

## 答申第1号

「復命書及び電話記録書の部分開示決定に係る異議申立てに対する決定」についての答申

### 栃木県個人情報保護審議会

#### 第1 審議会の結論

栃木県知事（以下「実施機関」という。）が、「平成18年8月31日の出張に関する復命書（以下「本件復命書」という。）」及び「平成19年3月19日の電話（口頭）記録書（以下「本件電話記録書」という。）」に記載されている保有個人情報について、部分開示決定により非開示とした部分のうち、次の部分は開示すべきであるが、その他の部分については、妥当である。

- ・本件電話記録書の非開示部分のうち、電話をかけた職員自らの対応が記載されている部分

#### 第2 異議申立人の主張要旨

##### 1 異議申立ての趣旨

異議申立人は、実施機関に対し、平成19年6月22日付けで栃木県個人情報保護条例（平成13年栃木県条例第3号。以下「条例」という。）に基づき、「観光交流課における私に関する一切の記録」にかかる保有個人情報について開示請求を行った。

実施機関は、本件開示請求に対して、平成19年7月6日付けで条例第19条第1項の規定に基づき開示決定1件及び部分開示決定1件を行い、平成19年8月22日付けで部分開示決定1件を行った。

本件異議申立ての趣旨は、これらのうち部分開示決定2件について、その取消しを求めるものである。

##### 2 異議申立ての理由

異議申立人の異議申立書、開示決定等理由説明書に対する意見書及び口頭による意見陳述における主張を要約すると、概ね次のとおりである。

###### (1) 平成19年7月6日付け部分開示決定について

- ア 部分開示を全部開示にして欲しい。
- イ 傷害事件に係る重大な記述がされている可能性がある。
- ウ 既に開示された部分には、事実と異なる不当な記述が多数あり、非開示部分についても不当な記述がある可能性が高く、開示されないことにより、不当な記述を修正する機会を奪われることは、適切でない。
- エ 「本人に関する評価」が、県民等からの要望や苦情を記録した公文書に必要不可欠なものではなく、開示することにより支障を及ぼすと危惧するのであれば、評価を止めればいいだけのことである。そもそも、人物評価をすること自体が、客観性・必要性がないもので問題である。
- オ 開示をしない理由についての説明（どのようなことを想定しているのか。）を、

実施機関に何度も求めたが、何度も部分開示決定通知書に記載してある理由のとおりと言うのみで、説明を拒否された。

(2) 平成19年8月22日付け部分開示決定について

ア 法人の事故に関する対応方針に係る情報が記録されている部分を全部開示して欲しい。

イ 開示しないことにより、個人の権利利益を侵害しているおそれがある。また、傷害事件に係る重大な記述がなされている可能性がある。

ウ 開示をしない理由についての説明を求めたが、部分開示決定通知書に記載してある理由のとおりと言うのみで、説明を拒否された。異議申立てを行って、審議会を通じて送付された実施機関の開示決定等理由説明書を見て、そこに記載してある理由はあるのかなと思う。

### 第3 実施機関の主張要旨

実施機関の開示決定等理由説明書及び意見聴取における主張を要約すると、概ね次のとおりである。

1 異議申立ての対象保有個人情報について

本件開示請求に対する保有個人情報について、①「平成18年8月23日及び8月30日の電話口頭記録」、②「平成18年8月31日の出張に関する復命書」（以下「本件復命書」という。）及び③「平成19年3月19日の電話（口頭）記録」（以下「本件電話記録書」という。）を特定した。

本件復命書には、異議申立人から観光交流課に対して、県内の公園施設において発生した事故（以下「本件事故」という。）に関して、当該施設を管理する公益法人（以下「関係法人」という。）についての苦情及び関係法人の認可取消しを求める要望があったことから、観光交流課職員が関係法人に出張のうえ本件事故に関する状況を聴取した内容等が記載されているほか、関係法人が作成した本件事故に関する経過報告が添付されている。

本件復命書については、異議申立人以外の個人（異議申立人の家族を除く。）に関する情報及び関係法人の事故に関する対応方針に係る情報を非開示とした。

本件電話記録書には、異議申立人から人事課に対して、異議申立人からの電話に対する観光交流課職員の応対が悪い旨の苦情があったことから、当該職員の上司が異議申立人に電話で謝罪した際の応答等が記載されている。

本件電話記録書については、電話をかけた職員による異議申立人の言動及びその雰囲気に関する感想が記載されている部分を非開示とした。

2 本件復命書について

本件復命書に記載された関係法人の本件事故に関する対応方針（以下「本件対応方針」という。）は、条例第15条第3号イ及びロに該当する。

(1) 条例第15条第3号イ該当性

ア 本件対応方針は、外部からの主張や要求等に対する対応方針であって、当事者

への回答など、実際に何らかの具体的対応を行うまでは、関係法人の組織内部に留め置かれるべき情報であり、かつ、未確定な要素を含む情報であるので、相手方などの当事者を含む外部に出ると混乱を招く情報である。

イ 本件対応方針は、異議申立人に開示されると、異議申立人の関係法人に対する態度をいたずらに硬化させてしまう可能性がある。

## (2) 条例第15条第3号ロ該当性

本件対応方針は、観光交流課職員が、関係法人から事故の状況を聴取した際に任意に提供されたものであって、その際に「開示しない」との条件を明確に確認したかは不明であるが、開示決定等に当たって関係法人に意見照会したところ、本件対応方針を開示することは支障がある旨の回答があったこと、上記(1)のAのとおり、この種の情報は部外秘扱いが一般的と思われることを考えると、条例第15条第3号ロに該当する。

## 3 本件電話記録書について

本件電話記録書に記載された異議申立人の言動及びその雰囲気に関する感想が記載されている部分は、本人の評価に類する情報であって、条例第15条第7号に該当する。

(1) 本件電話記録書に記載された、異議申立人の言動及びその雰囲気に関する感想が記載されている部分は、異議申立人に開示されると、異議申立人の県に対する不満や不信感をいたずらに増幅させる可能性がある。今後、異議申立人と実施機関とが会話を行う機会がある場合に、両者の間に不要な壁を構築し、異議申立人の苦情や要望に対する県の当該法人への対応について、理解を得るための会話の実現を阻害するなど、当該苦情又は要望に対する県の事務の適正な遂行に支障を及ぼすおそれがある。

(2) 県の業務に関して県民等からの要望や苦情に対し、電話や口頭で担当職員が対応する事務においては、当該対応の状況を適切に記録するとともに、今後の当該県民等への対応の参考に資するため、必要に応じて、本件電話記録書のように、相手方に関する評価に類する情報を記録することがある。

このような場合に、本人の評価に類する情報も開示されることとなると、担当職員において、本人と県との信頼関係を不要に損ねることをおそれて、本来、記録すべき情報を記録することを躊躇し、電話記録書の趣旨を形骸化するおそれがある。

したがって、本件電話記録書の当該非開示部分を開示すると、同種の県民等からの要望や苦情に対応する事務の適正な遂行に支障を及ぼすおそれがある。

(3) 条例第15条第4号では「個人の指導、相談、選考その他の個人に対する評価又は判断を伴う事務に関する情報であって、開示することにより、当該事務の適正な遂行に支障を及ぼすおそれがあるもの」を非開示情報と規定している。本件事案など県民の要望及び苦情に対応する事務は、必ずしも個人の評価を伴わないことから、当該第4号には該当しないものの、個人の評価又はそれに類する情報が記録されている場合には、当該第4号の規定の趣旨と同様、本人に開示することにより当該事

務の適正な遂行に支障を及ぼすおそれがある可能性は否定されていない。

#### 第4 審議会の判断理由

##### 1 判断に当たっての基本的な考え方

条例は、個人情報の適正な取扱いの確保に関し必要な事項を定めるとともに、県の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権利を明らかにすることにより、県政の適正な運営を図りつつ、個人の権利利益を保護することを目的に制定されたものであり、保有個人情報の開示請求については、原則開示の基本理念の下に解釈、運用されなければならない。

当審議会は、この基本的な考え方に立って本件諮問事案を調査審議し、県民等の保有個人情報の開示を求める権利が十分尊重されるよう条例を解釈し、以下のとおり判断するものである。

##### 2 対象保有個人情報

###### (1) 本件復命書

実施機関は、本件復命書に記載されている保有個人情報について、条例第15条第2号（本人以外の個人に関する情報）に該当するとして、「異議申立人以外の個人（異議申立人の家族を除く。）に関する氏名等の情報」を非開示とし、同条第3号（法人等に関する情報）に該当するとして、本件対応方針を非開示としている。

なお、異議申立人は、条例第15条第2号に該当するとして非開示とされた部分については、異議を申し立ておらず、本件異議申立ての対象となる保有個人情報は条例第15条第3号に該当するとして非開示とされた本件対応方針である。

###### (2) 本件電話記録書

実施機関は、本件電話記録書に記載されている保有個人情報について、条例第15条第7号（事務又は事業に関する情報）に該当するとして、「本人の評価に類する情報」を非開示としており、本件異議申立ての対象となる保有個人情報は当該「本人の評価に類する情報」である。

##### 3 具体的な判断

###### (1) 本件復命書について

###### ア 条例第15条第3号の該当性について

条例第15条第3号では、法人その他の団体（以下「法人等」という。）に関する情報又は開示請求者以外の事業を営む個人に関する情報であって、同号イ又はロに掲げるものについては、人の生命、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を除き、非開示とすることを定めており、同号イでは、開示することにより、当該法人等又は当該個人の権利、競争上の地位その他正当な利益を害するおそれがあるものについて、非開示とすることを定めている。

当審議会において、本件復命書に記載されている保有個人情報を見分したところ、本件対応方針は、本件事故に関する異議申立人からの苦情に対する関係法人

の今後の対応方針であることが認められた。

本件対応方針は、外部からの主張や要求等に対する今後の対応方針として関係法人が意思決定したものであり、相手方に伝えるか否かや、伝えるとした場合の伝える時期及び内容については、関係法人の意思に任せられるべき情報である。このような情報を、第三者である県が一方的に開示することは、関係法人が主体的に行おうとする相手方との交渉等の事務の円滑な遂行に支障を及ぼすおそれがあり、関係法人の正当な利益を害するおそれがあるものと認められることから、条例第15条第3号イに該当するものと判断する。

なお、実施機関は、後日の意見照会による回答があったことをもって、情報提供の際に開示しないと条件が提示されたものと類推できるとして同号ロにも該当するものと主張しているが、前記のとおり同号イに該当し、同号ロの該当性を論じるまでもなく、条例第15条第3号に該当するものと判断する。

イ その他異議申立人の主張について

その他異議申立人は、開示しないことにより、個人の権利利益を侵害しているおそれがある旨や、傷害事件に係る重大な記述がなされている可能性がある旨の主張をしているが、本件復命書はもっぱら実施機関内部で使用する目的で作成されたものであることから、本件対応方針を開示しないことによつて、異議申立人のなんらかの権利利益を侵害するおそれがあるものとは認められず、異議申立人の主張は理由があるものとは認められない。

(2) 本件電話記録書について

ア 条例第15条第7号の該当性について

条例第15条第7号では、県の機関が行う事務又は事業に関する情報であつて、開示することにより、当該事務又は事業の性質上、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を非開示とすることを定めている。

当審議会において、本件電話記録書に記載されている保有個人情報を見分したところ、実施機関が非開示とした「本人の評価に類する情報」は、異議申立人又は観光交流課職員の発言部分に続けて「(〇〇)」と記載されている2箇所の部分であつて、異議申立人の言動について当該電話をかけた職員自らの評価を加えて記載されている部分、又は当該職員が異議申立人との応答の中で受けた異議申立人についての印象あるいは感想が記載されている部分のほか、当該電話をかけた職員自らの対応が記載されているものであつた。

異議申立人の言動について評価を加えて記載されている部分及び異議申立人についての印象あるいは感想が記載されている部分は、開示することにより、異議申立人の不信感を増幅させ、異議申立人の要望及び苦情に対して県の対応に理解を求めようとする事務において、事務が長期化し、又は解決困難な状態が生じるなど、当該事務の適正な遂行に支障を及ぼすおそれがあるものと認められ、条例第15条第7号に該当するものと判断する。

なお、当該電話をかけた職員自らの対応が記載されている部分は、単に客観的事実を記載したものであつて、異議申立人も当然に了知している事実であることから、開示することにより、当該事務の適正な遂行に支障を及ぼすおそれがある

ものとは認められず、条例第15条第7号に該当しないものと判断する。

イ その他異議申立人の主張について

その他異議申立人は、非開示部分についても不当な記述がある可能性が高く、開示されないことにより、不当な記述を修正する機会を奪われる、本人に関する評価は県民等からの要望や苦情を記録した文書に必要な不可欠なものではなく、人物評価をすること自体が、客観性・必要性がないもので問題である旨の主張をしている。

なるほど、開示されない部分があることによって、訂正請求により訂正を求めうる範囲及び訂正方法が一定の制約を受けることは否定することはできず、また、県民等の苦情や要望に対する県の事務において、必ずしも相手方についての評価や印象を記録する必要があるとはいえないところであって、異議申立人の主張には十分に留意する必要があるところである。

しかしながら、これらの事務においても、個別事案の内容によっては、相手方についての評価や印象等を記録する必要があることも否定できないものである。また、本件電話記録書がもっぱら実施機関内部で使用する目的のために作成されたものであることを勘案すると、異議申立人の言動について評価を加えて記載されている部分及び異議申立人についての印象あるいは感想が記載されている部分については、当該記載があることや、当該部分を開示しないことによって、異議申立人のなんらかの権利利益を侵害するおそれがあるものとは認められず、異議申立人の主張は理由があるものとは認められない。

(3) その他

本件事案の審議において、今後、県民等からの苦情や要望を記録する際に、相手方の評価や印象に関する情報を記録しようとする場合においては、当該情報を記載する必要性を十分に検討するとともに、その必要性がある場合には、その表現についても慎重に検討するべきではないかとの議論があった旨、申し添えるところである。

なお、本件事案については、5に示すとおり、平成19年9月12日付け及び平成19年10月25日付けでそれぞれ諮問があったところであるが、いずれも異議申立人からの同一の保有個人情報開示請求に係る事案であることから、これらの諮問について併合して審議を行ったところであり、本答申は、これらの諮問について併合して答申するものである。

4 結論

以上のことから、当審議会は冒頭の「第1 審議会の結論」のとおり判断する。

5 審議会の処理経過

審議会の処理経過は、次のとおりである。

年 月 日	処 理 内 容
平成19年9月12日	・ 諮問書（平成19年7月6日付け部分開示決定に対する異議申立てについての諮問）を受理
平成19年10月15日	・ 諮問庁から開示決定等理由説明書を受理
平成19年10月25日	・ 諮問書（平成19年8月22日付け部分開示決定に対する異議申立てについての諮問）を受理
平成19年10月26日 （第19回審議会）	・ 審議（経過等説明）
平成19年11月20日	・ 諮問庁から開示決定等理由説明書を受理
平成19年11月29日 （第20回審議会）	・ 異議申立人の意見陳述
平成20年1月7日 （第21回審議会）	・ 実施機関の職員からの意見聴取 ・ 審議
平成20年2月8日 （第22回審査会）	・ 審議
平成20年3月3日 （第23回審議会）	・ 審議

栃木県個人情報保護審議会委員名簿

（五十音順）

氏 名	職 業	備 考
青 木 楊 子	医師	
太 田 う る お う	弁護士	
島 田 好 正	宇都宮海星女子学院高等学校長	会長職務代理者
菅 谷 春 美	連合栃木女性委員会顧問	
横 島 章	宇都宮大学名誉教授	会 長