

諮問庁：金融庁長官

諮問日：令和8年3月25日（令和8年（行情）諮問第429号）

答申日：令和8年8月28日（令和8年度（行情）答申第463号）

事件名：特定職員に係る相談等事績管理簿の一部開示決定に関する件

答 申 書

第1 審査会の結論

別紙に掲げる3文書（以下、順に「文書1」ないし「文書3」といい、併せて「本件対象文書」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

行政機関の保有する情報の公開に関する法律（以下「法」という。）3条の規定に基づく開示請求に対し、令和7年11月17日付け金総政第7244号により金融庁長官（以下「処分庁」又は「諮問庁」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、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。

原処分の取消を求める。

当該処分は違法又は不当である。

第3 諮問庁の説明の要旨

審査請求人が、令和7年9月5日付けで、金融庁長官（処分庁）に対して行った行政文書開示請求（以下「本件開示請求」という。なお、処分庁は、本件開示請求について、法4条2項に基づき、同年9月11日から同月25日にかけて、本件開示請求の対象となる行政文書を特定するための補正を求めた後、法10条2項に基づき、同年10月17日付けで、開示決定等の期限を同年11月25日まで延長した。）に関し、処分庁が、同年11月17日付け金総政第7244号において、法9条1項に基づく行政文書開示決定処分（原処分）をしたところ、これに対し審査請求（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 本件審査請求に係る行政文書について

本件審査請求に係る行政文書（以下「本件請求文書」という。）は、以下のとおりである。

令和6年9月3日付け金総政第5254号の発出の検討・意思決定に関する決裁文書に押印等（サイン等含む）した者が特定事務年度に作成又は取得した電話書留簿（その正式名称を問わない。）の内、最も多くの当該行政文書が編綴された行政文書ファイル以外の行政文書ファイルに編綴された当該行政文書を除いたもの。なお、電話書留簿とは、架電・受電の際にその内容を記録した行政文書（電話メモ、電話録取書等、その正式名称を問わない。）であり、当然、特定の意思決定に関するものに限らない。

2 原処分について

（1）原処分の概要

処分庁は、上記1記載の本件請求文書について、特定事務年度当時、「令和6年9月3日付け金総政第5254号の発出の検討・意思決定に関する決裁文書」の決裁者及び同報者（以下「対象職員」という。）が所属していた各課室に対し、対象職員の作成・取得した「架電・受電の際にその内容を記録した行政文書」が存在するか確認を行った結果、総合政策局リスク分析総括課金融サービス利用者相談室（以下「相談室」という。）において保存していた文書1ないし文書3の各事績管理簿が、本件対象文書であると特定し、文書1ないし文書3について法9条1項の規定に基づき、その一部を開示するとともに一部を開示しない決定を行った。

（2）本件開示請求に係る不開示理由について

原処分は、文書1ないし文書3までについて、法5条1号、同条2号イ及び同条6号柱書を根拠として、行政文書開示決定書の別紙「不開示とした部分」記載の部分につき、不開示とした。具体的な不開示理由は次のとおりである。

ア 法5条1号

不開示とした部分には、相談者（個人）の氏名、性別、電話番号、及び相談内容等が記載されている。これらの情報は、氏名、その他の記述等により特定の個人を識別することができるもの又は特定の個人の識別までは至らないが、公にすることにより、他の情報と付き合わせることで、個人の権利利益を害し得るおそれがあるものであるため、当該情報は法5条1号に該当し、不開示とする。

イ 法5条2号イ

（ア）不開示とした部分には、相談等の対象先（金融機関の名称、法人等の識別に至る業種情報等）の情報が記載されている。これらの情報は公にすることにより、当該法人等の権利、競争上の地位その他正当な利益を害するおそれがあるため、当該情報は法5条2号イに該当し、不開示とする。

（イ）不開示とした部分には、相談者（法人等）の名称、相談内容、及

び相談等において示された法人等に関する情報等が記載されている。これらの情報は公にすることにより、当該法人等の権利、競争上の地位その他正当な利益を害するおそれがあるため、当該情報は法5条2号イに該当し、不開示とする。

- (ウ) 不開示とした部分には、相談等において示された法人等に関する情報等が記載されている。これらの情報は公にすることにより、当該法人等の権利、競争上の地位その他正当な利益を害するおそれがあるため、当該情報は法5条2号イに該当し、不開示とする。

ウ 法5条6号柱書

- (ア) 不開示とした部分には、相談者の相談内容の一部が記載されている。これを公にすると、①相談者が相談室に相談や苦情を申し出ることを躊躇し、その結果、金融庁で監督事務等に必要な情報が収集できず、金融行政への有効活用、適正な金融行政・監督事務等の遂行に支障が生じるおそれや、②相談者が相談室に相談や苦情を申し出ることを躊躇することを懸念して、相談室において、事績管理簿の作成に際し、個人や法人の特定につながるような具体的な記述を避け、極めて抽象的な記載にとどめることとなれば、監督部局等に十分な情報が回付されないなど、適正な金融行政・監督事務等の遂行に支障を及ぼすおそれがあるため、法5条6号柱書に該当し、不開示とする。

- (イ) 不開示とした部分には、相談者の相談内容を前提とした金融庁の対応に関する情報が記載されている。これらの情報は公にすることにより、①相談内容の概略を類推させ得ることにより、相談者が相談室に相談や苦情を申し出ることを躊躇し、その結果、金融庁で監督事務等に必要な情報が収集できず、金融行政への有効活用、適正な金融行政・監督事務等の遂行に支障が生じるおそれあること、並びに②金融庁の対応内容（着眼点や判断内容等を含む）が明らかになること、及び相談者が相談室に相談や苦情を申し出ることを躊躇することを懸念して、相談室において、事績管理簿の作成に際し、個人や法人の特定につながるような具体的な記述を避け、極めて抽象的な記載にとどめることとなれば、監督部局等に十分な情報が回付されないなど、適正な金融行政・監督事務等の遂行に支障を及ぼすおそれがあるため、法5条6号柱書に該当し、不開示とする。

3 審査請求人の主張について

(1) 審査請求の趣旨

原処分を取り消し、本件対象文書の全てを開示するよう求めるものと解される。

(2) 審査請求の理由

審査請求書によると、「当該処分は違法又は不当である。」との記載がされていることから、上記２の（２）記載の本件開示請求に係る不開示理由による一部開示決定について、違法又は不当であると主張しているものと解される。

４ 原処分の妥当性について

（１）本件対象文書について

ア 本件開示請求までの経緯

処分庁は、審査請求人が、令和６年８月１５日付けで、処分庁に対して行った別件の行政文書開示請求に関して、法４条２項に基づき、審査請求人に対し、補正を求める旨の通知（令和６年９月３日付け金総政第５２５４号。以下「補正通知」という。）を発出した。

本件開示請求は、補正通知の発出に関する検討・意思決定の決裁文書に押印等した者が作成又は取得した特定事務年度の電話書留簿の開示を求めるものである。

以上を踏まえ、処分庁は、本件請求文書について、特定事務年度当時、対象職員が所属していた各課室に対し、対象職員の作成・取得した「架電・受電の際にその内容を記録した行政文書」が存在するか確認をしたところ、対象職員が相談室において作成した文書１ないし文書３の各事績管理簿を本件対象文書であると特定したものである。

イ 事績管理簿について

金融庁では、金融サービス利用者の利便性の向上を図るとともに、寄せられた情報を金融行政に有効活用するため、金融サービス等に係る相談・質問・意見等の申出を相談室で一元的に受け付けている。本件対象文書である事績管理簿は、その申出内容や処理状況等を記録している文書であり、相談を受けた年月日や担当者名、相談者情報（氏名や電話番号等）、相談内容の概要及び相談内容を踏まえた相談室の対応内容等に関する情報が記載されている。

寄せられた相談等に対しては、その内容に応じて、専門の相談員が問題点を整理するためのアドバイスや紛争解決機関の紹介をしたり、当該申出内容を金融機関等の監督事務等で活用するため、申出内容に係る情報を監督部局等へ回付し、金融機関等に対するヒアリングや検証等の監督事務等で活用したりするほか、相談者が承諾している場合には、監督部局から当該申出内容を申出に係る金融機関等へ情報提供するなどしている。

相談室に寄せられた相談等については、その項目や件数は公表しているものの、どういう相談者からどういった相談があり、その相談にどのように対応したのかなど具体的な相談内容や金融庁における

対応等については公表していない。

(2) 不開示事由該当性について

ア 本件対象文書のうち不開示となった部分は、相談者からの情報である相談者に関する情報、相談先に関する情報に加え、この相談を受けた相談室等の対応に関する情報が記載されている。

上記(1)イ記載のとおり、相談者からの情報は、どういう情報が提供されたのか(あるいは提供されなかったのか)含め、公表されておらず、また、相談室等の対応に関する情報も、相談室等がどういう相談をもとにどのような対応をとったのか(あるいはとらなかったのか)含め、公表されていない。このように、これらの情報が公表されていないことを前提に、広く一般国民から任意で相談等を受け付けることで、金融サービス利用者の利便性の向上や金融行政への有効活用につなげている。

そのため、相談者の属性やその相談内容によっては、相談者からの情報が一部でも開示される可能性があることが前提にされると、相談者において、相談等の申出をしたことにより、その内容等から個人が特定されることや自身に不利益が生じることを懸念し、相談室への相談等を躊躇してしまう可能性が考えられる。そうなれば、金融サービス利用者の利便性の向上を図ることが困難になるほか、金融庁において監督事務等に必要な情報の収集も困難となり、金融行政への有効活用、つまり、適正な金融行政・監督事務等の遂行に支障が生じるおそれにつながる。また、相談室においても、相談者が相談室へ相談等するのを躊躇することを懸念し、事績管理簿の作成に際し、個人や法人の特定につながるような具体的な記述を避け、相談者からの情報を極めて抽象的な記載にとどめることとなれば、監督部局等へ十分な情報を回付することができなくなるなど、やはり、適正な金融行政・監督事務等の遂行に支障を及ぼすおそれにつながる。

イ また、相談を受けた相談室等の対応に関する情報も、相談者の相談内容を前提とした情報であるため、これが公になると、①相談内容の概要を類推させ得ることにより、相談者が、上記ア同様、相談室に相談等することを躊躇し、適正な金融行政・監督事務等の遂行に支障が生じるおそれにつながる、②それぞれの相談内容に対する金融庁の着眼点や処理方針(例えば、どの程度の申出内容であれば金融機関等に対して報告を求めるのか、あるいは重要視するのかといった方針)等が類推され得ることで、相談者が相談等を行う際、金融庁の対応を見越して、事実とは異なる内容を加えること等によって、正確な相談内容の把握が困難になり、相談受付業務の適正な遂行に支障を及ぼすお

それにつながる、といったことが考えられる。

ウ 以上からして、本件対象文書のうち不開示となった部分はすべて、法5条6号柱書きに該当するといえる。

(3) 小括

以上によれば、原処分で提示されている法5条1号及び同条2号イ該当性について検討するまでもなく、本件開示請求に対し、同条6号柱書きに該当するとしてその一部を不開示とする旨決定した原処分は妥当である。

5 結語

よって、審査請求人の主張は理由がなく、原処分は妥当であるから、諮問庁は、これ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8年3月25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4月16日 審議
- ④ 同年8月24日 本件対象文書の見分及び審議

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、本件請求文書の開示を求めるものであり、処分庁は、本件対象文書のうち、別表に掲げる部分を法5条1号、2号イ及び6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、原処分を取り消して本件不開示部分を開示するよう求めていると解されるところ、諮問庁は原処分を妥当としていることから、以下、本件対象文書の見分結果を踏まえ、本件対象文書の不開示部分の不開示情報該当性について検討する。

2 本件対象文書の不開示部分の不開示情報該当性について

(1) 本件対象文書について

本件対象文書は、「預金・融資等」、「投資商品等」及び「金融行政一般・その他」に係る相談等事績管理簿であり、特定期間中に特定職員が預金・融資等の金融サービスに係る電話等による相談・苦情等の申出の内容やその処理状況等を管理するために作成した文書であって、審査請求人が開示を求める文書であると認められる。

(2) 別表の番号1及び2に掲げる不開示部分について

当該不開示部分を見分したところ、当該部分には、相談等の対象となった者の情報（文書1及び文書2では金融機関の名称等、文書3では業種等）、相談者の氏名又は名称、相談内容の概要等が具体的に記載されていると認められる。

そうすると、当該部分を開示すれば、相談者及び相談等の対象となった者が特定され、相談者がした相談の内容の概要等が明らかになり、相談を希望する者が、相談室に対する相談や苦情の申出をちゅうちょし、また、相談室においては、これらの事蹟管理簿に相談者の特定につながるような具体的記述をすることを避けるようになるおそれがあると認められる。そして、これらの結果、金融庁において監督事務に必要な情報の収集が困難になり、また、監督部局に対して必要な情報を提供することができなくなるおそれが生じ、金融機関に対する監督事務、ひいては金融行政の適正な遂行に支障が生ずるおそれがあるとの趣旨の諮問庁の説明は首肯することができる。

したがって、当該部分は、法5条6号柱書きに該当し、同条1号及び2号イについて判断するまでもなく、これを不開示としたことは妥当である。

(3) 別表の番号3に掲げる不開示部分について

当該不開示部分を見分したところ、当該部分には、相談者からの相談や苦情等に対する金融庁の対応に関する情報が記載されているものと認められる。

これらの情報は、相談や苦情等に対する金融庁の内部的な検討や措置に関する情報であると認められる。そうすると、当該部分を開示すれば、相談や苦情等があった場合の金融機関に対する監督事務等の内部的手法の一部が明らかになると認められ、その結果、金融機関に対する監督事務、ひいては金融行政の適正な遂行に支障が生ずるおそれがあるとの趣旨の諮問庁の説明は首肯することができる。

したがって、当該部分は、法5条6号柱書きに該当し、同条2号イについて判断するまでもなく、これを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、本件対象文書につき、その一部を法5条1号、2号イ及び6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、同条1号及び2号イについて判断するまでもなく、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（本件対象文書）

- 1 文書 1
 1. 預金・融資等 相談等事績管理簿
- 2 文書 2
 2. 投資商品等 相談等事績管理簿
- 3 文書 3
 6. 金融行政一般・その他 相談等事績管理簿

別表（不開示理由）

番号	不開示とした部分	根拠条項	不開示とした理由
1	相談等対象先に係る情報（「相談等対象先」欄の全部）	法5条2号イ	不開示とした部分には、相談等の対象先（金融機関の名称、法人等の識別に至る業種情報等）の情報が記載されている。 これらの情報は、公にすることにより、当該法人等の権利、競争上の地位その他正当な利益を害するおそれがあるため、当該情報は法5条2号イに該当し、不開示とする。
		法5条6号柱書	不開示とした部分には、相談者の相談内容の一部が記載されている。 これを公にすると、①相談者が相談室に相談や苦情を申し出ることを躊躇し、その結果、金融庁で監督事務等に必要な情報が収集できず、金融行政への有効活用、適正な金融行政・監督事務等の遂行に支障が生じるおそれや、②相談者が相談室に相談や苦情を申し出ることを躊躇することを懸念して、相談室において、事績管理簿の作成に際し、個人や法人の特定につながるような具体的な記述を避け、極めて抽象的な記載にとどめることとなれば、監督部局等に十分な情報が回付されないなど、適正な金融行政・監督事務等の遂行に支障を及ぼすおそれがあるため、法5条6号柱書に該当し、不開示とする。
2	相談者に係る情報及び相談者の相談内容（「相談者情報」、「商品・業務等区分」、「要因	法5条1号	不開示とした部分には、相談者（個人）の氏名、性別、電話番号及び相談内容等が記載されている。 これらの情報は、氏名、その他の記述等により特定の個人を識別することができるもの又は特定の個人の識別までは至らないが、公にすることにより、他の情

	1」、「要因2」、「相談内容の概要」及び「年齢」欄の全部)		報と付き合わせることで、個人の権利利益を害し得るおそれがあるものであるため、当該情報は法5条1号に該当し、不開示とする。
		法5条2号イ	不開示とした部分には、相談者（法人等）の名称、相談内容、及び相談等において示された法人等に関する情報等が記載されている。 これらの情報は、公にすることにより、当該法人等の権利、競争上の地位その他正当な利益を害するおそれがあるため、当該情報は法5条2号イに該当し、不開示とする。
		法5条6号柱書	不開示とした部分には、相談者の相談内容の一部が記載されている。 これを公にすると、①相談者が相談室に相談や苦情を申し出ることを躊躇し、その結果、金融庁で監督事務等に必要な情報が収集できず、金融行政への有効活用、適正な金融行政・監督事務等の遂行に支障が生じるおそれや、②相談者が相談室に相談や苦情を申し出ることを躊躇することを懸念して、相談室において、事績管理簿の作成に際し、個人や法人の特定につながるような具体的な記述を避け、極めて抽象的な記載にとどめることとなれば、監督部局等に十分な情報が回付されないなど、適正な金融行政・監督事務等の遂行に支障を及ぼすおそれがあるため、法5条6号柱書に該当し、不開示とする。
3	金融庁の対応に関する情報（「○」、「対応1」、「対応2」、「対応内	法5条2号イ	不開示とした部分には、相談等において示された法人等に関する情報等が記載されている。 これらの情報は、公にすることにより、当該法人等の権利、競争上の地位その他正当な利益を害するおそれがあるた

	容」、「相談内容（個人名等の全情報を含む）の金融機関への伝達についての意思承諾」、「備考」、「警察への伝達についての意思承諾（意思承諾「可」の場合「○」、「一部可」の場合「△」を記載）」、「法令に違反する可能性がある疑わしい取引」及び「手口」欄の全部）	法5条6号柱書	め、当該情報は法5条2号イに該当し、不開示とする。 不開示とした部分には、相談者の相談内容を前提とした金融庁の対応に関する情報が記載されている。 これらの情報は公にすることにより、①相談内容の概略を類推させ得ることにより、相談者が相談室に相談や苦情を申し出ることを躊躇し、その結果、金融庁で監督事務等に必要な情報が収集できず、金融行政への有効活用、適正な金融行政・監督事務等の遂行に支障が生じるおそれがあること、並びに②金融庁の対応内容（着眼点や判断内容等を含む）が明らかになること、及び相談者が相談室に相談や苦情を申し出ることを躊躇することを懸念して、相談室において、事績管理簿の作成に際し、個人や法人の特定につながるような具体的な記述を避け、極めて抽象的な記載にとどめることとなれば、監督部局等に十分な情報が回付されないなど、適正な金融行政・監督事務等の遂行に支障を及ぼすおそれがあるため、法5条6号柱書に該当し、不開示とする。
--	---	----------------	---