

別紙

諮問第648号

答 申

1 審査会の結論

「電話相談記録」の訂正請求を却下した決定は、妥当である。

2 審査請求の内容

(1) 審査請求の趣旨

本件審査請求の趣旨は、東京都個人情報の保護に関する条例（平成2年東京都条例第113号。以下「条例」という。）に基づき、審査請求人が行った「平成〇年〇月〇日付け、行政手続法の「処分等の求め」の申出に関する対応について」の訂正請求（以下「本件訂正請求」という。）に対し、東京都知事が平成30年4月20日付けで行った却下決定について、その取消しを行うとともに、訂正を求めるというものである。

(2) 審査請求の理由

審査請求書及び意見書における審査請求人の主張を要約すると、以下のとおりである。

ア 原処分では、却下の理由について、訂正を求める内容が条例18条1項の「事実」に該当しないためとしているが、審査請求人と当該行政庁の電話でのやり取りの内容は「事実」に該当するため、却下には当たらない。国や他自治体の処分に係る答申の傾向に鑑みれば、審査請求人と当該行政庁の職員との電話でのやり取りの記録だけは事実には該当しないということは、社会通念上あり得ない。

また、訂正請求に係る部分は、電話でのやり取りの事実の中で当該行政庁の職員が判断して、事実にあたることとして当該保有個人情報に記録されたものである。当該個人情報取扱事業者から審査請求人が通知されている不訂正決定の書類は、審査請求人は当該行政庁に送付又は持参していないので、当該記録が書かれた時点で

は、当該行政庁は不訂正決定の書類は見ておらず、「病院側が個人情報保護法に則り（中略）不訂正を決定しており、」と確定されていることは、当該記録作成時点の事実ではないので事実には誤りがある。したがって、当該訂正請求箇所を訂正すべきである。

イ また、原処分では却下の理由として、請求者から提出された書類は、訂正を求める内容が事実と合致することを証明する書類として認められないためとしており、この部分は、電話でのやり取りについての録音がないことをいうものと理解しているが、電話でのやり取りは条例29条規定、東京都行政手続条例規定についての手続等の話であって、予め用意して録音するようなことではなかったため録音はしていないし、携帯電話に録音機能はないので録音はできない。

仮に1、2分程度のことであれば録音機能のある電話機や電話機を切った直後にやり取りしたことをメモで書き留めることなどは可能なことでもあるかもしれないが、電話録音や、ある程度の時間のやり取りをしたことを全て逐語的に書き留めることは不可能であってできるものではないし、録音の証拠がないと認めないのであれば、それは当該行政庁にも過失はあり、記録は正確を期すために電話機に録音機能を設置する等の設備が必要である。

当該個人情報取扱事業者から審査請求人が通知されている不訂正決定の書類は、審査請求人は当該行政庁に送付又は持参していないので、この記録が書かれた時点では、当該行政庁が不訂正決定の書類を見ていない事実を証明する証拠となるものである。条例18条1項の条文は「事実には誤りがあると認めるときは、」であるから、不訂正決定の書類を見ていない事実は、当該行政庁の情報の誤りがあることの根拠となるものである。

本件処分により、「病院側が個人情報保護法に則り（中略）不訂正を決定しており、」と確定していることは、当該記録作成時点の事実ではない。

不訂正決定の書類を見ていない事実で「おり、」と確定されていることは、事実と合致していないし、合理性を欠いている。確定されている事実行為により、審査請求人は権利利益を侵害されている。

3 審査請求に対する実施機関の説明要旨

理由説明書における実施機関の主張を要約すると、以下のとおりである。

平成〇年〇月〇日付「行政手続法の『処分等の求め』の申出に関する対応について」は、平成〇年〇月〇日に審査請求人が実施機関に電話相談した際に、これに対応した職員（以下「当該職員」という。）が、事後、そのやり取りの概要を記録する目的で作成した文書であり、審査請求人が訂正を求める部分は、相談対応の際、実際に交わされた会話の概要を記録したものである。

条例18条1項は、保有個人情報の訂正請求の対象を「事実」と規定している。

この「事実」とは、住所、氏名、性別、生年月日、年齢、家族構成、学歴、日時、金額、面積、数量等客観的に判断できる事項をいうものである一方、本件訂正請求は、相談内容に係る事実関係に関して当該職員が持つに至った所見の変更を求めるものと考えられる。しかし、当該所見の当否は客観的に判断できるものではないことから、条例18条1項に規定する「事実」の訂正を求めるものとは言えない。

また、仮に本件訂正請求が、審査請求人が訂正を求める部分の記載が実際の会話内容と合致しないことを理由に行われたものだとしても、審査請求人が本件訂正請求を行うに当たり提出した書類は、当該職員が示した評価・判断の当否に係るものであって、審査請求人が主張する内容の説明・発言が実際にあったことを示すものではなく、審査請求人が訂正を求める内容が事実と合致することを客観的に判断することができないため、条例19条2項の「当該訂正を求める内容が事実と合致することを証明する書類等」に該当しない。

よって、本件訂正請求は却下すべきである。

4 審査会の判断

(1) 審議の経過

審査会は、本件審査請求について、以下のように審議した。

年 月 日	審 議 経 過
平成30年 6月11日	諮問

平成30年10月11日	実施機関から理由説明書收受
平成30年11月13日	審査請求人から意見書收受
令和元年7月26日	新規概要説明（第196回第二部会）
令和元年10月4日	審議（第197回第二部会）
令和元年10月30日	審議（第198回第二部会）

（2）審査会の判断

審査会は、本件審査請求に係る保有個人情報並びに実施機関及び審査請求人の主張を具体的に検討した結果、以下のように判断する。

ア 本件対象保有個人情報について

本件審査請求に係る保有個人情報は、審査請求人の「平成○年度○月○日に電話相談をした際の相談受付票及び同年○月○日に相談した際の対応記録」の開示請求に対し、実施機関が開示決定した「平成○年○月○日に、○○様が医療安全課に電話相談した際に作成された相談受付票に記載されている○○様の保有個人情報及び同年○月○日に電話相談した際に作成された相談記録に記載されている○○様の保有個人情報」（以下「本件対象保有個人情報」という）である。

イ 本件訂正請求について

本件訂正請求の趣旨は、本件対象保有個人情報の記載のうち、当該職員が自らの発言内容を記録した「病院側が個人情報保護法に則り適切な手続きを行った上で不訂正を決定しており、」との記載部分（以下「本件訂正請求部分」という。）について、事実でないとして、「病院側が個人情報保護法に則り適切な手続きを行った上で不訂正を決定していると思われ、」に訂正を求めるものである。

実施機関は、本件訂正請求において、審査請求人が訂正を求める内容は、訂正請求の対象である「事実」には該当しないこと、また、審査請求人が本件訂正請

求に添付した書類は、訂正を求める内容が事実と合致することを証明する書類として認められないことを理由に、却下の決定を行った。

ウ 相談等の取扱いについて

医療法（昭和23年法律第205号）6条の9及び6条の13は、都道府県等は、医療の安全の確保に関し必要な措置を講ずるよう努めるとともに、その措置を講ずるため、医療安全支援センターを設けるよう努めることとしており、医療安全支援センターの事務として「患者又はその家族からの当該都道府県等の区域内に所在する病院等における医療に関する苦情に対応し、又は相談に応ずるとともに、当該患者若しくはその家族又は当該病院等の管理者に対し、必要に応じ、助言を行うこと。」と定めている。

このため、実施機関は、東京都医療安全支援事業実施要綱（平成19年3月29日付18福保医安第974号）を定め、東京都医療安全支援センターを設置し、患者及び都民の医療に対する信頼を確保することを目的として、医療に関する患者及び都民の相談に対応し、医療機関等に対する助言、情報提供、研修、患者及び都民に対する情報提供及び意識啓発を図る等の医療安全支援事業を実施している。

エ 条例の定めについて

条例18条1項は、「何人も、開示決定を受けた自己を本人とする保有個人情報に事実の誤りがあると認めるときは、実施機関に対し、その訂正の請求をすることができる。」としている。

条例19条2項は、「訂正請求をしようとする者は、当該訂正を求める内容が事実と合致することを証明する書類等を提出し、又は提示しなければならない。」と規定しており、実施機関は、提出又は提示された事実の誤りを証明する書類等により、訂正請求に理由があると認めるときは、条例19条の2に基づき、「当該訂正請求に係る保有個人情報の利用目的の達成に必要な範囲で、当該保有個人情報の訂正をしなければならない。」としている。

オ 本件却下決定の妥当性について

審査請求人は、本件対象保有個人情報のうち、本件訂正請求部分について、当

該職員は病院の不訂正決定の書類を見ていないのであるから、当該職員の回答は決めつけ、先入観に過ぎず、事実でないことにより権利利益を侵害されているとして、審査請求人が主張する文言に訂正することを求めている。

訂正請求については、条例18条1項において自己を本人とする保有個人情報に事実の誤りがあると認めるときに行うことができると規定されているところ、その対象である「事実」とは客観的に判断できる事項をいうものと解される。

審査会が見分したところ、本件訂正請求部分は、審査請求人からの相談に対し、当該職員が自身の見解を電話で回答した内容の概要を記録したものの一部と認められる。そうすると、本件訂正請求部分に記録された個人情報は、当該職員の回答時の認識に基づくものであって、客観的に判断できる事項ではなく、条例18条1項に規定する「事実」には該当しないものと認められる。

また、審査請求人の主張は、審査請求人自身が本件訂正請求書において「決定しており、」の部分は実施機関の決めつけ、先入観に過ぎないという旨述べていることから明らかなとおり、当該職員の認識が適切ではないとして、その訂正を求めているものであって、回答した内容の記録について「事実の誤り」を指摘して、その訂正を求めているものとは認められない。

したがって、本件訂正請求は条例18条1項の要件を満たしているものとは認められないため、却下が妥当である。

なお、審査請求人が、本件訂正請求部分は当該職員が実際に電話で発言した内容に反して記録されていると主張し、訂正を求める場合においては、当該発言の存否は、客観的に判断し得る事項であり、条例18条1項に規定する「事実」に該当し、訂正を行う余地があると考えられることから、念のためこの点についても以下に検討する。

審査会が審査請求人が提出した本件訂正請求書一式を見分したところ、審査請求人が適当と考える回答への変更を求める主張等は確認されるものの、本件訂正請求部分が当該職員の実際の発言に反していることを証明する内容ではなく、条例19条2項で定める書類等を提出又は提示したものとは認められず、同項の要件を満たしていないため、却下が妥当である。

審査請求人は、審査請求書等においてその他種々の主張を行っているが、これら

はいずれも審査会の判断を左右するものではない。

よって、「1 審査会の結論」のとおり判断する。

(答申に関与した委員の氏名)

吉戒 修一、友岡 史仁、野口 貴公美、藤原 道子