

苦情処理調査部会のあり方について

1 苦情処理調査部会の運営状況等

- (1) 情報公開推進会議では、情報公開に係る事務についての苦情の申出を専任的に処理するため、法的知識及び紛争処理に係る専門的見識を有する委員による苦情処理調査部会（以下「部会」という。）を設置している。
- (2) 部会を構成する委員は、行政組織条例に基づき会長が指名する。今期の委員として平成21年度第1回情報公開推進会議で、菅野委員、井上委員、伊藤委員の3名が指名された。
- (3) 部会の運営については、行政組織条例に基づき会長が定めた「千葉県情報公開推進会議の議事及び運営に関する要領」（以下「要領」という。）で定めており、「苦情調査は、原則として、部会長が部会を構成する委員のうちから指名する委員（「調査委員」）が行う」と規定している。（要領第6条第2項）
- (4) 平成19年度第2回情報公開推進会議において、部会を構成する委員以外の委員にも部会に参加（調査に協力）してもらおう方向で議論がなされ了承された。
- (5) 平成19年9月に申出のあった苦情から、事前に部会に参加する旨回答のあった委員（以下「参加希望委員」という。）にも苦情調査に協力していただいている。
- (6) 調査に協力していただく参加希望委員は、案件が発生するごとに、部会を構成する委員と併せて部会長が指名している。
- (7) 平成21年度第1回情報公開推進会議で、参加希望委員も議決・判断にかかわれるようにすべきとの意見があった。
- (8) 平成21年度第2回情報公開推進会議で、参加希望委員も議決・判断にかかわれるよう、要領の改正案を次回の会議で諮るように会長から指示があった。

2 対応案

- (1) 任期を1年（推進会議委員の任期2年の半分）、定数を7人以内（学識経験を有する者3人及び参加希望委員4人）とし、これらの方に対して会長が指名する。
- (2) 事案ごとに部会を設置し、任期を推進会議に報告する日まで、定数を5人（学識経験を有する者3人及び参加希望委員2人）とし、これらの方に対して会長が指名する。
 ※事案ごととは、苦情を申し出た時期、苦情の内容の類似性を勘案して2～3事案を想定している。
- (3) 現状で議決権を付与する場合の問題点

「部会に属すべき委員は、会長が指名する」と規定している（行政組織条例第33条第2項）ことから、苦情の申出があるたびに、参加希望委員を会長が指名することとなる。また、任期は推進会議に報告する日までとなる。

(1) 及び(2)と異なり、部会に属する委員の構成が、その時々で変わることとなり、次に掲げる問題があると考えられる。

ア 「会議は、当該部会に属する委員の半数以上の出席がなければ、開くことができない」と会議の定足数について規定している（行政組織条例第32条第2項）。部会に属する委員の構成が変わるため、定足数が会議ごとに変わることとなり、会議の構成員の数が多の場合、少ない場合が生じ、苦情を申し出たものは不公平感を持つ可能性があると考えられる。

イ 「部会に部会長を置き、部会に属する委員の互選によつてこれを定める」と規定している（行政組織条例第33条第3項）ことから、部会に属する委員の構成が変わるたびに部会長の互選を行うこととなり、会議の回数が増える。また、互選後調査委員を指名するため苦情調査の着手に時間を要する。

	対応案（1）	対応案（2）	現状で議決権を付与する場合
任期	1年 有識者は再任	推進会議に報告する日まで	有識者：2年 参加希望委員：推進会議に報告する日まで
定数	7人以内	5人	会議ごとに変わる。
部会の数	1	事案ごとに複数	1
問題点	<ul style="list-style-type: none"> ・参加希望委員が8人以上であった場合、7人を選ばなければなくなる。 ・1年の任期終了近くに申出があった苦情に係る調査に速やかに着手しにくい。 ・平成23年6月までの措置を別途検討する必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・複数の部会を設置するため、部会長を互選するための会議がそれぞれ必要となるなど、会議の回数が増える。 ・互選後調査委員を指名するため、苦情調査の着手に時間を要する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・定足数が会議ごとに変わる。 ・申出人が不公平感を持つ可能性がある。 ・部会の構成員が変わるたびに部会長の互選を行うこととなり、会議の回数が増え、苦情の着手に時間を要する。

苦情処理調査部会に参加する住民の代表等委員

(平成21年9月11日現在)

区分	氏名	所属団体名・役職	調査委員として対応した苦情事案
住民の代表者	おおた きょうこ 大田 恭子	(公募委員) 主婦	(H21) 苦情1、2
住民の代表者	くわはた かずこ 桑波田 和子	環境パートナーシップ ちば代表	(H21) 苦情3 (H22) 苦情1、2
住民の代表者	さとう はるくに 佐藤 晴邦	日本労働組合総連合会 千葉県連合会副会長	(H22) 苦情3、4
住民の代表者	さわだ しげお 澤田 成雄	(公募委員) 自由業	(H21) 苦情4 (H22) 苦情5、6
学識経験者	たがや かずてる 多賀谷 一照	千葉大学法経学部教授	
住民の代表者	はしもと やすひろ 橋本 安弘	(公募委員) 無職	(H21) 苦情5、6、7 (H22) 苦情7、8
住民の代表者	ふじい きみお 藤井 公雄	ほっとねっと所長	(H21) 苦情8
住民の代表者	やなせ ゆうた 柳瀬 雄太	木更津商工会議所専務 理事	(H21) 苦情9

苦情処理調査部会を構成する委員

(平成21年8月11日決定)

区分	氏名	所属団体名・役職
学識経験者	いとう さやか 伊藤 さやか	弁護士
学識経験者	いのうえ たかゆき 井上 隆行	弁護士
学識経験者	すげの やすし 菅野 泰	弁護士 (部会長)

千葉県行政組織条例（抜粋）

昭和32年9月10日
千葉県条例第31号

（会議）

第32条 附属機関の会議は、必要に応じて会長が招集し、会長が会議の議長となる。

- 2 会議は、委員の半数以上の出席がなければ、開くことができない。
- 3 会議の議事は、出席委員の過半数をもって決し、可否同数のときは議長の決するところによる。（略）
（部会）

第33条 附属機関は、その定めるところにより、部会を置くことができる。

- 2 部会に属すべき委員は、会長が指名する。
- 3 部会に部会長を置き、部会に属する委員の互選によつてこれを定める。
- 4 部会長は、部会の事務を掌理する。
- 5 部会長に事故があるときは、あらかじめ部会長の指名する当部会に属する委員がその職務を代理する。
- 6 附属機関は、その定めるところにより、部会の議決をもつて当附属機関の議決とみなすことができる。（略）
- 7 前条（第3項ただし書を除く。）の規定は、部会の会議について準用する。この場合において、同条中「附属機関」とあるのは「部会」と、「会長」とあるのは「部会長」と、「委員」とあるのは「当部会に属する委員」と読み替えるものとする。
（会議の運営等）

第34条 この条例で定めるもののほか、附属機関の議事及び運営に関し必要な事項は、会長が定める。

千葉県情報公開推進会議の議事及び運営に関する要領

（平成17年 8月18日制定）

第1章 総則

（趣旨）

第1条 この要領は、千葉県行政組織条例（昭和32年千葉県条例第31号）第34条の規定により、千葉県情報公開推進会議（以下「推進会議」という。）の議事及び運営に関し必要な事項を定めるものとする。

第2章 議事及び運営

（調査審議の方法）

第2条 会長は、調査審議のため必要があると認めるときは、千葉県情報公開条例（平成12年千葉県条例第65号。以下「条例」という。）に規定する実施機関及び千葉県議会議長（以下「実施機関等」という。）その他必要と認めるものに行政文書の提示、資料の作成を求めるものとする。

2 会長は、調査審議のため必要があると認めるときは、推進会議に関係者の出席を求め、その意見又は説明を聴くものとする。

（会議録の作成）

第3条 推進会議は、次の事項を記載した会議録を作成する。

- (1) 会議の日時
- (2) 出席者の氏名
- (3) 会議に付した議題
- (4) 議事の概要
- (5) その他必要な事項

2 会議録には、会長及び会長が指名する委員1名が署名する。

第3章 意見の聴取

（意見聴取の方法）

第4条 推進会議は、条例第27条の2第2項及び千葉県議会情報公開条例（平成13年千葉県条例第49号。以下「議会条例」という。）第28条の2第2項の規定による意見を、原則として、情報公開制度の運営の改善に関する意見書（別記第1号様式）により聴取するものとする。

第3章の2 部会の設置

（部会の設置）

第4条の2 条例第27条の2第3項及び議会条例第28条の2第3項の規定による苦情の申出を適正かつ迅速に処理するため、推進会議に苦情処理調査部会（以下「部会」という。）を置く。

2 部会は、委員7人以内をもって組織する。

3 前項の委員の任期は1年とする。ただし、委員が欠けた場合における補欠の委員の

任期は、前任者の残任期間とする。

4 第2項の委員は、再任されることができる。

第4章 苦情の処理

(苦情の申出の方法)

第5条 推進会議は、前条による苦情の申出を、原則として、情報公開事務に係る苦情の申出書（別記第2号様式）により受けるものとする。

(苦情の調査)

第6条 第4条の2による苦情の申出があったときは、部会が苦情に係る調査（以下「苦情調査」という。）を行うものとする。

2 苦情調査は、原則として、部会長が部会を構成する委員のうちから指名する委員（以下「調査委員」という。）が行うものとする。

3 苦情調査は、苦情を申し出たもの（以下「申出人」という。）の申出事項に関係する実施機関等に対しては、必要に応じて、書面若しくは口頭による説明、資料の提出又は文書の提示を求め、又は実地調査などの方法により行う。

4 苦情調査は、申出人に対しては、必要に応じて、申出人から書面又は口頭により説明を求めるなどの方法により行う。

5 前2項に定めるもののほか、調査委員が特に必要があると認めるときは、実施機関等又は申出人以外の第三者（以下「第三者」という。）から申出人の申出事項に関し知っている事実を聞くことができるものとする。

(調査の通知)

第7条 部会は、前条第3項又は第4項の規定による苦情調査を行おうとするときは、関係する実施機関等又は申出人に対し、苦情調査実施通知書（別記第3号様式）により、調査内容その他必要な事項を通知するものとする。

2 部会は、前条第5項の規定により第三者から聞こうとするときは、当該第三者に通知するものとする。

(苦情処理の検討)

第8条 調査委員は、苦情調査の結果を部会に報告するものとする。

2 部会は、前項の報告に基づき、苦情の処理に関する検討を行う。

3 前項による検討の結果、関係する実施機関等の対応に問題があったと認めたときは、部会は関係する実施機関等に対し、当該問題点を指摘し、是正等に関する意見を通知するものとする。

(処理結果の通知)

第9条 部会は、申出のあった苦情の処理の結果について、速やかに処理結果通知書（別記第4号様式）により申出人に通知するものとする。

2 部会は、申出のあった苦情の処理の結果について、必要に応じて実施機関等又は第三者に通知するものとする。

(推進会議への報告)

第10条 部会は、推進会議に対して苦情の処理に関する状況を報告するものとする。

第5章 支障事案等調査

(実施機関等の報告)

第11条 実施機関等が、制度の円滑な運営に支障があると考えられる請求事案その他特異な事案（以下「支障事案等」という。）を部会に報告しようとするときは、支障事案等報告書（別記第5号様式）によるものとする。

(支障事案等の調査)

第12条 部会は、前条の規定により報告のあった事案又は推進会議から特に調査を付託された事案につき、請求の実態、実施機関等の対応について調査を行うものとする。

2 第6条第2項及び第3項の規定は、前項の調査について準用する。

3 部会は、前2項の規定により、支障事案等の調査を行おうとするときは、支障事案等調査実施通知書（別記第6号様式）により実施機関等に通知するものとする。

4 部会は、支障事案等の調査のため必要があると認めるときは、調査委員をして、開示請求者等に請求意図等を確認させるものとする。

5 部会は、前項の規定により確認させようとするときは、開示請求者等に通知するものとする。

(調査結果の報告)

第13条 調査委員は、支障事案等の調査の結果を部会に報告するものとする。

2 部会は、支障事案等の調査の結果をまとめ、推進会議に報告するものとする。

第6章 補則

(部会長の専決事項)

第14条 次の各号に掲げる事項は、部会長において専決により処理することができる。

(1) 第7条第1項及び第2項並びに第12条第3項に規定する調査の通知

(2) 第9条第1項及び第2項に規定する処理の結果の通知

(3) 第12条第5項に規定する確認の通知

(部会の会議の特則)

第15条 会長は、必要があると認めるときは、部会の会議に出席し、意見を述べることができる。

2 部会長は、事案の重要性により必要があると認めるときは、部会の会議に会長の出席を求め、意見を聴くことができる。

(準用)

第16条 第2条及び第3条第1項の規定は、部会の会議について準用する。この場合において、同条中「推進会議」とあるのは「部会」と、「会長」とあるのは「部会長」と読み替えるものとする。

(部会の会議の会議録)

第17条 部会の会議の会議録には、部会長が署名する。

(雑則)

第18条 この要領に定めるもののほか、推進会議の議事及び運営に関し必要な事項は、会長が別に定める。

附 則

この要領は、平成17年8月18日から施行する。

附 則

この要領は、平成22年 月 日から施行する。

千葉県情報公開推進会議の議事及び運営に関する要領

（平成17年 8月18日制定）

第1章 総則

（趣旨）

第1条 この要領は、千葉県行政組織条例（昭和32年千葉県条例第31号）第34条の規定により、千葉県情報公開推進会議（以下「推進会議」という。）の議事及び運営に関し必要な事項を定めるものとする。

第2章 議事及び運営

（調査審議の方法）

第2条 会長は、調査審議のため必要があると認めるときは、千葉県情報公開条例（平成12年千葉県条例第65号。以下「条例」という。）に規定する実施機関及び千葉県議会議長（以下「実施機関等」という。）その他必要と認めるものに行政文書の提示、資料の作成を求めるものとする。

2 会長は、調査審議のため必要があると認めるときは、推進会議に関係者の出席を求め、その意見又は説明を聴くものとする。

（会議録の作成）

第3条 推進会議は、次の事項を記載した会議録を作成する。

- (1) 会議の日時
- (2) 出席者の氏名
- (3) 会議に付した議題
- (4) 議事の概要
- (5) その他必要な事項

2 会議録には、会長及び会長が指名する委員1名が署名する。

第3章 意見の聴取

（意見聴取の方法）

第4条 推進会議は、条例第27条の2第2項及び千葉県議会情報公開条例（平成13年千葉県条例第49号。以下「議会条例」という。）第28条の2第2項の規定による意見を、原則として、情報公開制度の運営の改善に関する意見書（別記第1号様式）により聴取するものとする。

第3章の2 部会の設置

（部会の設置）

第4条の2 条例第27条の2第3項及び議会条例第28条の2第3項の規定による苦情の申出を適正かつ迅速に処理するため、推進会議に苦情処理調査部会（以下「部会」という。）を置く。

2 部会は、委員5人をもって組織する。

3 前項の委員の任期は、対象事案を推進会議に報告する日までとする。ただし、委員

が欠けた場合における補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

4 第2項の委員は、再任されることができる。

第4章 苦情の処理

(苦情の申出の方法)

第5条 推進会議は、前条による苦情の申出を、原則として、情報公開事務に係る苦情の申出書(別記第2号様式)により受けるものとする。

(苦情の調査)

第6条 第4条の2による苦情の申出があったときは、部会が苦情に係る調査(以下「苦情調査」という。)を行うものとする。

2 苦情調査は、原則として、部会長が部会を構成する委員のうちから指名する委員(以下「調査委員」という。)が行うものとする。

3 苦情調査は、苦情を申し出たもの(以下「申出人」という。)の申出事項に関する実施機関等に対しては、必要に応じて、書面若しくは口頭による説明、資料の提出又は文書の提示を求め、又は実地調査などの方法により行う。

4 苦情調査は、申出人に対しては、必要に応じて、申出人から書面又は口頭により説明を求めるなどの方法により行う。

5 前2項に定めるもののほか、調査委員が特に必要があると認めるときは、実施機関等又は申出人以外の第三者(以下「第三者」という。)から申出人の申出事項に関し知っている事実を聞くことができるものとする。

(調査の通知)

第7条 部会は、前条第3項又は第4項の規定による苦情調査を行おうとするときは、関係する実施機関等又は申出人に対し、苦情調査実施通知書(別記第3号様式)により、調査内容その他必要な事項を通知するものとする。

2 部会は、前条第5項の規定により第三者から聞こうとするときは、当該第三者に通知するものとする。

(苦情処理の検討)

第8条 調査委員は、苦情調査の結果を部会に報告するものとする。

2 部会は、前項の報告に基づき、苦情の処理に関する検討を行う。

3 前項による検討の結果、関係する実施機関等の対応に問題があったと認めたときは、部会は関係する実施機関等に対し、当該問題点を指摘し、是正等に関する意見を通知するものとする。

(処理結果の通知)

第9条 部会は、申出のあった苦情の処理の結果について、速やかに処理結果通知書(別記第4号様式)により申出人に通知するものとする。

2 部会は、申出のあった苦情の処理の結果について、必要に応じて実施機関等又は第三者に通知するものとする。

(推進会議への報告)

第10条 部会は、推進会議に対して苦情の処理に関する状況を報告するものとする。

第5章 支障事案等調査

(実施機関等の報告)

第11条 実施機関等が、制度の円滑な運営に支障があると考えられる請求事案その他特異な事案（以下「支障事案等」という。）を部会に報告しようとするときは、支障事案等報告書（別記第5号様式）によるものとする。

(支障事案等の調査)

第12条 部会は、前条の規定により報告のあった事案又は推進会議から特に調査を付託された事案につき、請求の実態、実施機関等の対応について調査を行うものとする。

2 第6条第2項及び第3項の規定は、前項の調査について準用する。

3 部会は、前2項の規定により、支障事案等の調査を行おうとするときは、支障事案等調査実施通知書（別記第6号様式）により実施機関等に通知するものとする。

4 部会は、支障事案等の調査のため必要があると認めるときは、調査委員をして、開示請求者等に請求意図等を確認させるものとする。

5 部会は、前項の規定により確認させようとするときは、開示請求者等に通知するものとする。

(調査結果の報告)

第13条 調査委員は、支障事案等の調査の結果を部会に報告するものとする。

2 部会は、支障事案等の調査の結果をまとめ、推進会議に報告するものとする。

第6章 補則

(部会長の専決事項)

第14条 次の各号に掲げる事項は、部会長において専決により処理することができる。

(1) 第7条第1項及び第2項並びに第12条第3項に規定する調査の通知

(2) 第9条第1項及び第2項に規定する処理の結果の通知

(3) 第12条第5項に規定する確認の通知

(部会の会議の特則)

第15条 会長は、必要があると認めるときは、部会の会議に出席し、意見を述べることができる。

2 部会長は、事案の重要性により必要があると認めるときは、部会の会議に会長の出席を求め、意見を聴くことができる。

(準用)

第16条 第2条及び第3条第1項の規定は、部会の会議について準用する。この場合において、同条中「推進会議」とあるのは「部会」と、「会長」とあるのは「部会長」と読み替えるものとする。

(部会の会議の会議録)

第17条 部会の会議の会議録には、部会長が署名する。

(雑則)

第18条 この要領に定めるもののほか、推進会議の議事及び運営に関し必要な事項は、会長が別に定める。

附 則

この要領は、平成17年8月18日から施行する。

附 則

この要領は、平成22年 月 日から施行する。