

諮問庁：消費者庁長官

諮問日：平成28年3月18日（平成28年（行情）諮問第245号）

答申日：平成28年7月28日（平成28年度（行情）答申第240号）

事件名：特定会社が扱う住宅の購入申込みに関する苦情等の内容が分かる文書等の不開示決定（存否応答拒否）に関する件

答 申 書

第1 審査会の結論

「特定会社が扱う住宅の購入申込みに関する苦情，相談の内容が分かるもの，及び，当該苦情等に係る貴庁内で検討・議論した議事録，報告書，一覧表など関連文書のすべて（期間：平成23年4月から平成27年10月まで）」（以下「本件対象文書」という。）につき，その存否を明らかにしないで開示請求を拒否した決定は，妥当である。

第2 異議申立人の主張の要旨

1 異議申立ての趣旨

行政機関の保有する情報の公開に関する法律（以下「法」という。）3条の規定に基づく開示請求に対し，平成27年11月9日付け消総総第279号により消費者庁長官（以下「処分庁」という。）が行った不開示決定（以下「原処分」という。）について，その取消しを求める。

2 異議申立ての理由

異議申立人の異議申立ての理由は，異議申立書及び意見書によると，おおむね以下のとおりである。

（1）異議申立書

平成27年10月16日受付第情52号の行政文書の開示請求にて，開示請求をした「特定会社が扱う住宅の購入申込みに関する苦情，相談の内容が分かるもの，及び，当該苦情等に係る貴庁内で検討・議論した議事録，報告書，一覧表など関連文書のすべて」の不開示理由として，「本件対象文書の存否を明らかにすれば，消費者庁に特定会社が扱う住宅の購入申込みに関する苦情等があった事実の有無が明らかになる」のだから，当該会社が「その業務に関し，何らかの不適切な行為に関与したのではないかとの憶測を呼び，会社の信用低下を招き，その事業活動に不利益を与え，同業他者との間での競争上の地位その他正当な利益を害するおそれがある」からとしています。

本件苦情相談に係る事案は，特定会社が販売するマシンのある部屋について購入希望を申し出したところ，購入条件（銀行ローンの事前審査等）はすべてクリアしていたにもかかわらず，申し込みが複数あ

った場合は抽選になると言っておきながら（別紙1「マンション・パンフレット」（添付省略）のとおり）、当該部屋は①他の購入希望者がいる、②西日が入る、③排気口から強い臭気が出るなどと難点ばかりを論じ、他の部屋へ購入希望を変更することをばかり強要し、結局、私が希望する部屋を変更しなかったことから、私の購入申込みを受理しなかったというものです。（詳細は別紙2「特定会社が販売するマンションの申込みに係る経過説明について」（添付省略）のとおり）

不当景品類及び不当表示防止法4条（不当な表示の禁止）1項本文に事業者は、自己の供給する商品又は役務の取引について、次の各号のいずれかに該当する表示をしてはならない

と、また、同項3号に

商品又は役務の取引に関する事項について一般消費者に誤認されるおそれがある表示であって、不当に顧客を誘引し、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがあると認めて内閣総理大臣が指定するもの

と規定しています。

この規定を受け、不動産のおとり広告に関する表示（昭和55年4月12日公正取引委員会告示第14号）には、「不動産のおとり広告に関する表示」を「自己の供給する不動産の取引に顧客を誘引する手段として行う次の各号の一に掲げる表示」とし、3号に

取引の申出に係る不動産は存在するが、実際には取引する意思がない不動産についての表示

と指定しています。

この告示を受け、「不動産のおとり広告に関する表示」等の運用基準（昭和55年6月9日事務局長通達第9号）3号に

告示第3号の「実際には取引する意思がない」場合についてこれを例示すると次のとおりである。

（1）顧客に対し、広告、ビラ等に表示した物件に合理的な理由がないのに案内することを拒否する場合

（2）表示した物件に関する難点をことさらに指摘する等して当該物件の取引に応ずることなく顧客に他の物件を勧める場合

と例示しています。

このように不当景品類及び不当表示防止法、告示及び運用基準をみると、私の事案はまさに法律で禁じられている「おとり広告」に該当するものです。

貴庁は不開示理由の根拠規定として、法5条2号ただし書き

人の生命、健康、生活又は財産を保護するため、公にすることが必要であると認められる情報を除く

を上げています。

私は、当時居住していた官舎が取り壊しになることから、同じ市内で販売されていた特定会社のマンションの購入を検討したわけです。マンション購入を巡り特定会社とのトラブルがあったことから、他の販売業者のマンションも含めマンションの購入は諦め、同じ市内にある同じような条件の戸建住宅を購入することになりました。これにより販売価格ベースで特定会社が販売するマンションより400万円超の負担増となってしまい、財産上大きな損失を被りました。また、結果的に不毛な時間を使うことになり時間的損失と信用していた特定会社に汚い手口で騙されたという精神的打撃を受けました。

このように私は、憲法で保障されている居住権、生活権、財産権が、特定会社の不正な行為により脅かされ侵害されたものです。

したがって、私の事案は、貴庁が不開示理由の根拠としている法5条2号ただし書きに該当しないのではなく該当しますので、貴庁が主張する不開示理由の根拠はなくなることとなります。

また、貴庁は不開示理由として

本件対象文書の存否を明らかにすれば、消費者庁に特定会社が扱う住宅の購入申込みに関する苦情等があった事実の有無が明らかになるのだから、当該会社とその業務に関し、何らかの不適切な行為に関与したのではないかとの憶測を呼び、会社の信用低下を招き、その事業活動に不利益を与え、同業他者との間での競争上の地位その他正当な利益を害するおそれがある

としています。これは消費者及び消費者被害を全く無視した、事業者側に立った一方的な判断であり、とても容認できるものではありません。強く抗議します。

消費者基本法2条（基本理念）1項には

消費者の利益の擁護及び増進に関する総合的な施策（以下「消費者政策」という。）の推進は、国民の消費生活における基本的な需要が満たされ、その健全な生活環境が確保される中で、消費者の安全が確保され、商品及び役務について消費者の自主的かつ合理的な選択の機会が確保され、消費者に対し必要な情報及び教育の機会が提供され、消費者の意見が消費者政策に反映され、並びに消費者に被害が生じた場合には適切かつ迅速に救済されることが消費者の権利であることを尊重するとともに、消費者が自らの利益の擁護及び増進のため自主的かつ合理的に行動することができるよう消費者の自立を支援することを基本として行われなければならない

と規定し、同法3条（国の責務）には

国は、経済社会の発展に即応して、前条の消費者の権利の尊重及び

その自立の支援その他の基本理念にのっとり、消費者政策を推進する責務を有すると規定しています。

前述のように、特定会社の不正・違法行為により私は、①消費者基本法の基本理念に謳う「商品について消費者の自主的かつ合理的な選択の機会が確保」されず消費者としての権利が侵害され、②憲法が保障する居住権、生活権、財産権が脅かされ侵害された訳ですから、貴庁は消費者基本法の理念に則った消費者の権利を尊重する消費者政策を実現する責務があります。今回、不開示決定とされた情報を開示することがその責務を果たすことであり、それが曳いては「公共の利益」を実現することに繋がるものです。

私は、貴庁への行政文書開示請求と併行して、本年10月に船橋市に対しても「保有個人情報開示請求」と「公文書開示請求」を行っていましたが、それについて「保有個人情報部分開示決定通知書」と「公文書部分開示決定通知書」で、それぞれ部分開示の通知を受け、公文書（写）を受領しております（別紙3（添付省略）のとおり）。

まず、私自身に関する保有個人情報部分開示公文書によると、「処理結果概要」欄には「センターで相談された内容は記録に残し、関連主務官庁において情報提供されることを伝えた」と記載があることから、私が平成25年3月15日に船橋市消費生活センターに申し出ていた特定会社が扱う住宅の購入申込みに関する苦情について、同センターから貴庁へ情報提供されていることが明らかとなっています。

次に、船橋市から部分開示された公文書によると、開示請求した平成23年4月から27年11月までの期間に船橋市消費生活センターに寄せられていた特定会社が扱う住宅の購入申込みに関する苦情等は7件あることが判明しています。

このことから、船橋市消費生活センターから貴庁へ、特定会社が扱う住宅の購入申込みに関する苦情等が少なくとも8件、情報提供されていることは間違いありません。

貴庁は、「本件対象文書の存否を明らかにすれば、・・・」と不開示の理由を挙げていますが、船橋市は特定会社が扱う住宅の購入申込みに関する苦情等が少なくとも8件あったことをすでに明らかにしています。そうであるならば何をもって貴庁が存否さえも明らかにできない理由があるのでしょうか。ここに貴庁が消費者を蔑ろにする姿勢が明確に出ています。

特定会社の販売手口（おとり広告）は、不当景品類及び不当表示防止法4条1項に規定する不当な表示の禁止項目に抵触する違法行為です。

不当景品類及び不当表示防止法6条（措置命令）には

内閣総理大臣は、第4条第1項の規定に違反する行為があるときは、当該事業者に対し、その行為の差止め若しくはその行為が再び行われることを防止するために必要な事項又はこれらの実施に関連する公示その他必要な事項を命ずることができる。その命令は、当該違反行為が既になくなっている場合においても、次に掲げる者に対し、することができる

1 当該違反行為をした事業者

と規定しています。本件苦情相談事案は、まさにこの規定に該当するものです。貴庁に特定会社が販売する住宅の購入申込みに関する苦情相談が寄せられているのであれば、その苦情相談を闇から闇へ隠蔽することなく、消費者の前へ明らかにすべきです。そうでなければ私と同じ目に遭う人が後を絶ちません。情報の隠蔽は事業者側の利益となっても、消費者側の利益にはなりません。そして貴庁は、寄せられた苦情相談について必要な調査を実施し、違反行為を確認したならば同法の規定を受け、必要な措置命令をすべきものと理解しています。そのためには、どんな苦情相談が貴庁に寄せられているのかを消費者に開示することが、貴庁の説明責任を果たす第一歩です。

住宅は一生の買い物と言います。庶民には一生に何回も買い物できるものではありません。住宅は、庶民のささやかだけど幸せを育む場所であり、生活の基盤となる場所です。庶民のささやかな夢や希望が販売業者の不正行為によって踏み躪られたらどんな気持ちになるでしょうか。また、財産上の損失も大きいものになります。それだけに、特定会社とトラブルになったことは至極残念であり、不幸なことと言わざるを得ません。特定会社の販売手口（おとり広告）は、庶民の一生の買い物という逸る購買の気持ちや庶民の弱い立場を逆手に取った卑劣なものです。それは決して許されることではありません。

今後、他の消費者が住宅を購入するに当たり、私のような被害者を出さないため今回、情報開示を求めた次第です。消費者庁は、それまでの経済政策が主に事業者側に立った視点から企画・立案・実行されてきた結果、経済発展の陰で消費者の不利益や健康被害が社会の歪の形となって表出てきたことから、経済政策や経済活動を消費者の視点からチェックし、消費者を守るための官庁として誕生したものと理解しています。消費者庁の誕生により、事業者が社会的強者で消費者が社会的弱者であった時代から、事業者と消費者は社会的に対等な立場になった時代が変わったと考えます。消費者庁誕生の経緯をみれば、貴庁は消費者側に立ち、消費者側の権利と利益を守るべき立場であるにもかかわらず、今回の不開示決定は完全に事業者側に立ったものです。それも不正・違法行為を行った事業者側に立っています。消費者庁は一体、どちら側を向い

て仕事をしているのか、消費者の味方とのポーズを取りながら、実態は消費者の敵なのかと言いたくなります。深い落胆の思いを禁じえません。

貴庁が、事業者ばかりに目を向けないで、社会的弱者である消費者側（被害者側）の気持ちに寄り添い、消費者庁に本来求められている「公共の利益」実現のため、法に基づく説明責任を果たして「市民の知る権利」に応えるべく、本異議申立てを情報公開審査会に速やかに諮問し、同審査会で公正に審査のうえ消費者基本法の理念に則った判断をなされ、不開示決定された情報を迅速に開示されることを強く希望します。

（２）意見書

異議申立人から、平成２８年４月２２日付け（同月２５日受付）で、意見書が当審査会宛て提出された（諮問庁の閲覧に供することは適当ではない旨の意見が提出されており、その内容は記載しない。）。

第３ 諮問庁の説明の要旨

諮問庁の説明は、理由説明書によると、おおむね以下のとおりである。

１ 理由の説明の趣旨

処分庁が平成２７年１１月９日付けで行った行政文書不開示決定は妥当であるとの答申を求める。

２ 事件の概要

（１）異議申立人は、平成２７年１０月１４日付けで、法３条に基づき、処分庁に対し、行政文書開示請求（以下「本件開示請求」という。）を行い、処分庁は同年１０月１６日付けで、これを下記のとおり受け付けた。

記

受付番号	請求内容
第情５２号	「特定会社」が扱う住宅の購入申込みに関する苦情、相談の内容が分かるもの、及び、当該苦情等に係る貴庁内で検討、議論した議事録、報告書、一覧表など関連文書のすべて (期間：平成２３年４月から平成２７年１０月まで)

（２）処分庁は、本件請求につき、平成２７年１１月９日付けで、法８条及び９条２項の規定に基づき、下記のとおり、請求に係る行政文書の存否を明らかにしないで開示請求を拒否し、開示しない決定（消総総第２７９号）を行った。

記

文書番号	決定内容
消総総第２７９号	本件請求に係る行政文書については、行政文書が存在しているか否か（有無）を答えるだけで、法５条２号イの不開示情報を開示することとなるため、法８条及

	び9条2項の規定に基づき、開示請求に係る文書の存否を明らかにせずに当該開示請求を拒否することとした。
--	--

- (3) これに対して、異議申立人は、平成27年12月18日付けで、原処分を不服とする異議申立て（以下「本件異議申立て」という。）を行った（平成27年12月21日受付）。
- (4) 処分庁は、本件異議申立てを受け、後記3の(2)のとおり、原処分の適法性及び妥当性につき改めて慎重に調査した結果、後記4のとおり、原処分は適法かつ妥当なものであって、本件異議申立てには理由がないと認められた。そこで、処分庁による決定で本件異議申立てを棄却するに当たり、前記第1のとおり貴審査会に諮問する次第である。

3 異議申立人の主張に関する検討

(1) 異議申立人の主張

別添異議申立書（添付省略）を参照

(2) 異議申立人の主張についての検討

ア 本件対象文書が存在しているか否かを答えるだけで、法5条2号イに規定する不開示情報を開示することとなること

異議申立人は、船橋市に対して保有個人情報開示請求と公文書開示請求を行った結果、船橋市消費者生活センターから処分庁に対して特定会社が扱う住宅の購入申込みに関する苦情等が少なくとも8件情報提供されていることは間違いのないとして、原処分は「消費者及び消費者被害を全く無視した、事業者側に立った一方的な判断であり、とても容認できるものではない。」と主張する。

しかしながら、処分庁は次のように思料する。すなわち、本件対象文書は、特定会社が扱う住宅の購入申込みに関する苦情等に係る情報であるところ、当該情報の存否が公にされた場合、特定会社が扱う住宅の購入申込みに関する苦情等があったという事実及びその件数が明らかになる。その結果、当該情報における苦情等の内容の真偽が定かでないにもかかわらず、特定会社が住宅の購入申込みに関して違法行為若しくは不適切な行為に関与し、場合によってはそれが複数件に及ぶとの憶測を呼び、特定会社の信用低下を招き、その事業活動に不利益を与え、同業他社との間での競争上の地位その他正当な利益を害するおそれがある。

なお、法5条2号イに定める法人の「その他正当な利益」とは、ノウハウ、信用等法人等又は事業を営む個人の運営上の地位を広く含むものと解されている（総務省行政管理局編『詳解情報公開法』56頁）。

この点、東京地方裁判所平成16年1月16日判決（平成15年

(行ウ)第149号)は、特定法人(鑑定士協会)の法令違反に関する申告に関する文書について公正取引委員会に対して開示請求がなされた事案について、「本件行政文書について、被告(引用者注:公正取引委員会)がその存否を応答すれば、本件鑑定士協会について、他に独禁法違反に係る申告情報が存在するか否か、その申告の処理に係る申出があったか否か、また、本件鑑定士協会に対する公正取引委員会の調査活動の有無が明らかとなり、更には調査の進捗状況や具体的な内容等が推測されるおそれが生じるものと認められる。そうすると、本件行政文書の存否を応答することにより、同協会の信用低下を招き、その事業活動に不利益を与えるおそれがあるというべきであるから、本件行政文書の存否を応答するだけで、同協会の正当な利益を害するおそれがあるものというべきである。したがって、本件行政文書については、その存否を応答するだけで、情報公開法5条2号イに規定する不開示情報を開示したことになるものと認めることができる」と判示しており、かかる判示は処分庁の原処分と整合するものである。

以上のように、本件対象文書が存在しているか否かを答えるだけで、法5条2号イに規定する不開示情報を開示することとなる。

イ 法5条2号ただし書に該当しないこと

異議申立人は、「憲法で保障されている居住権、生活権、財産権が、特定会社の不正な行為により脅かされ侵害されたもの」として、法5条2号ただし書に該当するので、処分庁が主張する不開示理由の根拠はなくなると主張する。

しかしながら、東京高等裁判所平成19年11月16日判決(平成19年(行コ)第67号)は、法5条2号ただし書について、「その構造上、本文に該当する情報は原則不開示として扱い、例外的にただし書に該当する情報(人の財産を保護するために必要な情報も含まれる。)を開示すべきこととしているのであって、人の生命、健康等といった人格的利益にかかわりあいがあれば、法人等の財産的利益に直ちに優越することを規定しているものではない。」と判示している。また、東京地方裁判所平成19年8月28日判決(平成16年(行ウ)第428号、平成17年(行ウ)第246号)は、「そもそも法5条2号ただし書に規定する情報は、それを開示することにより、法人等の権利、競争上の地位、その他正当な利益を害するおそれがあると認められるものであっても、それに優越する法益を保護する上で必要と認められる場合に限り、開示に伴う不利益を当該法人等に甘受させた上で、例外的にその開示を認めようとするものであるから、そうした例外的な開示が認められるためには、その開

示により人の生命，健康，生活又は財産等の保護に資することが相当程度具体的に見込まれる場合であって，法人等に不利益を強いることもやむを得ないと評価するに足りるような事情が存することを要すると解するべきである。」と判示している。

本件の場合，本件対象文書の存否を答えることにより，人の生命，健康，生活又は財産等の保護に資することが相当程度具体的に見込まれる場合であって特定会社に不利益を強いることもやむを得ないと評価するに足りるような事情が存するものとは解されない。

したがって，法5条2号ただし書に該当しない。

4 結語

以上のとおり，本件対象文書が存在しているか否か（有無）を答えるだけで，法5条2号イの不開示情報を開示することとなり，法5条2号ただし書に該当しないことから，法8条及び9条2項の規定に基づき，開示請求に係る文書の存否を明らかにせずに本件開示請求を拒否することとした原処分は適法かつ妥当なものであり，本件異議申立てには何ら理由がなく，原処分の正当性を覆すものではない。

よって，処分庁は，原処分は妥当であるとの答申を求める。

第4 調査審議の経過

当審査会は，本件諮問事件について，以下のとおり，調査審議を行った。

- | | |
|--------------|---------------|
| ① 平成28年3月18日 | 諮問の受理 |
| ② 同日 | 諮問庁から理由説明書を收受 |
| ③ 同年4月25日 | 異議申立人から意見書を收受 |
| ④ 同年7月26日 | 審議 |

第5 審査会の判断の理由

1 本件開示請求について

本件開示請求は，「特定会社が扱う住宅の購入申込みに関する苦情，相談の内容が分かるもの，及び，当該苦情等に係る貴庁内で検討・議論した議事録，報告書，一覧表など関連文書のすべて（期間：平成23年4月から平成27年10月まで）」（本件対象文書）の開示を求めるものである。

処分庁は，本件対象文書の存否を答えるだけで，法5条2号イの不開示情報を開示することになるため，本件対象文書の存否を明らかにせずに本件開示請求を拒否する原処分を行った。

これに対し，異議申立人は原処分の取消しを求めているが，諮問庁は原処分を妥当としていることから，以下，本件対象文書の存否応答拒否の適否について検討する。

2 本件対象文書の存否応答拒否の適否について

- (1) 本件開示請求は，特定会社を明示した上で，当該会社が扱う住宅の購入申込みに関する苦情，相談の内容が分かるもの及び当該苦情等に係る

消費者庁内で検討・議論した議事録，報告書，一覧表など関連文書の全て（期間：平成23年4月から平成27年10月まで）の開示を求めるものであり，当該文書の存否を答えることは，上記期間内において，消費者庁に対し，特定会社が扱う住宅の購入申込みに関する苦情，相談等があったという事実の有無（以下「本件存否情報」という。）を明らかにすることと同様の結果を生じさせるものと認められる。

- (2) そして，上記の苦情等の内容の真偽が定かでない中で，本件存否情報について，これを明らかにした場合，特定会社が住宅の購入申込みに関して違法行為又は不適切な行為に関与しているなどの憶測を呼び，特定会社の信用低下を招き，その事業活動に不利益を与え，競争上の地位その他正当な利益を害するおそれがあるとの諮問庁の説明は首肯できる。

なお，異議申立人は，法5条2号ただし書による開示を求めているが，そもそも行政文書開示の制度は，何人に対しても等しく開示をするものであるから，個別の情報が同号ただし書の「人の生命，健康，生活又は財産を保護するため，公にすることが必要であると認められる」か否かは，あくまで，一般的，客観的観点から判断すべきものである。したがって，特定会社の行為により居住権，生活権，財産権が脅かされ侵害されたといった，異議申立人の個人的な事情を考慮に入れるべきではない。そのほか，本件において，本件存否情報を公にすることが当該情報を公にしないことにより保護される利益に優越すると認めるに足りる事情はないから，異議申立人の当該主張は当審査会の上記判断を左右するものではない。

- (3) したがって，本件対象文書の存否を答えるだけで，法5条2号イの不開示情報を開示することになるため，法8条の規定により，その存否を明らかにしないで，本件開示請求を拒否したことは妥当である。

3 異議申立人のその他の主張について

異議申立人は，その他種々主張するが，当審査会の上記判断を左右するものではない。

4 本件不開示決定の妥当性について

以上のことから，本件対象文書につき，その存否を答えるだけで開示することとなる情報は法5条2号イに該当するとして，その存否を明らかにしないで開示請求を拒否した決定については，当該情報は同号イに該当すると認められるので，妥当であると判断した。

(第1部会)

委員 岡田雄一，委員 池田陽子，委員 下井康史