

諮問庁：総務大臣

諮問日：平成31年2月5日（平成31年（行個）諮問第12号）

答申日：令和元年12月10日（令和元年度（行個）答申第103号）

事件名：本人が特定職員に渡した文書の利用不停止決定に関する件

## 答 申 書

### 第1 審査会の結論

審査請求人が特定年月日Aに行政相談した事案について、審査請求人が特定職員Aに渡した文書（以下「本件文書」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。）の利用停止請求につき、利用不停止とした決定は、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。）36条1項の規定に基づく利用停止請求に対し、平成30年11月19日付け北海相第132号により北海道管区行政評価局長（以下「処分庁」という。）が行った利用不停止決定（以下「原処分」という。）について、本件対象保有個人情報の利用停止（利用の停止及び提供の停止）を求める。

#### 2 審査請求の理由

本件審査請求の理由の要旨は、審査請求書及び意見書によると、おおむね以下のとおりである。なお、添付資料及び資料1ないし資料3は省略する。

##### (1) 審査請求書

特定職員Bに不適法に個人情報を提供し、特定職員Bは不適法にメールを捏造したから。

特定職員B作成の相談対応票（特定受付番号A）の中に「本件と同様な案件を特定年月日Aに特定受付番号Bで処理している。」と記載があり、不適法に〇〇（審査請求人の姓。以下同じ。）のメールアドレスが提供されたことは明らかである。

特定職員Bが捏造した行政苦情110番メール中に「応接態度」「当方」と記載があるので、不適法に個人情報を利用したことも明らかである（〇〇は「応接態度」「当方」を使わない。）

##### (2) 意見書

別紙のとおり。

### 第3 諮問庁の説明の要旨

#### 1 審査請求の経緯

北海道管区行政評価局長（処分庁）に対して、法36条1項の規定に基づき、本件保有個人情報について、平成30年10月22日付けで利用停止請求があった。これを受けて、処分庁は、法38条に規定する「当該利用停止請求に理由があると認めるとき」には該当しないとして、同年11月19日付け北海相第132号において、当該保有個人情報の利用停止をしない旨の決定（原処分）を行った。

本件審査請求は、原処分を不服として、平成30年11月29日付けで総務大臣（諮問庁）に対し行われたものである。

#### 2 審査請求の趣旨

上記第2の1のとおり。

#### 3 諮問庁の意見等

##### （1）諮問庁の意見

本件対象保有個人情報は、北海道管区行政評価局において相談対応票（特定受付番号B）に係る文書として保存されているものであり、同局が受け付けた行政相談の内容等について、その処理状況を記録するという利用目的の達成に必要な範囲で保有しており、当該利用目的以外の目的で利用又は提供している事実はない。

審査請求人は、特定職員Bが特定年月日Bに作成した相談対応票（特定受付番号A）において、「本件と同様な案件を特定年月日Aに特定受付番号Bで処理している。」との記載があることから、特定職員Bは不適法に提供を受けた審査請求人の個人情報を利用したと主張しているものと思料される。

しかし、担当者が行政相談処理を行う際、過去に同一の相談者から類似する相談があった場合に、よりの確に相談に対応するため、過去の対応記録を参照することは通常の事案処理の範囲内である。また、その結果として、参照した相談対応票の受付番号を記録することは当然であり、申出のあった相談について、その処理状況を記録するという利用目的の範囲内であり、利用目的以外の目的のための利用及び提供には当たらないものである。

なお、審査請求人が「行政苦情110番メールをねつ造した」と主張していることについては、審査請求人が特定年月日Cに行政苦情110番メールで行政相談した際のことを指しているとするれば、当該メールについては以下のとおりである。

審査請求人は、特定年月日Cに行政苦情110番メールによる相談を行っていないとして、当該メールに基づく相談対応票の全部削除を求め

る請求を認めないとする北海道管区行政評価局の決定に対する審査請求を特定年月日Dに行ったが、当該メールについては、事実関係を確認の上、適法に取得したものであり、申出のあった相談について、その処理状況を記録するとの利用目的の達成に必要な範囲で保有されているものであるとして、審査会へ諮問し、特定年月日Eに当該請求を棄却している。

したがって、法38条に規定する「当該利用停止請求に理由があると認めるとき」には該当しない。

## (2) 結論

以上のことから、原処分を維持することが適当である。

### 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2月5日 諮問の受理
- ② 同日 諮問庁から理由説明書を收受
- ③ 同月26日 審査請求人から資料1を收受
- ④ 同年3月5日 審査請求人から資料2を收受
- ⑤ 同月12日 審査請求人から意見書及び資料3を收受
- ⑥ 令和元年11月8日 審議
- ⑦ 同年12月6日 審議

### 第5 審査会の判断の理由

#### 1 本件利用停止請求について

本件利用停止請求は、本件対象保有個人情報の利用停止（利用の停止及び提供の停止）を求めるものであるところ、処分庁は、本件対象保有個人情報は、当該利用目的以外の目的で利用又は提供している事実はなく、法38条に規定する「当該利用停止請求に理由があると認めるとき」には該当しないとして、利用不停止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利用停止を求めているが、諮問庁は、原処分を妥当としていることから、以下、本件対象保有個人情報の利用停止の要否について検討する。

#### 2 利用停止請求について

法36条1項1号は、何人も、自己を本人とする保有個人情報が、当該保有個人情報を保有する行政機関により適法に取得されたものでないとき、法3条2項の規定に違反して保有されているとき、又は法8条1項及び2項の規定に違反して利用されているときは、当該保有個人情報の利用の停止又は消去を、また、法36条1項2号は、法8条1項及び2項の規定に違反して利用されているときには、当該保有個人情報の提供の停止を請求することができる旨をそれぞれ規定している。

そして、法 38 条は「行政機関の長は、利用停止請求があった場合において、当該利用停止請求に理由があると認めるときは、当該行政機関における個人情報の適正な取扱いを確保するために必要な限度で、当該利用停止請求に係る保有個人情報の利用停止をしなければならない。」と規定している。

そこで、本件対象保有個人情報の利用停止請求につき、法 38 条の「利用停止請求に理由があると認めるとき」に該当するか否かについて、以下検討する。

### 3 本件対象保有個人情報の利用停止の要否について

(1) 審査請求人の主張は、上記第 2 の 2 のとおりである。

#### (2) 検討

ア 本件に関して、審査請求人は、大要、特定職員 B 作成の相談対応票（特定受付番号 A）の中に「本件と同様な案件を特定年月日 A に特定番号 B で処理している」と記載があり、不適法に〇〇のメールアドレスが提供されたことは明らかであるなどと主張する。

イ 諮問庁から相談対応票（特定受付番号 A）及び相談対応票（特定受付番号 B）（いずれも写し。以下、それぞれ「本件相談対応票 1」及び「本件相談対応票 2」という。）の提示を受け、本件文書（写し）とともに、当審査会において確認したところ、以下のとおり認められる。

(ア) 本件相談対応票 2 は、特定年月日 A に審査請求人からの相談を受け付けた北海道管区行政評価局が、その対応の経緯等を記録したものであり、「事案に関する情報」の「相談内容」欄には、本件文書に記載されたことに関係する内容（以下「本件相談内容」という。）が記載されている。

(イ) 本件相談対応票 1 は、特定年月日 B に審査請求人からの相談を受け付けた北海道管区行政評価局が、その対応の経緯等を記録したものであり、「事案に関する情報」の「相談内容」欄には、本件相談内容に関する事項が記載されており、「対応に関する情報」の調査結果欄の 3 項に、「本件と同様な案件を特定年月日 A に特定受付番号 B で処理している。」旨の記載が認められる。

(ウ) 本件相談対応票 1 及び本件相談対応票 2 には、審査請求人のメールアドレスの記載はない。

ウ 諮問庁は、上記第 3 の 3 (1) において、相談処理を行う際、過去に同一の相談者から類似する相談があった場合に、よりの確に相談に対応するため、過去の対応記録を参照することは通常的事案処理の範囲内であり、また、その結果として、参照した相談対応票の受付番号

を記録することは当然であり、申出のあった相談について、その処理状況を記録するという利用目的の範囲内であると説明するところ、上記イにおいて認定した本件相談対応票1及び本件相談対応票2の記載内容等と併せて検討すると、上記諮問庁の説明に不自然、不合理な点は認められず、審査請求人の上記アの主張は採用できない。

エ そうすると、審査請求人において、上記イ及び上記第3の3(1)の諮問庁の説明を左右するに足りる具体的な根拠を示しているとはいえないことをも併せ考えると、北海道管区行政評価局において、本件対象保有個人情報に不適法に取得したり、法3条2項の規定に違反して保有し、又は法8条1項及び2項の規定に違反して利用目的以外の目的のため利用及び提供しているとは認められない。

オ したがって、本件対象保有個人情報の利用停止請求については、法38条の「利用停止請求に理由があると認めるとき」には該当しないと認められる。

#### 4 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。

#### 5 本件利用不停止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利用停止請求につき、利用不停止とした決定については、法38条の「利用停止請求に理由があると認めるとき」に該当しないので、妥当であると判断した。

(第1部会)

委員 小泉博嗣, 委員 池田陽子, 委員 木村琢磨

## 別紙（意見書）

○理由説明書の補正をする根拠。

利用停止請求理由：不適法に当該個人情報を利用し、行政苦情110番メールを捏造したから。

相談対応票は、E-mailが空欄であり、特定行政相談委員に渡した申出文書を不適法に利用し捏造したものであるため、理由説明書の相談対応票に関する部分を削除し、行政苦情110番メールに関する部分を追加する。

△理由説明書の補正で削除した部分

審査請求人は、特定年月日Cに行政苦情110番メールによる相談を行っていないとして、当該メールに基づく相談対応票の全部削除を求める請求を認めないとする北海道管区行政評価局の決定に対する審査請求を特定年月日Dに行ったが、当該メールについては、事実関係を確認の上、適法に取得したものであり、申出のあった相談について、その処理状況を記録するとの利用目的の達成に必要な範囲で保有されているものであるとして、審査会に諮問し、特定年月日Eに当該申請を棄却している。

△理由説明書の補正で追加した部分

審査請求人は、特定年月日Cに行政苦情110番メールによる相談を行っていないとして、行政苦情110番メールの利用停止請求を特定年月日Fに行った。北海道管区行政評価局は、特定年月日Gに「当初の利用目的を達成した」という理由に変え利用停止する旨の決定を行った。（別紙3）理由が違うので、北海道管区行政評価局の決定に対する審査請求を特定年月日Hに行ったが、情報公開・個人情報保護審査会に諮問せずに、審査請求（不服申し立て）に訴えの利益はないからと称して、特定年月日Iに当該請求を棄却している。（別紙4）これは、ねつ造を隠蔽するために行ったことである。

<参考>

- 1 法38条 行政機関の長は、利用停止請求があった場合において、当該停止請求に理由があると認めるときは、（中略）当該利用停止請求に係る情報の利用停止をしなければならない。
  - ・行政機関の長が理由を変更することはできない。
- 2 法36条（利用停止請求権）－当該保有個人情報を保有する行政機関により適法に取得されたものでないとき、3条2項の規定に違反して保有されているとき、又は8条1項及び2項の規定に違反して利用されているとき 当該保有個人情報の停止又は消去
  - ・「当初の利用目的を達成したため」という理由で利用停止・消去できない。

3 法42条（前略）次の各号に該当する場合を除き、情報公開・個人情報保護審査会に諮問しなければならない。－不服申し立てが不適法であり、却下するとき。

・情報公開・個人情報保護審査会への諮問・答申なしに「審査請求（不服申し立て）に訴えの利益はないから」では大臣裁決で却下をすることはできない。

○「当初の利用目的を達成したため」という理由で利用停止できない  
申出文書A～手紙，FAX，メール等（持参文書など）  
行政相談週間用処理票B～行政相談委員が申出文書の概要を記載した  
もの。

行政苦情110番メールC～行政相談官等がメールを所定の様式に複  
写したもの。

○北海道管区行政評価局首席行政相談官室

当初の利用目的を達成したためという理由でACを利用停止した事例  
・平成28年12月26日付け北海相第154号155号 A（メール）C  
・平成29年01月27日付け北海相第10号 C

○総務省行政評価局・北海道管区行政評価局首席行政相談官室

当初の利用目的を達成したためという理由でABCを利用停止しな  
かった事例

平成29年07月31日総評相第114号	A（手紙）
平成29年11月02日北海相第149号	B
平成29年12月21日北海相第173号	A（持参文書）
平成30年03月27日北海相第28号29号	A（メール）
平成30年03月27日北海相第26号27号	A（メール）
平成30年05月08日北海相第52号	C
平成31年2月7日北海相第8号	A（持参文書）
平成31年2月7日北海相第9号10号	A（メール）

○個人情報保護法担当 総務省行政管理局・北海道管区行政評価局管理  
官室

当初の利用目的を達成したためで質問のメールを利用停止しな  
かった事例

平成29年7月31日総官政第100号	質問メール
平成29年12月25日北海管第16号	質問メール

○その他

札幌法務局，北海道管区行政評価局総務課に各省HPから送信したメ  
ールも，当初の利用目的を達成したためという理由では，利用停止され

なかった。

- 不適法に個人情報を取得、利用、提供した場合は、利用停止できる。
  - 当初の利用目的どおりに利用している場合は、利用停止できない。
  - 当初の利用目的を達成していない場合も利用停止できない。
  - 当初の利用目的を達成した場合も利用停止できない。
  - 目的利用外の場合は利用停止できる。

- 1 別紙1に反論できないのは、行政苦情110番メールをねつ造した証拠である。
- 2 今回の〇〇当方の主張は、メールアドレスを不適法に利用して総務省ホームページの「インターネットによる行政受付」を利用して行政相談を行ったメール、行政苦情110番メール（＝行政相談内容を供覧した文書＝当該メールを所定の様式に複写したもの）を捏造したという主張である。当該メール、行政苦情110番メールを平成28年12月26日北海相第154号、155号で利用停止（別紙3）し、平成29年3月14日総評相第22号大臣裁決（別紙4）したこと検討しなければならない。

利用停止をする旨の決定をした当該メール⑥、行政苦情110番メール⑦にはメールアドレスの記載がある。

このメールアドレスは、平成31年（行個）諮問第16号の行政苦情110番メール①、12号の申出文書に記載のメールアドレスを不適法に利用してメールを捏造したものであることは明らかである。

- ・保有個人情報利用停止請求書 請求に係る趣旨及び理由（理由）別紙別紙1
- ・別添 特定職員B、特定職員Cがメールを捏造した証拠 別紙2
- ・平成28年12月26日北海相第154号、155号（別紙3）で「メールを送信していないから」を「当初の利用目的を達成した」という理由に変更し利用停止したのは、メールを捏造したことの発覚を恐れて、利用停止したものである。行政不服審査法審査請求事務取扱マニュアル（別紙5）に違反して審査会へ諮問もしなかったことから明らかである。

申出文書は「当初の利用目的を達成した」という理由では利用停止でない。

- ・平成31年2月7日北海相第8号（別紙6）当初の利用目的を達成したため利用停止しない決定

申出文書（持参文書）は相談対応票と一体で保管している（後略）

- ・平成28年12月26日北海相第154、155号当初の利用目的を達成したため利用停止決定

申出文書（メール）は相談対応票と一体で保管し上記と同じ条件なので



利用停止できないはずである。ねつ造の発覚を恐れて、利用停止・消去したものである。

< 開示文書 >

申出文書（手紙，メール，FAX等）

< 保管ファイル >

→ 行政文書ファイル・申出文書

相談対応票

→ 行政文書ファイル・行政相談総合システム

※申出文書と相談対応票は，保管場所は違うが一体で保管している。

注：「当方」とは，特定職員Cがメールを捏造する時に使用したもの。本物のメールはすべて「〇〇」を使用している。