

審第 3 3 0 0 号－1
答 申 第 3 6 6 号
令和 7 年 1 0 月 9 日

千葉県知事 熊谷 俊人 様

千葉県個人情報保護審議会
会 長 石 井 徹 哉

審査請求に対する裁決について（答申）

令和 5 年 8 月 4 日付け高第〇〇号による下記の諮問について、別紙のとおり答
申します。

記

諮問第 3 3 0 号

令和 5 年 6 月 1 3 日付けで審査請求人から提起された、令和 5 年 6 月 6 日付け
高第〇〇号で行った保有個人情報不開示決定に係る審査請求に対する裁決につい
て

答 申

1 審議会の結論

千葉県知事（以下「実施機関」という。）が令和5年6月6日付け高第〇〇号で行った保有個人情報不開示決定（以下「本件決定」という。）について、千葉県個人情報保護審議会（以下「審議会」という。）は、次のとおり判断する。

実施機関の決定は妥当である。

2 審査請求の経緯

- （1）審査請求人は、令和5年5月9日付けで、実施機関に対し、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「法」という。）第76条第1項の規定により、「私が千葉県に高齢者相談したこと及びその相談に係る苦情や意見や要望等に係るもの一切。電磁的記録も含む。廃棄記録、上記の起案、添付文書、上記の関連文書、上記に類する文書等々、とにかく全て。ひろく解釈して御特定下さい。なお、請求した情報を全部であれ一部であれ廃棄した場合には、当該情報は廃棄したということを示す情報も全て開示請求の対象に含めます。そして、いかなる決定であれ、当該情報の保存期間および保存期間の変更および保存期間に関する分類等および保存期間に関する分類等の変更等々を示す情報も全て開示請求の対象に含めます。」の開示請求（以下「本件開示請求」という。）を行った。
- （2）実施機関は、本件開示請求に対し、「請求者を識別することができる、本件請求に係る個人情報を取得していないことから、保有していない」ことを理由に、本件決定を行った。
- （3）審査請求人は、行政不服審査法（平成26年法律第68号）第2条の規定により、実施機関に対し、令和5年6月13日付けで、本件決定について審査請求（以下「本件審査請求」という。）を行った。
- （4）実施機関は、本件審査請求を受けて、法第105条第3項による読み替え後の同条第1項の規定により、令和5年8月4日付け高第〇〇号で審議会に諮問した。

3 審査請求人の主張要旨

- （1）審査請求人は、審査請求書において、おおむね以下のとおり主張している。

ア 本件審査請求の趣旨

本件決定を取り消して、さらに請求対象文書を特定したうえで、請求した情報は、全て開示するとの裁決を求める。

イ 本件審査請求の理由

文書の探索が不十分であるか、または、対象文書を開示請求の適用除外か解釈上の不存在と判断することが違法である。

処分庁は、審査請求人が高齢者電話相談及び苦情をした際に、本件の開示請求に係り開示請求者を識別することができる情報を取得している。また、処分庁は、審査請求人が高齢者電話相談及び苦情をした際に、他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別することができることとなるものを取得している。

(2) 審査請求人は、反論書において、おおむね以下のとおり主張している。

ア 本件開示請求の対象文書は、いずれも、法2条1項1号に該当するから、開示請求者にあたる審査請求人の個人情報に該当すること

(ア) 処分庁の保有する行政文書自体に開示請求者の個人識別情報が含まれていなくとも、他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別することができることとなれば、保有個人情報に該当すること

『新基本法コンメンタール 情報公開法・個人情報保護法・公文書管理法』（証拠1）によると、「行政個人情報保護報告書の前文は、研究会での検討にあたっては、基本法制の趣旨の具体化およびそれとの整合性の確保の視点は当然のこととして、政府が保有する情報の公開性の拡大、行政手続の透明性の向上等の視点も重視した。特に、行政改革委員会の「情報公開法制の確立に関する意見」（平成8年12月16日）は、個人情報の本人開示の課題について、基本的に個人情報の保護に関する制度の中で解決すべき問題であるとした上で、関係省庁に対し、専門的観点からの検討を進め、その解決を図るべき旨提案している旨を、特に明記していた（同報告書1頁）。最高裁判所は、条例レベルでは、「情報公開制度と個人情報保護制度は、……相互に補完し合って公の情報の開示を実現するための制度ということが出来る」と判示しているが（最判平13・12・18民集55巻7号1603頁、個人情報保護法25条¹⁰（2）の解説参照）、この趣旨が国法レベルでも生かされるべきであり、この点からも、情報公開法と対象情報において同一の個人情報保護法が求められたところである。」

（281頁）とし、「本条1項が「何人も、この法律の定めるところにより、行政機関の長に対し、当該行政機関の保有する自己を本人とする保有個人情報の開示を請求することができる。」としているのは、OECD8原則のうちの第7「個人参加の原則」を具体化し、行政機

関が保有する自己を本人とする保有個人情報の開示請求を具体的・実定的権利として保障する趣旨である。個人参加の原則の中心となる本人情報開示請求権の保障を実定化することによって、行政機関が保有する自己を本人とする保有個人情報の正確性・完全性・最新性（OECDの第2「データ内容の原則」）を確認することができる。

この権利は、「何人」にも保障される権利であるから、保有個人情報の開示請求の理由や目的、また、自己を本人とする保有個人情報であるという以上に、開示請求に係る個人情報に対する利害関係の有無などの事情は一切問われない。」（299頁）とし、「本法においては、自己を本人とする保有個人情報（法2③）の開示請求（法12）が適法になされた場合、開示請求に係る保有個人情報は、不開示情報が含まれている場合を除き、当該請求者に開示されなければならない。当該保有個人情報の正確性や取扱いの適正性は、最終的には本人が確認するよりなく、そのためには、本人開示が可能な限り広く認められるべきだからである。」（304頁）とし、「組織体の構成員としての個人情報も、本法にいう個人情報に該当する上、本法においては、個人情報保護法とは異なり、いわゆる散在情報も制度の対象となる。したがって、行政秘密を含む一般文書に、特定の個人を識別する情報が含まれている場合にはその文書も制度の対象となる保有個人情報である。例えば、行政機関の職員である者（あった者）が自己の名前が記載された一般行政文書の開示請求をする場合においては、これら4号～7号該当性が問題となることもあろう。また、散在情報たる個人情報部分を一般行政文書から切り離して行う、部分開示のあり方も争点になりうるであろう。」（276頁）としているのである。

そうすると、特定の人物から相談、苦情、意見、要望等があった場合において記録が取得・作成されたのであれば、上記相談等をした人物個人に関する情報であって、当該相談等をした特定の個人を識別することができる情報が上記記録に含まれているか、上記記録自体には含まれていなくとも、他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別することができることとなるものであれば、上記記録は、当該相談等をした人物の個人情報（法2条1項1号）であるというべきである。当該相談等をした人物の相談等が記載された記録は、その者の個人に関する情報であり、その者の相談等がその者の氏名とともに同一の行政文書に記録されていたり、その者の相談等とその者の氏名とが同一の公文書には記録されていなくとも、その者の相談等がそれらを表明した者の氏名や住所等と照合することができ、それにより特定の個人を識別することができることとなるもの（何と

いう氏名や住所等の者が如何なる内容の相談等をしたのかということ
がわかることとなるもの)であったりする場合は、当該相談をした人
物の個人情報であるというべきである。当該相談等をした人物の氏名
や住所等が記載されている場合は言うまでもなく、その者の相談等が
その者の氏名や住所等と照合することができ、それにより特定の個人
を識別することができることとなる場合は、当該相談等をした人物の
個人情報(法2条1項1号)であるというべきである。

これを本件について検討する。

- (イ) 審査請求人の相談等の記録は、それ自体に審査請求人の個人識別情
報が記載されているか、少なくとも、相談等の記録自体に記載された
内容を実施機関の保有する他の情報と照合することにより特定の個人
を識別することができることとなるものとして、審査請求人の個人情
報に該当すること

審査請求人は、少なくとも、〇〇年〇〇月〇〇日に高齢者相談を利用
し、〇〇相談員に電話で対応していただいた。そして、審査請求人
は、少なくとも、〇〇年〇〇月〇〇日に高齢者相談を利用し、〇〇相
談員に電話で対応していただいた。その〇〇相談員は、〇〇と名乗っ
ていた。電話の中で、審査請求人は、相談の流れから審査請求人の個
人識別情報の一部を述べている。その後者の電話相談について、同日
中に同相談を担当する部署にあたる本件担当課に電話で苦情を述べた。
その苦情を述べるために、審査請求人の個人識別情報とともに、電話
の日時等の他電話相談の内容等も述べている。さらに、〇〇月〇〇日
に、審査請求人は、本件担当課に、電話で、同苦情について〇〇月〇
〇日には伝えられなかった情報(相談員が〇〇氏であること。)を追
加で伝えた。その際に、審査請求人は、かさねて審査請求人の個人識
別情報を本件担当課に述べた。審査請求人が同苦情について〇〇月〇
〇日には伝えられなかった情報(相談員が〇〇氏であること。)を追
加で伝えた際に、本件担当課は、すでに、苦情の原因となった電話相
談の対応をした相談員が〇〇氏であることを把握していた上で、どの
相談員が対応したどの電話相談が審査請求人の行なった電話相談なの
かをもすでに把握していた。これは、審査請求人の相談等の記録自体
に審査請求人の個人識別情報が記載されているか、少なくとも、相談
等の記録自体に記載された内容を実施機関の保有する他の情報と容易
に照合することができ、それにより特定の個人を識別することができ
ることとなることを意味する。

電話相談から苦情までの一連の流れからすると、処分庁は、少なく
とも、どの相談記録が開示請求者である審査請求人の相談したことの

記録なのかをすでに識別することができるということができる。

これを、審査請求人を特定することのできる情報を保有していないとして保有個人情報不存在による不開示決定としたことは、上記苦情が、高齢者相談の相談員によって、〇〇など、極めて問題のある対応をされたことを内容とするものであったことからして、担当課職員たちの保身ないし組織防衛を目的としたものであると言わざるを得ない。

また、処分庁は苦情に係る個人情報については何らも弁明していないが、相談記録同様に、苦情に係る記録も、審査請求人が開示請求していることから、これについても特定した上で開示すべきである。

したがって、審査請求人の相談記録及び苦情に係る記録は、いずれも、法2条1項1号に該当するから、開示請求者にあたる審査請求人の個人情報に該当する。

イ 結語

よって、原処分で個人情報に該当しないとされて開示にならなかった個人情報は、いずれも審査請求人の個人情報に該当するから、開示すべきである。

4 実施機関の弁明要旨

実施機関は、弁明書において、おおむね以下のとおり主張している。

(1) 弁明の趣旨

本件審査請求は、これを棄却することが相当である。

(2) 処分内容及び理由

ア 処分の内容

本件審査請求に係る処分は、本件決定である。

イ 処分の理由

高齢者電話相談に関する事務の処理過程から、本件開示請求に係る保有個人情報が記載される可能性のある行政文書としては、高齢者相談カードが考えられる。

高齢者相談カードは、相談者から、健康福祉部高齢者福祉課（以下「高齢者福祉課」という。）内に設置された相談専用電話に電話があった場合、これに応じた専門の相談員が、対応結果について記録するものである。主な項目としては、「対象者」、「相談者」、「相談内容」、「回答内容」等があるが、匿名による相談が多いため、相談者の氏名や住所など特定の個人を識別することができる情報の記録を必須としていない。

本件決定に当たっては、高齢者福祉課内で保存する全ての高齢者相談カードを確認したが、審査請求人を特定できる保有個人情報が記載

された高齢者相談カードは存在しなかったため、本件決定を行ったものである。

(3) 弁明の内容について

審査請求人は、審査請求人に係る保有個人情報に記載された高齢者電話相談の記録が存在すると主張するが、上記(2)イのとおり、審査請求人を特定できる保有個人情報に記載された高齢者相談カードは存在しない。

よって、高齢者福祉課では、本件開示請求に係る保有個人情報を取得しておらず保有していないことから、本件決定を行ったものである。

以上の弁明のとおり、本件決定は適法であり、これを取り消す必要はない。

したがって、上記(1)のと通りの裁決を求める。

5 審議会の判断

(1) 本件審査請求の趣旨について

ア 実施機関は、本件開示請求に対し、本件決定を行ったと認められる。

イ 審査請求人は、前記3(1)アのとおり、本件決定を取り消して、対象文書を更に特定した上で、請求した情報の全てを開示することを求めているので、以下、検討する。

(2) 個人情報の特定の妥当性について

実施機関は、本件開示請求に係る高齢者相談（以下「本件相談」という。）に係る記録が記載された可能性のある行政文書を高齢者相談カードとしている。また、審査請求人は、前記3(2)ア(イ)のとおり、自身の個人情報が記載された「苦情に係る記録」が存在している旨を主張しているので、以下、各文書について検討する。

ア 高齢者相談カードについて

(ア) 実施機関によると、前記4(2)イのとおり、高齢者相談カードとは、相談者から、高齢者福祉課内に設置された相談専用電話に電話があった場合、これに応じた専門の相談員が、対応結果について記録するものとのことである。

(イ) 実施機関は、本件開示請求を受け、高齢者福祉課内で保存している全ての高齢者相談カードを確認したが、高齢者相談カードには相談者の氏名や住所など特定の個人を識別することができる情報の記録を必須としていないため、審査請求人を特定できる保有個人情報に記載された高齢者相談カードを確認できなかったとしている。

これに対して、審査請求人は反論書において、本件相談をした具体的な日にちを特定した。

審議会が事務局職員を通じて改めて実施機関に、審査請求人が反論

書において明らかにした具体的な相談日に係る高齢者相談カードの探索を行わせたところ、実施機関は、当該相談日とされる〇〇年〇〇月〇〇日と〇〇年〇〇月〇〇日の高齢者相談カードを保有していたが、このうち本件相談の可能性がある高齢者相談カードを審議会で見分したところ、当該文書には、審査請求人を特定できる情報の記載や、実施機関が保有する他の情報との関連を示す記載はないことが確認された。

したがって、審議会としては、実施機関が、本件開示請求の対象となる高齢者相談カードを保有していないと判断したことに特段に不自然、不合理な点は認められない。

イ 「苦情に係る記録」について

(ア) 実施機関によると、本件開示請求に係る「苦情に係る記録」が記載された可能性のある行政文書として、実施機関に寄せられた苦情の内容及び職員の対応を記録した文書（以下「苦情対応記録」という。）が考えられるとのことである。苦情対応記録は、業務に関する苦情があった際に、苦情内容を課内で共有するために作成するものであるが、全ての申出について必ず作成するものではないとのことである。

(イ) 本件開示請求に対して、実施機関は「苦情に係る記録」を開示していないが、この点について実施機関に確認したところ、本件相談を特定できなかったことから、本件相談に係る苦情の記録を探すことができなかったとのことである。

これに対して、審査請求人は反論書において、本件相談に係る苦情を申し出た具体的な日にちを特定した。

(ウ) 審議会が事務局職員を通じて改めて実施機関に、審査請求人が反論書において明らかにした具体的な申出日に係る苦情対応記録の探索を行わせたところ、実施機関は、当該申出日とされる〇〇年〇〇月〇〇日と〇〇月〇〇日の苦情対応記録を保有していたが、このうち本件相談に係るものの可能性がある苦情対応記録を審議会で見分したところ、当該文書には、審査請求人を特定できる情報の記載や、実施機関が保有する他の情報との関連を示す記載はないことが確認された。

したがって、審議会としては、実施機関が、本件開示請求の対象となる「苦情に係る記録」を保有していないと判断したことに特段に不自然、不合理な点は認められない。

ウ 文書の再探索について

また、審議会が事務局職員を通じて改めて実施機関に、審査請求人が反論書において存在を主張した情報を含めて本件開示請求に係る個人情報報告の探索を行わせたところ、高齢者相談カード及び高齢者相談カード以

外の行政文書も含めて、本件開示請求に係る個人情報を保有していないことが確認された。

エ 小括

以上のことを踏まえると、審議会としては、実施機関が、本件開示請求の対象となる個人情報を保有していないことに特段に不自然、不合理な点は認められず、その他、本件開示請求の対象となる個人情報が存在するような特段の事情も認められない。

(3) 結論

以上のことから、「1 審議会の結論」のとおり判断する。

なお、審査請求人のその他の主張は、本件決定の適否に関する審議会の判断に影響を及ぼすものではない。

6 審議会の処理経過

審議会の処理経過は、次のとおりである。

審 議 会 の 処 理 経 過

年 月 日	処 理 内 容
令和5年 8月 4日	諮問書（弁明書の写しを含む。）の受理
令和5年 8月16日	反論書の写しの受理
令和7年 6月26日	審議（令和7年度第3回第2部会）
令和7年 7月24日	審議（令和7年度第4回第2部会）
令和7年 9月25日	審議（令和7年度第5回第2部会）

千葉県個人情報保護審議会第2部会