

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 31 日付け大市民第 5113 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 22 日付け大市民第 5084 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」、「住所」及び「連絡先」の各欄の情報、「商品・役務名」、「ブランド・型式」、「件名」、「内容等キーワード」及び「消費生活相談情報（メモ）」の各欄に記載された情報は、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 11 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、「平成 23 年 6 月以後に私が行った消費者センターへの相談に係る相談記録」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. 27041-2011-〇〇, No. 27041-2011-〇〇）」（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、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 8 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(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

本件決定を取り消し、全部開示することを求める。

2 異議申立ての理由

不開示理由が無いため。

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相談に関する 2 件の消費生活相談情報(情報番号 27041-2011-〇〇及び 27041-2011-〇〇)に記載された情報である。

消費生活相談情報は、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 27041-2011-〇〇)に記載された、契約者属性の一部、商品・役務名の一部、ブランド・型式の一部、件名の一部、相談概要の一部、内容等キーワードの一部、処理結果概要の一部、メモの一部の各情報である。契約者属性の情報の一部には、個人の氏名、住所及び電話番号が記載されており、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、処理結果概要、メモの各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、異議申立人から異議申立人以外の者が契約当事者である案件について実施機関が受け付けた相談に関して、実施機関が直接、異議申立人以外の者から聞き取った情報であり、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 6 月 21 日に知らない事業者から外国の貨幣や投資に関するパンフレットが相次ぎ届き、他業者から不審な電話もかかってくるという被害にあっている異議申立人以外の者の相談のため、実施機関に来所した。

元来、実施機関での相談等は、実際の契約当事者からの申出が基本であるが、そうでない場合、必要に応じて契約当事者に対して、寄せられた情報の確認及び注意喚起のため架電することがある。

また、契約当事者に情報の確認及び注意喚起した内容については、本人同意が得られた場合、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。

非開示とした情報については、相談員が異議申立人以外の者に架電し聞き取った内容であり、異議申立人以外の者の同意を得ていないため相談員から異議申立人に説明はしておらず、当然のことながら異議申立人はその内容を知らない。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

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 27041-2011-〇〇及び 27041-2011-〇〇) に記載された情報である。

本件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。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、消費生活相談情報（情報番号 27041-2011-〇〇）の契約者属性の項目中「氏名」、「住所」及び「連絡先」の各欄に記載された情報並びに「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」、「処理結果概要」及び「消費生活相談情報（メモ）」の各欄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。

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、本件決定を取り消し、全部開示することを求めるとしている。

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) 本件非開示部分の条例第 19 条第 2 号該当性について

ア 契約者属性の項目中の「氏名」及び「連絡先」の各欄の情報について

(ア) 当該各情報は、開示請求者である異議申立人以外の個人の氏名及び電話番号

であり、特定の個人を識別することができるものであることから、条例第 19 条第 2 号本文に該当すると認められる。

(イ) ところで、当審議会が実施機関に確認したところ、異議申立人は消費者センターに対し、「他府県に住む姉のところに知らない事業者から外国の貨幣のパンフレットが相次ぎ届き、他業者から不審な電話もかかる」旨の相談を行っており、当該各情報である異議申立人の姉の「氏名」及び「連絡先」を消費者センターの相談員が異議申立人から聴き取っているとのことである。

(ウ) したがって、当該各情報は、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。

イ 「相談概要」及び「処理結果概要」欄に記載された情報の一部について

(ア) 当該各情報は、消費者センターの相談員が上記アで開示すべきとした異議申立人以外の個人に対し情報の確認及び注意喚起を行った内容であり、異議申立人以外の個人に関する情報であることから、条例第 19 条第 2 号本文に該当すると認められる。

(イ) 実施機関によると、当該各情報は、消費者センターの相談員が異議申立人以外の個人に架電し聴き取った内容であり、異議申立人以外の個人に同意を得ていないため相談員から異議申立人に説明はしておらず、当然のことながら異議申立人はその内容を知らないとのことである。また、当審議会が当該各情報を見分したところ、異議申立人以外の個人が消費者センター相談員に述べた内容及び消費者センター相談員が異議申立人以外の個人に述べた内容であることが認められる。

(ウ) 上記を考慮すると、当該各情報は、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」に該当するとは認められず、また、情報の性質上、同号ただし書イ及びウにも該当しない。

(エ) したがって、当該各情報は、条例第 19 条第 2 号に該当すると認められる。

ウ 契約者属性の項目中の「住所」欄の情報、並びに「商品・役務名」、「ブランド・型式」、「件名」、「内容等キーワード」及び「消費生活相談情報（メモ）」の各欄に記載された情報の一部について

(ア) 当該各情報は、上記アで開示すべきとした異議申立人以外の個人の住所情報及び当該個人に係る消費者センター相談事案の情報であることから、条例第 19 条第 2 号本文に該当すると認められる。

(イ) ところで、当審議会において、異議申立人が消費者センターに提出した資料を確認したところ、異議申立人が本件相談事案に係る知らない業者から届いた外国貨幣や投資に係る資料を異議申立人の姉から受け取っていることが認められる。また、異議申立人が消費者センターに提出した当該資料を確認すると、当該各情報が記載されていることが認められる。

(ウ) したがって、当該各情報は、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。

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11号

年 月 日	経 過
平成23年8月31日	諮問
平成23年10月24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	不服申立人意見陳述及び審議（論点整理）
平成24年6月27日	審議（論点整理）
平成24年8月20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