

審 第 1 1 0 1 号
答 申 第 2 1 2 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日付け千消第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189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日付け千消第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日付け千消第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（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。
 - ア 消費生活相談情報
 - イ 平成〇〇年〇月〇日に届けられた「ゆうパックによる送付物」中の撮影写真
 - ウ 平成〇〇年〇月〇日に届けられた「ゆうパックによる送付物」中の〇〇〇〇店の領収書の写し
 - エ 平成〇〇年〇月〇日付で送信されたFAX（件名：〇〇〇〇店不良食品の件）
 - オ 平成〇〇年〇月〇日付で送信されたFAX（件名：〇〇〇〇店不良食品の件）
 - カ 平成〇〇年〇月〇日付で送信されたFAX（件名：〇〇〇〇店不良食品の件）
 - キ 平成〇〇年〇月〇日付けで送信したFAX原本（件名：スーパーで購入した食品に関するご相談について）
 - ク 平成〇〇年〇月〇日付けで送信したFAX原本（件名：スーパーで購入した食品に関するご相談について）
- (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日付け千消第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を特定し開示決定をしており、当該決定についても異議申立人は異議申立てを行っている。（平成28年度から、生活安全課は「くらし安全推進課」に名称を変更している。）

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（2）アのとおり消費者生活相談の趣旨と目的を説明しているが、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〇〇〇〇日付け答申第〇〇号により、実施機関の自己情報開示決定（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、実施機関の行政文書開示決定(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(あっせん)(行政指導及び処分)による解決を行わないことから同センターへ申立てたものである。よって、請求人の主訴に基づき消費者センターが法並びに条例に基づき行った対応処理したものが存在するはずである。

ウ なお、同センターからの連絡(電話に限る)は一切ない。言い逃れである。発信記録及び連絡したことを証するものの提出を求める。当方より進捗状況を電話問い合わせしても担当者は「休みです」と繰り返して他に対応処理状況、進捗状況が解る者は存在しないとの応答であった。担当者は毎日出勤ではなく不定期であるとのことであり、出勤しても10時~12時、13時~15時までとのことであり、やりようがないことであった。そのことにより県庁内で所管部署を問い合わせた生活安全課消費者安全推進室へ改めて事件の実態と経緯を申立てたものである。

エ 消費者センターから〇月〇日に電話があり、かけて来た男性から事件の詳細について聴き取りが行われた。また、〇月に担当者からの電話があり改めて詳細な聴き取りが行われた。〇月の電話では具体的な解決(あっせん)を求めてきたので、不良食品販売の場合は通常どのようにするのかの問合せの結果、このような食品を販売したこと及び本社の「もう来なくていい」とした者の謝罪を求めた。消費者センターへ送ったものと同様の証拠品を送っても受け取り拒否するようなどころである。

オ このように迅速かつ(速やか)、適切ではない。救済とは全く程遠いものである。

カ 加害者である〇〇〇〇から謝罪の為の訪問は一度もない。消費者センターは当方訪問を見たか、または確認したのか。信用するに足りる事を得ての事なのか疑わしい。〇月下旬から6回訪問したと証するものの提示を求める。当該店舗はEメールアドレスも知り得ている。電話番号も知り得ている。効率的に訪問すること、事前連絡の上に訪問することなど相当の方策手段はある。さらに、これ以上は対応しないとすることが全く不明である。当該店舗と当方拙宅は3キロ=車で4分=徒歩40分の距離である。このような対応をするような企業であり、他にもたくさんの被害者がいるはずである。消費者センター並びに生活安全課消費者推進室の法並びに条例の趣旨及び目的を果たさない有りようは違反するものであり、違法販売業者を蔓延させる原因となり、ひいては多くの被害者を発生せしめることである。到底許しがたい事である。

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) 本件文書について

ア 消費者センターの消費生活指導員（以下「相談員」という。）は、消費者からの消費生活に関する相談の申出を受けた場合、当該申出者から直接に申出の内容、趣旨等について聞き取りを行い、申出の内容等に応じた解決のための情報提供や助言を行う。

イ 本件開示請求の対象として実施機関が特定した本件文書は前記2（2）のとおりであるが、このうち、「消費生活相談情報」は、この聞き取りから相談処理の終了までの過程を要約して記録する文書であり、独立行政法人国民生活センターが運営する全国消費生活情報ネットワーク・システム（以下「PIO-NET」という。）に消費者センターが入力した電子記録について出力した帳票である。

ウ 消費者センターでは、消費生活相談に係る文書は、PIO-NETから出力された「消費生活相談情報」及び相談に係る関係書類を行政文書として保管することとしている。

エ また、本件文書のうち、「消費生活相談情報」以外の文書は、相談処理の過程で収集等したものであり、行政文書として保管するものであることから、本件開示請求の対象文書として特定した。

（2）消費生活相談制度について

ア 根拠

消費者基本法（昭和43年法律第78号）では消費者に被害が生じた場合には適切かつ迅速に救済されることを消費者の権利の一つとして定めるとともに、消費生活相談を地方公共団体の消費者施策として位置付け、また、消費者安全法では都道府県に消費生活センターの設置が義務付けられている。本県においては、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）で消費者からの苦情を解決するために必要なあつせんその他の措置を講ずるものと規定し、消費生活相談を県の施策の一つとして位置づけるとともに、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）により消費者センターを設置し、同条例第3条第1号で、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」を規定している。

イ 消費生活相談の対象

千葉県消費者センター相談処理要領（以下「要領」という。）第2条第1号において、相談とは、商品又は役務の購入、使用及び消費等に関する、又はその他の消費生活に関する、苦情、問合せ、又は要望をいうとしている。

ウ 消費生活相談の事務の流れ

相談の申出の受付からその処理に至る事務の流れ（主に苦情処理の場合）は概ね以下のとおりである。

（ア）消費者センターに電話又は来所による消費者からの相談の申出があった場合、申出の目的等が相談処理に適するものと認めるときは、相談処理を開始する。相談の申出が文書により行われた場合は、電話等により直接相談者に申出の目的等を確認の上で相談処理を開始する。

- (イ) 相談員は相談者及び契約者の属性、商品等に関する情報、事業者の属性、契約内容や相談の趣旨等を聞き取る。
- (ウ) (イ) による聞き取りの後、相談処理が当日若しくは数日で終了する場合
- ① 相談者に、苦情解決のための情報の提供又は解決方法を示唆し、若しくは助言を行い、相談の申出者が納得した場合に相談の処理を終了する。
 - ② (イ) により聞き取った内容及び①の内容を整理・要約しP I O-N E Tに入力する。
 - ③ ②の入力情報を「消費生活相談情報」として出力し決裁を受ける。
- (エ) (イ) による聞き取りの後、相談処理に当たって情報収集、調査や当事者間の調整に時間を要し、終了まで時間を要する場合
- ① (イ) により聞き取った内容を整理・要約しP I O-N E Tに入力する。
 - ② ①により入力した情報は、その電子記録を「消費生活相談情報」(受付情報のみ)として出力し所要の決裁を受ける(受付情報決裁)。
 - ③ 受付決裁終了後、継続して情報収集、調査や当事者間の調整等を進める。
 - ④ ③の調整等の後、適切と認められる情報の提供又は解決方法等を助言し又はあっせんにより当事者が合意した場合等により相談処理を終了とする。
 - ⑤ 相談処理の終了により、①による入力項目に加え、④により相談者に提供した情報、助言又はあっせんの経過若しくは合意内容等(結果情報)を整理・要約しP I O-N E Tに入力する。
 - ⑥ ⑤により入力した情報は、その電子記録を「消費生活相談情報」として再度出力し所要の決裁を受ける。
- (オ) 要領第13条第2項において、次の場合は消費者センターが相談者の意思にかかわらず、独自に相談を終了させることができることとしており、終了した際には、(エ) ⑤及び⑥の場合と同様に入力処理及び決裁を行うこととなる。
- ① 相談者と電話等による直接連絡が原則として90日以上取れなくなった場合
 - ② 倒産等で事業者と連絡が取れない場合
 - ③ 相談者がその苦情に関して、法律専門家に委任又は訴訟を提起したことが判明した場合
 - ④ 相談者の主張が社会通念上、相当と認められないことが明らかな場合
- (3) 本件開示請求に至る事実経過について
- ア 平成〇〇年〇月〇日、異議申立人より、ゆうパックにて玉ねぎ、グレープフルーツ及び〇〇〇〇店(以下「本件事業者」という。)領収書の写しが送付されたが、送付の趣旨等を説明した文書が同梱されていなかったため、消費者センターの職員より、同日、送付の趣旨等を電話にて聞き取りした。その結果、本事案は、上記(2)ウ(ア)に記載のとおり、文書による相談の申出とみなして相談を受け付けることとし、本事案について担当となる相談員を決定後、後日、相談員から詳細な内容を聞き取る旨を伝え了解を得た。

- イ 本事案の担当相談員（以下「本件相談員」という。）より、詳しい状況を確認するため、異議申立人に連絡を入れ始めるが、なかなかつながらず、ようやく電話で話できたのは平成〇〇年〇月〇日であった。その電話相談では、前記（２）ウ（イ）のとおり所要の事項を聴取した。
- ウ 異議申立人の苦情相談に対し、本件相談員は、玉ねぎ等の状況については本件事業者に状況を確認したいと伝え、併せて本件事業者から異議申立人への謝罪については、本件事業者の姿勢やその方法について消費者センターが強制することはできないと伝えた。
- エ 本件相談員は、本件事業者及び保健所に連絡し玉ねぎの変敗を確認した。その後、本件事業者とやり取りを続け、玉ねぎについては交換か返金対応を考えたいとの回答を平成〇〇年〇月下旬に得た。
- オ 本件相談員は、エの内容を伝えるため異議申立人に電話連絡を試みたが繋がらず、相談の処理作業は進展しなかった。（この間、異議申立人からは、実施機関に対し、ファクシミリ及び電子メールにより本件事業者及び消費者センターからの対応がないことに関する苦情が入った。）
- カ 本件相談員は、その間も本件事業者の異議申立人に対する対応状況を確認し続けたところ、本件事業者から、店長が６回異議申立人宅を訪問したがいずれも話ができなかったこと、店としてはこれ以上の対応をしないことで最終決定である旨の連絡を〇月上旬に受けた。
- キ 本件相談員は、カの様態等を説明するため異議申立人に何度も架電するが通じることはなかった。（この間、異議申立人から、生活安全課に対し電子メールにより本件事業者の職員の謝罪要求や実施機関の対応非難があった。）
- ク 消費者センターでは、当事者に対する回答や報告は文書によることはせず、相談員が当事者に直接話をする形で行っている。異議申立人と電話が通じないため、異例ではあるが、ファクシミリにより、〇月中旬に２回、消費者センターから電話連絡するので都合のよい時間帯を教えてほしい旨を異議申立人に送信するが、返信はなかった。
- ケ その後も、引き続き異議申立人に電話で連絡を試みたが通じることはなく、平成２７年９月１５日付けで本件開示請求が行われた。
- （４）本件文書のうち「消費生活相談情報」の記載について
- ア 本事案の場合は、前記（２）ウ（エ）のとおり、相談処理にあたって情報収集、調査や当事者間の調整等に時間を要し、相談処理の終了まで時間を要するものに該当する。
- イ 本件開示請求は、平成２７年９月１５日付けで行われたものであり、この時点では、相談の処理は終了しておらず、本件文書のうち「消費生活相談情報」には受付情報として入力された相談者及び契約者の属性、商品等に関する情報、事業者の属性、契約内容や相談の趣旨等のみが記載されている。
- ウ 異議申立人が求めている、相談の申出後の本事案の対応処理状況等は、まだ、消

費生活相談情報としては入力（記載）されておらず、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かったものであり、この時点においては、本件相談員のメモとして同人のノートに記載されていたものである。

エ なお、本件開示請求を巡っては、平成27年10月27日付けで本件異議申立てがなされ、審議会へ本件諮問をしたところであるが、消費者センターでは、相談処理を進展（終了）させるべく異議申立人に電話により何度も連絡を試みるも通じず、本件決定に係る文書の閲覧日に直接面会し経緯等を知らせることができなかったこと、それ以降も連絡を取れなかったことから、これ以上連絡を取ることはできないものと判断し、平成〇〇年〇月〇日に当該相談を完結させている。このため、現時点では本事案の処理結果情報の入力は済んでいる。

(5) 異議申立人の主張に対する意見について

ア 前記（4）のとおり、本件開示請求の時点では、異議申立人の相談の処理は終了していなかったため、本件文書の「消費生活相談情報」は、前記（2）ウ（エ）②に記載する相談の受付情報のみの入力項目であるが、P I O - N E Tから出力された当該「消費生活相談情報」が、消費者センターが保管する行政文書であるため、対象文書として特定したものである。

イ なお、本件文書のうち「消費生活相談情報」以外の行政文書は、前記（1）エのとおり、相談処理の過程で収集等したものであり、「消費生活相談情報」に付随する行政文書として保管することから、対象文書として特定したものである。

ウ 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。

エ 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本件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、消費者センター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、本件消費生活相談に係る対応経緯は、前記4（3）のとおり、消費者センターと本件事業者の間で事実関係や異議申立人への対応等についての確認等を行っていたものの最終的には異議申立人との連絡が取れないことから要領に基づき相談対応を終了していたものであり、また、相談受付以降の本件事業者とのやり取り等の対応経緯については、本件開示請求時点では本件相談員の個人保有の

ノートにメモとして記録されていたことから本件開示請求の対象文書には含めておらず、平成〇〇年〇月下旬に本件消費生活相談を完結したことに伴い、これらの対応経緯をP I O-N E Tの「消費生活相談情報」に入力していた旨を説明する。

イ そこで、審議会において、現在消費者センターが保有する本件消費生活相談に係る「消費生活相談情報」及び要領の規定を確認したところ、前記4（3）にある消費者センターと本件事業者とのやり取り等の対応経緯が追記される形で本件文書の「消費生活相談情報」が更新され、最終的には受付から完結までの一連の対応経緯等が記録されていること、また、相談終結時に処理結果等を相談記録に追加することを含め、本件消費生活相談に係る一連の文書処理は、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、本件開示請求に対し、実施機関が、本件消費生活相談に係る対応処理状況が記載された行政文書としてイによる更新前の「消費生活相談情報」及び相談にあたって取得ないし作成していたファクシミリ文書等を前記2（2）のア〜クのとおり特定していたことについて特段不合理な点は見当たらず、その他、本件開示請求の対象となる異議申立人に係る情報が記載された行政文書が存在するような特段の事情も見受けられない。

エ したがって、消費者センター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	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