

審 第 1 1 0 0 号  
答 申 第 2 1 1 号  
平成30年8月22日

千葉県知事 鈴木 栄治 様

千葉県個人情報保護審議会  
会 長 土 屋 俊

異議申立てに対する決定について（答申）

平成27年11月26日付け生安第〇〇〇〇号による下記の諮問について、別紙のとおり答申します。

記

諮問第188号

平成27年10月27日付けで異議申立人から提起された、平成27年10月13日付け生安第〇〇〇〇号で行った自己情報開示決定に係る異議申立てに対する決定について

答 申

1 審議会の結論

千葉県知事（以下「実施機関」という。）が平成27年10月13日付け生安第〇〇〇〇号で行った自己情報開示決定（以下「本件決定」という。）について、千葉県個人情報保護審議会（以下「審議会」という。）は、次のとおり判断する。

実施機関の決定は妥当である。

2 異議申立ての経緯

- (1) 異議申立人は、平成27年9月15日付けで、実施機関に対し、千葉県個人情報保護条例（平成5年千葉県条例第1号。平成28年千葉県条例第15号による改正前のもの。以下「条例」という。）第16条第1項の規定により、「平成〇〇年〇月〇日〇〇市〇〇地先所在の〇〇〇〇店の不良食品問題を〇月〇日千葉県消費者センターへ証拠を添えて申告し訴えた。翌々〇月〇日当該センターよりの問合せ（処分要望）に対して「〇〇〇〇本社総務部〇〇〇〇からの謝罪」を請求した。しかしながら6か月近く再三再四の度重なる請求に対して、同センターはおろか、生活安全課、〇〇〇〇も全く職責を果たそうとしない。よって、消費者センター及び生活安全課に対して申告申立した本件対応処理状況一切の開示請求する。」の開示請求（以下「本件開示請求」という。）を行った。
- (2) 実施機関は、千葉県環境生活部生活安全課（以下「生活安全課」という。）が保有する本件開示請求に係る個人情報を記録する行政文書（以下「本件文書」という。）を以下のとおり特定し、本件決定を行った。（平成28年度から、生活安全課は「暮らし安全推進課」に名称を変更している。）
  - ア 千葉県ホームページを通じた問合せ 3件
  - イ 県が受信した電子メール文書 8件
  - ウ 県から発信した電子メール文書 2件
- (3) 異議申立人は、行政不服審査法（昭和37年法律第160号）第5条の規定により、実施機関に対し、平成27年10月27日付けで異議申立て（以下「本件異議申立て」という。）を行った。
- (4) 本件異議申立てを受けて、実施機関は、条例第46条第1項の規定により、平成27年11月26日付け生安第〇〇〇〇号で審議会に諮問した。
- (5) なお、実施機関は、本件決定と併せて、別途、千葉県消費者センター（以下「消費者センター」という。）が保有する本件開示請求に係る個人情報を記録する行政文書を特定し開示決定をしており、当該決定に対しても異議申立人は異議申立てを行っている。

### 3 異議申立人の主張要旨

(1) 異議申立人は、異議申立書において、概ね以下のとおり主張している。

ア 本件異議申立ての趣旨

本件決定を取り消し、本件開示請求に係る一切全ての全部開示するよう請求する。

イ 本件異議申立ての理由

(ア) 本件開示請求の目的及び趣旨は、平成〇〇年〇月〇日〇〇市〇〇地先所在の〇〇〇〇店の不良食品問題を〇月〇日消費者センターへ証拠を添えて申告し訴えたこと及び〇月同センターはおろか、生活安全課、〇〇〇〇宛に申告し訴えた本件申告した対応処理状況の開示請求を求めたものである。

(イ) 異議申立人と消費者センター並びに生活安全課との間で行われた単なる連絡(電子メール、FAX、郵便等)記録の開示を請求したのではない。

(ウ) 異議申立人の申告に対して消費者センター並びに生活安全課が事業者(〇〇〇〇店)に対して行った処分経緯と状況と処分内容、処分結果の開示請求したものである。

(エ) よって、異議申立人の申告に基づき消費者センター並びに生活安全課が事業者(〇〇〇〇店)から聴取した経緯(時期)と内容、合意点を見出すためのあっせん等の経緯と内容、相談事項・内容の対応経緯と状況と対応結果、処理結果及び異議申立人の申告に基づき対応並びに処分内容を求めたものである

(オ) 実施機関である消費者センターの職員等並びに生活安全課の〇〇、他職員が職務上取得し知り得たこと、職務上作成した事業者との聴き取り記録、あっせん交渉記録など現在までの係る消費生活相談情報一切全ての開示請求をする。

(2) 異議申立人は、意見書において概ね以下の主張をしている。

ア 実施機関は、後記4(1)のとおり消費者生活相談の趣旨と目的及び具体的業務手段を説明しているが、被った食品不良の「救済」、「助言とあっせん」は全く行われていない。そのため、相談したことの処理状況を請求したが得られず、致し方なく開示請求したが平成〇〇年同様に消費生活相談した次の事件同様に責任逃れに終始し隠ぺいを図って開示しない。

(ア) 平成〇〇年〇〇月〇〇日付け異議申立てに対して、審議会の平成〇〇年〇〇月〇〇日付け答申第〇〇号により、実施機関が自己情報開示決定(平成〇〇年〇〇月〇〇日付け千消第〇〇〇号)を取り消した決定

(イ) 平成〇〇年〇〇月〇〇日付け異議申立てに対して、千葉県情報公開審査会の平成〇〇年〇〇月〇〇日付け答申第〇〇号により、実施機関が行政文書開示決定(平成〇〇年〇〇月〇〇日付け千消第〇〇〇号)を取り消した決定

イ 消費生活センターが全く相談の結果及び救済による解決を行わないことから生活安全課消費者安全推進室へ申立てたものである。よって、請求人の主訴に基づき同室が消費者センターへ行った聴き取り、対応処理したもの、技術的助言・指導に関するものが存在するはずである。

#### 4 実施機関の説明要旨

実施機関は、理由説明書において、概ね次のとおり主張している。

##### (1) 消費生活相談の実施体制について

千葉県では、消費者基本法（昭和43年法律第78号）及び千葉県消費生活の安定及び向上に関する条例（平成19年千葉県条例第72号）において、消費者救済のための施策の一つとして位置づけられている消費生活相談について、消費者センターを設置し、同センターにおいて消費者からの消費生活に関する相談を受け付け、解決のための助言やあっせん等を行っている。

##### (2) 本件開示請求に係る事実経過について

ア 平成〇〇年〇月〇日、異議申立人から生活安全課に対して、県ホームページの「メールでお問い合わせ」機能を通じて、消費者センターへ食品販売店について申告したが処分が行われたいとの問い合わせがあった。

イ 生活安全課では異議申立人と消費者センターの間の状況を認識していないことから、消費者センターに問合せしたところ、異議申立人から消費生活相談の申出を受け付けていること及び消費者センターから異議申立人に対する電話連絡が繋がらないことについて説明を受けた。

ウ 平成〇〇年〇月〇日、生活安全課消費者安全推進室長（以下「室長」という。）から、消費者センターでは事業者に対して事実確認は行うものの処分権限は有していないこと等を説明する返答を電子メールで送付した。

エ 平成〇〇年〇月〇日、異議申立人から生活安全課に対して、県ホームページの「メールでお問い合わせ」機能を通じて、〇月〇日の問合せに応答が無いこと及び即刻報告を求める旨の問合せがあった。また、同日、室長のメールアドレスあてに、即刻報告を求める旨の電子メールが3通送付された。

オ 平成〇〇年〇月〇日、室長から再度、消費者センターではあっせん等は行うものの事業者に対する処分権限は有していないこと等を説明する返答を電子メールで送付した。

カ この後、異議申立人から平成〇〇年〇月〇日、〇月〇日、〇月〇日、〇月〇日、〇月〇日の5回にわたり、室長のメールアドレスあてに、処分を催促する旨の電子メールが送付された。

##### (3) 異議申立人の主張に対する意見について

ア 前記（1）のとおり、実施機関において、消費者からの消費生活に関する相談を受け付け、解決のための助言やあっせん等を行うのは消費者センターであり、生活安全課は、事業者からの聞き取り及びその内容を記録する文書の作成等を行うことはなく、異議申立人からの消費者センターに関する問合せに対して、異議申立人が消費者センターの役割を十分理解していないと思われたことから、異議申立人に対して消費者センターの役割を説明することとし、生活安全課と異議申立人との間の連絡内容（異議申立人から生活安全課へ送付された電子メール及び県ホームページ

を通じた問合せ並びに生活安全課から異議申立人へ送付した電子メール)を本件文書として特定したものである。

イ また、本件開示請求においては、本件決定において開示したものの以外の文書は存在しない。

ウ したがって、本件決定は妥当であると考ええる。

## 5 審議会の判断

### (1) 本件異議申立ての趣旨について

実施機関は、本件開示請求に対し、前記2(2)のとおり本件文書を特定し本件決定を行ったところ、異議申立人は、前記3のとおり、異議申立人と実施機関の間で行われた単なる連絡記録の開示を請求したのではなく事業者に対して行った処分等に関する情報を請求したものである旨を主張しており、これは、平成〇〇年〇月に異議申立人が消費者センターに行った消費生活相談(以下「本件消費生活相談」という。)の処理にあたって、本件文書以外に、生活安全課による何らかの対応が記載された行政文書が存在するとの主張であると考えられるので、以下検討する。

### (2) 本件決定における行政文書の特定の妥当性について

ア 実施機関は、前記4(1)及び(3)のとおり、消費生活相談については消費者センターが相談を受け付け解決のための助言やあっせん等を行っており、生活安全課は事業者からの聞き取り及びその内容を記録する文書の作成等を行うことはない旨を説明する。

イ この点、前記2(5)のとおり本件消費生活相談に係る別の開示決定に対しても異議申立てが提起されているところであり、当該異議申立てに係る実施機関の説明や現時点における相談記録等を審議会が確認したところ、本件消費生活相談については、消費者センターが対応を行い関係事業者に事実確認等を行っていたこと、消費者センターが異議申立人と連絡が取れないことから本件消費生活相談を終了していたこと、また、これら一連の処理手続は消費者センターの相談処理要領の規定に沿ったものであることが認められた。

ウ そうすると、実施機関においては、消費者センターが消費生活相談の専門相談機関として相談者と事業者とのあっせん等の対応を行う体制としているところ、本件消費生活相談に係る関係事業者等への対応に生活安全課があえて関与していたとするような特段の事情は見受けられず、その他、生活安全課において、本件文書以外に本件開示請求の対象となる異議申立人に係る情報が記録された行政文書が存在するような事情も認められない。

エ したがって、生活安全課において本件文書以外に本件消費生活相談の処理等に係る行政文書は存在しないとする実施機関の説明に不合理な点は認められない。

### (3) 結論

以上のことから、「1 審議会の結論」のとおり判断する。

なお、異議申立人のその他の主張については、本件決定の適否に関する審議会の判

断に影響を及ぼすものではない。

## 6 審議会の処理経過

審議会の処理経過は、次のとおりである。

### 審 議 会 の 処 理 経 過

年 月 日	処 理 内 容
平成27年11月26日	諮問書の受理
平成28年 1月 8日	諮問実施機関の理由説明書受理
平成28年 2月24日	異議申立人の意見書受理
平成30年 5月29日	審議（平成30年度第2回第1部会）
平成30年 6月26日	審議（平成30年度第3回第1部会）
平成30年 7月26日	審議（平成30年度第4回第1部会）

### 千葉県個人情報保護審議会第1部会（五十音順）

氏 名	職 業 等	備 考
海野 朋子	千葉家庭裁判所家事調停委員	
川瀬 貴之	千葉大学大学院 社会科学研究院准教授	
土屋 俊	大学改革支援・学位授与機構 研究開発部特任教授	部会長
永嶋 久美子	弁護士	部会長職務代理者