

諮詢序：金融庁長官

諮詢日：令和7年7月28日（令和7年（行個）諮詢第215号）

答申日：令和7年12月24日（令和7年度（行個）答申第161号）

事件名：本人の苦情に係る特定法人から金融庁への回答等の一部開示決定に関する件

答 申 書

第1 審査会の結論

別紙の（1）③、（2）①及び③、（4）⑨並びに（5）⑥に掲げる各文書（以下、「文書1」ないし「文書5」という。）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

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7年4月30日付け金監督第1325号により金融庁長官（以下「諮詢序」又は「処分序」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、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、審査請求書の記載によると、おおむね以下のとおりである。なお、審査請求人から、令和7年8月29日付け意見書が当審査会宛て提出されたが、諮詢序の閲覧に供することは適当でない旨の意見が提出されており、その内容は記載しない。

2015年に生命保険の再委託が禁止された（生命保険業法違反）のに募集人二名は代理店の元社員及び身元不明の人物であり6年以上保険料徴収（刑法詐欺罪、私印不正使用罪、個人情報保護法違反）その他手続の問題も多数あります（生命保険業法違反 虚偽説明他）理由として保険会社は、労務管理の問題、重大な事案、代理店の間違った説明と言いながら説明を求めて言わぬ上にそんなこと言っていないという。とにかく嘘を平気で何回も言う。閉口している。私達弱者より保険会社を大事にしていたら、保険会社はまた繰り返します。保険会社を野放しにしてはいけません。開示出来ないと言う部分開示のなかで（4今後のお客様対応について）との項目は7、8、9、10ページに記載されているので、全体（4から11ページ）の約半分は、私への対応について記載されている。私への対応ですよ。私の知る権利はどうでも良いのですか。私を無視するのですね。この様な処分には納得出来ません。貴長官に抗議します。全部開示をしてください。会社は数種類の法律違反を起こしているのですよ。私は真正な

る国民です。甘やかし過ぎ、金融庁は舐められていませんか。

第3 質問の説明の要旨

審査請求人が、令和7年3月28日付け（同年4月1日受付）で、処分庁に対して行った保有個人情報開示請求（以下「本件開示請求」という。なお、本件開示請求において開示を請求する保有個人情報（本件請求保有個人情報）について、処分庁は同月7日に審査請求者に対し電話により連絡した上で、職権による補正を行った。）に関し、処分庁が、同月30日付け「保有個人情報の開示をする旨の決定について（通知）」（金監督第1325号）において、法82条1項に基づく開示決定処分（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

職権による補正後の本件請求保有個人情報は、以下のとおりである。

「私が、令和6年11月以降、特定財務事務所に申し出た、特定保険会社に対する苦情申出に関し、金融庁が保有する私の保有個人情報の全て」

2 原処分について

（1）原処分の概要

処分庁は、本件請求保有個人情報について別紙記載の各文書を特定した上、その一部を不開示とする旨の決定を行った。

（2）原処分における不開示事由について

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旨の決定を行った理由は、次のとおりである（以下、2及び4において、別紙記載の各文書の名称は省略する。）。

ア 別紙の（1）③、（2）③、（4）⑨、（5）⑥（文書1及び文書3ないし文書5）の不開示部分

不開示とした部分には、審査請求人が令和6年11月1日以降に特定財務事務所に申し出た特定保険会社に対する苦情申出（以下「本件苦情申出」という。）に関する特定保険会社からの報告内容が記載されている。当該報告は、法令に基づくものではなく、同社から金融庁に対し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なれば、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保険会社等の対応等が非協力的ないし消極的になり、その結果、金融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、金融監督事務の適正な遂行に支障が生じるおそれがあるため、法78条1項7号柱書きに該当するとして、不開示とした。

イ 別紙の（2）①（文書2）の不開示部分

不開示とした部分には、本件苦情申出に係る特定財務事務所の対応状況や対応者の所見が記載されている。当該情報を開示することになれば、同事務所における相談受付に係る監督手法の一部が明らかとなり、金融監督事務の適正な遂行に支障が生じるおそれがあるため、法78条1項7号柱書きに該当するとして、不開示とした。

3 審査請求人の主張について

(1) 本件審査請求の趣旨

原処分を取り消し、本件対象保有個人情報の全てを開示することを求めるものと解される。

(2) 本件審査請求の理由

審査請求書によると、審査請求人は、以下のとおり主張している。

「保険会社は、労務管理の問題、重大な事案、代理店の間違った説明と言ひながら説明を求めて言わない上にそんなこと言っていないという。とにかく嘘を平気で何回も言う。閉口している。私達弱者より保険会社を大事にしていたら、保険会社はまた繰り返します。保険会社を野放しにしてはいけません。開示出来ないと言う部分開示のなかで（4今後のお客様対応について）との項目は7、8、9、10ページに記載されているので、全体（4から11ページ）の約半分は、私への対応について記載されている。私への対応ですよ。私の知る権利はどうでも良いのですか。私を無視するのですね。この様な処分には納得出来ません。貴長官に抗議します。全部開示をしてください。会社は数種類の法律違反を起こしているのですよ。私は真正なる国民です。甘やかし過ぎ、金融庁は舐められていませんか。」

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

ア 一般に、財務事務所に対し、保険会社に関する苦情申出があった場合、当該財務事務所を管轄する財務局等を経由して、金融庁監督局保険課（以下「保険課」という。）へ情報共有されることとなる。具体的には、苦情申出を受け付けた財務事務所において作成された管理簿が保険課へ回付されることとなっている。その際、申出者から提供された資料等がある場合には、必要に応じて併せて回付される。

保険課においては、財務局等から共有された苦情申出に係る情報を、保険会社に対する監督事務等に活用するほか、申出者が希望する場合には、原則として、保険課から苦情申出に係る保険会社へ当該苦情申出内容を伝達している。

イ 本件対象保有個人情報は、本件苦情申出に関して、金融庁が保有する審査請求人の個人情報であることから、本件対象保有個人情報が記載されている別紙記載の各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 別紙の(1)③、(2)③、(4)⑨、(5)⑥(文書1及び文書3ないし文書5)の不開示部分

文書1及び文書3ないし文書5は、保険課が特定保険会社に伝達した本件苦情申出に関する申出内容に関し、同社が金融庁への報告として作成した文書である。同文書は、本件苦情申出のうち、同社へ伝達可とされ、金融庁から同社へ伝達した事項と、当該事項に関する同社から金融庁宛ての回答等が記載されているところ、当該不開示部分には、当該回答等のうち、本件苦情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。これらの情報等は、同社の認識や見解に基づき金融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各保険会社等からの報告は、法令に基づくものではなく、金融監督事務の一環として、当該保険会社等の任意の協力の下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なれば、今後は、開示されることを憂慮して特定保険会社をはじめとする各保険会社等の対応等が非協力的ないし消極的になり、その結果、金融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、金融監督事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78条1項7号柱書きの不開示情報に該当する。

イ 別紙の(2)①(文書2)の不開示部分

文書2は、本件苦情申出に関し、特定財務事務所において作成され、保険課へ回付された事績管理簿であるところ、当該不開示部分には、本件苦情申出に係る同事務所の対応状況や対応者の所見が記載されている。

当該情報を開示することになれば、同事務所における苦情申出の受付に係る監督手法の一部が明らかとなり、金融監督事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78条1項7号柱書きの不開示情報に該当する。

(3) 審査請求人の主張について

審査請求人は、前記3の(2)のとおり、原処分に対する不服を述べるが、本件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(2)のとおりであるから、審査請求人の主張は結論を左右しない。

5 結論

以上のとおり、原処分は妥当である上、審査請求人の主張はその結論を左右しないのであるから、諮問庁は、原処分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7年7月28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及び資料を收受 |
| ④ 同月18日 | 審議 |
| ⑤ 同年12月18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

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含む保有個人情報を特定し、本件対象保有個人情報の一部を法78条1項7号柱書きに該当するとして不開示とする決定（原処分）を行った。

これに対し、審査請求人は、不開示部分の開示を求めているところ、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の見分結果を踏まえ、不開示部分の不開示情報該当性について検討する。

2 不開示部分の不開示情報該当性について

(1) 文書1及び文書3ないし文書5の不開示部分の不開示情報該当性について

文書1及び文書3ないし文書5は、本件苦情申出について特定保険会社が保険課に対して報告した文書であるが、当審査会においてこれらの文書に記録された本件対象保有個人情報を見分したところ、不開示とされた部分は、本件苦情申出がされた経緯、これに対する特定保険会社の対応の実情と見解及び対応方針に関する情報であると認められる。

そこで検討するに、上記各文書は、特別の法令に基づくものではなく、上記不開示部分は、特定保険会社において、その認識や理解に基づき、外部に公表しないことを前提として上記各文書に記録し、金融監督事務に応ずるために保険課に対して任意で提供したいわば内部情報であると認められる。そうすると、上記不開示部分を開示すれば、特定保険会社において外部に公表されることを予定しない内部情報が開示されることとなるため、今後、特定保険会社を含む金融機関が監督当局である金融庁に対する任意での情報の提供に非協力的となり、金融機関の任意の協力の下にこれらの情報を得ている金融庁において、必要な情報を十分に収集できず、その結果正確な事実の把握が困難となり、その監督事務の

適正な遂行に支障が生ずるおそれがあるものと認められる。

したがって、当該不開示部分は、法78条1項7号柱書きの不開示情報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。

(2) 文書2の不開示部分の不開示情報該当性について

文書2は、本件苦情申出に関し、特定財務事務所において作成され、保険課へ送付されたいわゆる事績管理簿である。当審査会においてこの文書に記録された本件対象保有個人情報を見分したところ、不開示とされた部分は、本件苦情申出についての特定財務事務所の内部的対応状況に関する情報であると認められる。

上記不開示部分を開示すれば、財務事務所に苦情の申出があった場合の金融機関に対する監督の手法の一部が明らかとなり、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、当該不開示部分は、法78条1項7号柱書きの不開示情報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。

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78条1項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 白井幸夫、委員 田村達久、委員 野田 崇

別紙

- (1) 審査請求人から特定財務事務所に申出があった、特定保険会社の苦情に係る文書（令和6年11月申出関係）
①金融機関に関する苦情受付票（令和6年11月18日）
②金融庁から同社への伝達文書（令和6年11月20日）
③特定保険会社から金融庁への回答「○○（審査請求人の氏名。以下同じ。）様の苦情に関する報告」（令和6年12月3日）（文書1）
- (2) 審査請求人から同事務所に申出があった、同社の苦情に係る文書（令和6年12月申出関係）
①相談等事績管理簿（令和6年12月4日及び同月6日）（文書2）
②金融庁から特定保険会社への伝達文書（令和6年12月18日）
③特定保険会社から金融庁への回答「○○様の苦情に関する報告」（令和6年12月26日）（文書3）
- (3) 審査請求人から同事務所に申出があった、同社の苦情に係る文書（令和7年1月申出関係）
①金融機関に関する苦情受付票（令和7年1月28日）
②審査請求人からの提供資料1
③審査請求人からの提供資料2
- (4) 審査請求人から同事務所に申出があった、同社の苦情に係る文書（令和7年2月申出関係）
①相談等事績管理簿（令和7年2月12日）
②審査請求人からの提供資料1
③審査請求人からの提供資料2
④審査請求人からの提供資料3
⑤金融庁から特定保険会社への伝達文書（令和7年2月18日）
⑥金融機関に関する苦情受付票（令和7年2月20日）
⑦相談等事績管理簿（令和7年2月20日）
⑧金融庁から特定保険会社への伝達文書（令和7年2月26日）
⑨特定保険会社から金融庁への回答「○○様の苦情に関する報告」（令和7年3月10日）（文書4）
- (5) 審査請求人から同事務所に申出があった、同社の苦情に係る文書（令和7年3月申出関係）
①金融機関に関する苦情受付票（令和7年3月11日）
②相談等事績管理簿（令和7年3月11日）
③金融庁から特定保険会社への伝達文書（令和7年3月18日）
④金融機関に関する苦情受付票（令和7年3月21日）
⑤金融機関に関する苦情受付票（令和7年3月26日）

⑥特定保険会社から金融庁への回答「〇〇様の苦情に関する報告」（令和7年3月31日）（文書5）