

諮問庁：総務大臣

諮問日：令和6年10月8日（令和6年（行個）諮問第172号）

答申日：令和7年3月7日（令和6年度（行個）答申第187号）

事件名：本人の行政相談に係る決裁・供覧文書等の一部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6月10日付け中国総第269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、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（原文ママ）があると思料するので、改めて、公文書（原文ママ）を再度探索・特定した上で、開示公文書（原文ママ）の追完をなすべきことを求める。

2 審査請求の理由

審査請求人が主張する審査請求の理由は、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

開示文書「〇〇__相談対応票」を見分したところ、

- ① 特定日付Aから特定日付Bまでの、相談者からの申出電話・メールについて、「総務課受け、首席行政相談官室に共有」と書かれている。開示文書は、私からのメールの「収受文書」であるが、この「共有」された際の文書（聴き取り票や、電子メール）が開示されていない。
- ② 特定日付C 相談者から申出（電話）⇒総務課受け、首席相談官室に共有」とある。この「電話」のメモないし、その共有の内容が開示されていない。
- ③ 「関係行政機関等の措置内容」には、「特定日付D、相談者におわび。担当者を替えて相談に丁寧に対応する。当局としても、今回の内

容について管内職員に注意喚起する。」とある。管内とは、中国四国管区行政評価局管内であるが、この「注意喚起」の内容が開示されていない。私は、「中国四国管区行政評価局に寄せた、きくみみ特定への相談に係る職員の接遇についての意見・要望・苦情に【関して】職員が作成した文書」を請求しているのであるから、関連した文書として開示がなされるべきである。

④ 「回答内容」の「③特定センターの個人情報の取扱いに驚いている」を見ると、「今回のことを受けての対応は、現時点では、特定センターに厳重に注意を行ったことだけですが、個人情報保護を担当しているのは総務課であり、同課とは情報共有しています。再発防止策を組織的に行うことについても、情報共有します。」とあるが、これら情報共有に係る文書が開示されていない。

⑤ 「事後確認結果」をみると、「同日（３月２５日）、幹部を通じ、総務行政相談部長から局・センターの全職員に対し、①相談は懇切丁寧に分かりやすく説明する、②相談内容に関係のない本人の情報を本人に伝えるなど不適切な対応をしないなど、適切な対応を行うよう注意喚起を行った。」と記載がされている。局・センターの管内全職員に対する指導となると、これは、口頭ではなく電子メールや掲示板などで周知をすると考えるのが自然ではあるが、その指導・注意喚起に係る文書が開示されていない。

（２）意見書

理由説明書（その内容は、後記第３のとおり）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、その結果、審査請求人が開示を求めている文書は作成又は取得、保有していないとするものであり、以下反論する。

① 処分庁は、特定日付Ａから特定日付Ｂまでの審査請求人からのメールについては、総務課及び主席行政相談官室の幹部職員が、総務行政相談部長室に参集し、関係者に審査請求人から送付されたメールのコピーを配布し、電話を受けた総務課職員が、メモにより補足説明をし、対応を協議したという。メールを資料にすることはありうるにしても、冗長に記載がされているメールとは別に、その要旨をまとめた文書がありうるはずである。また、仮にそれを参集した各課・室職員に配布したとすれば、それぞれが管理の異なる別個の行政文書で、それには、なにかしらの記載がされているはずである。また、仮に、実施機関の言う通り（原文ママ）だったとしても、組織共用性のある電話の聴き取り票を「個人メモ」などと称して、行政文書の開示義務から潜脱するのは、不適切である。

開示文書「〇〇―相談対応票」の「総務課受け、主席行政相談官室

に共有」とする記載は、そのまま読めば、電子メールの転送機能などによって共有されたと考えるのが自然であるし、もし、実施機関の主張が正しいとすると、「部長室にて〇月〇日会議。相談内容を共有」などとなるはずである。相談者（審査請求人）から総務課への電話やメールは複数回行われているが、会議は、それぞれメールが来るたびに行っているのか、いつ行ったものなのか、求釈明する。

- ② 特定日付Cの審査請求人からの電話についても、同様に、関係職員が総務行政相談部長室に参集し、「個人メモ」をもとに情報共有したとされる。①と同様に、審査請求人からの電話の内容を、「個人メモ」と称して、情報公開の対象となる行政文書の対象から潜脱するのは不適切であり、また、仮にこのような「参集」が行われていたとして、電話を聞き取った総務課職員が、説明をするのはありうるが、これは、紙に印刷された資料をもとに、説明をするのが自然である。また、これとは別途、電話内容を聞き取ったメモなどがメールなどで共有されている可能性もある。

- ③ 開示文書の「相談対応票」中、「関係行政機関等への措置内容」に記載されている管内職員への注意喚起に関して、特定日付Eに開催された管区行政評価局の幹部会において行われ、課長級以上の幹部職員を参集してweb会議にて行われ、幹部を通じて「部下職員に伝えるように指示した」とあるが、幹部から局・センターなど管内の全ての部下職員に対する周知・指導は、どのような方法で周知されたのか、求釈明する。幹部からメールによる周知がなされた可能性があるからである。

また、この会議には「予定表」のほかは、資料などが無いとのことであるが、それは不自然ではないか。幹部の集まるような会議で、「注意喚起」や「周知」を行ったというのであるから、その注意喚起や周知・指導をすべき内容を記した文書があるはずである。

さらに、予定票には、本件事案についての記載（たとえば、「特定センターにおける、不適切な個人情報の取り扱いについての報告」など）はなかったのか求釈明する。

また、幹部会の協議結果、すなわち、なにを協議し、その結果はどうだったかの文書は存在しないのかも求釈明する。

- ④ 【処分庁の回答】の4によれば、要は、管区行政評価局では、特定センター職員の不適切な対応に係る本件苦情について、総務課と主席行政相談官室職員が、連日のように本件に係る情報共有を行っていたとのことである。

「執務室が隣接しており、口頭で参集し、意見交換や協議が行われていた」との主張については不自然さはないものの、その際の配布

文書やメモなどの記載がある行政文書や、その日の協議の結果を記した対応方針に係る行政文書が残されていないのは、不自然である。

- ⑤ 本件を通じて、実施機関は、文書に係る「決裁・供覧プロセス」ないし「協議文書」については、関係職員に口頭で説明して了解を得たので不存在である旨主張している。しかし、職員の作成し外部に発出する文書について、その決裁を本当に得たのかわからないのは不適切である。また、関係職員が口頭で協議することはあり得るにしても、なんら記録に残していないとするのは、不適切である。

第3 諮問庁の説明の要旨

1 審査請求の経緯

令和6年5月10日付けで、処分庁に対して、法77条1項の規定に基づき、別紙の1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、同年6月10日付け中国総第269号により保有個人情報の開示をする旨の原処分を行った。

本件審査請求は、原処分を不服として、令和6年7月12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、本件対象保有個人情報を特定し、原処分を行った。

開示請求内容のうち、別紙の1①に記載されている「決裁・供覧プロセス」は、中国四国管区行政評価局職員が、本件対象保有個人情報に係る文書を作成及び保存した際に、関係職員に口頭で説明して了解を得ていることから、「決裁・供覧プロセス」を示す文書は作成又は取得しておらず、文書は不存在であるため、不開示とされた。

また、別紙の1②に記載されている「協議文書」は、関係職員による協議は口頭で行われていることから、「協議文書」自体は作成又は取得しておらず、文書は不存在であるため、不開示とされた。

3 審査請求の趣旨等

上記第2の1及び2(1)のとおり。

4 諮問庁の意見等

- (1) 処分庁に対する事実誤認

諮問庁から処分庁に対し、審査請求人が上記第2の2(1)で開示を求めている文書について、改めて、中国四国管区行政評価局において、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】

本件開示請求対象となった保有個人情報に係る行政相談は、特定行政監視行政相談センター（略称：きくみみ特定。第2及び以下において、「特定センター」という。）の相談対応に係る、職員の対応が不適切、応接態度が悪い、審査請求人の氏名に係る個人情報の取扱いがおかしい等について、中国四国管区行政評価局に苦情が申し立てられたものである。

当該苦情の申出は、特定日付Aから特定日付Bの3日に渡り、審査請求人から、特定センターとのやり取りの経緯を記載したメールと電話により行われており、中国四国管区行政評価局では、これら申出の内容を速やかに把握する必要があった。

さらに、関係者間で認識を共有し、対処方針を検討するには事実関係を正確に把握する必要があることから、特定センターに対して事実関係を報告するよう求めていたところ、上記のとおり、複数の事情を有する相談であったため、同センターの報告に時間がかかり、その結果、中国四国管区行政評価局における事実関係の確認に時間を要したところ、審査請求人から、対応が遅いとのさらなる苦情が申し出られた。

中国四国管区行政評価局では、このような状況の中、同局幹部を含む関係職員間でできる限り迅速、適切かつ効果的な方法で本件行政相談事案に対処することが求められた。

そのため、審査請求人が審査請求の理由として記載している上記第2の2（1）①～⑤については、中国四国管区行政評価局においてそれぞれ以下のとおり対応しており、これらの対応過程において、審査請求人が開示を求めている文書は作成又は取得しておらず、保有していない。

① 特定日付Aから特定日付Bまでの審査請求人からの申出電話及びメールについては、総務行政相談部長以下の総務課及び首席行政相談官室の幹部職員等が総務行政相談部長室に参集するなどにより、これら関係者に審査請求人から送付されたメールのコピーを配布し、審査請求人の電話を受けた総務課職員が自身が聞き取った個人メモにより補足説明を行い、これらを基に対応を協議した。審査請求人のメールには同人が電話で主張している内容がほぼ記載されており、迅速かつ的確に対応を協議するためには、審査請求人のメールを基に同人の主張を正しく理解することが必要と考えた。

② 特定日付Cの審査請求人からの電話については、総務行政相談部長以下の総務課及び首席行政相談官室の幹部職員等が総務行政相談部長室に参集し、審査請求人の電話を受けた総務課職員が、電話で聞き取った内容を記載した個人メモを基に説明することで情報共有が行われた。

③ 開示文書の相談対応票（特定受付番号）の「関係行政機関等の措置

内容」欄に記載している管内職員への注意喚起については、これを速やかに行うため、本件相談事案が特定日付Dに終了した後、特定日付Eに開催された中国四国管区行政評価局の幹部会において行い、総務行政相談部長から、幹部職員（課長級以上。各行政監視行政相談センター所長はwebで参加）に対して行政相談への適切な対応について口頭で注意喚起するとともに、部下職員に伝えるよう指示した。

同局の幹部会では、各幹部が予定表を基に業務予定を説明するほか、その他の連絡事項については、通常、資料は用意せずに説明しており、本件の注意喚起も同様に行われた。

- ④ 上記①及び②の情報共有も含め、中国四国管区行政評価局では、連日のように総務課と首席行政相談官室の職員が本件に係る情報共有を行いつつ、対応（再発防止に向けた注意喚起の検討を含む。）を協議した。情報共有と対応の協議は、総務課と首席行政相談官室の執務室が隣接していることから、適宜、口頭で呼びかけて参集し意見交換することにより行われた。

- ⑤ 上記③に記載のとおり。

（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。

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）及び「行政相談業務に係る記録について」（平成29年10月1日総評総第263号）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ることとなる。その際、相談者から送付されたメールや相談者からの電話の内容を情報共有する必要がある場合、メールを転送したり、相談者の電話概要をメールに記載して送付することもあるが、当該内容について補足説明が必要な場合などは、関係者が集まってプリントアウトした相談者のメールを見ながら、また、実際に相談者に電話対応した職員の話を聞きながら、細部に渡る事実関係を正確に把握して情報共有を行い、対応方針を協議することは一般的に行われている。特に、対応の即時性が求められる場合、情報伝達に齟齬を生じさせないよう十分留意する必要がある場合などには、このように行っている。

このことを踏まえつつ、（１）の【処分庁の回答】に記載されているこの度の行政相談事案の内容及び審査請求人の苦情申出の状況等を鑑み

れば、①、②及び④に記載の処分庁の回答は不自然なものとは言えない。

また、③について、中国四国管区行政評価局の幹部会では予定表以外の連絡事項について、通常、資料は用意しておらず、本件の注意喚起についても同様の取扱いがなされたとの処分庁の説明が不合理とは言えない。なお、特定日付Dに本件行政相談事案が終了した後、職員への注意喚起が特定日付E開催の幹部会で行われていることを踏まえると、職員に対する注意喚起を取り急ぎ行う必要があると認識していたことが理解でき、この点からも、口頭で注意喚起をしたとする処分庁の説明に違和感はない。

(3) 結論

以上のことから、中国四国管区行政評価局において、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10月8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28日 審査請求人から意見書を收受
- ④ 令和7年2月28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及び電子メール（添付文書を含む。）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）において、処分庁に事実確認を行った上で、総務省の行政相談の対応は、「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おり、同（1）の①、②及び④に記載の処分庁の説明は不自然なものとはいえないこと、

また、中国四国管区行政評価局の幹部会においては、予定表以外の連絡事項と同様に、本件の注意喚起について、資料は用意されていないとする同（１）③の説明については不合理とはいえない旨説明する。

（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」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、中国四国管区行政評価局において、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、中国四国管区行政評価局において、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

- ①私が中国四国管区行政評価局に寄せた、きくみみ特定への相談に係る職員の接遇についての意見・要望・苦情に関して、收受文書・職員が作成した文書決裁・供覧プロセスを含めて。
- ②管区がきくみみ特定との間でやり取りした上記の意見・要望・苦情等に係る事案報告、私からの電話の聴取票、職員間メール、協議文書、報告文書

に記録された保有個人情報

2 文書

- 0 0 __相談対応票（特定受付番号）
- 0 1 __添付資料 0 1 電話差し上げた件について
- 0 2 __添付資料 0 2 特定センターの行政相談対応について
- 0 3 __添付資料 0 3 総務課の特定職員
- 0 4 __添付資料 0 4 （共有）貴センター対応中の行政相談について
- 0 5 __添付資料 0 5 保有個人情報（公文書）開示請求に係る補足説明について（通知）
- 0 6 __添付資料 0 6 相談者との電話でのやり取り（2月22日）
- 0 7 __添付資料 0 7 お詫び（特定行政監視行政相談センターによる相談対応について）
- 0 8 __添付資料 0 8 R e __お詫び（特定行政監視行政相談センターによる相談対応について）
- 0 9 __添付資料 0 9 ご連絡
- 1 0 __添付資料 1 0 ご連絡（電話について）
- 1 1 __添付資料 1 1 事実関係の確認結果の報告
- 1 2 __添付資料 1 2 無題