

政法第2280号  
答申第386号  
平成26年1月22日

千葉県知事 鈴木 栄治 様

千葉県情報公開審査会  
委員長 荘司 久雄

異議申立てに対する決定について（答申）

平成24年1月6日付け千消第139号による下記の諮問について、別添のとおり答申します。

記

諮問第470号

平成23年5月17日付けで異議申立人から提起された、平成23年3月28日付け千消第262号で行った行政文書開示決定に係る異議申立てに対する決定について

答 申

第1 審査会の結論

千葉県知事（以下「実施機関」という。）は、千葉県消費者センター相談処理要領（昭和58年制定。以下「本件要領」という。）の条文を解説した文書であって平成2年に作成されたもの（以下「要領の解説」という。）について、改めて開示決定等をすべきである。

第2 異議申立人の主張要旨

1 異議申立ての趣旨

平成23年3月28日付け千消第262号で行った行政文書開示決定（以下「本件決定」という。）は、行政文書の特定漏れがあるので、請求目的に合った他の行政文書の開示を求めるというものである。

2 異議申立ての理由

異議申立人が、異議申立書で述べる異議申立ての主たる理由は、次のように要約される。

- (1) 本件決定は、県民の権利である行政文書の開示請求に応じていない。
- (2) 情報公開条例第7条第1項の規定により行った開示請求の原因のとおりに開示請求する。
- (3) 平成23年4月5日開示交付を受けるが、請求内容に反して全く開示されない。

第3 実施機関の説明要旨

実施機関の説明は、おおむね次のとおりである。

1 行政文書開示請求について

異議申立人は、実施機関に対して、平成23年3月11日付けで、「千葉県消費者センターに対する相談内容の相談内容開示について、文章での回答はしないという実施要綱、及び業務執行規則の開示請求（相談処理要綱、取り扱い基準、実施要綱など解かるもの一切全て）」の行政文書開示請求（以下「本件請求」という。）を行った。

2 対象行政文書の特定及び決定について

実施機関は、異議申立人は千葉県消費者センター（以下「消費者センター」という。）に対する相談内容について、文章での回答はしないという根拠が分かるものとして、実施要綱及び業務執行規則（相談処理要綱、取り

扱い基準、実施要綱など)等一切全て、を求めていると解し、本件要領を特定し、本件決定を行ったが、その理由は以下のとおりである。

- (1) 千葉県消費者センター設置管理条例(平成2年千葉県条例第2号)第3条第1号により、消費者センターの業務として「消費生活に関する相談及び苦情の処理」が規定されている。

また、千葉県消費者センター運営要綱(平成4年制定)第2条第1号にも同様の規定があり、同要綱第3条第1項で、「消費生活に関する相談及び処理については、別に所長が定める『千葉県消費者センター相談処理要領』により行うものとする。」と規定している。

これを受け、消費者センターが相談業務を実施する際の手順や処理基準など、相談の受付及び処理を進めていく上で必要な事項を定めているのが本件要領である。

- (2) 本件要領には「文章での回答はしない」と明示した個所は存在しないが、本件要領第11条には「相談の処理は、懇切、丁寧、かつ的確に申し出の内容を聴取し、迅速に行うものとする。」と規定されており、同センターでは、同条に基づき、相談を開始した場合の当事者との交渉は、耳の不自由な方又は電話や来所が物理的に困難な方を除いて、すべて当事者から直接聴取することにより進めており、交渉内容等の相談者への報告等も、当然、直接電話又は口頭で行い、これにより相談処理の迅速化、適正化を図っている。

- (3) よって、異議申立人のいう「文章での回答はしない根拠」について、同条は文章での回答はしないと明示しているものではないが、聴取により行うと規定されているものであるから、実施機関は、本件要領を本件請求に対する対象文書としたものである。

### 3 本件要領以外の本件請求に係る対象文書について

異議申立人は本件決定に対し「請求内容に反して全く開示されない」等、行政文書の特定漏れがあると主張しているものと解するが、実施機関は上記2の理由により本件請求に係る対象文書を特定したものであり、本件請求に係る対象文書は本件要領以外には存在しない。

### 4 その余の異議申立ての理由について

異議申立書のうち、異議申立人の自己情報開示請求に係る部分及び相談処理が本件要領に違反しているとの主張は、本件決定とは関係がなく、理由がない。

## 第4 審査会の判断

当審査会は、異議申立人の主張及び実施機関の説明並びに対象文書を基

に調査審議した結果、次のとおり判断する。

1 本件請求及び本件決定について

実施機関は、本件請求に対し、上記第3の2のとおり本件要領を特定し、本件決定を行った。

しかし、異議申立人は、本件請求の趣旨に適う文書が開示されておらず、行政文書の追加開示を求めているので、対象文書の特定の当否について判断する。

2 対象文書の特定の当否について

- (1) 当審査会が、対象文書として特定された本件要領を見分したところ、本件要領は、総則、相談の処理方法、相談の処理基準、相談処理の終了などの章で構成された規程形式の文書であり、第1条には、「この要領は、千葉県消費者センターが行う消費生活に関する相談の受付及び処理に関して、必要な事項を定めることにより、相談業務を適切かつ円滑に実施し、もって消費者被害を迅速に救済することを目的とする。」と規定されている。

また、第11条は、相談の処理については、丁寧、かつ的確に申出の内容を聴取し、迅速に行う旨規定し、第14条は、センターは相談申出者に対し、相談内容について速やかに回答すること及び処理に時間を要する場合には適宜経過報告を行うこととする旨規定するなど、相談事務の処理上の方針や具体的な処理手続等を定めている。

実施機関の説明によれば、昭和58年に本件要領が制定され、幾度か改正が行われているが、制定当時から相談業務に係る処理基準としていたとのことである。

- (2) 異議申立人が、本件請求において請求している行政文書は、「相談内容について、文書での回答はしない根拠を示すもの一切」であるといえる。そして、上記第3の2(2)の実施機関の説明のとおり、本件要領に請求人が求める根拠は直接、明記はされていないが、本件要領は、消費者センターの事務処理の原則を定めたものであり、現にこれに則って相談業務を行っているのであるから、本件請求の趣旨に適うものとして、本件要領を対象文書として特定した実施機関の決定は、妥当であると認められる。

3 その他の対象文書の保有について

- (1) 当審査会は、消費者センターが保有している規程類の簿冊の提示を受け、これを見分したところ、要領の解説を保有していることを確認した。要領の解説には、要領本文の条文ごとに、「趣旨」及び「解釈」が記載されている。

実施機関の説明によれば、要領の解説は、平成2年に作成されたものが最新のものであり、その後の要領本文の改正に伴って内容の更新をしておらず、現在は解釈基準としては扱っていないため、本件請求の対象文書としなかったが、個々の職員が業務の参考とする場合もあるとのことである。

そこで、要領の解説が本件請求に含まれるものであるか以下検討する。

- (2) 本件請求については、上記2(2)のとおり、「相談内容について、文書での回答はしない根拠を示すもの一切」であり、異議申立人は、開示請求書に「(相談処理要綱、取り扱い基準、実施要綱など解かるもの一切全て)」と記載している。

要領の解説は、本件要領の内容を詳細に説明した文書であって、異議申立人が開示請求書に記載している「取り扱い基準」に該当するものであり、本件請求の対象文書になると解するのが相当である。

- (3) 実施機関は、要領の解説は平成2年当時の本件要領の解説であり、本件要領の内容とは一致しないことから、本件請求の対象文書としなかった旨説明する。

しかし、要領の解説は、現に消費者センターが保有する規程類の簿冊に綴られており、業務の参考程度であったとしても、実際には職員の利用に供され組織的に用いられていたと認められることをも考え合わせると、平成2年に作成されたものであっても、現存するものが最新であれば、これを対象文書として特定すべきである。

#### 4 異議申立人のその余の主張について

異議申立人は、その他種々主張しているが、当審査会の判断に影響を及ぼすものではない。

#### 5 結論

以上のことから、当審査会は上記第1「審査会の結論」のとおり判断する。

### 第5 附言

改めて開示決定等をすべきとした要領の解説には、「相談の回答」の箇所を含めて、本件要領の内容とは異なっている箇所があることから、実施機関は異議申立人に対して適切な情報提供を行い、誤解が生じないように配慮されたい。

### 第6 審査会の処理経過

当審査会の処理経過は、別紙のとおりである。

別紙

審査会の処理経過

年 月 日	処 理 内 容
平成24年1月6日	諮問書の受理
平成24年2月28日	実施機関の理由説明書の受理
平成25年8月2日	審議
平成25年9月20日	審議 実施機関から本件決定の理由の聴取
平成25年10月25日	審議
平成25年11月22日	審議
平成25年12月25日	審議

(参考)

千葉県情報公開審査会第2部会

氏 名	職 業 等	備 考
泉 登茂子	公認会計士	
木 村 琢 磨	千葉大学大学院専門法務研究科教授	
荘 司 久 雄	城西国際大学非常勤講師	部会長
鈴 木 牧 子	弁護士	部会長職務代理者

(五十音順:平成25年12月25日現在)