

(諮問第100号)

自己情報(消費生活相談情報)の一部開示決定処分に係る審査請求に対する個人情報保護及び情報公開審査会の答申

1 審査会の結論

保険に関する自己情報(消費生活相談情報)について、不存在を理由に不開示とした決定は妥当である。

2 審査請求及び審査の経緯

(1) 本件審査請求人(以下「請求人」という。)は、平成30年8月14日、渋谷区個人情報保護条例(以下「条例」という。)18条1項に基づき、条例の実施機関である渋谷区長(以下条例の実施機関である場合は「実施機関」と、それ以外の場合は「区長」という。)に対し、以下の情報について自己情報開示請求を行った。

ア 請求人が平成28年10月12日に消費生活センターの相談員Aに賃料について相談した際の相談内容の情報

イ 請求人が平成29年5月9日に同センターの相談員Bに賃料について相談した際の相談内容の情報

ウ 請求人が同センターの相談員Cに保険について相談した際の相談内容の情報(以下「本件相談内容情報」という。)

(2) 実施機関は、平成30年8月22日付けで、上記(1)ア及びイについては、それぞれ①②のとおり情報を特定したうえで、相談受付者及び処理担当者については開示することにより本人又は第三者の権利利益を侵害するおそれがあるため(条例18条3項4号該当)一部開示とし、上記(1)ウについては作成又は取得しておらず不存在とし、自己情報開示請求に対して一部開示して応じる可否決定処分を請求人に通知した。

① 消費生活相談情報(平成28年10月12日分)

② 消費生活相談情報(平成29年5月9日分)

- (3) 請求人は平成30年11月15日、保険についての消費生活相談情報を不
存在としたことに対し、渋谷区の消費生活センター（なお、渋谷区において設
置されているのは「消費者センター」であるが、これを指すものとして審査す
る。）に保険について相談したところ、「保険のプロセスを全然踏んでいない」
とのアドバイスを受け、「登録しました」と電話口で答えたので文書は存在す
ると思われることを理由として、区長に審査請求を行った。
- (4)平成30年12月6日付けで実施機関から弁明書が提出された。
- (5)平成31年1月28日付けで区長から条例24条1項に基づく諮問を当審査
会が受けた。（諮問第100号）
- (6)令和3年4月20日付けで審査会から請求人に対し、実施機関からの弁明書
に対する意見書を提出する場合、又は審査会に対して意見を陳述する希望があ
る場合は、同年5月7日までにその旨書面で回答するよう通知をしたが、同日
までに請求人から意見書は提出されず、回答もなかった。
- (7)令和3年4月26日、実施機関からの意見聴取（以下、同日審査会から出さ
れた質問に対する実施機関からの後日の回答も含め「実施機関意見聴取」とい
う。）が実施された。
- (8)令和3年4月26日以降、審査会において本諮問案件について審査が行われ
た。

3 審査会の判断

請求人は、審査請求書の「4 審査請求の理由」において、請求人が渋谷区の
消費者センターに保険について相談した際、「保険のプロセスを全然踏んでいな
い」とのアドバイスを受け、「登録しました」と電話口で返答されたことから、
保険についての消費生活相談情報は存在すると思われる旨主張し、その開示を求
めているので、以下これについて検討する。

(1) 消費者センターにおける相談情報の取扱い

実施機関は、弁明書及び実施機関意見聴取において、次のとおり説明する。

(ア) 渋谷区は、消費者安全法10条2項において市町村に設置努力義務が

定められている消費生活センターとして、渋谷区立消費者センター条例により渋谷区立消費者センターを設置し、同センターにおける消費生活相談に関する業務等を平成29年度以降、公益社団法人全国消費生活相談員協会に対し業務委託している。

(イ) 同業務委託上、受託者（平成29年度以降は同協会、平成28年度以前は他団体）は消費生活相談員（以下「相談員」という。）を配置し、渋谷区民から受けた消費生活相談に関しては、平成19年度以降、相談メモに聞き取った内容を記載し、その後、全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）（以下「システム」という。）に相談情報の登録を行うことになっており、同年以降、渋谷区においてもシステムにアクセスし渋谷区民に関する消費生活相談情報の検索が可能となっている。

(ウ) システムに登録された相談情報を渋谷区が確認する際は、受付年月日、相談方法、相談種別、相談者情報（氏名、年齢、連絡先、性別等）、相談受付者、商品・役務名、件名等を入力して検索を行い、表示することができる。

(エ) システムに相談情報を登録した後の相談メモは当該年度中は保存され、その後次年度に入って2、3ヶ月経過後に廃棄されている。

(2) 本件相談内容情報の存否の調査

ア 自己情報開示請求に対して実施機関が行った調査

実施機関は、弁明書及び実施機関意見聴取において、次のとおり自己情報開示請求に対して行った調査について説明する。

(ア) 平成19年度から平成30年度までの期間について、相談受付者氏名①「C（注：漢字表記）」、②「C（注：片仮名表記）」、③「C（注：平仮名表記）」で、それぞれシステム上検索したが、いずれの検索についても「対象データがありません。」との検索結果であり、本件相談内容情報に該当する情報は見当たらなかった。

なお、消費者センターに「C」という相談員は在籍していないことも確認した。

(イ) 平成22年度から平成30年度までの期間について、相談者情報の氏名「D（注：請求人の姓の片仮名表記）」でシステム上検索（システム上、相談者情報の氏名の検索は半角カナ入力で行うこととなっている。）を行ったところ、検索結果に対象となるデータが存在したが、いずれも「保険」とは無関係な相談内容のデータであり、本件相談内容情報に該当する情報は見当たらなかった。

(ウ) 平成19年度から平成30年度までの期間について、相談者の氏名を「トクメイ」かつ商品・役務名を「保険」でシステム上検索を行ったところ、検索結果に対象となるデータが存在したが、いずれも請求人とは無関係な相談内容のデータであり、本件相談内容情報に該当する情報は見当たらなかった。

(エ) 平成29年度の相談メモが廃棄されずに残っていないか、開示請求後調査したが、既に廃棄されていたことが確認されている。

イ 審査請求後に実施機関がさらに行った調査

審査会は、相談担当者による相談者の名前の聞き違い等により「D」以外の名前で登録されている場合があり得ること、その場合は前記アの検索ではヒットしないことを指摘し、さらなる調査を実施機関に依頼したところ、実施機関は次のとおり調査を行い説明した（なお、アの検索に比べて網羅的な検索となるため、2（1）アの日付である平成28年10月12日から自己情報開示請求日である平成30年8月14日の期間（以下「限定期間」という。）に限定して調査が行われた）。

(オ) 限定期間について、「保険」でシステム上検索を行ったところ、検索結果に対象となるデータは存在したが、いずれも請求人とは無関係な相談内容のデータであり、本件相談内容情報に該当する相談情報は見当たらなかった。

なお、審査会が、請求人の自己情報開示請求書上、相談員「C（注：片仮名表記）」に保険について相談した日付は平成29年5月9日と特定している可能性があることを指摘し、実施機関は、平成29年5月9

日について「保険」でシステム上検索を行ったが、「対象データがありません。」との検索結果であり、本件相談内容情報に該当する情報は見当たらなかった。

(カ) 限定期間について、自己情報開示請求書に記載があった「E（注：生命保険会社Fの略称。）」でシステム上検索を行ったところ、検索結果に対象となるデータは存在したが、いずれも請求人とは無関係な相談内容のデータであり、本件相談内容情報に該当する情報は見当たらなかった。

(キ) 限定期間について、「F」でシステム上検索を行ったところ、「対象データがありません。」との検索結果であり、本件相談内容情報に該当する相談情報は見当たらなかった。

(ク) 限定期間について、自己情報開示請求書に記載があった「圧迫」でシステム上検索を行ったところ、検索結果に対象となるデータは存在したが、いずれも請求人とは無関係な相談内容のデータであり、本件相談内容情報に該当する情報は見当たらなかった。

審査会は、上記（２）ア記載の実施機関による調査結果について確認するとともに、本件相談内容情報の存否を明らかにすべくさらに上記（２）イ記載の検索を実施機関に実施し調査するよう依頼したが、本件相談内容情報の存在は確認されなかった。

上記の一連の実施機関による調査により、本件相談内容情報のシステム内の存否を確認するのに相当な範囲のシステム上の検索は実施されたものの、実施の結果、本件相談内容情報は発見されておらず、システム内には本件相談内容情報は存在しないと判断することが相当である。

よって、本件相談内容情報は作成又は取得していないため不存在とする実施機関の判断は妥当である。

以上により、当審査会は、本件の審査請求について表記のとおり結論するもの

である。

令和3年7月26日

渋谷区個人情報の保護及び情報公開審査会

石川 健治(会長)

府川 繭子

藤ヶ崎 隆久

松居 智子

松村 雅生