

大阪市長 橋下 徹 様

大阪市個人情報保護審議会
会長 野呂 充

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 23 年 8 月 8 日付け大市民第 5094 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 23 年 7 月 19 日付け大市民第 5071 号により行った部分開示決定（以下「本件決定」という。）で開示しないこととした部分のうち、契約者属性の項目中「氏名」及び「住所」の各欄の情報、「消費生活相談情報（メモ）」の一部に記載された個人の氏名（ただし、法人の担当者名を除く。）は、開示すべきである。

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 23 年 7 月 4 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、「大阪市消費者センター内にての情報開示 異議申立人と妻 平成 23 年 1 月～6 月までのサイト詐欺内容についての記録」という旨の開示請求（以下「本件請求」という。）を行った。

2 本件決定

実施機関は、本件請求に係る保有個人情報として、「消費生活相談情報（No. 27041-2010-〇〇, No. 27041-2010-〇〇）」（以下「本件情報」という。）を特定した上で、開示請求者以外の個人名、住所、携帯電話番号及び相談内容（以下「本件非開示部分」という。）を非開示とする理由を次のとおり付して条例第 23 条第 1 項に基づき本件決定を行った。

記

「条例第 19 条第 2 号に該当
（説明）」

上記の情報は、開示請求者以外の個人に関する情報であって、当該情報に含まれ

る氏名、生年月日その他の記述等により開示請求者以外の特定の個人が識別される情報であると認められ、又は特定の個人を識別することはできないが、公にすることにより、なお個人の権利利益を害するおそれがある情報であると認められ、かつ同号ただし書ア、イ、ウのいずれにも該当しないため。」

3 異議申立て

異議申立人は、平成 23 年 7 月 26 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(以下「本件異議申立て」という。)を行った。

第 3 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。

1 異議申立ての趣旨

本件非開示部分の開示を求める。

2 異議申立ての理由

非開示部分が多く内容が不明である為。黒塗り部分に開示出来る自分の情報もあると思われる為。

第 4 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 本件請求に係る保有個人情報について

実施機関においては、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、問題解決のための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。

本件請求に係る保有個人情報は、実施機関が異議申立人から受け付けたサイト詐欺に関する消費生活相談情報(情報番号 27041-2010-〇〇及び 27041-2010-〇〇)に記載された情報である。

消費生活相談情報(情報番号 27041-2010-〇〇及び 27041-2010-〇〇)は、相談者属性、契約者属性、件名、相談概要、処理結果概要、メモ等の各欄で構成されている。

上記各欄の情報のうち、本件決定において非開示とした情報は、消費生活相談情報(情報番号 27041-2010-〇〇)に記載された、契約者属性の一部、ブランド・型式、購入・契約先の一部、信用供与者の一部、他業者 1 及び 2、処理結果概要の一部、メモの一部、付属する記録の一部の各情報である。契約者属性、購入・契約先、信用供与者、他業者 1 及び 2 の各情報の一部には、それぞれ個人の氏名、住所及び携帯電話番号が記載されており、ブランド・型式、他業者 1 及び 2 の一部、処理結果概要の一部、メモの一部、付属する記録の一部には相談内容が記載されている。

2 部分開示とした理由

本件決定で非開示とした情報のうち、異議申立人以外の個人名、住所及び携帯電話番号は、異議申立人以外の個人に関する情報であり、特定の個人を識別できる情報であることから非開示とした。また、非開示とした相談内容は、サイト詐欺に関し異議申立人以外の者から相談を受けた際の情報であり、下記に記載するとおり、異議申立人が知りえない情報であることから非開示とした。

異議申立人は、平成 23 年 1 月 23 日にサイト詐欺の被害にあっている異議申立人以外の者の相談のため、実施機関にその者と共に来所した。そもそも、実施機関での相談については、実際の契約当事者からの申出を基本とするが、本人同意の上、家族等が共に相談することは可能である。来所相談については、契約当事者だけでなく、家族などの付添い人が伴う場合があり、その際、実施機関は、付添い人が同席したまま、契約当事者から詳しい聞き取りを行い、契約当事者及び付添い人に対して助言や情報提供を行うことがある。また、事業者との交渉経過等の報告については、契約当事者を基本とするも、明示的に本人同意が得られた場合のほか、家族等が共に当該相談案件について対応していることが認められる場合は、当該家族等に報告する場合もある。このような場合であれば、消費生活相談情報に記載のある開示請求者（契約当事者の付き添い人）以外の個人に関する情報であっても、相談対応の慣行として、条例第 19 条第 2 号ただし書アに規定するところの「慣行として開示請求者が知ることができ、又は知ることが予定されている情報」に該当すると考えられる。

異議申立人が本件請求を行った事情として、実施機関への相談後に、異議申立人以外の者が別のサイト詐欺の被害にあっていることが判明し、その業者がすでに実施機関に相談した事案の業者なのかを確認するためということであった。異議申立人の説明から判断すると、非開示とした情報については、異議申立人は具体的な相談に関与していないことが伺える。実際、平成 23 年 1 月 23 日の来所相談時に異議申立人が離席した以降、異議申立人以外の者が相談員に説明した内容については知らない。また、異議申立人以外の者の説明を元に相談員は事業者等と折衝し、相談員からは異議申立人にその経過を説明しておらず、当然のことながら異議申立人はその内容も知らない。よって、本件相談内容については、条例第 19 条第 2 号ただし書アに規定する情報には該当しない。

なお、情報の性質上、条例第 19 条第 2 号ただし書イ及びウには該当しない。

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。

しかしながら、条例は、すべての保有個人情報の開示を義務づけているわけではな

く、第 19 条本文において、開示請求に係る保有個人情報に同条各号のいずれかに該当する情報が含まれている場合は、実施機関の開示義務を免除している。もちろん、第 19 条各号が定める非開示情報のいずれかに該当するか否かの具体的判断に当たっては、当該各号の定め趣旨を十分に考慮するとともに、当該保有個人情報の取扱いの経過や収集目的などをも勘案しつつ、条例の上記理念に照らして市民の権利を十分に尊重する見地から、厳正になされなければならないことはいうまでもない。

2 本件情報について

(1) 本件情報は、実施機関が異議申立人から受け付けた相談に関する消費生活相談情報（情報番号 27041-2010-〇〇及び 27041-2010-〇〇）に記載された情報である。

消費生活相談情報を見分したところ、「相談者属性」、「契約者属性」、「商品・役務名」、「ブランド・型式」、「件名」、「相談概要」、「内容等キーワード」、「購入・契約先」、「信用供与者」、「他業者 1」、「他業者 2」、「処理結果概要」の各欄のほか、「情報番号」欄等で構成されているとともに、「消費生活相談情報（メモ）」（添付記録用紙を含む。）が添付されている。契約者属性の項目には、「氏名」、「住所」、「年齢」、「連絡先」、「県コード」、「地域コード」、「地域詳細」、「性別等」及び「職業等」の各欄が設けられ、「購入・契約先」及び「信用供与者」の項目には、「購入・契約先名」又は「信用供与者名」、「支店名」、「担当者」、「電話番号」及び「住所（県コードを含む）」の各欄が設けられている。

上記各欄等のうち、契約者属性の項目中「氏名」、「住所」及び「連絡先」の各欄の情報、「ブランド・型式」欄の情報、「購入・契約先」及び「信用供与者」の項目中「担当者」欄の情報、「他業者 1」及び「他業者 2」の各欄の情報、「処理結果概要」欄及び「消費生活相談情報（メモ）」に記載された情報の一部が非開示とされていることが認められる。

(2) ここで、当審議会では本件非開示部分をその情報の内容から、次のとおり分類する。

ア 契約者属性の項目中「氏名」欄及び「消費生活相談情報（メモ）」の一部に記載された個人の氏名（ただし、法人の担当者名を除く。以下「本件情報 1」という。）

イ 契約者属性の項目中「住所」欄の情報（以下「本件情報 2」という。）

ウ 契約者属性の項目中「連絡先」欄に記載された携帯電話番号（以下「本件情報 3」という。）

エ 「購入・契約先」、「信用供与者」、「他業者 1」及び「他業者 2」の項目中「担当者」欄、「消費生活相談情報（メモ）」の一部に記載された個人の氏名（上記アの情報を除く。以下「本件情報 4」という。）

オ 「ブランド・型式」欄、「他業者 1」及び「他業者 2」の各欄、「処理結果概要」欄及び「消費生活相談情報（メモ）」の一部に記載された各情報（上記ア及びエの情報を除く。以下「本件情報 5」という。）

3 争点

実施機関は、本件請求について、条例第 19 条第 2 号に該当することを理由に本件決定を行ったのに対し、異議申立人は、本件非開示部分を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、本件非開示部分の条例第 19 条第 2 号該当性である。

4 本件非開示部分の条例第 19 条第 2 号該当性について

(1) 条例第 19 条第 2 号の基本的な考え方について

条例第 19 条第 2 号本文は、「開示請求者以外の個人に関する情報…であって、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等により開示請求者以外の特定の個人を識別することができるもの（他の情報と照合することにより、開示請求者以外の特定の個人を識別することができることとなるものを含む。）又は開示請求者以外の特定の個人を識別することはできないが、開示することにより、なお開示請求者以外の個人の権利利益を害するおそれがあるもの。」は原則的に開示しないことができる」と規定しているが、同号ただし書では、これらの情報であっても、「ア 法令等の規定により又は慣行として開示請求者が知ることができ、又は知ることが予定されている情報、イ 人の生命、身体、健康、生活又は財産を保護するため、開示することが必要であると認められる情報、ウ 当該個人が…公務員等である場合において、当該情報がその職務の遂行に係る情報であるときは、当該情報のうち、当該公務員等の職及び当該職務遂行の内容に係る部分」については、開示しなければならない旨規定している。

(2) 本件情報 1 について

本件情報 1 は、開示請求者である異議申立人の妻の氏名であり、条例第 19 条第 2 号本文に該当するところ、当該情報のうち、契約者属性の「氏名」欄については、異議申立人が消費者センターに対し、「妻がサイトを利用しカード会社から高額な請求がきた」との相談を行っており、異議申立人は異議申立人の妻の氏名であることを知っていることが認められる。「消費生活相談情報（メモ）」欄に記載された氏名は、異議申立人とともに消費者センターを訪れた者の氏名であることから、異議申立人は、当欄に記載された個人の氏名は誰であるか知っていることが認められる。

したがって、本件情報 1 は、条例第 19 条第 2 号ただし書アに規定する慣行として開示請求者が知ることができる情報に該当する。

(3) 本件情報 2 について

本件情報 2 は、異議申立人の妻の住所情報であり、条例第 19 条第 2 号本文に該当するところ、妻の住所は、住民基本台帳法第 20 条第 1 項で、「戸籍の附票に記録されている者又はその配偶者…は、これらの者が記録されている戸籍の附票…を備える市町村の市町村長に対し、これらの者に係る戸籍の附票の写しの交付を請求することができる。」と規定されていることから、法令等の規定により異議申立人が知ることができる情報であると認められる。

したがって、本件情報2は、条例第19条第2号ただし書アに規定する法令等の規定により開示請求者が知ることができる情報に該当する。

(4) 本件情報3について

本件情報3は、異議申立人の妻が消費者センターに対し、連絡先として伝えた携帯電話番号であり、条例第19条第2号本文に該当する。

本号ただし書該当性を検討するに、当該情報は、異議申立人の妻から実施機関の職員が聴き取った携帯電話番号である。昨今、携帯電話は複数所持する者も少なくなく、実施機関によると、必ずしも異議申立人が知っているとは断定できないとのことであることから、当該情報は、本号ただしアに規定する「法令等の規定により又は慣行として開示請求者が知ることができ、又は知ることが予定されている情報」とは認められない。

なお、本件情報3は、その情報の性質上、本号ただし書イ及びウに該当しないことは明らかである。

(5) 本件情報4について

本件情報4は、法人の担当者名であり、条例第19条第2号本文に該当する。

本号ただし書該当性を検討するに、本件情報4は、その性質上本号ただし書アからウまでのいずれにも該当しないことは明らかである。

(6) 本件情報5について

本件情報5は、異議申立人の妻からの聴取内容及び妻の来所記録、異議申立人の妻の相談に関する内容について消費者センターが業者から聴取した内容、異議申立人の妻が利用したサイトに関する情報であり、その情報のすべてが異議申立人の妻に係る個人情報であると言えることから条例第19条第2号本文に該当する。

本号ただし書該当性を検討するに、実施機関によると、非開示とした当該情報は、来所相談時に異議申立人が離席した以降、異議申立人以外の者が相談員に説明した内容、異議申立人以外の者の説明を基に相談員が事業者等と折衝した内容であって、相談員からは異議申立人には説明しておらず、異議申立人もその内容を知らないとのことである。

また、当該情報を見分したところ、実施機関が非開示とした理由に不自然な点は見受けられないことを考慮すると、当該情報は、本号ただしアに規定する「法令等の規定により又は慣行として開示請求者が知ることができ、又は知ることが予定されている情報」とは認められず、情報の性質上、同号ただし書イ及びウに該当しないと認められる。

5 結論

以上により、第1記載のとおり判断する。

(参考) 答申に至る経過

平成 23 年度諮問受理第 8 号

年 月 日	経 過
平成 23 年 8 月 8 日	諮問
平成 23 年 10 月 7 日	実施機関から実施機関理由説明書の提出
平成 23 年 11 月 17 日	実施機関理由説明
平成 23 年 12 月 15 日	審議（論点整理）
平成 24 年 6 月 27 日	審議（論点整理）
平成 25 年 7 月 19 日	審議（答申案）
平成 25 年 8 月 26 日	審議（答申案）
平成 25 年 10 月 1 日	答申