

答申保第22号
平成23年6月9日
(諮問保第26号関係)

答 申

1 審査会の結論

鹿児島県知事（以下「実施機関」という。）が、本件異議申立ての対象となった保有個人情報利用停止請求について、利用不停止とした決定は、妥当である。

2 異議申立ての内容

(1) 異議申立ての経緯

異議申立人は、鹿児島県個人情報保護条例（平成14年鹿児島県条例第67号。以下「条例」という。）第34条第1項の規定に基づき、平成21年1月30日付けで、「平成20年10月31日付け介保第265号保有個人情報一部開示決定通知書において開示した保有個人情報」の利用停止請求を行った。利用停止請求に係る保有個人情報及び求める措置は概ね別紙のとおりである。

これに対し、実施機関は、平成21年3月16日付け介保第458号で保有個人情報利用不停止決定（以下「本件処分」という。）を行った。

その後、本件処分を不服として、平成21年3月31日付けで異議申立てがなされたものである。

(2) 異議申立ての趣旨

本件処分を取り消し、各利用停止請求に係る保有個人情報について「消去」，「追加」，「利用停止」又は「提供停止」するとの決定を求めるといものである。

(3) 異議申立ての理由

異議申立人が、異議申立書、意見書及び口頭による意見陳述で述べている異議申立ての主たる理由は、要約すると次のとおりである。

ア 利用停止請求1

- (ア) 利用目的の不明確な範囲が利用目的以外に利用されている。
- (イ) 利用目的以外的人格侵害たる情報に利用されたことに同意していない。
- (ウ) 実地調査とならず、利用目的以外の実地指導に変更されたことに同意していない。
- (エ) 対応の内容の記録は利用目的外に利用されている。
- (オ) 受付票に記録を移すときに同意を得ずに変更されている。記録の時点で利用目的外とされた。

イ 利用停止請求2

- (ア) 追加という復元によって個人情報を適法に取得しているものとなる。
- (イ) 偽り、目的の隠蔽により個人情報が欠落している。

ウ 利用停止請求3

- (ア) ア(イ)に同じ。不正手段による取得である。
- (イ) 解除通知を受けたことの相談だったが、利用目的を超えた。
- (ウ) 訴訟手続きをしていない。利用目的を超えた。
- (エ) 不法取得で、利用目的を超えて利用している。
- (オ) 「県のあり方」まで苦情相談とする個人情報が存在するはずがない。
- (カ) 不法取得の個人情報をもって第3条第2項に結合させており、「業務を適正に処理するために必要な情報」に該当するはずがない。
- (キ) 異議申立人の苦情相談の内容の正否を調べる利用目的となっていない。
- (ク) 県は契約の問題には介入できないのであり、利用目的を超えた情報として保有している。

エ 利用停止請求4

- (ア) 利用目的以外の目的で利用された。
- (イ) 実地調査において同意を得ず、不作為の実地調査とし、調査されていない。
- (ウ) 異議申立人の権利利益を不当に侵害している。個人情報の同時取得から記録に移すときに個人情報は隠蔽された。適正に処理されていない。

オ 利用停止請求5

- (ア) 言っていない情報を同意も得ずに勝手に創作し、申立人の個人情報は監査の利用目的とされなかった。
- (イ) 同意も得ずに勝手に「口頭」をお願いするとした情報を補って認識させた。
- (ウ) 勝手に付け加えることにより、利用目的以外に利用されている。
- (エ) 偽りの同時取得、または偽りによる個人情報の取得である。

カ 利用停止請求6

- (ア) 個人情報は同意を得ず、利用目的以外で利用され、適正に処理されていない。
- (イ) 偽りの取得に同意していない。利用目的以外の目的に利用された。
- (ウ) 「適正に処理するために必要な情報」とはなっていない。

キ 利用停止請求7

- (ア) 不法取得であり、同意していない。
- (イ) 目的の隠蔽の不正な手段により個人情報を取得している。

ク 利用停止請求8

- (ア) 「サービス利用ができなくなった」異議申立人の個人情報を同意を得ずに〇〇〇（以下「特定介護事業所」という。）に提供、横流しされたため、個人の権利利益が侵害された。

ケ 利用停止請求9

- (ア) イ(ア)に同じ。個人情報を適法に取得していない。
- (イ) 県の利用目的は、偽り、目的の隠蔽により個人情報が欠落している。

3 異議申立てに対する実施機関の説明要旨

実施機関から提出された処分理由説明書及び口頭による説明の要旨は、次のとおりである。

ア 利用停止請求1，4及び6

当該利用停止請求に係る個人情報は、苦情相談業務を適正に処理するために必要な情報であり、利用目的以外で利用しているとは認められないため、利用不停止の決定を行った。

イ 利用停止請求2及び9

条例第34条に基づいて請求できる措置は「消去」、「利用の停止」及び「提供の停止」であり、「追加」の措置は規定されていないため、利用不停止の決定を行った。

ウ 利用停止請求3

当該利用停止請求に係る個人情報は、苦情相談業務を適正に処理するために必要な情報であり、利用目的を超えた個人情報を保有しているとは認められないため、利用不停止の決定を行った。

エ 利用停止請求5及び7

当該利用停止請求に係る個人情報は、苦情相談業務を適正に処理するために必要な情報であり、個人情報を適法に取得していないとは認められないため、利用不停止の決定を行った。

オ 利用停止請求8

当該利用停止請求に係る個人情報は、苦情相談業務を適正に処理するために必要な情報であり、利用目的以外の目的で第三者で提供しているとは認められないため、利用不停止の決定を行った。

4 審査会の判断

(1) 審査の経過

審査会は、本件異議申立てについて、以下のような審査を行った。

年 月 日	審 査 の 経 過
平成21年5月1日	諮問を受けた。
6月19日	実施機関から処分理由説明書を受理した。
7月1日	異議申立人に処分理由説明書を送付し意見書の提出を求めた。
8月5日	異議申立人から意見書を受理した。
平成22年10月4日	諮問の審議を行った。
10月29日	諮問の審議を行った。(実施機関から本件処分の理由等を聴取) (異議申立人から意見を聴取)
12月17日	諮問の審議を行った。
平成23年1月12日	委員による実地調査を行った。
1月24日	諮問の審議を行った。
3月28日	諮問の審議を行った。
5月25日	諮問の審議を行った。

(2) 本件対象保有個人情報及び利用停止請求部分の整理

本件対象保有個人情報は、本件利用停止請求に先立ち、異議申立人が条例第11条第1項の規定に基づき行った保有個人情報の開示請求に対して、実施機関が平成20年10月31日付けで行った一部開示決定に基づいて開示した介護保険苦情相談受付票（以下「受付票」という。）に記載された本人に係る保有個人情報である。

本件処分において、実施機関はすべての利用停止請求を利用不停止としているが、利用不停止の理由に重複するものもあることから、審査会において、利用不停止とした部分を理由ごとに次のとおり整理し、それぞれの利用不停止理由の妥当性について検討することとした。

(3) 審査会の判断

ア 利用停止請求（条例第34条及び第36条）について

条例第34条は、「何人も、自己を本人とする第26条第1項各号に掲げる保有個人情報が次の各号のいずれかに該当すると思料するときは、この条例の定めるところにより、当該保有個人情報を保有する実施機関に対し、当該各号に定める措置を請求することができる。」とし、請求することができる場合及び求めることのできる措置として、同条第1項において「(1) 当該保有個人情報を保有する実施機関により適法に取得されたものでないとき、第3条第2項の規定に違反して保有されているとき、又は第8条第1項及び第2項の規定に違反して利用されているとき 当該保有個人情報の

利用の停止又は消去，(2)第8条第1項及び第2項の規定に違反して提供されているとき 当該保有個人情報の提供の停止」と規定されている。

また、条例第36条においては、「実施機関は、利用停止請求があった場合において、当該利用停止請求に理由があると認めるときは、当該実施機関における個人情報の適正な取扱いを確保するために必要な限度で、当該利用停止請求に係る保有個人情報の利用停止をしなければならない。」と規定されている。

イ 利用停止請求1，4及び6について

(ア) 請求対象保有個人情報について

利用停止請求1，4及び6に係る保有個人情報は、受付票の職員の対応内容又は苦情の概要についての記述の一部で、異議申立人はその消去又は利用停止を求めている。

異議申立人は、利用目的以外の人格侵害たる情報に利用された、異議申立人の権利利益を不当に侵害している等と主張している。

実施機関は、当該情報は、苦情相談業務を適正に処理するために必要な情報であり、利用目的以外の目的で利用しているとは認められないとしていることから、以下、本件対象保有個人情報を利用目的以外に利用しているかについて検討する。

(イ) 利用目的以外に利用していると認められるか(条例第8条)について

a 利用目的以外の利用の制限(条例第8条)について

条例第8条第1項は、「実施機関は、法令又は条例(以下「法令等」という。)に基づく場合を除き、利用目的以外の目的のために保有個人情報を自ら利用し、又は提供してはならない。」と規定している。

また、同条第2項において、「前項の規定にかかわらず、実施機関は、次の各号のいずれかに該当すると認めるときは、利用目的以外の目的のために保有個人情報を自ら利用し、又は提供することができる。ただし、保有個人情報を利用目的以外の目的のために自ら利用し、又は提供することによって、本人又は第三者の権利利益を不当に侵害するおそれがあると認められるときは、この限りでない。」と規定している。

b 利用停止請求1，4及び6の利用停止の要否について

当審査会において対象保有個人情報を見分するとともに、実施機関に文書で確認したところ、受付票の情報は、介護保険に関する苦情・相談についての具体的対応方法の検討及び苦情・相談の傾向等把握を行うために必要であることから当該公文書を保有・利用しているとの実施機関の説明であり、実施機関が本件対象保有個人情報を当該業務のために自ら利用していることが認められ、その利用目的以外の目的に利用していることをうかがわせる特段の事情も認められない。

また、本人又は第三者の権利利益を不当に侵害するおそれがあるとは認められない。

したがって、実施機関が利用停止請求1，4及び6に係る対象保有個人情報を保有・利用することは、条例第8条第1項及び第2項所定の利用の制限を超える

ものではなく、条例第34条第1項第1号の要件に該当しないと認められるため、条例第36条に規定する「利用停止請求に理由があると認めるとき」に該当するとは認められず、保有個人情報の利用停止をしなければならない場合に該当するとは認められない。なお、第8条第2項ただし書の情報に該当するとすべき事情も見当たらない。

ウ 利用停止請求2及び9について

(ア) 本件利用停止請求について

利用停止請求2及び9に係る保有個人情報利用停止請求においては、異議申立人は受付票の相談内容への記述の追加を求めている。

(イ) 利用停止請求要件（条例第34条第1項）該当性について

条例第34条第1項は、上記(3)アのとおり規定されており、同項第1号及び第2号において、利用停止請求することができる措置は、当該保有個人情報の利用の停止、消去又は提供の停止に限る旨規定されている。

利用停止請求2及び9においては、保有個人情報の追加の措置を求めているものであり、当該措置は、同条第1項各号のいずれにも該当しないと認められることから、同条第1項に基づく利用停止請求を行うことはできないと言ふべきである。

したがって、利用停止請求2及び9に係る本件対象保有個人情報利用停止請求については、条例第34条の利用停止を請求することができる保有個人情報に該当するとは認められない。

エ 利用停止請求3、5及び7について

(ア) 請求対象保有個人情報について

利用停止請求3、5及び7に係る保有個人情報は、受付票の苦情の内容及び職員の所見、対応内容についての記述の一部で、異議申立人はその消去又は利用停止を求めている。

異議申立人は、利用停止請求3については、不正な手段による取得で、利用目的を超えた人格侵害たる情報に利用された、県は契約の問題には介入できないのであり、利用目的を超えた情報を保有しているなどと主張している。

また、利用停止請求5及び7については、言ってもいない情報を勝手に創作している、改ざんである、偽りによる個人情報の取得であるなどと主張している。

これに対し、実施機関は、当該情報は、苦情相談業務を適正に処理するために必要な情報であり、個人情報を適法に取得していないとは認められず、また、利用停止請求3については、利用目的を超えた個人情報を保有しているとは認められないとしていることから、以下、本件対象保有個人情報が不適法な取得かどうか及び利用目的を超えた保有かどうかについて検討する。

(イ) 利用停止請求3、5及び7が不適法な取得と認められるか（条例第34条）について

a 条例第34条第1項第1号について

条例第34条第1項第1号においては、「当該保有個人情報を保有する実施機関

により適法に取得されたものでないとき」当該保有個人情報の利用の停止又は消去を請求することができる旨規定されている。

b 利用停止請求3, 5及び7の利用停止の要否について

本件対象保有個人情報の取得の経緯について検討すると、本件対象保有個人情報における異議申立人の個人情報は、介護保険に関する個別の苦情・相談の内容及びそれに対する対応に係るものであり、いずれも苦情・相談についての具体的な対応方法の検討のため、本人の申出聴取の際に取得されたものと認められ、不適法な手段によって取得されたものとする特段の事情は認められない。

したがって、実施機関が利用停止請求3, 5及び7に係る対象保有個人情報を取得したことは、適法でないとは認められず、条例第34条第1項第1号の要件に該当しないと認められるため、条例第36条に規定する「利用停止請求に理由があると認めるとき」に該当するとは認められず、保有個人情報の利用停止をしなければならない場合に該当するとは認められない。

(ウ) 利用停止請求3が利用目的を超えた保有と認められるか(条例第3条)について

a 個人情報の保有の制限(条例第3条)について

条例第3条第2項は、「実施機関は、前項の規定により特定された利用の目的の達成に必要な範囲を超えて、個人情報を保有してはならない。」と規定されている。

b 利用停止請求3の利用停止の要否について

当審査会で対象保有個人情報を見分するとともに、実施機関の説明を聞いたところ、本件文書は、介護保険に関する苦情・相談についての具体的な対応方法の検討等を行うために実施機関が作成した文書であり、その内容については、相談・苦情への対応やサービス事業者等に対する指導等のために必要であるとする実施機関の説明は首肯できるものであり、利用目的の達成に必要な範囲を超えて保有されていると認めるに足る特段の事情は認められない。

したがって、実施機関が利用停止請求3に係る対象保有個人情報を保有することは、条例第3条第2項所定の保有の制限を超えるものではなく、条例第34条第1項第1号の要件に該当しないと認められるため、条例第36条に規定する「利用停止請求に理由があると認めるとき」に該当するとは認められず、保有個人情報の利用停止をしなければならない場合に該当するとは認められない。

オ 利用停止請求8について

(ア) 保有個人情報を利用目的以外に提供していると認められるか(条例第8条)について

利用停止請求8に係る保有個人情報は、受付票の苦情の内容についての記述の一部で、異議申立人はその提供の停止を求めている。

異議申立人は、申立人の個人情報を同意を得ずに特定介護事業所に提供していると主張している。

これに対し、実施機関は、当該情報は、苦情相談業務を適正に処理するために必

要な情報であり、利用目的以外の目的で第三者に提供しているとは認められないと
していることから、以下、本件対象保有個人情報を利用目的以外の目的で第三者に
提供していると認められるかどうかについて検討する。

(イ) 保有個人情報を利用目的以外に提供していると認められるか（条例第8条）につ
いて

a 利用目的以外の第三者への提供の制限（条例第8条）について

上記イ(イ) a のとおり

b 利用停止請求8の利用停止の要否について

苦情相談受付票の情報は、上記イ(イ) b のとおり、苦情・相談についての具体的
対応方法の検討及び苦情・相談の傾向把握等を行うために必要であることから、当
該文書を保有しているとの説明であり、苦情・相談の内容について、必要に応じ
当事者である事業者に提供することは、当該苦情・相談の改善・検討の一環とし
て行われるものと考えられることから、利用目的の範囲内と考えられる。したが
って、当該保有個人情報を利用目的以外の目的に提供しているとは認められない。

以上のことから、条例第34条第1項第2号の要件に該当しないと認められるた
め、条例第36条に規定する「利用停止請求に理由があると認めるとき」に該当す
るとは認められず、保有個人情報の利用停止をしなければならない場合に該当す
るとは認められない。

よって、「1 審査会の結論」のとおり判断する。

(別紙) 利用停止請求に係る保有個人情報及び求める措置の内容

利用停止請求 1

介護保険苦情相談受付票（平成18年2月23日受付）中の「現在母親は要介護○で家族介護なので、居宅介護支援事業所を変えた方がい旨伝えたが頑なに断られた。何らかの形で調査、指導する旨丁重に申し上げ、お帰りいただいた。」の消去

利用停止請求 2

介護保険苦情相談受付票（平成18年2月23日受付）への、
「① 「訪問拒否をしていない」との苦情、相談、② ケアプランを作成するようにお願いした、その要望、③ 当該事業所側が「正規に報酬をもらうべきなのに正規の報酬をもらわず、減額してもらっています。」の自発的発言の説明。④ 当該事業所5人全員が、その言い分として「適正に処分している」との当該事業所側の自発的発言の説明。⑤ 当該事業所が減算請求する理由を異議申立人側が「信頼関係」を持てなくなったその原因を医療事故のためだと、介護保険課に虚偽報告した内容を異議申立人は否定している事実の証明、⑥ 医療事故以前は病院とは何の問題もなかったと説明している、その説明、⑦ 苦情相談受付票中「訪問したいと申し出があり、断ったことはあるが」と断定した文書であるが、翌日訪問することとなりケアマネが自宅前にて「利用者が会いたくないと言っているから」と言ってもいないことで理由づけ勝手に帰ってしまった。なお、当日福祉用具担当者が一部始終を目撃しているとの苦情相談」の追加

利用停止請求 3

介護保険苦情相談受付票（平成18年2月23日受付）中の
「① 母親の入院中不適切な治療について、提訴予定であり、病院自体に強い不信感を抱いている。② 今後も相談者は県の指導のあり方を問いただしてくると思われる。③ 契約を解除された。④ 民事で訴訟手続き中である。」の消去

利用停止請求 4

介護保険苦情相談受付票（平成18年2月23日受付）中の「断ったことはあるが」の利用停止

利用停止請求 5

介護保険苦情相談受付票（平成18年9月29日受付）中の
「① 指定取り消しを含み他の利用者も調べてほしい。② 期間は長くなってもよいから、十分調べてほしい。③ 国にも同じ文書で出す。④ 苦情処理②後日回答（口頭）の「口頭」の消去

利用停止請求 6

介護保険苦情相談受付票（平成18年 9 月29日受付）中の

「① 「(1)事実証明に関する〇〇〇」以外の情報，② 「(2)〇〇〇」以外の情報，③ 「(3)正当なサービスの不提供」以外の情報」の利用停止

利用停止請求 7

介護保険苦情相談受付票（平成18年 9 月29日受付）中の「…やり取りが開示されていない」の利用停止

利用停止請求 8

介護保険苦情相談受付票（平成18年 9 月29日受付）中の「平成18年 2 月以降，正当な事由なくサービスが利用できなかった。ケアプラン作成できなかったのは悪意。」の提供停止

利用停止請求 9

介護保険苦情相談受付票（平成18年 9 月29日受付）への

「① 「訪問拒否をしていない」との苦情，相談，② まとめての押印から「訪問拒否をしていない」との事実はおろか，毎月の「訪問伺いすらなかった」ことの客観的事実が証明された。その苦情，相談，③ ケアプランを作成する様，指導を求める苦情，相談，④ 〇〇〇について介護保険課として告発すべきとの相談，⑤ 管理者が名義であるというケアマネージャーからの証言，相談，⑥ 職員に対する苦情。「それも含めて（〇〇〇のこと）指導した」とする，不条理発言に対する苦情，⑦ 二重記録，改ざんがあるとの苦情，⑧ 適切に適正にちゃんと調査してくれることへのお願い，助言」の追加