

(答申第 6 号)

答 申

第 1 審査会の結論

岐阜県知事(「以下「実施機関」という。)が行った、特定個人の「消費生活相談カード」について部分開示としたことは妥当である。

第 2 諮問事案の概要

1 個人情報の開示請求

異議申立人は、平成15年7月17日付けで、岐阜県個人情報保護条例(平成10年岐阜県条例第21号。以下「条例」という。)第16条第1項の規定に基づき、実施機関に対して、「岐阜県消費生活センターと通販会社・運送会社・通販協会との私に関する電話記録」の開示を請求した。

2 実施機関の決定

実施機関は、開示請求に係る公文書を、消費生活センターの保有する、異議申立人に係る消費生活相談カードと特定したうえで、平成15年7月30日付け消セ第122号により、以下の理由を付して個人情報部分開示決定(以下「本件処分」という。)を行い、異議申立人に通知した。

(個人情報を開示しない部分及び理由)

購入・契約先の担当欄、その他の関連業者の担当欄及び受付・処理経過欄に記載された電話対応記録のうち業者の対応者の職氏名

- ・ 開示請求者以外の者の個人に関する情報であって、開示することにより、当該開示請求者以外の者の正当な利益が損なわれると認められるため。

(条例第14条第1号に該当)

受付・処理経過欄に記載された電話対応記録のうち、業者の通話内容記録の一部

- ・ 事業者の営業・販売等事業活動に関する情報であり、開示することにより、当該事業者の正当な利益が損なわれると認められるため。

(条例第14条第3号に該当)

- ・ 個人の相談に関する情報であって、開示することにより、関係当事者間の信頼関係を損ない、当該個人の相談又は将来の同種の個人の相談に著しい支障が生じるおそれがあるため。

(条例第14条第5号に該当)

3 異議申立て

異議申立人は、本件処分を不服として、平成15年8月4日付けで、行政不服審査法(昭和37年法律第160号)第6条の規定に基づき、実施機関に対して異議申立てを行った。

第 3 異議申立人の主張

1 異議申立ての趣旨

異議申立人は、本件処分の取消しを求めるものである。

2 異議申立ての理由

異議申立人が、異議申立書及び開示決定等理由説明書に対する意見書において主張しているところは、おおむね次のとおりである。

- (1) 個人の情報を知る権利があり、真実が記載されているか、確かめる手段が無く、個人に著しく不利益が与えられている恐れがある。
- (2) 本件公文書は裁判の証拠として必要である。
- (3) 真実を知っているのは、異議申立人と運送業者の担当者だけである。事業者側が消費生活センターに本当のことを言っているとは限らない。事業者の正当な利益を守るために開示しないというが、正当かどうかはその内容が真実であることを証明しないと無意味である。
- (4) 事業者と消費生活センターは信頼関係にあるのではなく、利益集団である。記録を見るためには裁判を起こさなければならないのならば、怖くてどこに相談しているのか分からない。
- (5) 異議申立人には知る権利が与えられているが、それを阻害される場合の不利益が考慮されていない。
- (6) 事業者の発言内容を知る権利、それを訂正する権利を異議申立人に与えないとなると、公正であるとは言えない。
- (7) 記録を見た上で異議申立人がどのような行動を起こすかは異議申立人の自由であり、実施機関にコントロールされることではない。
- (8) 事業者が相談者に開示しないことを期待しているとあるが、実際に事業者に確認した上で開示・非開示を決定すべきである。確認もしないで非開示としたのは、実施機関の無責任である。

第4 実施機関の主張

実施機関が開示決定等理由説明書及び口頭意見陳述において主張しているところは、おおむね次のとおりである。

1 消費生活センターの業務について

消費生活センター（以下「センター」という。）は、消費生活保護基本法（昭和43年法律第78号）並びに岐阜県民の消費生活の安定と向上を促進する条例（昭和50年岐阜県条例第29号）第13条及び第14条に基づき、県民の消費生活に関する苦情又は相談を適切かつ迅速に処理するための中核機関として、消費生活相談員（以下「相談員」という。）を配置して苦情相談にあたっている。そして、消費生活相談員は、苦情相談について、原則として消費者と事業者の間で自主的な解決を図るために必要な知識の提供や解決の方法等に関する助言を行うとともに、自主的な解決が困難と認められる場合には、仲介またはあっせんを行っている。

2 本件公文書について

本件の公文書は、異議申立人が特定事業者との間に起きたトラブルについてセンターに相談したことにより作成された消費生活相談カード（以下「相談カード」という）であり、センターと相談者である異議申立人との通話記録、センターと通販業者、運送会社及び社団法人日本通信販売協会との通話記録等が記載されている。

相談カードは、相談を受けた相談員が案件ごと作成するものであって、様式及び記載方法は全国的に統一されており、相談内容やその対応結果の他、相談者の居住地域、年齢、商品・サービス名やその分類など全96項目を簡潔に記載するものである。

3 本件処分について

(1) 条例第14条第1号該当性について

本件相談カードに記載されている法人等の担当者の氏名は、異議申立人以外の特定の個人が識別される情報である。

このうち、異議申立人とセンターとの通話記録中に記載されている事業者側の対応者氏名及びセンター側が異議申立人に相談業務の一環として伝えた内容に含まれる事業者側の担当者の職氏名は、異議申立人が了知している内容であり、開示しても第三者の正当な利益を害するおそれがあるとは認められないため、開示した。

しかし、それ以外の部分については、事業者の担当者の職氏名を開示すると、異議申立人と担当者との間で無用な紛争が生じるおそれがある。また、担当者はセンターへの対応として自己の職氏名を名乗ったのであり、異議申立人に当該個人名を知られることを予期していない上、個人の職氏名を当然に異議申立人に開示することを認めているものでもない。よって、当該担当者の正当な利益を損なうおそれがあるため、非開示とした。

(2) 条例第14条第3号該当性について

本件相談カードに記載されている事業者からの聞き取り内容には、当該事業者等の営業・販売に関する情報及び本件事案の対処に関する情報が含まれている。これらの情報は、当事者間の紛争に関する事業者側の情報であり、異議申立人に対してそのまま表明しているものではないため、開示することによって、事業者側の不利益を及ぼすおそれがある。

(3) 条例第14条第5号該当性について

本件相談カードは、センターが受理した異議申立人の相談に関する記録であって、本号にいう個人の評価等情報に該当する。

相談カードには、相談者からの聞き取り内容の他、紛争の相手方となった事業者からの聞き取り内容も記録されており、後者には事業者が相談者に伝わることを前提としてセンターに提供した情報とその内容を開示されないことを期待して任意で提供した情報が含まれている。センターは消費者と事業者に対して中立の立場をとっているが、事業者が開示されないことを期待して提供した情報を開示されると、センターへの信頼が失われ、今後センターが同様の相談において事業者からの情報の提供が受けられなくなるなど、センターの業務に著しい支障が生ずるおそれがある。

なお、異議申立人が話した内容及び相談業務の一環としてセンターから異議申立

人に伝えている内容については、異議申立人が了知している内容であるため、開示しても今後の業務に支障が生ずるとは認められないため、本号には該当しないとして開示した。

第5 審査会の判断

当審査会は、本件諮問事案について審査した結果、以下のように判断する。

1 本件個人情報について

本件公文書は、センターが行っている消費生活相談において異議申立人が行った相談に関する事項について、相談員が作成した相談カードである。

消費生活相談は、岐阜県民の消費生活の安定と向上を促進する条例第13条及び第14条に基づき、消費者からの商品・サービスに関する苦情やその他の問い合わせに対し、消費者が消費に対する正しい知識を持つための指導、法律に基づいた適切な解決方法の教示等、当事者間での解決を前提とした助言を行うとともに、消費者の被害の救済が必要で、かつ、当事者間での解決が困難な場合には、被害の回復を図るための仲介、あっせんを行うものである。

相談カードは、消費生活相談員事務処理要領（昭和51年9月1日施行）第4条に基づき、相談員が相談を受けた際に、その相談を受けた内容、それに対して行った助言等を記録するものであって、相談カードの様式及び記載方法は全国共通である。

本件公文書には、「受付情報」として相談者の年齢・性別・職業、商品・役務、購入・契約先、件名、相談概要等80項目の記載欄が、「処理結果情報」として処理結果、処理結果概要等16項目の記載欄があり、その他に相談者の氏名・住所・電話番号、受付者、連絡先、受付・処理経過を記載する欄がある。「相談概要」欄には、苦情相談の受付時点における消費者からの申出内容の概要が記載されており、「処理結果概要」欄には、相談員が相談に対して行った助言等の概要が記載されている。また、「受付・処理経過」欄には、事業者からの聞き取り内容、継続処理の経過等が処理月日と併せて具体的に記載されている。

2 本件処分に係る具体的な判断について

実施機関が条例第14条第1号、第3号及び第5号に該当するとして非開示とした部分については、以下のとおり判断する。

(1) 条例第14条第1号該当性について

ア 条例第14条第1号の趣旨について

本号は、個人情報が記載された公文書に開示請求をした本人以外の者の個人情報が含まれている場合で、開示することによって当該本人以外の者の正当な利益が損なわれると認められるときには、これを開示しないことを定めたものである。

イ 条例第14条第1号該当性について

「購入・契約先の担当」欄及び「その他の関連業者の担当」欄に記載された氏名、「受付・処理経過欄に記載された電話対応記録のうち業者の対応者の職氏名」は、いずれも異議申立人と現在紛争になっている事業者の担当者の職名及び氏名であり、異議申立人以外の特定の個人が識別される情報であることから、本号前段にいう請求者以外の個人情報であると認められる。

非開示とされた当該担当者の職名及び氏名は、岐阜県情報公開条例（平成12年岐阜県条例第56号）第6条第1号ただし書に該当し、広く一般に公開されるべきものともいえず、また、異議申立人が了知している事情も特段認められない。

また、これを開示すると、事業者と異議申立人との相談案件に対する認識の相違等から、当該担当者と異議申立人との間に無用の紛争を招く等のおそれがあることから、これを開示することにより、当該担当者の正当な利益が損なわれると認められ、本号に該当する。

なお、担当者の職名及び氏名のうち、相談業務の過程で相談員が既に異議申立人に対し回答した内容に含まれるものについては、異議申立人が了知していることから、これを開示することにより正当な利益が損なわれるとは認められないと判断して、既に開示をする旨の決定がなされている。

(2) 条例第14条第5号該当性について

ア 条例第14条第5号の趣旨について

本号は、個人の評価、診断、選考、相談等に関する情報のうち、開示することによって、評価等の過程やその基準等が明らかになり、当該評価等や将来の同種の評価等に著しい支障が生ずるおそれがあると認められるものは、これを開示しないことを定めたものである。

イ 条例第14条第5号該当性について

本件公文書のうち、実施機関が本号に該当するとして非開示とした「受付・処理経過欄に記載された電話対応記録のうち、事業者の通話内容記録の一部」については、異議申立人と特定事業者との紛争について、事業者側がセンターに回答した当該紛争の経緯や当該紛争に対する事業者の考え方、対応等の内容が記録されており、本号前段にいう個人の相談に関する情報であると認められる。

消費生活相談は、センターが消費者からの相談に対して助言を行ったり、必要に応じて関係者に対し聞き取りを行うものである。消費者保護基本法及び岐阜県民の消費生活の安定と向上を促進する条例によれば、事業者と消費者との間の取引に関して生じた苦情又は相談が適切かつ迅速に処理されるようにするために、苦情等の処理体制の整備等を行うことが義務づけられ、事業者に対しても実施機関が実施する消費者の保護に関する施策に協力する責務を有し、事業者自らも消費者の苦情の適切な処理に努めなければならないとされている。

しかし、実施機関には、事業者に対して具体的に報告を求め、調査を行う法的な権限は与えられていない。

相談員は、公正な仲介・あっせんに努めるために、紛争の経緯、それに対する対応等について、事業者から、より詳しい情報を聞き取る必要があるが、その内容には、相談者に開示されないことを前提に、センターの理解を得るために説明したものが含まれている。さらに、事案の処理の過程で、当事者双方の主張を聞き取ったうえで、矛盾点や疑問点があれば確認しながらより良い解決方法を模索するものである。

相談員は、消費者に対して解決方法を助言することや、事業者に対して口頭で相談内容を伝え、改善を指導することによって終了しているのが通常であり、相談業務の性格上、その事実関係が真実であるかどうかの確認がなされることはないと認められる。

したがって、これらの情報をすべて開示すると、事業者から聞き取った内容すべてがセンターという公的機関が客観的事実として認定していると受け取られる可能性があり、また、実施機関の説明によれば、本件に係る消費生活相談の紛争解決は不調に終わっていることから、その内容に納得しないことが容易に想定され、当事者間の紛争をさらに悪化させるなど、紛争の解決といった相談業務の本来の目的から著しく逸脱した結果を招くことが予想される。

さらには、これらの情報をすべて開示することにより、事業者は相談者に知られたくない内容について相談員に回答することを躊躇することが十分に予想され、その結果、事業者からの聞き取りが法的に権限のない任意の協力によるものであることから、今後の同種の相談についても、事業者が開示されることを警戒して、センターの聞き取り等を拒否し、センターの相談業務に必要な情報が提供されなくなるおそれがある。

よって、この情報を開示することにより、本件のみならず、消費生活相談事務の今後の適正な遂行に著しい支障が生ずるおそれがあり、本号に該当すると認められる。

以上から、「受付・処理経過欄に記載された電話対応記録のうち事業者の通話内容記録の一部」については、条例第14条第3号該当性を判断するまでもなく、本号を理由に非開示としたことは妥当であると判断する。

3 異議申立人のその他の主張について

異議申立人は、個人の情報を知る権利があり、記載内容が真実であるのか確かめる手段が無く、個人に著しく不利益を与えられているおそれがあると主張する。

そもそも条例は、個人の権利利益を保護することを目的としており、自己の情報のコントロールという観点から、実施機関の保有する個人情報の開示等を請求できると定めている。しかし、実施機関の保有する個人情報には、開示することにより、第三者の権利利益を侵害したり、行政事務の適正な執行に支障が生ずる場合がある。条例は、そのような場合にまで開示をすることを認めているものではない。

また、こうした紛争は当事者間で自主的な解決を図るべきものであって、センターの消費生活相談事務は紛争解決のための助言・仲介・あっせんとどまるものであり、相談カードもそのような観点で作成されるものである。そのため、相談カードの記載内容が真実であるかどうかによって、紛争解決に直結するものではなく、したがって異議申立人に直ちに不利益を与えることは現実には想定し得ないものといえる。

さらに、異議申立人は、本件公文書を裁判の証拠として使用する旨や事業者に意見聴取すべき旨等種々主張するが、情報を開示するか否かは条例第14条各号の非開示事由に該当するか否かで判断すべきものであり、また、条例第17条第6項に規定する第三者からの意見聴取についても条例第14条の規定により開示するかしないか明らかでない場合に行うものであることから、本件においては手続の瑕疵があったとはいえ、上記の当審査会の判断を左右するものではない。

第6 審査会の処理経過

審査会は、本件諮問について、以下のように審査を行った。

	審査の経過
平成15年8月18日	・ 諮問を受けた。
平成15年8月27日	・ 実施機関（県民生活安全室）から理由説明書を受領した。
平成15年9月4日	・ 異議申立人に理由説明書を送付した。
平成15年9月8日 （第13回審査会）	・ 諮問事案の審議を行った。
平成15年9月19日	・ 異議申立人から理由説明書に対する意見書を受領した。
平成15年9月26日	・ 実施機関に理由説明書に対する意見書を送付した。
平成15年10月14日 （第14回審査会）	・ 実施機関から口頭意見陳述を受けた。 ・ 諮問事案の審議を行った。

（参考） 岐阜県個人情報保護審査会委員

役職名	氏名	職業等	備考
	岩畑 修	（財）岐阜県暴力追放推進センター専務理事	
	金子 輝子	岐阜県商工会女性部連合会会長	
会 長	上寺 久雄	岐阜聖徳学園大学名誉教授	
	武藤 公典	（財）岐阜県広報センター顧問	
	森川 幸江	弁護士	

（五十音順）