# 諮問事件第５８号

「Ｒ４及びＲ５　請求者本人（家族含む）による相談に関する全ての情報」の保有個人情報部分開示決定に対する審査請求

群馬県個人情報保護審議会

第１　審議会の結論

別表に掲げる文書に記録された保有個人情報（以下「本件対象保有個人情報」という。）につき、その一部を不開示とした決定については、別表（い）欄に掲げる部分を開示すべきである。

第２　諮問事案の概要

１　保有個人情報開示請求

審査請求人（以下「請求人」という。）は、個人情報の保護に関する法律（平成１５年法律第５７号。以下「法」という。）第７６条第１項の規定に基づき、群馬県人事委員会（以下「実施機関」という。）に対し、令和６年１月９日付けで、「Ｒ４及びＲ５　請求者本人（家族含む）による相談に関する全ての情報」について、自己の個人情報として開示の請求を行った（以下「本件開示請求」という。）。

２　開示決定期間の延長

実施機関は、令和６年１月１９日付けで本件開示請求に対して開示決定等の期間を延長し、その理由を次のとおり付して、請求人に通知した。

（延長の理由）

開示請求に係る保有個人情報の特定や開示・不開示の審査など開示決定等に係る事務に時間を要するため

３　実施機関の決定

実施機関は、令和６年２月２１日に、保有個人情報部分開示決定（以下「本件処分」という。）を行い、保有個人情報の一部を開示しない理由を別表（あ）欄のとおり付して請求人に通知した。

４　審査請求

請求人は、行政不服審査法（平成２６年法律第６８号）第２条の規定に基づき、令和６年５月２０日付けで、本件処分を不服として、実施機関に対して、審査請求（以下「本件審査請求」という。）を行った。

５　弁明書の送付

実施機関は、行政不服審査法第９条第３項において読み替えて適用する同法第２９条第２項の規定に基づき、令和６年８月９日付けで弁明書を作成し、その副本を請求人に送付した。

６　反論書の提出

請求人は、行政不服審査法第９条第３項において読み替えて適用する同法第３０条第１項の規定に基づき、令和６年１０月３１日付けで、本件審査請求に係る反論書を作成し、実施機関に提出した。

７　諮問

実施機関は、法第１０５条第３項において準用する同条第１項の規定に基づき、群馬県個人情報保護審議会（以下「審議会」という。）に対して、令和６年１１月２１日、本件審査請求事案（以下「本件事案」という。）の諮問を行った。

第３　当事者の主張

１　請求人の主張要旨

（１）審査請求の趣旨

「不開示部分を取り消す」との裁決を求める。

（２）審査請求の理由

請求人の主張する審査請求の理由は、審査請求書及び反論書によるとおおむね以下のとおりである。

ア　苦情相談制度について

実施機関は、地方公務員法（昭和２５年法律第２６１号）第８条第１項第１１号の規定に則り、「相談者に対する助言や制度の説明等の方法により相談者自身の手で問題の解決を図るための手助け」をするため、情報の開示をすべきである。

イ　法第７８条第１項第７号の該当性について

保有個人情報部分開示決定通知書の内容からは、中立的に業務遂行した証拠がうかがえない。また、不開示理由について「業務の適正な遂行に支障を及ぼすおそれ」とあるが、そのおそれは全くなく、開示することが請求人の今後の円滑な業務遂行に必須である。

ウ　開示請求者以外の個人と請求人の権利利益について

弁明書には「不開示とすることにより保護される開示請求者以外の個人の権利利益よりも、開示請求者を含む人の生命、健康等の利益を保護することの必要性が上回ると認められる場合には、当該情報は開示する。」と記載されている。今回、請求者本人の心身の健康が大きく損なわれているので、情報を開示すべきである。

２　実施機関の主張要旨

実施機関の主張は、弁明書及び実施機関の口頭での説明によると、おおむね以下のとおりである。

（１）保有個人情報の特定について

本件開示請求の「開示を請求する保有個人情報」欄には、「Ｒ４及びＲ５請求者本人（家族含む）による相談に関する全ての情報」と記載されている。

したがって、本件開示請求は令和〇年〇月〇日に請求人からなされた苦情相談から本件開示請求に至るまでの間における当該苦情相談に関する情報が記載されている全ての保有個人情報として、２１件の文書を特定した。

（２）実施機関の行う苦情相談制度について

実施機関は、地方公務員法の規定により職員の苦情相談を処理することとされているが、証人喚問や書類等の提出命令等の苦情を解決するための強制的な権限は与えられておらず、任命権者、調査対象所属、関係者等に対して、実施機関の調査への任意の協力を求め、承諾が得られた場合に聞取調査を行うことによって事実確認を行っているものである。

このため、聞取調査は、強制的な権限を持たない実施機関の行う事実確認にとって極めて重要な調査方法であり、公正で正確な事実確認を行うためには、調査対象となる所属や職員が、各事案の事実関係や心情等を安定して率直に話すことができる環境を確保することが不可欠である。

また、実施機関は、当該苦情を解決する強制的な権限が与えられているものではないことから、でき得る限り当事者の納得が得られるように努めなければならないが、それがどうしても納得が得られなければ、手続を打ち切らざるを得ないのであって、それ以上の対応はできない立場にあるという限界がある。

（３）法第７８条第１項第２号の該当性について

別表の通番２２に掲げる不開示部分には、請求人以外の個人と事務局とのやり取りを記録した情報が記載されており、特定の個人を識別することができるものであるから法第７８条第１項第２号に該当すると判断した。

（４）法第７８条第１項第７号の該当性について

ア　別表の通番１、４、６ないし８、１２、１５ないし１８及び２４に掲げる不開示部分には、実施機関内部における協議の際に使用した資料に記載された検討段階の情報が記載されている。これを公開することにより今後の苦情相談業務の適正な遂行に支障を及ぼすこととなるため、法第７８条第１項第７号に該当すると判断した。

イ　別表の通番２、３及び１３に掲げる不開示部分には、請求人から寄せられた苦情相談に関して、聞取調査の対象所属となった人事課から、実施機関限りの取扱いとして提供された情報が記載されている。これを公開することにより調査対象所属との信頼関係が損なわれ、今後の苦情相談業務の遂行に支障を及ぼすこととなるため、法第７８条第１項第７号に該当すると判断した。

ウ　別表の通番５、１０、１４、１９ないし２１及び２３に掲げる不開示部分には、事案に関して聞取調査の対象となった職員から、審査請求人には

開示しないことを前提に調査を実施し得られた情報が記載されている。これを公開することにより調査対象者との信頼関係が損なわれ、今後の苦情相談業務の遂行に支障を及ぼすこととなるため、法第７８条第１項第７号に該当すると判断した。

エ　別表の通番９及び１１に掲げる不開示部分には、実施機関が行った調査の調査項目や質問内容に関する情報が記載されている。これを公開することにより調査の手法が明らかとなり、今後の苦情相談業務の遂行に支障を及ぼすこととなるため、法第７８条第１項第７号に該当すると判断した。

第４　審議会の判断

１　本件開示請求について

本件開示請求に係る個人情報は、「Ｒ４及びＲ５　請求者本人（家族含む）による相談に関する全ての情報」に記録された個人情報である。実施機関は、本件開示請求に係る個人情報を令和〇年〇月〇日に請求人から実施機関に対してなされた苦情相談から本件開示請求に至るまでの間における当該苦情相談に関する情報が記載されている全ての保有個人情報として２１件の文書を特定した上で、別表のとおりその一部を法第７８条第１項第２号及び第７号に該当するとして、不開示とする本件処分を行った。

これに対し、請求人は不開示部分の開示を求めているところ、実施機関は、本件処分は妥当であるとしていることから、以下、本件対象保有個人情報の見分結果を踏まえ、本件対象保有個人情報の不開示部分の不開示情報該当性について検討する。

２　不開示部分の不開示情報該当性について

（１）別表の通番１、４、６ないし８、１２、１５ないし１８及び２４に掲げる不開示部分

不開示部分には、実施機関内部における苦情相談への対応に関する検討段階の対応案や考え方であって、請求者に対する回答内容に含まれていないなど、公にしていない情報が記載されている。

当該情報を開示することにより、実施機関において、様々な対応案を柔軟に検討することができなくなり、今後の苦情相談業務の適正な遂行に支障を及ぼすおそれがあると認められる。

ただし、通番１の「２．対応案」のうち、「（１）人事課のハラスメント対応について」及び「（２）公務災害について」の項目については、既に請求人に対して開示されている相談概要と同一内容であり、内部の検討過程に係る情報としての秘匿性は認められない。そのため、開示することにより苦情相談業務の適正な遂行に支障を及ぼすおそれがあるとまではいえない。

また、同様に通番４の「３．対応案」のうち、「（１）アについて」及び「（２）イについて」の項目については、実施機関が作成した資料において、請求者の「本人の主張」として開示されている内容であり、内部の検討過程に係る情報としての秘匿性は認められない。そのため、開示することにより苦情相談業務の適正な遂行に支障を及ぼすおそれがあるとまではいえない。

したがって、当該不開示部分のうち、通番１及び通番４の項目部分については、法第７８条第１項第７号に該当せず、開示すべきである。

（２）別表の通番２、３及び１３に掲げる不開示部分

不開示部分には、調査対象所属から公開しないことを前提として提供された情報が記載されている。当該情報を開示することにより、調査対象所属との信頼関係が損なわれ、今後協力が得られなくなる、あるいは、協力が得られたとしても率直な発言が期待できなくなるなど、今後の苦情相談業務の適正な遂行に支障を及ぼすおそれがあると認められる。

したがって、当該不開示部分は、法第７８条第１項第７号に該当し、不開示としたことは妥当である。

（３）別表の通番５、１０、１４、１９ないし２１及び２３に掲げる不開示部分

不開示部分には、実施機関が調査を行った対象者を特定できる情報及び回答内容が記載されている。実施機関の調査は、調査対象者の任意の協力によって行われており、当該情報を開示することによって、今後調査対象者からの協力が得られなくなる、あるいは、協力が得られたとしても率直な意見が期待できなくなるなど、今後の苦情相談業務の適正な遂行に支障を及ぼすおそれがあると認められる。

したがって、当該不開示部分は、法第７８条第１項第７号に該当し、不開示としたことは妥当である。

（４）別表の通番９及び１１に掲げる不開示部分

不開示部分には、実施機関が調査を行った項目や質問内容が記載されている。当該情報を開示することによって、本件事案についての調査の内容が明らかとなれば、実施機関が誰に対して調査を行ったのかが特定されるおそれが生じ、今後調査対象者からの協力が得られなくなる、あるいは、協力が得られたとしても率直な意見が期待できなくなるなど、今後の苦情相談業務の適正な遂行に支障を及ぼすおそれがあると認められる。

したがって、当該不開示部分は、法第７８条第１項第７号に該当し、不開示としたことは妥当である。

（５）別表の通番２２に掲げる不開示部分

不開示部分には、請求人以外の個人を特定できる情報及び当該個人と実施機関とのやり取りを記録した情報が記載されている。当該情報は、一体として請求人以外の特定の個人を識別することができるものであるため、法第７８条

第１項第２号本文前段に該当し、同号ただし書イないしハのいずれにも該当する事情は認められない。

したがって、当該不開示部分は、法７８条第１項第２号に該当し、不開示としたことは妥当である。

３　本件処分の妥当性について

以上のことから、本件対象保有個人情報につき、その一部を法第７８条第１項第２号及び第７号に該当するとして不開示とした決定について、実施機関がなお不開示とすべきとしている部分のうち、別表の（い）欄に掲げる部分を除く部分は、同項第２号及び第７号に該当すると認められるので、不開示としたことは妥当であるが、同（い）欄に掲げる部分は、同項第７号に該当しないため、開示すべきであると判断した。

４　結論

以上のことから、「第１　審議会の結論」のとおり判断する。

第５　審議の経過

当審議会の処理経過は、以下のとおりである。

# 審 議 会 の 処 理 経 過

| 年　　月　　日 | 内　　容 |
|---|---|
| 令和　６年１１月２１日 | 諮問 |
| 令和　７年１１月１７日<br>（第１０８回審議会） | 審議（本件事案の概要説明） |
| 令和　８年　１月１６日<br>（第１１０回審議会） | 審議（諮問庁の口頭説明） |
| 令和　８年　２月１３日<br>（第１１１回審議会） | 審議 |
| 令和　８年　３月１７日<br>（第１１２回審議会） | 審議 |
| 令和　８年１１月　９日 | 答申 |

# 別表

| 文書名 | 通番 | 不開示部分 | 該当法令 | 開示しない理由（あ） | 開示する部分（い） |
|---|---|---|---|---|---|
| R〇.〇.〇付けの苦情相談（〇〇）の対応について | 1 | 「２．対応案」の内容 | 法第７８条第１項第７号 | 苦情相談対応業務は、相談者の希望や悩みに応じて、中立的な立場から最適な対応を内部で検討している。検討段階の情報を開示することによって、最適な対応を柔軟に検討することができなくなり、苦情相談対応業務の適正な遂行に支障を及ぼすおそれがあるため。 | 「（１）人事課のハラスメント対応について」及び「（２）公務災害について」の項目部分 |
| 苦情相談案件への回答について | 2 | ハラスメント調査に関する聞き取り内容（17行目以降） | | 不開示部分は調査対象所属から公開しないことを前提として提供された情報であって、当該情報を開示することにより、調査対象所属との信頼関係が損なわれ、今後協力が得られなくなる、あるいは、協力が得られたとしても率直な発言が期待できなくなるなど、苦情相談対応業務の適正な遂行に支障を及ぼすおそれがあるため。 | ― |
| 苦情相談処理報告書 | 3 | 「処理状況」のうち、人事課からの回答内容（11～14行目） | | | ― |
| R〇.〇.〇付けの苦情相談（〇〇）の対応について | 4 | 「３．対応案」の内容 | | 苦情相談対応業務は、相談者の希望や悩みに応じて、中立的な立場から最適な対応を内部で検討している。検討段階の情報を開示することによって、最適な対応を柔軟に検討することができなくなり、苦情相談対応業務の適正な遂行に支障を及ぼすおそれがあるため。 | 「（１）アについて」及び「（２）イについて」の項目部分 |

# 別表

| 文書名 | 通番 | 不開示部分 | 該当法令 | 開示しない理由（あ） | 開示する部分（い） |
|---|---|---|---|---|---|
| 苦情相談の対応について | 5 | 「２．調査結果」の内容 | 法第７８条第１項第７号 | 人事委員会で行った調査は、調査対象者の任意の協力によって行っており、当該情報を開示することによって、今後協力が得られなくなる、あるいは、協力が得られたとしても率直な意見が期待できなくなるなど、調査業務の適正な遂行に支障を及ぼすおそれがあるため。 | ― |
| | 6 | 「３．対応案」の内容 | | | ― |
| | 7 | 「４．回答内容」の内容<br>「５．相談者に回答しない内容」 | | 苦情相談対応業務は、相談者の希望や悩みに応じて、中立的な立場から最適な対応を内部で検討している。検討段階の情報を開示することによって、最適な対応を柔軟に検討することができなくなり、苦情相談対応業務の適正な遂行に支障を及ぼすおそれがあるため。 | ― |
| 回答案 | 8 | ４行目以降 | | | ― |
| （別紙）苦情相談回答 | 9 | 「質問内容」 | | 人事委員会で行った調査について、質問内容を開示することにより、人事委員会で行う調査手法が明らかになり、今後の調査業務に支障を及ぼすおそれがあるため。 | ― |
| | 10 | 「回答」内容 | | 人事委員会で行った調査は、調査対象者の任意の協力によって行っており、当該情報を開示することによって、今後協力が得られなくなる、あるいは、協力が得られたとしても率直な意見が期待できなくなるなど、調査業務の適正な遂行に支障を及ぼすおそれがあるため。 | ― |
| | 11 | 「①「R〇.〇.〇～R〇.〇.〇　〇〇は、私に対し執拗に嫌がらせ行為を行った」ことの真偽。」及び「※その他」のうち、「相談者」欄が空欄となっている行の「項目」 | | 人事委員会で行った調査について、質問内容を開示することにより、人事委員会で行う調査手法が明らかになり、今後の調査業務に支障を及ぼすおそれがあるため。 | ― |

# 別表

| 文書名 | 通番 | 不開示部分 | 該当法令 | 開示しない理由（あ） | 開示する部分（い） |
|---|---|---|---|---|---|
| 苦情相談の対応について | 12 | 「4　回答案」の内容 | 法第７８条第１項第７号 | 苦情相談対応業務は、相談者の希望や悩みに応じて、中立的な立場から回答内容を検討している。検討段階の情報を開示することによって、最適な回答内容を検討することができなくなり、苦情相談対応業務の適正な遂行に支障を及ぼすおそれがあるため。 | ー |
| 苦情相談の対応について | 13 | 「2　調査結果」のうち、人事課からの聞き取り内容（5～6行目） | | 不開示部分は調査対象所属から公開しないことを前提として提供された情報であって、当該情報を開示することにより、調査対象所属との信頼関係が損なわれ、今後協力が得られなくなる、あるいは、協力が得られたとしても率直な発言が期待できなくなるなど、苦情相談対応業務の適正な遂行に支障を及ぼすおそれがあるため。 | ー |
| | 14 | 「2　調査結果」のうち、所属からの聞き取り内容（10～14行目） | | 人事委員会で行った調査は、調査対象者の任意の協力によって行っており、当該情報を開示することによって、今後協力が得られなくなる、あるいは、協力が得られたとしても率直な意見が期待できなくなるなど、調査業務の適正な遂行に支障を及ぼすおそれがあるため。 | ー |
| | 15 | 「2　調査結果」のうち、対応案（15～18行目） | | 苦情相談対応業務は、相談者の希望や悩みに応じて、中立的な立場から最適な対応を内部で検討している。検討段階の情報を開示することによって、最適な対応を柔軟に検討することができなくなり、苦情相談対応業務の適正な遂行に支障を及ぼすおそれがあるため。 | ー |
| | 16 | 「3　回答案」の内容 | | | ー |
| メール回答 | 17 | 回答案（9行目以降） | | | ー |
| メール回答 | 18 | 回答案（7行目以降） | | | ー |

# 別表

| 文書名 | 通番 | 不開示部分 | 該当法令 | 開示しない理由（あ） | 開示する部分（い） |
|---|---|---|---|---|---|
| 苦情相談処理報告書 | 19 | 「相談内容」のうち、〇月〇日（〇）に実施した聞き取り調査に関する内容（7行目） | 法第７８条第１項第７号 | 人事委員会で行った調査は、調査対象者の任意の協力によって行っており、当該情報を開示することによって、今後協力が得られなくなる、あるいは、協力が得られたとしても率直な意見が期待できなくなるなど、調査業務の適正な遂行に支障を及ぼすおそれがあるため。 | ー |
| | 20 | 「処理状況」のうち、「所属に連絡」したことに関する内容（1行目） | | | ー |
| | 21 | 「処理状況」のうち、<br>・「所属聴き取り調査」に関する内容（2行目）<br>・所属への聞き取り内容（3行目～8行目）<br>・総務事務管理課への聞き取り内容（10～16行目） | | | ー |
| | 22 | 「処理状況」のうち、請求者以外の個人情報（19～23行目） | 法第７８条第１項第２号 | 開示請求者以外の個人に関する情報であるため。 | ー |
| 〇〇職員による苦情相談について | 23 | 「２．これまでの経緯」のうち、「R〇.〇.〇」聞き取り調査に関する内容 | 法第７８条第１項第７号 | 人事委員会で行った調査は、調査対象者の任意の協力によって行っており、当該情報を開示することによって、今後協力が得られなくなる、あるいは、協力が得られたとしても率直な意見が期待できなくなるなど、調査業務の適正な遂行に支障を及ぼすおそれがあるため。 | ー |
| | 24 | 「３．対応案」の内容 | | 苦情相談対応業務は、相談者の希望や悩みに応じて、中立的な立場から最適な対応を内部で検討している。検討段階の情報を開示することによって、最適な回答内容を検討することができなくなり、苦情相談対応業務の適正な遂行に支障を及ぼすおそれがあるため。 | ー |