

## 議題5

## 苦情処理等の報告について

苦情処理状況（件）

（H27.9.16 現在）

| 年度<br>処理結果               | 17        | 18        | 19        | 20        | 21       | 22        | 23        | 24        | 25        | 26       | 計           |
|--------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|-------------|
| 実施機関に是正を求めた事案            | 4         | 1         | 1         | 6         | 5        | 7         | 6         | 5         | 0         | 2        | 37          |
| 実施機関の対応に不適切な点がなかった事案     | 7         | 9         | 12        | 19        | 4        | 9         | 16        | 10        | 15        | 4        | 105         |
| 行政不服審査法など他制度により処理されるべき事案 | 9         | 2         | 2         | 0         | 0        | 0         | 3         | 3         | 2         | 0        | 21          |
| 取下げの事案                   | 0         | 0         | 1         | 0         | 0        | 0         | 0         | 1         | 0         | 0        | 2           |
| 処理中の事案                   | 0         | 0         | 0         | 0         | 0        | 0         | 0         | 0         | 0         | 0        | 0           |
| 年度別苦情件数<br>（申出実人数）名      | 20<br>(6) | 12<br>(2) | 16<br>(2) | 25<br>(2) | 9<br>(6) | 16<br>(2) | 25<br>(2) | 19<br>(2) | 17<br>(1) | 6<br>(2) | 165<br>(11) |

参考 平成27年度の苦情申出件数は12件（H27.9.16 現在）

1件処理済み…実施機関に是正を求めた

|                   |   |
|-------------------|---|
|                   | (H27)苦情1  |
| 申出人               | A   |
| 申出日               | 平成27年5月27日  |
| 実施機関              | 知事<br>(総務課・政策法務課)   |
| 苦情の内容             | <p>平成22年2月12日付け総第1939号で行政文書不開示決定及び行政文書部分開示決定の処分を受けたので、同年4月1日に異議申立書2通を千葉県知事に提出した。</p> <p>また、平成25年3月27日に千葉県情報公開審査会あて反論意見書を提出した。</p> <p>その後、平成27年5月11日に総務部政策法務課に処理状況を尋ねたところ、千葉県情報公開審査会での答申の見通しをいえる状況ではない、との回答であった。</p> <p>これでは、処理に時間がかかりすぎている。</p> <p>千葉県は、県政の公正な運営の確保と県民参加による行政の推進のため、県の保有する情報の一層の公開を促進する種々の施策を講じ、県民もこれに協調し提言を行うなど努力してきたが、請求した情報公開請求が5年を経て未だ解決しない異常な状況は速やかに解消しなければならない。</p> <p>また、処理の途中経過が請求者に見えないシステムは改善するべきで、不服申立ての処理状況は、1件ごとの申立ての概要と処理経過がわかる公表が、情報公開の公正な運用のために必要である。</p> <p>この方法（工程表）の公表により、不適正な請求が県民に情報提供されることから淘汰され、適正な不服申立ての運用に利すると考えられる。</p> |
| 調査委員              | 佐野委員・桑波田委員  |
| 調査の状況             | 平成27年6月30日  |
| 苦情処理部会<br>審議状況    | H27.8.28（処理結果検討）  |
| 処理結果<br>概要<br>(案) | <p>ア 総務課によれば、異議申立人の担当者が、この案件を整理・検討するため、持ち帰り、その後回答がなかったため、結局、諮問までに2年7箇月の期間が経過したということであるが、異議申立ての趣旨等が不明確な場合でも、条例第20条第1項の趣旨からは、これを收受し、速やかに諮問すべきである。</p> <p>本件の場合、諮問までに要した期間が2年7箇月となっており、これは通常想定される期間の範囲を著しく超過し、本件異議申立ての処理の遅延の原因の一つとなっていることから、事務処理は不適切であり、是認することはできない。</p> <p>イ 一方、諮問から2年以上経過していることについては、一時的に大量の行政文書の開示請求と異議申立てが行われたことに伴い、その処理に多大の時間を要しており、諮問の順に対応していることを鑑みると、やむを得ない事情を有していると思料される。</p> <p>ウ しかし、苦情申立人の主張するとおり、本件苦情に係る異議申立てについて、不開示決定等の処分から5年を経て未だ終結していない状況を是正すべきであり、条例を所掌する政策法務課は、審理の迅速化に向けて必要な検討を早急に行うべきである。</p>                                     |

|                |   |
|----------------|---|
|                | (H27)苦情2  |
| 申出人            | A   |
| 申出日            | 平成27年7月31日  |
| 実施機関           | 教育委員会（福利課）  |
| 苦情の内容          | <p>平成27年7月7日午前10時ころ、情報公開センターにおいて、教育庁福利課から情報の開示を受けようとした。</p> <p>福利課Yの隣に男が座り、福利課担当者と私の話を聞いていたので、変に思い確認したところ、教育総務課Sであった。今日の開示は福利課の担当であることから、事情を福利課班長Zの説明を求めたが、（回答がなく）私は帰った。その後福利課は、開示すべき情報を情報公開センターに預けておくから、勝手に閲覧するよう通知してきている。</p> <p>これは明らかに「知事が保有する行政文書の開示等に関する事務取扱要領」第4の5担当課（所）の職員の事務（3）に違反している。</p> <p>「預けておく」とは第三者に依頼又は委託する行為であり、貴推進会議はこれを福利課が説明しようとしたと、行政庁の代弁をすることは許されない。もし、福利課が再度の開示をするつもりならば、新たな日時を連絡したはずだからである。</p> <p>条例とその運用手続を履行しない福利課上記三者を措置するよう、教育長に速やかに勧告すべきである。そして7月7日に混乱を作りだした班長に、その事情を説明させるとともに直ちに本件開示を実施すべきである。</p> |
| 調査委員           |   |
| 調査の状況          |   |
| 苦情処理部会<br>審議状況 |   |
| 処理結果           |   |

|                |  |
|----------------|--|
|                | (H27)苦情3   |
| 申出人            | A  |
| 申出日            | 平成27年7月31日   |
| 実施機関           | 教育委員会（福利課）   |
| 苦情の内容          | <p>平成27年7月28日午前9時45分頃、情報公開センターにおいて教育庁福利課から情報の公開を受けようとしたところ、7月7日にセンターに押しかけ、開示を混乱させ、開示を受けられなくした教育総務課Sが再び顔を伏せて座っていた。</p> <p>福利課Wは「この形で開示をさせていただきます」と発言し、その発言はその場で本人に確認後、すぐに書き留めた。</p> <p>「それほど開示に関する説明が不安なら、福利課の他の職員が来ればよい。どうしても他課の助けがなければ開示できないというなら、この人（S）に後ろにある衝立の後ろに待機してもらえばいい。そして必要があれば、声をかけ、相談すればいい。」「だめです。隣に座ってもらいます。」「これでは今日は続けられなくなってしまいますよ。」その後、給付班Wの居丈高な発言に符牒を合せるようにSが「もういい、行こう、行こう」とWに指示した。</p> <p>本年度に入って、教育庁が行う情報公開が極めて深刻な不当不法な場と化している。開示と称して県民を呼び出し、今度は呼び出した県民を恫喝したあげく、自分たちの指示に従わないと置き捨てて退席する。</p> <p>しかも、事務分掌を無視し、福利課が担当課として行う開示事務を、福利課長は教育総務課長に丸投げし、教育総務課はこの機会を利用して、請求者県民を監視し、威嚇、威圧しようとした。貴推進会議は、この事態を看過せず、再発防止のため、上記関係者を指導措置するよう教育長に勧告し、速やかに事態を正常化させ、開示を受けることができるようにすべきである。</p> |
| 調査委員           |  |
| 調査の状況          |  |
| 苦情処理部会<br>審議状況 |  |
| 処理結果           |  |

|                |   |
|----------------|---|
|                | (H27)苦情4  |
| 申出人            | A   |
| 申出日            | 平成27年7月31日  |
| 実施機関           | 教育委員会（松戸南高校）  |
| 苦情の内容          | <p>教育長が行った行政文書開示決定通知書(平成27年7月24日付け松南第210号)。<br/> 上記決定書によれば、この決定に不服があれば異議申立てをすることができるという。<br/> 開示するものに異議申立てができるという教示は、当方に開示するな、ということと<br/> 当方に異議申立てをすることができることを教示している。<br/> 再三指摘するように、この決定は支離滅裂であり、常人では対応できない。<br/> 条例上、開示決定に異議申立てができる理由を明らかにすべきである。</p> |
| 調査委員           |   |
| 調査の状況          |   |
| 苦情処理部会<br>審議状況 |   |
| 処理結果           |   |

|                |   |
|----------------|---|
|                | (H27)苦情5  |
| 申出人            | A   |
| 申出日            | 平成27年8月12日  |
| 実施機関           | 教育委員会（教育総務課）  |
| 苦情の内容          | <p>教育長は、教総第452、453、455号（いずれも平成27年8月6日付け）において、開示日時を8月18日午前9時30分とする通知を行った。</p> <p>教育長は、この日この時間に開示を受けることができないことを承知の上で、開示日時の設定を行った。</p> <p>本件苦情の原因となる事件が発生するわずか3日前、私は教育長から土日を除くと、わずか4日後に開示する日時指定の通知を受けた。決定通知を受けて4日後の開示は常識的に考えれば無理な事は誰でもわかることである。</p> <p>そこで、「情報開示の日程等について（連絡）」（平成27年8月5日）で上記日時設定の不当を指摘し、改善されない場合は、本件に類似する前年度の苦情申立てに続いて再び苦情の申立てを行うことを警告した。</p> <p>しかし、教育長は私の訴えを無視し、8月18日（火）午前10時に口頭による意見の陳述を実施する決定を行いながら、同日午前9時30分より開示をする決定通知を行った。</p> <p>他の苦情申立ての際に指摘したが、本年度配置換えによって、教育総務課担当者（主査）が交代して以来開示事務が拙劣となっており、教育総務課長及び担当者を厳しく指導措置しなければ、混乱はさらに深化する。</p> <p>情報公開推進会議において、この間の事情を精査し、上指導措置を教育委員会に勧告すべきである。</p> |
| 調査委員           |   |
| 調査の状況          |   |
| 苦情処理部会<br>審議状況 |   |
| 処理結果           |   |

|                |  |
|----------------|--|
|                | (H27)苦情6   |
| 申出人            | A  |
| 申出日            | 平成27年8月12日   |
| 実施機関           | 教育委員会（福利課・教職員課）  |
| 苦情の内容          | <p>教育長は、教福第233及び教職第405号（いずれも平成27年8月6日付け）において、開示日時を8月25日午前9時30分とする通知を行った。</p> <p>しかし教育長は、この日この時間に当該開示を受けることができないことを承知の上で、かかる不当開示日時の設定を行った。</p> <p>本件苦情の原因となる事件が発生するわずか3日前、私は教育長から土日を除くと、わずか4日後に開示する日時指定の通知を受けた。決定通知を受けて4日後の開示は常識的に考えれば無理な事は誰でもわかることである。</p> <p>そこで、「情報開示の日程等について（連絡）」（平成27年8月5日）で上記日時設定の不当を指摘し、改善されない場合は、本件に類似する前年度の苦情申立てに続いて再び苦情の申立てを行うことを警告した。</p> <p>しかし、教育長は私の訴えを無視し、8月25日（火）午前10時に口頭による意見の陳述を実施する決定を行いながら、同日午前9時30分より開示をする決定通知を行った。</p> <p>他の苦情申立ての際に指摘したが、本年度配置換えによって、教育総務課担当者（主査）が交代して以来開示事務が拙劣となっており、教育総務課長及び担当者を厳しく指導措置する必要がある。そして開示事務を直ちに正常化すべきである。</p> |
| 調査委員           |  |
| 調査の状況          |  |
| 苦情処理部会<br>審議状況 |  |
| 処理結果           |  |

|                |  |
|----------------|--|
|                | (H27)苦情7   |
| 申出人            | A  |
| 申出日            | 平成27年8月12日   |
| 実施機関           | 教育委員会（福利課）   |
| 苦情の内容          | <p>教育長が、平成27年8月6日付け教福第237号で発した「行政文書開示請求書の補正について」について</p> <p>この補正要求は、条例第7条第2項及び同事務取扱要綱第3の2（4）に規定する補正要件を満たしていないので、修正を求めた。</p> <p>ア 教育長が行った補正内容は、「福利課が同課以外に対して行った、所掌するどのような事務の合議ないし協議の内容が判明する情報を請求する趣旨であるのか、明確にご説明願います。」というものである。</p> <p>イ 教育長は私に「どのような事務の合議ないし協議の内容」が知りたいのか尋ねているようであるが、私はそもそも「どのような事務」の内容があるか知らないのので、これこれを明らかにするため本件開示請求を行ったのである。</p> <p>ウ 事務内容を知らない者からの開示請求としては、明確である。</p> <p>エ 補正を行う場合、実施機関は、開示請求者に対し、補正の参考となる情報を提供しよう努めなければならない義務があり、補正においては所要の情報の提供に努めることを前提としている。</p> <p>右各規定に基づき本件補正を修正した上で、再度補正要請を行うこと。</p> |
| 調査委員           |  |
| 調査の状況          |  |
| 苦情処理部会<br>審議状況 |  |
| 処理結果           |  |

|                |  |
|----------------|--|
|                | (H27)苦情8   |
| 申出人            | A  |
| 申出日            | 平成27年8月12日   |
| 実施機関           | 教育委員会（福利課）   |
| 苦情の内容          | <p>教育長が、平成27年8月7日付け教福第240号-1、-2、-3で発した「行政文書開示請求書の補正について」について</p> <p>この補正要求は、条例第7条第2項及び同事務取扱要綱第3の2（4）に規定する補正要件を満たしていないので、修正を求めた。</p> <p>ア 補正書には、「請求の対象となりうる行政文書は大量となり、あなたにとっても開示の実施における閲覧等に多大な労力をおかけすることになります」とする記載がある。このような文言は情報公開事務とは全く無縁のものである。</p> <p>イ 開示請求者には大量になるか否かは前もって知る由もない。大量であるならば客観的事実を示すべきである。</p> <p>ウ 開示すべき情報が大量であることと、開示すべき情報を特定することは無縁である。</p> <p>エ 補正を行う場合、「実施機関は、開示請求者に対し、補正の参考となる情報を提供しよう努めなければならない義務があり、補正においては「所要の情報の提供に努める」ことを前提としている。</p> <p>右各規定に基づき本件補正を修正した上で、再度補正要請を行うこと。</p> |
| 調査委員           |  |
| 調査の状況          |  |
| 苦情処理部会<br>審議状況 |  |
| 処理結果           |  |

|                |  |
|----------------|--|
|                | (H27)苦情9   |
| 申出人            | A  |
| 申出日            | 平成27年8月12日   |
| 実施機関           | 教育委員会（福利課）   |
| 苦情の内容          | <p>教育庁は福利課Wをして、条例の「事務取扱要綱」第4行政文書の開示の実施、5担当課（所）の職員の事務、(1)行政文書の開示の準備等に違反し行政文書の内容の説明を放棄した。</p> <p>平成27年7月28日午前9時45分ごろ、情報公開センターで福利課担当者から開示を受けようとしたところ、7月7日にセンターに押しかけ開示を混乱させ、開示を受けられなくした教育総務課Sが座っていた。</p> <p>そして、上記Sの指示に従って情報公開せず、開示の場から一方的に立ち去った。</p> <p>福利課Wは、条例の趣旨に反し、あたかも開示をしてやると言わんばかりの態度で着席している私をSとともに見下ろし、「これでは開示などできない」（要旨）などと発言した。主権者県民を愚弄する許されない言動をとった、福利課W及び教育総務課Sは条例に明確に違反している。</p> <p>私に対し速やかに情報公開する権利を回復し、条例に規定する開示を行うこと。</p> |
| 調査委員           |  |
| 調査の状況          |  |
| 苦情処理部会<br>審議状況 |  |
| 処理結果           |  |

|                |  |
|----------------|--|
|                | (H27)苦情10  |
| 申出人            | A  |
| 申出日            | 平成27年8月12日   |
| 実施機関           | 教育委員会（教育総務課）   |
| 苦情の内容          | <p>平成27年7月7日及び7月28日の福利課の開示の際、教育総務課情報公開担当Sの妨害によって、開示を受けることができなかった。</p> <p>苦情の申出で貴会議にこの間の状況を知らせてきた（苦情2、苦情3）。</p> <p>Sは明らかに職務権限外の違法行為を繰り返している。条例は、開示事務を「開示は担当課職員が行い、必要に応じて、行政文書の内容について説明する」ことを規定している（事務取扱要綱第4の5（3））。センターでは、開示請求者に対し、「行政文書・自己情報の開示の実施について」と標題する書面を設置し、「開示は担当課の職員が行い…」と周知している。Sは福利課職員ではない。</p> <p>教育総務課の事務分掌表では、Sの事務は、「1 行政文書開示請求等に関する総合調整に関すること（略）4 その他情報公開及び個人情報保護に関する事務の指導・調整に関すること」であって、開示の窓口で他課に伴って開示請求者に対面し、開示することではない。Sは特定個人を対象に、職務権限外の行為によって、開示請求者を威嚇、脅迫、威圧しようとしている。</p> <p>条例は、開示を受ける権利を保障しているが、上記Sの妨害行為によって、センターに赴きながらこれらの権利はく奪されている。</p> <p>至急事実を精査し、私が受けた開示を受ける権利はく奪に対して保証を行うとともに、上記Sが妨害行為を行わないようにすべきである。</p> |
| 調査委員           |  |
| 調査の状況          |  |
| 苦情処理部会<br>審議状況 |  |
| 処理結果           |  |

|                |  |
|----------------|--|
|                | (H27)苦情11  |
| 申出人            | A  |
| 申出日            | 平成27年8月19日   |
| 実施機関           | 教育委員会（教育総務課）   |
| 苦情の内容          | <p>教育長が、平成27年8月14日付け教福第260号で発した「行政文書開示請求の補正について」について。本件苦情は苦情8に関連する。</p> <p>私が行った請求に対し、今回苦情の申立てをする補正を求めた（平成27年8月6日付け教福第237号）。</p> <p>私は、本件開示請求を二分割し、前者を定例的に福利課以外に合議もしくは協議するために保有する情報、後者を前者以外の情報に分け、前者については、別紙を作成し、その中で情報の類別を行った。しかし、後者については、依然として情報の提供を怠ったままである。</p> <p>このことを踏まえ、下記の理由で指摘するが、開示請求者に対する威圧的、威嚇的、脅迫的な対応を直ちに停止し、請求の内容の補正を求めるならば、条例上の手続に従ってこれを取り行うよう是正されたい。</p> <p>ア 請求内容が不明として補正を行う場合、条例第7条第2項により、「実施機関は、開示請求者に対し、補正の参考となる情報を提供しよう努めなければならない」義務があり、また、事務取扱要綱第3、2、(4)開示請求の補正において、「所要の情報の提供に努める」こととなっている。</p> <p>イ その際、実施機関は「開示請求書の記載内容に関連する行政文書名や該当すると考えられる行政文書の名称等が記載されている行政文書目録等を示す」という職責を果たすこととなっている。</p> <p>ウ 教育長が伝えた定例的に保有する情報は、行政文書名や行政文書目録等に該当しない。また、定例的情報外の情報は全く提供されていない。</p> <p>エ 開示請求者は、行政がどのような情報を作成し、保有しているか知る由もない。</p> <p>オ 本件開示請求はほぼ1月経過しており、未だ開示に至らない原因は、補正行為にある。</p> |
| 調査委員           |  |
| 調査の状況          |  |
| 苦情処理部会<br>審議状況 |  |
| 処理結果           |  |

|                |  |
|----------------|--|
|                | (H27)苦情12  |
| 申出人            | A  |
| 申出日            | 平成27年9月1日  |
| 実施機関           | 知事（政策法務課）  |
| 苦情の内容          | <p>知事は、開示決定（政法第1672号、1673号）の開示を実施する日時に、当方が現実的に対応できない開示日時をあえて指定した。</p> <p>当方に、本件開示決定が送達されたのが、平成27年年8月29日（土）午後5時すぎであった。開示日時は、9月3日午前10時である。29日（土）午後5時過ぎということは、たまたま今回は、当方が本件送達を受ける状況にあっただけで、実質的には土日をはさんで8月31日月曜日に送付を受けたことと同じである。</p> <p>8月31日の翌日から9月1日及び2日をはさんで二日後の9月3日に開示を受けるよう日時設定をすることは、開示日時に赴くため仕事等の調整が不可能な事は知事も承知のことである。このことについて、情報公開班担当者Fは、「都合がつかない場合は別の日時をお知らせください。」とメモ書きした。</p> <p>開示日時の指定に係って過去、同会議は私の苦情を認め「特段の事情が認められない以上、到達予定日の翌日から起算して3日後より後の日時がより適正な指定であったと考えられる。」としている。</p> <p>この苦情は、本件苦情対象担当課である政策法務課が所掌しており、知事は情報公開推進会議の判断を知りながら、あえてこれを無視し、今回の行為に及んでいる。</p> <p>主権者の開示請求する権利擁護のために、関係者を指導措置し、再発防止並びに改善を図るべきである。</p> |
| 調査委員           |  |
| 調査の状況          |  |
| 苦情処理部会<br>審議状況 |  |
| 処理結果           |  |