

広島県情報公開・個人情報保護審査会答申（諮問 23（個） 第 3 号）

第 1 審査会の結論

広島県警察本部長（以下「実施機関」という。）は、本件審査請求の対象となった自己情報部分開示決定で不開示とした情報のうち、苦情処理票中の「処理結果」欄の記載内容を開示すべきである。

第 2 審査請求に至る経緯

1 開示の請求

審査請求人は、平成 23 年 12 月 12 日、広島県個人情報保護条例（平成 16 年広島県条例第 53 号。以下「条例」という。）第 10 条第 1 項の規定により、実施機関に対し、警察本部監察室へ審査請求人が行った交通取締りに関する質問事項について分かる文書の開示を請求（以下「本件請求」という。）した。

2 本件請求に対する決定

実施機関は、本件請求に対し、平成〇年〇月〇日付けの苦情処理票及び中国管区警察局が作成した苦情相談等受理票の写し（以下、これらを「本件対象情報」という。）を本件請求となる保有個人情報として特定し、平成23年12月21日、警察職員の氏名及び印影のうち不開示部分について、条例第14条第3号（個人情報）に該当するとし、また、苦情処理票中の「処理結果」欄の記載内容及び警察電話番号について、条例第14条第7号（行政執行情報）に該当するとし、自己情報部分開示決定（以下「本件処分」という。）を行い、審査請求人に通知した。

3 審査請求

審査請求人は、平成 24 年 2 月 6 日、本件処分における苦情処理票中の「処理結果」欄の記載内容の不開示決定を不服として、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、広島県公安委員会（以下「諮問実施機関」という。）に対し審査請求を行った。

第 3 審査請求人の主張要旨

1 審査請求の趣旨

苦情処理票中の「処理結果」欄の記載内容の不開示部分の開示を求める。

2 審査請求の理由

審査請求人が、審査請求書及び意見書で主張している審査請求理由は、おおむね次のとおりである。

実施機関は、苦情処理票中の「処理結果」欄の記載は、実施機関内部の指揮伺いであり、関係職員の指導状況及び同種事案への対応方針、実施機関内部の業務に関わる

ものであるとしているが、処理結果と指揮伺いを同一にして処理する組織があると思われず、疑問である。

開示した場合には管理上の問題が生じるとあるが、全く具体性のない提起であり、もし、問題が起こるとすれば、それは管理者の資質の問題であると考えられる。記載内容の形骸化や業務内容の遂行の阻害を回避するように努力するのは、実施機関の仕事であって不開示理由とはならない。

審査請求人は、実施機関内部の指示等の開示を求めておらず、実施機関が、業務として行った処理結果の開示を求めているのである。

したがって、実施機関は、苦情処理票中の「処理結果」欄の記載内容の開示は、苦情申出制度の適正かつ効率的な運営に支障を及ぼすものでないと認め、条例第14条第7号に該当するものではないと判断し、当該部分は開示すべきである。

第4 実施機関の説明要旨

実施機関が、理由説明書で主張する本件処分を行った理由は、おおむね次のとおりである。

苦情申出制度は、県民から寄せられる苦情を迅速に組織運営に反映させることにより、県民の期待に応える警察を実現することを目的とした制度である。

実施機関は、県民から寄せられる苦情を的確に処理することが県民の理解と協力を得る手段であることを認識し、苦情として受理した場合は、客観的な事実調査を行い、結果を踏まえ必要な措置を講じなければならないこととされている。

苦情処理票には、苦情に対する一連の経過が記載され、「処理結果」欄には、苦情に対する調査結果及び申出人に対する回答結果等を踏まえ、組織としての判断及び処理結果等が記載される。この部分の記載は、実施機関内部の指揮伺いであり、関係職員への指導状況及び同種事案への対応方針等、実施機関内部の業務管理に関わるものもある。

このため、苦情処理票中の「処理結果」欄の記載事項が申出人等が開示された場合には、実施機関内部の伺い事項が相手方である申出人等に示されることとなり、管理上の問題が生じるとともに、記載内容が形骸化することにより、苦情処理の目的に即した業務の遂行を阻害するおそれがある。

また、申出の内容は様々であるところ、必ずしも申出人の期待に沿った対応を行うことができない場合もあるが、そうした場合における内部の指示等については、本来相手方に伝えることを前提としないものであり、こうした指示内容等を明らかにすることは、苦情に係る業務の適正な遂行に大きな支障を及ぼすおそれが強い。

以上のことから、苦情処理票中の「処理結果」欄の開示は、苦情申出制度の適正かつ効率的な運営に支障を及ぼすおそれがあると認め、条例第14条第7号に該当するものと判断し、当該部分を不開示としたものである。

第5 審査会の判断

1 本件対象情報について

本件対象情報は、苦情処理過程において作成された平成〇年〇月〇日付けで実施機関が作成した苦情処理票とこれに添付された中国管区警察局が作成した苦情相談等受理票の写しである。

苦情処理票は、警察法（昭和 29 年法律第 162 号）第 79 条の規定に基づき、諮問実施機関等に対し、広島県警察の職員の職務執行について、苦情の申出をすることができる苦情申出制度により作成されるものである。

実施機関は、本件対象情報のうち、管理職員を除く職員の氏名及び印影を条例第 14 条第 3 号に該当するとして不開示とし、また、警察電話番号及び苦情処理票中の「処理結果」欄の記載内容を条例第 14 条第 7 号に該当するとして不開示とした。

これらの不開示部分のうち、審査請求人は、審査請求書において、本件対象情報における苦情処理票中の「処理結果」欄の記載内容について、その開示を求める旨を主張しているため、以下、本件対象情報における苦情処理票中の「処理結果」欄の記載内容について、条例第 14 条第 7 号の該当性の判断をする。

2 条例第 14 条第 7 号（行政執行情報）の該当性について

条例第 14 条第 7 号の規定は、県の機関又は国、独立行政法人等、他の地方公共団体若しくは地方独立行政法人が行う事務又は事業に関する情報であって、開示することにより、当該事務又は事業の適正な遂行に支障を及ぼすおそれがあるものについて、不開示とすることを定めたものである。

実施機関は、苦情処理票中の「処理結果」欄の記載内容は、実施機関内部の指揮伺いであり、関係職員への指導状況及び同種事案への対応方針等、実施機関内部の業務管理に関わるものでもあることから、開示されると、管理上の問題が生じるとともに、記載内容が形骸化することにより、苦情処理の目的に即した業務の遂行を阻害するおそれがあると主張する。

実施機関が主張するように、職員への指導状況や同種事案への対応方針等の実施機関内部の業務管理に関わるものが開示されると、管理上の問題が発生するとともに、苦情申出制度の適正かつ効率的な運営に支障をきたすおそれがあることは、あながち否定できない。

しかしながら、条例第 14 条第 7 号に規定する「支障」の程度については、単に名目的なものでは足りず、実質的なものであることが必要であり、また、「おそれ」の程度についても、抽象的な可能性では足りず、当該事務又は事業の適正な遂行に支障を生じることについて、法的保護に値する程度の蓋然性が認められなければならないことと解される。

そこで、保有個人情報の開示可否の決定に当たっては、保有個人情報の内容に応じて個別具体的に判断すべきであり、不開示とする情報の範囲を最小限にとどめるよう慎重に判断する必要がある。

当審査会において、苦情処理票の記載内容を見分したところ、審査請求人が申し立

てた苦情をどのように処理するかについての判断や評価も含まれているが、既に開示されている「処理経過」欄の記載内容とおおむね同一の内容であり、これを開示することにより、法的保護に値する程度の蓋然性をもって、苦情処理事務の適正な遂行に支障が生じるおそれがあるとは認められない。

したがって、苦情処理票中の「処理結果」欄の記載内容について、条例第14条第7号には該当しない。

以上のことから、苦情処理票中の「処理結果」欄の記載内容については、開示すべきである。

3 結論

よって、当審査会は、「第1 審査会の結論」のとおり判断する。

第6 審査会の処理経過

当審査会の処理経過は、別記のとおりである。

別 記

審 査 会 の 処 理 経 過

年 月 日	処 理 内 容
24. 3. 28	・ 諮問を受けた。
24. 3. 30	・ 諮問実施機関に理由説明書の提出を要求した。
24. 5. 10	・ 諮問実施機関から理由説明書を収受した。
24. 5. 14	・ 審査請求人に理由説明書の写しを送付した。 ・ 審査請求人に意見書の提出を要求した。
24. 6. 15	・ 審査請求人から意見書を収受した。
24. 6. 18	・ 諮問実施機関に意見書の写しを送付した。
24. 6. 27 (平成 24 年度第 3 回)	・ 諮問の審議を行った。
24. 8. 29 (平成 24 年度第 5 回)	・ 諮問の審議を行った。
24. 9. 26 (平成 24 年度第 6 回)	・ 諮問の審議を行った。
24. 10. 24 (平成 24 年度第 7 回)	・ 諮問の審議を行った。
24. 11. 21 (平成 24 年度第 8 回)	・ 諮問の審議を行った。

参 考

答申に関与した委員（50音順）

【第3部会】

緒 方 桂 子	広島大学大学院教授
野 崎 亜紀子	広島市立大学准教授
山 本 一 志 (部 会 長)	弁護士