

### 1 審査会の結論

四日市市長（以下「実施機関」という。）が、平成28年2月5日付け職員第33号で行った「接遇マニュアル中、身だしなみに関する箇所」の行政情報開示決定は、妥当ではなく、開示決定を取り消して、行政情報不存在の決定をせよ。

### 2 異議申立ての趣旨

本件異議申立ての趣旨は、異議申立人（以下「申立人」という。）が四日市市情報公開条例（平成12年四日市市条例第63号。以下「条例」という。）に基づいて平成28年1月26日付けで行った行政情報の開示請求に対し、実施機関が平成28年2月5日付けで行った開示決定について、これを取り消し、行政情報不存在決定を求めるものである。

### 3 申立人の主張要旨

申立人が不服申立書、意見書、追加意見書、追加意見書その2及び口頭による意見陳述で主張した内容の要旨は、次のとおりである。

(1) 開示を求めている文書は、「四日市市では制服と思われる作業服を着用して窓口対応等来庁者の接遇をするときはその様な（前のボタンファスナーを閉めないで全開にしたり、袖のボタンをしないで全開にしてパカパカさせている）服装をするのだと規定している」行政文書である。実施機関が開示した接遇マニュアルには、その様な服装をするのだと規定している部分はない。それどころか、作業服の着用方法に関してすら書かれていない。四日市市情報公開条例第1条及び同第6条第2項に基づいて協力して開示する行政情報の特定を行ってれば、このような請求者が求めている文書と違う行政情報を開示することはなかったと推測される。

(2) 申立人が行政情報開示請求の後、二回にわたって職員研修所を訪問して四日市市情報公開条例第1条（目的）及び同第6条第2項の趣旨に従って協議・協力の上特定いたしましと申し出ているが、ほとんど相手にされないで一方的に開示決定されている。申立人が求めている行政情報とは全く違う物が開示決定され

てしまった。

(3) 「四日市市では制服と思われるような作業着を着用して窓口対応等来庁者の接遇をするときは、そのような(前のボタンファスナーを閉めないで全開にしたり、袖のボタンをしないで全開にしてパカパカさせている)服装をするのだと規定している行政文書」がないのであれば、行政情報不存在とするべきである。

(4) 申立人が、平成28年6月20日付けで、「四日市市役所で仕事をしてみえる市役所の職員の皆様が窓口等で来庁者を対応される時に、四日市から(税金を使っていると聞いていますが)貸与されている(備品である)作業服を着用される時に、前のボタンファスナーを閉めないで全開にしたり、袖のボタンをしないで全開にしてパカパカさせている所を頻繁にお見かけしますし、その様な方に対応していただいております。四日市市では(税金を使って貸与されている)作業服を着用して窓口対応等来庁者の接遇をするときはその様な服装をするのだと規定している行政文書」の開示を請求したところ、平成28年6月28日付けで、総務部人事課より行政情報不存在決定がなされた。平成28年6月20日付けの行政情報公開請求は、平成28年1月26日付けの行政情報公開請求と同じ内容の請求であり、実施機関も当該行政情報が不存在であることを認めたものである。また、申立人が、平成28年7月28日付けで、平成28年6月20日付けの行政情報開示と同内容の行政情報開示請求をしたところ、平成28年8月12日付けで、総務部総務課より行政情報不存在決定がなされた。そのため、実施機関は再度、当該行政情報が不存在であることを認めたものである。

#### 4 実施機関の主張要旨

実施機関が開示理由説明書及び口頭による意見陳述で主張した内容の要旨は、次のとおりである。

(1) 申立人から窓口で対応した市役所職員の服装について、申立人としては、おかしいと思うボタン、ファスナー等の身だしなみであった。それについて、市で何らかの規定があるはずなので、それについて文書を、そのような対応をするのだというような規定している行政文書の開示請求があった。

(2) 身だしなみについて定めている規定はなく、身だしなみについては、職員の心がけとして接遇マニュアルを作成しているため、実施機関は、「接遇マニュアル」を開示すべき行政情報として特定した。

- (3) 本件行政情報には、個人に関する情報等がないため、実施機関は「接遇マニュアル」の身だしなみに関する部分につき、全部開示することとした。

## 5 審査会の判断

### (1) 基本的な考え方

条例の目的は、市民の知る権利を尊重し、行政情報の開示を請求する権利につき定めること等により、市の保有する情報の一層の公開を図り、市民による参加の下、市民と市との協働により、公正で民主的な市政を実現するというものである。

したがって、当審査会における具体的事案の審理に際しては、情報公開の趣旨を尊重し、条例を厳正に解釈して、審議するものである。そして、当審査会は、申立人及び実施機関の主張を具体的に検討した結果、次のとおり判断する。

### (2) 行政情報の特定について

ア 申立人の主な主張は、開示された行政情報について、申立人が開示を求めた行政情報ではないとの趣旨であると思われるため、まず、この点について検討を行った。

申立人が、「四日市市では制服と思われる作業服を着用して窓口対応等来庁者の接遇をするときはその様な（前のボタンファスナー（原文ママ。以下、同様とする。）を閉めないで全開にしたり、袖のボタンをしないで全開にしてパカパカさせている）服装をするのだと規定している行政情報」の開示を求めたのに対し、実施機関が開示決定の対象とした行政情報は「接遇マニュアル」（以下「本件行政情報」という。）である。

当審査会において本件行政情報を調査したところ、当審査会が一見して明らかに「四日市市では制服と思われる作業服を着用して窓口対応等来庁者の接遇をするときはその様な（前のボタンファスナーを閉めないで全開にしたり、袖のボタンをしないで全開でパカパカさせている）服装をするのだと規定している行政情報」と理解できる内容の記載はなかった。

イ 当審査会が、この点について実施機関に対し説明を求めたところ、その説明内容は概ね次のようなものであった。

- ① 作業服についての身だしなみを規定している行政情報は存在しない。

- ② 服務規程については、文書として公開されているが、そこには、服装に関する詳しい規定はない。
- ③ 身だしなみ一般については、接遇マニュアルを作成している。
- ④ そのため、実施機関としては、申立人の請求している行政情報を接遇マニュアルと判断し、開示した。

ウ 申立人の主張及び実施機関の説明からは、申立人が、まさに「(前のボタンファスナーを閉めないで全開にしたり、袖のボタンをしなくて全開にしてパカパカさせている) 服装をするのだと規定している行政文書」の開示を求めたのに対し、実施機関が開示請求書の記載内容を一般化若しくは抽象化して広く解釈したために、両者の認識に齟齬が生じたということができる。

エ 当審査会は、一般論として、このような実施機関の解釈は、必ずしも不適当なものではないと考える。開示請求者が、行政機関の保有する文書の件名等を正確に開示請求書に記載しうることはむしろ少なく、記載内容を広く解釈することで、開示対象となりうる行政情報があるのであれば、それを開示対象に含めることは、情報公開制度の趣旨からも要請されるものだからである。

すなわち、「服装について“Aとすべきである”という情報」の開示請求に対し、「服装について“Aとすべきではない”という情報」を開示することも場合によっては認められるというべきである。

オ もっとも、開示請求者の意図が、明確である場合には、その意図に従うべきであり、本件においては、開示請求者の意図が明確であったといえる。

本件開示請求に対し、実施機関が「接遇マニュアル」を開示したことは、一般論として理解しうる対応であったとはいえるが、結果として開示請求者の意図と異なる結果となったことは否定できない。すなわち、本件においては、実施機関が開示した行政情報と申立人が請求している行政情報とはその対象が異なっており、実施機関が開示した行政情報は申立人が請求した行政情報ではないというべきである。したがって、実施機関としては、「接遇マニュアル」を開示するべきではなく、行政情報は不存在であるとの決定をすべきである。

#### (4) 結論

以上のことから、「1 審査会の結論」のように判断する。

## 6 付言

当審査会の意見は以上のとおりであるが、実施機関においては、開示手続に際し、開示請求者が求める行政情報がいかなる行政情報かを慎重に確定し、対応されることが望ましいことを付言する。

## 7 審査会の処理経過

年 月 日	処 理 内 容
平成28年 4月15日	・ 諮問書受理
平成28年 5月25日	・ 実施機関に対し、諮問書に関する開示理由説明書の提出依頼
平成28年 5月26日	・ 実施機関から開示理由説明書受理
平成28年 6月 3日	・ 異議申立人に対し、開示理由説明書の写しの送付、意見書の提出依頼及び口頭意見陳述の希望の有無の確認
平成28年 6月10日	・ 実施機関の口頭による意見陳述及び審議 (平成28年度第2回審査会合議体)
平成28年 6月17日	・ 異議申立人から意見書受理
平成28年 7月 5日	・ 異議申立人から追加意見書受理
平成28年 7月20日	・ 異議申出人の口頭による意見陳述及び審議 (平成28年度第3回審査会合議体)
平成28年 8月23日	・ 異議申出人から追加意見書その2受領
平成28年 8月31日	・ 審議 (平成28年度第4回審査会合議体)
平成28年10月 3日	・ 答申

### 経緯 (参考)

平成28年 1月26日 行政情報開示請求  
 平成28年 2月 5日 行政情報開示決定  
 平成28年 3月28日 異議申立て