

諮問庁：総務大臣

諮問日：平成31年2月8日（平成31年（行個）諮問第16号）

答申日：令和元年12月10日（令和元年度（行個）答申第104号）

事件名：本人が行った保有個人情報利用停止請求に対する決定に係る決裁文書一式のうち行政苦情110番メール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に提出した保有個人情報利用停止請求書及び当該請求に対する決定に係る決裁文書一式のうち行政苦情110番メール（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133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Aに不適法に個人情報を提供し，特定職員Aは不適法にメールを捏造したから。

特定職員A作成の相談対応票（特定受付番号A。以下「本件相談対応票1」という。）の中に，「本件と同様な案件を特定年月日Bに特定受付番号Bで処理している。」と記載があり，その特定受付番号Bの相談対応票（以下「本件相談対応票2」という。）の中に，特定職員Bが処理した「行政苦情110番メール」の記載があり，その中のメールアドレス等の個人情報が特定職員Aに提供されたことは明らかである。

特定職員Aが捏造した行政苦情110番メールの中に「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（審査請求人の姓。以下同じ。）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、本件対象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１３３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 利用停止請求の対象となった保有個人情報

本件利用停止請求の対象となった保有個人情報は、審査請求人が特定年月日Ａに提出した保有個人情報利用停止請求書及び当該請求に対する決定に係る決裁文書一式のうち行政苦情１１０番メール（本件文書）に記録された保有個人情報である。

３ 審査請求の趣旨

保有個人情報利用停止請求書のとおり利用の停止をしてほしい。

４ 諮問庁の意見等

（１）諮問庁の意見

本件請求に係る保有個人情報である本件文書は、特定年月日Ｂに起案された審査請求人の保有個人情報利用停止請求に基づく利用停止決定に係る決裁に添付された文書であり、利用停止請求の対象文書であることを示す趣旨で添付された文書であることは明らかであることから、当該決裁の添付文書として保有することが必要なものである。

また、本件文書は、審査請求人からの利用停止請求が行われた結果として適法に取得したものであり、取得後、利用停止請求に対する決定等について記録するという利用目的の達成に必要な範囲内でのみ保有しており、利用停止請求に対する決定等について記録するという利用目的以外の目的のために利用又は提供した事実もない。

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Ｄ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れば、当該メールに

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D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E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F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8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

違反して提供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A作成の相談対応票（本件相談対応票1）の中に「本件と同様な案件を特定年月日Bに特定番号B（本件相談対応票2）で処理している」と記載があり、その特定受付番号Bの相談対応票（本件相談対応票2）の中に、特定職員Bが処理した「行政苦情110番メール」の記載があり、その中のメールアドレス等の個人情報が特定職員Aに提供されたことは明らかであるなどと主張する。

そこで、諮問庁から本件相談対応票1及び本件相談対応票2（いずれも写し）の提示を受け、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、本件文書に記載されたことに関する内容（以下「本件相談内容」という。）の記載が、「対応に関する情報」の「調査結果」欄には、本件文書に関する記載として、「特定年月日H、苦情110番メールによる申出受理、申出内容が特定事項についての要望意見であったので、法務局に参考通知して処理を終えた」などの記載があることが認められる。

(イ) 本件相談対応票1は、特定年月日G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B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。
- イ また、本件文書の取得、作成の経緯等について、当審査会事務局職員をして諮問庁に確認させたところ、諮問庁は以下のとおり説明する。
本件文書は、審査請求人が、総務省ホームページの「インターネットによる行政相談受付」を利用して行政相談の申出を行い、審査請求人が入力した氏名、住所、電話番号、相談内容等が CSV ファイル形式で添付され、審査請求人が選択した居住地域が所在する都道府県の管区行政評価局（本件の場合、北海道管区行政評価局）宛てに総務省サーバーから自動送信されたものを、同局において特定年月日 H に当該メールを受理し、担当課室内において供覧するため、所定の様式に本件相談内容等を転記したものである。なお、上記自動送信されたメール及び CSV ファイルは、北海道管区行政評価局標準文書保存期間基準に則って、当時の担当者が、本件相談内容等を相談対応票に転記した後、廃棄している。
- ウ そこで、諮問庁から上記相談内容等が記録された相談対応票（以下「本件相談対応票 3」という。）（写し）の提示を受け、本件文書の内容と併せて確認したところ、上記イの諮問庁の説明に不自然、不合理な点は、認められない。
- エ さらに、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、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、上記アにおいて認定した本件対象相談対応票 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。
- オ そうすると、審査請求人において、上記エ及び上記第 3 の 4 (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を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。
- カ 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 3 8 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

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D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E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F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D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J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A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K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 1 1 0 番メールをねつ造した証拠である。

2 今回の○○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 1 1 0 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 1 1 0 番メールを平成 2 8 年 1 2 月 2 6 日北海相第 1 5 4 号，1 5 5 号で利用停止（別紙 3）し，平成 2 9 年 3 月 1 4 日総評相第 2 2 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 1 1 0 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 3 1 年（行個）諮問第 1 6 号の行政苦情 1 1 0 番メール①，1 2 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 A，特定職員 C がメールを捏造した証拠 別紙 2

・平成 2 8 年 1 2 月 2 6 日北海相第 1 5 4 号，1 5 5 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 3 1 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 2 8 年 1 2 月 2 6 日北海相第 1 5 4，1 5 5 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 >	< 保管ファイル >
申出文書（手紙，メール，FAX等） 相談対応票	→ 行政文書ファイル・申出文書 → 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。