

大阪市長 平松 邦夫 様

大阪市個人情報保護審議会
会 長 中川 喜代子

大阪市個人情報保護条例第43条に基づく不服申立てについて（答申）

平成19年11月21日付け大市民第5219号により諮問のありました件について、次のとおり答申いたします。

第1 審議会の結論

大阪市長（以下「実施機関」という。）が平成19年9月18日付け大市民第5115号により行った不存在による非開示決定（以下「本件決定」という。）は、妥当である。

第2 異議申立てに至る経過

1 開示請求

異議申立人は、平成19年9月3日、大阪市個人情報保護条例（平成7年大阪市条例第11号。以下「条例」という。）第17条第1項に基づき、実施機関に対し、「消費者センターの持つ私の記録の下記全部 ・(株)〇〇（以下「特定事業者」という。）の未開示、・(有)〇〇の記録。」の開示請求を行った。

2 本件決定

実施機関は、「請求者からの(有)〇〇に関する相談にかかる消費生活相談カード及び関係書類一式」については、平成19年9月18日付け大市民第5116号により対象文書を特定した上で開示決定を行い、また、「消費者センターの持つ、私の記録の下記全部 ・特定事業者の未開示」（以下「本件請求」という。）については、請求に係る文書（以下「本件文書」という。）を保有していない理由を次のとおり付して、条例第23条第2項に基づき、本件決定を行った。

記

「請求者からの相談にかかる消費生活相談カード及び関係書類一式（以下「相談カード等」という。）については、平成17年8月3日付け大市民第479号、平成17年11月25日付け大市民第875号、平成18年7月4日付け大市民第425号及び平成19年2月5日付け大市民第5199号開示決定通知により全て開示済みであり、平成19年1月24日にあっせん不調により終了したことから、未開示の相談カード等は存在しないため。」

3 異議申立て

異議申立人は、平成19年10月10日、本件決定を不服として、実施機関に対して、

行政不服審査法（昭和37年法律第160号）第6条第1号に基づき異議申立てを行った。

第3 実施機関の主張

実施機関の主張は、おおむね次のとおりである。

- 1 本件請求は、本市消費者センターが異議申立人から受け付けた相談に係る相談カード等のうち、特定事業者に関するものでまだ開示していない部分をさしている」と判断した。
- 2 異議申立人は、本件決定を取り消し、請求内容に基づく保有個人情報の開示を求めるもので、理由として申立書に示している「悪質でないとし、氏名公表しない理由が不明」は、消費者センターが、特定事業者を悪質な事業者ではないと判断し、大阪市消費者保護条例（昭和51年大阪市条例第32号。以下「消費者条例」という。）に基づく事業者名の公表を行わない理由が不明であるとの指摘であり、消費者センターが、特定事業者を悪質な事業者として消費者条例に基づく事業者名の公表を行うとともに、本件消費生活相談に係る残余のあっせんの記録を開示すべきであると主張しているものと考えられる。
- 3 消費者センターにおいては、消費者から寄せられた消費生活上の様々なトラブルに関する消費生活相談に対し、問題解決のため適切な助言やあっせんを行っている。消費者から受け付けた消費生活相談については、その相談内容や助言内容、あっせんを行った場合はその経過等を相談カード等に記録するとともに、相談の過程で受け取った関係書類一式を保管している。

異議申立人から受け付けた特定事業者に関する消費生活相談については、有名タレントが多数出身者であるかのように書かれた新聞広告を見て、息子にタレント養成教室のレッスンを受けさせていたが、内容は思っていたものとは違ったため、解約を申し出たところ、入所金は一切返金できないと言われたとの相談を平成17年5月13日に受け付け、消費者センターがあっせんを実施してきた。

その相談カード等については、異議申立人からの保有個人情報の開示請求（以下「関連請求」という。）により、平成17年5月13日から同年7月21日までのものを平成17年8月3日付け大市民第479号開示決定通知（以下「関連決定1」という。）、平成17年10月19日から同年10月26日までのものを平成17年11月25日付け大市民第875号開示決定通知（以下「関連決定2」という。）、平成18年5月18日から同年6月7日までのものを平成18年7月4日付け大市民第425号開示決定通知（以下「関連決定3」という。）、平成18年9月11日から平成19年1月24日までのものを平成19年2月5日付け大市民第5199号開示決定通知（以下「関連決定4」という。）により全て開示した。

平成19年1月24日に、あっせんによる合意の見込みがないことから、あっせん不調により本件相談が終了し、その後のあっせんは行っておらず、未開示の相談カード等は存在しない。
- 4 異議申立人は、あっせん不調による終了後も引き続きあっせんを行うべきであると主張しているが、あっせんによる合意の見込みがないことから相談処理を終

了したことについては、関連決定4により開示した相談カード等にも記載しており、また、異議申立人からの求めにより、平成19年7月12日付け回答文並びに市民の声に対する平成19年8月7日付け回答文及び平成19年8月30日付け回答文においてもその旨説明したところである。

以上のことから、実施機関としては、本件請求に係る保有個人情報については保有していない。

第4 異議申立人の主張

異議申立人の主張は、おおむね次のとおりである。

異議申立人が特定事業者を相手に起こした訴訟の判決において、裁判所は、消費者契約法上、問題はないと認定した。このことは、実施機関が、消費者契約法の上で問題があるとの認識のもとであっせんを行ったと説明したと矛盾している。

消費者センターが、特定事業者を悪質でないとし、事業者名を公表しない理由が不明であるため、本件決定を取り消し、開示を求める。

第5 審議会の判断

1 基本的な考え方

条例の基本的な理念は、第1条が定めるように、市民に実施機関が保有する個人情報の開示、訂正及び利用停止を求める具体的な権利を保障し、個人情報の適正な取扱いに関し必要な事項を定めることによって、市民の基本的人権を擁護し、市政の適正かつ円滑な運営を図ることにある。したがって、条例の解釈及び運用は、第3条が明記するように、個人情報の開示、訂正及び利用停止を請求する市民の権利を十分に尊重する見地から行わなければならない。

2 相談業務及び本件保有個人情報について

実施機関では、消費者条例に基づき、消費者センターにおいて、商品やサービスに関する相談、解決のための助言、あっせんなどを行うとともに、同条例に基づき各種基準等を定め、事業者に対する指導、規制などを行うことにより、消費者取引の適正化など消費者の保護に努めている。

本件保有個人情報は、異議申立人の消費生活相談に係るものであり、大阪市消費生活相談処理要領に基づき、相談の処理に当たって整備することとしている相談の経過を記録した相談カード及び交渉に関する関係文書である。

3 争点

実施機関は、本件請求について、特定事業者に関する相談カード等はこれまでの請求により全て開示しており、異議申立人に開示していない文書は存在しないとして、不存在を理由に本件決定を行ったのに対し、異議申立人は、他にも文書を保有しているため、本件決定を取り消し開示すべきであるとして争っている。

したがって、本件異議申立てにおける争点は、本件文書の不存在を理由とした非開示決定の妥当性である。

4 本件文書の存否について

(1) 実施機関によれば、異議申立人から平成17年5月13日以降、特定事業者に

対して中途解約における入所金の返還がなされない旨の消費生活相談があり、異議申立人の交渉を支援するためあっせんを行ってきたが、契約当事者間の合意成立が見込めず、あっせん不調により、同相談は平成19年1月24日で終了したとのことである。

また、同相談にかかわり、異議申立人から本件請求前に、別表に掲げる4件の開示請求がなされており、各請求に対し、当該請求時点で消費者センターにおいて保有する相談記録のうち、異議申立人に開示したことの無い部分を開示し、相談開始から終了までの相談記録（平成17年5月13日から平成19年1月24日分まで）を全て、関連決定1から4までにより開示しているとのことである。なお、異議申立人は、関連決定に対し異議申立ては行っていない。

これらの経過を踏まえ、実施機関は、本件請求について、異議申立人に未だ開示されていない特定事業者に係る相談カード等の開示請求であると解しているが、この点、異議申立人も異論は無い。

実施機関は、平成19年1月25日以降相談は行っていないため、相談カード等に相談記録は記録しておらず、本件文書は存在しないと主張している。

一方、異議申立人は、これまで開示した文書以外にも消費者センターが保有個人情報保有していると主張している。

したがって、以下、平成19年1月25日以降の相談記録を記載した相談カード等の存否について検討する。

(2) 実施機関に相談経過を確認したところ、次のとおりであった。

- 平成17年5月13日、異議申立人から相談を受け、特定事業者に対し入所金の返金に応じない点について、消費者センターは返金を求めたが「返金は難しい」との回答を受け、同年7月21日に一旦あっせん成立の見込みがないと判断した。その後も、異議申立人の強い要望により、複数回にわたって特定事業者に対し入所金の返金等についてあっせんを行ってきたものの、双方の合意に至らず、平成19年1月24日をもって、消費者センターとして相談処理を終了することとし、その旨異議申立人にも電話で伝えた。
- 職員の記憶によると、平成19年6月、異議申立人から電話等で消費者センターに引き続き支援の要請等が何度かあったが、新たな問題点を指摘するものではなかったため、消費者センターでは相談として取り扱っておらず、それらを相談カードに記録していないとともに、通常の電話でのやり取りとして口頭で応答し、その他公文書にも書き留めていない。
- なお、平成19年7月、異議申立人から、なぜあっせんを終了したか文書での回答を求めるとの要望があり、同年7月12日付けであっせん終了の理由を文書で回答し、その後も同年7月17日付け、8月9日付け及び9月3日付けで「市民の声」により対応を求められた質問については、文書で回答を行っている。

(3) 実施機関に確認したところ、あっせんは、消費者と事業者の当事者間で紛争を解決しようとする際に、消費者保護の視点から円満解決に向けて、消費者センターが消費者を支援する手法であるが、当事者の合意により成立するもので、そもそも事業者があっせん手続きに応じない場合や解決案について両者の合意が得られない場合は、訴訟による解決手法を取らざるを得ず、その段階で消費者センターの支援業務は終了するとのことであった。

また、通常、あっせんは、相談者と消費者センターの協力関係に基づき実施しているもので、あっせんを打ち切る場合には電話等で相談者に説明し、終了しているとのことである。

- (4) 大阪市消費生活相談処理要領第8条によると、あっせん・調停による合意の見込みがなく、あっせん・調停を終了する場合は、同時に相談処理を終了するものと定められている。

また、当審議会で、関連決定1から4までにより特定された文書を見分したところ、平成17年5月13日に異議申立人の申出を契機に相談が開始され、消費者センターと特定事業者とのやりとり及びあっせんに応じない旨の特定事業者からの回答などが記載されており、平成19年1月24日付けの特定業者からの「裁判で争っていただきたい。」との記事を最後に、以降の記録は記載されていないことが確認できる。

- (5) 以上の内容を踏まえると、あっせんによる異議申立人と特定事業者の合意成立の見込みがないため、消費者センターでの支援は平成19年1月24日付けで終了し、以後消費者センターは、異議申立人に対する消費生活相談は行っていないとともに、相談終了後の異議申立人とのやり取り等は口頭で行われていたため、同年1月24日以降の相談カード等は存在し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。

また、実施機関の説明を覆すに足る特段の事情も認められない。

5 結論

以上により、第1記載のとおり判断する。

関連決定 1

請求日	平成 17 年 7 月 22 日
請求内容	大阪市消費生活センターの持つ私の個人情報全部
決定	平成 17 年 8 月 3 日付け大市民第 479 号
決定内容	開示決定
文書名	請求者からの相談にかかる消費生活相談カード及び関係書類一式 (平成 17 年 5 月 13 日から 7 月 21 日分)

関連決定 2

請求日	平成 17 年 11 月 16 日
請求内容	大阪市消費者生活センターの持つ、前回開示した以降の分を全部
決定	平成 17 年 11 月 25 日付け大市民第 875 号
決定内容	開示決定
文書名	請求者からの相談にかかる消費者生活相談カード及び関係書類一式のうち前回平成 17 年 8 月 3 日付け大市民 479 号開示決定通知書以降のもの (平成 17 年 10 月 19 日から 10 月 26 日分)

関連決定 3

請求日	平成 18 年 6 月 22 日
請求内容	大阪消費者センターの持つ、私の記録で 1・2 度の開示以降の分
決定	平成 18 年 7 月 4 日付け大市民第 425 号
決定内容	開示決定
文書名	請求者からの相談にかかる消費生活相談カード及び関係書類一式のうち 前回平成 17 年 11 月 25 日付け大市民第 875 号開示決定通知書以降のもの (平成 18 年 5 月 18 日から 6 月 7 日分)

関連決定 4

請求日	平成 19 年 1 月 22 日
請求内容	大阪消費者センターの持つ、私の記録で(株)〇〇との続き全部。 * これまで、2 回開示された以降
決定	平成 19 年 2 月 5 日付け大市民第 5199 号
決定内容	開示決定
文書名	請求者からの相談にかかる消費生活相談カード及び関係書類一式のうち 前回平成 18 年 7 月 4 日付け大市民第 425 号開示決定通知書以降のもの (平成 18 年 9 月 11 日から平成 19 年 1 月 24 日分)