

諮問庁：総務大臣

諮問日：令和6年8月6日（令和6年（行個）諮問第130号）

答申日：令和7年2月21日（令和6年度（行個）答申第178号）

事件名：本人の行政相談に係る決裁文書等の開示決定に関する件（保有個人情報の特定）

答 申 書

第1 審査会の結論

別紙の1に掲げる各文書に記録された保有個人情報（以下、併せて「本件請求保有個人情報」という。）の開示請求につき、別紙の2に掲げる各文書に記録された保有個人情報（以下、併せて「本件対象保有個人情報」という。）を特定し、開示した決定については、本件対象保有個人情報を特定したことは、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6年4月12日付け特定記号第〇〇号により中国四国管区行政評価局長（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、改めて、公文書を再度探索・特定した上で、開示公文書の追完をなすべきことを求める。

2 審査請求の理由

審査請求の理由は、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

ア 私は、別紙の1に記載の「保有個人情報開示請求の内容」において、私の相談や、相談対応にあたった職員の接遇に係る苦情が、DB上、電子メールなど、どのように記録されているのか、私や、照会先との電子メールの記録について、決裁プロセスを含めてお示し願いたい旨記載しているところである。開示決定通知では、これらの「決裁文書」及び「決裁プロセス」について、開示請求に係るメールや相談DBなどの文書を作成および保存する際に、特定役職Bの口頭了承をえているので、特定役職B・特定役職Aが、DBの記載内容を了とし、メール発出を可とした旨の記録は、存在しないと言われている。

しかし、このような口頭了承、口頭決裁そのものが、個人情報漏洩、記載内容の間違いをはじめ、さまざまなミス温床になりうるものである。

実際、総務省行政文書管理規則（平成23年総務省訓令第16号）は、第12条で「職員は、文書管理者の指示に従い、法第4条の規定に基づき、法第1条の目的の達成に資するため、総務省における経緯も含めた意思決定に至る過程並びに総務省の事務及び事業の実績を合理的に跡付け、又は検証することができるよう、処理に係る事案が軽微なものである場合を除き、文書を作成しなければならない。」旨定めているところである。文書が存在しないのはおかしい。

また、開示決定では、私とのメールの内容のみが開示されているが、総務省行政管理局や、配布用会議録に係る関係行政庁とのやりとりに係る電子メールやメモが開示されていない。

イ さらに、開示文書「14__（共有）貴センター対応中の行政相談について」及び「15FW（共有）貴センター対応中の行政相談について」では、私が、中国四国管区行政評価局に対して、特定所（きくみみ〇〇）の行政相談に係る苦情のメールを送った事を受け、それが特定所に転送されて内部で共有した記録が開示されているが、このメールを受け取ったあと、中国四国管区行政評価局に対し、返信したメール、報告など、返答文書が開示されていないのは、不自然であり、存在するはずである。

ウ また、私が相談に際して苗字しか名乗っていないにもかかわらず、主任行政相談官が個人情報をしりえ（原文ママ）、私の議会への陳情や特定媒体投稿について言及した経過として、特定職員Aは、当初は、2月22日「あなたの特定媒体投稿をたまたま見た」「投稿で言われている精神障がい者の方に関する陳情がどのようなものだったのか、HPを見ている中で、あなたの陳情をたまたま発見した」という趣旨の供述をしていた。

そこで私は、私は苗字しか名乗っていないのに、フルネームの書かれた特定媒体投稿や議会への陳情に言及され、正直「気持ち悪い」と感じる旨、また、かような個人情報の収集は、非常に不適切である旨、意見を申し上げた。

その後、3月22日に、特定所の特定役職A及び特定役職Bと対面で話した際に聞くと、「本人は、相談があった際のあなたの苗字と、苦情の送られてきたメールアドレスから、これまでのDB上の過去の相談の記録における名前と突合せ、フルネームを知りえた。その後、その名前を用いて、議会における陳情などを、検索したと思う」（推測であり不正確）と言っていることが二転三転したので、実際はどちらが正しいのか、きくみみ〇〇職員をして再調査させたところである。

すると、4月16日付の報告では、特定職員Bという、2月19日

に相談対応した人が、私が以前相談を受けた人物であったと顔を見て認識し（私は対面の記憶はない）、相談終了後に、私の特定媒体投稿に係る特定媒体記事を特定職員Aに手交したと説明している。

さらに主任は、相談内容が議会に関することであったのでと、県議会HPから私の陳情を検索し、私の陳情の具体を知り、私の陳情文書表などを、パソコンにDLするという暴挙に出ている。

これを聞いて絶句したのは言うまでもない。

行政機関は、私の特定媒体投稿（個人情報を含む）を、私の相談に関係するものとして判断し、特定し、印刷までして、組織的に共有をしているのである。

さらに、議会の陳情も、陳情一覧や、その記載内容である文書表をダウンロードして、公務に用いるパソコンにDLしているのである。そもそも、これらの行為は、不適切かつ不必要な行為と断ぜざるを得ないが、これを、私の相談に関連するものとしたのであれば、このような保有文書も、本件開示請求において、行政相談に関連する一切の文書（相談者に関する個人情報）として、開示がなされるべきである。

もしかしたら、この印刷物には、マーカーで色がつけられたり、なにか書かれている可能性もある。

いずれにせよ、本件のような、個人情報の不適切な収集や使用は、個人情報保護法の趣旨に鑑み、厳に慎まれない。

【証拠方法】事実関係の確認結果

(2) 意見書

ア 令和6年（行個）諮問第130号に係る意見

理由説明書中、「4 諮問庁の意見等」によれば、要は、処分庁や諮問庁の弁明は次のとおりであり、以下反論する。

(ア) 処分庁は、相談DBの内容について、「担当者が特定役職Bに口頭了承を得ており、その決裁文書や決裁プロセスを示す文書は存在しない」旨説明している。一方、本来、このような「了解」の記録が残っていなければ、本当に、その対応・回答案などが、組織として了とされて、施行・対応されたのかわからない。公文書は、本来、事実を後世に向け記録し、国民に対する説明責任を果たすためにあるものである。

行政相談総合システムの局所相談DBの記録について、その記録が了解された旨の記録がなければ、本当に、正当な内容なのか、のちに証明できないはずである。

(イ) 処分庁は、総務省行政管理局への相談は、すべて電話で行った旨主張しており、その点はたしかに、不自然ではないのかもしれない。

他方、この照会メモに関しては、「個人メモ」と主張しさえすれば、「法第60条第1項に規定する保有個人情報には該当しない」と、公文書・保有個人情報の定義から潜脱することができることは不適切であると考えます。

考えてみてほしい。私的な「個人メモ」に、私の個人情報や相談の内容が記載されているというのである。気持ち悪いと思わないだろうか。国民の知る権利、自己情報コントロール権を考えれば、「個人メモ」の範囲は、きわめて限定的に解釈がなされるべきである。聴取の内容は、私に対して照会内容を伝える際の基礎となる重要なものであり、本件は職務上作成されたものであることはもちろん、組織的用途に供されるべきものである。

このメモなるものは、どのようなものか、求釈明を行う。委員会におかれては、本件、情報公開・個人情報保護審査会設置法（平成15年法律第60号）9条1項及び2項のインカメラ手続きにより、見分いただきたい。

(ウ) 処分庁によれば、処分庁から特定センターへのメール（3月1日、私のメールや苦情の内容を転送したもの）を受け、特定センターから処分庁に、開示請求日（3月15日）時点で、返信や報告メールなどを作成していないとのことである。

たしかに、正式な報告であれば、作成に時間はかかるだろうが、「受け取りました」の受領確認のメールさえ返信していないというのは、不自然である。

なお書きでは、特定センターが、「本件開示請求に係る対応等」について、3月1日、4日、6日に処分庁と電話またはWeb会議で相談した旨書かれているが、開示請求が15日なのに、それについて、それ以前の日々に相談するというのは論理破綻している。

この記載を、仮に、「行政苦情に係る対応の協議」と読み替えたとしても、そのWeb会議の詳細な記録（本年2月27日付相談対応票の「対応・経過」欄の記録とは別のもの）が作成・保存されていないのは、おかしい。なにかしらの、協議内容に係る公文書・記録文書が存在するはずである。

(エ) 特定媒体記事については、特定役職Cは、別の職員から、本年2月19日に、私の書いた特定媒体投稿の提供を受けた旨記載がある。そして、私が特定センター特定役職Bなどに口頭で聞き取ったところによれば、これは、日常的な情報収集活動の一環で、スクラップしたと言われていた。

そもそも、既述のように、私の特定日付の特定媒体投稿記事は、精神障がい者の方の、交通運賃助成に関するものであって、身体障

がいなどについて存在する割引制度が、精神障がい者の方に無いのは、不当ではないかとする内容であった。本件相談（議会の議事録から、議長が、職権により、ある議員の発言を削除した行為が、継続的性質を有する公権力の行使に該当し、不服審査ができるか）とは、本来、関連性がないはずである。しかも、今回、私は名前すら名乗っていないのに、勝手に情報収集されている。

特定センターの特定役職B・特定役職Aらは、5月9日の面談において、私に対し、「相談官が相談とは無関係な情報をあなたに伝えた行為は問題だが、記事を印刷してスクラップし、主任行政相談官に手渡した行為そのものは、適切である」旨説明している。しかし、相談と無関係な内容であれば、そもそも、収集そのものをするべきではない。

印刷だって、一呼吸おけば、本当に相談と関連するものなのか、わかるはずである。もしかしたら、特定媒体記事の人は、私とは別人かもしれない。

ある新聞記者は、この収集行為を、「まるで戦前の公安警察のよう」「相談者に関する情報を、ここまで調べるとは、よほど〇〇さんのことを警戒していたのか」と言っていた。

県議会への陳情一覧や、その文書票について、プリントアウトしている。これも関係ない行為であるといわざるを得ないが、破棄したという当局の発言は、この際、信用できない。

なぜなら、これらの行為について、5月13日、14日付メールなどで、当局（管区行政評価局）は、私に対し、

「お申出の印刷につきまして、特定センターからは、業務上必要な印刷であったと聞いており、総務課としては特に問題なかったものと考えております。」などとするメールを送ってきているからである。5月時点で問題ないとしておきながら、2月22日時点で破棄したとする説明は不自然であるし、言い訳にしか聞こえない。

破棄していたなど、初耳である。

このように、公文書を破棄などしたというのなら、公文書の管理・破棄一覧リストの中にそのような記載があるべきだが、それはあるのか、求釈明する。また、通常、この手の文書の保存年限はどのくらいで、破棄はどのような手続きを踏むのか、求釈明する。そのスクラップはどのようなものであるかも、インカメラにより、見分いただきたい。また、通常、個人情報訂正や削除は、個人情報保護法上、文書をもって行うことが通例だと思うが、このような削除はありうるのか。また、「破棄」の具体的方法を答弁されたい。

イ 付言

これまでも述べてきたように、相談・対応者に係る情報収集に関しては、個人情報保護法の趣旨に鑑み、相談に係る必要最小限のものに限るべきである。また、情報収集・提供は、原則、相談者の同意に基づいて行われるべきである。さらに、相談内容と関係のない、相談者に関して収集した情報を、不用意に口走るなどして、相談者を不快にさせる言動は、厳に慎まれない。

第3 諮問庁の説明の要旨

1 審査請求の経緯

令和6年3月15日付けで、処分庁に対して、法77条1項の規定に基づき、本件請求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、同年5月9日付けで諮問庁に対し行われたものである。

2 開示請求の概要

(1) 本件開示請求は、本件請求保有個人情報について開示を求めるものである。

(2) 処分庁は、上記の開示請求に対し、別紙の2に掲げる文書1ないし文書5（以下、単に「文書1」ないし「文書5」という。）を開示対象保有個人情報として特定し、原処分を行った。

なお、開示請求内容のうち、別紙の1（1）に記載されている「決裁文書」及び（2）に記載されている「決裁プロセス」については、「特定センター職員が、開示する保有個人情報に係る文書を作成及び保存した際に、同センター特定役職Bに口頭で説明し了解を得ており、そのため「決裁文書」及び「決裁プロセス」を示す文書は作成されておらず、これらの文書は不存在である」ことを理由に不開示とされた。

3 審査請求の趣旨

(1) 審査請求の趣旨

審査請求書によれば、審査請求の趣旨は以下のとおりである。

○ 審査請求人は、令和6年3月15日、実施機関に対して、法77条の規定により、保有個人情報開示請求を行い、4月12日、原処分がなされ、私はこの処分を郵送で翌日に知った（以下、「本件決定」という。）。

実施機関が審査請求人（開示請求者）に対して行った本件決定について、開示請求書に記載されているが、実際には開示対象とされていない文書があると思料するので、審査請求の理由に記載のとおり、改めて、公文書を再度探索・特定した上で、開示公文書の追完をなすべきことを求めるものである。

(2) 審査請求の理由について

審査請求人は、審査請求書において、概ね、以下のとおり主張を述べている。

- ① 審査請求人が特定センターにした行政相談（以下「相談」という。）及び相談した際に対応した職員の接遇への苦情の記録について、開示決定通知書では、これらの記録に係る決裁文書及び決裁プロセスは、開示請求に係るメールや相談データベースなどの文書を作成及び保存する際に特定役職Bの口頭了承を得ているので、特定役職B、特定役職Aが、相談データベースの記載内容を了とし、メール発出を可とした旨の記録は存在しないと言われているが、当該文書が存在しないのはおかしい。
- ② 開示決定通知書では、審査請求人とのメールの内容のみが開示されているが、審査請求人の相談について、総務省行政管理局や関係行政庁とのやり取りに係る電子メールやメモが開示されていない。
- ③ 審査請求人が、処分庁に対して、特定センターの行政相談に係る苦情のメールを送ったことを受け、それが特定センターに転送されて内部で共有した記録が開示されているが、このメールを受け取ったあと、処分庁に対し返信したメール、報告など、返信文書が開示されていないのは不自然であり、存在するはずである。
- ④ 審査請求人は、相談に際して自身の名字しか名乗っていないにもかかわらず、特定センターの特定役職Cは、審査請求人のフルネームの書かれた特定媒体投稿や議会への陳情について言及しており、特定媒体投稿については、審査請求人の特定媒体投稿を私の相談に係るものとして判断し、印刷までして組織的に共有しているとともに、議会への陳情については、陳情一覧や、その記載内容である文書表を公務に使うパソコンにダウンロードしている。これを私の相談に関連するものとしたのであれば、このような保有文書も、本件開示請求において、行政相談に関連する一切の文書（相談者に関する個人情報）として、開示されるべきである。

4 諮問庁の意見等

(1) 処分庁に対する事実確認

諮問庁から処分庁に対し、審査請求人が上記3（2）で主張する文書について、改めて、特定センターにおいて、執務室、書庫、パソコン上のフォルダ内を対象として文書探索し、その結果を踏まえて事実関係を報告するよう求めたところ、以下のとおりである。

【処分庁の回答】 ※以下、上記3（2）①～④に沿って記載

- ① 通常、特定センターにおいて相談を受け付け、関係する行政機関に照会し、相談者に回答し、その結果を相談対応票に記録する一連の過程において、特定センターの担当者は、随時、特定センター特定

役職Bに口頭で説明し了解を得ており、その「決裁文書」及び「決裁プロセス」を示す文書は作成していない。

このため、本件においても、特定センターが審査請求人から相談を受け付け、回答するまでの一連の過程において、「決裁文書」及び「決裁プロセス」を示す文書は作成しておらず、存在しない。

- ② 本件について、総務省行政管理局への照会は全て電話で行ったため、特定センターが総務省行政管理局に送信した電子メールや、同局から特定センターに送信した電子メールは存在しない。

また、担当者は、総務省行政管理局に電話で照会した際に聴取した内容について、担当者のノートにメモを残している。しかし、このメモは、同担当者が備忘のために単独で作成した文書であって、組織としての利用をしていない個人文書である。

- ③ 審査請求人が処分庁に送付した特定センターの相談対応に係る苦情メールについては、令和6年3月1日に処分庁から特定センターに送付しているが、本件の開示請求日（同年3月15日）時点において、特定センターから処分庁に返信したメール、報告などの返信文書は作成しておらず、存在しない。

なお、特定センターは、本件開示請求に係る対応等について、令和6年3月1日、同月4日及び6日に処分庁と電話又はweb会議で連絡を取り合っている。

- ④ 特定媒体記事について、担当者は、過去に審査請求人からの相談に対応した他の職員から、令和6年2月19日に、審査請求人による特定媒体投稿記事の写しの提供を受けている。しかし、担当者は、同月22日に審査請求人から、特定媒体投稿記事の内容は相談内容に関係がないとの指摘を受け、当該特定媒体投稿記事の写しを廃棄している。

県議会への陳情一覧や、その記載内容である文書表について、担当者は、令和6年2月19日に、インターネット上に公開された県議会への陳情一覧や、その記載内容である文書表の電子媒体を担当者の個人端末（職員一人一人に配布されている端末。以下同じ。）に表示するとともにプリントアウトしている。また、特定センターは審査請求人に、県議会への陳情一覧や、その記載内容である文書表の電子媒体を個人端末に表示したことをもって、ダウンロードしたと説明している。しかし、プリントアウトしたものは、同月22日に審査請求人から、県議会への陳情の内容は相談内容に関係がないとの指摘を受け、廃棄している。また、電子媒体は、個人端末に表示し、プリントアウトしただけで、同端末に保存されておらず、存在しない。

(2) 諮問庁の意見

上記の「処分庁の回答」に対する諮問庁の意見は、以下のとおりである。

- ① 総務省の行政相談は、行政相談業務実施要領（平成26年3月31日総評相第87号、最終改正令和5年3月8日総評相第32号。以下「行政相談業務実施要領」という。）及び「行政相談業務に係る記録について」（平成29年10月1日総評相第263号。以下「行政相談業務に係る記録について」という。）に基づき、局所において受け付けた事案情報及び対応情報の記録は、相談対応票の様式により、行政相談総合システムの局所相談データベースに情報を記録することにより行っている。局所では、相談事案処理の過程において、適宜、これらの記録を基に上司に対する説明と対応方針の検討が行われ、上司の了解を得ながら相談事案処理を進めており、これらの過程で、改めて決裁文書、または決裁プロセスを示す文書は作成していない。

処分庁の回答①に記載の特定センターの取扱いは、上記の総務省の行政相談の事案処理の方法に沿って行われており、特定センターにおいて、審査請求人の相談事案対応に係る決裁文書及び決裁プロセスを示す文書を作成しておらず、これらの文書が存在しないことに不自然さはない。

- ② 処分庁の回答②によると、特定センターから総務省行政管理局への照会は電話で行われており、その際に聴取した内容は、本件相談を担当した職員のノートにメモされた後、相談対応票に記録されている。当該メモは、行政機関等の職員が組織的に利用するものとして行政文書に記録されているものではなく、法60条1項に規定する保有個人情報には該当しないことから、開示対象とはならない。なお、本件審査請求に係る相談事案処理において、特定センターから総務省行政管理局を除いて、他の行政機関等への照会等は行われていない。

- ③ 処分庁の回答③によると、特定センターは、令和6年3月1日、同月4日及び6日に、処分庁と電話又はweb会議で連絡を取り合っていたことから、処分庁に対するメール等の返信文書を作成していないとしている。上記の電話又はweb会議により連絡が行われた事実は、本件審査請求に係る開示請求とは別に、審査請求人から処分庁に対して行われている、特定センター職員の不適切な対応について指導してほしいとする相談（6年2月27日受付）について作成された相談対応票の「対応経過」欄の記録から確認できる。

なお、本件審査請求に係る開示文書として、「特定センターから処

分庁に報告する予定のものとして、開示請求時点（令和6年3月15日）で同センターが作成していた「相談者との電話でのやり取り」（文書4）については、上記相談対応票の「対応経過」欄の記録及び添付資料により、特定センターが、開示請求日後の6年3月19日にメールにより処分庁に報告している（開示請求時点までには送付されていない。）ことが確認できる。

- ④ 処分庁の回答④に係る、審査請求人に関連する特定媒体投稿の記事及び県議会への陳情一覧やその記載内容である文書表の取扱いについては、行政相談の事案処理に当たり、上記のような公表資料を幅広く情報収集しながら、各種の検討を行うことは一般的に行われていることから、本件相談に係る調査過程において上記資料を把握したものと見料する。しかしながら、審査請求人から当該資料は本件相談の事案処理に関係がないとの指摘があったことを踏まえ、当該資料を廃棄したため、開示請求時点で当該資料を保有していなかったとする処分庁の説明は、合理的なものと考えられる。

（3）結論

以上のことから、特定センターにおいて、審査請求人が主張する保有個人情報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。

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8月6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9月2日 審査請求人から意見書を收受
- ④ 令和7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、本件請求保有個人情報の開示を求めるものであり、処分庁は、本件対象保有個人情報を特定して開示するとともに、本件請求保有個人情報の一部について、不存在を理由に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以外に、本件請求保有個人情報に該当する保有個人情報があると主張し、本件対象保有個人情報の特定の妥当性を争っているものと解されるところ、諮問庁は、原処分は妥当であるとしていることから、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。

2 本件対象保有個人情報の特定の妥当性について

- (1) 当審査会において、諮問書に添付された本件対象保有個人情報の開示実施のための文書（写し）を確認したところ、本件対象保有個人情報は、

審査請求人を相談者とする行政相談に関する相談対応票、電子メール及び電話対応記録に記録された保有個人情報であると認められる。

- (2) 諮問庁は、上記第3の4(1)及び(2)において、処分庁に事実確認を行った上で、①特定センターの対応は、「行政相談業務実施要領」及び「行政相談業務に係る記録について」に基づき処理されていること、②特定センターから総務省行政管理局への照会は電話で行われており、照会の際ノートに記録されたメモの内容は、相談対応票に記録されているところ、当該メモ自体は行政文書に該当するものではなく、そこに記録された情報は、法60条1項に規定する保有個人情報に該当しないことから、開示対象とはならないこと、③特定センターは、処分庁と電話又はweb会議により連絡を行っていたところ、文書4は、開示請求時点では、処分庁に報告する予定のものとして特定センターで保有していたのであって、実際に処分庁に報告したのは開示請求日(令和6年3月15日)後の令和6年3月19日であるから、それへの返信等は開示請求時点では存在し得なかったこと、④審査請求人に関連する特定媒体投稿の記事及び県議会への陳情一覧等については、行政相談の事案処理において、一般的に行われている情報収集であるが、審査請求人から当該資料は本件相談の事案処理に関係がないとの指摘があったことを踏まえ、当該資料を廃棄し、開示請求時点で当該資料を保有していなかったとする趣旨の処分庁の説明は合理的なものと考えられる旨説明する。
- (3) 当審査会において、諮問書に添付された本件対象保有個人情報の開示実施のための文書(写し)に加え、諮問庁から提示を受けた「行政相談業務実施要領」及び「行政相談業務に係る記録について」並びに令和6年3月19日に特定センターが文書4を処分庁に送付した際の電子メールの内容を確認したところ、諮問庁の説明に符合する内容であることが認められる。上記第3の4の諮問庁の説明に格別不自然、不合理な点は見出せず、他方において、本件における審査請求人の主張が、本件対象保有個人情報の外に特定すべき保有個人情報があることの具体的根拠を示しているというには足りないことも踏まえれば、上記諮問庁の説明を否定することはできず、これを覆すに足りる事情も認められない。
- (4) 上記第3の4(1)の探索の範囲等について、特段の問題があるものとは認められない。
- (5) したがって、特定センターにおいて、本件対象保有個人情報の外に本件請求保有個人情報に該当する保有個人情報を保有しているとは認められず、本件対象保有個人情報を特定したことは妥当である。

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つき、本件対象保有個人情報を特定し、開示した決定については、特定センターにおいて、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を特定したことは、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 本件請求保有個人情報

(審査請求人が、開示請求書提出の2日後である令和6年3月17日に、開示請求書の内容に「開示文書の特定に資する情報を付記する」として特定センターに送付したメールの内容に基づく。)

(1) 私は、2月19日、きくみみ〇〇に来所して行政相談を行い、その際の職員(特定職員Cほか)の接遇について、2月21日、1センター長を名宛人として、電子メールで申し入れを行った。

これについて、2月22日、本来の行政相談の回答をいただいた際、これにあわせて、「回答をいただけるのか？」問うたところ、個別の回答を行っていないとのことだった。(特定職員C)

その後、特定職員Aからメールで「関係者間で共有し、業務の参考にする」との答弁はあったが、私がメールなどで、回答をするのか聞いても、その部分スルーされて回答がなかった。

さらにその後、2月28日、回答内容の矛盾の説明を求め、また、いわゆる「配布用会議録」の有無や制度上の性質を、議長会などに聞いて尋ねてほしいとメールを送ったが、その後返信がなかった。

これまでの私の意見が、どのように収受され、共有されたのか、管理・記録されているのか、それがわかる決裁文書を請求する。

(2) 行政管理局からの回答が、(議事録からの発言削除は)「事実行為であり、法的効果は認められない」という具体性の無い意味不明なものであり、その意味をかみ砕いて教えてほしいと問うたところ、特定職員Cは、「それ以上でも、それ以下でもない。行政管理局からの回答をそのまま伝えている」旨言われ、納得できなかったので、電話を特定職員Aにかわって(原文ママ)ほしいと伝えた。

(正直なところ、特定職員Aは、電話の当初では、私の素性が分からないからか、私が電話に出られなかったことを非難する発言があったことに加え、非常に怪訝な態度で電話対応をし、それが声色や態度などに表れていたが、その後、長く話していると、私の性格や目的などを知ったからか、電話の最後の方では、そのような印象は薄れていた。)

本件請求は、私の相談や苦情がDB上、電子メールなど、どのように記録されているのか、(私や、照会先との)電子メールの記録も含めて開示請求を行い、経過を知ろうとするものである。

決裁プロセスを含めてお示し願いたい。

(3) また、私は、相談に際して苗字のみ名乗ったのだが、特定役職Cは、私の(フルネームの)特定媒体投稿や県議会への陳情に言及し、すなわち、相談とは関係ない話を持ち出されたので、苗字のみ名乗った人に、この発

言はいささか不適切であり、別人だったらどうするのか、かような個人情報の収集の在り方は問題がある旨、発言の電話口で指摘し、その理由などを尋ねたものである。（管区行政評価局には、情報の収集や使用は必要最小限に限るべきという、行政機関個人情報保護法（原文ママ）の趣旨に鑑み、個人情報の適切な使用、収集、取り扱いに務めるべきことを申し上げているところ）

については、こうした苦情の内容を記録した文書、それが特定所内でどのように扱われたのかについてがわかる一切の文書を請求する。

管区行政評価局は、きくみみ〇〇に、本件の経緯を報告させているはずであるところ、たとえば（原文ママ）その報告内容・年月日などを記録した電子メール、メモ、聞き取り票など、管区ときくみみ〇〇の間でやり取りした一切の行政文書（行政機関の職員が職務上、作成または（原文ママ）取得したもの）を請求する。

（４）さらに、特定職員Aは、私との電話のやり取りを録音し、音声データとして残していると言われていた。これについても、視聴により請求する。

2 本件対象保有個人情報

文書1 相談対応票（下記の01）及び同相談対応票の添付資料（下記の02～13）（上記1の（1）及び（2）への開示決定保有個人情報）

- 01__相談対応票（特定受付番号）
- 02__R6. 2. 21相談者からのメール
- 03__R6. 2. 22相談者への回答
- 04__R6. 2. 22相談者からのメール
- 05__R6. 2. 26相談者への回答①
- 06__R6. 2. 26相談者からのメール①
- 07__R6. 2. 26相談者への回答②
- 08__R6. 2. 26相談者からのメール②
- 09__R6. 2. 27相談者への回答
- 10__R6. 2. 27相談者からのメール
- 11__R6. 2. 28相談者への回答
- 12__R6. 2. 28相談者からのメール
- 13__R6. 2. 29相談者からのメール受信

文書2 中国四国管区行政評価局首席行政相談官室から特定センター特定役職B宛に発出されたメール（14__（共有）貴センター対応中の行政相談について）（上記1の（3）への開示決定保有個人情報）

文書3 特定センター特定役職Bから同センターの行政監視行政相談特定役職A及び主任行政相談官宛に発出されたメール（15__FW__（共有）

貴センター対応中の行政相談について）（上記1の（3）への開示決定保有個人情報）

文書4 特定センターから中国四国管区行政評価局に報告する予定のものとして、開示請求時点（令和6年3月15日）で同センターが作成していた「相談者との電話でのやり取り」（16__相談者との電話でのやり取り（R6. 2. 22））（上記1の（3）への開示決定保有個人情報）

文書5 令和6年2月22日の音声データ（17__相談者との電話でのやり取り（R6. 2. 22））（上記1の（4）への開示決定保有個人情報）