



行政機関が意見、要望又は問合せメールの受付時に求めている 個人情報の取扱いの見直し

～ 行政苦情救済推進会議の意見を踏まえたあっせんに対する回答 ～

中国四国管区行政評価局は、行政機関における個人情報の取扱い等に関する行政相談を受けて、中国地方に所在する国の 15 行政機関を調査の上、行政苦情救済推進会議（座長：川内 嘉 広島修道大学法学部教授）の意見を踏まえ、平成 25 年 11 月 6 日、14 行政機関に対し、国民が意見・要望等メールを送信しやすい環境の整備を推進する観点から見直しを検討するようあっせんを行いました（同日報道発表済み）。

このたび、これら 14 行政機関から当局のあっせんに対する回答があり、各機関において検討が行われた結果、うち 12 行政機関は何らかの見直し措置を実施済み又は予定していることが明らかとなりました。

◆行政苦情救済推進会議

行政相談事案のうち、様々な視点から検討することが必要と考えられる事案について、民間有識者の意見を聴取することにより、より公平・中立かつ的確な処理を推進するために設置

【1. 本件のきっかけとなった行政相談】

《事案 1》行政機関が意見、要望又は問合せメールの受付時に求めている個人情報について

ある国の出先機関にメールで意見を申し述べようと思い、その機関のホームページを確認したところ、メール送信フォームにメールアドレスのほか、氏名、住所、所属、電話番号といった個人情報を入力しなければならないことに抵抗があり、結局メールを送らなかった。

国の行政機関は、メールで意見・要望・問合せを受け付ける場合には、国民がメールを送信しやすいように必要以上の個人情報の提供を求めるのはやめてほしい。

《事案 2》行政機関が取得した個人情報の利用目的、取扱方針等の明示について

国の行政機関に対し意見、問合せ等のメールを送信しようとする場合には、送信者の個人情報（氏名、住所、メールアドレス等）の入力を求められることが多いが、個人情報の利用目的、取得した個人情報の取扱い等について、ホームページ上で明示していない行政機関もある。

自分の個人情報がどのように取り扱われるのか不安であるので、国の行政機関は、ホームページ上で取得する個人情報の利用目的、取扱方針等を分かりやすい形で明示してほしい。

【2. 当局あっせん内容】※ **A**・**B**・**C**・**D** に該当する具体的な行政機関名は、下記 3 の表参照

各行政機関は、国民が行政機関に対する意見・要望等メールを送信しやすい環境の整備を推進する観点から、次の措置を講ずることについて検討する必要がある。

① 意見・要望等メールの送信に当たり、メール発信者の個人情報の入力を必須事項としている行政機関（12 機関：発信者が回答を必要とする場合に必須事項としているものを含む。）は、その必要性について検討を行い、必須事項とする個人情報の範囲等の見直しを行うこと。⇒ **A**

また、入力事項が必須事項であるのか否か明記していない箇所がみられる行政機関（1 機関）は、その見直しを行うこと。⇒ **B**

② 自機関のホームページにプライバシーポリシー等を掲載していない行政機関（2 機関）は、できるだけ利用者の目に触れやすく、分かりやすいように掲載を行うこと。⇒ **C**

また、掲載済みであっても掲載場所が限定的である行政機関（5 機関）は、同様の観点から掲載方法の見直しを行うこと。⇒ **D**

③ 上記①又は②の対応に当たって、本省庁等が意見・要望等メールの入力フォーマットやホームページへの掲載方法について統一的な運用を行っているような場合には、本件について本省庁等に連絡の上、検討を要請すること。

【3. 当局あっせんに対する各行政機関の回答要旨・具体的な措置内容等】

〔凡例〕 あっせん内容：A・B・C・Dのそれぞれの内容は、上記2参照
措置区分：◎＝措置済み、○＝措置予定、□＝本省庁等に検討を要請中、－＝現状維持

(1) 意見、要望又は問合せメールの受付時に求めている個人情報の範囲等の見直し《事案1 関係》

当局が調査対象とした15行政機関の中には、ホームページ上からの意見、要望又は問合せメールの受付時に発信者に対し何らかの個人情報を必須事項として求めているものが12機関みられ、また、「メールアドレス」について必須事項と任意事項の区分が明記されていないため発信者にとって分かりづらいものが1機関みられました（平成25年7月12日現在）。

このたび、これら計13機関のその後の見直し状況等を確認したところ、次表のとおり、うち9機関では何らかの措置を実施済み又は予定していることが明らかとなりました。

（単位：機関）

行政機関名	あっせん内容	措置区分	あっせんに対する回答要旨又は具体的な措置内容	
中国管区警察局	A	◎	単なる意見や問合せのみならず、事件・事故や警察職員の職務執行に関する苦情等も寄せられることから、発信者にある程度の個人情報を求めることは必要であり、回答が必要な場合は「氏名」、「住所」、「電話番号」等の項目の記載をお願いしていたが、「年齢」については8月6日付けで記載項目から除外した。	
中国四国管区行政評価局	A	◎	必須事項としていた「氏名」及び「メールアドレス」を8月1日に任意事項に変更した。	
中国総合通信局	A	◎	回答が必要な場合は必須事項としていた「氏名」、「電話番号」及び「メールアドレス」のうち、「氏名」を任意事項とし、「電話番号」及び「メールアドレス」については、発信者の希望する連絡方法としていずれかを記載するよう変更した。	
広島法務局	A	◎	発信者が「氏名」や連絡先（「電話番号」又は「メールアドレス」）を明らかにしたくない場合の入力方法を案内するなどの修正を行った。	
中国四国厚生局	A	－	発信者が目的に応じて「意見・要望」と「問合せ」を選択できるようにそれぞれの入力フォームを分けており、原則として回答を行わないこととしている「意見・要望」は全ての入力事項を任意事項とし、回答を行うことを前提としている「問合せ」は「メールアドレス」と「氏名」を必須事項としている。「問合せ」の場合、「メールアドレス」は回答に対応するため必要であり、また、内容として個別事案も少なくないこと等から、より慎重かつ丁寧な対応を行うため、「氏名」も必要である。	
中国四国農政局	A	◎	必須事項としていた項目については、「メールアドレス」を除き、「氏名」、「住所」、「所属」及び「電話番号」を8月1日から任意事項に修正した。	
中国経済産業局	A	◎	必須事項としていた「メールアドレス」を12月17日から任意事項に変更した。	
中国地方整備局	A	◎	必須事項としていた「氏名」、「電話番号」及び「メールアドレス」を全て任意事項とした。	
中国運輸局	A	○	現在は発信者の「メールアドレス」を自動的に取得するメールソフトを利用する方式であるが、今後は「メールアドレス」等の個人情報を任意とするシステムに変更する予定である。	
第六管区海上保安本部	A	□	意見・要望等の受付に当たって個人情報を必須事項とはしていないが、受付方法は「メールアドレス」を自動的に取得するメールソフトを利用するシステムとしている。このシステムを直ちに更新するのは、海上保安庁が現在運用しているホームページサーバー上では技術的に困難であるが、今後は所要の措置について検討を進める。	
中国地方測量部	A	□	国土院では、寄せられた質問、意見等については回答を行うことを前提としていることから、「メールアドレス」を必須事項としているが、今回のあっせンを踏まえ、本院に対し、発信者が回答を希望しない場合の対応の見直し等について検討するよう要請した。	
中国四国地方環境事務所	A	－	「氏名」及び「メールアドレス」（以下「氏名等」という。）を必須としていることにより、迷惑メールやいたずらメール（以下「迷惑メール等」という。）に対する一定の抑止につながっていると考えられる。氏名等を任意にした場合、迷惑メール等が増え、その中に環境行政の施策立案の参考となる真に有益な情報が埋没してしまい、行政としてとるべき迅速な対応に支障が生じることから、引き続き氏名等を必須項目とする。	
広島国税局	B	◎	国税庁で管理・運用している「国税庁ホームページ」においては「メールアドレス」について必須事項と任意事項との区分が明記されていなかったが、国税庁で任意事項であることが分かるように表記した。	
機関数	A	◎	7	中国管区警察局、中国四国管区行政評価局、中国総合通信局、広島法務局、中国四国農政局、中国経済産業局、中国地方整備局
		○	1	中国運輸局
		□	2	第六管区海上保安本部、中国地方測量部
		－	2	中国四国厚生局、中国四国地方環境事務所
		小計	12	
	B	◎	1	広島国税局
合計			13	

(2) プライバシーポリシー等の掲載についての見直し《事案2 関係》

当局が調査対象とした15行政機関の中には、自機関のホームページ上においてプライバシーポリシー等を掲載していないものが2機関みられ、また、掲載場所が限定的であるものが5機関みられました（平成25年7月12日現在）。

このたび、これら計7機関のその後の見直し状況等を確認したところ、次表のとおり、いずれの機関もプライバシーポリシー等の掲載について何らかの措置を実施済み又は予定していることが明らかとなりました。

（単位：機関）

行政機関名	あっせん内容	措置区分	あっせんに対する回答要旨又は具体的な措置内容	
中国管区警察局	C	◎	ホームページのトップページ及び意見・要望等メール送信画面に8月6日付けでプライバシーポリシーを掲載した。	
広島高等検察庁	C	◎	9月26日以降、ホームページの全てのページに「検察庁ホームページ」のプライバシーポリシーへのリンクを掲載した。	
広島法務局	D	○	ホームページのトップページ等にプライバシーポリシーのリンクを追加する等の見直しを行う予定である。	
中国地方整備局	D	◎	ホームページのトップページにプライバシーポリシーの表記を追加し、明確にするとともに、主要ページにプライバシーポリシーを掲載した。	
中国運輸局	D	○	プライバシーポリシーについては、個人情報を取得する可能性のある「意見・要望等ページ」からリンクできるようにしているが、今後は全てのページからリンクできるように変更する予定である。	
第六管区海上保安本部	D	◎	プライバシーポリシーについては、ホームページのトップページにのみ掲載していたが、意見・要望等の受付ページにリンクを掲載するとともに、意見募集、広報イベントの募集など個人情報を利用するページを作成する際には利用者の目に触れやすく分かりやすい位置に必ず掲載するよう見直しを行った。また、今後、ホームページのリニューアルを行う際には、全ページから容易にアクセスできるようページレイアウトを改修する。	
中国地方測量部	D	◎	プライバシーポリシー等の掲載場所について、できるだけ利用者の目に触れやすく分かりやすい場所に掲載した（ホームページのトップページ等に掲載）。	
機関数	C	◎	2	中国管区警察局、広島高等検察庁
		◎	3	中国地方整備局、第六管区海上保安本部、中国地方測量部
	D	○	2	広島法務局、中国運輸局
		小計	5	
		合計	7	

総務省中国四国管区行政評価局