

答申第96号

答 申

1 審査会の結論

令和7年6月16日付けで審査請求人が津市長（以下「実施機関」という。）に対して行った公文書開示請求（以下「本件開示請求」という。）につき、実施機関が同月25日付けで行った公文書不開示決定（以下「本件処分」という。）は妥当である。

2 審査請求に至る経緯及び趣旨

- (1) 審査請求人は、津市情報公開条例（平成18年津市条例第22号。以下「条例」という。）第6条第1項の規定により、実施機関に対し、令和7年6月16日付けで以下の内容の本件開示請求を行った。

本日津市安濃総合支所の職員の方で名札を確認したところ「〇〇〇〇」様という方ですが。来庁者に対して他の来庁者の方がいるカウンターのところで突然びっくりする様な大きな声で怒鳴りつけて、叱りつけて、いいがかりをつけていました。公権力をもってみえますので恐怖を覚える様な威圧的な様子でした。津市安濃総合支所ではもしくは津市安濃総合支所の「〇〇〇〇」様はその様な来庁者を怒鳴りつけたり、叱りつけたりするという接遇をするのだと規定している公文書を開示請求させていただきます。

「〇〇〇〇」様は行政手続法に基づいて公務で手続きをしていただける様に要請することは「カスハラ」だと行政指導されていました。行政手続法に基づく公務をお願いするのは法令違反カスハラや公務執行妨害になると規定している公文書を開示請求させていただきます。

- (2) 実施機関は、本件開示請求について、開示請求の対象文書は、公文書として作成及び取得していないことを理由に、本件処分を行った。
- (3) 審査請求人は、同年7月9日付けで、行政不服審査法（平成26年法律第68号）の規定により審査請求を行った。

3 審査請求の理由

審査請求書には多岐にわたる事項が記載されているが、要約すると次に掲げる3点になる。

- (1) 本件開示請求において、審査請求人は、実施機関に対し、公文書特定のためであれば協力する旨申し出ているにもかかわらず、文書特定のための面談等を行われないうまま本件処分がなされたこと。
- (2) 公務は法令、条例及び規則に基づいて行われているので、公文書不存在はあり得ず、実施機関の担当職員が来庁者を怒鳴りつけたり、叱りつけたりするという接遇をするのだと規定している公文書は必ずあるはずであること。
- (3) 実施機関の担当者に対して、行政手続法に基づいて公務で手続きをするよう依頼することが法令違反、カスハラ又は公務執行妨害になると規定している公文書は必ずあるはずであること。

以上の理由から、審査請求人は、①公文書は隠さず開示すること、②実施機関として、来庁者を怒鳴りつけたり叱りつけたりする根拠となる公文書を開示するか、③開示する文書がないのであれば別途説明責任を果たすべきことを求め、審査請求を行ったものである。

4 実施機関の不開示理由説明

審査請求人が開示を求める、「来庁者を怒鳴りつけたり叱りつけたりすると規定した公文書」及び「行政手続法に基づく公務を申請することが、法令違反やカスタマーハラスメント並びに公務執行妨害になると規定している公文書」は法律、条例、規則等の規定には存在しない。そのため、条例第11条第2項に基づき本件処分を行ったものである。

5 審査会の判断

当審査会は、津市情報公開・個人情報保護審査会条例（平成18年津市条例第23号）第8条第1項の規定により、審査請求人から提出された意見書を見分するとともに、同条例第7条第1項の規定に基づき、審査請求人及び実施機関から口頭による意見陳述を聴取した上で、本件処分の妥当性について検討した。

実施機関に対する聴取によると、実施機関では、全庁的に接遇に対するあるべき姿を記載した接遇マニュアルは存在することである。一方、審査請求人が開示を求めた公文書は、来庁者を叱りつける、怒鳴りつけるなど、一般的に考えて、あるべき姿を記載した接遇マニュアルと逆の内容を記載したものである。

審査請求人が上記 2 (1)記載のような公文書の開示を求めている以上、審査請求人の求める公文書は存在しうるものではない。求めている文書が存在していない以上、公文書として作成及び取得しておらず不存在としたことは妥当である。

よって、「1 審査会の結論」のとおり答申する。

6 審査の処理経過

本諮問案件に係る審査の処理経過は、次のとおりである。

年 月 日	処 理 内 容
令和 7 年 1 0 月 9 日	諮問書の受付
令和 8 年 5 月 2 9 日	諮問案件の審議、審査請求人及び実施機関からの口頭意見陳述
令和 8 年 6 月 2 3 日	諮問案件の審議
令和 8 年 8 月 1 0 日	答申

津市情報公開・個人情報保護審査会委員

	氏 名
会 長	伊 藤 仁
副会長	松 田 典 子
委 員	岩 崎 恭 彦
委 員	山 本 敦 子