

諮問庁：秋田県知事

諮問日：令和7年 6月 3日（諮問第48号）

答申日：令和7年11月13日（答申第49号）

事件名：苦情申立てに関する保有個人情報の開示をしない旨の決定処分に対する
審査請求に関する件

答 申

第1 審査会の結論

秋田県知事（以下「実施機関」という。）が、①令和6年7月19日、秋田県県民行政相談員（以下「本件行政相談員」という。）が秋田市保健所へ電話にて相談した際の双方の間のやりとりの全ての内容に関する記録（以下「対象情報①」という。）について及び②令和6年7月24日、本件行政相談員が対象情報①に係る内容を請求者に対し報告した際のその報告の全ての内容に関する記録（以下「対象情報②」という。）（以下対象情報①及び対象情報②を合わせて「本件対象情報」という。）について、令和6年11月13日付け保有個人情報の開示をしない旨の決定処分（以下「本件処分」という。）において、開示請求に係る個人情報に記載された行政文書を保有していないとして全部を開示しないこととしたことは妥当である。

第2 諮問に至る経緯

1 開示請求の内容

審査請求人は、令和6年11月6日、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「法」という。）第77条第1項の規定により、実施機関に対し、本件行政相談員が秋田市保健所へ電話にて相談した際に双方の間で話し合った内容の記録及びその内容を審査請求人に対し報告した際の報告内容の記録についての開示請求を行った。

2 実施機関の決定

実施機関は、令和6年11月13日、上記1の開示請求に対し、法第82条第2項の規定に基づき、本件処分を行い、審査請求人に通知した。

3 審査請求

審査請求人は、令和7年3月4日、行政不服審査法（平成26年法律第68号）第2条の規定に基づき、本件処分を不服として、実施機関に対し審査請求（以下「本件審査請求」という。）を行った。

4 諮問

審査庁（実施機関）は、令和7年6月3日、法第105条第3項において読み替えて準用する同条第1項の規定により、本件審査請求について、秋田

県個人情報保護審査会（以下「審査会」という。）に諮問した。

第3 審査請求人の主張の要旨

1 審査請求の趣旨

審査請求の趣旨は、実施機関が行った本件処分を取り消すとの裁決を求めるといものである。

2 審査請求の理由

審査請求の理由は、審査請求人から提出された審査請求書によるとおおむね次のとおりである。

(1) 審査請求書による主張

ア 請求人は秋田県より本件処分を受けた。

イ 秋田県はその理由を「上記①のやりとり及び上記②の報告いずれも口頭のみで行われたもので、その内容について請求者の個人情報を記録した行政文書等を作成しておらず、開示請求に係る上記①及び②を内容とする個人情報を保有していないため。」としている。

ウ 上記イの理由内容は具体性に欠けており、請求者は不開示とした真意がどこにあるのか明確に把握できない。なぜなら以下の2つの意味にとらえることができるからである。

(ア) やりとりの内容そのものが、それ程重要視されるものではないと判断したため、口頭でのやりとりで処理できると思い、あえて行政文書として作成するに至らなかった。

(イ) やりとりが書面で行われたものではなくて、口頭のみで行われたため行政文書として作成していない。行政文書にするには書面で行われる必要がある。

エ 当該決定通知書の理由は(ア)なのか(イ)なのか判然としない理由となっていることを指摘しておきたい。不開示理由は、行政手続法（平成5年法律第88号）第8条の規定に基づき開示請求者が明確に認識することができるよう不開示情報を規定する法第78条のどの規定に該当するのかわけでなく、開示請求に係る審査基準の内容といった不開示と判断する要件、該当する事実について可能な限り具体的に記載することが求められていると思料する。この点、開示の請求を審査する行政機関として、今一度理由の明示の仕方について認識を改めていただきたい。

オ しかし乍ら、請求者としては(ア)(イ)の何れであっても不開示決定に対して、次のように異議を主張する。

まずは(ア)がその理由である場合、請求者の開示請求の意図は（証拠書類(1))、本件行政相談員と秋田市保健所とのやりとりが法第67条に

違反しているのではないかという疑念がある為、それを、明確にし、行政文書を確認の材料にしたいとの考えから、請求をしたものです。よって、当該開示請求は請求者本人にとっては勿論のこと、行政機関にとってもその立場からして看過できない重要な事案です。

次に(イ)がその理由である場合、やりとりが口頭のみで行うよりは書面で行った方が内容の信頼度は増すと思うが、だからといって全て書面で意思疎通を図らなければならないとすることも現実的といえない。請求者は過去にも幾度となく御庁の医務薬事課に開示請求をお願いしたことがあったが（この時は医務薬事課と特定の病院との間でのやりとり）、何ら問題なく開示請求に応じていただいた経緯がある。他の行政機関（市や国）においても同様であった。

何れにしても、秋田県県民行政相談員設置要綱（以下「要綱」という。）第18条において苦情申立人に対しては、その結果について速やかに報告することが義務づけられており、この様な義務規定が存在することを当然本件行政相談員は予め認識していたことであろうし、その義務に対処するため記録をとっていないということに極めて不自然さを感じる。本件行政相談員の単なる怠慢というより、何かしら恣意的意図を感じざるを得ないのである。是非とも要綱第18条を遵守していただきたい。

令和6年7月24日に本件行政相談員から受けた電話での報告は全く論理が破綻しており意味不明の曖昧な点が多く（その時、本件行政相談員と保健所職員との間でどの様なやりとりがあったのか、何故か本件行政相談員は非常に動揺していて感情的であった）、前述のように個人情報保護法の問題もあることゆえ、その時のやりとりの内容を今一度法第77条第1項の規定に基づいて書面で確認したいとの一心であることを再度申し上げるものです。又、証拠書類(3)の如く、秋田市保健所からも「行政相談員に聞いていただきたい」、「相談員は具体的説明を求めている」等の数箇所があり、これらについても（他にも尋ねて確認したい事項あり）、請求者にきちんと対峙して説明責任を果たして欲しい。

このままでは行政相談員としての資質をも問われることになりかねない。要綱第9条(2)においては解職の規定もあり、このままではこの条文が適用され得ることになる。

又、委託者である御庁（広報広聴課）と受託者である本件行政相談員との間の委嘱契約の内容（御庁の監督責任と相談員としての職務の独立性の兼ね合い）も問われることになる。

縷々、申し上げましたが、本件処分は法第78条柱書に違反している。

カ 本件処分により審査請求人は保有個人情報の開示を受ける権利を侵害されている。

キ 以上の点から本件処分の取り消しを求めるため本審査請求を提起した。

(2) 意見陳述での主張

県が実施している行政相談は、広報広聴課が作成した要綱に基づき実施されているが、現実の行政相談は広報広聴課及び本件行政相談員が要綱を無視して行っていると疑念を抱かざるを得ない点がいくつかある。

要綱を遵守していない上に、それを遂行するために前提となる法や要綱を熟知していない広報広聴課及び本件行政相談員の対応は、行政相談の体をなしておらず、制度そのものが破綻していると言っても過言ではない。

本件行政相談員に相談した当初から、その対応について疑問を感じており、その疑問点について、広報広聴課や本件行政相談員に回答を求めてきたが、納得いく回答はおろか、丁寧な説明もなく、その場限りの根拠のない言い訳を繰り返し聞かされ、今日に至っている。

第4 実施機関の説明の要旨

実施機関は、本件対象情報について開示をしない旨の決定を行った理由について、弁明書及び口頭意見陳述において、次のように説明している。

1 本件処分の理由について

対象情報①に係るやりとり及び対象情報②に係る報告のいずれも口頭のみで行われたもので、その内容について請求者の個人情報を記録した行政文書等を作成しておらず、開示請求に係る対象情報①及び対象情報②に関する個人情報を保有していないため。

2 審査請求の理由に対する弁明について

(1) 審査請求人は、審査請求書の審査請求の理由において、決定通知書に記載された開示をしない理由では、理由内容が具体性に欠けており、上記第3・2(1)ウ(ア)及び(イ)の2つの意味にとらえることができるため、不開示とした真意がどこにあるのか明確に把握できない旨、また、不開示理由は、行政手続法第8条の規定に基づき、開示請求者が明確に認識することができるよう不開示情報を規定する法第78条のどの規定に該当するのかわけでなく、開示情報に係る審査基準の内容といった不開示と判断する要件、該当する事実について可能な限り具体的に記載することが求められている旨主張する。

この点について、開示をしないこととした理由として「上記①のやりと

り及び上記②の報告のいずれも口頭のみで行われたもので、その内容について請求者の個人情報記録した行政文書等を作成しておらず、開示請求に係る上記①及び②を内容とする個人情報を保有していないため。」と記載しており、実施機関の判断について、その恣意を抑制するとともに、処分理由を相手方に知らせて不服申し立てに便宜を与えるという理由の付記の趣旨にかなうもので、その記載は十分に具体的であって不足はない。現に審査請求人は、対象となるやりとり及び報告が口頭のみで行われたもので、その内容を記録されている行政文書等が作成されていないことを理由に本件処分を行ったことを理解した上で本件の不服申し立てを行っている。

また、審査請求人の主張する上記第3・2(1)ウ(ア)及び(イ)の2つの意味を比較してみても、不存在による不開示の理由として記載が必要とされるほど意味内容が異なるものではないと考えられるから、理由の付記が求められる趣旨に照らし、本件の理由の付記が違法であるとはいえない。

- (2) 審査請求人は、本件行政相談員と秋田市保健所のやりとりが法第67条に違反しているのではないかと主張するが、本件行政相談員は審査請求人からの苦情の申し立てを処理するために必要な措置を講じたのであって、正当な理由がなく個人情報の内容を他人に知らせたり、正当性を欠く目的のために個人情報の内容を利用したりしたものではない。
- (3) 審査請求人は、要綱第18条において、苦情申し立て人に対しては、その結果について速やかに報告することが義務づけられており、その義務に対処するため記録をとっていないということに極めて不自然さを感じる旨主張する。

この点については、本件の開示請求の前提として、審査請求人から本件行政相談員に対し、秋田市保健所の審査請求人への対応について苦情の申し立てがなされたものである。この申し立てを受けて本件行政相談員が申し立て内容の関係事実の把握や整理を行うため、いわば苦情の処理を行う前さばきの段階において、秋田市保健所職員及び審査請求人とやりとりを行ったものである。審査請求人からの申し立てへの対応がこのような段階にあったところ、いずれのやりとりとも口頭でなされたものであって、本件行政相談員において文書として記録する必要がないと判断したものである。

本件行政相談員に寄せられる申し立て内容の聞き取りなどの際には、相談者から述べられる内容が個人的な身の上話など苦情の処理に直接関係の無い事情に及んだりすることもあることから、申し立てに係る苦情の処理をするためにどの範囲で記録を作成するかどうかは本件行政相談員の

判断に任されている。本件行政相談員が逐一、記録を作成していないから
とって、本件処分が違法なものということとはできない。

- (4) 審査請求人は、本件処分は法第78条第1項柱書に違反している旨主張するが、本件処分は、開示請求に係る保有個人情報が存在しないため開示をしない旨の決定をしているものであって、法第78条第1項に定められた不開示情報に該当するから開示をしない旨の決定をしたものではない。
- (5) そのほか、審査請求人は、本件の開示請求の目的、本件行政相談員の説明責任や資質などについて主張しているが、これらは専ら審査請求人の主観的なものであって、本件処分の内容には影響が無いものである。
- (6) 上記のとおりであるから、審査請求人の保有個人情報の開示を受ける権利は侵害しておらず、本件処分には、違法又は不当な点はない。

3 結論

したがって、本件審査請求は、棄却されることが適当であると考える。

4 口頭意見陳述での説明

行政相談には、市町村に関わる案件も多くあるが、内容を確認していくと県の行政機関に関わる案件である場合があるため、内容を確認した上で、県の行政相談の対象となるかどうか仕分けている。

今回の案件において、県政に対する苦情申立てに該当するか調べるため、本件行政相談員が秋田市保健所に事実確認を行ったが、面談を断られ、調査をすることができなかったことから、結果として、苦情申立てとして受け付けていない。その旨を本件行政相談員から審査請求人に伝えたが、いずれのやりとりとも口頭で行われたため、記録がない。

苦情申立てを受け付ける前の段階の記録については本件行政相談員が要不要を判断している。身の上話をする人も一定数存在し、行政相談に関係の無い話の場合は、来訪した記録も残していない。

第5 調査審議の経過

- 1 令和7年 6月 3日 諮問の受付
- 2 同 年 6月17日 審議
- 3 同 年 7月24日 実施機関による意見陳述
- 4 同 年 8月21日 審査請求人による意見陳述
- 5 同 年10月 2日 審議
- 6 同 年11月 5日 審議

第6 審査会の判断の理由

- 1 本件対象情報について

本件対象情報は、対象情報①及び対象情報②であるところ、実施機関は、いずれも口頭のみで行われたもので、その内容について請求者の個人情報記録した行政文書等を作成しておらず、本件対象文書を保有していないとして不開示としている。

当審査会においては、開示請求に係る個人情報が記載された行政文書を保有していないとの理由で行った本件処分の妥当性について、以下検討する。

2 本件処分の妥当性について

審査請求人は、要綱第18条において苦情申立人に対してはその結果について速やかに報告することが義務付けられており、このような義務規定が存在することを当然本件行政相談員は予め認識していたことであろうし、その義務に対処するため記録をとっていないということに極めて不自然さを感じる上、本件行政相談員の単なる怠慢というより何かしらの恣意的な意図を感じざるを得ないと主張する。

この点について、実施機関の説明によれば、本件に係る審査請求人からの本件行政相談員に対する相談は、正式に苦情申立てとして受け付ける前の段階にあったこと、また、これまでの本件行政相談員における苦情申立ての取扱いでは、苦情申立てを受け付ける前の段階においては、相談の内容などについて必ずしも文書で記録を残す運用になってはいなかったことが認められる。

また、本件対象情報に係る①本件行政相談員からの秋田市保健所への電話での相談及び②その内容の審査請求人に対する報告は、いずれも口頭で行われたことが認められる。

これらの事情を考慮すると、本件行政相談員において文書として記録する必要がないと判断したことから、本件対象情報に関する文書を作成していないとする実施機関の説明に不自然、不合理な点は認められない。

そのほかに実施機関において、本件対象情報を保有していることをうかがわせる事情も認められない。

以上のことから、審査請求人が求める個人情報が記載された行政文書を保有していないとして、本件対象情報について全部を開示しないこととしたことは妥当であると認められる。

なお、行政相談に対する県民の信頼性を確保するため、県民行政相談員は県民から相談があった時点で何らかの記録を作成しておくことが望ましい。

3 理由付記について

(1) 審査請求人は、不開示理由は、行政手続法第8条の規定に基づき開示請求者が明確に認識することができるよう不開示情報を規定する法第78条のどの規定に該当するのかわけなく、開示請求に係る審査基準の内

容といった不開示と判断する要件、該当する事実について可能な限り具体的に記載することが求められていると主張する。

(2) 行政手続法第8条は、申請により求められた許認可等を拒否する処分をする場合は、申請者に対し、同時に、当該処分の理由を示さなければならない旨規定しており、法第82条第2項は、開示請求に係る保有個人情報の全部を開示しないときは、開示をしない旨の決定をし、開示請求者に対し、その旨を書面により通知しなければならない旨規定している。理由付記の制度は、不開示理由の有無について、実施機関の判断の慎重と公正妥当を担保してその恣意を抑制するとともに、不開示の理由を開示請求者に知らせることによって、その不服申立て等に便宜を与える趣旨から設けられているものであると解される。このような趣旨に鑑みれば、決定通知書に記載すべき理由としては、開示請求者において、法上の不開示事由のいずれかに該当するのかをその根拠とともにその記載自体から了知し得るものでなければならず、単に不開示の根拠規定を示すだけでは、当該行政文書の種類、性質等とあいまって開示請求者がそれらを当然知り得るような場合は別として、行政手続法第8条及び法第82条第2項の要求する理由付記として十分ではない。

(3) これを本件についてみると、本件決定通知書の開示をしないこととした理由欄には「上記①のやりとり及び上記②の報告のいずれも口頭のみで行われたもので、その内容について請求者の個人情報を記録した行政文書等を作成しておらず、開示請求に係る上記①及び②を内容とする個人情報を保有していないため。」と記載されており、本件決定通知書本文と当該記載から請求者において不開示事由のいずれかに該当とするのかをその根拠とともに容易に了知し得るものとなっているということができるところから、理由付記の不備によって取り消すべき違法があるとは認められない。

4 審査請求人のその他の主張について

審査請求人は、行政相談は、広報広聴課が作成した要綱に基づき実施されるべきであるところ、同課及び本件行政相談員が要綱を無視して行っていることに疑念を抱かざるを得ない点がいくつかあり、コンプライアンス違反である旨主張する。しかし、このような主張は当審査会での審議の対象とするところではなく、当審査会の判断を左右するものではないことから、この点の審査請求人の主張は採用できない。

そのほかに審査請求人は種々の主張をしているが、いずれも当審査会の判断を左右するものではない。

5 結論

以上により、当審査会は「第1 審査会の結論」のとおり判断した。

第7 答申に関与した委員

区 分	氏 名	職 名
	小野寺 倫 子	秋田大学教育文化学部准教授
会 長	面 山 恭 子	弁護士
会長代理	加 藤 謙	弁護士
	佐々木 俊 幸	弁護士
	鈴 木 明 文	秋田県医師会顧問