

答申第97号

答 申

1 審査会の結論

令和7年6月24日付けで審査請求人が津市長（以下「実施機関」という。）に対して行った保有個人情報開示請求（以下「本件開示請求」という。）につき、実施機関が同月27日付けで行った保有個人情報不開示決定（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、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「法」という。）第77条第1項の規定により、実施機関に対し、令和7年6月24日付けで以下の内容を要旨とする本件開示請求を行った。

私は津市ホームページに以下の質問をいたしました。

本日津市安濃総合支所の職員の方が来庁者の私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きました。びっくりしたのと公権力をもってみえますので恐怖を覚えました。何故、この様な公権力の乱用をされたのか、何の権限で来庁者を叱りつけたのか、行政手続法に基づく公務をお願いするのは法令違反で公務執行妨害になるのか。

これに対し、以下の内容のご回答が電子メールにて送られて来ました。

今回の申出内容（要旨）を拝見しましたところ、当該対応時に私が繰り返し御説明したことと、御認識されていることとの間に相当の乖離があるように見受けられます。

窓口において、強い口調で職員を叱責し、侮辱する行為は、不当要求であり、カスタマー・ハラスメントに該当する事案であると考えます。

このことについて、組織的に毅然とした態度で対応した結果が、「公権力の乱用」との大きな誤解を生じさせる要因になったのではないかと推察します。

津市安濃総合支所地域振興課ではもしくは環境担当副参事は私がホームページに寄せた質問に関して「議論のすり替え」をして回答すると定めている規則等の公文書を開示請求させていただきます。

公の行事を来庁者に質問されても津市安濃総合支所地域振興課ではた

った1名の担当者がいないと来庁者には答えられなくて行政サービスを停止し、来庁者である私を追い返そうとする様に行政としての機能を果たさないで規定した規則等の公文書を開示請求させていただきます。

津市安濃総合支所地域振興課では行政手続法で定められた行政として法に定められており行わなければならない手続きに関して行政サービスを拒否し、来庁者である私を追い返そうとするという行政としてはあってはならない窓口対応をしたことを棚に上げて地方公務員法に定められた説明責任を果たさないとする規則等の公文書を開示請求させていただきます。

津市安濃総合支所地域振興課環境担当副参事は窓口での私に対する公務での不手際を棚に上げて管理職としての部下教育を置き去りにして来庁者である私に「カスハラ」といいがかりをつけ、私に大声で脅したり恐怖を与えたりするという事を規定した規則等の公文書を開示請求させていただきます。

回答の中で私が質問した「公務執行妨害」と「公権力の乱用」に関してともに回答しない事の経緯がわかる公文書を開示請求させていただきます。又、津市安濃総合支所地域振興課環境担当副参事は来庁者の私に「公権力の乱用」をするのだと定めた公文書の開示請求を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、開示を求めた保有個人情報、公文書として取得及び作成していないことを理由として、本件処分を行った。
- (3) 審査請求人は、同年7月14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は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してはいけないとす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

実施機関の不開示理由は、以下のとおりである。

- (1) 実施機関が、審査請求人からの質問に関して議論のすり替えをして回答すると定めた規則等の公文書は存在しない。
- (2) 公の行事を来庁者に質問されても、担当者がいないと答えられず、行政サービスを停止し、来庁者である審査請求人を追い返そうとするように行政としての権限を果たさないと規定した規則等の公文書及び行政手続法で定められた手続に関して行政サービスを拒否し、来庁者である審査請求人を追い返そうとする行政としてはあってはならない窓口対応をしたことを棚に上げて地方公務員法に定められた説明責任を果たさないとする規則等の公文書は存在しない。
- (3) 来庁者である審査請求人にカスハラと言いがかりをつけ、大声で脅したり恐怖を与えたりすることを規定した規則等の公文書は存在しない。
- (4) 審査請求人が市民の声で質問した「公務執行妨害」と「公権力の乱用」に関してまともに回答しないことの経緯がわかる公文書及び来庁者である審査請求人に「公権力の乱用」をするのだと定めた公文書は存在しない。そのため、法第82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とのことである。一方、審査請求人が開示を求めた公文書は、実施機関が審査請求人からの質問に関して議論のすり替えをして回答すると定めている規則等の公文書、審査請求人に「カスハラ」と言いがかりをつけ、大声で脅したり恐怖を与えたりするということを規定した規則等の公文書など、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えない。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