

諮問庁：観光庁長官

諮問日：令和8年1月27日（令和8年（行個）諮問第25号）

答申日：令和8年9月9日（令和8年度（行個）答申第138号）

事件名：本人が特定職員に相談した内容等が記録された文書の不開示決定（不存在）に関する件

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「本件対象保有個人情報」という。）につき、これを保有していないとして不開示とした決定については、別紙の2に掲げる各文書に記録された保有個人情報を特定し、更に該当するものがあれば、これを特定し、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 審査請求の趣旨及び理由

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12月9日付け観総第352号により観光庁長官（以下「処分庁」又は「諮問庁」という。）が行った不開示決定（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。

- (1) 私（特定個人）国土交通省ご意見お問合せ窓口の特定担当者に特定日時に電話相談を行ったのは、客観的事実であり、相談内容を関係部署に伝えたと話した内容を確認していただきたい。個人の相談内容を開示しないのは非合法であり、決定通知内容は不合理である。
- (2) 「法83条2項開示決定等の期限について、行政機関の長等は、開示請求者に対し、遅滞なく、延長後の期間及び延長の理由を書面により通知しなければならない。ただし、77条第3項の規定により補正を求めた場合にあっては、当該補正に要した日数は、当該期間に算入しない。」非合法行為を行っている。

第3 諮問庁の説明の要旨

1 本件審査請求について

- (1) 本件開示請求は、法に基づき処分庁に対し、審査請求人の「特定個人」について、開示を求めてなされたものである。
- (2) 本件開示請求を受けて、処分庁は、本件対象保有個人情報を特定し、文書の不開示決定（原処分）を行った。

- (3) これに対し、審査請求人は、諮問庁に対し、文書の不開示決定について、開示を求める審査請求を提起した。

2 審査請求人の主張

上記第2の2のとおり。

3 原処分に対する諮問庁の考え方

本件審査請求については、開示請求の対象が個人情報に該当せず、保有個人情報としては不存在であるため不開示とした原処分の取消しを求めているものであり、本件諮問に当たり、原処分の妥当性について検討した結果は次のとおりである。

(1) 不開示とした妥当性について

法76条1項では、行政機関等の保有する自己を本人とする保有個人情報について、開示を請求することができることを規定している。請求人は、観光庁の代表電話番号が繋がるコールセンター（委託事業者）の担当者に対して電話で「相談した内容と答弁内容の全て」を対象として開示を請求しているが、当該情報は法2条1項に規定する個人情報には当たらない。このため、本件審査請求は法82条2項に規定する「開示請求に係る保有個人情報を保有していないとき」に該当し、処分庁が保有個人情報としては不存在であるとした判断は妥当である。

(2) 法83条2項開示決定の期限について

2025年6月17日に開示請求があり、8月1日に補正した後、処分庁が12月9日に不開示を決定するまでの間、法83条1項に記載の開示決定の期限を延長していなかったのは事実である。

4 結論

以上のことから、本件対象保有個人情報については、原処分を維持することが妥当であると考える。

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1月27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27日 | 審議 |
| ④ 同年9月2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、本件対象保有個人情報の開示を求めるものであり、処分庁は、これを保有していないとして不開示とする決定（原処分）を行った。

審査請求人は、原処分の取消しを求めているが、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保有の有無について

て検討する。

2 本件対象保有個人情報の保有の有無について

(1) 当審査会事務局職員をして、諮問庁に対し、本件対象保有個人情報の存否に係る判断等について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 本件開示請求は、審査請求人により特定日時頃になされた電話による問合せに対し、対応した国土交通省ご意見お問合せ窓口（以下「問合せ窓口」という。）担当者により作成された応接録に記録された保有個人情報を求めるものと解される。

イ 問合せ窓口では、問合せ内容に回答するとともに、回答できない場合は、問合せに係る受付日時、氏名、連絡先、問合せ内容等を記載したメールを担当部局へ送付し、対応することとなっている。

ウ 本件開示請求に係る問合せ内容については、問合せ窓口より観光庁の担当者へメール（別紙の2に掲げる各文書）で送付されていたものの、処分庁は、各文書の「問合せ内容」の項目には、審査請求人の個人情報が含まれていないと判断したため、不開示とした。

しかしながら、当該文書全体でみると、当該文書には審査請求人の氏名等の個人情報が含まれているため、これらは、原処分において、本件対象保有個人情報が記録された文書として特定すべきであった。

(2) 以下、上記諮問庁の説明を踏まえ検討する。

ア 諮問庁は、審査請求人と問合せ窓口の担当者との通話内容が記録された文書に法2条1項に規定する個人情報が含まれていないことをもって、本件対象保有個人情報は不存在である旨説明していると解される。

イ 諮問庁から別紙の2に掲げる各文書の提示を受け、当審査会において確認したところ、当該文書は、審査請求人が問合せ窓口に対して問合せをした内容及びそれに対する観光庁担当者の対応が審査請求人の氏名と共に記載されていると認められる。そうすると、別紙の2に掲げる各文書は、本件開示請求の対象である「相談した内容」に該当すると認められ、当該文書全体が審査請求人に係る保有個人情報であると認められることから、観光庁において、本件対象保有個人情報が記録された文書に該当するものとして、別紙の2に掲げる各文書を本件開示請求の対象として追加して特定し、改めて開示決定等をすべきである。

また、当該文書に限らず、調査の上、本件対象保有個人情報に該当するものが存在するのであれば、これを特定し、改めて開示決定等をすべきである。

3 付言

審査請求人は、審査請求書において、令和7年7月4日付けの開示請求に対して、法83条2項を適用して開示決定等の期限の延長を行わず、同年12月9日付けで原処分を行っており、違法であると主張する。

そこで、当審査会事務局職員をして諮問庁に対し確認させたところ、当該開示請求については、担当者が変更となった際に、引継ぎが十分に行われなかったことにより、開示請求に係る手続の不備があったとのことである。

このことは、法の規定に反した不適切な措置であったと認められ、処分庁においては、今後は適切な対応を行うべきである。

4 本件不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、これを保有していないとして不開示とした決定については、観光庁において別紙の2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、調査の上、更に本件対象保有個人情報に該当するものがあれば、これを特定し、改めて開示決定等をすべきであると判断した。

(第5部会)

委員 市木政昭、委員 石川千晶、委員 大江裕幸

別紙

1 本件対象保有個人情報

特定日時頃、私（特定個人）電話にて相談室特定担当者に相談した内容と
答弁内容のすべて。

＜補正内容＞

特定日時 相談室特定担当者ではなく、国土交通省ご意見お問合せ窓口の
特定担当者である。

2 新たに特定すべき保有個人情報が記録されている文書

- ・令和7年6月27日19時31分受信メール
- ・令和7年6月30日14時14分受信メール