

諮問庁：独立行政法人郵便貯金簡易生命保険管理・郵便局ネットワーク支援機構

諮問日：令和6年4月12日（令和6年（独個）諮問第18号）

答申日：令和6年11月29日（令和6年度（独個）答申第68号）

事件名：本人の簡易生命保険契約に関する文書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1の1に掲げる保有個人情報（以下「本件請求保有個人情報」という。）の開示請求に対し、別紙1の2に掲げる保有個人情報（以下「本件対象保有個人情報1」という。）を特定し、その一部を不開示とした決定について、諮問庁が別紙1の3に掲げる保有個人情報（以下「本件対象保有個人情報2」といい、本件対象保有個人情報1と併せて「本件対象保有個人情報」という。）を追加して特定し、開示決定等を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

個人情報の保護に関する法律（以下「法」という。）76条1項の規定に基づく開示請求に対し、令和5年11月17日付け機構第1467号により独立行政法人郵便貯金簡易生命保険管理・郵便局ネットワーク支援機構（以下「機構」、「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。）を取り消すとの裁決を求める。

#### 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、資料は省略する。

##### (1) 審査請求書（補正後のもの）

ア 審査請求人は、令和5年11月17日に独立法人（原文ママ）郵便貯金簡易生命保険管理・郵便局ネットワーク支援機構に対して保有個人情報の開示決定（平成15年法律第57号第82条第1項（原文ママ）の規定に基づき保険契約申込書・契約関係者異動通知書計2枚開示を受けた。

イ 開示決定通知書全件依頼しているのに、私の掛けていた契約分残り2件が記載無し為（原文ママ）、内容と違う。開示請求・個人情報保護法（原文ママ。以下（1）において同じ。））に違反している。

ウ 特定記号番号A保険契約者名審査請求人・被保険者名特定個人Aの件、未記載です。満期金（原文ママ。以下（1）において同じ。））

## 特定金額A

契約内容確認書・証拠書閲覧申告するとデーター（原文ママ。以下（1）において同じ。）有り今回の審査請求で何故開示出来ないのか？。

この件の掛け金はゆうちょ銀行から毎月引き落としをしていた。そして加入時に満期金受取をゆうちょ銀行振り込みにした。

だが、満期前に外交員が銀行振り込み用紙記入依頼が有り変だと思ったが記入する。

長い間銀行振り込みと思っていた。開示（2）特定期間Aの手紙により不審に思い、契約内容確認書・証拠書閲覧申告する。

その時には、特定記号番号A（データー・コピー有り）内容見ると、満期金現金受け取りに成っていた。受領書無し

私は現金受取をしていない。受領書無しなのに何故払っていると言えるのか！横領されている！

民営化前のデーターは、マイクロフィルム化して保存しているとその当時の大臣が国会答弁しているのに何故無いのか？

エ 残り1件は、外交員が契約証書を持ち帰り返却無しの為、証拠書無しの件・契約者審査請求人・被保険者特定個人B・満期金特定金額B特定市町村の郵便局で調査すると、保険契約者審査請求人から契約者異動変更していると回答・変更者名教えて貰うも個人情報保護法で拒否される。

何故、今まで保険契約者で掛け金を払っていたのに、満期金も貰っていない。誰に契約者が変わっているのか！

私の個人情報保護法で知る権利は無いのか！誰かが名義変更している横領されている！

オ 上記（ア～エ）までの審査請求内容では、保有個人情報開示請求と異なり個人情報保護法第77条第1項の規定に違反しており、違法である。

カ 本件処分により、審査請求人は個人情報保護法第77条第1項の規定に侵害されている。

キ 以上の事から、本件処分の取消しを求める為、本審査請求を提起した。

ク 何故、今回の請求を行った理由：下記内容の手紙が届く特定時期まで待つも来客無しの為、色々な所で相談した。

特定期間ごろA4手紙内容：保険・預金調査の件で特定時期までにお伺いします。

## （2）意見書

別紙2のとおり。

### 第3 諮問庁の説明の要旨

#### 1 審査請求申立てまでの経緯及び概要

##### (1) 開示請求の受理

令和5年10月4日付けで、審査請求人（開示請求者）より、機構に対し、法77条1項の規定に基づく保有個人情報の開示請求があり、機構は同年10月6日に受理した。

##### (2) 開示請求書の補正及び開示を請求する保有個人情報

開示請求書の開示を請求する保有個人情報等の記載内容が抽象的で個人情報の特定が困難だと認められたため、令和5年10月12日に電話にて口頭補正を行った。

口頭補正後の開示を請求する保有個人情報は次のとおり。

ア 審査請求人が今まで掛けていた複数の養老保険契約について、以下の書類一式

(ア) 保険証書

(イ) 保険契約申込書

(ウ) 保険契約の消滅状況がわかる書類一式（満期保険金、その他の保険金の支払請求又は解約還付金請求の際に郵便局へ提出した書類など）

(エ) 名義変更時（契約者変更など）に郵便局へ提出した書類一式

イ 特定期間Aに審査請求人宛送付された資料一式（A4サイズの手紙（保険・貯金調査内容記載分））

##### (3) 開示請求に対する措置

機構は、上記1(1)の開示請求を基にかんぽ生命保険に個人情報の調査を依頼し、開示が求められた保有個人情報として、保険証書特定記号番号Bの簡易生命保険契約に関する「保険契約申込書」及び「契約関係者異動通知書」を特定し、機構保有個人情報開示決定通知書（令和5年11月17日付け機構第1467号）をもって、別紙2の1のとおり原処分を行い、審査請求人に対し通知した。

##### (4) 開示の実施

令和5年11月29日付け（同年12月4日受理）で、審査請求人（開示請求者）より、機構に対し、開示の実施方法等申出書の提出があり、機構は同年12月7日に機構保有個人情報を郵送した。

##### (5) 審査請求申立ての受理

令和6年1月9日付けで、審査請求人より審査請求の申立てがあり、機構は同月11日に受理した。

##### (6) 保有個人情報の再調査

上記1(5)の審査請求申立てにおいて審査請求人（開示請求者）より追加の情報を得て、再度、かんぽ生命保険に対し、開示の対象となる

保有個人情報の調査を依頼したところ、上記（３）のほかに１件、審査請求人が開示を請求した保有個人情報が存在することが確認された。

新たに特定した保有個人情報は別紙２の２のとおり。

## ２ 審査請求人の主張

### （１）審査請求の趣旨

上記１（３）開示請求に対する措置について取消すとの裁決を求める。

### （２）審査請求する理由

審査請求人が掛けていた全件の養老保険契約について開示請求しているのに、以下２件の契約について記載がないことと、下記の理由で納得がいけないため。

１つ目の契約は、保険証券特定記号番号Ａ。当該契約について調べてみると、満期保険金特定金額Ａが現金受取済となっていたが、現金で受け取った覚えがない。また、受領書もなく不信感を抱いた。

２つ目の契約は、外交員が保険証券等持ち帰ったため、証券番号等は不明。保険契約者は審査請求人、被保険者は特定個人Ｂ、満期保険金特定金額Ｂと記憶している。当該契約について、特定市町村の郵便局で調べてみると、契約者異動変更が行われていたが身に覚えがない。

## ３ 審査請求に対する検討

### （１）新たに特定した保有個人情報について

上記１（６）保有個人情報の再調査において、新たに特定した保有個人情報（証券特定記号番号Ａにかかる保険契約申込書）については、開示請求者以外の印影を不開示とした上で、その余の部分については開示する。

### （２）開示請求者以外の印影、払込方法、払込場所、払込保険料、併合・団体記号番号、集金区を不開示としたことについて

当機構は、上記１（３）開示請求に対する措置で記載した特定した保有個人情報のうち、開示請求者以外の印影、払込方法、払込場所、払込保険料、併合・団体記号番号、集金区を不開示とした上、その余の部分を開示とする原処分を行い、審査請求人に対し通知した。

当該不開示部分は、法第７８条第２号（原文ママ）に規定する開示請求者以外の個人に関する情報であり、また、同号ただし書イからハまでのいずれにも該当しないため、審査請求人に対し不開示としたものである。

### （３）保有していない書類を不開示としたことについて

機構は、上記１（３）特定した保有個人情報のうち、保険証券特定記号番号Ｂの簡易生命保険契約にかかる保険証券、保険契約の消滅状況がわかる書類一式（満期保険金請求書類一式）を保有していないため、不開示とする原処分を行い、審査請求人に対し通知した。

機構は、審査請求申立てを受け、かんぽ生命保険に対し再調査を依頼したが、保険証書については保存期間が経過したこと、保険契約の消滅状況がわかる書類一式（満期保険金請求書類一式）については既に満期保険金の支払いを行い消滅契約となり保存期間を経過したことから廃棄されており、かんぽ生命保険で別に保管しているという事実は確認できなかった。

#### 4 結論

以上のことから、新たに再調査で特定した保有個人情報（証書特定記号番号Aにかかる保険契約申込書）の開示に関する部分を除き、原処分を維持すべきだと考える。

#### 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6年4月12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     | 審議                |
| ④ | 同年5月17日   | 審査請求人から意見書及び資料を收受 |
| ⑤ | 同年11月22日  | 本件対象保有個人情報の見分及び審議 |

#### 第5 審査会の判断の理由

##### 1 本件開示請求について

- (1) 本件開示請求は、本件請求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、本件請求保有個人情報に該当するものとして、本件対象保有個人情報1を特定し、その一部を不開示とする原処分を行った。

これに対し、審査請求人は、機構が保有する簡易生命保険契約に係る個人情報（以下「機構保有個人情報」という。）の追加特定及び不開示部分の開示を求めていると解されるところ、諮問庁は、本件審査請求を受けて、審査請求人から得た追加の情報を基に、再度、かんぽ生命保険に対し、本件請求保有個人情報に該当する機構保有個人情報の調査を依頼した結果、本件対象保有個人情報1の外に、本件対象保有個人情報2が存在することが確認されたため、新たに、本件対象保有個人情報2を特定した上で、開示決定等をすべきであるが、本件対象保有個人情報1については原処分を維持すべきであるとしているものと解される。

- (2) ところで、処分庁及び諮問庁は、本件不開示部分を不開示とする根拠条文につき、令和4年4月1日施行の法の規定が適用されるものとして扱っているが、諮問書に添付された本件保有個人情報開示請求書及び本件開示決定通知書（いずれも写し）によれば、本件開示請求及び原処分は、令和5年4月1日以降にされたものであるから、同年施行の法の規定が適用されるべきものである。

しかしながら、不開示情報該当性に関する令和4年施行の法の規定

(78条)と、令和5年施行の法の規定(78条1項)を対比すると、その趣旨・目的、要件等は同様のものというべきであるから、この点の誤りは原処分を取り消すに至るまでのものではない。

(3)そこで、以下、本件対象保有個人情報の特定の妥当性について検討するとともに、本件対象保有個人情報1の見分結果を踏まえ、令和5年施行の法の規定に基づき、不開示部分の不開示情報該当性について検討する。

## 2 本件対象保有個人情報の特定の妥当性について

### (1) 諮問庁の説明

上記第3の1(3)及び(6)のとおりであり、当審査会事務局職員をして更に確認させたところ、諮問庁は、おおむね以下のとおり補足して説明する。

#### ア 機構保有個人情報の管理等について

郵政民営化に伴い、加入時期が民営化前(平成19年9月30日以前)の簡易生命保険契約については、機構が管理業務を承継し、当該契約が消滅するまで管理を行うこととされているが、機構は、株式会社かんぽ生命保険(以下「かんぽ生命」という。)との間で管理業務委託契約を締結し、個々の保険に係る具体的な取扱事務の多くをかんぽ生命に委託している。

機構保有個人情報についても、かんぽ生命に保険証書等の保管業務を委託しており、かんぽ生命が、サービスセンター事務取扱手続(以下「事務取扱手続」という。)41条に基づいて、帳簿及び書類の保存・廃棄を行っている。

#### イ 機構保有個人情報の探索

本件審査請求を受けた際、機構は、審査請求人から情報提供を受けた保険証書記号番号等を基に、かんぽ生命に対し、開示請求に該当する機構保有個人情報の提出を依頼した。これを受け、かんぽ生命において、データベースで氏名等による探索を行ったところ、本件対象保有個人情報の外に、1件の開示請求に該当する機構保有個人情報(保険証書特定記号番号の簡易生命保険契約に係る保険契約申込書)が存在することが確認されたが、それ以外には、開示請求に該当する情報は保有していない旨の回答があった。

さらに、本件開示請求を受け、また、念のため、本件審査請求を受けた際、機構は、かんぽ生命に対し、特定期間Aにおける審査請求人への対応等を行った実績に関する機構保有個人情報の有無について調査を依頼した。これを受け、かんぽ生命において、当該期間における審査請求人からの請求及び対応に関する書類の探索を行ったが、開示請求に該当する情報は保有していない旨の回答があった。

## (2) 検討

ア 当審査会において、諮問庁から、日本郵政株式会社作成の「日本郵政公社の業務等の承継に関する実施計画（概要）」及び上記（1）ア掲記の事務取扱手続の提示を受けて確認したところ、その内容は上記（1）ア記載の諮問庁の説明のとおりであると認められる。

そうすると、本件対象保有個人情報1のうち、別紙2の1において「保存期間の経過により廃棄済みであり、保有していないため、不開示」とされているものについては、保存期間の経過により廃棄されている旨の上記第3の3（3）の諮問庁の説明に、不自然、不合理な点があるとは認められず、これを覆すに足りる事情も認められない。

また、本件対象保有個人情報1のうち、別紙2の1において「請求前歴及び応対履歴上、該当書類はないため、不開示」とされているものについては、審査請求人は、機構において当該保有個人情報を保有していることにつき具体的な根拠を示しているとはいえず、また、上記（1）イの諮問庁の説明は、特段不自然、不合理な点は認められず、これを覆すに足りる事情も認められない。

イ 上記第3の1（6）及び同3（3）並びに上記（1）イの探索の範囲等について、特段の問題があるとは認められない。

ウ したがって、機構において、本件対象保有個人情報の外に開示請求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ないので、諮問庁が本件対象保有個人情報2を追加して特定し、開示決定等をすべきとしていることは、妥当である。

## 3 本件不開示部分の不開示情報該当性について

(1) 当審査会において本件対象保有個人情報を見分したところ、本件不開示部分は、本件対象保有個人情報のうち、保険証券特定記号番号Bの簡易生命保険契約に係る保険契約申込書の「払込方法」欄、「払込場所」欄、「払込保険料」欄、「併合・団体記号番号」欄及び「集金区」欄の記載事項、「払込場所」欄及び「併合・団体記号番号」欄の記載事項の訂正部分並びに「面接調査」欄に押印されている郵便局員の印影並びに審査請求人以外の個人の印影並びに契約関係者異動通知書に押印されている郵便局員及び審査請求人以外の個人の印影であると認められる。

### (2) 諮問庁の説明

上記第3の3（2）のとおり。

### (3) 検討

当該不開示部分は、法78条1項2号本文前段に規定する開示請求者以外の個人に関する情報であって、特定の個人を識別することができるものに該当し、同号ただし書イないしハのいずれにも該当する事情は

認められない。また、当該不開示部分は、個人識別部分であり、法79条2項による部分開示の余地はない。

したがって、当該不開示部分は、法78条1項2号に該当し、不開示としたことは妥当である。

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 本件一部開示決定の妥当性について

以上のことから、本件請求保有個人情報の開示請求に対し、本件対象保有個人情報1を特定し、その一部を法78条2号に該当するとして不開示とした決定について、諮問庁が本件対象保有個人情報2を追加して特定し、開示決定等をすべきとしていることについては、機構において、本件対象保有個人情報の外に開示請求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ないので、本件対象保有個人情報2を追加して特定し、開示決定等をすべきとしていることは妥当であり、本件対象保有個人情報1につき不開示とされた部分は、同号に該当すると認められるので、不開示としたことは妥当であると判断した。

(第1部会)

委員 合田悦三, 委員 木村琢磨, 委員 中村真由美

別紙 1

1 本件請求保有個人情報

「審査請求人が今まで掛けていた養老保険の情報全件一式特定期間Aに、A4サイズの手紙（保険、貯金調査内容記載分）紛失の為、資料一式」に記録された保有個人情報

2 本件対象保有個人情報 1

- (1) 「保険証書特定記号番号Bの簡易生命保険契約にかかる書類（保険契約申込書，契約関係者異動通知書，保険証書，保険契約の消滅状況がわかる書類一式（満期保険金請求書類一式））」に記録された保有個人情報
- (2) 「特定期間Aに審査請求人宛送付された資料一式（A4サイズの手紙（保険，貯金調査内容記載分））」に記録された保有個人情報

3 本件対象保有個人情報 2

「保険証書特定記号番号Aの簡易生命保険契約にかかる保険契約申込書」に記録された保有個人情報別紙2

1 本件対象保有個人情報 1 についての諮問庁の説明（第3の1（3）関係）

特定した保有個人情報		開示・不開示の審査結果
ア 保険証書特定記号番号Bの簡易生命保険契約にかかる書類	(ア) 保険契約申込書	印影（開示請求者の印影は除く），払込方法，払込場所，払込保険料，併合・団体記号番号，集金区を不開示とした上，その余の部分を開示
	(イ) 契約関係者異動通知書	印影（開示請求者の印影は除く）を不開示とした上，その余の部分を開示
	(ウ) 保険証書	保存期間の経過により廃棄済みであり，保有していないため，不開示
	(エ) 保険契約の消滅状況がわかる書類一式（満期保険金請求書類一式）	保存期間の経過により廃棄済みであり，保有していないため，不開示

<p>イ 特定期間 A に審査請求人宛送付された資料一式（A 4 サイズの手紙（保険，貯金調査内容記載分））する個人情報全ての書面一式（原文ママ）</p>	<p>請求前歴及び応対履歴上，該当書類はないため，不開示</p>
---	----------------------------------

2 本件対象保有個人情報 2 についての諮問庁の説明（第 3 の 1 （ 6 ） 関係）

<p>特定した保有個人情報</p>
<p>ウ 保険証書特定記号番号 A の簡易生命保険契約にかかる保険契約申込書</p>

### 別紙 3 (意見書)

#### 1 保険証書特定記号番号Aの件

資料を見ると、証拠書・受取書は正規の様式ではない。かんぽ生命会社（原文ママ。以下同じ。）内のデータ（原文ママ。以下同じ。）である為、私の受取サイン・印鑑等無し及びかんぽ生命社印も無しの証拠書が信用性有るのか疑問である。

※特定年月日に、かんぽ生命保険お客様相談室担当特定個人Cに簡易生命契約（原文ママ）内容調査依頼をした所、

(1) 証拠書書類の満期金（原文ママ。以下同じ。）受け取り署名・捺印がある件は、払っている（原文ママ）と言う。私も納得

(2) 証拠書書類の満期金受け取り署名・捺印がない件は、かんぽ生命会社内のデータ（原文ママ）で払っていると言う。私は納得出来ない。

（私の受取サイン・印鑑等無し及びかんぽ生命社印も無し・・・偽造できる）

（民営化前のデータはマイクロフィルム（原文ママ）に保管管理する・当時の大臣発言）

(3) 証拠書書類の保存期間が経過している為、廃棄している。では何故、証拠書書類の残っている件と残っていない件が有るのか理解できない。

(4) この保険は、毎月ゆちょ銀行（原文ママ）から毎月引き落とし、満期金自動振り込み送金と契約した。通帳有り

通帳履歴に毎月引き落とし有り・送金無し（かんぽ生命保険お客様相談室担当特定個人C回答・現金渡しに成っているとの事何故）

満期前に外交員にて、保険契約者と被保険者氏名が違うので振込の書類必要の為、署名させられる。（後で考えると、振込契約しているのに何故か）

保険契約書類一式開示請求するも保存期間経過の為、廃棄していると回答かんぽ生命保険の都合悪い所だけ廃棄と言う。

一方的に保険契約者の話はないがしろにされている。かんぽ生命保険の言い分ばかり正当化している。心外である

(5) 特定期間AA4手紙が自宅に郵送：内容：養老保険証書特定番号Aの満期特定期間B

#### 2 残り1件は、外交員が契約証書を持ち帰り返却無しの為、証拠書無しの件・契約者審査請求人・被保険者特定個人B・満期金特定金額B受取無し 特定市町村の特定郵便局で調査すると、保険契約者審査請求人から契約者異動変更していると回答

変更者名教えて貰うも個人情報保護法（原文ママ。以下同じ。）で拒否される。データはPCでは確認するも、閲覧および内容確認拒否される。（特定郵便局特定役職）

何故、今まで保険契約者で掛け金を払っていたのに、満期金も貰っていない。  
誰に契約者が変わっているのか！

私の個人情報法で知る権利は無いのか！誰かが名義変更している横領されている！

- 3 特定期間AごろA4手紙が自宅に郵送：内容：保険・預金調査の件特定番号定額貯金特定金額Aの事で特定時期までにお伺いします。

連絡・調査訪問無しの為、郵便貯金簡易生命保険管理・郵便局ネットワーク支援機構で確認出来ないのか？

- (1) 特定月にかんぽ生命 特定個人Dが地域担当の挨拶で来客：その時に契約内容を聞いた。満期金の利子の件 利子が出ない時あり、上司に電話確認する その後手紙の件を聞かれる 又、災害対策の契約内容変更の話がある。

災害対策の契約内容変更の為、運転免許証をコピーする。数日後、本人に手紙の件で訪問したのか聞くと違いますとの事、調査していたか？

上記の3の件での確認訪問無し

- (2) かんぽ生命保険お客様相談室担当特定個人Eに手紙の内容相談すると、手紙の内容有るとの事。数カ月後、特定個人Eに内容確認依頼すると、お客様相談室担当特定個人Cが担当になって任せている為、お話出来ないとの事

その後、担当特定個人Cに確認すると、そんな資料等一切なし。この件は終わりました。もう連絡しないで下さいと電話を切られる。

その後電話するも居留守をする。何か隠す必要有るのか？