

諮問庁：金融庁長官

諮問日：平成30年12月7日（平成30年（行個）諮問第218号）

答申日：令和元年6月10日（令和元年度（行個）答申第19号）

事件名：本人が行った12月の相談の伝達が「特定年9月分 金融サービス利用者相談室に寄せられた情報」になっている理由が分かる文書の不開示決定（不存在）に関する件

答 申 書

第1 審査会の結論

別紙1に掲げる保有個人情報（以下「本件対象保有個人情報」という。）につき、これを保有していないとして不開示とした決定については、別紙2に掲げる文書に記録された保有個人情報につき、改めて開示決定等をすべきである。

第2 審査請求人の主張の要旨

1 審査請求の趣旨

行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律（以下「法」という。）12条1項の規定に基づく開示請求に対し、平成29年7月31日付け金総第5315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、保有している情報を開示するよう申し立てる。

2 審査請求の理由

審査請求の理由は、審査請求書の記載によると、おおむね以下のとおりである（意見書については省略）。

金融庁監督局銀行第一課が、平成25年12月2日の相談を、平成25年12月5日（12月3日から改ざん）に特定会社本部に回付（伝達）した書面の開示をすると「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12月2日の相談の伝達が「平成25年9月分」になっている理由を情報公開・個人情報保護審査会の答申で回答している。

情報公開・個人情報保護審査会に理由を説明しているのに、私に対して何の説明がない。

理由がある。情報がある。保有している情報を開示するように申し立てます。

平成25年12月2日の相談の伝達が「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」になっている理由の開示請求をしたが「保有していない」と開示しなかった。

金融庁は、伝達を作成した職員の氏名を「保有していない」と開示しなかった。伝達の作成日を開示しなかった。

平成26年3月13日大臣目安箱で、次男（〇〇〇〇（氏名の漢字））が伝達を指定した際、特定相談員Aは、次男が指定した伝達は、私の伝達と重複している。既に詳細は伝わっていると言った。

次男に対して「お母様（私）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 特定支店）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」が伝達されていると言った。私は、特定相談員Bに「預金残高のお知らせと決算書の（以下略）」は伝えていない。平成25年12月10日の伝達を「お父様（主人）、お母様（私）、三男、四男のその点は、特定相談員Bの方が伝えていきます。銀行側も把握していると思います。」平成25年12月2日の伝達を「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。）」既に銀行に伝達していると言ったが、「貸金庫の契約（以下省略）」以外、事績管理簿と伝達に、該当する情報が存在しない。

特定相談員Aはすべて嘘の情報（嘘の伝達内容、嘘の伝達日と伝達回数、嘘の相談回数）を教えてきた。

相談員が教えてきた「既に伝達した内容」が開示した事績管理簿と伝達に、存在しない。

改ざんは明白である。文書を偽造・ねつ造していると、不開示部分を開示するように、審査請求書をした。

しかし情報公開・個人情報保護審査会は、諮問番号 平成28年（行個）諮問第168号に対する答申で、文書の偽造・ねつ造を調査審議をしなかった。

情報公開・個人情報保護審査会は、諮問番号 平成28年（行個）諮問第168号に対する答申によると、平成25年12月2日の相談の伝達が「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」なのは、平成25年9月分のデータを流用したからだそうである。

「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」（黒塗り、不開示部分）

（）内までセットであり、（）内が黒塗り、不開示部分である。

私と、私以外の相談者の、不開示部分が含まれているのであり、流用することはあり得ない。

私と、私以外の相談者の伝達が「平成25年9月分」になるわけがない。そもそも私の伝達をデータから選別して開示しているのであって、私と、

私以外の相談者の伝達を開示していること自体おかしい。

電話では個人情報なので事績管理簿の相談内容と伝達内容は教えられない。開示した事績管理簿と伝達の相談内容は個人情報ではないので訂正できない。

伝達の相談内容は個人情報なので不開示部分を開示できない。

個人情報ではないので訂正できないのであれば、個人情報であることを理由に不開示にすることは矛盾している。

情報公開・個人情報保護審査会は、文書の偽造・ねつ造を調査審議しなかった。

情報公開・個人情報保護審査会の誰か分からない職員が「平成25年9月分」になっている理由を聞くと、金融庁の誰か分からない職員が理由を回答している。

金融庁は、文書での返答をしていない。情報公開・個人情報保護審査会は、文書での回答をさせていない。誰が回答したのか分からない情報は、事実ではない。

回答した職員の氏名と、回答した文書（行政文書）がなければ、回答内容が事実であることの責任と担保がない。

職員を匿名化して、口裏を合わせて事実をねつ造している。

伝達を作成した職員の氏名を「保有していない」と開示しなかったが、情報公開・個人情報保護審査会に対して、誰か分からない職員が回答している。

「いつ、どこで、だれが、なぜ、なにをした」基本的な情報が一切ない情報を、情報公開・個人情報保護審査会は不自然ではないと判断している。

どの時点で「平成25年9月分」になったのか、まったく分からない。

「平成25年9月分」になっている理由はあるのに、問い合わせに対して理由を回答しない。

「平成25年9月分」になっている理由の、開示請求に対して「保有していない」と不開示決定をしている。金融庁には説明責任がある。

情報公開・個人情報保護審査会に説明した内容が文書として保有していないことは、あり得ない。

答申で情報公開・個人情報保護審査会と口裏を合わせて嘘をついている。

伝達と称する、ねつ造・偽造した文書の開示をしている。

金融庁は、開示する文書そのものを、ねつ造している。

事績管理簿と称する、ねつ造・偽造した文書の開示している。

『私（○○○○○（氏名の漢字））の事績管理簿（金総第4903号日付：平成28年6月27日）

行政文書名 2014年4月3日付、5月9日付で金融サービス利用者相談室から郵送された文書に対応する金融サービス利用者相談室の応接

録』には事績管理簿の仕様や様式である色分けが「他と違う」事績管理簿が混じっている。

他の事績管理簿の「住所が記載されている」項目の色分けは、「白」だが、140509-13だけ、青になっている。（紙媒体の開示では白黒印刷なのでグレー）。

事績管理簿の色分けは設定であり、仕様や様式は設定どおりになる。当たり前の話だが、共通の仕様や様式になっている。

事績管理簿の平成25年12月3日《131203-7》に、関連として「《131202-13》の内容」が記載されているが、日付一連番号は《131202-12》になっている。

もともと《131202-12》の内容、「特定相談員Bの指示通りに、銀行本部に口座を問い合わせ、金融庁に報告した。」と記載されていたのを、伝達を「口座の検索」から「貸金庫の契約」に改ざんしたのに合わせて《131202-13》の内容に入れ替えた。

特定会社が口座を検索した。銀行本部に口座を問い合わせた等の、特定会社に都合悪い情報をすべて消去する隠蔽工作を行っている、

事績管理簿の、相談内容の概要と、対応内容に、【関連事績】《131208-12》とあるが、平成25年12月8日には電話を掛けていない。相談していない。【関連事績】に存在しない事績管理簿が載っている。後付で改ざんしたことは明白である。

金融庁は、全部開示の決定の文書（金総第6406号 日付：平成28年8月12日）に、不開示部分のある文書の開示の実施をしているように、開示する文書を改ざんして開示の実施をしている。

行政文書は一通しかない。「保有している文書」を開示するのが、「情報開示」である。

金融庁は、行政文書と称するねつ造した文書を開示している。

全部開示の決定の文書に、不開示部分のある文書を作成することは、文書の偽造・ねつ造である。

「保有している文書」を開示していない。

金融庁のシステムから「金融庁が保有している情報」を、事績管理簿と伝達として、開示の実施をしていたら、存在しない事績管理簿の日付一連番号が記録されていることはあり得ない。仕様が違う事績管理簿が混じることはない。

平成25年12月2日の相談の伝達が「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」になることはない。

金融庁のシステムとは別の端末で、事績管理簿と伝達と称する文書をねつ造して、ねつ造した文書の開示の実施をしている。

金融庁は、開示請求に対して開示する文書をねつ造している。

金融庁には、平成25年12月2日の相談の伝達が「平成25年9月分」になっている理由を、説明する義務と責任がある。保有している情報を開示するように申し立てます。

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29年5月29日付け保有個人情報開示請求（同月30日受付）に関し、処分庁が、法18条2項に基づき、同年7月31日付け金総第5315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（以下「本件審査請求」という。）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 本件審査請求に係る保有個人情報について

本件審査請求に係る保有個人情報（本件対象保有個人情報）は、以下の行政文書に記録されている保有個人情報である。

- ・ 平成25年12月2日の相談の伝達が「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」になっている理由

2 原処分について

原処分は、本件対象保有個人情報について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) 本件対象保有個人情報は、審査請求人が平成25年12月2日に行った金融サービス利用者相談室（以下「相談室」という。）への相談（以下「本件相談」という。）の内容等を金融機関へ伝達した際の文書の標題に「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」と記載されている理由が記録された文書に記載された、審査請求人の個人情報であると解される。

- (2) ア 金融庁では、相談室で受け付けた金融サービス等に係る相談・苦情等の申出内容を金融機関の監督事務等で活用するため、相談室において、受け付けた相談内容の概要等を記載した事績管理簿を作成し、相談室から監督部局へ事績管理簿の情報を回付している。そして、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等で活用するほか、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）。

イ 本件相談についても、監督部局である監督局銀行第一課（以下「銀行第一課」という。）において、相談内容等を申出に係る金融機関へ情報提供しているところ、その情報提供のために当該金融機関に送付した文書（以下「本件送付文書」という。）の標題は、本来「平成25年12月分 金融サービス利用者相談室に寄せられた情報」とすべきであった。しかし、同年9月分のエクセルファイルのコピーを利用

して同年12月分の本件送付文書を作成した際、標題部分の修正を失念したため、標題の記載が同年9月分のままになってしまった。

(3) 本件送付文書の標題が「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」になっている理由等については以上のとおりであるが、本件審査請求を受けて、改めて担当部署である銀行第一課の執務室、書庫及び共有フォルダ等の探索をしたものの、本件送付文書の標題の記載が「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」と記載されている理由が記載された文書に記録された審査請求人の個人情報の存在は確認できなかった。

(4) したがって、本件対象保有個人情報には保有していないとした原処分は妥当である。

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12月7日 諮問の受理
- ② 同日 諮問庁から理由説明書を收受
- ③ 平成31年1月15日 審査請求人から意見書を收受
- ④ 令和元年5月23日 審議
- ⑤ 同年6月6日 審議

第5 審査会の判断の理由

1 本件対象保有個人情報について

本件開示請求は、本件対象保有個人情報の開示を求めるものであり、処分庁は、これを保有していないとして不開示とする原処分を行った。

これに対し、審査請求人は、本件対象保有個人情報の開示を求め、諮問庁は原処分を妥当としていることから、以下、本件対象保有個人情報の保有の有無について検討する。

2 本件対象保有個人情報の保有の有無について

(1) 本件対象保有個人情報の作成及び保有の状況について、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。

ア 上記第3の3(2)イのとおり、本件送付文書の標題の記載が「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」になっている理由は、標題部分の修正を失念したためであり、単なる誤記にとどまるものであることから、本件送付文書作成時において、審査請求人が請求する「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」になっている理由等について記載した文書は作成していない。

イ また、審査請求人が引用する答申（平成29年度（行個）答申第8号。以下「別件答申」といい、当該答申に係る諮問事件（平成28年（行個）諮問第168号）を「別件諮問事件」という。）は、本件送付文書を含む文書に記録された審査請求人を本人とする保有個人情報の一部開示決定につき、審査請求人が不開示部分の開示を求める審査請求を行った事案に係るものであるが、当該事案の理由説明書には、「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」になっている理由等についての記載はない。

ウ なお、本件審査請求を受けて改めて確認したところ、別件答申の第5の2（2）のとおり、別件諮問事件において、相談の受付日と標題の年月の不一致の理由について情報公開・個人情報保護審査会から確認を求められており、処分庁ではこれに対する回答を保有していることが確認できたが、当該回答には、審査請求人の氏名等審査請求人個人を識別できる記載はないことから、審査請求人を本人とする保有個人情報には該当しないものと解される。

（2）当審査会において、諮問庁から当該回答が記載された文書（別紙2）の提示を受けてその内容を確認したところ、審査請求人が開示を請求する「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」になっている理由についての記載が認められる。

なお、審査請求人の氏名等の記載はないものの、審査請求人を本人とする保有個人情報の一部開示決定である別件諮問事件の諮問番号の記載があることから、審査請求人に係る保有個人情報に該当すると認められる。

したがって、別紙2に掲げる文書は、本件対象保有個人情報に該当すると認められることから、これを対象として改めて開示決定等をすべきである。

3 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、保有個人情報の不存在を理由とする不開示決定に際しては、単に保有個人情報を保有していないという事実を示すだけでは足りず、保有個人情報が記録された行政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、なぜ当該保有個人情報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、上記の点に留意すべきである。

4 本件不開示決定の妥当性について

以上のことから、本件対象保有個人情報につき、これを保有していないとして不開示とした決定については、金融庁において別紙2に掲げる文書に記録された保有個人情報を保有していると認められるので、これにつき改めて開示決定等をすべきであると判断した。

(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

平成25年12月2日の相談の伝達が「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」になっている理由の開示。

諮問番号 平成28年（行個）諮問第168号に対する答申によると、金融庁は開示請求に対して、文書の偽造・ねつ造をしていることを認めている。

金融庁は開示請求に対して、文書の偽造・ねつ造をしているので「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」になっていると、申し立てをしていたとおりである。

答申の内容は、「いつ」「誰が」「誰に回答した」という情報が無い。詳細な情報の開示。

いつ誰が誰に回答した。いつの時点で「平成25年9月分」になったのか。誰がしたのか。誰が責任者なのか。「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」にしたのか分かる明確な情報の開示。

別紙 2

平成 28 年（行個）諮問第 168 号において，情報公開・個人情報保護審査会からの確認に対する回答が記載された文書