

## 答申第193号（諮問第204号）

「消費生活課にある、一般県民（以下甲という）が消費者契約法に基づき契約を取り消そうとしても応じない業者（以下乙という）に関して、消費者支援係の係員（以下丙という）が、当該事案に係る証拠資料を甲・乙から提出させ、乙が次々と身勝手な条件を付けているのに丙は甲の粗探しばかりをし、ろくに消費者保護法で丙に与えられた斡旋をせず、甲に難しいとばかり言って結論付けてよい・又は付けなければならない、という内容」  
外1件の公文書不存在決定に対する審査請求

群馬県公文書開示審査会  
第二部会

## 第1 審査会の結論

群馬県知事が行った決定は妥当であり、取り消す必要はない。

## 第2 諮問事案の概要

### 1 公文書開示請求

審査請求人（以下「請求人」という。）は、群馬県情報公開条例（平成12年群馬県条例第83号。以下「条例」という。）第11条の規定に基づき、群馬県知事（以下「実施機関」という。）に対し、別表の（あ）欄に記載の年月日付けで、別表の（い）欄に記載の開示請求（以下「本件各請求」という。）を行った。

### 2 実施機関の決定

実施機関は、別表の（う）欄に記載の年月日に、本件各請求に係る公文書について存在しないことを確認し、別表の（え）欄に記載の決定（以下「本件各処分」という。）を行い、不存在の理由を次のとおり付して、請求人に通知した。

（不存在の理由）

開示を請求された公文書の内容又は件名に関する公文書は保有していないため。

### 3 審査請求

請求人は、実施機関に対して、本件各処分を不服として平成29年2月22日付けで審査請求（以下「本件審査請求」という。）を行った。

### 4 弁明書の送付

実施機関は、行政不服審査法（平成26年法律第68号）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、平成29年3月21日付けで弁明書を作成し、その副本を請求人に送付した。

### 5 口頭意見陳述の実施

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31条第1項の規定に基づき、平成29年6月23日及び同年8月24日、口頭意見陳述を実施した。

### 6 諮問

実施機関は、条例第26条の規定に基づき、群馬県公文書開示審査会（以下「審査会」という。）に対して、平成29年9月14日、本件審査請求事案の諮問（以下「本件事案」という。）を行った。

## 第3 争点（本件請求に係る公文書の公文書不存在決定について）

本件各請求に係る公文書を不存在とした実施機関の決定は妥当であるか。

## 第4 争点に対する当事者の主張

### 1 請求人の主張要旨

条例第14条(2)イ違反であり、また原処分は群馬県条例を持ち出すまでもなく職権濫用・怠業等の地方公務員法(昭和25年法律第261号)違反・憲法違反を隠蔽するものである。

### 2 実施機関の主張要旨

(1) 消費者安全法(平成21年法律第50号)第10条第1項で、都道府県には「消費生活センター」の設置義務があり、同法第8条第1項第2号で消費者安全の確保に関する事務を行うこととされている。そして、群馬県消費生活センター(以下「県センター」という。)は、消費者からの苦情相談等に応じることをその役割としている。

(2) 別表項番1に係る公文書について

① 消費生活センターで行うあっせんは、当事者間の合意により迅速かつ円満に紛争を解決することが期待できる一方、行政処分や裁判手続と異なりあっせん案に法的拘束力がないこと、当事者のあっせん手続への参加が任意であり、一方が参加を拒否した場合、手続が打ち切りとならざるを得ない等の特徴がある。従って、苦情の内容を踏まえ、あっせんを行うことが適当と認められる場合には、あっせんを行うこととなる。このように、苦情相談の内容に応じあっせんを行うことが県センターの役割である。

② 消費生活センターにおいて、消費者からの相談を受け、又はあっせんを行うにあたっては、相談の内容に応じ必要な助言を行うとともに、あっせんを行うことが妥当であるかを判断するため、消費者及び事業者の説明を求め、又は資料の提出を求めることがあるが、苦情の合理性や収集した資料の信憑性については、事案に応じ個別に判断されるものであることは言うまでもないことである。

③ このように、苦情相談の内容に応じあっせんを行うことが消費生活センターの役割であり、あっせんを行うことなく結論付けてよい、又は結論付けなくてはならない、というような法令に反する趣旨の公文書を作成又は取得することはない。

(3) 別表項番2に係る公文書について

① 消費生活センターとして備えなければならない要件については、消費者安全法に定められているが、条文上「外国語による消費生活相談及びあっせん」に関する規定はなく、その設置又は不設置について定めた規定も存在しない。

② 消費生活センターにおける消費生活相談では、外国語を母国語とする者から相談が寄せられることがあるが、あらゆる言語による相談に対応しなければならないということはそもそも想定されていない。また、外国語専門の職員を配置することは、センターの組織規模、財政面等からも現実的ではない。

③ ただし、外国語を母国語とする者で、日本語による応答のみでは十分に意を

尽くせない者から相談があった場合には、日本語への通訳が可能な者を同行するように依頼し、当該者による通訳の下で相談を受け、必要な助言を行っているのが実情である。

- ④ このように、相談者の状況に応じて、可能な方法で外国語の相談に応じるケースもあることから、外国語による相談を一律に排除する旨を定めた公文書をあえて作成することはない。

### 3 口頭意見陳述における請求人の主張要旨について

前記第2の5の口頭意見陳述について、実施機関から提出された口頭意見陳述聴取結果記録書には、請求人の主張として、おおむね以下のことが記されている。

- (1) 実際に代表者も含めて請求内容にあることを行っている。  
(2) 過去に行った開示請求において、不存在決定となった内容についても行っている。

## 第5 審査会の判断

### 1 争点（本件各請求に係る公文書の公文書不存在決定について）

- (1) 請求人は、「条例第14条（2）イ違反であり、また原処分は群馬県条例を持ち出すまでもなく職権濫用・怠業等の地方公務員法違反・憲法違反を隠蔽するものである」と主張している。一方、実施機関は、大要、苦情相談の内容に応じあっせんを行うことが県センターの役割であり、消費者安全法その他の法令を遵守する義務があるため、本件各請求を内容とする公文書を作成又は取得することはないと主張する。そこで、本件各請求に係る公文書が実施機関における事務処理において作成又は取得されたか否か検討するものとする。

なお、本審査会の判断に当たっては、本件各請求の記載内容に照らして、不特定多数の県民に対しての公文書が存在するか否かの観点から判断するものとする。

- (2) 別表項番1に係る公文書について

消費生活センターは、消費者安全法第8条第1項のとおり消費生活相談等の事務を実施する役割がある。そのため、県センターでは県民等から消費生活に関する相談を受けた場合、その内容を聴取し必要な助言や情報提供のほか相談者と事業者との間に立って交渉する、あっせんを行うなど相談内容の解決に向けた業務を行っている。

そのため、上記のような役割がある県センターにおいて、不特定多数の県民からの相談の解決に向けた業務を行うなかで、一般的に、あっせんを行うことなく結論付けてよい、又は結論付けなくてはならない、というような趣旨の公文書を作成又は取得することは通常はあり得ないことであることから、別表項番1に係る公文書は存在しないとする実施機関の説明に特段の不自然な点は認められない。

- (3) 別表項番2に係る公文書について

消費生活センターとして備えなければならない要件については、消費者安全法に定められているが、条文上「外国語による消費生活相談及びあっせん」に関する規定はなく、その設置又は不設置について定めた規定も存在しない。

ただし、外国語を母国語とする者で、日本語による応答のみでは十分に意を尽くせない者から相談があった場合には、日本語への通訳が可能な者を同行するように依頼し、当該者による通訳の下で相談を受け、必要な助言を行っているのが実情である。

このように、相談者の状況に応じて、可能な方法で外国語の相談に応じるケースもあることから、外国語による相談を一律に排除する旨を定めた公文書を作成又は取得することは通常はあり得ないことであり、別表項番2に係る公文書は存在しないとする実施機関の説明に特段の不自然な点は認められない。

(4) したがって、本件各請求に係る公文書を不存在とする実施機関の判断は妥当であると認められる。

## 2 結論

以上のことから、「第1 審査会の結論」のとおり判断する。

なお、請求人は審査請求書において、本件処分は条例第14条第2号イに違反すると主張する。しかし、同規定は個人情報であっても一般に公にされている情報については、あえて非開示情報として保護する必要性に乏しいものと考えられることから、ただし書により、本号の非開示情報から除くこととしたものである。そのため、本件各請求に係る公文書は不存在であるという実施機関の判断が妥当である以上、本件各請求に係る公文書が存在することを前提とした請求人の当該主張は是認することはできない。

また、請求人はその他種々主張するが、本答申の判断を左右するものではない。

## 第6 審査の経過

当審査会の処理経過は、以下のとおりである。

# 審査会の処理経過

年 月 日	内 容
平成29年 9月14日	諮問
平成29年 9月29日 (第63回 第二部会)	審議 (本件事案の概要説明)
平成29年11月13日 (第64回 第二部会)	審議
平成30年 1月10日	答申

## 別表

項番	(あ) 請求年月日	(い) 開示を請求する公文書の内容又は件名	(う) 決定年月日	(え) 決定
1	平成29年1月26日	消費生活課にある、一般県民(以下甲という)が消費者契約法に基づき契約を取り消そうとしても応じない業者(以下乙という)に関して、消費者支援係の係員(以下丙という)が、当該事案に係る証拠資料を甲・乙から提出させ、乙が次々と身勝手な条件を付けているのに丙は甲の粗探しばかりをし、ろくに消費者保護法で丙に与えられた斡旋をせず、甲に難しいとばかり言って結論付けてよい・又は付けなければならない、という内容	平成29年2月9日	不存在
2	平成29年2月1日	消費生活課にある、同課消費者支援係員が外国語では消費相談・斡旋ができないという法的根拠	平成29年2月15日	不存在