教えなかった。

平成26年3月17日から、特定会社Aは検査実施中になっていが教えなかった。

5 相談員は、〇〇〇（姓の漢字）と母の通話を聞いて対応をしていた。

私が「（平成26年1月9日の相談で）、相談員〇〇〇（姓の漢字）さんは、母に立入検査実施中であることを教えなかった」と言うと、

相談員は「聞かれなければ教えない。」とやった。

私が「母は、伝達は金融庁から返事をもらえと思っていた」と言うと、相談員は「そうですね。」と答えた。

相談員が上に報告すると言うので、上はどこかと聞くと、相談員は「上は総務一課と答えたが、総務一課には電話をつなげない。」とやった。

電話をつなげないと言っているのに、苦情を総務に言えとやった。

（中略）

相談員は、総務には電話をつながなかった。苦情を金融庁に電話を掛けなおし言うように言っている。

母の相談で検査実施中の相談日は平成26年1月9日だけである。最初に対応した相談員は〇〇（姓の漢字）さんである。母の平成26年1月9日の相談を知っていた。

〇〇〇（姓の漢字）さんは母に上はどこか教えられないと言ったので、〇〇（姓の漢字）さんは、上は総務一課と答えている。

（中略）

17時50分頃、私は、会話の途中で検査実施中の金融機関から、特定会社Aが消えたと言った。

相談員は「消えていない。まだ相談員の画面には掲載されている。」とやった。

平成26年3月13日に検査実施中の金融機関として「特定会社A（予告日等：平成25年12月17日）」が掲載されていたことを知った上で「次回検

査する」と言った。

私が「いや消えている」と言った。

相談員が確認（ページを再読み込み）すると、私の言うとおりに消えていた。

「相談員が更新したわけではない。

金融庁の相談員の言うことを信じないのであれば、誰の言うことを信じるのか。」と言ったが

しかし相談員は、あらゆる嘘をついていた。

今まで業務時間午後5時を過ぎてから、検査実施中の金融機関が更新されることはなかった。

「私が金融庁に電話をしてくるように」この時期、短期間で頻繁に更新をしていた。通常は検査終了、1週間前くらいで更新は止まる。

〇〇（姓の漢字）さんは、平成26年3月13日、3月14日、3月17日繰り返し上司、担当課に確認に行っているが、そもそも金融サービス利用者相談室（大臣目安箱）は、上司や担当課に確認に行く必要がないようになっている。相談員との通話を同時に聞いている第三者がいる。第三者から相談員に指示が出せるようになっている。

母の担当相談員〇〇〇（姓の漢字）さんは、一度も上司に確認に行かなかった。苦情の窓口を教えなかった。苦情の受付もしなかった。

私が、「今、検査実施中ではないか」と言ったので、金融庁は検査実施中の金融機関から、特定会社Aの掲載を消した

6 記録の改ざんについて

〈金融サービス利用者相談室（大臣目安箱）の体制について〉

電話番号非通知設定が無効になっている。電話を掛けた時点で個人情報にアクセスしている。

記録の改ざんのために待機している相談員がいる。

待機している相談員が対応をして（記録を確認しながら嘘をついて）、担当の相談員に代わる手順がある。

相談者と相談員以外の、第三者が、通話を同時に聞きながら、相談員に指示している。

予め個別に、どう嘘をついて記録の改ざんをするのか、詳細な手順が計画されて指示されている

〇〇（姓の漢字）さんは、記録の改ざんのために待機している相談員だった。

「嘘をつく。記録を確認しながら嘘をつく。〇〇に確認して嘘をつく。相談者の言っている事と、違う事を言い返す。誘導尋問をする。相談員自身で発言する。改ざんするために会話中に嘘を混ぜる。嘘をついた後に、本当のことを言う。」共通した規則性がある。

対応内容等の明確化のために録音していると国民を騙してから、相談員が嘘をつくことで記録の改ざんを行っている組織的な犯罪である。

開示請求に対して、録音された通話の事実確認の手続きと、録音された通話の開示手続きは、保有していない、作成していないと返答が来た。

電話を掛けた際、金融庁は通話を録音しているとアナウンスされていた。金融庁が通話を録音していれば相談者（国民）は録音しない。相談者（国民）に通話を録音させないために騙している。

そもそも金融サービス相談員が、嘘をついてくることを国民（相談者）は想定していない。

相談員と金融庁は、私と母が大臣目安箱での通話を録音していたことを知った。母に「平成25年12月10日が最後の相談日。最後の伝達のあった相談日」と嘘をついたことを、辻褄をあわすために、「平成25年12月分しか調べていない。平成26年1月9日の相談日は指摘されるまで知らなかった」と嘘を重ねた。

平成26年1月9日の相談で、母に最初に対応をしていたのは〇〇（姓の漢字）さんだった。いつもの手順と違い、〇〇（姓の漢字）さんは母に相談している銀行を答えさせようとしていた。

母は聞こえていなので、〇〇〇（姓の漢字）さんと言っていたら、〇〇〇（姓の漢字）さんに代わり、〇〇〇（姓の漢字）さんが「特定会社B 特定支店A」と言った。

平成26年3月13日大臣目安箱と、同じ相談員、同じ手順、相談員が嘘をつく手口が同じだった。

立入検査中に、相談している銀行が、「特定会社B 特定支店A」になっている。

母の事績管理簿には「特定会社B 特定支店A」になっている記載は無い。

「平成26年1月9日の相談日は指摘されるまで知らなかった」と〇〇（姓の漢字）さんは嘘をついていた。

立入検査実施中に、利害関係者との間だけで、「特定会社B 特定支店A」の相談になっている。

金融庁は、相談員が相談者（国民）に嘘をついたことを根拠に記録の改ざんを行っていた。

〈記録の改ざんについて〉

私が、平成25年12月に母が相談していると相談員に言った事実は無い。

私の方から、平成25年12月の母の伝達内容と伝達日を教えるように言った事実は無い。

平成25年12月2日の相談回数は2回と言った。母の事績管理簿には相談回数は7回ある。平成25年12月2日の相談回数は3回ある。記録の確認しながら嘘をついている。

平成25年12月2日、平成25年12月10日、平成26年1月9日の相談が、3回伝達されている。

金融庁は、3回伝達をしているのに、平成25年12月2日しか伝達をしていなかったと改ざんした。

平成25年12月2日の相談回数は2回と嘘をつき、伝達された日付を平成25年12月5日と嘘をついた。

平成25年12月2日の相談の伝達日は平成25年12月5日で伝達回数を2回+平成25年12月10日で3回と嘘をついた。

私に、母の相談回数は6回あると言ったが、平成25年12月2日の相談回数2回と平成25年12月10日の相談しか教えなかった。

当初、翌日午後2時以降でないと調べることはできないと言ったが、特別と言って、母の平成25年12月2日の相談の伝達された日付だけを教えてきた。開示した母の平成25年12月2日の相談の伝達（金監第1092号 平成28年4月25日付）は、「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」になっていた。平成25年9月分の受付になっていたとの説明は無かった。開示請求に対して、開示する情報をねつ造している。

担当部署に確認という過程を入れて翌日午後2時以降でないと調べることができないと言ってから、また確認に行き、平成25年12月2日の相談の伝達が、特定会社A本部に伝達された日付だけを、平成25年12月5日と嘘を伝えてきた。

母の平成25年12月2日の相談の伝達が、特定会社A本部に伝達された日付は、平成25年12月3日である。

私は「想定していない日付だったので、平成25年12月3日ではないか」と聞いたが、相談員は返答しなかった。

「相談員は、平成25年12月2日の相談回数を2回と嘘をつき続けた。平成25年12月2日の相談の伝達日だけを平成25年12月5日と教えてきた。

伝達回数3回は、平成25年12月2日の相談の伝達日は平成25年12月5日で2回と平成25年12月10日で3回と言った。平成25年12月5日の伝達回数を、相談回数が2回なので、伝達回数は2回と騙した」

私は、繰り返し特定会社Aは銀行法に違反しているのではないかと聞いている。相談員は、公益通報の仕組みと手続きを教えなかった。

伝達は、特定会社Aに、事実確認をしているのかを聞いていたら答えず、相談員は、突然電話を切った。

【関連事績】《131210-15》《131206-12》《131203-7》《131202-12》《131202-11》