

諮問庁：個人情報保護委員会委員長

諮問日：令和7年10月24日（令和7年（行個）諮問第284号）

答申日：令和8年10月9日（令和8年度（行個）答申第187号）

事件名：特定の苦情あっせん手続に係る本人の保有個人情報等の不開示決定
（不存在）に関する件

答 申 書

第1 審査会の結論

別紙に掲げる各保有個人情報（以下、順に「本件対象保有個人情報1」及び「本件対象保有個人情報2」といい、併せて「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24日付け個情第968号より個人情報保護委員会事務局長（以下「処分庁」という。）が行った一部不開示決定（以下「原処分」という。）について、本件対象保有個人情報を不開示とした部分の取消しを求める。

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、審査請求書及び意見書によると、おおむね以下のとおりである。

（1）審査請求書

ア 原処分は、処分庁が3件の開示請求対象の保有個人情報の利用目的を達成するために、開示請求対象の保有個人情報を適正に取得・提供・利用・記録・保存していない違反行為が原因の処分である。

イ 原処分のうちの保有個人情報の不存在を理由に不開示決定の処分を受けた、特定団体の法34条の訂正等の違反行為の是正を求める為の苦情あっせん手続に係る保有個人情報と認定個人情報保護団体の特定団体が処分庁に虚偽報告している違反行為の通報に係る保有個人情報の2件の開示請求対象の保有個人情報は、審査請求人が特定年月Aに、的確に特定して開示請求をする為に特定係の特定職員A及び相談ダイヤルの特定職員Bと特定職員Cに情報提供要求をしていた、2件の開示請求対象の保有個人情報である。

ウ 審査請求人は、法上において、処分庁が苦情あっせん手続に関する個人情報ファイルを保有していなければ、相談ダイヤルの特定職員

Bと特定職員Cが法について虚偽説明をして、苦情あっせん手続を強制的に完了させた理由の虚偽説明の保有個人情報を的確に特定して訂正請求をすることは実質的にできないと考えている。

エ その為、審査請求人は特定年月Aから処分庁に対して、2件の開示請求対象の保有個人情報を的確に特定して開示請求する為に、苦情あっせん手続に関する個人情報ファイルを特定することができる情報提供要求をしているが、特定係の特定職員A及び相談ダイヤルの特定職員Bと特定職員Cは、「個情委には苦情あっせん手続に関する個人情報ファイルは存在していないので、苦情あっせん手続に関する個人情報ファイルを特定することができる情報を提供することは不可能なことである。」と虚偽説明を繰り返して情報提供要求に応じていない。

オ しかし、処分庁の特定係の特定職員Dは、審査請求人が本審査請求対象の保有個人情報の開示請求をする前の特定年月日Aの電話で、「個情委は苦情あっせん手続に関する個人情報ファイルを保有している。」と電話で説明している。

カ 一方で、原処分の中の開示決定の処分を受けた、審査請求人が特定管区行政評価局から実施して頂いている「処分庁が保有している苦情あっせん手続に関する個人情報ファイルを特定することが目的の行政相談（以下「個人情報ファイルを特定することが目的の行政相談」という。）」の開示請求対象の保有個人情報の利用目的について処分庁は、「請求者本人からの個人情報の保護に関する法律（平成26年法律第68号）に基づく開示請求に係る問合せ等への対応のため。」と書面により通知をしているが、処分庁が開示決定の処分を行った開示請求対象の保有個人情報は、特定管区行政評価局が実施している行政相談において、処分庁が特定管区行政評価局の「ご照会事項」に対して、「個情委には苦情あっせん手続に関する個人情報ファイルは存在していない。」と故意に虚偽説明をして特定管区行政評価局に情報提供している違反行為の保有個人情報である。

キ 処分庁は、本審査請求の特定団体の2件の開示請求対象の保有個人情報の不開示決定の処分の理由を「保有個人情報の不存在」としているが、審査請求人は処分庁の相談ダイヤルの相談員から個人情報取扱事業者、また、認定個人情報保護団体である特定団体の法に関する違反行為については、積極的に通報や苦情あっせん手続の申し出をするように勧められて、審査請求人の実名、住所、電話番号等の個人情報を処分庁に情報提供した上で、特定団体の法に関する違反行為の是正を求める為の通報及び苦情あっせん手続に係る保有個

人情情報を提供している。また、処分庁も審査請求人が電話をする都度、実名と電話番号で審査請求人の本人確認をした上で、通報及び苦情あっせん手続に係る保有個人情報を取得している。

ク 原処分の中の保有個人情報の不存在を理由に不開示決定の処分を受けた、特定団体の2件の開示請求対象の保有個人情報は、特定年月日Bに「審査請求人に関する相談実績等の保有個人情報を保有している。」と処分庁が特定管区行政評価局に情報提供している事実を原処分の中の処分庁が開示決定の処分を行った、個人情報ファイルを特定することが目的の行政相談に係る保有個人情報として、処分庁が特定年月日C付け行政文書（公文書）で開示の実施を行っている保有個人情報である。

ケ 以上の理由から、個人情報ファイルを保有している処分庁が、審査請求人に利用目的を明確に伝えた上で取得している特定団体の2件の開示請求対象の保有個人情報を「個情委は苦情あっせん手続に関する個人情報ファイルを保有していない。」と虚偽説明をして、開示請求対象の保有個人情報の不存在を理由に不開示決定を行っている処分は、法66条の安全管理措置及び法78条の保有個人情報の開示義務に明らかに違反する、違法の処分である。

コ 以上の点から、原処分の中の特定団体の2件の開示請求対象の保有個人情報の不存在を理由に不開示決定を受けた処分の取消しを求めるため、本審査請求を提起した。

（2）意見書（添付資料は省略する。）

審査請求人が、処分庁に対して令和7年3月24日付けで行った保有個人情報開示請求について、処分庁が原処分で行った、開示請求対象の保有個人情報の不存在を理由に不開示決定の処分を行った部分（本件対象保有個人情報）を不服とする審査請求について、諮問庁は理由説明書（下記第3を指す。以下同じ。）で原処分を維持すべきであると説明しているが、以下の理由と事実により、本件対象保有個人情報は、個人情報ファイルを保有している処分庁が個人情報ファイルで適正に保存していなければならない保有個人情報であることから原処分は不当である。

ア 本件対象保有個人情報について

（略）

イ 本件対象保有個人情報を処分庁が保有している証拠について

本件対象保有個人情報を処分庁が保有している証拠の参考資料（以下「証拠の参考資料」という。）として、処分庁が原処分で開示決定の処分を行った9枚の開示行政文書の写しのPDFファイルの「令和7年（行個）諮問第284号に対する参考資料」を別添のとおり提出する。

ウ 原処分 of 不当性について

原処分は「保有個人情報の不存在」という理由での処分であるが、下記の理由と事実に基づき、処分庁には不開示決定の処分を行った保有個人情報をあっせん手続に関する個人情報ファイルで適正に保存する義務がある。従って、原処分は不当である。

原処分が不当である理由と事実

(ア) あっせん手続に関する個人情報ファイルについて

- a あっせん手続に関する個人情報ファイルは、あっせん手続の目的を達成するために相談ダイヤルの相談員が開示、訂正等、利用停止の権限を有する保有個人情報を記録・保存することができるように記録項目が体系的に構成されている行政文書ファイルである。
- b あっせん手続に関する個人情報ファイルを保有している処分庁には、適正に取得したあっせん手続に係る保有個人情報を適正に個人情報ファイルの記録項目で保存する義務がある。
- c 審査請求人は処分庁があっせん手続に関する個人情報ファイルを保有していなければ、実質的にあっせん手続に係る保有個人情報を訂正請求することができないと考えている。
- d 諮問庁は理由説明書の4で、あっせん手続に関する個人情報ファイルの存否について、「処分庁の特定係の特定職員Dはあっせん関連の職務を行っておらず、あっせんに係る個々の事案につき、文書の存否を回答する立場になく、実際、そのような回答をしていない。」と説明しているが、あっせん手続に関する個人情報ファイルの存否については、私が総務省の特定管区行政評価局から実施して頂いている行政相談（以下「行政相談」という。）において、処分庁の特定係の特定職員Aが特定年月日Bに特定管区行政評価局の照会に対して「なお、審査請求人は同規定が義務規定であるか否かの解釈において、委員会の職員間で見解がことなると主張しておりますが、「義務ではない。」と回答した職員は、個人情報ファイルを特定されても存在しないので提供する義務はないとの趣旨で説明したとしており、委員会内において解釈の齟齬はないと考えている。」と特定係が回答を行っていることから、処分庁の行政文書の責任管理部門は特定係である。

（証拠の参考資料4ページ、「特定年月日B 特定時間特定職員Aから電話」、5をご参照）

- e あっせん手続に関する個人情報ファイルの存否について審査請求人は、何の理由説明もなく一方的にあっせんを強制終了させられたことから、あっせん手続に係る保有個人情報を的確に特定し

て開示請求をするために、特定年月 A に処分庁の特定係の特定職員 A と相談ダイヤルの特定職員 C に対して、あっせん手続に関する個人情報ファイルを特定することができる情報の提供要求をしたが、特定係の特定職員 A と相談ダイヤルの特定職員 C は「処分庁にはあっせん手続に関する個人情報ファイルは存在していない。」と虚偽説明をしている。

f そのため、審査請求人は特定年月 B に総務省の特定管区行政評価局に対して「処分庁のあっせん手続に関する個人情報ファイルの存否の確認」の行政相談の申し出を行っている。

g 審査請求人が特定年月 A から特定年月日 C まで処分庁に対してあっせん手続に係る保有個人情報の開示請求をすることができなかった原因は、「処分庁にはあっせん手続に関する個人情報ファイルは存在していない。」という処分庁の特定係と相談ダイヤルの虚偽説明が原因である。

h 特定係の特定職員 D が特定年月日 A に「個情委は苦情あっせん手続に関する個人情報ファイルを保有している。」と電話で説明している事実の保有個人情報は、総務省の特定管区行政評価局が行っている行政相談の個人情報ファイルの特定受付番号の 1 件の行政文書（相談対応票）の記録項目の「特定番号、調査結果」で保存管理している保有個人情報である。

i 従って、処分庁はあっせん手続に関する個人情報ファイルを保有している。

(イ) 処分庁が「保有個人情報の不存在」という理由で本件対象保有個人情報を処分庁が取得している事実

a 審査請求人は処分庁の相談ダイヤルの相談員から、個人情報取扱事業者及び認定個人情報保護団体である特定団体の個人情報保護法に関する違反行為等（以下「違反行為」という。）は積極的に通報やあっせんの申し出をするように勧められて、また、審査請求人が通報やあっせんの申し出をすることで審査請求人に不利益が生じることがあるという注意を受けた上で、審査請求人の氏名、住所、電話番号の個人情報と特定団体の違反行為の情報を提供して通報やあっせんの申し出を行っている。

b 審査請求人は処分庁が通報やあっせんに係る保有個人情報を取得するとき、処分庁の相談ダイヤルの相談員から、提供した通報やあっせんに係る保有個人情報の利用目的を電話で説明を受けている。

c 特定団体の違反行為の通報やあっせんに係る保有個人情報を取得しているのは相談ダイヤルの相談員は、特定職員 E、特定職員

B、特定職員Cである。

- d 相談ダイヤルの相談員は、審査請求人が相談ダイヤルに電話をする都度、審査請求人の電話番号で本人確認をした上で、特定団体の違反行為の通報やあっせんに係る保有個人情報を取得して、保有個人情報を個人情報ファイルに記録・保存して利用している。
- e 諮問庁は理由説明書の3（1）及び（2）で、不開示決定の処分を行った理由の「保有個人情報の不存在」について、「しかしながら、当委員会は、審査請求人についてはあっせんを行っておらず、当委員会は別紙1に掲げる保有個人情報（本件対象保有個人情報を指す。）を作成し、又は取得しておらず、保有していない。」と説明をしているが、行政相談において、処分庁の特定係の特定職員Aは特定年月日Bに特定管区行政評価局の照会に対して、審査請求人の保有個人情報を保有している事実を以下の通り回答している。

ご照会事項1

本件相談者に係る保有個人情報が記録されている個人情報ファイルは存在しているのでしょうか。相談者は貴委員会に対し、長期間にわたり相談し続けており、その都度貴委員会の担当職員が指導・助言などを行っている実態を勘案しますと、通常何らかの一件書類は組織として保存していると思慮しますが、いかがでしょうか。

（証拠の参考資料2ページ、「ご照会事項」、1をご参照）

ご照会事項1 の処分庁の回答

「審査請求人に関する相談実績等の個人情報を保有している。」

（証拠の参考資料4ページ、「特定年月日B特定時間特定職員Aから電話」、1をご参照）

ご照会事項4

認定団体は、特定年月日D、特定年月日Eの回答を翻していますが、委員会としては手続が適法に行われたものと判断したと理解してよろしいでしょうか。

指導・助言などは行われたのでしょうか。

（証拠の参考資料2ページ、「ご照会事項」、4をご参照）

ご照会事項4 の処分庁の回答

個別事案については、お答え控えさせていただきます。

（証拠の参考資料4ページ、「特定年月日B特定時間特定職員から電話」、4をご参照）

ご照会事項6

本件については、今後委員会として、どのように対応していくお考えでしょうか。

（証拠の参考資料 2 ページ、「ご照会事項」、6 をご参照）
ご照会事項 6 の処分庁の回答

開示請求を受けたら、適切かつ速やかに対応していく予定です。また、これまで開示請求手続に関して、個人情報ファイル名が付与されていなくとも行っていた旨繰り返しご案内して対応しておりますが、それでもなおご理解いただけず、入電が頻繁に生じるため業務に支障が生ずる状況です。

（証拠の参考資料 4 ページ、「特定年月日 B 特定時間特定職員 A から電話」、6 をご参照）

- f 従って、処分庁は審査請求人が情報提供した特定団体の違反行為の通報やあっせんに係る保有個人情報を個人情報ファイルで適正に保存していなければならない。

エ 結論原処分 of 不当性について

以上のとおり、原処分は不当であり、個人情報ファイルを保有している処分庁が、利用目的を明示した上で取得した特定団体の違反行為の通報やあっせんに係る保有個人情報を個人情報ファイルで検索することができない保有個人情報の保存管理方法は、保有個人情報の漏えいと同じ法 6 6 条の安全管理措置義務違反の保存管理方法であることから（原文ママ）、処分庁には不開示決定の処分を行った開示請求対象の保有個人情報を個人情報ファイルで検索することができない原因を究明するために、法 6 6 条の安全管理措置の義務規定に基づき、直ちに事実調査を行って説明責任を果たすべきである。

第 3 諮問庁の説明の要旨

審査請求人が、処分庁に対して令和 7 年 3 月 2 4 日付け（同月 2 5 日同事務局受付）で行った保有個人情報開示請求について、処分庁が原処分を行ったところ、不開示とした部分について審査請求がなされたものの、以下のとおり、原処分を維持すべきである。

1 本件対象保有個人情報について

本件対象保有個人情報は、下記の個人情報である。

- （1）特定団体の法 3 4 条の訂正等の違反行為の是正を求めるための苦情の申出についてのあっせんに係る保有個人情報
- （2）特定団体が虚偽報告している「認定個人情報保護団体活動報告について」に係る保有個人情報

2 原処分 of 内容及び理由について

処分庁は、本件対象保有個人情報を作成し、又は取得しておらず、保有していないため、不開示とする原処分を行った

3 原処分の妥当性について

法169条は、個人情報保護委員会は「総合的な案内所を整備する」と規定しており、同委員会は、個人情報保護法相談ダイヤル（以下「相談ダイヤル」という。）において相談を受け付けている。また、法132条2号は、同委員会の「所掌事務」として「苦情の申出についての必要なあっせん」を規定しており、同委員会は、相談ダイヤルにおいて、あっせんを行っている。

相談ダイヤルでは、法に関する相談については、内容の軽重にかかわらず相談内容の記録はしているが、相談者の氏名等の固有名詞は、あっせん等で相談者に連絡を取る必要がある場合を除き記録しておらず、保有個人情報とはならない。

(1) 本件対象保有個人情報1について

審査請求人は、特定団体による自身の個人情報の取扱いに関して、特定年月A頃、相談ダイヤル等に架電し、個人情報保護委員会に特定団体の法34条の訂正等の違反行為の是正をするためのあっせんを開始して欲しいと連絡したとのことである。しかしながら、同委員会は、審査請求人についてあっせんを行っておらず、同委員会は、本件対象保有個人情報1を作成し、又は取得しておらず、保有していない。

(2) 本件対象保有個人情報2について

特定団体は、「認定個人情報保護団体活動報告について」と題する文書（以下「本件活動報告」という。）を作成し、ウェブサイトにて公開している。当該文書の作成名義が特定団体であることから明らかなとおり、特定団体は、本件活動報告を独自に作成して公開しており、個人情報保護委員会は、その作成に関与していない。

また、審査請求人は、特定年月A頃、相談ダイヤル等に架電し、特定団体が本件活動報告に関して虚偽報告をしたとの通報をしたとのことである。しかしながら、個人情報保護委員会は、審査請求人についてはあっせんを行っていないため、個人情報保護委員会は、本件対象保有個人情報2を作成し、又は取得しておらず、保有していない。

(3) 小括

以上のとおり、原処分は、妥当である。

4 本件審査請求の理由について

審査請求人は、上記第2の2（1）オで、個人情報保護委員会事務局特定係の特定職員Dが、同委員会が審査請求人のあっせん手続に関する個人情報ファイルを保有している旨の発言をしたとしている。しかしながら、特定職員Dは、あっせん関連の職務を行っておらず、あっせんに係る個々の事案につき、文書の存否を回答する立場になく、実際、そのような回答をしていない。

審査請求人は、その他種々主張するが、いずれも上記３（３）の判断を左右するものではない。

したがって、本件審査請求は理由がない。

５ 結論

以上のとおり、原処分は妥当であり、本件審査請求は棄却すべきである。

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１０月２４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１２月５日 審査請求人から意見書及び資料を收受
- ④ 令和８年１０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を含む複数の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について、個人情報保護委員会で作成又は取得した事実はなく、当該情報を保有していないとして不開示と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開示を求めているところ、諮問庁は、原処分は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保有の有無について検討する。

２ 本件対象保有個人情報の保有の有無について

- （１）本件対象保有個人情報の保有の有無について、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 本件対象保有個人情報１について

- （ア）審査請求人とのやり取りについては、相談ダイヤルにおける相談事績を含め、審査請求人の保有個人情報はない。

- （イ）相談ダイヤルに相談等があった場合、あっせんや通報など個人情報保護委員会から連絡する必要がある場合を除き、相談者の個人情報は取得しておらず、相談内容を記録しても、相談者を特定する形で事案を詳細に記録しておらず、概略のみ記録している。

イ 本件対象保有個人情報２について

- （ア）特定団体を含む認定個人情報保護団体から毎年度提出される活動報告には、苦情処理件数や指導・勧告等の措置件数が記載されているが、個別事案の詳細な内容までは報告されておらず、当該報告に審査請求人を識別することができる個人情報は含まれていない。

- （イ）審査請求人からの通報を契機として個人情報保護委員会が特定団体に対して指導その他の措置を講じた事実はなく、そのような記録

も保有していない。

(ウ) したがって、特定団体が作成した「認定個人情報保護団体活動報告について」に関して、保有している審査請求人の保有個人情報はない。

ウ 探索の範囲等について

本件対象保有個人情報の探索の範囲等については、「審査請求人と特定団体に関係する保有個人情報」及び「特定団体が作成した『認定個人情報保護団体活動報告について』に関する保有個人情報」について書かれた文書を対象として、共有フォルダ内並びに書庫及びキャビネットの探索を行った。また、「審査請求人の氏名（名字）」について書かれた文書を対象として、相談記録システム及び共有フォルダ内並びに書庫及びキャビネットの探索を行った。

(2) 検討

ア 諮問庁は、上記（１）アにおいて、審査請求人とのやり取りについては、相談ダイヤルにおける相談事績を含め、審査請求人の保有個人情報はない旨等の説明をするとともに、上記（１）イにおいて、審査請求人からの通報を契機として個人情報保護委員会が特定団体に対して指導その他の措置を講じた事実はなく、そのような記録も保有していないことなどから、審査請求人を本人とする「認定個人情報保護団体活動報告について」に係る保有個人情報は存在しない旨の説明をする。

この諮問庁の説明は、上記第３の３における、個人情報保護委員会は、審査請求人についてあっせんを行っていない旨の諮問庁の説明を併せ考慮すると、特段不自然、不合理な点があるとはいえない。

イ そうすると、上記第３の３における、個人情報保護委員会は、本件対象保有個人情報を作成し、又は取得しておらず、保有していない旨の諮問庁の説明に、不自然、不合理な点があるとはいえない。

ウ また、上記（１）ウの探索の範囲等について、特段の問題があるとは認められない。

エ 以上によれば、個人情報保護委員会において、本件対象保有個人情報を保有しているとは認められない。

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、個人情報保護委員会において本件対象保有個人情報を保有しているとは認められず、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 本件対象保有個人情報

1 本件対象保有個人情報 1

私が個人情報保護委員会から実施して頂いている特定団体の法 3 4 条の訂正等の違反行為に関する苦情あっせん手続を特定年月 A に相談ダイヤルの特定職員 B と特定職員 C が、あっせん手続の結果説明をすることもなく、ただ、「これ以上のあっせん対応をすることはできない。」という不適切な回答を繰り返して、強制的に完了させている苦情あっせん手続に係る全ての保有個人情報。

2 本件対象保有個人情報 2

私が個人情報保護委員会の特定職員 B に通報している特定団体が虚偽報告している「認定個人情報保護団体活動報告について」に係る全ての保有個人情報。