諮問庁：厚生労働大臣
諮問日：令和８年７月２４日（令和８年（行個）諮問第２８７号）
答申日：令和８年１１月１１日（令和８年度（行個）答申第２１８号）
事件名：本人の通報に基づき作成・取得し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２に掲げる文書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、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

本件審査請求の趣旨は、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８年４月２３日付け厚生労働省発障０４２３第２号により厚生労働大臣（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というものである。

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

厚生労働省サイト「『国民の皆様の声』募集送信フォーム」からの本通報（以下「本件通報」という。）は文字数の都合上、内容が２回に分かれたことにより、省内での紐付けや意図の把握が困難であった可能性がある。その結果として、不開示理由（４）の「検討の記録がない」という事態を招いたのであれば、それは本意ではない。したがって、本審査請求をもって２通の通報内容を一体のものとして再提示し、改めて適切な部署での探索と、通報内容に対する実態調査・検討を求めるものである。

なお、本件通報の根底にある（略）の実態については、これまで行政に対して申し出る機会が一度も与えられないまま、約〇年が過ぎた。（略）

（２）意見書

ア　結論

諮問庁は、理由説明書（下記第３。以下同じ。）において、本件対

象保有個人情報（本件通報に基づき厚生労働省内において作成・取得した一切の文書）を保有していないとして、原処分（一部開示決定）は妥当であり、本件審査請求は棄却されるべきであると主張する。

しかしながら、後述するとおり、原処分は探索を尽くさないまま不存在と判断したものであって、取り消されるべきである。諮問庁においては、後記各媒体を含む探索を改めて行った上で、開示決定等をすべきである。

イ　本件通報の内容と特定性

本件通報は、匿名による一般的な意見・要望ではない。審査請求人は、氏名、居住市区町村、（略）を明示した上で、次の事項を具体的に特定して通報した。

・特定の自治体Ａ（略）における、審査請求人及びその家族に対する支援要請への対応の遅滞・対話拒否に関する具体的な日付・経緯

・特定の自治体Ｂ（略）及び特定の障害福祉サービス事業所における合理的配慮の欠如、並びにこれに対する当該自治体の対応の不十分さに関する具体的な日付・経緯

・審査請求人自身が（略）を受けていること、並びに本件の背景に（略）における不作為に起因する（略）が存在すること

さらに、本件通報は、送信フォームの文字数制限により、やむを得ず２回に分けて送信されたものである（参考資料１（略））。この事務的な事情により、仮に省内での紐付けや通報意図の把握が困難となったのであれば、それは審査請求人の本意ではなく、送信手段の制約に起因する事情にすぎない。

以上のとおり、本件通報は関係する自治体名、事業所名、日付、及び審査請求人が求める是正措置の内容までを具体的に記載した、行政による実態調査・是正指導を明確に求める内容であった。したがって、これを「要望」として整理するには、当該通報の内容を検討した上での判断を要したはずである。

ウ　理由説明書に対する反論

（ア）「要望として受け取った」との判断過程が、いかなる媒体にも残っていないことの不自然さ

理由説明書３（３）は、審査請求人が「国民の皆様の声」に寄せた内容について、「処分庁では、関係部署に回付され、関係部署においては、記載どおり要望として受け取った」と明記している。この記述によれば、本件通報は少なくとも関係部署に回付され、かつ、担当課において「要望として受け取る」という判断が行われたことになる。

この回付そのものの記録（転送メール①及び②）は、既に開示されている。争点となるのは、その先である。すなわち、担当課が本件通報の内容を検討し、「要望として受け取る」と整理するに至った判断の過程が、供覧、決裁、検討メモ、その他いかなる媒体にも一切残っていないという点である。本件通報は、複数の自治体名・事業所名・具体的な日付を含む、内容の特定された重大な通報であり、これを受け取った担当課において、少なくとも当該通報をどのように扱うかについての内部的な整理・判断が行われたはずである。その判断過程についての記録が皆無であるとする理由説明書の説明は、不自然というほかない。

（イ）「回答を要しない」との説明と、開示済み文書の記載との齟齬

理由説明書３（４）は、「国民の皆様の声」への対応について、要望は原則として回答を要しないため、当該対応のための文書の作成・取得も行っていないと述べる。

しかしながら、原処分において既に開示されている令和８年特定月日Ｂ付の回付メール（特定受付番号Ａ及びＢ）の本文には、回答に当たっては各部局の回答エリア（特殊メールアドレス）を活用すること、回答文の送信の際には「国民の皆様の声」受付担当をＢＣＣに加えて同時送信すること、メールの容量が大きい場合には受付担当に回答した旨を連絡することといった、回答を行うことを前提とした具体的な事務手順が明記されている。

すなわち、「国民の皆様の声」に寄せられた通報については、回答を要するか否かの判断を担当課において行い、その結果に応じて所定の事務処理を行う運用が現に組まれている。本件通報について回答を要しないと判断したのであれば、それは当該運用の中で行われた判断にほかならず、受付システム上の処理状況の登録を含め、何らかの記録が残る余地がある。理由説明書は、この点について何ら言及していない。

（ウ）厚生労働省において、類似の媒体が保有個人情報として探索・特定可能であることが実証されていること

審査請求人は、本件審査請求書（令和８年４月２７日付）自体が厚生労働省内でどのように取り扱われたかについて、別途、法に基づく開示請求を行った（令和８年特定月日Ｃ付、特定文書番号Ａ）。これに対し、処分庁は令和８年特定月日Ｄ付特定文書番号Ｂにより部分開示決定を行い、同決定通知書の「開示する保有個人情報」欄において、次の文書の存在を自ら認めている（参考資料２（略））。

これらはいずれも、本件審査請求の処理過程（令和８年特定月Ａから特定月Ｂにかけて）における記録であり、本件通報自体の処理

過程の記録ではない。しかし、この決定が示す事実は明確である。すなわち、処分庁（担当課を含む厚生労働省内の実務）は、電子メールの転送記録のみならず、チャットツール（（略）等）上のやり取りについても、これを保有個人情報として探索・特定する実務上の能力を、現に有している。

にもかかわらず、本件通報については、理由説明書のいずれの箇所においても、電子メール以外の媒体（（略）等のチャットツール、庁内の検討記録等）について探索を行ったか否かが一切言及されていない。同一の処分庁において、類似の媒体からの探索・特定が現に行われている実例がある以上、本件通報について同様の探索が行われたか否かは、当然に問われるべき事項である。

（エ）「調査・監査・運営指導の権限がない」ことは、探索を尽くさなかったことを正当化する理由にならない

理由説明書３（４）及び４は、本件通報内容についての調査・監査・運営指導を行う権限を有するのは地方自治体であり、処分庁はその権限を有しないことを理由に、対応文書の作成・取得を行っていないと主張する。

しかしながら、障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律（障害者総合支援法）２条３項は、「国は、市町村及び都道府県が行う自立支援給付、地域生活支援事業その他この法律に基づく業務が適正かつ円滑に行われるよう、市町村及び都道府県に対する必要な助言、情報の提供その他の援助を行わなければならない」と規定している。本件通報は、まさに市町村（特定市Ａ・特定市Ｂ）における障害福祉に関する業務の運用についての具体的な問題提起であり、上記条項に基づく国の助言・情報提供等の役割の対象となり得る事案である。処分庁が有するのは直接の調査・監査・運営指導の権限ではないとしても、市町村に対する助言・情報提供という異なる形での関与の余地があることは、法律上明らかである。

もっとも、本件において審理の対象となるのは文書の存否であり、厚生労働省が助言等を行うべきであったか否かは、当審査会の判断事項ではない。審査請求人がここで指摘するのは、権限の不存在は、本件通報について探索を尽くさなかったことを正当化する理由にはならない、という点である。

エ　探索範囲の説明が不十分であること

理由説明書３（４）は、「念のため、本件審査請求を受けて、改めて担当部署の書庫、共有フォルダ等を探索させたが、本件対象保有個人情報は発見できなかった」と述べる。しかし、探索対象として

挙げられているのは書庫及び共有フォルダのみであり、電子メール、庁内で利用されているチャットツール（（略）等）、及び「国民の皆様の声」受付システム上の処理記録については、探索の対象としたか否か、一切言及がない。

この点は看過し難い。本件において現に開示された対象保有個人情報（通報内容①及び②並びに担当課へ転送したメール①及び②）は、いずれも電子メールである。書庫及び共有フォルダを探索しても、電子メールという媒体上の記録は発見し得ない。すなわち、理由説明書が説明する探索範囲は、既に開示された文書が現に所在していた媒体すら含んでおらず、本件通報について尽くされるべき探索の範囲及び方法が、具体的に説明されているとは言い難い。

加えて、理由説明書が述べる探索は、「本件審査請求を受けて、改めて」行われたものである旨が明記されている一方、原処分（令和８年４月２３日付）の時点でどのような範囲・方法により探索が行われたかについては、理由説明書のいずれにも記載がない。不存在を理由とする不開示決定においては、処分時に社会通念上相当と認められる方法により探索が尽くされたことが、当該処分の合理性を基礎付ける前提となる。この点についての説明を欠く理由説明書に基づき、原処分の妥当性を認めることはできない。

よって、審査請求人は、審査会において、情報公開・個人情報保護審査会設置法９条４項の規定に基づき、電子メール（令和８年特定月日Ｂ付回付メールの回付先を含む担当部署のメールボックス）、（略）等のチャットツール、及び「国民の皆様の声」受付システム上の処理記録について、それぞれ探索が行われたか否か、行われていないとすればその理由について、諮問庁に対し具体的な説明を求められたい。

オ　結語

以上のとおり、原処分は、本件通報について社会通念上相当と認められる範囲・方法による探索を尽くしたことが確認できないまま、不存在を理由に不開示としたものであり、取り消されるべきである。諮問庁においては、電子メール、（略）等のチャットツール、及び「国民の皆様の声」受付システム上の処理記録を含めて探索を改めて行った上で、開示決定等をすべきである。

何とぞ上記の事情を御賢察の上、御審理いただきたく、よろしくお願い申し上げます。

参考資料（略）

第３　諮問庁の説明の要旨

１　本件審査請求の経緯

（１）審査請求人は、開示請求者として、令和８年３月２０日付け（同月２４日受付）で、処分庁に対し、法７６条１項の規定により、別紙の１に掲げる本件請求保有個人情報に係る開示請求をした。

（２）これに対し、処分庁が、令和８年４月２３日付け厚生労働省発障０４２３第２号により一部開示決定（原処分）をしたところ、審査請求人がこれ不服として、同月２７日付け（同月２８日受付）で「当該通報に基づき厚生労働省内において作成・取得した一切の文書」（本件対象保有個人情報）の開示を求め、本件審査請求をした。

２　諮問庁としての考え方

本件審査請求については、処分庁において本件対象保有個人情報を保有していないため、原処分は妥当であり、棄却されるべきである。

３　理由

（１）本件開示請求対象保有個人情報について

本件開示請求対象保有個人情報は、審査請求人が厚生労働省サイト「『国民の皆様の声』募集　送信フォーム」より送信した２通の通報内容及び当該通報に基づき厚生労働省内において作成・取得した一切の文書であり、具体的には、以下に掲げる保有個人情報である。

＜開示請求対象保有個人情報＞

・　審査請求人が送信した通報内容①及び審査請求人が送信した通報内容について担当課へ転送したメール①

・　審査請求人が送信した通報内容②及び審査請求人が送信した通報内容について担当課へ転送したメール②

（２）「国民の皆様の声」について

「国民の皆様の声」とは、よりよい厚生労働行政を行っていくために、国民から意見・要望や質問を受け付ける厚生労働省のホームページに設置されたサイトであり、意見・要望に対しては、原則として回答はしないが、今後の厚生労働行政の参考とさせていただくものである。

また、質問の場合は、原則として記入いただいたメールアドレスに回答しているが、内容によっては回答できかねることの了承を求めているものである。

（３）審査請求人が「国民の皆様の声」に寄せた内容について

審査請求人は、「国民の皆様の声」において、種別として「ご要望」を選択の上、特定市Ａ、特定市Ｂ及び指定障害福祉サービス事業所による「合理的配慮の提供義務」の不履行、及び組織的な不作為により、心身に重大な支障をきたし、生存の危機に瀕しているため、国による緊急の調査と是正指導を強く求める旨を記載している。

これに対し、処分庁では、関係部署に回付され、関係部署においては、記載どおり要望として受け取った。

（４）審査請求人が開示を求める保有個人情報の保有について

審査請求人は、審査請求書（上記第２の２（１）。以下同じ。）において、審査請求の趣旨及び理由として、「『国民の皆様の声』募集送信フォーム」からの本通報は文字数の都合上、内容が２回に分かれたことにより、省内での紐付けや意図の把握が困難であった可能性があり、その結果として、不開示理由「検討の結果がない」という事態を招いたのではないか、したがって、本審査請求を以て２通の通報内容を一体のものとして再提示し、改めて適切な部署での探索を求める旨を主張している。

しかしながら、当該通報内容についての調査・監査・運営指導等を行う権限を有するものは、地方自治体であり、処分庁はその権限を有しないことから、当該通報に基づき処分庁において調査・監査・運営指導を行うことはないため、当該通報内容についての調査・監査・運営指導等のための文書の作成・取得は行っていない。

一方、「国民の皆様の声」への対応としては、処分庁においては、上記（３）のとおり、要望として受け取ったものであり、要望については、原則として回答を要しないため、当該対応のための文書の作成・取得も行っていない。

したがって、審査請求人の通報に対応する文書は存在しない。なお、念のため、本件審査請求を受けて、改めて担当部署の書庫、共有フォルダ等を探索させたが、本件対象保有個人情報は発見できなかった。

４　審査請求人のその他の主張について

審査請求人は、審査請求書において、「通報内容に対する実態調査・検討を求め」ている。

しかしながら、当該通報内容についての調査・監査・運営指導等を行う権限を有するものは、上記３の（４）のとおり地方自治体であり、厚生労働省はその権限を有しないことから、当該通報に基づき厚生労働省において調査・監査・運営指導を行うことはない。

５　結論

よって、本件審査請求に係る本件対象保有個人情報については、原処分においてこれを保有しておらず、原処分は妥当である。

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８年７月２４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９月１４日　　審査請求人から意見書及び資料を収受
④　同年１０月２６日　　審議
⑤　同年１１月４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、上記第３の３（１）に掲げる保有個人情報を特定して一部開示し、本件対象保有個人情報については、事務処理上作成又は取得した事実はなく、実際に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おり、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は、審査請求人が厚生労働省サイト「『国民の皆様の声』募集　送信フォーム」に送信した特定の２通の通報に基づき、同省内において作成・取得した一切の文書（供覧、起案、検討記録、関係自治体への照会、連絡メモ及びこれらに付随する電子メール等の記録を含む）である。

（２）諮問庁は、本件対象保有個人情報について、上記第３の３において、おおむね以下のとおり説明する。

ア　「国民の皆様の声」とは、国民から意見・要望や質問を受け付ける厚生労働省のホームページに設置されたサイトであり、意見・要望に対しては、原則として回答はしないが、今後の厚生労働行政の参考とさせていただくものであり、質問の場合は、原則として記入いただいたメールアドレスに回答しているが、内容によっては回答できかねることの了承を求めているものである。

イ　審査請求人は、「国民の皆様の声」において、種別として「ご要望」を選択の上、特定市Ａ、特定市Ｂ及び指定障害福祉サービス事業所による「合理的配慮の提供義務」の不履行及び組織的な不作為により、心身に重大な支障を来たし、生存の危機にひんしているため、国による緊急の調査と是正指導を強く求める旨を記載しているところ、これに対し、処分庁では、関係部署に回付され、関係部署においては、記載どおり要望として受け取った。

ウ　当該通報内容についての調査・監査・運営指導等を行う権限を有するものは、地方自治体であり、処分庁はその権限を有しないことから、当該通報に基づき処分庁において調査・監査・運営指導を行うことはないため、当該通報内容についての調査・監査・運営指導等のための文書の作成・取得は行っておらず、また、当該通報は要望として受け取ったものであり、要望については、原則として回答を要しないため、当該対応のための文書の作成・取得も行っていない。

エ　なお、念のため、本件審査請求を受けて、改めて担当部署の書庫、

共有フォルダ等を探索させたが、本件対象保有個人情報は発見できなかった。

（３）これに対し、審査請求人は意見書（上記第２の２（２））において、おおむね以下のとおり主張する。

ア　本件通報は、関係する自治体名、事業所名、日付及び審査請求人が求める是正措置の内容までを具体的に記載した、行政による実態調査・是正指導を明確に求める内容であった。したがって、これを受け取った担当課において、少なくとも当該通報をどのように扱うかについての内部的な整理・判断が行われたはずであり、その判断過程についての記録が皆無であるとする理由説明書の説明は、不自然というほかなく、これを「要望」として整理するには、当該通報の内容を検討した上での判断を要したはずである。

イ　本件通報について回答を要しないと判断したのであれば、それは当該運用の中で行われた判断にほかならず、受付システム上の処理状況の登録を含め、何らかの記録が残る余地がある。

ウ　理由説明書（上記第３の３（４））で、探索対象として挙げられているのは書庫及び共有フォルダのみであり、電子メール、庁内で利用されているチャットツール（（略）等）及び「国民の皆様の声」受付システム上の処理記録については、探索の対象としたか否か、一切言及がない。諮問庁においては、これらを含めて探索を改めて行った上で、開示決定等をすべきである。

（４）以下、検討する。

ア　当審査会において、厚生労働省のウェブサイト上の「国民の皆様の声」の送信フォームを確認したところ、諮問庁が上記（２）アで説明する内容が記載されており、また、諮問書に添付されている本件通報を確認したところ、諮問庁が上記（２）イで説明するとおり、「種別」として「ご要望」と記載されていると認められる。その外、諮問庁の上記（２）の説明が不自然、不合理とはいえず、これを覆すに足りる事情も認められない。

イ　また、審査請求人は、本件対象保有個人情報の存在について、具体的な根拠を示しているわけではなく、本件対象保有個人情報が作成又は取得されたことをうかがわせる事情も認められない。

ウ　審査請求人は、本件対象保有個人情報の更なる探索を求めているが、上記ア及びイを踏まえると、諮問庁の上記（２）エの探索が不十分とまではいえない。

エ　したがって、厚生労働省において、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

審査請求人は、その他種々主張するが、いずれも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、厚生労働省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３部会）

委員　稲山文男、委員　久末弥生、委員　芳仲美惠子

別紙

１　本件請求保有個人情報

厚生労働省サイトの「『国民の皆様の声』募集　送信フォーム」より請求者（審査請求人）が送信した以下の２通の通報内容。

（１）令和８年特定月日Ａ特定時刻Ａ前後に送信の、件名「現在進行系の行政および福祉事業所の計３者による合理的配慮の拒否と組織的放置について」

（２）令和８年特定月日Ａ特定時刻Ｂ前後に送信の、件名「【重要追記】行政による組織的放置が生んだトラウマ被害（略）と、現在の合理的配慮拒否の因果関係について」

ならびに、当該通報に基づき厚生労働省内において作成・取得した一切の文書（供覧、起案、検討記録、関係自治体への照会、連絡メモ、およびこれらに付随する電子メール等の記録を含む）。

２　本件対象保有個人情報

当該通報に基づき厚生労働省内において作成・取得した一切の文書（供覧、起案、検討記録、関係自治体への照会、連絡メモ、およびこれらに付随する電子メール等の記録を含む）