

【諮問第86号】

10川個審第24号
平成10年12月28日

川崎市長 高橋 清 様

川崎市個人情報保護審査会
会 長 藤 原 淳一郎

個人情報閲覧等請求に対する拒否処分に関する不服申立てについて（答申）

平成10年6月18日付け10川中相情第14号の2をもって川崎市長から諮問のありました個人情報閲覧等請求にかかる不服申立ての審査について、次のとおり答申いたします。

1 審査会の結論

不服申立人の閲覧及び写しの交付請求を拒否したのは妥当である。

2 不服申立ての趣旨

不服申立人は、平成9年2月に中原区役所相談・情報サービスセンターに電話で相談したときの記録（録音テープを含む）の閲覧及び写しの交付請求を、川崎市個人情報保護条例（以下「条例」という。）17条に基づき、平成10年5月13日付けで川崎市長（以下「実施機関」という。）に求めたところ、実施機関は同年5月27日付けで、請求に係る個人情報の記録が存在しないとして拒否処分を行った。これに対して不服申立人は、当該相談に係る記録が存在しないのは納得できないとして、同年6月5日付けで不服申立てを行ったものである（当審査会諮問第86号）。

3 不服申立人の主張要旨

平成10年11月7日に実施した不服申立人口頭意見陳述における不服申立人の主張は、概要以下のとおりであった。

不服申立人は、川崎市も出資し市と人事交流も皆無ではないコミュニティーFM局「FMK-City」（以下「かわさき市民放送」という。）に勤務していたところ、その放送内容に関する不満と労働環境に関する不満がつり、申立人は当該放送をよくするという意図で、平成9年2月中原区役所相談・情報サービスセンターに電話をかけた。中原区役所相談・情報サービスセンターではその相談の電話を録音しており、その録音テープを不服申立人の上司に聞かせたため、不服申立人の職場における状況が悪化した。

不服申立人の知らない間に録音テープを取り、不服申立人に断りもなく職場の上司に聞かせることは、問題である。そして、そのようなことがあった以上、録音テープはあるはずであるので開示を求める。

4 実施機関の主張要旨

平成10年7月28日付け実施機関処分理由説明書、同年10月24日実施機関事情聴取における実施機関の主張は概要以下のとおりである。

不服申立人の電話を受けた中原区役所相談・情報サービスセンターでは、市の相談事務とは直接には関係がない職場の問題であるので、勤務先の「かわさき市民放送」に話すように説得したが、不服申立人は「かわさき市民放送」は川崎市と関わりがあるとしてなかなか納得せず、電話の時間も昼休み中から長時間にわたり、また、その内容も多岐にわたり、内容の把握も困難であったため、内容を把握するために電話の一部をテープに録音した。

そして、「かわさき市民放送」に話をするにあたって、申立人の内容を明確に伝えるには、録音テープを聞かせた方が良いと判断し、「かわさき市民放送」の不服申立人の上司に聞かせ、対応を依頼したことは事実である。

電話で相談があった場合、一般的には、市民相談事務処理要領・相談業務取扱要領をもとに処理をしており、市政に対する意見・要望等については、その内容を相談カード等に職員がそのつど記入し保存している。しかし、軽微なものについては記入しなくてもよいことになっている。本件は、市とは直接関わりがないと職員が判断し、その内容を相談カードとしてもメモとしても残していない。

録音テープについても、「かわさき市民放送」の不服申立人の上司に聞かせその対応を依頼したので終了したと判断し、保存せず、その後、そのテープは他の案件を録音するために使用したために消去されて存在しない。

従って、本件請求に係る個人情報の記録が存在しないため、本件請求に応じることは不可能である。

5 審査会の判断

実施機関の本件の拒否処分の理由は、文書不存在である。そこで、文書不存在の点について検討する。

実施機関が相談の一部について録音テープを取り、それを不服申立人の職場である「かわさき市民放送」の上司に聞かせたことがあった点については、その是非については別として、双方共事実として争いが無い。

実施機関はその後、その録音テープに次の別件録音を重ねて取ったため消去されていたと主張する。実施機関が、不服申立人が実施機関に相談した意向に照らし、そのまま放置することなく、職場に対応を求めることによって、その役割を終えたと考えたことについては、特に不自然な点はなく、不服申立人の意見陳述からも、また、実施機関の事情聴取からも、現在も録音テープが消されずに存在すると疑うことのできる要素は何ら発見されなかった。

次に、相談記録として記入しなかったとの実施機関の主張について検討する。

不服申立人の相談内容は、実施機関の主張するように必ずしも軽微な内容であるとは言えないが、不服申立人の意見陳述及び実施機関事情聴取により、本件の平成9年2月の電話相談が、確かに市政に直接関係するものではなく、その要点をまとめることが大変困難かつ膨大な内容であることが判明したので、記録が残されていない事実も特に非難するにあたらぬ自然なことであると判断される。

従って、本件請求に係る記録（録音テープを含む）が存在しないことを理由として請求を拒否したことは妥当である。

最後に、相談内容の一部を録音テープに取り、不服申立人の職場の上司に聞かせた実施機関の処理について、付言する。

本件不服申立人の相談の内容が、単に聞いて終わりというよりは、実施機関に何らかの対応を求める点にあったこと、要点を的確に伝えることが困難を極める多様な訴えを含むものであったため、次に何らかの調整を試みようとした点の動機面では実施機関側を非難するには酷な面が存在するのは確かであるが、しかし、市が出資し、人事交流も皆無ではなく、また、市政広報としての利用もあり得る「かわさき市民放送」という職場での不服申立人の不満が内容となっているものであって、その内容をそのまま不服申立人の上司に不服申立人の了解を取らずに録音テープを聞かせるということは、誠に不適切な行為であったと指摘せざるを得ない。特に労使の利害が対立するような場面では、実施機関の本件におけるような行動は、動機の如何を問わず、結果的に相談をした不服申立人の信頼を裏切ることとなるし、条例の精神にも反するという点を強く肝に銘じなければならない。