

## 不服申立て事案答申第 126 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等の一部開示決定に関する件（警察署分）

### 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 3 月 22 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

(ア) 母親の交通事故に関し、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

(イ) 私が提出した文書「損害賠償金の請求」（警察署において○副署長に手渡し）の写。及び処理経過及び結果がわかる文書

請求日現在警察署にて保管のもの

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、警察署において発生した、審査請求人の母親を被害者とする交通事故に関して、審査請求人がした苦情・意見・要望・相談の処理経過及び結果並びに審査請求人が警察署に提出した文書（以下「損害賠償金請求文書」という。）の処理経過及び結果に関する文書を求めるものである。

警察署は本件開示請求を受けて調査した結果、警察安全相談等及び苦情の各業務の処理に関して作成又は取得した計 44 件 506 枚の行政文書を、本件開示請求の対象となる行政文書（以下「本件対象文書」という。）として特定した。

##### ウ 決定期間の延長

前記イのとおり本件対象文書は大量であり、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 3 月 22 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。

#### エ 開示決定等及び開示の実施

処分庁は、本件対象文書のうち 8 件 37 枚の行政文書について、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、本件開示請求に係る保有個人情報のうち相当の部分として、平成 28 年 12 月 14 日に自己情報一部開示決定をし、3 件 3 枚の行政文書については、不開示情報が存在しなかったことから自己情報開示決定を、別表の文書 1（以下単に「文書〇」という。）から文書 33 までの行政文書については、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自己情報一部開示決定を、ともに平成 29 年 3 月 22 日にし、全ての開示決定等に係る文書を同月 30 日に審査請求人に対して開示した。

#### (2) 本件対象文書

##### 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穩に係る相談、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録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、

「損害賠償金の請求」に係る処理経過（警察機関内部でどのような検討がされたのかわかるもの）及び結果がわかる文書が開示されなかった。よって、これらに関する文書が存在するはずなので、開示を求める。

旨主張している。

この主張について、警察署に確認したところ、要旨以下のとおりであった。

ア 審査請求人の主張どおり、損害賠償金請求文書を当時の副署長が受け取った。

イ 損害賠償金請求文書を受け取った経緯も含めて、その処理の経過及び結果は、警察安全相談等の経過として経過票に記録した。

ウ 損害賠償金請求文書については、警察官の違法行為を内容とする損害賠償請求と認められたため、警察署で受理すべきものではないと判断し、審査請求人に返却することとしたが、審査請求人が返却を拒否したため、いまだ警察署で管理している。

エ その後、損害賠償金請求文書の取扱いについて審査請求人から公安委員会宛苦情が提起されたため、当該苦情に対する苦情処理結果報告書に、その処理経過及び結果を記録した。

オ これら経過票及び苦情処理結果報告書の他には、損害賠償金請求文書の処理経過及び結果がわかる文書は存在しない。

したがって、審査請求人が主張する、警察署で管理する損害賠償金請求文書の処理経過及び結果がわかる文書については、警察安全相談等の処理に関する文書としては取扱票（文書 8）に添付された経過票が該当し、苦情の処理に関する文書としては起案文書（文書 21 及び文書 29）に添付された公安委員会宛苦情に対する調査結果（報告）が該当するものの、これらの行政文書は、既に本件保有個人情報として審査請求人に開示済みの文書である。

(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、警察署は本件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も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、本件請求対象保有個人情報の自己情報開示請求に対して、警察署が管理する文書1から文書33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、「損害賠償金の請求」に係る処理経過（警察機関内部でどのような検討がされたのかわかるもの）及び結果がわかる文書が開示されなかった、よって、これらに関する文書が存在するはずなので、開示を求めるとの主張をしている。（なお、本件自己情報開示請求書には、「処理経過及び結果がわかる文書」と記載されており、警察機関内部でどのような検討がされたのかわかるものとの記載はない。）

したがって、本件審査請求の対象となる内容は、損害賠償金請求文書に係る処理経過及び結果がわか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、損害賠償金請求文書に係る処理経過及び結果が記載された文書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うち、損害賠償金請求文書に係る処理経過及び結果が記載された保有個人情報の特定について

ア 相談規程及び相談規程の運用について

(ア) 警察安全相談等

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するものとされていることが確認された。

(イ) 苦情

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（公安委員会宛苦情をいう。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、処理が完了したときは、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するものとされていることが確認された。

イ 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、警察署で管理する損害賠償金請求文

書の処理経過及び結果がわかる文書については、警察安全相談等の処理に関する文書としては文書 8 に添付されている経過票が該当し、苦情の処理に関する文書としては文書 21 及び文書 29 に添付されている公安委員会宛苦情に対する調査結果（報告）が該当するものの、これらの行政文書は、既に本件保有個人情報として審査請求人に開示済みとのことである。

ウ 記録されている損害賠償金請求文書に係る処理経過及び結果の内容について

(ア) 経過票（文書 8 に添付）に記載されている内容について

当審議会において、文書 8 に添付されている経過票を見分したところ、損害賠償金請求文書を返却しようとする警察署と送り返さないで文書で回答してほしいとする審査請求人とのやり取りを中心に、損害賠償金請求文書に係る処理経過が記載されていることが認められた。

(イ) 公安委員会宛苦情に対する調査結果（報告）（文書 21 及び文書 29 に添付）に記載されている内容について

当審議会において、文書 21 及び文書 29 に添付されている公安委員会宛苦情に対する調査結果（報告）を見分したところ、損害賠償金請求文書に関する警察署職員の対応についての苦情があり、当該苦情について、警察署が調査した事実関係の調査結果及び損害賠償金請求文書への対応に係る警察署の見解など、損害賠償金請求文書に係る処理経過及び結果が記載されていることが認められた。

エ 本件保有個人情報のうち、損害賠償金請求文書に係る処理経過及び結果が記載された保有個人情報の特定について

前記アからウまでから、警察安全相談等の処理に関する文書として文書 8 に添付されている経過票を、また、苦情の処理に関する文書として文書 21 及び文書 29 に添付されている公安委員会宛苦情に対する調査結果（報告）を特定したことからすれば、本件保有個人情報のうち、損害賠償金請求文書に係る処理経過及び結果が記載された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。

なお、審査請求人は警察機関内部でどのような検討がされたのかわかる文書が開示されなかったと主張するが、苦情等に対応するためにいかなる規程を整備し、苦情等があった場合にはどの所属がどのような文書を作成するかは警察本部において決定すべき事柄であり、当審議会の判断が及ぶところではない。

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
① 母親の交通事故に関し、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	文書 1 警察安全相談等一覧表
② 私が提出した文書「損害賠償金の請求」(警察署において○副署長に手渡し)の写。	文書 2 警察安全相談等・苦情取扱票
及び処理経過及び結果がわかる文書	文書 3 起案文書の写し
請求日現在警察署にて保管のもの	文書 4 公安委員会宛て意見・要望等の写し(件名「提出文書について」のもの)
	文書 5 警察安全相談等・苦情取扱票
	文書 6 警察安全相談等一覧表
	文書 7 警察安全相談等・苦情取扱票
	文書 8 警察安全相談等・苦情取扱票
	文書 9 警察安全相談等一覧表
	文書 10 警察安全相談等・苦情取扱票
	文書 11 警察安全相談等・苦情取扱票
	文書 12 警察安全相談等・苦情取扱票
	文書 13 警察安全相談等一覧表
	文書 14 警察安全相談等・苦情取扱票
	文書 15 対応依頼・情報提供受理一覧表
	文書 16 警察安全相談等・苦情取扱票
	文書 17 苦情取扱一覧表
	文書 18 公安委員会宛苦情に対する調査(依頼)
	文書 19 起案文書
	文書 20 收受票



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 21 起案文書
	文書 22 収受票
	文書 23 起案文書
	文書 24 収受票
	文書 25 起案文書
	文書 26 収受票
	文書 27 起案文書
	文書 28 収受票
	文書 29 起案文書
	文書 30 苦情一覧表
	文書 31 警察安全相談等・苦情取扱票
	文書 32 収受票
	文書 33 起案文書