

諮問庁：総務大臣

諮問日：平成31年2月26日（平成31年（行個）諮問第28号）

答申日：令和2年2月18日（令和元年度（行個）答申第130号）

事件名：本人が特定年月日に行政相談したとする事案について本人からの行政相談内容を供覧した文書等の不開示決定（不存在）に関する件

## 答 申 書

### 第1 審査会の結論

別紙の1に掲げる文書3及び文書4（以下、順に「文書3」及び「文書4」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。）につき、これを保有していないとして不開示とした決定は、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。）12条1項の規定に基づく開示請求に対し、平成30年12月28日付け北海相第147号により北海道管区行政評価局長（以下「処分庁」という。）が行った一部開示決定（以下「原処分」という。）について、本件対象保有個人情報の開示を求める。

#### 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。

##### （1）審査請求書

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を行ったメールについて、相談者の氏名、住所、電話番号、相談内容等を所定の様式に複写（後略）という取扱いをしているから。（平成28年（行個）諮問第177号）

行政相談業務実施要領第3の3の事案情報の記録及び第4の5の対応情報の記録は、別記様式第1「相談対応票」に従い（中略）行う（中略）対応情報の記録は、相談対応の進捗状況に応じ遅滞なく行うものとする。という取扱いをしているから。（平成29年10月1日総評相第263号）

##### （2）意見書（添付資料は省略する。）

別紙の2のとおり。

### 第3 諮問庁の説明の要旨

#### 1 審査請求の経緯

平成30年11月29日付けで、処分庁に対して、法12条1項の規定に基づき、下記2の保有個人情報について開示請求があった。これを受けて、処分庁は、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31年1月10日付けで総務大臣（諮問庁）に対し行われたものである。

## 2 開示請求の概要

(1) 本件開示請求の内容は、次の文書について開示を求めるものである。

北海道管区行政評価局に特定年月日Aに行政相談した事案について、

- ・ 受信メールのうち、同日に同局が受信した審査請求人からのインターネットによるメール（別紙の1に掲げる文書1（以下「文書1」という。））
- ・ 行政苦情110番メールのうち、当該メールに添付された審査請求人からの行政相談が記載された文書（別紙の1に掲げる文書2（以下「文書2」という。））
- ・ 特定年度行政苦情110番メールのうち、審査請求人からの行政相談内容を供覧した文書（文書3）
- ・ 特定年度相談対応票のうち、相談対応票（文書4）

(2) 処分庁は、上記の開示請求に対し、次の文書を開示対象保有個人情報として特定し、下記①及び②（以下「開示文書」という。）について開示したが、下記③及び④（以下「不開示文書」という。）については、「取得又は作成していない」ため不開示とする旨の原処分を行った。

○ 審査請求人が特定年月日Aに北海道管区行政評価局に行政相談したとする事案について、

- ① 同日に同局が受信した審査請求人からのインターネットによるメール（文書1）
- ② ①のメールに添付された文書（文書2）
- ③ 審査請求人からの行政相談内容を供覧した文書（文書3）
- ④ 相談対応票（文書4）

## 3 諮問庁の意見等

(1) 諮問庁の意見

開示文書は、総務省ホームページにおける「インターネットによる行政相談受付」へ入力した内容が送信された行政苦情110番メールではなく、同ホームページにおける「総務省へのご意見・ご提案の受付」へ入力した内容について、特定年月日Aに処分庁が受信したメール（以下「ご意見メール」という。）である。

また、当該ご意見メールに記載された「ご意見・ご要望内容」には、北海道の個人情報非利用停止決定処分に対する審査請求について、審査請求人が北海道情報公開・個人情報保護審査会において、意見陳述を行

うこと等が記載されている。

審査請求人の意見陳述は、北海道個人情報保護条例に基づく決定に対して行われるものであり、処分庁として何らの権限を有しておらず、助言、教示等をすることはできないことから、処分庁は、行政相談事案で処理することは適当ではないと判断したと説明している。

諮問庁において、ご意見メールを確認したところ、記載された内容は処分庁の説明のとおりであり、処分庁が、審査請求人に対して口頭で担当部署の見解を伝えることに留め、不開示文書を作成しなかった処分庁の判断は、妥当であると思料される。

## (2) 結論

以上を踏まえれば、処分庁において、開示文書の他に本件請求に係る保有個人情報の対象として特定すべき保有個人情報を保有しているとは認められず、原処分を維持することが適当であると考えます。

## 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26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3月26日 審査請求人から意見書及び資料を收受
- ④ 令和元年12月20日 審議
- ⑤ 令和2年2月14日 審議

## 第5 審査会の判断の理由

### 1 本件開示請求について

本件開示請求は、文書1ないし文書4に記録された保有個人情報の開示を求めるものであるところ、処分庁は、そのうちの文書1及び文書2に記録された保有個人情報については全部開示したが、文書3及び文書4に記録された保有個人情報（本件対象保有個人情報）については、これを取得又は作成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ているが、諮問庁は、原処分を維持することが適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) 諮問庁の説明の要旨

上記第3の3とおり。

#### (2) 検討

ア 当審査会において、諮問書に添付された文書1及び文書2（いずれも写し）を確認したところによると、審査請求人がご意見メールにより送信した内容（文書2の「ご意見・ご要望内容」欄に記載されたもの）は、大要、北海道管区行政評価局長宛てに、特定年月日Bに審査

請求人が、北海道情報公開・個人情報保護審査会において、意見陳述を行う旨が記載されており、末尾に「平成28年12月26日付け北海相第154号155号「当初の利用目的を達成したため」という理由で利用停止した優良事例について、意見陳述しますので、指導方よろしくお願ひします。」と記述されていることが認められる。

イ 諮問庁は、上記第3の3(1)において、審査請求人の意見陳述は、北海道個人情報保護条例に基づく決定に対して行われるものであり、処分庁として何らの権限を有しておらず、助言、教示等を行うことはできないことから、処分庁は、行政相談事案で処理することは適当ではないと判断し、審査請求人に対して口頭で担当部署の見解を伝えることに留め、不開示文書(文書3及び文書4)を作成しなかった旨説明する。

ウ 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、以下のとおり補足して説明する。

行政相談においては、各行政機関の業務、総務省設置法4条1項13号イからハまでに規定する法人の業務、国の委任又は補助に係る業務及び第一号法定受託事務に該当する地方公共団体の業務(各行政機関の業務と一体として把握される必要があるものに限る。)に関する苦情である限り全てが受付の対象となり得るが、本件申出内容は上記の対象業務には該当しないため、行政相談事案として受け付けなかった。

エ そこで、上記ウの総務省設置法の規定内容と上記アの認定結果とを併せて検討すると、上記イ及びウの説明に不自然、不合理な点はなく、北海道管区行政評価局において、上記アで認定したメールについて、行政相談事案として処理しなかったことは、不合理な取扱いとまではいえず、上記メールに関して文書3及び文書4を作成しなかった旨の上記イの諮問庁の説明は、否定し難い。

オ 以上によれば、北海道管区行政評価局において、本件対象保有個人情報情報を保有しているとは認められない。

### 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、当審査会の上記判断を左右するものではない。

### 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、北海道管区行政評価局において本件対象保有個人情報情報を保有しているとは認められず、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

### 1 処分庁が特定した文書

審査請求人が特定年月日 A に北海道管区行政評価局に行政相談したとする事案について、

- 文書 1 特定年月日 A に北海道管区行政評価局が受信した審査請求人からのインターネットによるメール
- 文書 2 文書 1 のメールに添付された文書
- 文書 3 審査請求人からの行政相談内容を供覧した文書
- 文書 4 相談対応票

### 2 意見書

理由説明書の虚偽の部分

嘘 1 <行政相談内容を供覧した文書の非開示の理由>

開示文書は、総務省ホームページにおける「インターネットによる行政相談受付」へ入力した内容が送信された行政苦情 110 番メールではなく、同ホームページにおける「総務省へのご意見・ご提案の受付」へ入力した内容について、特定年月日 A に処分庁が受信したメールである。・・・

<本当の理由>平成 31 年（行情）諮問第 173 号の理由説明書による総務省ホームページにおける「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を行ったメールについて、相談者の氏名、住所、電話番号、相談内容等を所定の様式に複写した後廃棄するものとする。という取り扱いを定めた文書はなく、所定の様式についても通知等で定めているものではない。平成 28 年（行個）諮問第 177 号で取り扱いがあると記載をされたがそれはすべて嘘です。特定職員 A は今まで、嘘の説明をしました。「行政相談内容を供覧した文書＝行政苦情 110 番メール＝所定の様式に複写したもの」は存在しません。

嘘 2 <相談対応票を作成しない理由>

審査請求人の意見陳述は、北海道個人情報保護条例に基づく決定に対して行われるものであり、処分庁として何らの権限を有しておらず、助言、教示等を行うことはできないことから、処分庁は、行政相談事案で、処理することは適当ではないと判断したと説明している。

<本当の理由>

特定日時 A 特定職員 B から電話で行政相談の回答があった。「当初の利用目的を達成したため」について説明があった。遅滞無く相談対応票を作成することになるが、相談対応票を作成すると、開示請求、利用停止請求、審査請求と続くので、行政相談企画課長・行政相談管理官通知に違反して作成しないことにしたからである。

＜参考＞

行政相談：特定日時 B 特定区役所・特定行政相談委員

「当初の利用目的を達成したため」とはどういうことか

別紙 1

行政相談回答，日時：特定日時 C 場所：北海道管区行政評価局

出席者：特定職員 B，特定職員 C，特定職員 D

回答：行政相談申出書は破棄した。相談対応票も作らない。

総務省行政文書管理規則及び北海道管区行政評価局標準文書保存期間基準に違反して破棄したと嘯いている。意見陳述してもしなくても，結論は行政相談ではない。申出文書は破棄する。「相談対応票を作成しない」である。

別紙 2，別紙 3

なお，意見陳述の結果は，各振興局，各市町村に個人情報利用停止優良事例として周知する。

別紙 4