

諮問庁：厚生労働大臣

諮問日：令和元年12月17日（令和元年（行個）諮問第148号）

答申日：令和2年11月10日（令和2年度（行個）答申第122号）

事件名：本人の雇用保険給付に係る聞き取り記録等の不開示決定（不存在）に関する件

## 答 申 書

### 第1 審査会の結論

「令和元年5月特定日A以降，開示請求者の給付についての担当職員からの聞き取り記録並びに令和元年6月特定日Bの特定公共職業安定所における同所職員との雇用保険給付に係る面談記録及び添付資料一切。」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

本件審査請求の趣旨は，行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律（以下「法」という。）12条1項の規定に基づく開示請求に対し，令和元年8月21日付け神個開第31-357号により神奈川労働局長（以下「処分庁」という。）が行った不開示決定（以下「原処分」という。）について，その取消しを求めるというものである。

#### 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。

私は，特定ハローワーク（公共職業安定所。以下「安定所」という。）で大変な不利益を受けた者です。内容については，資料の時系列を見ていただければ分かると思います。

特定安定所の職員の誤った返答により，雇用保険を受けることができませんでした。一部については，良識ある職員のおかげで受給できました。特定安定所の幹部の方は，担当職員の聞き取りもせず，一方的に，過去に遡って支払うことはできないの一点張りでした。このような対応で本当によいのでしょうか？

「国民に寄り添う」という言葉を聞きますが，一部の良識無い幹部のため，安定所や厚生労働省の評判に傷をつけることになるのではないのでしょうか。

今回は，弁護士さんに相談して情報開示請求をするようアドバイスを受けました。しかし，肝心の情報については，聞き取り記録，面談記録の資

料は作成していないとのことで、不開示の決定をいただきました。

正に大きな誤りにより、困って相談に来ている人の話も聞かず、担当された職員の調書が無いなんてあり得ないと思います。まっとうな仕事をしていないのではないのでしょうか。

これからもし裁判になるようだと、一番必要な資料になります。審査請求をしますが、もう一度これらのことを精査して考えていただければ幸いです。（以下略）

(資料) 特定安定所で職員が誤った返答をしたため、雇用保険給付が受け取れなかった事象に付いての時系列

平成30年8月特定日 特定安定所で雇用保険給付の手続

上記特定日の6日後 特定安定所(若い男性職員が対応)。7月からの年金受給を伝える。雇用保険の給付がなくなることを言われた。年金給付の場合、雇用保険の給付資格はなくなると言われ、納得した(どちらか選択)。

当該職員から65歳になっても雇用保険給付は受けることはできないと言われた。長年掛けてきたのにおかしいのではないか。どうすれば、給付を受けることができるのか? 再就職し雇用保険を納めれば、これまでのものが継続になるとのことであった。

平成31年特定日 65歳誕生日

令和元年5月の特定日A 特定安定所(女性職員が対応)。求職の要件であったが、雇用保険給付について再確認する。同職員から、65歳から雇用保険を給付することができたと言われた。

平成30年8月特定日に男性職員(隣席にいた)に説明を受けたことを伝えた。約1か月の給付はできるので、その手続を行った。納得いかなないことを何度も伝えた(中略)。

特定日Aの7日後 女性職員を訪ね、どうしても納得いかなないことを伝えたが、制度上過去の雇用保険を給付することはできないと言われた(上司と相談して対応)。

今回の件は、どこに上申すればよいか訊いた。神奈川労働局を案内された。

特定日Aの9日後 神奈川労働局に電話し、担当職員にこれまでの経緯を伝える。特定安定所と同様の見解であった。納得できないのでどこに言えばよいか確認すると、厚生労働省本省に確認するので少し時間を下さいとのことであった。

特定日Aの12日後 神奈川労働局担当職員から連絡。本省と相談した結果、制度上できないとのことであった。

もしこれまでに求職の手続(面接、履歴書送付等)をしていれば、何とかかなりそうな話であったが、そのようなことはしておらず、毎

週の求人広告を見て自分に合っていれば、いつでも応募しようとは考えていたことを伝えた。持病があり、職種も限られていたことも伝えた。自分から直接厚生労働省本省に話をするため、同省職業安定局雇用保険課担当係の電話番号を訊く。当該担当職員からも同省担当係に伝えるとのことであった。（中略）

特定日Aの19日後 厚生労働省担当係担当職員に電話。これまでの経過を伝える。同省の回答では、特定安定所に対し雇用保険給付をする、しないなどの直接指示は行わないとのことであった。その裁量については、公共職業安定所長（以下「安定所長」という。）の権限に任せているとのことであった。

特定安定所の権限のある人と話がしたいので、本省から伝えてほしいと伝えた。特定日B（支給認定日）にお願いをした。

同年6月の特定日B（特定Aの27日後） 特定安定所で面談を行う。出席者は、安定所長、課長、当該男性職員及び当該女性職員の4人。

昨年8月の状況を説明するも、安定所長から雇用保険をさかのぼって支給はできないと一方的に言われた。理由は、男性職員が記憶にないと言っているため、分からないものは出せないの一点張りであった。

男性職員からのヒアリングの内容を教えてほしいと言ったところ、聞いただけで、特に書面は取っていないとのことであった。（きちんと面談をやっていないと感じた。）

今回の件について、余りにも一方的で、自分たちの誤りを省みず、雇用保険法でできないことを盾に、受給者に責任を負わせていると伝えた。絶対にこのような行為は許せないことを伝えた。

その後、24日分の雇用保険の給付手続をして帰宅した。

特定日Bの36日後 特定市法律相談所に相談に行く。弁護士から特定安定所での出来事に何の根拠もないので、情報開示請求したらどうかとのアドバイスを受ける。

令和元年8月7日 神奈川労働局に本件開示請求を提出

同月21日 本件開示決定通知書が郵送。不開示の決定であった。

※ 雇用保険給付については、支給日数150日のところ、24日分が支給された。

### 第3 諮問庁の説明の要旨

#### 1 本件審査請求の経緯

(1) 審査請求人は、令和元年8月7日付けで処分庁に対し、法の規定に基づき本件対象保有個人情報の開示請求を行った。

(2) これに対して処分庁が本件対象保有個人情報を保有していないとして不開示の原処分を行ったところ、審査請求人はこれを不服として、令和

元年9月14日付け（同月18日受付）で本件審査請求を提起したものである。

## 2 諮問庁としての考え方

本件対象保有個人情報を作成・取得していないため、保有していないとして不開示とした原処分は、妥当であると考えます。

## 3 理由

### (1) 本件対象保有個人情報を保有していないことについて

本件開示請求が開示を求める「聞き取り記録及び面談記録並びに添付資料」については、事務処理上作成又は取得した事実はなく、実際に保有していないため、不開示決定とした。

### (2) 審査請求人の主張について

審査請求人は、審査請求書（上記第2の2）において、「正に大きな誤りにより、困って相談に来ている人の話も聞かず、担当された職員の調書が無いなんてあり得ないと思います」と主張している。

しかしながら、本件対象保有個人情報が記録された文書は、事務処理上作成しておらず、実際に保有していないのが事実であり、審査請求人の主張は、上記諮問庁の判断に影響を及ぼすものではない。

## 4 結論

以上のことから、原処分は妥当であり、本件審査請求は棄却すべきものと考えます。

## 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 | 令和元年12月17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2年10月1日  | 審議            |
| ④ | 同月29日      | 審議            |
| ⑤ | 同年11月6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

本件開示請求に対し、処分庁は、本件対象保有個人情報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、審査請求人は原処分の取消しを求めているが、諮問庁は原処分を妥当としているので、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有無について

(1) 諮問庁は、理由説明書（上記第3の3（1））において、「本件対象保有個人情報について、事務処理上、作成又は取得した事実はなく、実際に保有していない」旨説明する。その点に関し、当審査会事務局職員

をして諮問庁に確認させたところ、雇用保険業務の事務処理については、雇用保険業務取扱要領に規定されているとのことであった。

しかし、本件開示請求文言によれば、審査請求人は、雇用保険給付の事務処理に係る相談についての記録ではなく、雇用保険給付に関する特定安定所による誤った教示により、本来受給できる雇用保険を受給できなかったとする審査請求人からの苦情に対して、誤った教示をした担当職員に対する聞き取りや、その後の審査請求人と特定安定所との面談等の経緯を記録した文書の開示を求めているものと認められることから、雇用保険給付の事務処理そのものとは対象が異なる。

また、特定安定所との面談等につき、神奈川労働局や厚生労働省本省を經由して対応した事案であれば、本件苦情の経緯や面談内容等について文書を作成・保有していることが考えられるが、当審査会事務局職員をして諮問庁に確認させたところ、以下のとおり説明する。

ア 本件の内容については、特殊なものではなく、よくある問合せであったため、特定安定所において、あえて記録として残す必要はないと、その当時は判断したとのことである。

イ 特定日Bの面談についても、特定安定所において、あえて記録として残す必要はないとその当時は判断したとのことである。また、当該面談については、神奈川労働局及び厚生労働省担当係も面談があったという事実は知っていたものの、同局及び同省にも特定安定所から報告を受けた記録は存在していない。

ウ 安定所の雇用保険業務においては、通常業務に加えてほぼ毎日、雇用保険に関する相談や苦情対応を行っており、特に苦情対応については長期化を要する傾向があることから、その内容全てを記録することは困難とのことである。

(2) 上記(1)を踏まえ、以下、検討する。

ア 安定所においては日頃から苦情等対応が多いとしていることから(上記(1)ウ)、雇用保険業務について、業務に関する苦情対応についての対処方針や処理手続を定めた規則や内規等が存在しないか諮問庁に確認したところ、そのような規則を定めた文書は存在しないとのことであった。

イ 雇用保険業務に関する苦情処理について定めた規則等はないとする上記アの説明を踏まえた場合、安定所における職員の対応についての調書や、求職者からの相談等に係る相談記録を作成するか否かは、個々の現場や相談内容等によって、各実施者が判断するものと解するほかはないとも考えられないわけではない。

ウ しかしながら、安定所の雇用保険業務については、毎日のように苦情対応があり、かつ、長期化する傾向があるとのことであり(上記

(1) ウ), また, 金銭給付をめぐる苦情であって, (審査請求人も審査請求書の末尾でその旨示唆するように) 場合により争訟等につながることも容易に想定し得ることを踏まえると, そのような事態に適切に対処するためには, 苦情の受付, 経緯, 対応等につき要点等を何らか記録として残すことは, 行政機関の通常対応として当然に必要となるようにも解される場所である。

エ 処分庁は, 要すれば, 特定日 A の段階では, 本件苦情について「よくある問合せ」の一つであるとしているから(上記(1)ア), その判断の当否は別として, その時点で「あえて記録に残す必要はない」と判断したことに, 説明上の矛盾はないとも解することができる。

しかしながら, 特定日 B の段階では, 特定安定所の上部機関である神奈川労働局や厚生労働省を介して審査請求人と特定安定所長以下との面談を行っているのであるから(上記(1)イ), そのような状況に至ってもなお, 当該面談の要点や当該面談に至る簡単な経緯の記録すら作成していないことについて, 単にその時点で「あえて記録として残す必要はない」と判断したのみ説明することは, 実質的に何の説明もしていないに等しく, にわかに了解することはできない。

オ そこで, 当審査会事務局職員をして, 諮問庁を通じて処分庁に対し, 改めて以下の点について回答を求めさせた。

(ア) 特定日 B に特定安定所長が審査請求人との面談をするに至ってもなお, 苦情ではなく「よくある問合せ」として受け止めており, あえて記録を残すに及ばないとしていたとすれば, それはなぜか。

(イ) 面談の際にも審査請求人は納得していなかったものと解されるが, 日頃から苦情対応の長期化を経験しているにもかかわらず, 審査請求人との面談の要点等の経緯を何らか記録に残す必要はないと判断したのはなぜか。

(ウ) 特定日 A 及び B の時点でそれぞれ「その当時は, あえて記録の必要はない旨判断した」としているが, 現時点ではそれと異なる判断をしているということか。念のため, 現時点までに審査請求人の苦情につき経緯等のメモを作成していることはないか。

カ 上記オの照会に対して, 以下のとおり回答があった。

(ア) 本件の相談は当初から特定安定所の雇用保険の窓口で行われており, 特定安定所長との「面談」も, 実際には同窓口で審査請求人と対応していた職員の席に当該所長が替わって対応したため, 通常「よくある相談内容」の一端と判断した。

(イ) 審査請求人に対する対応は終始特定安定所の雇用保険窓口で行われてきたこと, 仮に事案が長期化したとしても, 問題の要点等が当初から明確であり, 時系列を考えても, 事務処理上困難な事例では

なく、業務取扱要領等の中で一般的に対応できる問題であると判断したため、特に事案概要等のメモ等は作成しなかった。

(ウ) その後現在まで、当該案件に係る審査請求人の苦情等について経緯等のメモは作成していない。

キ 諮問庁は上記力のとおり説明するが、対応が窓口で行われてきたことは、苦情の内容とは関係がなく、本件対象保有個人情報に「事務処理上作成・取得」しなかったことについての合理的な説明とはいえない。面談後に、たとえ事後的にでも経緯や要点の記録を何ら残さなかったという特定安定所への対応は、通常の行政機関への対応として、やはり合理的に理解できるものではないといわざるを得ない。

(3) 当審査会における検討結果は、上記(2)のとおりであるが、残る問題は、神奈川労働局及び特定安定所において、事実の問題として、関係職員によるメモ等を含め、本件対象保有個人情報に該当し得る文書を保有しているか否かの確認となる。よって、当審査会事務局職員をして、再度諮問庁に対し、審査請求人が開示を求める保有個人情報(関係職員個人による備忘録等に記録されたものを含む。)を特定安定所及び神奈川労働局において作成・取得・保有していないか改めて探索・確認するよう求めさせたところ、諮問庁から以下の回答があった。

特定安定所及び神奈川労働局において、書庫、共有ドライブ等を含め再度確認したが、いずれの部署においても作成・取得・保有したものはなく、また、特定日Bの面談記録についても、特定安定所の関係職員全員に改めて確認をしたが、個人的な備忘録等を含め、作成・取得・保有したものはないことを確認した。

(4) 上記(3)の諮問庁回答による探索結果を踏まえれば、探索の範囲等も不十分であるとは認められず、また探索結果を覆すに足りる事情も認められないことから、特定安定所及び神奈川労働局において本件対象保有個人情報を保有していないとの諮問庁の説明は、是認せざるを得ない。

したがって、神奈川労働局において、本件対象保有個人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、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、神奈川労働局において本件対象文書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3部会)

委員 高野修一、委員 久末弥生、委員 葭葉裕子