

## 不服申立て事案答申第 125 号の概要について

### 1 件名

私が苦情・意見・要望・相談をした処理経過及び結果がわかる文書の一部開示決定に関する件（住民サービス課分）

### 2 事案の概要

審査請求人は、平成 28 年 10 月 31 日付けで愛知県個人情報保護条例（平成 16 年愛知県条例第 66 号。以下「条例」という。）に基づき、別表の 1 欄に掲げる保有個人情報（以下「本件請求対象保有個人情報」という。）の自己情報開示請求を行った。

これに対し、愛知県警察本部長（以下「処分庁」という。）が平成 29 年 2 月 23 日付けで別表の 2 欄に掲げる行政文書（以下「本件保有個人情報」という。）を特定し、一部開示決定を行ったところ、審査請求人は、開示された文書以外にも該当の行政文書が存在するとの理由で、開示を求める審査請求を行った。

### 3 実施機関の一部開示決定の理由

処分庁が審査庁である愛知県公安委員会に提出した弁明書によると、次の理由により、処分庁は本件保有個人情報を特定し、一部開示としたというものである。

#### (1) 事実経過

##### ア 自己情報開示請求の受理

平成 28 年 10 月 31 日、処分庁は、審査請求人から

「母親の交通事故及び情報公開に関し、私が苦情・意見・要望・相談をした処理経過及び結果がわかる文書 請求日現在警察本部にて保管のもの」

との自己情報開示請求（以下「本件開示請求」という。）を受理した。

##### イ 本件開示請求に係る対象文書の調査

本件開示請求は、審査請求人の母親の交通事故及び情報公開に関して、審査請求人のした苦情・意見・要望・相談の処理経過及び結果に関する文書を求めるものである。

本件開示請求は、愛知県警察本部（以下「警察本部」という。）内の全所属を対象とするものであり、調査した結果、その対象となる行政文書（以下「本件対象文書」という。）が、警察本部警務部住民サービス課（以下「住民サービス課」という。）、警察本部交通部交通捜査課（以下「交通捜査課」という。）及び警察本部地域部通信指令課において存在することが判明した。

##### ウ 住民サービス課における対象文書の調査

住民サービス課は本件開示請求を受けて、本件対象文書のうち、同課が管理する行政文書を調査した結果、警察安全相談等及び苦情の各業務の処理に関する計 50 件 306 枚の行政文書を、住民サービス課における本件対象文書（以下「住民サービス課対象文書」という。）として特定した。

## エ 決定期間の延長

前記イのとおり、本件対象文書は3所属において存在することが判明し、かつ、その文書量が大量であったことから、処分庁は、開示請求があった日から起算して45日以内にその全てについて開示決定等するに当たり、事務の遂行に著しい支障を及ぼすおそれが認められたため、条例第23条に規定する開示決定等の期限の特例に該当すると判断し、本件開示請求に係る保有個人情報のうち相当の部分につき開示決定等をする期間を平成28年10月31日から同年12月14日までとし、残りの保有個人情報について開示決定等する期限を平成29年2月23日までとする決定期間特例通知書を、平成28年11月14日に審査請求人に対して発送した。

## オ 住民サービス課対象文書の一部開示決定

住民サービス課対象文書について、条例第17条各号が規定する不開示情報及び条例第44条が規定する適用除外情報に該当する部分を不開示とした上で、7件40枚の行政文書については平成28年12月14日に自己情報一部開示決定をなし、残る別表の文書1（以下単に「文書〇」とする。）から文書43までに係る43件266枚の行政文書については平成29年2月23日に自己情報一部開示決定をなし、両日の一部開示決定に係る文書のいずれも同月27日に審査請求人に対して開示した。

## (2) 本件保有個人情報

### ア 警察安全相談等

#### (ア) 定義

警察安全相談等は、県民から愛知県警察に申出のあった犯罪等による被害の未然防止に関する相談その他県民の安全と平穏に係る相談並びに警察行政に係る要望・意見・感謝・激励・事件情報及びこれらに類するものである。

警察安全相談等については、警察安全相談等及び苦情の取扱いに関する規程（平成24年愛知県警察本部訓令第4号。以下「相談規程」という。）及び相談規程の運用（平成24年務住発甲第27号。以下「相談規程の運用」という。）において、その処理手続等が定められている。

#### (イ) 処理の流れ

警察安全相談等を受理したときは、速やかに警察安全相談等・苦情取扱票（以下「取扱票」という。）を作成し、所属長に報告するものとしている。

取扱票は、申出者の氏名、申出内容の要旨、受理時における取扱状況等を記載しており、申出者との会話のやりとりを一言一句記載するものではない。

警察安全相談等については、警察安全相談等を受理した所属において対応するものとしているが、他の所属又は他の行政機関等において対応することが適当と認められる場合については、当該所属又は行政機関等に引き継ぐものとしている。

また、対応の経過又は結果については、警察安全相談等・苦情経過票（以下「経過票」という。）に記録するものとしている。

(ウ) 警察安全相談等の処理に係る行政文書

警察安全相談等の処理の過程においては、前記(イ)のとおり受理時において作成する取扱票、対応の経過又は結果を記載する経過票及び取扱票の索引となる警察安全相談等一覧表等を作成し、又は取得する。

イ 苦情について

(ア) 定義

苦情とは、職員が職務執行において違法若しくは不当な行為をし、又は相当の行為をしなかったことにより何らかの不利益を受けたとして個別具体的にその是正を求める不服及び職員の不適切な執務の態様に対する不平不満をいう。

また、明らかに警察の任務とはいえない事項についての警察職員の不作為を内容として申し出られた苦情、提言及び悲憤慷慨は対象とならない。

苦情には、文書により都道府県公安委員会に苦情の申出ができる苦情申出制度（以下「公安委員会宛苦情」という。）と都道府県警察に直接申出ができる苦情申出制度（以下「警察宛苦情」という。）がある。

(イ) 公安委員会宛苦情

a 概要

公安委員会宛苦情は警察法（昭和 29 年法律第 162 号。以下「警察法」という。）第 79 条に規定されており、都道府県公安委員会に対して都道府県警察職員の職務執行について苦情の申出があったときは、法令等に基づき、これを誠実に処理して、処理の結果を申出者に通知する制度であり、苦情を組織的に処理することで、不適切な職務執行や非能率的な業務運営を把握し、問題点を是正していくことを目的とした制度である。

公安委員会宛苦情は、都道府県公安委員会に対して文書（苦情申出書）により申し出ることができ、申出のあった苦情について、都道府県公安委員会はその処理の結果を文書により通知しなければならない。

公安委員会宛苦情の処理手続については、警察法第 79 条、苦情の申出の手続に関する規則（平成 13 年国家公安委員会規則第 11 号）、苦情の取扱いに関する規程（平成 13 年愛知県公安委員会規程第 5 号）及び公安委員会宛苦情の取扱いに関する規程（平成 13 年愛知県警察本部訓令第 18 号）において規定されている。

b 処理の流れ

(a) 愛知県公安委員会（以下「県公安委員会」という。）宛てに送付又は持参された苦情申出書については、事務局（警察本部総務部総務課公安委員会室）が整理し、県公安委員会に受理の報告を行う。

(b) 苦情を受理した県公安委員会は、愛知県警察本部長に対し、事実関係の調査及びその結果を踏まえた措置について報告を求める。

(c) 愛知県警察本部長は県公安委員会からの指示に従い、苦情の対象となった職務執行を行った職員の所属（以下「対象所属」という。）に対し、事実

関係の調査及びそれを踏まえた措置を講じさせ、その結果の報告を求める（対象所属に対する調査指示は、事務を担当する住民サービス課長が行う。）。

(d) 対象所属は、苦情に関する調査結果等を住民サービス課長を経由して愛知県警察本部長に報告し、住民サービス課長が調査結果等を県公安委員会に報告する。

(e) 報告を受けた県公安委員会は、調査結果等を基に、

i 申出のあった苦情に係る事実関係の有無

ii 事実関係が確認できた場合は、苦情の対象である職務執行の問題点の有無

iii 問題点のある職務執行については、講じた措置

等について、文書（苦情処理結果通知書）で申出者に通知する。

c 公安委員会宛苦情の処理に係る行政文書

公安委員会宛苦情の処理の過程においては、申出者が苦情を申し出るために作成する苦情申出書、県公安委員会が愛知県警察本部長に対して苦情の調査指示をするために作成する調査指示書、住民サービス課長が対象所属長に対して苦情の調査を依頼するための調査依頼書、対象所属長が愛知県警察本部長へ苦情の処理結果を報告するための苦情処理結果報告書、住民サービス課長が県公安委員会に苦情の処理結果及び申出者への通知文案を報告するために作成する苦情調査結果報告書・通知文（案）のほか、必要に応じて他の行政文書を作成し、又は取得する。

(ウ) 警察宛苦情

a 概要

警察宛苦情は、公安委員会宛苦情以外の都道府県警察に直接申出のあった苦情についても、組織的かつ適切に解決し、警察業務の運営に資すること等を目的として定められた制度であり、相談規程及び相談規程の運用において、その処理手続等が規定されている。

b 処理の流れ

(a) 警察宛苦情の申出を受理したときは、取扱票を作成して、速やかに申出者の氏名、申出内容等を所属長に報告するものとし、所属長は速やかにその内容を愛知県警察本部長（住民サービス課長経由）に報告する。

(b) これに対し住民サービス課長は、職務執行に係る業務を主管する警察本部の所属長に通報するとともに、当該職務執行を行った職員の所属が報告元の所属と異なるときは、当該職員の所属長に通報する。

(c) 当該苦情については、苦情の対象である職務執行を行った職員の所属（以下「発生所属」という。）において処理されることとなり、処理の経過又は結果については、経過票に記録する。

(d) また、発生所属は苦情に関する事実関係の調査及びそれを踏まえた措置、

申出者への通知状況などの苦情の処理結果について、苦情処理結果報告を作成して愛知県警察本部長（住民サービス課長経由）に報告する。

c 警察宛苦情の処理に係る行政文書

警察宛苦情の処理の過程においては、前記bのとおり受理時において作成する取扱票、処理の経過又は結果等を記録する際に作成する経過票、発生所属が愛知県警察本部長へ苦情の処理結果を報告するために作成する文書及び苦情の索引となる苦情一覧表等を作成し、又は取得する。

(3) 審査請求人の主張についての確認

審査請求人は審査請求書において、開示されていないものとして、

平成28年5月11日及び同年7月11日に、警察署において、交通捜査課交通事故事件捜査統括官（以下「交通捜査課統括官」という。）と面談した事に関する文書が存在しているので開示を求める。

旨主張している。

この主張について、交通捜査課統括官に確認したところ、要旨以下のとおりの結果であった。

ア 審査請求人の主張する日時及び場所で、交通捜査課の犯罪被害者支援活動の指導責任者として、審査請求人と面談した事実はある。

イ 平成28年5月11日の面談については、警察署の副署長等が同日、審査請求人と面談することを聞き、同席させてもらうこととなった。

ウ 同席の理由は、従前に審査請求人が交通捜査課職員の対応について警察宛苦情を申し立てており、その申立内容の調査結果の伝達と謝罪のためであった。

エ この面談結果については、当該警察宛苦情の処理に関して作成した苦情処理結果報告に記載をした。

オ 平成28年7月11日の面談については、審査請求人の要請により警察署の副署長等と同席はしたが、その内容は交通捜査課に係るものではなく、面談結果は警察署で作成するとのことであったので、交通捜査課としての文書は作成していない。

続いて警察署に確認したところ、要旨以下のとおりであった。

ア 平成28年5月11日及び同年7月11日の両日とも、交通捜査課統括官及び警察署副署長等が審査請求人と面談した結果は、警察安全相談等として受理し、経過票を作成した。

イ 両日の面談において、審査請求人が申し立てた内容は警察署で対応すべき内容であったため、住民サービス課へは引き継いでいない。

したがって、審査請求人が主張する住民サービス課が管理する交通捜査課統括官との面談結果について、平成28年5月11日分は、起案文書（文書43）の別添資料として愛知県警察本部長まで報告された文書であり、住民サービス課が管理する警察宛苦情の処理に関する行政文書として、既に審査請求人の本件開示請求に基づき開示している文書である。

また、平成 28 年 7 月 11 日分は、前記交通捜査課統括官及び警察署への確認結果のとおり、警察署において警察安全相談等として受理し、経過票が作成及び管理されているものの、住民サービス課には存在しない文書である。

(4) 本件処分の正当性

審査請求人は、審査請求の趣旨及び理由について、開示されるべき書類があるが、開示されていないため、開示を求める旨の主張をしているが、本件開示請求については、前記で詳述したとおり、住民サービス課は、住民サービス課対象文書の全てを特定した上で審査請求人に開示しており、その手続に誤りはないことから、本件処分は適正になされた処分であり、本件審査請求における審査請求人の主張が失当であることは明らかである。

(5) 結語

したがって、審査請求人の主張は理由がないものであるから、本件審査請求は棄却されるべきである。

4 審議会の結論

処分庁が、本件請求対象保有個人情報の自己情報開示請求において、本件保有個人情報を特定して一部開示とした決定は妥当である。

5 審議会の判断要旨

(1) 本件請求対象保有個人情報について

処分庁は、本件開示請求に対して、住民サービス課が管理する文書 1 から文書 43 までを特定して、一部開示決定を行っている。

審査請求人は、審査請求書において、開示されるべき文書とは、平成 28 年 5 月 11 日及び同年 7 月 11 日に、警察署において、交通捜査課統括官と面談（以下「2 回の面談」という。）し、苦情・意見・要望・相談をしたことに関する文書である旨の主張をしている。

したがって、本件審査請求の対象となる内容は、2 回の面談に関する文書の特定についてであると解されることから、当審議会においては、処分庁が行った本件保有個人情報の特定のうち、2 回の面談に関する保有個人情報の特定について誤りがあるか否かを、警察安全相談等及び苦情ごとに以下検討することとする。

(2) 本件保有個人情報の特定について

ア 2 回の面談に係る警察安全相談等の記録の存否について

(ア) 相談規程及び相談規程の運用について

当審議会において相談規程及び相談規程の運用を見分したところ、警察安全相談等については、受理した所属において対応し、職員は、対応として何らかの措置を講じたときは経過票を作成し、対応が完結したときは、その結果を住民サービス課長に通報するものとされていることが確認された。

(イ) 2回の面談の内容について

a 処分庁の主張について

処分庁によると、審査請求人が主張する2回の面談のいずれについても、交通捜査課職員は同席しているが、警察安全相談等として警察署が受理したものであり、2回の面談において審査請求人が申し出た内容は警察署で対応すべき内容であったので、交通捜査課としての文書は作成しておらず、住民サービス課にも存在しないとのことである。

また、当審議会が事務局職員をして処分庁に確認させたところ、本件開示請求日時点では、警察署は、2回の面談に係る警察安全相談等の対応が完結していなかったため、住民サービス課長への通報は行っていなかったとのことであった。

b 経過票に記載されている面談の内容について

2回の面談の内容を確認するため、当審議会において経過票を見分したところ、2回の面談とも、警察署及び交通捜査課の職員が出席し、警察署による対応の経過及び結果が警察署によって記録されており、記録されている内容は、主に警察署職員に関するものであることが認められた。

(ウ) 2回の面談に係る警察安全相談等の記録の存否について

前記(ア)及び(イ)から、警察安全相談等については、相談規程及び相談規程の運用に、受理した所属において対応し、何らかの措置を講じたときは経過票を作成し、対応が完結したときは、その結果を住民サービス課長に通報するものとされていることからすれば、2回の面談のいずれについても、警察署については、対応すべきものとして受理した上で対応し、経過票を作成したが、本件開示請求日時点では、対応が完結していなかったことから住民サービス課長への通報は行っておらず、交通捜査課については、警察安全相談等の対応の記録として経過票を作成していないため、住民サービス課にも存在しないとする処分庁の説明に、特段不自然、不合理な点があるとは認められない。

イ 2回の面談に係る苦情の記録の存否について

(ア) 相談規程及び相談規程の運用について

当審議会において相談規程及び相談規程の運用を見分したところ、苦情（警察宛苦情をいう。以下同じ。）については、苦情の対象である職務執行を行った職員の所属において処理し、処理が完結したときは、当該所属長は苦情に関する事実関係の調査結果及び当該結果を踏まえた措置の状況を明らかにした調査結果の報告書を作成して、住民サービス課長に送付するものとされていることが確認された。

(イ) 2回の面談の内容について

a 処分庁の主張について

処分庁によると、警察署については、2回の面談のいずれについても警察

安全相談等として受理しており、苦情に関する調査結果の報告書は作成しておらず、住民サービス課にも存在しないとのことである。

交通捜査課については、平成 28 年 5 月 11 日の面談については、警察署の副署長等が同日、審査請求人と面談することを聞き、交通捜査課統括官が同席したものであり、同席の理由は、従前に審査請求人が交通捜査課職員の対応について苦情を申し出ており、その申出内容の調査結果の伝達と謝罪のためであったとのことである。そして、この面談については、交通捜査課統括官が当該苦情の処理に関して作成した警察宛苦情の処理結果（報告）（文書 43 に添付）に記載の上、愛知県警察本部長に報告したことから、経由先である住民サービス課は当該処理結果（報告）を管理しているとのことである。また、平成 28 年 7 月 11 日の面談については、審査請求人の要請により警察署の副署長と同席はしたが、その内容は交通捜査課に係るものではなく、面談結果は警察署で作成するとのことであったので、交通捜査課としての文書は作成しておらず、住民サービス課にも存在しないとのことである。

b 記録されている面談の内容について

(a) 経過票に記載されている面談の内容について

2 回の面談の内容を確認するため、当審議会において 2 回の面談の対応の経過及び結果が記載された経過票を見分したところ、前記ア(イ) b のとおり、2 回の面談とも警察署及び交通捜査課の職員が出席し、記録されている内容は主に警察署職員に関するものであることが認められた。また、交通捜査課職員に関する記載内容は、平成 28 年 5 月 11 日の面談では、主に交通捜査課統括官が審査請求人に対して、証拠品及び事件記録に係る○交通捜査課課長補佐の対応への苦情に関する調査結果を伝えて謝罪したことについてであり、同年 7 月 11 日の面談では、主に警察署職員の対応との比較としての交通捜査課職員の対応についてであることが認められた。

(b) 警察宛苦情の処理結果（報告）（文書 43 に添付）に記載されている面談の内容について

当審議会において文書 43 に添付されている警察宛苦情の処理結果（報告）を見分したところ、平成 28 年 5 月 11 日の面談として、交通捜査課統括官が審査請求人に対して、○交通捜査課課長補佐の対応への苦情に関する調査結果を伝えて謝罪したこと及び当該課長補佐に対して、適切な対応を心掛けるよう指導したことが記録されており、これらは交通捜査課職員の対応への苦情に関するものであることが認められた。しかし、同年 7 月 11 日の面談として、交通捜査課職員への苦情に関する内容は記載されていないことが認められた。

(ウ) 2 回の面談に係る苦情の記録の存否について

前記(ア)及び(イ) b (b) から、苦情については、相談規程及び相談規程の運用に、

苦情の対象である職務執行を行った職員の所属において処理し、処理が完結したときは、当該所属長は苦情に関する事実関係の調査結果及び当該結果を踏まえた措置の状況を明らかにした調査結果の報告書を作成して、住民サービス課長に送付するものとされていることからすれば、警察署としては、2回の面談のいずれについても警察安全相談等として受理しており、苦情に関する調査結果の報告書は作成しておらず、住民サービス課にも存在しないが、交通捜査課としては、平成28年5月11日の面談については、○交通捜査課課長補佐の対応への苦情に関する調査結果を、審査請求人に伝えて謝罪したこと及び当該課長補佐に対して、適切な対応を心掛けるよう指導したことを記載した警察宛苦情の処理結果（報告）（文書43に添付）を作成の上、愛知県警察本部長に報告したことから、経由先である住民サービス課は当該処理結果（報告）を管理しているが、同年7月11日の面談については、交通捜査課に係る内容ではなかったことから、交通捜査課としての文書は作成しておらず、住民サービス課にも存在しないとする処分庁の説明に、特段不自然、不合理な点があるとは認められない。

ウ 2回の面談に係る保有個人情報の特定について

前記ア及びイのとおり、2回の面談に関する保有個人情報は警察宛苦情の処理結果（報告）（文書43に添付）のみであることから、当該保有個人情報の全てを特定したとする処分庁の説明に、特段不自然、不合理な点があるとは認められない。

(3) 審査請求人のその他の主張について

審査請求人は、その他種々の主張をしているが、本件保有個人情報の特定に誤りがないことについては、前記(2)で述べたとおりであり、審査請求人のその他の主張は、当審議会の判断に影響を及ぼすものではない。

別表

1 開示請求のあった保有個人情報の内容	2 行政文書の名称
<p>母親の交通事故及び情報公開に関し、私が苦情・意見・要望・相談をした処理経過及び結果がわかる文書 請求日現在警察本部にて保管のもの</p>	<p>文書 1 警察安全相談等一覧表</p>
	<p>文書 2 警察安全相談等・苦情取扱票</p>
	<p>文書 3 警察安全相談等一覧表</p>
	<p>文書 4 警察安全相談等・苦情取扱票</p>
	<p>文書 5 警察安全相談等・苦情取扱票</p>
	<p>文書 6 警察安全相談等一覧表</p>
	<p>文書 7 警察安全相談等・苦情取扱票</p>
	<p>文書 8 警察安全相談等・苦情取扱票</p>
	<p>文書 9 警察安全相談等・苦情取扱票</p>
	<p>文書 10 公安委員会宛苦情一覧</p>
	<p>文書 11 收受票</p>
	<p>文書 12 起案文書（件名「公安委員会宛苦情に対する調査（依頼）」のもの）</p>
	<p>文書 13 公安委員会宛苦情に対する調査結果（報告）</p>
	<p>文書 14 公安委員会宛苦情に対する調査結果（報告）</p>
	<p>文書 15 起案文書</p>
	<p>文書 16 公安委員会宛苦情一覧</p>
	<p>文書 17 收受票</p>
	<p>文書 18 起案文書</p>
	<p>文書 19 公安委員会宛苦情に対する調査結果（報告）</p>
	<p>文書 20 起案文書</p>

1 開示請求のあった保有個人情報の内容	2 行政文書の名称
	文書 21 収受票
	文書 22 起案文書
	文書 23 公安委員会宛苦情に対する調査結果（報告）
	文書 24 起案文書
	文書 25 収受票
	文書 26 起案文書
	文書 27 公安委員会宛苦情に対する調査結果（報告）
	文書 28 起案文書
	文書 29 収受票
	文書 30 起案文書
	文書 31 公安委員会宛苦情に対する調査結果（報告）
	文書 32 起案文書
	文書 33 苦情一覧表
	文書 34 起案文書
	文書 35 公安委員会宛苦情一覧
	文書 36 収受票
	文書 37 起案文書
	文書 38 公安委員会宛苦情に関する調査結果（報告）
	文書 39 苦情一覧表
	文書 40 警察安全相談等・苦情取扱票
	文書 41 起案文書
	文書 42 警察安全相談等・苦情取扱票

1 開示請求のあった保有個人情報の内容	2 行政文書の名称
	文書 43 起案文書