

諮問庁：日本年金機構

諮問日：令和7年12月23日（令和7年（独個）諮問第63号）

答申日：令和8年5月20日（令和8年度（独個）答申第1号）

事件名：本人の年金相談についての履歴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に掲げる文書に記録された保有個人情報（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に掲げる文書（以下「本件文書1」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。）を特定し、一部開示した決定については、別紙の3に掲げる各文書（以下、順に「本件文書2」及び「本件文書3」という。）に記録された保有個人情報を特定し、更に本件請求保有個人情報に該当する保有個人情報があれば、これを特定し、これらについて改めて開示決定等をすべきである。

### 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8月29日付け年機構発第33号により日本年金機構（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について、本件対象保有個人情報以外の保有個人情報の特定を求める。

#### 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、審査請求書及び意見書の記載によると、おおむね以下のとおりである。なお、添付資料は省略する。

##### (1) 審査請求書

私、社会保険労務士審査請求人代理人は、審査請求人に係る年金相談記録の開示請求を求めたところ、年機構発第33号において、機構が保有する審査請求人に係る年金相談記録は年金相談事跡個別詳細票のみということで開示決定されている。（日本年金機構 情報公開グループ、年金給付グループ確認済み）

開示された年金相談事跡個別詳細票は、来訪者が社会保険労務士審査請求人代理人であるにもかかわらず、審査請求人に改ざんされていたり、その後の来訪記録、電話照会記録、担当職員とのやり取りの一切が消去されていた。

特定年金事務所において、年金相談事跡個別詳細票とは別に、①電話の受付票②来訪時のアンケート用紙③特定年金事務所独自の紙ベースの文書（法人文書名不明）で管理していると、特定年金事務所特定職員Aから説明を受けたが、どうして年機構発第33号では、年金相談事跡個別詳細票のみが開示されたのでしょうか。

当職といたしましては、過去の年金相談記録の一切の情報開示を求めたので年金相談事跡個別詳細票のみならず、特定年金事務所が保有している情報も含め開示願います。

当職の開示請求に対し、相談事跡個別詳細票のみが開示された理由をご教示いただき、改めて特定年金事務所が保有している情報も含め開示を願います。

## （2）意見書

機構の理由説明書（下記第3）2. 諮問庁としての見解によると、『機構では、年金相談に関する相談事跡は「業務処理要領 年金給付業務編 年金相談9. 1 相談終了後の事務処理（2）相談事跡の登録」において、「お客様対応業務システム（年金相談事跡）に登録し管理することと定められている。」と記載があります。しかし開示された相談事跡個別詳細票には当職が相談した内容が記載されておりません。

また、上記業務要領の手順で事跡を残すのであれば、当職の相談内容がどうして記録されていなかったのでしょうか。

特定職員A・特定職員Bから、当職の相談は①「電話相談処理票」②「年金相談・手続受付票」で管理しているとの回答でした。であるとするれば業務処理要領に沿った手順及び方法で年金相談事跡が残されていなかったということになり機構の理由説明書は大きく論理破綻しています。（開示請求したところ当職の事跡については残されていませんでした。）

さらに、当職は審査請求人の年金相談にかかる一切の履歴を開示請求しています。給付についての相談に限っていません。年金相談とは給付のみではなく保険料・制度の趣旨・加入要件・必要な手続き等国民年金法・厚生年金保険法に関する一切のものをいうと当職は考えます。

どうして当職には、機構が保有する審査請求人の年金相談の履歴は、「電話相談処理票」「年金相談・手続受付票」があるのにもかかわらず、年金相談事跡個別詳細票のみとして開示したのでしょうか。

①②以外にも当職が開示請求したところ別添1（略）の文書がコンプライアンスグループより開示されています。①②以外の紙ベースの文書が存在しないと言っている理由説明書に於いて、機構は虚偽の説明を行っていることを申し添えさせていただきます。

機構の理由説明書は著しい論理破綻を起こしており支離滅裂にして意味不明であり、原処分は不当であり、機構の年金相談事跡がずさんに管

理されていると思料致します。

### 第3 諮問庁の説明の要旨

#### 1 経過

##### (1) 開示請求（令和7年8月14日）

審査請求人である開示請求者（以下「審査請求人」という。）が機構に対し、保有個人情報の開示請求を行った。開示を請求した保有個人情報は次のとおり。

- ・審査請求人の過去の年金相談についての履歴（日付・相談内容・職員の回答）

##### (2) 原処分

機構は、別紙の2に掲げる文書（本件文書1）を対象文書として、一部開示の決定を行った。

不開示とした部分と理由は以下のとおり。

開示請求者以外の個人に関する情報は、開示請求者以外の特定の個人を識別することができるもの（他の情報と照合することにより開示請求者以外の特定の個人を識別することができることとなるものを含む。）又は特定の個人を識別することはできないが、開示することにより、なお開示請求者以外の個人の権利利益を害するおそれがあるものであり、法78条1項2号に該当し、かつ同号ただし書きイからハまでのいずれにも該当しないため。

##### (3) 審査請求（令和7年10月8日）

審査請求人は、原処分に対し、部分開示された文書は、年金相談事跡個別詳細票のみであり、審査請求人に係る年金相談記録を満たしていない、として審査請求を行った。

#### 2 諮問庁としての見解

審査請求人の審査請求の趣旨にあたる「部分開示された文書は、年金相談事跡個別詳細票のみであり、審査請求人に係る年金相談記録を満たしていない。」について見解を述べる。

審査請求人は、令和7年8月14日付けの保有個人情報開示請求書において、開示を請求する保有個人情報として、「過去の年金相談についての履歴（日付・相談内容・職員の回答）」を示された。

機構では、年金相談に関する相談事跡は「業務処理要領 年金給付業務編 年金相談9. 1相談終了後の事務処理（2）相談事跡の登録」において、「お客様対応業務システム（年金相談事跡）」に登録し管理することと定められている。これにより、年金相談を担当した職員は、各年金相談終了後に、相談内容の詳細について、お客様対応業務システムに登録をしており、今回、開示をした「相談事跡 個別詳細票」には、年金相談を行った日付や相談内容など、相談対象者と機構職員とのやりとりが記載され、

この相談事跡は、全国の年金事務所で共有されている。

審査請求人は、特定年金事務所において「相談事跡 個別詳細票」とは別に「①電話の受付票」、「②来訪時のアンケート用紙」、「③特定年金事務所独自の紙ベースの文書」で管理をしていると主張しており、①～③の詳細は以下のとおり。

①電話の受付票は、電話で国民年金の相談があった場合に使用する「電話相談処理票」のことだと思われる。

②来訪時のアンケート用紙は、窓口で国民年金の相談をした場合に使用する「年金相談・手続受付票」と考えられる。

なお、①及び②は、国民年金に関する相談事跡を管理するものであり、年金相談の事跡ではない。

③特定年金事務所独自の紙ベースの文書は、審査請求人が特定年金事務所より説明を受けたと述べているため、特定年金事務所の職員に尋ねたところ、相談を受けた年金事務所で管理される①及び②を紙ベースの文書と表現したものであり、年金事務所独自で管理している文書が①及び②とは別に存在しているものではないことを確認した。

以上のことから、保有個人情報の開示請求時点において、「過去の年金相談についての履歴（日付・相談内容・職員の回答）」を満たすものとして、「相談事跡 個別詳細票」の開示を行った。

よって原処分は妥当であると思料する。

### 3 結論

以上のことから、本件については原処分を維持することが妥当であると考えられる。

### 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12月23日 | 諮問の受理             |
| ② | 同日         | 諮問庁から理由説明書を收受     |
| ③ | 令和8年1月16日  | 審査請求人から意見書及び資料を收受 |
| ④ | 同年5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、一部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以外の保有個人情報の特定を求めているところ、諮問庁は、原処分を維持することが妥当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) 本件対象保有個人情報の特定の経緯について、当審査会事務局職員をして諮問庁に改めて確認させたところ、諮問庁は、おおむね以下のとおり説明する。
- ア 本件開示請求書には、開示を請求する保有個人情報として、「年金相談についての履歴」と記載されているところ、機構では、お客様相談室で対応した相談のやり取りを「年金の受給等に関する相談」との標題の下に電子的に記録して管理していることから、上記の「年金相談についての履歴」を「年金の受給等に関する相談」に属するものと捉え、この標題の下に管理している情報の中から、本件文書1に記録された審査請求人の保有個人情報を本件対象保有個人情報として特定した。
- イ 年金相談に関しては、それぞれ「電話相談処理票」及び「年金相談・手続受付票」と題する各文書が存在するが、これらは、「年金の受給等に関する相談」の文書ではないから、審査請求人の保有個人情報が記録された「電話相談処理票」（本件文書2）及び同「年金相談・手続受付票」（本件文書3）が存在するものの、これらに記録された審査請求人の保有個人情報は本件対象保有個人情報として特定しなかった。
- ウ 上記アの審査請求人の保有個人情報が記録された「年金の受給等に関する相談」と題する法人文書は、本件文書1のみである。
- エ 上記アのとおり認識していたことから、審査請求人に対して補正の手続きは採っていない。
- オ 審査請求人代理人により意見書に添付された文書は、機構が過去に開示した法人文書の写しであるが、これは、審査請求人の国民年金に関して特定年金事務所職員が審査請求人代理人に対応した経過を記したものである。
- (2) 当審査会において、諮問庁から本件文書2及び本件文書3の提示を受けて確認したところ、本件文書2には審査請求人の件で審査請求人代理人が架電したこと及び当該電話相談の処理概要が記載されていると認められる。また、本件文書3には、表面に審査請求人及び審査請求人代理人の氏名等の記載が認められ、裏面には相談に対する処理の概要、受付年月日、相談の開始時刻及び終了時刻等が記載されていると認められる。
- (3) そこで検討するに、処分庁は、本件開示請求書にいう「年金相談についての履歴」について、これを「年金の受給等に関する相談」との標題の下に記録されている保有個人情報のみであると解釈しているが、そのように限定的に解釈する理由はなく、審査請求人は、年金についての相談全般に係る保有個人情報の開示を求めていると解するのが合理的である。そうすると、他に本件文書2及び本件文書3にそれぞれ記録されて

いる審査請求人の保有個人情報が存在すると認められるから、これらを追加特定し、開示決定等をすべきである。さらに、機構が、外にも審査請求人の保有個人情報を記録した文書（上記（１）オの文書）を保有しているとうかがわれることを考慮すると、この文書に記録されたとする審査請求人の保有個人情報など、他に本件請求保有個人情報に該当する情報を保有していないかを調査して開示決定等をすべきである。

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、一部開示した決定については、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として別紙の３に掲げる各文書に記録された保有個人情報を保有していると認められるので、これを特定し、更に本件請求保有個人情報に該当する保有個人情報があれば、これを特定し、これらについて改めて開示決定等をすべきであると判断した。

（第４部会）

委員 白井幸夫、委員 田村達久、委員 野田 崇

## 別紙

- 1 本件請求保有個人情報  
審査請求人の過去の年金相談についての履歴（日付・相談内容・職員の回答）
- 2 本件対象保有個人情報が記録されている文書（本件文書1）  
審査請求人の年金に係る「相談事跡 個別詳細票」
- 3 追加して特定すべき保有個人情報が記録されている文書
  - (1) 審査請求人に係る「電話相談処理票」（本件文書2）
  - (2) 審査請求人に係る「年金相談・手続受付票」（本件文書3）