

諮問庁：金融庁長官

諮問日：平成31年4月10日（平成31年（行個）諮問第69号）

答申日：令和元年11月11日（令和元年度（行個）答申第85号）

事件名：本人からの申出に関して特定会社が銀行第一課宛てに回答した書面の一部開示決定に関する件

答 申 書

第1 審査会の結論

別紙に掲げる2文書に記録された保有個人情報（以下、併せて「本件対象保有個人情報」という。）につき、その一部を不開示とした決定については、文書2の6頁目26行目9文字目ないし18文字目を開示すべきである。

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31年2月22日付け金監督第481号により金融庁長官（以下「処分庁」又は「諮問庁」という。）が行った一部開示決定（以下「原処分」という。）について、全部開示を求める。

2 審査請求の理由

審査請求人の主張する審査請求の理由は、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（なお、意見書及び資料の内容は省略する。）。

- (1) 原処分にに基づく特定会社の対応書面がなく、内容が全く不明なため。
- (2) 特定会社の無理な営業政策・姿勢で顧客に損害を与えた内容が組織的に隠蔽された経緯を明らかにする必要があるため。

第3 諮問庁の説明の要旨

原処分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 原処分について

- (1) 処分庁は、原処分において、本件対象保有個人情報を特定した上、その一部を不開示とする旨の決定を行った。
- (2) 処分庁が、原処分において上記(1)のとおり、本件対象保有個人情報の一部（以下「本件不開示部分」という。）を不開示とする決定を行った理由は次のとおりである。

ア 本件不開示部分には、申出事案に対する金融機関からの報告内容、

金融機関の対応方針などの内部管理に関する情報が記載されている。当該情報を開示することにより、金融機関の企業経営上のノウハウ等が明らかになるなど当該金融機関の権利、競争上の地位その他正当な利益を害するおそれがあることから、法14条3号イに該当するものとして、不開示とした。

イ 本件不開示部分には、申出事案に対する金融機関からの報告内容が記載されている。当該報告は法令に基づくものではなく、金融機関から任意に提供されていたものであり、公表を前提としていないため、公になると、今後、報告内容が公表されることを憂慮し、金融機関の対応が非協力的ないし消極的になり、その結果監督上必要となる情報を取得することが困難になるなど、監督行政の適正な遂行に支障が生じるおそれがあるため、法14条7号柱書きに該当するものとして、不開示とした。

2 原処分の妥当性について

(1) 本件対象保有個人情報について

ア 金融庁では、金融サービス利用者の利便性の向上を図るとともに、寄せられた情報を金融行政に有効活用するため、金融サービス等に係る相談・苦情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している。また、当該申出内容を金融機関の監督事務等で活用するため、事績管理簿の情報は監督部局等へ回付され、監督部局等では金融機関の監督事務等で活用するほか、相談者が承諾している場合には、原則として、監督部局から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。

イ 本件についても、特定日付Aに、審査請求人から相談室に対し、特定会社の対応について相談がなされ、相談室より情報を得た金融庁監督局銀行第一課（以下「銀行第一課」という。）は、特定会社に対して特定日付B付けで書面を回付して、審査請求人の相談内容を伝達した。

これに対し、特定会社は、特定日付C及び特定日付Dに、銀行第一課に対して、任意に、対応方針等を記載した文書1及び文書2を提出したものである。

(2) 不開示事由該当性について

ア 法14条3号イの不開示事由該当性について

本件不開示部分には、申出事案に対する特定会社からの報告内容、特定会社の対応方針などの特定会社の内部管理に関する情報が記載されている。

かかる内部管理に関する情報は、特定会社がこれまでの経験に基づ

き構築してきた独自のノウハウ，顧客対応の方針や管理態勢その他の内部管理に関する会社経営上の情報であって，通常秘匿されるべきものである。

そのような会社経営上の情報が開示された場合，顧客対応の方針や管理態勢その他の内部管理に関する会社経営上の情報が明らかとなり，そのノウハウが他の金融機関に流出する事態が生じれば，他社との競争関係において不利益を被ることとなる上，特定会社の顧客対応態勢等に関し，社会から謂れのない非難を受けることにより，合理的な理由なく顧客を失うなど，権利，競争上の地位その他正当な利益を害するおそれがあると認められる。

したがって，本件不開示部分は，法14条3号イに該当するものと認められる。

イ 法14条7号柱書きの不開示事由該当性について

本件不開示部分には，申出事案に係る報告として，詳細な事実関係，原因分析及び今後の対応方針といった事項が記載されている。

かかる金融庁への報告は法令に基づくものではなく，特定会社から任意に提供されていたものであり，かつ，このような情報は，事実関係についての説明であっても，問題の一方当事者である特定会社の認識や理解に基づきなされたものであることから，特定会社の対応方針等を含め，特定会社において通常秘匿されるべき情報に当たる。

そうすると，本件不開示部分を開示することで，特定会社にとって企業経営上の営業戦略等を含む秘匿されるべき情報のみならず，外部に公表されることを欲しない性質の内部情報が開示されることとなるため，今後，金融庁に対する対応においても非協力的にならざるを得ず，金融機関の任意の協力を前提としてこれらの情報を得ている金融庁において，結果的に必要な情報を収集できず，正確な事実の把握が困難となることは十分に想定され，監督事務の適切な遂行に支障が生じるおそれがある。

したがって，本件不開示部分は，法14条7号柱書きに該当するものと認められる。

3 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31年4月10日 諮問の受理
- ② 同日 諮問庁から理由説明書を收受

- ③ 令和元年5月9日 審議
- ④ 同月14日 審査請求人から意見書及び資料を收受
- ⑤ 同年10月30日 本件対象保有個人情報の見分及び審議
- ⑥ 同年11月7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

本件対象保有個人情報は、文書1及び文書2に記録された保有個人情報であり、処分庁はその一部を法14条3号イ及び7号柱書きに該当するとして、不開示とする原処分を行った。

これに対し、審査請求人は、不開示部分の全部開示を求めているところ、諮問庁は、原処分を維持することが妥当としていることから、以下、本件対象保有個人情報の見分結果を踏まえ、不開示部分の不開示情報該当性について検討する。

2 不開示部分の不開示情報該当性について

(1) 文書1の不開示部分

文書1は、審査請求人が相談室に対して行った申出について、特定日付Cに特定会社が銀行第一課への報告としてとりまとめた文書であり、当該部分には、審査請求人による申出が行われた事実関係及び経緯並びに審査請求人の申出に対する特定会社の見解が詳細に記載されていると認められる。

ア 特定会社からの当該報告は、法令に基づくものではなく、特定会社から任意に提供されたものである上、このような情報は、事実関係についての説明であっても、特定会社の認識や理解に基づきなされたものであり、特定会社において、通常外部に公表されることを欲しない性質の情報に当たるものと認められる。

イ 当該部分を開示すると、通常外部に公表されることを欲しない性質の内部情報等が開示されることとなるため、今後、特定会社を含む金融機関の監督当局に対する対応が非協力的となり、当該金融機関の任意の協力を前提としてこれらの情報を得ている監督当局においても、結果的に必要な情報を収集できず、正確な事実の把握が困難となり、その監督事務の適正な遂行に支障が生ずるおそれがあるものと認められる。

ウ したがって、当該部分については、法14条7号柱書きに該当すると認められ、同条3号イについて判断するまでもなく、不開示とすることが妥当である。

(2) 文書2の不開示部分

文書2は、特定日付Dに特定会社が銀行第一課への報告としてとりまとめた文書であると認められる。

ア 6頁目23行目2文字目ないし7文字目

当該部分には、審査請求人の申出とは異なる事案に係る状況が記載されており、特定会社からの当該報告は、法令に基づくものではなく、特定会社から任意に提供されたものであり、特定会社において、通常外部に公表されることを欲しない性質の情報に当たるものと認められる。

そうすると、上記(1)イと同様の理由により、当該部分については、法14条7号柱書きに該当すると認められ、不開示とすることが妥当である。

イ 6頁目23行目24文字目ないし24行目4文字目

当該部分には、審査請求人が相談室に対して行った申出事実の概要が記載されているが、通報内容をどのように要約するのか、通報のどの点に着目するのかについては、特定会社側の今後の対応等との関連性を有する事項であるため、当該部分は、特定会社において、通常外部に公表されることを欲しない性質の情報に当たるものと認められる。

そうすると、上記(1)イと同様の理由により、当該部分については、法14条7号柱書きに該当すると認められ、不開示とすることが妥当である。

ウ 6頁目26行目9文字目ないし18文字目

当該部分には、審査請求人の申出当時の年齢が記載されていると認められる。

そうすると、当該部分を開示しても、今後、特定会社の監督当局に対する対応が非協力的となり、監督当局において、必要な情報を収集できず、正確な事実の把握が困難となり、その監督事務の適正な遂行に支障が生ずるおそれがあるとは認められないことから、法14条7号柱書きに該当せず、開示すべきである。

エ その余の部分

当該部分には、審査請求人による申出内容を含む事実関係及び点検結果並びに今後の対応方針等が詳細に記載されていると認められる。

特定会社からの当該報告は、法令に基づくものではなく、特定会社から任意に提供されたものである上、このような情報は、事実関係についての説明であっても、特定会社の認識や理解に基づきなされたものであり、特定会社において、通常外部に公表されることを欲しない性質の情報に当たるものと認められる。

そうすると、上記(1)イと同様の理由により、当該部分については、法14条7号柱書きに該当すると認められ、同条3号イについて判断するまでもなく、不開示とすることが妥当である。

3 審査請求人のその他の主張について

審査請求人は、その他種々主張するが、いずれも当審査会の上記判断を左右するものではない。

4 本件一部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、その一部を法14条3号イ及び7号柱書きに該当するとして不開示とした決定については、文書2の6頁目26行目9文字目ないし18文字目を除く部分は、同号柱書きに該当すると認められるので、同条3号イについて判断するまでもなく、不開示としたことは妥当であるが、文書2の6頁目26行目9文字目ないし18文字目は、同条7号柱書きに該当せず、開示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

文書 1 開示請求者からの申出に関し、特定会社が当庁銀行第一課に回付した書面（特定日付 C）

文書 2 開示請求者からの申出に関し、特定会社が当庁銀行第一課に回付した書面（特定日付 D）