

1 審査会の結論

諮問第137号案件「審査請求人に関する記録」について、非開示とした決定は妥当である。

2 審査請求の内容

(1) 審査請求の趣旨

本件審査請求は、令和4年6月1日付けで審査請求人(以下「請求人」という。)から世田谷区長に対し審査請求書が提出され、同日に受理された。

本件審査請求の趣旨は、世田谷区個人情報保護条例(平成4年3月世田谷区条例第2号。以下「条例」という。)に基づき、請求人が行った「審査請求人に関する記録」の個人情報等開示請求(令和3年度受付第133号。以下「本件請求」という。)に対し、世田谷区長が令和4年4月7日付で行った非開示決定処分(以下「本件処分」という。)に対して不服があり、審査請求に至ったものである。

(2) 審査請求の理由

請求人が、審査請求書によって主張している審査請求の主な理由は、次のとおりに要約される。

窓口がなく電話相談しかできない状況で、請求人からすると重要な相談であったにもかかわらず、実施機関に記録(メモ)が残っていないというのは納得がいかない。また、メモが残っていないとすると、実施機関が公文書であるはずのメモを破棄したことになる。

3 審査請求に対する実施機関の説明

実施機関は、非開示とした本件審査請求に係る部分につき、対象の行政情報が不存在であるとして本件処分を行った。

実施機関が、本件処分について、弁明書及び口頭による説明で主張している主な内容は、次のとおりに要約される。

(1) 条例第21条は、「実施機関は、開示請求があったときは、開示請求に係る保有個人情報等に次の各号のいずれかに該当する情報(以下「非開示情報」という。)が含まれている場合を除き、開示請求者に対し、当該保有個人情報等を開示しなければならない。」と規定している。一方、条例第24条第2項は、「実施機関は、開示請求に係る保有個人情報等の全部を開示しないとき(前条の規定により開示請求を拒否するとき、及び開示請求に係る保有個人情報等を保有していないときを含む。以下同じ。)は、開示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。」と規定している。

(2) これを本件についてみると、請求人が開示を求める個人情報等(以下「本件請求対象文書」という。)は、〇〇年〇〇月～〇〇月頃、入園担当に〇〇のやり取りをした

記録であり、実施機関が本件請求対象文書を保有していないときは、非開示の決定をすることとなる。

実施機関には、子ども・子育て支援法（平成24年法律第65号）第20条に基づく教育・保育給付認定（以下「給付認定」という。）に係る問合せが保護者から日々多数寄せられる。具体的には、給付認定に係る例月の申込者数が平均約600人おり、10回線ある電話が連日途切れることなく稼働している。給付認定後、現に保育施設を利用している保護者から問合せがあった際、保護者又は児童の氏名等が確認できた場合は、実施機関においてそのやり取りの内容の記録を作成し、児童ごとのファイルに格納し、経過がわかるように徹底している。しかし、問合せ者が名乗らないなど、保護者又は児童の氏名等が確認できない問合せに対しては、各家庭に応じた適切な回答ができず、一般的な回答をするにとどまる。実施機関においては、個々の家庭に応じた適切な回答ができるよう氏名等を聞き出すよう努めてはいるものの、名乗らない問合せ者に対しては氏名の確認の強要はしていない。また、こういった対応をした場合は、記録の作成は行わない。

実施機関が確認したところ、〇〇年〇〇月及び同年〇〇月並びに〇〇年〇〇月から同年〇〇月までの間においては、請求人等から実施機関に対する問合せが何度かあり、そのやり取りの記録は存在していたものの、〇〇年〇〇月から同年〇〇月頃までの間に、請求人から実施機関に対し、自身又は請求人の子の氏名を名乗ったうえで、問合せがあった履歴はなく、実施機関は、本件請求対象文書を作成しておらず保有していない。

よって、実施機関が上記条例第24条第2項を適用して、本件処分を行ったことは適法であり、請求人の主張には理由がないから、本件審査請求は棄却されるべきである。

4 審査会の判断

審査会は、請求人及び実施機関の主張を検討した結果、以下のように判断する。

(1) 本件請求対象文書について

本件請求対象文書は、〇〇年〇〇月から同年〇〇月頃までの間に、請求人が保育部保育認定・調整課入園担当に対し、〇〇のやり取りをした記録である。

本件処分において、実施機関は、本件請求対象文書が存在しないことを理由にそのすべてを非開示としている。

そこで、当審査会は、当該文書の存否について、以下のとおり判断する。

(2) 本件請求対象文書の存否について

当審査会は、実施機関に対し、本件請求対象文書である「審査請求人に関する記録」の開示請求日時点から現在に至るまでの間の存否について聴取を行った。実施機関の説明によれば、問合せがあった際、保護者又は児童の氏名等が確認できた場合はやり取りの内容の記録を作成し、児童ごとのファイルに格納しているが、保護者又は児童の氏名等を名乗らない問合せに対しては一般的な回答を行うだけでその記録は作成しない方針をとっているとのことである。そして実施機関が本件請求対象文書の存否

を確認したところ、そのような文書は保有していないとのことであった。そのため、本件については、請求人による問合せがあったとしても、それは氏名等を名乗らないケースであったがゆえに、本件請求対象文書を作成・保有していないと推定されることである。

当審査会は、区内認可保育園の在園児が約2万人であること、給付認定に係る例月の申込者数が平均約600人であること、10回線ある電話が連日途切れることなく稼働していること等を実施機関から聴取した。この状況を鑑みると、実施機関が上記のような方針を採用していることは信ぴょう性があり、また相当な方法であると考えられる。そのため、請求人による問合せがあったとしても本件請求対象文書を作成・保有していないとする実施機関の説明に問題があるとはいえない。よって、実施機関が文書不存在を理由に当該文書を非開示としたことは、妥当である。

(3) 行政手続条例第14条に違反するかについて

理由付記は、請求人の既知、不知にかかわらず、いかなる事実を認定して処分の判断に至ったかをその記載自体から請求人が理解できるよう記載しなければならない。

これを本件について見ると、本件請求対象文書は、「実施機関において作成しておらず、存在しない」ことを明らかにしている。

上記理由付記の程度は、本区行政手続条例上、ただちに違法又は不当となるものではないが、実施機関において問合せ者が保護者又は児童の氏名等を名乗らないで行った問合せの記録は作成しないこととしているなど、本件請求対象文書を作成していないこと理由をも記載する方が、理由付記としてより適切であるということを付言する。

なお、審査会として行政施策上の検討点を付記する。民間企業では、顧客からの電話による問合せ等について、録音等により記録を作成している事例が見受けられる。予算上の制約を考慮しつつ、行政運営に負荷をかけない方法により行政サービスの記録としてこのような方法の採否を検討することは、今後の行政施策課題であると考えられる。

したがって、「1 審査会の結論」のように判断する。

5 審査会の経過

日付	審議経過
令和4年11月10日	(諮問第137号) ・審査庁(世田谷区長)から諮問を受けた。
令和5年4月25日	(令和5年度第1回審査会) ・事務局から経過概要の説明を受けた。 ・実施機関から説明を受けた。 ・諮問事項を審査した。
令和5年5月24日	(令和5年度第2回審査会)

	・引き続き諮問事項を審査した。
令和5年10月3日	(答申第137号) ・審査庁(世田谷区長)に答申した。

世田谷区行政不服審査会

会長 牛嶋 仁
副会長 大林 啓吾
委員 石田 若菜
委員 白石 裕美子
委員 松村 武志