

諮問庁：金融庁長官

諮問日：令和4年5月25日（令和4年（行個）諮問第5125号）

答申日：令和4年10月6日（平成4年度（行個）答申第5098号）

事件名：本人からの申出が記録された金融サービス利用者相談室の事績管理簿等の一部開示決定に関する件

## 答 申 書

### 第1 審査会の結論

別紙に掲げる5文書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、その一部を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、令和4年2月10日付け金監督第308号により、金融庁長官（以下「処分庁」又は「諮問庁」という。）が行った一部開示決定（以下「原処分」という。）について、これを取り消し、本件対象保有個人情報の全ての開示を求めるというものである。

#### 2 審査請求の理由の要旨

審査請求の理由は、審査請求書及び意見書の記載によれば、おおむね次のとおりである（なお、審査請求人が添付している資料は省略する。）。

##### （1）審査請求書

ア 不開示とした貴庁の理由「当該判断等を踏まえ、相談者が事実とは異なる内容を加えること等により当庁が正確な判断内容を・・・支障を及ぼすおそれがある。」と回答している。

イ しかしながら、貴庁の判断材料は相談者が事実と異なる内容を加えるというおそれよりも、特定会社の回答文書が事実と異なっていないかを、判断するものであり、部分開示しない貴庁の判断は、前述の法14条7号柱書き部分には該当していない。

ウ 審査請求人の申し出により、その回答を書面で特定会社に求める行為自体が正当であるのか少々疑問である。過去、財務省は出口調査が法律で義務づけられているのに、その回答を書面で求めたことがある。そのことにより関係職員は処分の対象となったのである。

エ 特定会社は罪を犯したおそれが十分にあり、保険契約者にも多大な損害を与えたおそれが十分にあるにも関わらず、その回答を貴庁は書面で求めたものである。本来なら、金融庁調査員が直接、特定会社に

赴き、実態調査をすべき事案である。

特定会社は審査請求人の保険契約の際の犯罪を隠蔽するため、架空の男女平等保険料なるものを偽造・作成し、捜査関係照会事項として特定警察署に送付したのである。その書類も貴庁に送付した。

本来なら、捜査機関は捜査を続行し、送付された保険料のパンフレットの真偽を確かめねばならない。それを怠ったのである。

オ 金融庁も同様、審査請求人からの調査依頼にもかかわらず、これを無視し、会社に書面で回答を求め、その真偽を確かめることもせず、調査を終了したものである。よって、特定会社の書面による回答の真偽を貴庁がどのように判断したのかの書面の開示が必要なのである。

※ ここに、貴庁の調査が、出口調査ではなく、書面による回答を求める行為の法律上の根拠を明らかにすることを求める。

この行為は、国家公務員法101条「職務専念義務」に違反する。

よって、審査請求人が依頼した調査に関与した金融庁関係職員の国家公務員法上の処分を要請する。

カ 貴庁は審査請求人に調査内容の結果を報告しなかったが、調査結果を相談者に回答しなくてもよいとする法律上の根拠を明らかにすることを求める。

キ 特定銀行における「特定金融商品」の犯罪は、記憶に新しいところである。

その際、金融庁に対して、犯罪の告発をなした特定銀行職員は多数にのぼったという。それにもかかわらず、金融庁職員は事の重大性を理解せず、放置した。保険契約者の多数に被害がおよび、ようやく重い腰を上げる状態であった。

国民の利益を守るのが、本来の金融庁職員の責務であろう。それを放棄したのである。そして、挙句の果て、特定銀行に対して、一定期間の業務停止命令を出したのである。

事態の收拾は、早く行わなければならないことを肝に銘じよ。

ク 犯罪者である特定会社に捜査機関なら強制捜査に踏み切らなければならない事案である。

いったい、金融庁は誰の利益を守るのだ。国民の利益か、それともブラック企業（特定会社）の利益か？

ケ 金融庁職員の中に、正義感に溢れた職員は一人もいないのか。悲しい官庁であるな。

コ 特定銀行職員が特定金券を金券ショップに持ち込み、換金し特定金額という不当な利益を得た。

サ 貴庁は告発等に当たっては、十分な出口調査をなし、国民の利益を最優先すべきである。

前述したように、貴庁職員は血税のどろぼうになってはいけない。

## (2) 意見書

### ア 審査請求を金融庁に提出するまでの経緯

(ア) 特定会社の代理店である特定代理店の社員が本職の承諾を得ず、がん保険を解約し、その解約金を着服し、その犯行がばれないように、新たな偽の契約申込書（資料1及び2）を作成した。偽造された申込書によると本職の保険金と妻の保険金は同額となっている。

しかしながら、特定ウェブサイトによる回答は、男女別々の保険料となっている。

特定会社は、この事実を隠蔽するため、特定県警に男女平等保険料と称するパンフレット（資料4）を新たに作成し、送付したものである。

資料3が示すとおり、これが特定会社が作成した正規のパンフレットである。犯行を隠蔽するため、特定会社は保険料の一覧表をインターネット上から、削除してしまった。

どう考えても、一つのがん保険に保険料が違ったパンフレットが存在するのは、おかしい。

なぜ、特定会社は偽のパンフレットを特定県警に送付したのか、考えてみると、捜査機関に特定会社相手の告訴状を本職は提出しており、捜査の一環として、特定会社に捜査関係照会事項として、保険料の記載された書類の提出を求めたものである。つまり、本職の契約申込書に記載された保険料の正当性を主張するために、私個人にしか通用しない偽のパンフレットを作成し、県警に送付したのである。捜査機関に犯行を隠蔽するために、偽造したパンフレットを送付するとは、とても悪質な犯罪者である。

同封した資料はすべて、金融庁に送付済みである。

(イ) この本職が送付した資料を基に、特定会社に対し、金融庁は調査を開始したであろう。

しかしながら、開示請求書に対する回答は、不開示とした部分が、相談内容に係る金融庁の判断等に関する情報であり、・・・支障を及ぼすおそれがある。とある。

a ここで、金融庁に新たに、特定会社から電話及び書面による回答があったものすべての情報の開示を求める

この事項には、金融庁の判断とは無縁のものであるから、開示できない理由はない。

b 審査請求にも記載があるが、特定会社に調査の回答を求める場合、書面による回答を求めたのが、適切であるか、はなはだ疑問である。

過去に、財務省が出口調査を行わなければならない法令があるにもかかわらず、封書を発送し、書面による回答を求めたことがある。これが、違法であり、関係職員が処分された経緯がある。

- c 今回の金融庁の特定会社に対する調査方法は書面による回答を求めている。その法的根拠つまり、出口調査でなく、書面による回答を求めることが合憲であるという根拠を明らかにされたい。

#### イ 本職の今後の方針

(ア) 審査請求書に対する回答が、特定会社の書面による回答でさえも開示できないのであれば、一部開示の取消しを求めて、取消し訴訟を提起する。

(イ) 金融庁は、過去に、特定銀行の特定金融商品の不正について、特定銀行職員から不正の内部告発を多数受けながら、無視し続け、契約者に多大な被害をもたらした。

同じ轍を踏んではならない。

(ウ) 「相談者が事実とは異なる内容を加えること・・・支障をおよぼすおそれがある。」との記載があるが、相談者が事実と異なる内容を加えるおそれなど微塵もない。

おそれがあるのは、金融庁が調査し、回答を求めた特定会社が虚偽の事実を報告することだけである。

それより、金融庁の判断内容を明らかにせず、透明性を欠くことが、すなわち、国民に不信感を植え付けることになる。

### 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令和4年1月5日付け保有個人情報開示請求（同月7日受付。以下「本件開示請求」という。本件開示請求書は添付書類等の不備のため、同月21日から同月27日にかけて補正が行われた。なお、補正による請求内容の変更はなかった。）に関し、処分庁は、同年2月10日付け「保有個人情報の開示をする旨の決定について」

（金監督第308号）により、法18条1項に基づき、保有する個人情報の一部を開示し一部を不開示とする旨の決定（原処分）をしたところ、原処分に対し、審査請求人から審査請求（以下「本件審査請求」という。）があったが、以下のとおり、原処分を維持すべきものと思料する。

#### 1 本件開示請求に係る保有個人情報について

本件開示請求に係る保有個人情報は、次の文書に記録されている保有個人情報である。

「現在に至るまで、本職は貴庁に対して、特定会社の不正に対する調査を願い出たが、その進捗状況の資料（当庁金融サービス利用者相談室職員との電話応対等における記録文書等を含む。）」

## 2 原処分について

### (1) 原処分の概要

処分庁は、審査請求人が開示を求める保有個人情報について、別紙に掲げる5文書（別紙記載の文書1ないし5）の一部を不開示とする旨の決定を行った。

### (2) 本件開示請求に係る不開示理由について

処分庁が、原処分において前記（1）のとおり、本件対象保有個人情報の一部を不開示とする決定を行った理由は次のとおりである。

#### ア 別紙に掲げる文書1ないし3について

不開示とした部分は、相談内容に係る当庁の判断等に関する情報であり、当該情報を開示することによって、①相談対応が円滑に行われないことや、②相談者が相談を行う際、当該判断等を踏まえ、事実とは異なる内容を加えること等により当庁が正確な相談内容を得られない等、当庁の相談受付業務の遂行に支障を及ぼすおそれがある。

よって、当該情報は法14条7号柱書きに該当するため、不開示とした。

#### イ 別紙に掲げる文書4及び5について

不開示とした部分には、申出事案に対する特定会社からの報告内容が記録されている。

当該報告は、法令に基づくものではなく、特定会社から任意に提供されたものであり、開示することを前提としていない。これらを開示することにより、今後は、開示されることを憂慮して同社をはじめとする各社の対応等が非協力的ないし消極的になり、その結果、監督上必要となる情報を取得することが困難になるなど、当局の監督業務の適正な遂行に支障が生じるおそれがある。

よって、当該情報は法14条7号柱書きに該当するため、不開示とした。

## 3 審査請求人の主張について

### (1) 審査請求の趣旨

審査請求人は、不開示とした部分の決定を取り消し、当該部分の開示を求めているものと解される。

### (2) 審査請求の理由

審査請求書によると、審査請求人は、要旨、次のとおり主張しているものと解される。

ア 金融庁は、不開示とした部分の理由について「当該判断等を踏まえ、相談者が事実とは異なる内容を加えること等により当庁が正確な判断を・・・及ぼす恐れがある。」と回答している。しかしながら、金融

庁の判断等に関する情報は、当該情報を開示することによって、相談者が事実と異なる内容を加えるというおそれがあるものではなく、審査請求人において、特定会社の回答文書が事実と異なっていないかを判断するために必要な情報であり、法14条7号柱書き部分には該当しない。

イ 金融庁は、審査請求人からの調査依頼にも関わらず、これを無視し、会社に書面で回答を求め、その真偽を確かめることもせず、調査を終了したものである。よって、特定会社の書面による回答の真偽を金融庁がどのように判断したのかの書面の開示が必要である。

#### 4 原処分の妥当性について

##### (1) 本件対象保有個人情報について

金融庁では、金融サービス利用者の利便性の向上を図るとともに、寄せられた情報を金融行政に有効活用するため、金融サービス等に係る相談・苦情等の申出を金融サービス利用者相談室（以下「相談室」という。）で一元的に受け付け、申出内容やその処理状況等を事績管理簿に記録している。また、当該申出内容を金融機関等の監督事務等で活用するため、事績管理簿の情報は監督部局等へ回付され、監督部局等では金融機関等の監督事務等で活用するほか、相談者が承諾している場合には、原則として、監督部局から当該申出内容を申出に係る金融機関等へ情報提供している。

審査請求人が開示を求める保有個人情報は、審査請求人が相談室に対して、特定会社に関する相談をしてきたことについて、金融庁が保有する事績管理簿や、監督部局に当該事績管理簿が回付された後の対応状況が分かる資料であると解されたことから、別紙に掲げる5文書を特定したものである。

##### (2) 不開示事由該当性について

審査請求人は、不開示部分の開示を求めていることから、以下、原処分において不開示とした部分の不開示事由該当性をそれぞれ検討する。

##### ア 文書1ないし3について

原処分に係る文書1ないし3は、相談室が審査請求人から受け付けた相談に係る事績管理簿と、相談が審査請求人から郵送で寄せられた際に併せて受領した資料で構成されているところ、当該各不開示部分は、事績管理簿のうち、相談内容に係る当庁の判断等に関する情報が記載される欄である。

当該情報を開示した場合、それぞれの相談内容に対する当庁の着眼点や処理方針（例えば、どの程度の申出内容であれば金融機関等に対して報告を求めるか、あるいは重要視するのかといった方針）等を類推され得る当庁の対応が明らかとなり、相談者が相談を行う際、

当庁の対応を見越して、事実とは異なる内容を加えること等により、正確な相談内容の把握が困難となることが想定され、相談受付業務の適正な遂行に支障を及ぼすおそれが認められる。したがって、当該不開示部分は、法14条7号柱書きに該当する。

#### イ 文書4及び5について

原処分に係る文書4及び5は、審査請求人から相談室への特定会社に係る申出に関し、当庁から同社へ伝達された事項について、同社が当庁への報告として取りまとめた文書である。同文書は、同申出のうち、同社へ伝達可とされ、当庁から同社へ回付した事項と、当該事項に関して同社から当庁宛てに送られた回答書面で構成されているところ、当該不開示部分には、当該回答書面のうち、審査請求人からの申出に係る同社の具体的な対応状況や同社の見解、内部管理に関する情報等が記載されている。これらの情報は、同社の認識や見解に基づき当庁への報告文書として記載されたものであるところ、本件のような申出事案に関する金融機関等からの報告は、法令に基づくものではなく、当庁の行う監督業務の一環として、金融機関等の任意の協力の下、一定の協力関係に基づき提供されるものであって、開示を前提としていない。そうすると、当該情報を開示することにより、今後は公表されることを憂慮して金融機関等の対応が非協力的ないし消極的になり、その結果、監督上必要となる情報を取得することが困難になるなど、当庁の行う監督業務の適正な遂行に支障が生じるおそれが認められる。したがって、当該不開示部分は、法14条7号柱書きの不開示情報に該当する。

#### 5 審査請求人の主張に対する反論について

審査請求人は、前記3(2)のとおり、原処分に対する不服を述べるが、不開示部分に係る情報が不開示事由に該当することは前記4(2)に記載のとおりである。

なお、審査請求書には、前記3に記載した不服のほか、金融庁が行った特定会社への対応に関する不服や、金融庁職員に対する国家公務員法上の処分を求める主張等が含まれているが、当該主張等は、保有個人情報の開示の判断に影響するものではなく、結論を左右しない。

#### 6 結語

以上のとおり、審査請求人の主張は理由がなく、原処分は妥当であるから、諮問庁は、これを維持するのが相当であると思料する。

#### 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 令和4年5月25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6月9日 審議
- ④ 同月20日 審査請求人から意見書及び資料を收受
- ⑤ 同年9月15日 委員の交代に伴う所要の手續の実施，本件対象保有個人情報の見分及び審議
- ⑥ 同月29日 審議

## 第5 審査会の判断の理由

### 1 本件対象保有個人情報について

本件対象保有個人情報は、別紙に掲げる文書1ないし5に記録された保有個人情報であり、処分庁は、その一部（以下「本件不開示部分」という。）を法14条7号柱書きに該当するとして不開示とする一部開示決定（原処分）を行った。

これに対し、審査請求人は、原処分を取り消し、本件不開示部分を開示するよう求めているところ、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を見分した結果を踏まえ、本件不開示部分の不開示情報該当性について検討する。

### 2 本件不開示部分の不開示情報該当性について

#### (1) 別紙に掲げる文書1ないし3について

当審査会において見分したところ、別紙に掲げる文書1ないし3は、相談室が審査請求人から受け付けた相談に係る事績管理簿及び相談が審査請求人から郵送で寄せられた際に併せて受領した資料で構成されている文書であると認められ、文書1ないし3に記録された保有個人情報の不開示部分は、事績管理簿のうち、相談内容に係る処分庁の判断等に関する情報が記載される欄であることが認められる。

そうすると、当該情報を開示した場合、それぞれの相談内容に対する処分庁の着眼点や処理方針等が明らかとなり、相談者が相談を行う際、処分庁の対応を見越して、事実とは異なる内容を加えること等により、正確な相談内容の把握が困難となることが想定され、相談受付業務の適正な遂行に支障を及ぼすおそれがあるものと認められる。

したがって、当該各不開示部分は、法14条7号柱書きに該当すると認められるから、不開示とすることが妥当である。

#### (2) 別紙に掲げる文書4及び5について

当審査会において見分したところ、別紙に掲げる文書4及び5は、審査請求人から相談室への特定会社に係る申出に関し、処分庁から同社へ伝達された事項について、同社が処分庁への報告として取りまとめた文書であることが認められる。同文書は、同申出のうち、同社へ伝達可とされ、処分庁から同社へ回付した事項と、当該事項に関して同社から処分庁宛てに送られた回答書面で構成されていると認められ、文書4及び5に記録された保有個人情報の不開示部分には、当該回答書面のうち、



審査請求人からの申出に係る同社の具体的な対応状況や同社の見解、内部管理に関する情報等が記載されていることが認められる。

特定会社からの当該報告は、法令に基づくものではなく、同社から任意に提供されたものである上、このような情報は、事実関係についての説明であっても、同社の認識・理解に基づきなされたものであり、同社の対応方針等を含め、同社において通常秘匿されるべき情報に当たるものと認められる。

そうすると、当該情報を開示した場合、特定会社にとって企業経営上の営業戦略等を含む秘匿されるべき情報のみならず、外部に公表されることを欲しない性質の内部情報等が開示されることとなるため、今後、監督当局（処分庁）への対応において非協力的にならざるを得ず、同社らの任意の協力を前提としてこれらの情報を得ている監督当局も、結果的に必要な情報を収集できず、正確な事実の把握が困難となることが十分に想定され、その監督事務の適正な遂行に支障が生じるおそれがあるものと認められる。

したがって、当該各不開示部分は、法14条7号柱書きに該当すると認められるから、不開示とすることが妥当である。

### 3 審査請求人のその他の主張について

審査請求人のその他の主張は、当審査会の上記判断を左右するものではない。

### 4 本件一部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、その一部を法14条7号柱書きに該当するとして不開示とした決定については、不開示とされた部分は、同号柱書きに該当すると認められるので、妥当であると判断した。

(第4部会)

委員 小林昭彦, 委員 白井玲子, 委員 常岡孝好

## 別紙

- 文書1 開示請求者による申出内容が記録された金融庁金融サービス利用者相談室の事績管理簿（平成30事務年度のうち平成30年10月17日受付分～同11月13日受付分）及び開示請求者より金融庁金融サービス利用者相談室が受領した資料
- 文書2 開示請求者による申出内容が記録された金融庁金融サービス利用者相談室の事績管理簿（令和元事務年度のうち令和元年7月8日受付分～同12月3日受付分）及び開示請求者より金融庁金融サービス利用者相談室が受領した資料
- 文書3 開示請求者による申出内容が記録された金融庁金融サービス利用者相談室の事績管理簿（令和2事務年度のうち令和3年4月2日受付分）及び開示請求者より金融庁金融サービス利用者相談室が受領した資料
- 文書4 開示請求者からの特定会社に係る申出のうち同社へ伝達可とされたものについての、保険課から同社へ回付した内容に対する同社からの回答書面（平成30年10月18日申出）
- 文書5 開示請求者からの特定会社に係る申出のうち同社へ伝達可とされたものについての、保険課から同社へ回付した内容に対する同社からの回答書面（令和元年7月22日申出）