

諮問庁：総務大臣

諮問日：令和7年1月21日（令和7年（行個）諮問第11号）

答申日：令和7年9月26日（令和7年度（行個）答申第92号）

事件名：本人の相談の申出に係る相談受付票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8月22日付け関東総第234号により関東管区行政評価局長（以下「処分庁」という。）が行った開示決定（以下「原処分」という。）について、その取消しを求める。

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、審査請求書によると、以下のとおりである。

趣旨：処分の取消しを求める

理由：法78条及び法83条等違反

第3 諮問庁の説明の要旨

1 審査請求の経緯

令和6年8月7日付け（同日受付）で、処分庁に対して、法76条1項の規定に基づき、下記2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、同月22日付け関東総第234号により保有個人情報の開示をする旨の決定（全部開示の原処分）を行った。

本件審査請求は、原処分を不服として、令和6年11月8日付け（同月11日受付）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）保有個人情報開示請求書の「1 開示を請求する保有個人情報」欄には「別紙のとおり」と記載されており、別紙1、2及び3（いずれも略）が付されている。

ア 別紙１には、別紙の１（本件請求保有個人情報記録された文書）の内容が記載されており、これが、開示を請求する保有個人情報である。

イ 別紙２は、総務省行政評価局行政相談管理官室による審査請求人宛の「お申出の件について（回答）」とする文書（令和６年７月１７日付け）であり、これには、別紙３に記載の審査請求人の行政相談について、行政相談管理官室が特定センターに照会したことを踏まえ、特定センターでは一日合同行政相談所（以下「一日合相」という。）で受け付けた審査請求人の相談内容及び対応状況を記録した上で、同記録は特定センターの相談担当職員間で共有されていることが記載されている。また、特定法人が保有する審査請求人の個人情報に関する相談については、これまで特定センターが案内してきたとおり、特定法人に対して、保有個人情報の訂正請求又は利用停止請求を行うことが適当であるとする旨が記載されている。

ウ 別紙３は、審査請求人による行政評価局長宛の「苦情申立書」とする文書（令和６年７月１０日付け）であり、これには、審査請求人が、特定法人が保有する審査請求人の個人情報に係る相談について、一日合相及び特定センターに行政相談したが対応が中断しているので、相談の対応を再開してほしいなどと記載されている。

（２）処分庁は、上記の開示請求に対し、別紙の２の文書を開示対象保有個人情報として特定し、原処分を行った。

３ 審査請求の趣旨等

上記第２と同旨。

４ 諮問庁の意見等

（１）諮問庁の意見

ア 総務省の行政相談に係る記録について

総務省の行政相談に係る記録は、「行政相談業務実施要領」（平成２６年３月３１日総評相第８７号）により行政相談総合システムを活用して行うこととされており、さらに、同要領に基づき定められた「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）により、行政相談の事案情報及び対応情報の記録は、「相談対応票」の様式に従い、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うものとされている。

局所相談データベースに登録された行政相談記録は、管区行政評価局（四国行政評価支局を含む。）、行政評価事務所及び行政監視行政相談センターにおいて、行政相談担当職員が当該情報を閲覧、検索等することにより利活用され、担当職員間で共有されている。

イ 原処分において開示された保有個人情報について

諮問庁において、原処分により開示された別紙の２の文書（以下、別紙の２に掲げた９文書を、順に「文書１」ないし「文書９」という。）の内容を確認したところ、次のとおりである。

文書１は、平成３０年１０月１１日に特定市で開催された一日合相の相談受付票であり、審査請求人が独立行政法人（以下「独法」という。）に対する個人情報の訂正申立てをしたいとの相談内容と、これに対する弁護士の回答が簡潔に記載されている。

文書２ないし文書９は、特定センターが審査請求人の相談について作成した相談対応票の記録である。なお、文書２ないし文書４は一日合相に寄せられたもの、文書５ないし文書９は審査請求人が一日合相の後、特定センターを訪問して寄せられた相談に対する記録である。

文書２は、文書１の内容を記録したものである（受付日は平成３０年１０月１１日）。

文書３は、独法に対して個人情報保護に関する苦情を申し立てているが誠実な対応がなされないとするもの、文書４は、特定法人が不適切な方法で誤った個人情報を収集していることから、その不当性の確認を求めたいとするものである（文書３及び文書４の受付日はともに平成３０年１０月１１日）。

文書５には、審査請求人に関して誤った内容が記載された個人情報の文書を特定法人は破棄すべきであるといった相談に対し、特定センターが、独立行政法人等の保有する個人情報の保護に関する法律（平成１５年法律第５９号。以下「独立行政法人等個人情報保護法」という。独立行政法人等個人情報保護法は現在は廃止されており、法に同様の規定がある。）では独法が保有する自己の個人情報について訂正や利用停止を請求することができるなどと説明したことが、また、文書６には、特定法人の不適切な行為について弁護士に相談したいが、無料で相談できる機会を教えてほしいとする相談に対し、特定センターが法テラスの連絡先を教示したこと等が記録されている（文書５及び文書６の受付日はともに平成３０年１０月１２日）。

文書７は、審査請求人の苦情に対し特定法人は誠意ある回答を行っていないとする相談に対し、特定センターが、独立行政法人等個人情報保護法では独法が保有する自己の個人情報について訂正や利用停止を請求することができるなどと説明したことが記載されている（受付日は平成３０年１１月２７日）。

文書８には、特定法人が、審査請求人の個人情報の取扱いについて誠意ある回答を行っていないとする相談に対し、独立行政法人等個人情報保護法４７条では、独法は個人情報の取扱いに関する苦情の

適切かつ迅速な処理に努めなければならないとする規定を回答予定としていることが記載され、また、文書 9 には、特定法人が誠意ある回答を行っていない状況は個人情報保護法制において大きな問題であり、個人情報保護委員会は適切に事態を受け止めて対応してくれるのかとの照会に対し、特定センターが、個人情報保護委員会や総務省は審査請求人からの情報を踏まえて対応することは困難であること、また、独法が保有する自己の個人情報については、独立行政法人等個人情報保護法 27 条 1 項に基づき、訂正を求めることができる」と説明したことなどが記載されている（文書 8 及び文書 9 の受付日はともに平成 30 年 12 月 21 日）。

ウ 審査請求の趣旨及び理由について

審査請求人は、法 78 条及び 83 条等違反を理由として、原処分 of 取消しを求めている。

法 78 条 1 項では、行政機関の長等は、開示請求があったときは、開示請求に係る保有個人情報に不開示情報が含まれている場合を除き、開示請求者に対し、当該保有個人情報を開示しなければならないことが定められている。

また、法 83 条 1 項では、開示決定等は、開示請求があった日から 30 日以内にしなければならないことが定められている。

審査請求人は、原処分が、上記の規定に違反していると主張しているものと解する。

エ 原処分について

審査請求人は、開示請求書の別紙 3 において、特定センターが特定市で開催した一日合相の開催年度を平成 29 年度と記載しているが、原処分では、特定センターが平成 30 年度に特定市で開催した一日合相に係る記録等を開示している。このことについては、特定センターの相談担当職員が令和 6 年 8 月 15 日に審査請求人に電話し、一日合相の開催年度について確認したところ、審査請求人から、一日合相で相談したことは一度しかなく、特定センターが保存する記録が平成 30 年度ということであれば、おそらく同年度に相談しているものと思うと回答を得ている。

次に、開示請求書の別紙 1 の (3)（別紙の 1 (3) と同じ。）については、上記 4 (1) の【原処分において開示された保有個人情報について】に記載したとおり、特定センターが開催した平成 30 年度の一日合相で受け付けた審査請求人の相談について、原処分が開示した文書 1 の相談受付票及び文書 2 ないし文書 4 の相談対応票が作成され、これらは局所相談データベースにより特定センターの相談担当職員間で共有されている。

また、開示請求書の別紙１の（４）（別紙の１（４）と同じ。）については、原処分で開示した文書５及び文書７に、特定センターが、独立行政法人等個人情報保護法では独法が保有する自己の個人情報について訂正や利用停止を請求することができるなどと説明したことが記載されており、また、文書９には、独法が保有する自己の個人情報について、独立行政法人等個人情報保護法２７条１項に基づき、訂正を求めることができると説明したことが記載されている。

そのほか、文書６及び文書８には、特定法人に対する審査請求人の相談とそれに対する回答が記載されている。

諮問庁が、審査請求人に係る保有個人情報を局所相談データベースにより確認したところ、原処分で開示した保有個人情報に不足はなく、また、その内容に不開示情報は認められない。

なお、諮問庁から処分庁に対し、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本件審査請求に係る保有個人情報を文書探索し、その結果を報告するよう求めたところ、特定センターにおいて改めて文書探索したものの、原処分で開示した文書以外に審査請求人の保有個人情報に係る文書はないとのことであった。

以上のとおり、処分庁による原処分は、法７８条１項に照らし、適切に行われている。

また、令和６年８月７日付け（同日受付）で行われた開示請求に対し、原処分は同月２２日付けで行われており、法８３条１項に規定された期限内に開示決定が行われている。

このほか、原処分について、法の規定に違反する事実は認められない。

（２）結論

以上のことから、原処分に、審査請求人が主張する法規定違反の事実は認められず、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７年１月２１日 諮問の受理
- ② 同日 諮問庁から理由説明書を収受
- ③ 同年７月２５日 審議
- ④ 同年９月１９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、本件対象保有個人情報を特定し、その全部を開示する原処

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、原処分を維持することが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、平成30年10月11日付けの審査請求人に係る相談受付票（文書1）、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（文書2ないし文書9。平成30年10月から同年12月までの間に受付）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、文書1は、平成30年10月11日に特定市で開催された一日合相の相談受付票であり、審査請求人からの独法に対する個人情報の訂正申立てをしたい旨の相談内容と、これに対する担当弁護士の回答が記載された相談受付票であり、文書2ないし文書9は、特定センターが審査請求人からの相談について作成した相談対応票の記録であるとした上で、諮問庁が、審査請求人に係る保有個人情報を局所相談データベースにより確認したところ、原処分で開示した保有個人情報に不足はない旨説明する。
- (3) 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 総務省の行政相談においては、「行政相談業務実施要領」（平成26年3月31日総評相第87号）に基づき、本省行政評価局、管区行政評価局（支局を含む。）、行政評価事務所及び行政監視行政相談センターで受け付けた行政相談の事案情報（相談を特定するために必要な情報及び相談事案に関して講ずべき措置の検討のために必要な情報）及び対応情報（行った対応等に係る情報）を記録するとともに、これらの記録は、行政相談総合システムを活用して行うこととされている。

イ そして、上記要領に基づき、事案情報及び対応情報の記録等に関し必要な事項を定めた通知である「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）において、事案情報及び対応情報は、上記通知の別記様式第1「相談対応票」に従い、行政相談総合システムの局所相談データベースに記録することにより行うものとされている。

ウ 関東管区行政評価局では、作成した相談対応票を、同局の標準文書保存期間基準（「大分類：行政相談総合システム－中分類：行政相談総合システム－小分類：○年度行政相談総合システム局所相談データ

ベース」)に基づき保存している。

エ 局所相談データベースは、総務省の行政相談に関し、個別具体の相談に対応する際に必要な相談者の相談内容等の記録及び相談事案に類似する事案の検索、行政相談の傾向の分析並びに行政機関の業務上の課題の検証・把握のために使用することを利用目的としたデータベースとなっている。

オ 処分庁では、審査請求人から、令和6年8月7日に、別紙の1のとおり保有個人情報開示請求があり、開示請求書の別紙3には、審査請求人が、特定センターが平成29年度秋に特定市で開催した一日合相で相談したという趣旨の記載があったことから、局所相談データベースで確認したところ、審査請求人の行政相談記録は平成30年度のものしかなかった。そこで、審査請求人に電話をかけ、一日合相で相談した年度を確認したところ、審査請求人から、一日合相に相談したことは一度しかなく、特定センターが保存する記録が平成30年度であれば、同年度に相談していると思う旨の回答を得た。

カ これを踏まえ、局所相談データベースで確認した記録を基に、平成30年度における審査請求人の行政相談記録として、同年度において、特定市で開催された一日合相の受付票及び相談対応票を全部開示している。

キ 念のため、本件審査請求を受けて、関東管区行政評価局において、局所相談データベースのほか、紙媒体、電子媒体を問わず、執務室、書庫、パソコン上のフォルダ内を対象として本件開示請求に係る保有個人情報を探索したものの、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は確認できなかった。

(4) これを検討するに、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)並びに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」に照らすと、局所相談データベースで確認した行政相談記録及び審査請求人に対する電話確認の結果を踏まえて、本件対象保有個人情報を特定した旨の上記(3)及び上記第3の4(1)エの諮問庁の説明に不自然、不合理な点はなく、これを覆すに足る事情も認められない。

(5) また、上記(3)キ及び上記第3の4(1)エ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。

(6) したがって、関東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

(1) 原処分の開示決定等の期限超過の有無について

審査請求人は、原処分は法８３条に違反する旨主張するが、諮問書に添付された書面（写し）によれば、審査請求人からの令和６年８月７日付け保有個人情報開示請求書（同日受付）による開示請求に対して、処分庁は、同月２２日付けで原処分を行ったことが認められるから、原処分に開示決定等の期限超過は認められない。

（２）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、関東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 中里智美、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記録された文書

開示を請求する行政文書の名称は「相談業務に係る報告書」です。

- (1) 「相談業務」とは、ここでは特定センターが本人（開示請求者）による相談の申し出に対しておこなった職務上の一切の行為を指します。
- (2) 別紙2（略）の文書は、開示請求者が総務省行政評価局長宛てに令和6年7月10日付けの「苦情申立書」（別紙3（略））をもって願い出た用件に対し、総務省行政評価局行政相談管理官室が開示請求者宛てに令和6年7月17日付けで発信した「お申し出の件について（回答）」と題のある文書です。この文書（別紙2（略）の文書）を以下「お申し出の件について（回答）」といいます。
- (3) 「お申し出の件について（回答）」には、「受け付けた相談内容及びその対応状況については、当時、記録を作成した上で同センターの相談担当職員の間で共有されている」との記述があります。
- (4) 「お申し出の件について（回答）」には、「特定法人に対して、保有個人情報の訂正請求、又は利用停止請求を行っていただくことが適当である」と「これまで特定センターが御案内してきた」との記述があります。
- (5) 本請求は、「相談業務に係る報告書」のうち、「お申し出の件について（回答）」に記載された上記（3）と上記（4）の各記述にひとつでも相当するものの記載があれば、そのすべての報告書について開示を求めるものです。

2 本件対象保有個人情報記録された文書

文書1 相談受付票（特定地域）（平成30年度特定地域一日合同行政相談所受付）

文書2 相談対応票（平成30年10月11日受付。受付番号：14-2018-00707）

文書3 相談対応票（平成30年10月11日受付。受付番号：14-2018-00888）

文書4 相談対応票（平成30年10月11日受付。受付番号：14-2018-00889）

文書5 相談対応票（平成30年10月12日受付。受付番号：14-2018-00626）

文書6 相談対応票（平成30年10月12日受付。受付番号：14-2018-00627）

文書7 相談対応票（平成30年11月27日受付。受付番号：14-2018-01346）

文書 8 相談対応票（平成 30 年 12 月 21 日受付。受付番号：14－20
18－01435）

文書 9 相談対応票（平成 30 年 12 月 21 日受付。受付番号：14－20
18－01436）