

諮問庁：金融庁長官

諮問日：平成30年7月6日（平成30年（行情）諮問第298号）

答申日：平成31年2月19日（平成30年度（行情）答申第423号）

事件名：「開示した事績管理簿の様式が特定個人の事績管理簿と違うことに  
関する情報」等の不開示決定（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（以下、順に「本件対象文書1」ないし「本件対象文書3」といい、併せて「本件対象文書」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については、本件対象文書1につき、これを保有していないとして不開示としたことは結論において妥当であり、また、本件対象文書2及び本件対象文書3につき、これを保有していないとして不開示としたことは妥当である。

### 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情報の公開に関する法律（以下「法」という。）3条の規定に基づく開示請求に対し、平成28年12月9日付け金総第9294号により金融庁長官（以下「処分庁」又は「諮問庁」という。）が行った不開示決定（以下「原処分」という。）について、その処分を取り消し、請求した行政文書の開示を求める。

#### 2 審査請求の理由

審査請求書及び意見書の記載によると、おおむね次の記載内容を理由として本件審査請求に及んだものと解される。

##### （1）審査請求書

保有している行政文書の開示を申し立てる。

（中略）

「平成25事務年度の、金融サービス利用者相談室用音声応答装置、電話応答等の効率化のための機器の仕様の開示」

税金で調達した機器に関する情報は存在している。嘘をついて文書を偽造・ねつ造していることは明白である。

（中略）

開示した事績管理簿（金総第2767号 平成28年4月22日付）の様式が、母（特定個人）の事績管理簿（金総第2766号 平成28年4月22日付）と違うことに関する情報。

私の事績管理簿は、氏名のフリガナが全角で苗字と名前の間に空白が

ない。

母の事績管理簿は、氏名のフリガナが半角で苗字と名前の間に空白がある等、記載の様式に違いがある

(中略)

2014年1月10日から2014年3月13日の間に様式が変わった情報がある。

事績管理簿の様式を変更した情報は、存在している。

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様式（記載）を変更したときに、事績管理簿の様式が変わっている。

2014年3月15日に記載内容を変更している。

法令等遵守の疑義を立証するために情報を開示するように申し立てる。

(中略)

「金融庁の数え方」の開示

2014年3月13日、2014年3月14日、2014年3月17日大臣目安箱において

日付により相談回数と伝達回数が増減した。

母の平成25年12月2日の相談回数は3回なのに、特定相談員Aは、平成25年12月2日の相談回数は2回と嘘をつき続けた。

母の相談回数が6回あると言って5回言って6回あると嘘をついた。

母の相談回数が7回あると言って6回言って7回あると嘘をついた。

嘘をついていることは明白だが嘘をついたと認めなかった。

相談回数が6回から7回に増えたことを認めなかった。

伝達回数は3回あります。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日と平成25年12月10日の伝達で3回と嘘をついた。

この嘘をつくために平成25年12月2日の相談回数は2回と嘘をつき続けた。

相談員は相談回数が2回なので「金融庁の数え方」では伝達回数は2回である。

「金融庁の数え方」に文句があれば総務省に文句を言えと言った。

嘘をつくことで記録の改ざんを実行しているので、日付により相談回数と伝達回数が増減している。

総務省（他省庁）に文句を言えということは、前提として金融庁には「金融庁の数え方」の行政文書が存在している。「金融庁の数え方」の開示。

金融サービス相談員が嘘をつくことで記録の改ざんを行うマニュアルの開示。

相談員が記録の改ざんを指示している「想定問答」「台本」が存在し

ている。

法令等遵守の疑義を立証するために情報を開示するように申し立てる。

(中略)

平成25事務年度の、金融サービス利用者相談室用音声応答装置、電話応答等の効率化のための機器の仕様の開示

税金で調達した機器に関する情報は存在している。

開示請求書で詳細を述べているが金融サービス利用者相談室で、相談員が「嘘をついたこと」を根拠に記録の改ざんを実行している。

そのための装置がある。

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できるようになっている。

大臣目安箱の電話回線が1回線しかない。録音した通話を1週間で「自動的に」削除しているといった、金融サービス利用者相談室(大臣目安箱)用音声応答装置の仕様がわかる情報の開示。

マニュアルや説明書がある。マニュアルや説明書の開示。

電話番号の非通知設定が無効になっている。

電話番号の時点で、個人情報にアクセスしている(誰が電話を掛けてきたのか分かる様になっている)。

混んでいて繋がらないとアナウンスされる装置がある。

2014年3月14日、大臣目安箱に電話をすると混んでいて繋がらないとアナウンスされた。4回目に電話をすると繋がった。

私の、2014年3月14日 通話開始時刻 15時24分35秒である。

特定相談員Bは、大臣目安箱の電話回線が1回線しかないと言った。

大臣目安箱の電話回線は1回線しかないので繋がらなかった。2014年3月14日 15時24分以前(多少の誤差はある)に、大臣目安箱に電話をした人がいる。

電話をした人がいるので、電話が繋がらなかった情報の開示。事績簿に受付時刻と応接時間(分)が記録されている。大臣目安箱の電話回線は1回線しかないので特定できる。

2014年3月14日、特定相談員Aは、録音した通話を1週間で「自動的に」削除していると言った。

どこに書いてあるのかと聞いたら、上司に確認しに行き、どこにも書いていないと言った。

「1週間で削除している」と言っているだけと国民に嘘をついていることを明言した。

法令等遵守の疑義を立証するために情報を開示するように申し立てる。

## (2) 意見書

(前略)

ア 開示した事績管理簿（金総第2767号 平成28年4月22日付）の様式が、母（特定個人）の事績管理簿（金総第2766号 平成28年4月22日付）と違うことに関する情報。

(中略)

私は、金融庁は、開示請求に対して、開示する文書を改ざんしていると申し立てている。

開示した事績管理簿（金総第2767号 平成28年4月22日付）と、母（特定個人）の事績管理簿（金総第2766号 平成28年4月22日付）には、改ざんの痕跡がある

理由説明書で、事績管理簿の記載項目に変更がないとあるが、2014年3月15日（土）に金融サービス利用者相談室（大臣目安箱も同様）のウェブサイトでの受付の記載を細かく変更している。

(中略)

住所以外の全ての項目が必須項目になり「皆様のお名前を提示した上で金融機関に相談内容の伝達・情報提供をさせていただきます。」から「皆様のお名前等、ご入力頂いた情報を提示した上で金融機関に相談内容の伝達・情報提供をさせていただきます。」と変更している。

(中略)

「ご住所（市町村までも構いません。）」から、「ご住所」に変更。

（注5）入力フォームには、ファイルを添付することはできません。が追加されている。

受付の記載を変更することで、変更される情報があるので、記載を変更している。

特定会社特定支店窓口での。録音データがあると検査局に送っていた。2014年3月13日、特定相談員Aに何か証拠を出せば特定会社を検査してくれるのかと聞いていたら、「ファイルを添付することはできません」と、該当箇所を変更している。

もともとウェブ上で、ファイルを送れるようになっていないのに、記載を追記している。

私は特定相談員Aに録音データがあるとは言っていない。検査局は、検査情報受付窓口にした情報をすべて漏洩している。

記載を変更することで、変更できる情報がある。

記載を変更することで、隠蔽できる出来事がある。

(中略)

2014年3月15日（土）に金融サービス利用者相談室（大臣目安箱も同様）のウェブサイトでの受付の記載を変更したのも、隠蔽工作の一環である。

2014年3月15日（土）に金融サービス利用者相談室（大臣目安箱も同様）のウェブサイトでの受付の記載を変更して、事績管理簿の氏名のカナを半角から全角に変更，姓と名前の間の空白をなくしている。

姓と名前の間の空白をなくすことは意味がある。

（中略）

金融庁のシステム検索の入力の時点で，個人情報的一致していない。本人確認で個人情報が一致するわけがない。普通考えて，「検索できない」または，「検索が一致しない」。

開示した事績管理簿の記載と，起きた出来事から，姓のフリガナが一文字改ざんされて記載されている状態で，正しい氏名のフリガナで検索して，検索できたことになっている。

姓と名前の間の空白があると，姓のフリガナが一文字改ざんされて記載されている状態で，正しい氏名のフリガナで検索しても，情報が検索ができない。情報が一致したらおかしい。

そのために2014年3月15日（土）に金融サービス利用者相談室（大臣目安箱も同様）のウェブサイトでの受付の記載を変更した。

様式に違いはないので情報がないというが，姓と名前の間の空白があるのと，空白がないのでは，検索結果が違うのではないか。

正しい情報が記載された状態で，正しい情報を入力して検索すれば，姓と名前の間の空白があっても，なくても情報は一致するので検索できる。

嘘の情報が記載された状態で，正しい情報を入力して検索すると，姓と名前の間の空白があるのと，空白がないのでは，検索できるかどうかの結果が違う。

姓と名前の間の空白があると，情報が一致しないので，検索できない。

（中略）

平成26年（2014年）3月13日と平成26年3月14日の事績管理簿は，平成26年3月14日の時点で完成していると，特定相談員Aは明言している。

平成26年（2014年）3月13日と平成26年3月14日の事績管理簿の氏名のカナは全角である。

2014年3月17日（月）から，事績管理簿の氏名のカナを半角から全角に変更していれば，開示請求に対して，事績管理簿と称する文書を改ざん・ねつ造していることが，簡単に証明できる。

開示請求に対して，事績管理簿と伝達と称する文書を改ざん・ねつ造していることに関する情報を開示請求している。

(中略)

事績管理簿の氏名のカナを半角から全角に変更したことにに関する情報は存在している。

事実に基づき、保有している文書を開示するように申し立てます。

(中略)

#### イ 「金融庁の数え方」の開示

(中略)

開示請求の時点では、日付により、相談回数と伝達回数が、増減した出来事を、どう開示請求したらいいのか、分からなかったので、「金融庁の数え方」の開示という開示請求になっている。

(中略)

金融庁は、問い合わせに対して一切返答しない。事実確認に応じないので開示請求をしている。

記録の改ざんのための、マニュアルがある。嘘をついて騙すためのマニュアルがある。

個別に嘘をついて騙す、事実を改ざんする、記録の改ざんを実行するための台本、想定問答がある。

嘘をつくことで、記録の改ざんを実行するための詳細な台本、想定問答がある。

複数の金融サービス相談員との通話内容から「嘘をつく。嘘をついて騙す。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。会話中に嘘を混ぜる。嘘を言った後、本当のことを言う。記録したいことを金融サービス相談員が自分で言う。待機している相談員が嘘をついた後、担当相談員に代わる。」等の共通した規則性が確認できる。

金融サービス相談員は、嘘をつくための訓練を受けている。嘘をつくためのマニュアルがある。対応マニュアルがある。

私は、「金融庁は、金融サービス利用者相談室（大臣目安箱も同様）において、金融サービス相談員が嘘をつくことで記録の改ざんを実行するための体制を構築している」と申し立てている。

(中略)

相談員が嘘をつくことと、記録の改ざんは因果関係がある。

相談員が嘘をつく明確な手口があるだけでなく、発言内容から、金融庁からの明確な指示があることが明白となっている。

個別にどう嘘をついて騙したのか、詳細な情報が存在している。

記録の改ざんを計画して、金融サービス相談員に指示をした情報がある。

金融サービス相談員に対して、どう嘘をつくのか一言一句、文言の

指示が出ている。

「どのような言い方で嘘をつくの」「どのように騙すのか」マニュアルがあるだけでなく、個別に、詳細な台本、想定問答を作成している。

(中略)

嘘について騙すことは、「相談」ではないことは明白である。

事実に基づき、保有している文書・情報を開示するように申し立てます。

ウ 諮問番号 平成30年(行情)諮問第298号の理由説明書で、「平成25事務年度の、金融サービス利用者相談室用音声応答装置、電話応答等の効率化のための機器の仕様」は「破棄」したとある。

(中略)

「平成28年6月22日付 行政文書開示請求書」に対して、「請求内容を拝見し担当課に確認したところ、いずれも請求内容に関する文書は当庁において作成・保存していない」

請求を維持する場合は、不開示決定をする。請求を維持する場合は、返送してきた開示請求書を再送する。または同じ請求内容で開示請求をすると説明があった。

(中略)

「請求内容を拝見し担当課に確認したところ、いずれも請求内容に関する文書は当庁において作成・保存していない」と回答しているのに、不開示決定の際には、「作成・保存していない」としていない。

破棄ということは「文書を作成・保存している」

金融庁は「平成28年6月22日付 行政文書開示請求書」に対して、「作成・保存していない」と嘘をついている。

(中略)

「電話番号の非通知設定が無効になっている。

2014年3月14日当時、大臣目安箱の電話回線は1回線しかない」等は、契約に関する情報であり、仕様とは関係がない情報である。

仕様に関する文書は破棄したとあるが、私は、法令等遵守の疑義に関する情報の開示をしている。

2014年3月14日に起きた出来事、金融サービス相談員のした説明が事実かどうかを問い合わせているが、金融庁は、問い合わせに対して一切返答しない。事実確認に応じないので開示請求をしている。

(中略)

「匿名でも相談できるとあるが、電話番号の非通知設定が無効になっている。

電話番号の時点で、個人情報にアクセスしている。アクセスできるようになっている。

混んでいて繋がらないとアナウンスされる装置がある。

私が、2014年3月14日相談できないように、大臣目安箱に電話をした際、混んでいて繋がらないとアナウンスする装置を使用した。

特定相談員Bは、大臣目安箱の電話回線は1回線しかないと言った。

特定相談員Aは録音している通話を1週間で自動的に削除していると嘘をついた、法令等遵守の疑義が、明確になる情報の開示をしている。

2014年3月14日当時、大臣目安箱の電話回線は1回線しかなかった。

大臣目安箱の電話回線は1回線しかないので繋がらなかった。2014年3月14日 15時24分以前（多少の誤差はある）に、大臣目安箱に電話をした人がいる。

電話をした人がいるので、電話が繋がらなかった。

事績管理簿に受付時刻と応接時間（分）が記録されている。

該当する時刻に大臣目安箱に電話をかけた人がいる。相談した事実があるかどうかは、特定できる。

匿名でも相談できるとあるが、電話番号の非通知設定が無効になっている。

金融サービス相談員と、相談者（国民）の通話を第三者が同時に聞けるようになっている。

通話を同時に聞いている第三者が、金融サービス相談員に指示が出せるようになっている。

金融サービス利用者相談室（大臣目安箱も同様）において「対応内容の明確化のために通話を録音している」とアナウンスしてから、金融サービス相談員が嘘をついて騙す。

こうした基本的な機器の仕様は、継続している。

1年雇用の期間業務職員である金融サービス相談員が、当然知っている情報が、金融庁に存在しないはずがない。

「電話番号の非通知設定が無効になっている」のは、機器の仕様では説明ができない。

私は、法令等遵守の疑義に関する情報を開示請求している。

金融サービス相談員と、相談者（国民）の通話を第三者が同時に聞けるようになっていることは、個人情報の秘密漏洩と、個人情報の不正取得になる。

電話番号の非通知設定が無効になっているのも同様、個人情報の不正取得をしている。

匿名でも相談できると騙している。

(中略)

証拠隠滅は犯罪である。金融サービス相談員が、実際に使用している機器の仕様が分からないわけがない。

元の機器の仕様を基に、新たに機器を導入するのである。元の機器の仕様を5年で破棄するわけがない。

保有している文書・情報を開示するように申し立てます。

(後略)

### 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10月24日付け行政文書開示請求（以下「本件開示請求1」という。）及び同月19日付け行政文書開示請求（以下「本件開示請求2」といい、本件開示請求1と併せて「本件開示請求」という。）に関し、処分庁が、法9条2項に基づき、同年12月9日付け金総第9294号において不開示決定（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 本件開示請求に係る行政文書について

本件開示請求に係る行政文書は、以下のとおりである。

##### (1) 本件開示請求1について

開示した事績管理簿（金総第2767号 平成28年4月22日付）の様式が、母（特定個人）の事績管理簿（金総第2766号 平成28年4月22日付）と違うことに関する情報（本件対象文書1）

##### (2) 本件開示請求2について

ア 「金融庁の数え方」（本件対象文書2）

イ 平成25事務年度の、金融サービス利用者相談室用音声応答装置、電話対応等の効率化のための機器の仕様（本件対象文書3）

#### 2 原処分について

原処分は、本件対象文書については、保有していないため、不開示とする旨の決定を行った。

#### 3 原処分の妥当性について

##### (1) 本件対象文書1の存否について

ア 金融サービス利用者相談室（以下「相談室」という。）では、受け付けた相談等について相談内容の概要等を記載した事績管理簿を作成している。事績管理簿の様式は、「年月日（西暦）」、「相談等対象先」、「相談者情報」、「相談内容の概要」、「対応内容」などを記載する欄があり、そのうち「相談者情報」欄には「性別」

「住所」「氏名」「氏名（フリガナ）」「電話番号」の各欄が設けられ、これらの情報を記載するものとなっている（以下「本件様式」という。）。

- イ 審査請求人は、審査請求人の母に係る事績管理簿（平成28年4月22日付け金総第2766号において開示されたもの。以下「本件事績管理簿1」という。）では、相談者の氏名のフリガナが半角で、名字と名前の間に空白がある一方、審査請求人に係る事績管理簿（同日付け金総第2767号において開示されたもの。以下「本件事績管理簿2」という。）では、相談者の氏名のフリガナが全角で、名字と名前の間に空白がないことをもって、事績管理簿の様式が変更されている旨主張する。

この点、本件事績管理簿1及び本件事績管理簿2は、「年月日（西暦）」、「相談等対象先」、「相談者情報」、「相談内容の概要」、「対応内容」などの各情報を記載する欄の位置やこれらの情報以外に記載する情報の種類も同一であって、いずれも本件様式によって作成されているものと認められ、事績管理簿の様式が変更されていないことは明らかである。

また、審査請求人主張の相違点は、事績管理簿の「氏名（フリガナ）」欄に係る全角や半角という文字入力等の記載形式の違いにすぎず、審査請求人が主張する期間（平成26年1月10日から同年3月13日までの間）において、記載形式を含め事績管理簿の様式の変更に係る文書は確認できず、本件対象文書1は保有していない。

## （2）本件対象文書2の存否について

- ア 金融庁では、相談室が受け付けた相談等のうち、相談者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（以下「伝達」という。）を行うこととしている（主要行等向け総合的な監督指針II-2-2（2））。そして、相談者が伝達について承諾している場合には、事績管理簿にその旨記載している。具体的には、事績管理簿の「相談内容（個人名等の全情報を含む）の金融機関への伝達についての意思承諾」欄に、伝達の承諾をしている場合は「可」と記載している。

- イ 審査請求人は、「金融庁の数え方」として、相談室への相談回数、金融機関への伝達を承諾した回数、又は実際に金融機関への伝達が行われた回数につき、その数え方を記載した文書（本件対象文書2）の開示を求めていると解されるが、当庁において、相談回数や伝達を承諾した回数等の数え方については特に定めていないため、本件対象文書2は作成しておらず、保有していない。

なお、相談内容によっては相談者が伝達の承諾をしない場合もあ

るため、同一人からの複数回の相談があっても相談回数と伝達を承諾した回数が一致しないことや、同一人からの複数回の相談を併せて伝達する場合もあるため、伝達を承諾した回数と実際に金融機関へ伝達が行われた回数が一致しないことはあり得るものである。

(3) 本件対象文書3の存否について

相談室では、平成28年3月に電話対応に使用される機器（音声応答装置を含む）を一新しており、平成25事務年度当時に使用していた音声応答装置（以下「旧装置」という。）に係るマニュアルや取扱説明書等は廃棄しており、保有していない。

また、旧装置は平成17年の相談室設置時のものであり、旧装置に係る調達書類に旧装置の使用に関する文書が含まれている可能性はあるが、金融庁行政文書管理規則に基づき、調達書類の保存期間は5年と定められており、本件開示請求時においては保存期間満了により廃棄している。

したがって、本件対象文書3は保有していない。

4 結語

以上のとおり、原処分は妥当であると認められることから、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7月6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8月9日     | 審査請求人から意見書を收受 |
| ④ | 平成31年1月24日 | 審議            |
| ⑤ | 同年2月15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、本件対象文書の開示を求めるものであり、処分庁は、本件対象文書を作成しておらず、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、本件対象文書の開示を求め、諮問庁は、原処分を妥当としていることから、以下、検討する。

2 本件対象文書1について

- (1) 本件対象文書1に係る平成28年10月24日付け行政文書開示請求書を確認すると、「開示した事績管理簿（金総第2767号 平成28年4月22日付）の様式が、母（特定個人）の事績管理簿（金総第2766号 平成28年4月22日付）と違うことに関する情報。」と記載されており、特定個人の氏名が明記されていることが認められる。

そうすると、本件開示請求は、特定個人の氏名を明示し、特定個人に関する本件事績管理簿1の記載内容を前提として、特定個人の相談日の翌日から審査請求人が相談した日までの間に本件事績管理簿2の様式が変わった情報（本件対象文書1）について法に基づき開示することを求めるものであり、本件対象文書1の存否を答えることは、特定個人に関する相談記録である本件事績管理簿1の有無（以下「本件存否情報」という。）を明らかにするものである。

本件存否情報は、法5条1号本文前段に規定する個人に関する情報であって、本件事績管理簿1に記載された特定個人を識別することができるものと認められ、法令の規定により又は慣行として公にされ、又は公にすることが予定されている情報（同号ただし書イ）に該当するとは認められず、同号ただし書ロ及びハに該当するとすべき事情も認められない。

なお、法が定める開示請求制度は、何人に対しても、請求の目的のいかんを問わず開示請求を認める制度であり、開示・不開示の判断に当たっては、開示請求者が誰であるかは考慮されないものであるから、審査請求人が特定個人の関係者であっても、本件存否情報を明らかにすることとはならない。

したがって、本件開示請求1については、本件対象文書1が存在しているか否かを答えるだけで、法5条1号の不開示情報を開示することになるため、本来、法8条の規定により開示請求を拒否すべきものであったと認められる。

- (2) 本件対象文書1に係る開示請求については、上記(1)のとおり、本来、存否応答拒否すべきであったと認められるが、処分庁は、原処分において、本件対象文書1の存否を明らかにしてしまっており、このような場合においては、原処分を取り消して改めて法8条の規定を適用する意味はなく、本件対象文書1を保有していないとして不開示としたことは、結論において妥当といわざるを得ない。

### 3 本件対象文書2について

- (1) 本件対象文書2の保有の有無について、諮問庁は、上記第3の3(2)イのとおり、相談回数や伝達を承諾した回数等の数え方については特に定めていないため、本件対象文書2は作成しておらず、保有していない旨説明する。
- (2) 本件対象文書2に係る平成28年10月19日付け行政文書開示請求書を確認すると、審査請求人は、金融庁の相談員が説明した伝達回数が審査請求人の認識と異なること及び回数の差違について金融庁の相談員に説明を求めても回答がないことを理由に、「金融庁の数え方」（本件対象文書2）の開示を求める旨主張する。

- (3) そこで検討すると、上記(1)の諮問庁の説明に不自然、不合理な点はなく、また、上記(2)の審査請求人の主張は、審査請求人の認識との差違に関するものであり、本件対象文書2の存否について、諮問庁の説明を覆すに足る事情は認められない。

したがって、金融庁において本件対象文書2を保有しているとは認められない。

#### 4 本件対象文書3について

- (1) 本件対象文書3の保有の有無について、諮問庁は、上記第3の3(3)のとおり、平成28年3月に機器を更新しており、旧装置に係るマニュアルや取扱説明書等及び調達時の書類については、保存期間満了につき既に廃棄しており、保有していない旨説明する。
- (2) また、旧装置のマニュアル、取扱説明書等の書類の保存期間及び廃棄の状況について、当審査会事務局職員をして諮問庁に改めて確認させたところ、諮問庁は以下のとおり説明する。

旧装置に係るマニュアルや取扱説明書等については、平成28年3月の機器更新により、その必要性がなくなったことに伴い、機器更新後に廃棄しているが、その保存期間は、金融庁行政文書管理規則に基づき、所掌事務の内容及び性質等に照らし、保存期間1年未満と考えられる。

- (3) 当審査会事務局職員をして金融庁のウェブサイトを確認させたところ、同ウェブサイトには、平成27年10月26日付けで「金融サービス利用者相談室用音声応答装置の更新及び電話応答等の効率化のための機器の調達 一式」に関する入札公告が掲載されていること及び平成28年2月1日付けで「落札者等の公示」が掲載され、「落札者等の公示」の記載内容に、同機器に関する記載を含んでいることが認められ、上記(1)の諮問庁の説明のとおり、諮問庁が同年3月に機器を更新していることが認められた。
- (4) そこで検討すると、本件対象文書3を保有していないとする諮問庁の上記(1)及び(2)の説明に不自然、不合理な点はなく、本件対象文書3を保有していないとする諮問庁の説明を否定するに足る事情は存しない。

したがって、金融庁において本件対象文書3を保有しているとは認められない。

#### 5 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。

#### 6 付言

本件不開示決定通知書には、不開示とした理由について、「保有していない」旨記載されているところ、一般に、文書の不存在を理由とする不開

示決定に際しては、単に対象文書を保有していないという事実を示すだけでは足りず、対象文書を作成又は取得していないのか、あるいは作成又は取得した後に、廃棄又は亡失したのかなど、なぜ当該文書が存在しないかについても理由として付記することが求められる。

したがって、原処分における理由付記は、行政手続法 8 条 1 項の趣旨に照らし、適切さを欠くものであり、処分庁においては、今後の対応において、上記の点について留意すべきである。

#### 7 本件不開示決定の妥当性について

以上のことから、本件対象文書につき、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、本件対象文書 1 を保有していないとして不開示としたことは、その存否を答えるだけで開示することとなる情報は法 5 条 1 号に該当し、その存否を明らかにしないで開示請求を拒否すべきであったと認められるので、結論において妥当であり、また、本件対象文書 2 及び本件対象文書 3 につき、これを保有していないとして不開示としたことは、金融庁において本件対象文書 2 及び本件対象文書 3 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 4 部会)

委員 山名 学, 委員 常岡孝好, 委員 中曽根玲子

## 別紙

### 本件対象文書 1

開示した事績管理簿（金総第 2 7 6 7 号 平成 2 8 年 4 月 2 2 日付）の様式が、母（特定個人）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）と違うことに関する情報。

私の事績管理簿は、氏名のフリガナが全角で苗字と名前の間に空白がない。

母の事績管理簿は、氏名のフリガナが半角で苗字と名前の間に空白がある等、記載の様式に違いがある

私の事績管理簿の相談日は、2 0 1 4 年 3 月 1 3 日、2 0 1 4 年 3 月 1 4 日、2 0 1 4 年 3 月 1 7 日、2 0 1 4 年 3 月 1 8 日。母の事績管理簿の相談日は、2 0 1 3 年 1 2 月 2 日、2 0 1 3 年 1 2 月 3 日、2 0 1 3 年 1 2 月 6 日、2 0 1 3 年 1 2 月 1 0 日、2 0 1 4 年 1 月 9 日である。

2 0 1 4 年 1 月 1 0 日から 2 0 1 4 年 3 月 1 3 日の間に様式が変わった情報がある。

### 本件対象文書 2

「金融庁の数え方」の開示

2 0 1 4 年 3 月 1 3 日、2 0 1 4 年 3 月 1 4 日、2 0 1 4 年 3 月 1 7 日大臣目安箱において特定相談員 A に母の平成 2 5 年 1 2 月 2 日の相談が伝達された日付は平成 2 5 年 1 2 月 5 日で、伝達回数は 2 回と説明を受けた。

伝達回数は平成 2 5 年 1 2 月 5 日で 1 回であると私が言うと、特定相談員 A は相談回数が 2 回なので「金融庁の数え方」では伝達回数は 2 回であると言った。

特定相談員 A は「金融庁の数え方」に文句があれば総務省に文句を言えと言った。

そもそも母の事績簿には平成 2 5 年 1 2 月 2 日の相談回数は 3 回と記載されているのに、特定相談員 A は、平成 2 5 年 1 2 月 2 日の相談回数は 2 回と嘘をつき続けた。

相談回数が 6 回あると言って 5 回言って 6 回あると嘘をついた。相談回数が 7 回あると言って 6 回言って 7 回あると嘘をついた。相談回数が 6 回から 7 回に増えたことを認めなかった。相談回数を嘘をつくのも「金融庁の数え方」なのか？

総務省（他省庁）に文句を言えということは、前提として金融庁には「金融庁の数え方」の行政文書が存在している。

「金融庁の数え方」の開示。

### 本件対象文書 3

平成 2 5 事務年度の、金融サービス利用者相談室用音声応答装置、電話対応等の効率化のための機器の仕様の開示

2014年3月14日、大臣目安箱に電話をすると混んでいて繋がらないとアナウンスされた。4回目に電話をすると繋がった。

私の、2014年3月14日 通話開始時刻 15時24分35秒である。

特定相談員Bは、大臣目安箱の電話回線が1回線しかないと言った。

大臣目安箱の電話回線は1回線しかないので繋がらなかった。2014年3月14日 15時24分以前（多少の誤差はある）に、大臣目安箱に電話をした人がいる。

電話をした人がいるので、電話が繋がらなかった情報の開示。事績簿に受付時刻と応接時間（分）が記録されている。大臣目安箱の電話回線は1回線しかないので特定できる。

2014年3月14日、特定相談員Aは、録音した通話を1週間で「自動的に」削除していると言った。どこに書いてあるのかと聞いたら、上司に確認しに行き、どこにも書いていないと言った。1週間で「自動的に」削除しているという行政文書の開示。

電話番号の非通知設定が無効になっている。

電話番号の時点で、個人情報にアクセスしている。

混んでいて繋がらないとアナウンスされる装置がある。

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できるようになっている。

大臣目安箱の電話回線が1回線しかない。録音した通話を1週間で「自動的に」削除しているといった、金融サービス利用者相談室（大臣目安箱）用音声応答装置の仕様がわかる情報の開示。マニュアルや説明書がある。マニュアルや説明書の開示。