

諮問庁：金融庁長官

諮問日：平成31年1月10日（平成31年（行情）諮問第9号）

答申日：令和2年1月24日（令和元年度（行情）答申第474号）

事件名：「行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律第三条から第九条に基づく、金融庁における個人情報の取扱いに関する情報」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1の1ないし6に掲げる文書（以下、順に「本件請求文書1」ないし「本件請求文書6」といい、併せて「本件請求文書」という。）の開示請求につき、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、本件請求文書2ないし本件請求文書6を保有していないとして不開示としたこと及び諮問庁が本件請求文書1について別紙2に掲げる2文書（以下、併せて「本件対象文書」という。）を特定し、開示すべきとしていることは、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29年1月10日付け金総第9776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、保有している文書と情報の開示を申し立てる。

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、審査請求書及び意見書の記載によると、おおむね以下のとおりである。

(1) 審査請求書

保有している文書と情報の開示を申し立てる。職員の氏名を開示するように申し立てる。

（中略）

ア 本件請求文書1について

（中略）

過去に遡り記録の捏造・改竄を繰り返していることに関する情報の開示。

記録の捏造・改竄は犯罪である。

しかし金融庁は記録の捏造・改竄ができると法解釈している。法的

根拠がある。

法令等遵守の疑義に関する情報を開示請求している。

イ 本件請求文書 2 について

(中略)

金融行政相談官の氏名は保有している。金融行政相談官の業務も情報が存在している。

法令等遵守の疑義に関する情報を開示請求している。

ウ 本件請求文書 3 について

(中略)

『電磁的記録の開示方法』

金融庁における行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第58号)24条1項に基づく電磁的記録に記録されている保有個人情報の開示の実施の方法は次のとおりとする。

1. 録音テープ又は録音ディスクに記録されている場合には、次に掲げる方法により開示の実施を行う。

①当該録音テープ又は録音ディスクを専用機器により再生したものの聴取

②当該録音テープ又は録音ディスクを録音カセットテープに複写したものの交付

電磁的記録に記録されている保有個人情報の開示の実施方法に、通話の録音の開示方法がある。

手続き方法は存在している。

法令等遵守の疑義に関する情報を開示請求している。

エ 本件請求文書 4 について

(中略)

相談員を通して嘘をついてくる上司に電話を代わることができない。

金融サービス利用者相談室のルールと称するものがある。

金融サービス相談員はあらゆる嘘をついてくる。

嘘をついたことを根拠に記録の改竄を実行している。法的根拠がある。

相談員に共通する対応であり、マニュアルがある。

法令等遵守の疑義に関する情報を開示請求している。

オ 本件請求文書 5 について

(中略)

総務省「国の行政機関の法令等遵守態勢に関する調査」結果に基づく勧告(平成21年3月)に対して、

『内部通報制度にかかる受付状況をウェブサイトにおいても半期毎に公表するなど積極的な取組』と回答している。

法令等遵守に係る取組について見直し・検討をしている。

受付状況を0件なのに2件と虚偽の公表を続けていた。2年単位で公表していた。

受付状況を誤魔化すために共謀した情報がある。法令等遵守調査室が更新する日付，更新内容を指示している。

金融庁のホームページ上に特定会社が検査実施中の金融機関として掲載されていた2014年6月12日を過ぎてから，受付状況を更新して，受付状況0件なのに，2件と嘘の公表を続けていた。平成27（2015年）年8月30日まで嘘の公表を続けていた。

法令等遵守の疑義に関する情報を開示請求している。

カ 本件請求文書6について

上司，上，担当部署の開示。

相談員と，相談者の会話を同時に聞ききながら，相談員に指示している第三者がいる。

（中略）

法令等遵守の疑義に関する情報を開示請求している。

(2) 意見書

（前略）

ア 本件請求文書1について

（中略）

金融庁では，金融サービス相談員が嘘をつくことで記録の改竄を実行している。

なぜ金融サービス相談員が，嘘をつくことで記録の改竄できるのか法的根拠を開示請求している。

「保有の確認できた文書」と「開示を希望する保有個人情報」の記載内容（文書名）が違うことで，開示する文書を改竄した。

（中略）

開示請求と，審査請求の時点では明確ではなかったが，金融サービス相談員が，嘘をつくことで記録の改竄を実行する手口は，行政に共通する不正の手口だった。

（中略）

記録の改竄の，根拠らしきものが存在している。

（中略）

イ 本件請求文書2について

（中略）

本件請求文書1（上記ア）でも述べたが，誰が嘘をついて騙したのか事実関係を問い合わせても一切返答がないので，開示請求をしている。

起きた出来事は事実である。事実確認を繰り返し申し立てているが、応じない。

(中略)

金融庁は、組織ぐるみで嘘をつく、事実を捏造することを繰り返している。

保有している情報・文書を開示するように申し立てます。

ウ 本件請求文書3について

(中略)

(ア) 下記第3の3(3)アについて

(中略)

理由説明書(下記第3)の理由は、理由として認められない。

金融庁は、金融サービス相談員と事務補佐員をすべて1年雇用の期間業務職員にすることを続けている。「公益通報をできなくしている」と動機と目的は明白である。

番号非通知設定が無効になっている。相談員と相談者の会話を第三者が同時に聞いて、相談員に指示できるようになっている。記録の改竄のための仕組みは同じである。

現在の機器の仕様と「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、基本的な仕様は同じである。

そもそも金融サービス相談員は、すべて1年雇用の期間業務職員であり、使用している機器の仕様を破棄するわけがないのである。

期間業務職員は3年しか連続して雇用できないのである。

機器の仕様が分からなければ、新規に雇用した金融サービス相談員に説明できない。

使用している機器、使用していた機器の仕様を破棄するわけがない。機器の説明書は破棄しない。

文書を破棄したら、いつ破棄をしたのか記録があるが、破棄したのか説明がない。

仕様を破棄したことは、機器の仕様を説明できない理由にはならない。

本件請求文書1から6についてで繰り返し説明しているが、金融庁では、金融サービス相談員が嘘をつくことで記録の改竄を実行していると、2014年3月の時点で、法令等遵守調査室に通報している。

録音した通話を保存するように申し立てている。

金融庁は事実確認に応じず、法令等遵守調査室は受付状況を更新せず、受付状況を2年表記で公表していた。

金融庁は録音した通話の証拠隠滅を行い、情報開示における不正を繰り返している。

審査請求書を諮問しないことを繰り返して、手続きをできなくしている。

2014年3月の時点で、事実確認に応じるように繰り返し申し立てている。

番号非通知設定が無効になっているかどうか事実を回答しなければならない。

相談員と相談者の会話を第三者が同時に聞いて、相談員に指示できるようにになっているかどうか事実を回答しなければならない。

機器の仕様を保有しているかどうか何も関係がない。私は2014年3月の時点で、繰り返し通報をしている。

通報時点で、機器は存在していた。

金融庁は、組織ぐるみで嘘をつく、事実を捏造することを繰り返している。

保有している情報・文書を開示するように申し立てます。

(イ) 下記第3の3(3)イについて

事実を改竄・捏造する。嘘の情報を教えてくる。過去に遡り事実を改竄する犯罪行為を説明するのは、とても難しいだけでなく、日付によって相談回数と伝達回数が増減するような出来事を、どのように説明していいのか開示請求をしたらいいのか、まったく分からなかった。

金融サービス相談員が嘘をつくことで記録の改竄を実行する。なぜ改竄できるのか全く分からない犯罪行為を説明するのは、とても負担が多かった。

大臣目安箱において録音している通話を1週間で自動で削除している。開示には1か月以上かかるというので、法令等遵守調査室に通話内容の保存を申し立てていたが、証拠を隠蔽した。

録音した通話の開示請求に対して決定をしないことを繰り返して情報を開示できなくして、不開示決定に対す審査請求書を諮問せずに、決定の文書名を改竄する隠蔽工作を繰り返した。

事実確認を繰り返し申し立てているのに応じない。

録音している通話を1週間で自動的に削除していることをホームページに記載して、公表するように申し立てているが現在に至るまで、ホームページに記載していない。

私が録音した通話を提供するので事実確認に応じるように申し立てているが応じない。

問い合わせに対して一切返答がない。

録音している通話を1週間で自動的に削除していたら開示請求できない。

個人情報ファイル簿の検索で、金融庁の保有している個人情報ファイル簿の中に、金融サービス利用者相談室（大臣目安箱も同様）において録音している通話に関する情報はない。

保存形式、保有期間等まったく不明である。録音した通話を「個人情報ファイル」として管理していない。保有個人情報は開示する義務がある。

「個人情報ファイル」とは、一定の事務の目的を達成するために特定の保有個人情報を容易に検索することができるように体系的に構成した保有個人情報を含む情報の集合物をいいます（第2条第4項）。一言でいうと、個人情報のデータベースです。

金融庁は、「個人情報ファイル」として記録されてる、事績管理簿を特定できないと嘘をついて、情報を開示できなくした。

個人情報ファイル簿として登録されていない、録音した通話は、開示できるようになっていない。

理由説明書の記載は嘘である。

そもそも金融庁は、最初から録音した通話を開示するつもりがない。

金融庁が通話を録音していると騙すことで、国民に通話を録音させないようにしている。

国民が通話を録音しないように、騙してから、金融サービス相談員が嘘をつく明確な手口がある。

（中略）

情報開示における不正が、一切解決していない。事実確認に応じるように申し立てます。

金融庁は、組織ぐるみで嘘をつく、事実を捏造することを繰り返している。

保有している情報・文書を開示するように申し立てます。

エ 本件請求文書4について

（中略）

特定相談員Aは、金融サービス利用者相談室のルールと称するものがあると言っているため、当然文書・情報が存在している。

（中略）

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。

応対マニュアルがある。

母の事績管理簿の訂正請求「答申番号 平成30年度（行個）165号（中略）」

私の事績管理簿の訂正請求「答申番号 平成30年度（行個）166号（中略）」

審査請求書の記載を省略する不正のため完全ではないが、金融サービス利用者相談室において、金融サービス相談員がどのように嘘をつくのか、話をすり替えるのか、明確になっている。

金融庁は金融機関を検査しないと騙す。検査局に情報を送れること教えない。

公益通報者保護法に基づく公益通報ができることを教えない。相談者を騙して伝達と称して、相談者と相談内容を漏洩している。

民法・商法だけ教えて、銀行法を教えない。

法テラスだけ教えて、金融ADRを教えない。

メール、郵送、FAXで相談できることを教えない。嘘について騙すために電話でしか返答せずに、電話でしか相談できなくしている。

すべて嘘をつくことが基本となっていて、手続きをできなくすると動機と目的は明確である。

金融サービス利用者相談室において、嘘をついて騙すための明確なマニュアルがある。

（中略）

相談員が嘘をつくことと、記録の改竄は因果関係がある。

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。

記録の改竄を計画して、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か」「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）

事実として、特定相談員Aは、嘘の情報開示を行った。理由説明書

の記載は嘘である。

(中略)

情報開示における不正が、一切解決していない。事実確認に応じるように申し立てます。

金融庁は、組織ぐるみで嘘をつく、事実を捏造することを繰り返している。

保有している情報・文書を開示するように申し立てます。

オ 本件請求文書5について

(中略)

理由説明書(下記第3)で開示請求の趣旨を改竄することは認められない。

2014年6月末ころから2015年8月30日まで、「平成24年4月1日から平成26年3月末までの間に法令等遵守調査室に寄せられた情報のうち受付対象となる金融庁職員の行政上の行為の法令等遵守に関するものは2件です。」と受付状況を公表していた理由が分かる情報。

と明記している。

どうして受付状況を2年表記で公表していたのか理由を開示請求している。

金融庁法令等遵守調査室は、非違行為の受付状況を、平成28年3月末から3年近く、受付状況の更新をしていない。

「(法令等遵守調査室に寄せられた情報の受付状況)

平成27年4月1日から平成28年3月末までの間に法令等遵守調査室に寄せられた情報のうち受付対象となる金融庁職員の行政上の行為の法令等遵守に関するものは1件です。

なお、情報の受け付けを開始した平成15年6月以降、これまでに寄せられた金融庁職員の行政上の行為の法令等遵守に関する情報は5件です。」

法令等遵守調査室が受付状況を更新しないのは、受付状況を公表すると、公表した事実を改竄できないからである。

受付状況を更新しない動機と目的は明確である。

事実を改竄・捏造することを、組織的に行っている。

(中略)

通報窓口が受付状況を更新しない。受付状況を公表しないことを続けている。受付状況を2年表記にして公表している中央省庁が金融庁以外にあるのか?

「受付状況を適切な公表している」との理由説明は認められない。

通報窓口が受付状況を公表しない、受付状況を2年表記にしている

行為が、おかしいことは明白である。

受付状況を2年表記にして「2件」と表示しなければならない事情があった。

私と母が、金融サービス相談員が嘘をつくことで記録の改竄を実行していると通報していた。

受付しなければならない通報が2件あった。

そもそも受付状況を半期毎に公表していたのに、1年毎に公表するようになった理由がある。

「法令等遵守に係る取組について見直し・検討をしている」とある。

1年毎から2年表記するようになった理由がある。

受付状況を1年毎か、1年毎より短い期間で公表することが、通常の公表である。

そもそも2年表記にして公表する必要はない。普通考えておかしい。

2年単位で受付状況を公表している行政庁はないのではないか？

金融庁は、受付状況を「2件」と公表しなければならなかった。

たまたま平成24年4月1日から平成25年3月末までの受付件数が2件だったので、後から事実を改竄できるように、2年表記にして、2件と公表することを共謀した。

平成25年4月1日から平成26年3月末までの受付状況は0件なのに、受付状況を2年表記にして2件と公表することを共謀した情報がある。

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。

(中略)

カ 本件請求文書6について

(中略)

本件請求文書1から6についてで繰り返し説明しているが、金融庁では、金融サービス相談員が嘘をつくことで記録の改竄を実行していると、2014年3月の時点で、法令等遵守調査室に通報している。

録音した通話を保存するように申し立てている。

金融庁は事実確認に応じず、法令等遵守調査室は受付状況を更新せず、受付状況を2年表記で公表していた。

金融庁は録音した通話の証拠隠滅を行い、情報開示における不正を繰り返している。

審査請求書を諮問しないことを繰り返して、手続きをできなくしている。

2014年3月の時点で、事実確認に応じるように繰り返し申し立てている。

平成25年の金融サービス利用者相談室の体制の記載された文書だけ保有していないことはおかしい。

原処分で保有していない理由の説明をしていない。審査請求書を1年10か月以上諮問せずに、検索したがないとの理由は認められない。

平成25年の金融サービス利用者相談室の体制の記載された文書の作成をしたかどうかを明らかにせずに、保有してないと開示しないことは認められない。

平成25年の金融サービス利用者相談室の体制の記載された文書を廃棄したかどうかの説明がない。

文書の保存期間が過ぎていることは、保有していない理由の説明にはならない。

文書の作成・保存をしたかどうかを明らかにせずに、保有していないと説明することは法の趣旨に反する行為である。事実を捏造している。

平成25年の金融サービス利用者相談室の体制を記載した文書の作成をしている。平成25年以前の体制の文書も作成している。

そもそも削除する理由がない。

廃棄簿に、文書の廃棄が記載されていない。

平成25年の金融サービス利用者相談室の体制の記載された文書は存在している。

そもそも金融サービス利用者相談室の職員の氏名は保有している。体制の文書が存在しないことがおかしい。

保有している文書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11月22日付け行政文書開示請求（「1 請求する行政文書の名称等」欄の記載が「1, 行政機関の保有する」で始まるもの。以下「本件開示請求1」という。）及び同日付け行政文書開示請求（「1 請求する行政文書の名称等」欄の記載が「平成28年5月21日付」で始まるもの。以下「本件開示請求2」といい、本件開示請求1及び2を併せて「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、平成29年1月10日付け金総第9776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、諮問庁の考え方は以下のとおりである。

1 本件審査請求に係る行政文書について

本件審査請求に係る行政文書（本件請求文書）は、以下のとおりである。

(1) 本件開示請求1について

①行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律第三条から第九条（行政機関における個人情報の取扱い）に基づく、金融庁における個人情報の取扱いに関する情報の開示（本件請求文書1）。

②金融庁組織規則第二条に基づく、（金融サービス利用者相談室等及び企画官等）に関する情報の開示（本件請求文書2）。

(2) 本件開示請求2について

①「対応確認明確化」のための手続きの開示。録音データの開示手続きと、金融庁に「事実確認」の申し立てをする手続きの開示（本件請求文書3）。

②平成25事務年度、金融サービス相談員の応接マニュアルの開示。金融庁の職員が、嘘をついて騙すことが可能な法的根拠の開示。嘘の情報開示が可能な法的根拠の開示（本件請求文書4）。

③2014年の6月末ころから2015年8月30日まで、「平成24年4月1日から平成26年3月末までの間に法令等遵守調査室に寄せられた情報のうち受付対象となる金融庁職員の行政上の行為の法令等遵守に関するものは2件です。」と受付状況を公表していた理由が分かる情報（本件請求文書5）。

④平成25事務年度（2013年12月2日から2014年3月18日）金融サービス利用者相談室（大臣目安箱）の体制の開示（本件請求文書6）。

2 原処分について

原処分は、本件請求文書については、いずれも保有していないため、不開示とする旨の決定を行った。

3 諮問庁の考え方

(1) 本件請求文書1の存否について

本件請求文書1は、行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律（以下「行政機関個人情報保護法」という。）3条ないし9条に基づく、金融庁における個人情報の取扱いに関する情報が記載された文書である。

金融庁においては、行政機関個人情報保護法の規定に基づき、個人情報の保有等を行っているところであるが、同法に定められている事項のほか、金融庁個人情報等管理規則（金融庁訓令第12号 平成17年3月31日）及び金融庁における個人情報保護の手引き（平成17年4月1日制定）において必要な事項を定めている。

上記金融庁個人情報等管理規則及び金融庁における個人情報保護の手引きが、本件請求文書1に該当し得るものであり、金融庁においてこれらを保有していることが確認されたため、これらを改めて開示する。

(2) 本件請求文書2の存否について

本件請求文書2は、金融庁組織規則2条に基づく、金融サービス利用者相談室（以下「相談室」という。）等及び企画官等に関する情報が記載された文書であるところ、本件開示請求1に係る開示請求書の別紙（別紙3の1（2）のとおり。）において、金融行政相談官が、国民（相談者）に直接応対することができない理由、銀行法の法解釈の回答ができる法的な根拠、嘘をついて騙す法的根拠の開示といった記載があることに照らすと、審査請求人は、金融庁組織規則2条に規定された事項以上に、金融行政相談官の権限や業務内容が記載された文書の開示を求めているものと解される。

しかし、金融庁組織規則のほかに、金融行政相談官の権限や業務内容が記載された文書は作成又は取得されていないため存在せず、金融庁においてこれを保有していない。

(3) 本件請求文書3の存否について

本件請求文書3は、「対応確認明確化」のための手続き等の開示である。

相談室においては、相談者等への対応について、電話による対応を行う場合には、対応内容の明確化等のため通話内容を録音している。

以上を踏まえ、本件開示請求2に係る開示請求書の別紙（別紙3の2（1）のとおり。）において、「平成25事務年度（2013年12月2日から2014年3月18日）、金融サービス利用者相談室（大臣目安箱）において、『対応確認の明確化のために録音している』とアナウンスされていた」といった記載があることに照らすと、本件請求文書3は、平成25事務年度当時の相談室における電話対応に当たって、対応内容の明確化等のために通話内容を録音することのアナウンスを行っていた理由が記載された文書及びその録音データの開示（録音データの内容がどのようなものであるのかについての事実確認を含む。）を申し立てるための手続が記載された文書の開示を求めているものと解される。

ア まず、通話内容を録音することのアナウンスを行っていた理由が記載された文書に該当し得るものとして、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が考え得るが、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、これらは廃棄しているため、金融庁において保有していない。

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仕様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。

イ 次に、録音データの開示を申し立てる手続については、他の行政文書や保有個人情報の開示請求と同じく、前者については法、後者については行政機関個人情報保護法によって定められており、録音データの開示を申し立てる手続を別途定めたものはない。したがって、録音データの開示を申し立てるための手続を記載した文書は、作成又は取得されていないため存在せず、金融庁においてこれを保有していない。

(4) 本件請求文書4の存否について

本件請求文書4は、平成25事務年度の金融サービス相談員の応接マニュアルである。

相談室において対応マニュアルを作成しているものの、平成25事務年度に使用していた対応マニュアルは、保存期間が1年未満の文書であるため、本件開示請求2の時点において既に廃棄しており、金融庁において保有していない。

なお、審査請求人は、金融庁の職員が、国民に対して嘘をついて騙すことが可能な法的根拠及び嘘の情報開示が可能な法的根拠の開示をも求めている。しかし、金融庁において、職員が嘘をついて騙す、又は嘘の情報開示をする根拠はなく（そのようなことをした事実もない。）、その作成又は取得の前提を欠く。

よって、審査請求人が主張するような根拠が記載された文書は、金融庁において保有していない。

(5) 本件請求文書5の存否について

ア 本件請求文書5は、一定期間において、法令等遵守調査室（以下「調査室」という。）が受け付けた金融庁職員の行政上の行為の法令等遵守に関する情報の受付状況を公表していた理由が分かる文書である。

この点について、本件開示請求2に係る開示請求書の別紙（別紙3の2（3）のとおり。）に、本件請求文書5について、受付状況を2件として嘘の公表を続けていたことが分かる情報の開示、といった記載がある。

このような記載に照らすと、審査請求人は、調査室が受け付けた上記の情報の公表について、虚偽の情報が公表されていることを前提に、その理由が記載された文書の開示を求めているものと解される。

イ そこで検討するに、金融庁のウェブサイトの「法令等遵守調査室に寄せられた情報の受付状況」において、「平成24年4月1日から平成26年3月末までの間に法令等遵守調査室に寄せられた情報のうち受付対象となる金融庁職員の行政上の行為の法令等遵守に関するものは2件です。」と公表されていた。

この金融庁のウェブサイトで公表された件数は、上記期間内に、調査室が、金融庁の行為（金融庁職員の行為を含む。）に係る法令等遵守に関する情報として受理した件数である。

そして、調査室では、法令等遵守に関する情報として調査する必要性を十分に検討し、調査の必要性があると判断したときは受理することとしているが、平成24年4月1日から平成26年3月末までの間に寄せられた情報については、同室において、その内容を調査対象とするか否かを検討した結果、上記ウェブサイトで掲載している2件以外は調査対象の要件に該当しないと判断したため、受理されなかったものである。

ウ 以上のとおり、金融庁において、調査室の受付状況に関して適切に公表を行っているのであり、虚偽の公表をしている事実は認められない。

したがって、虚偽の情報が公表された理由が記載された文書はそもそも作成又は取得の前提を欠くため、金融庁において保有していない。

(6) 本件請求文書6の存否について

本件請求文書6は、平成25事務年度（2013年12月2日から2014年3月18日）の相談室（大臣目安箱）の体制が記載された文書である。

上記文書に該当し得る文書として、平成26年度以降分については「金融サービス利用者相談室の体制」（以下「本件体制文書」という。）が存在するものの、平成25年度の本件体制文書は存在しなかった（そもそも同文書を作成していなかったかについては明らかではないが、仮に、平成25年度の本件体制文書が作成されていたとしても、開示請求当時（平成28年11月22日）において、同文書の保存年限は経過している。）。

そして、本件体制文書以外に、相談室の体制が記載された文書は作成しておらず、また、念のため、本件審査請求を受けて、再度保有文書の探索を行ったが、平成25年度の相談室の体制が記載された文書は存在しなかった。

よって、本件請求文書6は保有していない。

4 結語

以上、別紙2のとおり、本件請求文書1については、金融庁個人情報等管理規則（金融庁訓令第12号 平成17年3月31日）及び金融庁における個人情報の手引きを開示するが、その余の部分について原処分は妥当であるから、諮問庁はこれを維持すべきものと思料する。

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1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 同年2月12日 審査請求人から意見書を收受
- ④ 令和元年12月12日 審議
- ⑤ 令和2年1月22日 審議

第5 審査会の判断の理由

1 本件請求文書について

本件開示請求は、本件請求文書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、本件請求文書の開示を求め、諮問庁は、本件請求文書1については、本件対象文書を特定し、その全部を開示することが相当であるとし、本件請求文書2ないし本件請求文書6については原処分を妥当としていることから、以下、本件対象文書の特定の妥当性及び本件請求文書2ないし本件請求文書6の保有の有無について検討する。

2 本件対象文書の特定の妥当性について

- (1) 本件請求文書1は、行政機関個人情報保護法3条ないし9条に基づく金融庁における個人情報の取扱いに関する情報が記載された文書である。
- (2) 当審査会において、諮問庁から本件対象文書の提示を受けて確認したところ、「金融庁個人情報等管理規則（金融庁訓令第12号 平成17年3月31日）」には、金融庁における個人情報等の取扱いについて、行政機関個人情報保護法に規定されている事項のほか、必要な事項を定めることを目的とする旨の記載が認められ、また、「金融庁における個人情報保護の手引き」には、行政機関個人情報保護法及び金融庁個人情報等管理規則に基づいた個人情報の取扱方法について職員に周知・徹底し、確実な実施を図ることにより、個人の権利利益を保護することを目的とする旨の記載が認められることから、いずれも本件請求文書1に該当すると認められる。

なお、本件対象文書には、審査請求人が開示請求書の別紙（別紙3の1（1）のとおりの）で主張するねつ造・改ざんの法的根拠については、記載されていない。

- (3) また、金融庁において本件対象文書の外に本件請求文書1に該当する文書を保有していることをうかがわせる事情はない。
- (4) したがって、諮問庁が本件請求文書1につき本件対象文書を特定すべきとしていることは妥当である。

3 本件請求文書2ないし本件請求文書6の保有の有無について

(1) 本件請求文書2について

ア 本件請求文書2は、開示請求書の請求する文書の名称等欄には「金

融庁組織規則第二条に基づく（金融サービス利用者相談室等及び企画官等）に関する情報」とのみ記載されており、それのみではどのような文書を求めているのか明確ではないが、開示請求書の別紙（別紙3の1（2）のとおり。）に「金融行政相談官が、国民（相談者）に直接応対することができない理由の開示。」、「金融サービス相談員を通して回答している理由の開示。」、「金融行政相談官に、個人情報の開示の決定ができる法的根拠の開示。」、「金融行政相談官に、銀行法の法解釈の回答ができる法的根拠の開示。」及び「金融行政相談官が嘘をついて騙す法的根拠の開示。」などと記載されていることを踏まえると、これらの根拠となる審査請求人が求める文書は、金融庁組織規則に規定された事項以上に金融行政相談官の権限や業務内容が記載された文書と解される。

イ 当審査会事務局職員をして諮問庁に対して、審査請求人が求めるような金融行政相談官の権限や業務内容が記載された文書の保有の有無について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。

（ア）上記第3の3（2）のとおり、金融庁組織規則のほかに、金融行政相談官の権限や業務内容が記載された文書は、作成・取得しておらず保有していない。

（イ）「金融行政相談官が、国民（相談者）に直接応対することができない理由」、「金融サービス相談員を通して回答している理由」、「金融行政相談官に、個人情報の開示の決定ができる法的根拠」、「金融行政相談官に、銀行法の法解釈の回答ができる法的根拠」及び「金融行政相談官が嘘をついて騙す法的根拠」といった記載がされた文書についても、作成・取得しておらず保有していない。

ウ 諮問庁の上記イの説明に不自然、不合理な点はなく、また、諮問庁の上記イの説明を否定するに足りる事情は存しない。

エ なお、審査請求人は、審査請求書（上記第2の2（1）イ）において、本件請求文書2として、金融行政相談官の氏名についての情報も含まれ、金融庁において保有している旨主張するが、別紙を含む開示請求書の文言からは金融行政相談官の氏名の開示を求めていると解することは困難であり、審査請求人の主張は認められない。

オ したがって、金融庁において本件請求文書2を保有しているとは認められない。

（2）本件請求文書3について

ア 本件請求文書3は、平成25事務年度に相談室（大臣目安箱）において「応対確認の明確化」のために録音していた録音データの開示（録音データがどのようなものであるのかについての事実確認を含む。）を申し立てるための手続が記載された文書と解される。

イ 諮問庁は、上記第3の3(3)イのとおり、録音データの開示を申し立てる手続について、法及び行政機関保有個人情報保護法によっており、金融庁において別途定めたものはなく保有していない旨説明する。

ウ 審査請求人は審査請求書(上記第2の2(1)ウ)において「電磁的記録に記録されている保有個人情報の開示の実施方法に、通話の録音の開示方法がある」として録音データの開示を申し立てるための手続方法が存在する旨主張する。

エ 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、同ウェブサイトに掲載された「行政機関個人情報保護法第24条第2項に基づく電磁的記録の開示方法」には、「電磁的記録の開示方法」として、録音テープ又は録音ディスクに記録されている場合には、専用機器により再生したものの聴取又は録音カセットテープに複写したものの交付により開示の実施を行う旨等、電磁的記録に記録されている保有個人情報の開示の実施の方法についての記載が認められる。

また、記載の実施方法により電磁的記録の開示の実施を行うことができない場合には、法施行令(平成12年政令第41号)9条3項の実施方法に準じた方法により開示の実施を行う旨の記載が認められる。

なお、上記ウェブサイトの掲載内容には、録音データの開示を申し立てるための手続方法についての記載はない。

オ そこで検討すると、上記エのとおり「行政機関個人情報保護法第24条第2項に基づく電磁的記録の開示方法」には、審査請求人が主張する通話の録音の開示方法を含む開示の実施の方法の定めがあるものの、録音データの開示を申し立てるための手続方法についての記載はなく、また、記載以外の場合について法施行令に準じた方法により行う旨の記載があることからすると、録音データの開示を申し立てる手続について、法及び行政機関保有個人情報保護法によっており、金融庁において別途定めたものはなく、本件請求文書3を保有していないとする諮問庁の上記イの説明に不自然、不合理な点はなく、また、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請求文書3を保有しているとは認められない。

(3) 本件請求文書4について

ア 審査請求人は、本件請求文書4について、金融庁が開示請求に対して開示する情報をねつ造・改ざんし、嘘の情報開示を行っているなどとして、その法的根拠の開示を求める旨を主張した上で、平成25事務年度の金融サービス相談員の応接マニュアルの開示を求めているも

のと解される。

イ 諮問庁は、上記第3の3(4)のとおり、本件請求文書4について、相談室において対応マニュアルを作成しているものの、保存期間が1年未満の文書であるため既に廃棄しており保有していない旨説明する。

ウ 本件請求文書4を保有していないとする諮問庁の上記イの説明に不自然、不合理な点はなく、また、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請求文書4を保有しているとは認められない。

(4) 本件請求文書5について

ア 本件請求文書5は、開示請求書の別紙(別紙3の2(3)のとおり。)の記載も踏まえると、調査室に寄せられた情報の受付状況の公表について、受付状況を0件なのに2件と表記するために、半年単位の表記から2年単位の表記に変更したことに関する情報が記載された文書の開示を求めているものと解される。

イ 当審査会事務局職員をして諮問庁に対して、受付状況の公表について、受付状況を0件なのに2件と表記するために、半年単位の表記から2年単位の表記に変更したことに関する情報が記載された文書の保有の有無について確認させたところ、諮問庁は以下のとおり説明する。

(ア) 上記第3の3(5)のとおり、審査請求人が開示請求書の別紙で主張するような虚偽の公表を調査室がしている事実は認められないことから、そのような文書は作成・取得しておらず保有していない。

(イ) 本件開示請求の当時においては、受付状況の公表を半年単位で行うか2年単位で行うかについて定めた規定はなく、これを変更したことに関する情報が記載された文書については、調査室の書棚、共有フォルダ等を探索したものの、保有は確認されなかった。したがって、当該文書は作成されなかったものと思われる。

ウ 本件請求文書5を保有していないとする諮問庁の上記イ(ア)の説明に不自然、不合理な点はなく、諮問庁の説明を否定するに足る事情は存しない。

また、上記イ(イ)の諮問庁が行ったとする探索の方法・範囲も不十分とはいえない。

したがって、金融庁において本件請求文書5を保有しているとは認められない。

(5) 本件請求文書6について

ア 諮問庁は、上記第3の3(6)のとおり、本件請求文書6である平成25事務年度(2013年12月2日から2014年3月18日)の相談室(大臣目安箱)の体制についての情報が記載された文書につ

いて、仮に作成されていたとしても開示請求時点（平成28年11月21日）において保存年限を経過している旨及び本件審査請求を受けて改めて探索したものの保有は確認されていない旨説明する。

イ 当審査会事務局職員をして諮問庁に対して、本件請求文書6が作成されていた場合の保存期間について確認させたところ、諮問庁は以下のとおり説明する。

本件請求文書6に該当し得る文書である平成25年度の「金融サービス利用者相談室の体制」（本件体制文書）が作成されていた場合の保存期間は、金融庁行政文書管理規則に基づき1年未満となると考えられる。なお、保存期間1年未満の文書については、廃棄簿の記載を要しないため、仮に平成25年度の本件体制文書が作成された後に廃棄されていたとしても、廃棄簿は作成されない。

ウ 本件請求文書6を保有していないとする諮問庁の上記ア及びイの説明に不自然、不合理な点はなく、また、諮問庁の説明を否定するに足りる事情は存しない。

したがって、金融庁において本件請求文書6を保有しているとは認められない。

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、当審査会の上記判断を左右するものではない。

5 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、上記の点に留意すべきである。

6 本件不開示決定の妥当性について

以上のことから、本件請求文書の開示請求につき、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、金融庁において本件請求文書2ないし本件請求文書6を保有しているとは認められないので、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り、諮問庁が、本件請求文書1について本件対象文書を特定し、開示すべきとしていることについては、金融庁において本件対象文書の外に開示請求の対象として特定すべき文書を保有しているとは認められないので、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 中曾根玲子

別紙 1（本件請求文書）

1 本件請求文書 1

行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律 第三条から第九条（行政機関における個人情報の取扱い）に基づく，金融庁における個人情報の取扱いに関する情報の開示。

2 本件請求文書 2

金融庁組織規則 第二条に基づく，（金融サービス利用者相談室等及び企画官等）に関する情報の開示。

3 本件請求文書 3

「対応確認の明確化」のための手続きの開示。録音データの開示手続きと，金融庁に「事実確認」の申し立てをする手続きの開示。

4 本件請求文書 4

平成 25 事務年度，金融サービス相談員の応接マニュアルの開示。金融庁の職員が嘘をついて騙すことが可能な法的根拠の開示。嘘の情報開示が可能な法的根拠の開示。

5 本件請求文書 5

2014 年 6 月末ころから 2015 年 8 月 30 日まで，「平成 24 年 4 月 1 日から平成 26 年 3 月末までの間に法令等遵守調査室に寄せられた情報のうち受付対象となる金融庁職員の行政上の行為の法令等遵守に関するものは 2 件です。」と受付状況を公表していた理由が分かる情報。

6 本件請求文書 6

平成 25 事務年度（2013 年 12 月 2 日から 2014 年 3 月 18 日）金融サービス利用者相談室（大臣目安箱）の体制の開示。

別紙 2（本件対象文書）

- 1 金融庁個人情報等管理規則（金融庁訓令第 12号 平成 17年 3月 31日）
- 2 金融庁における個人情報保護の手引き

別紙 3（各開示請求書の別紙の記載内容）

1 本件開示請求 1 に係る開示請求書の別紙

（1）本件請求文書 1 について

行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律 第三条から第九条（行政機関における個人情報の取扱い）に基づく、金融庁における個人情報の取扱いに関する情報の開示。

事績管理簿に記載してある、関連事績（応接録、事績管理簿）の、保有が確認できない。

事績管理簿（行政文書）の「滅失又はき損」があった。しかし「滅失又はき損」があったと公表が無いだけでなく、報告も一切ない。公表と適切な措置がない理由の開示。

直ちに公表と適切な措置を行うように申し立てる。私に報告して、事実を公表してください。

開示請求に対する補正で「保有の確認できた文書」と「開示を希望する保有個人情報」の記載内容（文書名）が違っていた。

「保有している情報」と「開示している情報」が同一ではない理由の開示。

法的根拠の開示。

開示請求に対して、開示する情報を捏造・改竄している。過去に遡り繰り返し改竄を行っている。

記録の改竄が可能である法的根拠の開示。

金融庁における、第六条に基づく、「保有個人情報の漏えい、滅失又はき損の防止その他の保有個人情報の適切な管理」の開示。

行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律

第六条 行政機関の長は、保有個人情報の漏えい、滅失又はき損の防止その他の保有個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

（2）本件請求文書 2 について

金融庁組織規則 第二条に基づく、（金融サービス利用者相談室等及び企画官等）に関する情報の開示。

「金融行政相談官は、命を受けて、金融庁の行政に関する苦情の処理及び問合せに対する情報の提供に関する事務のうち専門的事項に係る事務に従事する。」とある。

平成 26 年 3 月 13 日から 3 月 18 日大臣目安箱において、金融庁の決まりで上司には電話を変えられないと言われた。

開示した事績管理簿によると、金融サービス利用者相談室において、相談室の上司は、金融行政相談官である。

金融行政相談官が、国民（相談者）に直接対応することができない理由

の開示。

金融サービス相談員を通して回答している理由の開示。上司が金融行政相談官であるとの説明は一切無かった。

特定相談員Aが、私に、母の相談内容を教えると騙して母の代理人に仕立て上げた際、情報を開示できるかを繰り返し確認に行った上司は、金融行政相談官である。

特定相談員Aは、個人情報の開示は、金融庁総務企画局政策課 情報公開・個人情報保護室に聞けといった。

特定相談員Bは、母に、金融サービス相談員がわからないことは、相談員が部署に確認して、教えると言った。

特定相談員Aは、「母の相談内容等、個人情報を開示できる」ことを確認に行ったのは、金融庁総務企画局政策課 情報公開・個人情報保護室に確認しているはずである。

事績管理簿に載っている情報はすべて嘘であるが、私を騙して母の代理人に仕立て上げた際の上司は、金融行政相談官になっている。金融行政相談官に確認に行っている。

金融行政相談官が、「代理人になることで母の相談内容等、個人情報を開示できる」と回答した。

金融行政相談官に、個人情報の開示の決定ができる法的根拠の開示。

金融庁における代理人になる手続きに関する情報の開示。私は「母の代理人になることで母の相談内容等、個人情報を開示できる」と騙された。

代理人は無効である。記録の改竄は無効であると繰り返し申し立てているが、無視をしている。

金融行政相談官は、特定相談員Aを通してあらゆる嘘をついている。「立入検査で銀行に違法行為があっても銀行法第25条第4項に基づき金融庁は告発しない」

銀行法について嘘をついている。金融行政相談官に、銀行法の法解釈の回答ができる法的根拠の開示。金融行政相談官が嘘をついて騙す法的根拠の開示。

金融行政相談官は、相談回数と伝達回数が増減しているのに、事実確認に応じず、当事者である特定相談員Aを対応させ続けた。

金融庁組織規則

(金融サービス利用者相談室等及び企画官等)

第二条 政策課に、金融サービス利用者相談室及び研究開発室並びに企画官二人、国会連絡調整官一人、金融企画管理官一人（関係のある他の職を占める者をもって充てられるものとする。）、広報企画調整官一人、金融行政相談官一人及び研究官五人を置く。

2 金融サービス利用者相談室は、金融庁の行政に関する苦情の処理及

び問合せに対する情報の提供に関する事務をつかさどる。

3 金融サービス利用者相談室に、室長を置く。

11 金融行政相談官は、命を受けて、金融庁の行政に関する苦情の処理及び問合せに対する情報の提供に関する事務のうち専門的事項に係る事務に従事する。

2 本件開示請求2に係る開示請求書の別紙

(1) 本件請求文書3について

平成25事務年度(2013年12月2日から2014年3月18日)、金融サービス利用者相談室(大臣目安箱)において、

「応対確認の明確化のために録音している」とアナウンスされていた。

行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律
第四条(利用目的の明示)に基づく

「応対確認の明確化」のための手続きの開示。録音データの開示手続きと、金融庁に「事実確認」の申し立てをする手続きの開示。

(2) 本件請求文書4について

2014年3月13日、2014年3月14日、2014年3月17日、2014年3月18日大臣目安箱において「金融庁の数え方」と称する伝達の数え方と、「金融庁の決まり」と称する「決まり」があると、特定相談員Aが言った。

「金融庁の数え方」と称する数え方の開示。

相談員を通して嘘をついてくる上司に電話を代わることができない「金融庁の決まり」の開示。

平成25事務年度、金融サービス相談員の応接マニュアルの開示。金融庁の職員が、国民に対して嘘をついて騙すことが可能な法的根拠の開示。

記録を確認しながら嘘をつく。嘘の情報開示が可能な法的根拠の開示。

(3) 本件請求文書5について

総務省「国の行政機関の法令等遵守態勢に関する調査」結果に基づく勧告(平成21年3月)への回答に基づく、法令等遵守に係る取組について見直し・検討をして、受付状況を0件なのに2件と表記するために、2年単位で表記することにした情報の開示。

2014年6月末ころから2015年8月30日まで、「平成24年4月1日から平成26年3月末までの間に法令等遵守調査室に寄せられた情報のうち受付対象となる金融庁職員の行政上の行為の法令等遵守に関するものは2件です。」と受付状況を公表していた理由が分かる情報。

勧告要旨

3 法令等遵守の一層の推進

各府省は、法令等遵守を一層推進し、不祥事を予防する観点から、法令等遵守に係る取組についての定期的な検証・評価を行い、その結果を公表

するとともに、必要な見直しを行うという取組を一層推進していく必要がある。

回答要旨

【金融庁】政策評価において検証・評価を行い、その結果を公表していることに加え、内部通報制度にかかる受付状況をウェブサイトにおいても半期毎に公表するなど積極的な取組を行っているところ。今後も法令等遵守をより一層推進していくために、法令等遵守に係る取組に対する定期的な検証・評価、その結果の公表等について必要に応じ見直し・検討を行っていききたい。

その後の改善措置状況に係る回答

【金融庁】現在も法令等遵守をより一層推進していくために、積極的な取組を行っているところであるものの、法令等遵守に係る取組についての定期的な検証・評価、その結果の公表等について引き続き必要に応じ見直し・検討を行っていききたい。

内部通報制度にかかる受付状況をウェブサイトにおいても半期毎に公表するとあるが、受付状況が2年単位になっていた。更新時期も平成26年3月末を過ぎた平成26年6月末だった。

嘘の公表を平成27年3月末を過ぎた平成27年8月末まで続けていた。受付状況の更新をしなかった理由が分かる情報。

「（法令等遵守調査室に寄せられた情報の受付状況）」

平成24年4月1日から平成26年3月末までの間に法令等遵守調査室に寄せられた情報のうち受付対象となる金融庁職員の行政上の行為の法令等遵守に関するものは2件です。

なお、情報の受け付けを開始した平成15年6月以降、これまでに寄せられた金融庁職員の行政上の行為の法令等遵守に関する情報は4件です。」

金融庁のホームページ上に特定会社が検査実施中の金融機関として掲載されていた2014年6月12日を過ぎてから、受付状況を更新して、受付状況0件なのに、2年単位にすることで受付状況2件として嘘の公表を続けていたことが分かる情報の開示。

平成27（2015年）年8月30日まで嘘の公表を続けていた。

（4）本件請求文書6について

平成25事務年度（2013年12月2日から2014年3月18日）金融サービス利用者相談室（大臣目安箱）の体制の開示

上司、上、担当部署の開示。

電話を掛けた時点で個人情報にアクセスして相談員に記録の改竄を指示している相談員（特定相談員C）がいるが、個人情報にアクセスできる法的根拠の開示。

記録の改竄のために待機している相談員（特定相談員B）がいるが、個

人情報にアクセスできる法的根拠の開示。

相談員と、相談者の会話を同時に聞ききながら、相談員に指示している第三者の開示。

個人情報の不正取得をしている法的根拠の開示。

特定相談員 B は、私の母が何度も相談しているので、提言はできない、相談しかできないと騙した。

私の母が何度も電話していることを知っている理由の開示。提言できない法的根拠の開示。

匿名で送った人ですかとも聞いてきたが、検査情報受付窓口に送った情報以外、匿名で送っていない。

検査情報受付窓口に送った情報を知っている理由の開示。

金融サービス相談員のアクセス権限の開示。

「対応確認の明確化のために録音している」とアナウンスされていた。

「対応確認」の責任者の開示。

金融サービス相談員の責任者の開示。

母の相談内容を教えると騙したのだが、開示の決定は誰が出したのか？

監督局による伝達と称する情報の、開示の決定は誰が出したのか？

相談員が嘘をついたことを根拠に記録の改竄ができる法的根拠の開示。

考案者の開示。

記録の改竄を立案している部署・職員の開示。記録の改竄を相談員に指示している部署・職員の開示。