

## 答申第74号

### 答 申

#### 1 審査会の結論

平成29年2月6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20日付けで行った公文書不開示決定は、妥当である。ただし、不開示決定を行う根拠条例については、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7条第2号及び第3号とするのが適当である。

#### 2 審査請求に至る経緯及び趣旨

(1) 審査請求人は、条例第6条第1項の規定により、実施機関に対し、平成29年2月6日付けで次のとおり開示請求を行った。

平成27年度、市本庁舎1階市民交流課内で毎週月～金曜日に実施された消費生活相談に訪れて相談した人の氏名、住所、生年月日、電話番号、相談内容のわかる文書。

(2) 実施機関は、本件開示請求に対応する公文書として、次のもの（以下「本件公文書」という。）を特定した。

平成27年度消費生活相談カード

(3) 実施機関は、本件公文書について、公文書を開示しない理由を次のとおり記載し、平成29年2月20日付けで公文書不開示決定（以下「本件処分」という。）を行った。

条例第7条第2号（個人情報）及び第4号（犯罪捜査等情報）に該当するため

(4) 審査請求人は、平成29年4月6日付け（消印の日付）で、行政不服審査法（平成26年法律第68号）の規定により、本件処分の取消しを求める審査請求を行った。

#### 3 審査請求の理由

開示しないのは違法である。

#### 4 実施機関の不開示理由説明

消費生活相談カードには相談者の年齢、性別、職業、消費生活相談の概要、商品・サービスの契約先、相談の処理状況が記載されており、個人情報（条例第7条第2号）に該当するため。

また、上記の情報は、公にすることにより、犯罪の予防又は捜査、人の生命、身体又は財産の保護その他の公共安全と秩序の維持に支障が生ずるおそれがある情報（条例第7条第4号）に該当するため

## 5 審査会の判断

本件審査請求において、審査請求人及び実施機関は、本件公文書を不開示とした決定が適正であるか否かについて争っていることから、当審査会は、実施機関の決定の妥当性について、次のとおり検討する。

### (1) 条例第7条第2号の該当性について

条例第7条第2号は、個人のプライバシーを最大限に保護するため、特定の個人が識別され得るもの又は特定の個人を識別することはできないが、公にすることにより、なお個人の権利利益を害すると認められる情報、いわゆる個人情報を不開示情報としたものである。

本件公文書は、津市消費生活相談センターにおいて、商品、サービス等消費生活全般に関する苦情や問合せといった消費者からの相談内容が記録された文書であり、相談者及び契約者の氏名、居住地、性別、職業、行動等が記載されており、条例第7条第2号に規定する個人情報に該当すると認められる。

### (2) 条例第7条第4号の該当性について

条例第7条第4号は、市はその基本的責務として、公共安全と秩序を維持し、住民の安全を確保する責務を有することから、公にすることにより犯罪の予防、捜査などの公共安全と秩序の維持に支障を及ぼすおそれがある情報を、犯罪捜査等情報として不開示情報としたものである。

本件公文書は、津市消費生活相談センターにおいて、商品、サービス等消費生活全般に関する苦情や問合せといった消費者からの相談内容が記録されたものである、国民生活センターと全国の消費生活センターを結ぶ全国消費生活情報ネットワークシステムから出力された文書である。また、相談内容については、当該システムを通じて国民生活センターのデータベースに蓄積され、統計情報としてインターネット上でその概要の閲覧が可能となっている。

実施機関は、相談内容には詐欺等の犯罪行為に類するものも含まれており、当該内容が開示された場合、その内容を参考とする模倣者が現れ、二次犯罪が発生するおそれがあると主張する。しかしながら、前述のとおり相談概要は公開を予定しているものであり、条例第7条第4号に該当する

とはいえない。

(3) 条例第7条第3号の該当性について

条例第7条第3号は、法人その他の団体に関する情報であって、公にすることにより、当該法人等の競争上又は事業運営上の地位その他正当な利益を害すると認められるものを不開示情報と定めたものである。

消費生活センターでは、消費者からの商品等に関する苦情の相談等を受け、あっせんその他必要な措置を講じている。苦情相談及びその処理に当たっては、消費者から相談内容を聴取した上で、トラブル等の解決に向けての助言を行うものであり、消費生活センターが事業者に対して事実関係を確認する例はほとんど発生しない。

消費生活相談の多くは、取引の一方の当事者である消費者のみから事情を聴取するものであり、必ずしも事実であるとはいえないものである。事実関係の確認なしに、もう一方の当事者である特定事業者に対する苦情相談内容を開示すれば、あたかも当該事業者が違法又は不当な事業活動を行っているとの誤解を招くおそれがあり、条例第7条第3号に規定する競争上又は事業運営上の地位その他正当な利益を害する情報に当たると認められる。

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
平成29年 4月10日	諮問書の受付（郵送による）
平成29年 7月13日	諮問案件の審議及び実施機関からの口頭意見陳述
平成29年 9月15日	答申

津市情報公開・個人情報保護審査会委員

	氏 名
会 長	村 田 裕
副会長	内 田 典 夫
委 員	高 橋 秀 治
委 員	石 田 美 穂