

答 申

第1 審査会の結論

宮城県知事の決定は妥当である。

第2 異議申立てに至る経過

- 1 異議申立人は、情報公開条例（平成11年宮城県条例第10号。以下「条例」という。）第4条の規定に基づき、宮城県知事（以下「実施機関」という。）に対し、平成11年10月1日に、「宮城県消費生活センターへの（ア）相談件数、（イ）そのうち、建築関係の件数、（ウ）そのうち、A社への件数と内容（過去五年間）」について、開示の請求（以下「本件開示請求」という。）を行った。
- 2 実施機関は、本件開示請求に対応する行政文書として、次のもの（以下「本件行政文書」という。）を特定した。
 - (1) 消費生活センター事業実績（平成7年度から平成10年度）
 - (2) 全国消費生活情報ネットワークシステムの出力表

その上で、実施機関は、本件行政文書のうち、(1)を開示し、(2)については、これを開示しないとの部分開示決定（以下「本件処分」という。）を行い、平成11年10月15日、開示しない理由を次のとおり付して、異議申立人に通知した。

条例第8条第3号に該当する。

「事業者を特定しうる開示請求については、当該情報を開示することにより、消費生活相談の性質上、当該事業者の社会的評価、社会的活動の自由等が損なわれると認められるため。」

- 3 異議申立人は、平成11年10月18日、行政不服審査法（昭和37年法律

第160号)第6条の規定により、本件処分を不服として、実施機関に対し異議申立てを行った。

第3 異議申立人の主張

1 異議申立ての趣旨

異議申立ての趣旨は、本件処分の取消しを求めるというものである。

2 異議申立ての理由

異議申立人が異議申立書及び審査会における意見陳述で主張している異議申立ての内容を総合すると、おおむね次のとおりである。

(1) 異議申立ての背景事情等について

異議申立人は、平成8年にA社(以下「本件事業者」という。)と住宅建築に係る請負工事契約を締結したが、基礎工事の段階において、異議申立人から手抜き工事である旨を申し入れたところ、何らの対応もなされなかったことから、本件事業者を被告とする民事訴訟を提起している。また、宮城県の建設業担当課に対して苦情相談をしているが、異議申立人の事例1件のみでは対応できないということから、消費生活センターが消費者から受け付けた本件事業者に関する苦情相談の件数及び内容を調査しているものである。

(2) 本件処分が違法又は不当であることについて

ア 条例第8条第3号に該当しない。

イ 県民として、消費者として知る権利を侵されている。

ウ 異議申立人の住宅建築に係る現場は、当時本件事業者の持っていた10件の現場のうち一番良い状態であるという情報を得ているが、それがこの状態であれば、業者のプライバシーよりも県民の権利を守るべきである。

エ 住宅建築業は、人の生命に関わる仕事であるので、必要であれば、実施機関は本件行政文書を開示するべきであり、さらに言えば、公示もしてほしい。

オ 本件事業者は、建築確認申請の委任状の住所、氏名及び印鑑、消防署への誓約書を偽造するなど、詐欺まがいのいうよりも完全に法律に違反したことをやっている。

カ 本件事業者に関する苦情相談の件数及び内容については、開示してもそれほど本件事業者の不利益にはならない。異議申立人の被っている被害のほうがはるかに大きいので、本件行政文書を開示すべきである。

第4 実施機関の説明要旨

実施機関が理由説明書及び審査会における意見陳述で説明している内容を総合すると、おおむね次のとおりである。

1 消費生活センターにおける消費者苦情処理制度について

消費生活センターは、消費生活の保護に関する条例（昭和51年宮城県条例第14号）第12条の規定に基づき、消費者からの商品等に関する苦情の相談等を受け、あっせんその他必要な措置を講じている。

苦情相談及びその処理に当たっては、消費生活センターの相談員は、消費者から相談内容を聴取した上で、トラブル等の解決へ向けての助言を行うほか、相談内容が専門、技術的な場合には、他の適切な紛争処理機関を紹介するなどして、トラブル等の解決を図っているものであり、消費生活センターの相談員自らが事業者に対して事実関係を確認するまでに至るケースはほとんどない。

また、不当な取引行為があった場合、消費生活の保護に関する条例第8条、商品等取引適正化基準（昭和62年宮城県告示第1326号）及び「商品等取引適正化基準に係る事業者の公表等に関する実施要領」に基づき、実施機関は、事業者を呼んで事情を聞いた上で取引行為を改善するよう指導し、改善がなされない場合には、さらに事業者から意見を聴取した上で勧告を行うことができ、当該勧告に従わない場合には事業者名を公表できることとなっている。

2 条例第8条第3号に該当することについて

消費生活相談の多くは、取引の一方の当事者である消費者のみから事情を聞いて助言をするという対応をしているものであり、その内容は必ずしも事実であるとは確認されていない。それにもかかわらず、特定事業者に係る苦情相談の内容等を開示すれば、あたかもその事業者が違法又は不当な事業活動を行っているとの、さらに公的機関である消費生活センター等が違法、不当であると認めたとの誤解を招くおそれがあり、当該事業者の社会的評価や信用の低下などの大きな影響があると言わざるを得ないものである。

なお、実施機関は、消費生活の保護に関する条例に基づき、事業者の取引行為の適正化を図るべく一定の規制を行い、最終的な措置として事業者名の公表をすることができることとなっているが、事業者名の公表に至るまでには、何段階もの手続きを経て事業者側の事業や意見を十分聴取することになっている。すなわち、事業者を特定した消費生活相談内容等の情報は、事実関係が確認され、事業者が不当な取引を行っていて県の勧告に従わないなどにより、消費者を保護するためには事業者の社会的ダメージもやむを得ないと認められるような場合のみ開示することができると思うものである。

本件事業者に係る苦情相談及びその処理については、相談件数が多くなく、その内容についても、さらに調査をしなくても相談者と本件事業者が歩み寄れるという判断で処理が終わっているものである。

以上のことから、本件事業者に係る相談情報については、事実関係が真実であるかどうかの確認をした上で記録したものではなく、また、本件事業者の事業活動が違法であると評価した上で記録したものでもないので、条例第8条第3号に規定する「公開することにより、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が損なわれると認められる」との非開示事由に該当するものとする。

第5 審査会の判断理由

1 条例の基本的な考え方について

条例は、「地方自治の本旨にのっとり、県民の知る権利を尊重し、行政文書の開示を請求する権利」を明らかにすることにより、「県政運営の透明性の一層の向上を図り、もって県の有するその諸活動を説明する責務が全うされるようにするとともに、県民による県政の監視と参加の充実を推進し、及び県政に対する県民の理解と信頼を確保し、公正で開かれた県政の発展に寄与することを目的」として制定されたものであり、原則公開の理念の下に解釈・運用されなければならない。

当審査会は、この原則公開の理念に立って、条例を解釈し、以下判断するものである。

2 本件行政文書の性格等について

(1) 消費者苦情処理について

実施機関は、消費生活の保護に関する条例に規定する消費生活の保護に関する施策の一環として、消費生活センターにおいて、消費者からの商品又はサービスに関する安全性及び取引方法等についての苦情（以下「消費者苦情」という。）を受け付け、当該消費者苦情の解決のためにあつせんその他必要な措置を講ずる消費生活相談業務を実施している。

消費生活センターにおける消費者苦情の処理は、消費生活の保護に関する条例第12条の規定に基づき、「消費生活に関する苦情相談に係る事務処理要領」により行われている。苦情相談及びその処理に当たっては、消費生活センターの相談員は、消費者から相談内容を聴取した上で、トラブル等の解決へ向けての助言等を行っているが、相談内容が建築紛争等の専門、技術的な分野に関わるものである場合は、専門家に事実確認を依頼するよう相談者にアドバイスしたり、他の適切な紛争処理機関を紹介するなどしている。

なお、実施機関は、消費者苦情が商品等取引適正化基準の3「不当な取引行為の禁止」に係るものである場合は、当該事業者に対し、当該基準を遵守一するよう指導する。また、「不当な取引行為が明白で、悪質であること」、「不当な取引行為により消費者被害が拡大するおそれがあること」、「相談件数が多いこと」、「相談の件数が増加する傾向にあること」、「消費者苦情に対する対応が悪いこと」に該当し、必要があると判断した場合、出頭を求め、当該不当な取引行為を改善するよう指導するとともに、改善確約書の提出を求めるものとされている。これらの指導によっても改善が見られない場合には、当該事業者から意見聴取の上、改善勧告を行い、当該勧告に従わない場合には、当該勧告に従わなかった旨を公表するものとされている。

(2) 全国消費生活情報ネットワークシステムについて

全国消費生活情報ネットワークシステム（以下「P I O - N E T」という。）とは、複雑化、多様化、広域化する消費者被害等に対処するため、国民生活センター、各都道府県及び政令指定都市の消費生活センターをオンラインで結び、消費生活に関する情報を迅速に収集・提供するシステムである。

(3) 本件行政文書について

本件行政文書は、消費生活相談事業に係る相談件数等の事業実績が記録された消費生活センター事業実績及び消費生活センターが行っている消費生活相談のうち、本件事業者に係る消費者からの苦情相談に関するものについて、苦情内容やこれに対する助言、あっせん等の経過を、相談員等が消費生活相談カードに記入の上、P I O - N E Tのデータベースに入力した情報を出力した帳票である。

なお、本件処分において開示しないこととされた情報は、本件事業者に係る消費者からの苦情相談に関する情報が記録されたP I O - N E Tから出力された帳票に記録されたすべての情報であり、主なものとして、「商品名」、「契約先」、苦情内容を簡潔にまとめた「件名」及び「概要」、「相談者」、「当事者」、「契約金額」、「処理結果」等（以下これらを「苦情相談出力情報」という。）が記録されている。

3 条例第8条第3号の該当性について

条例第8条第3号本文は、「法人その他の団体（国及び地方公共団体を除く。以下「法人等」という。）に関する情報又は事業を営む個人の当該事業に関する情報であって、公開することにより、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が損なわれると認められるもの」に該当する情報が記録されている行政文書を除き、実施機関は、行政文書の開示をしなければならないと規定している。

しかし、同号ただし書は、「事業活動によって生じ、又は生ずるおそれのある危害から人の生命、身体、健康、生活又は財産を保護するため、公開することが必要であると認められる情報」が記録されている行政文書については、同号本文に該当する場合であっても、行政文書の開示をしなければならないと規定している。

同号本文に規定する「権利、競争上の地位その他正当な利益が損なわれると認められるもの」とは、生産技術、営業、販売上のノウハウに関する情報若しくは経営方針、経理、人事等の事業活動を行う上での内部管理に属する情報であって、公開することにより、法人等若しくは事業を営む個人の事業活動が損なわれると認められるもの又は法人等若しくは事業を営む個人の名誉、社会的

評価，社会的活動の自由等が損なわれると認められる情報（以下これらを「事業支障等情報」という。）をいうと解される。

まず，本件苦情相談出力情報が事業支障等情報に該当するかどうかについて，検討する。

一般に，特定事業者に係る苦情相談出力情報が，説明，解説なしに公開されると，当該事業者について苦情の申出があったという客観的な事実を超えて，実際には申出内容の事実確認ができていないにもかかわらず，苦情相談出力情報として記録されている行為や違法，不当な事業活動を当該事業者が行っていると理解されるおそれがあるほか，苦情相談出力情報が公的機関の認定した客観的事実であると誤解されて取り扱われる可能性もあると認められる。このことから，苦情内容の事実確認ができていないにもかかわらず苦情相談出力情報を公開することになれば，当該事業者の社会的評価の低下を招くと認められる。

本件行政文書に記録されている本件苦情相談出力情報は，消費生活センターが相談者から受け付けた本件事業者に係る苦情相談の具体的な苦情内容であるが，当該苦情相談の内容は建築分野に関するものであり，消費生活センターには当該分野の専門的知識を有する職員が配置されていないことから，より適切な紛争解決手段として，建築士に事実確認を依頼するよう相談者にアドバイスしたり，適切な紛争処理機関を紹介するなどして紛争解決に向けて指導したにとどまり，消費生活センター自体は事実確認を行ってはいないことが認められる。

このことから，苦情内容の事実確認ができていないにもかかわらず本件苦情相談出力情報を公開することになれば，本件事業者の社会的評価の低下を招くと認められる。したがって，本件苦情相談出力情報は，事業支障等情報に該当すると認められる。

次に，本件苦情相談出力情報が同号ただし書に該当するかどうかについて，検討する。

本件事業者に係る苦情相談については，より適切な紛争解決手段として，建築士に事実確認を依頼するよう相談者にアドバイスしたり，適切な紛争処理機関を紹介するなどの対応をしたにとどまり，実施機関において，本件事業者に

対して、「商品等取引適正化基準に係る事業者の公表等に関する実施要領」に定める指導、勧告及び公表等の必要な措置をとった事実はない。これは、本件事業者に係る苦情相談については、相談件数が多くないこと、相談内容からも上記以外の対応をすることなく解決が図れるとの判断がされたためであり、その判断が不相当であるとは認められない。

このことから、本件苦情相談出力情報は、同号ただし書の「事業活動によって生じ、又は生ずるおそれのある危害から人の生命、身体、健康、生活又は財産を保護するため、公開することが必要であると認められる情報」には該当しないと認められる。

したがって、本件行政文書に記録されている本件苦情相談出力情報は、条例第8条第3号本文に該当し、かつ、同号ただし書に該当しないと認められる。

4 結論

以上のとおり、本件行政文書に記録されている苦情相談出力情報は、条例第8条第3号本文に該当し、かつ、同号ただし書に該当しないから、実施機関が本件行政文書を開示しないと決定したことは妥当である。

第6 審査の経過

当審査会の処理経過は、別紙のとおりである。

別紙

審査会の処理経過

年 月 日	処 理 内 容
1 1 . 1 2 . 1 6	諮問を受けた。(諮問第82号)
1 2 . 4 . 2 8 (第137回審査会)	事案の審議を行った。
1 2 . 5 . 1 0 (第138回審査会)	異議申立人から意見等を聴取した。 実施機関(生活・文化課)から非開示理由等を聴取した。
1 2 . 6 . 2 3 (第140回審査会)	事案の審議を行った。
1 2 . 8 . 8 (第142回審査会)	事案の審議を行った。
1 2 . 9 . 1 4 (第143回審査会)	事案の審議を行った。