

(別 紙)

諮問番号：平成29年2月27日付け目企広第2010号

答申書

1. 本件の経緯

本件の審査請求人〇〇〇〇さん（以下「審査請求人」という。）は、目黒区情報公開条例（以下「条例」という。）に基づいて行政情報の開示請求をし、目黒区長（以下「実施機関」とする）の決定につき、審査請求をしている（以下、期日はその文書日付であることを示す）。

平成29年1月25日 審査請求人が実施機関に対し、次の資料の開示を請求

「行革推進課及び広報課において、区民からの電話対応の際に、用件を申出ない方については上司に取次がないことを内部で取り決めた文書一式」（以下「本件文書」とする）

同年2月7日 実施機関が開示拒否決定を通知

同年2月14日 審査請求人が上記決定につき、実施機関に審査請求

同年2月27日 実施機関が当審査会に弁明書の写しを添えて諮問〔目企広第2010号〕

同年3月10日 審査請求人が審査会に反論書を提出

同年4月10日 本件諮問の審議

同年4月25日 審査請求人が審査会に要望書を提出

同年5月15日 本件諮問の審議

同年6月12日 本件諮問の審議

2. 審査会の判断

1) 審査請求人は、審査請求書において、次のとおり主張している。

電話による対応では、内部の取決めに基づくものであるとの説明を受けたにもかかわらず、該当する文書を保有していないという決定があったため、審査請求を行った。

2) これに対し、実施機関は弁明書において、次のとおり主張している。

応対した電話を他者へ取次ぐ際に用件を聞取ることは、電話対応のマナーであるため、規定として定めておらず、本件文書は存在しない。

なお、電話応対した職員に聴取したところ、電話応対について決定した文書は存在しない旨、審査請求人に回答していることを確認した。

3) これに対し、審査請求人は、反論書及び要望書において、次のとおり主張している。

仮に双方のやりとりの内容に誤解があったとしても、自治体として一般的な接遇に関するマニュアルを保有していないとは考え難いので、本件文書は存在するはずであり、一般的な接遇に関するマニュアルの開示を請求する。

4) 当審査会の判断によれば、実施機関の説明は妥当である。

審査請求人が開示請求している一般的な接遇に関するマニュアルにつき、目黒区は「窓口サービスのさらなるステップアップのために」という小冊子を作成し、区政情報コーナーで開示している。この小冊子は既に関示されているため、開示対象ではない。

そして、上記小冊子に、応対した電話を他者へ取次ぐ際に用件を聞取することを求める内容の記載はなく、他にもそのような内容の文書は存在しない。そもそも、電話による対応を含め、職員の市民への対応方法につき、一般的な文書を作成する義務は、法令および規程上ないことから、そのような内容の文書は存在しない、との実施機関の説明は不合理ではない。

3. 審査会の結論

以上のように、本件文書は存在するはずであるとの審査請求人の請求に理由はなく、棄却されるべきである。

2017（平成29）年6月20日

目黒区情報公開・個人情報保護審査会

会長 中島 徹

副会長 卷美矢紀

委員 江島晶子