

諮問庁：厚生労働大臣

諮問日：令和6年11月27日（令和6年（行情）諮問第1303号ないし同第1306号）

答申日：令和7年11月21日（令和7年度（行情）答申第610号ないし同第613号）

事件名：コールセンター受電記録（特定年度）の一部開示決定に関する件
コールセンター受電記録（特定年度）の一部開示決定に関する件
コールセンター受電記録（特定年度）の一部開示決定に関する件
コールセンター受電記録（特定年度）の一部開示決定に関する件

答 申 書

第1 審査会の結論

別表の1欄に掲げる4文書（以下、順に「文書1」ないし「文書4」といい、併せて「本件対象文書」という。）につき、その一部を不開示とした各決定について、審査請求人が開示すべきとし、諮問庁がなお不開示とすべきとしている部分は、不開示とすることが妥当である。

第2 審査請求人の主張の要旨

1 審査請求の趣旨

本件審査請求の趣旨は、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条の規定に基づく各開示請求に対し、別表の4欄に掲げる日付及び文書番号により厚生労働大臣（以下「処分庁」又は「諮問庁」という。）が行った各一部開示決定（以下、順に「原処分1」ないし「原処分4」といい、併せて「原処分」という。）について、その取消しを求めるというものである。

2 審査請求の理由

審査請求人の主張する審査請求の理由は、審査請求書によると、以下のとおりである。

（1）原処分1（文書1）及び原処分2（文書2）に係る審査請求書（共通の記載）

ア 審査請求の趣旨

電話担当者の氏名以外の部分の開示を求める。

イ 審査請求の理由

法5条各号に該当しないため。

（2）原処分3（文書3）及び原処分4（文書4）に係る審査請求書（共通の記載）

ア 審査請求の趣旨

開示を求める。

イ 審査請求の理由

法5条各号に該当しないため。

第3 諮問庁の説明の要旨

諮問庁の説明の要旨は、理由説明書及び補充理由説明書によると、以下のとおりである。（補充理由説明書による追加部分を反映済み）

1 本件審査請求の経緯

(1) 審査請求人は、開示請求者として、令和5年8月及び12月に、処分庁に対して、法3条の規定に基づき、下記ア及びイに掲げる各文書（以下、併せて「本件請求文書」という。）について開示請求した。

ア 受動喫煙対策に関するコールセンター一式の委託業者への業務の引き継ぎ及び結果報告に係る文書（令和4年度の契約に係るもの）

イ 受動喫煙対策に係るコールセンター受電記録（令和元、2年度）

(2) 処分庁は、本件対象文書を特定し、令和5年11月及び令和6年2月に、各一部開示決定の原処分をしたところ、審査請求人は、原処分を不服として、本件各審査請求をした。

2 諮問庁としての考え方

本件各審査請求については、原処分において不開示とした部分のうち、一部を新たに開示した上で、その余の部分については原処分を維持することが妥当である。

3 理由

(1) 本件対象文書の不開示部分と不開示該当性について

ア 個人の氏名、住所、電話番号等

個人に関する情報であって、特定の個人を識別することができる情報については、法5条1号に該当し、かつ、同号ただし書イからハまでのいずれにも該当しないことから、不開示とした。

イ 法人等の名称、住所

法人等に関する情報であって、公にすることにより、当該法人等の権利、競争上の地位その他正当な利益を害するおそれがある情報については、法5条2号イに該当することから、不開示とした。

ウ 国、地方公共団体、地方独立行政法人等の名称等

事実関係が定かではない受動喫煙対策の不備などに関する通報などのやりとりが記載されている場合において、国、地方公共団体、地方独立行政法人等の名称等は、これが公になると、国、地方公共団体、地方独立行政法人等の事務の適正な遂行に支障を及ぼすおそれがあり、法5条6号柱書きに該当し、不開示を維持することが妥当である。

(2) 新たに開示する箇所について

ア 本件各審査請求の内容は、不開示部分が法5条各号に該当しないという主張であり、本件対象文書が受動喫煙に係るコールセンターの受電記録という性質を踏まえ、一部の箇所において新たに開示を行うこととしたい。

イ 本件対象文書が受動喫煙に係るコールセンターの受電記録であり、主に企業内における受動喫煙対策についての質問や、自治体における受動喫煙対策に関する疑義照会についてのやりとりにおける法人等の名称については、公にしても当該法人等の権利、競争上の地位その他正当な利益を害するおそれはないと考えられることから、開示としたい。

ウ ただし、特定の法人等における受動喫煙対策の不備などのタレコミ等のやりとりにおける法人等の名称については、公にすることにより、当該法人等の権利、競争上の地位その他正当な利益を害するおそれがあることから、不開示を維持することが適当である。

エ また、自治体の疑義照会内に出てくる公務員の氏名については、行政機関に所属する職員の職務遂行に係る情報に含まれるものであり、法5条1号ただし書ハに該当すると解されるため、開示としたい。

4 結論

以上のとおり、本件各審査請求については、原処分において不開示とした部分のうち、3（2）で述べた箇所を新たに開示した上で、その余の部分については原処分を維持することが妥当である。

第4 調査審議の経過

当審査会は、本件各諮問事件について、以下のとおり、併合し、調査審議を行った。

- ① 令和6年11月27日 諮問の受理（令和6年（行情）諮問第1303号ないし同第1306号）
- ② 同日 諮問庁から理由説明書を収受（同上）
- ③ 同年12月10日 審議（同上）
- ④ 令和7年9月29日 委員の交代に伴う所要の手続の実施、本件対象文書の見分及び審議（同上）
- ⑤ 同年10月20日 諮問庁から補充理由説明書を収受（同上）
- ⑥ 同年11月17日 令和6年（行情）諮問第1303号ないし同第1306号の併合及び審議

第5 審査会の判断の理由

1 本件各開示請求について

本件各開示請求は、本件請求文書の開示を求めるものであり、処分庁は、本件対象文書を特定し、その一部を法5条1号及び2号イに該当するとして不開示とする原処分を行った。

これに対し、審査請求人は、不開示部分の一部（上記第2の2（1）ア及び（2）アのとおり、不開示部分のうち、「文書1及び文書2の電話担当者の氏名」を除く部分（以下「本件不開示部分」という。））の開示を求めており、諮問庁は、諮問に当たり、本件不開示部分のうち、一部（上記第3の3（2）イ及びエに掲げる部分）を開示するとし、その余の部分（以下「本件不開示維持部分」という。）については、不開示理由を法5条1号、2号イ及び6号柱書きに追加・変更して、不開示を維持するのが妥当であるとしていることから、以下、本件対象文書の見分結果を踏まえ、本件不開示維持部分の不開示情報該当性について検討する。

2 本件不開示維持部分の不開示情報該当性について

（1）本件対象文書について

本件対象文書は、令和元年度ないし令和4年度の受動喫煙コールセンター（以下「センター」という。）受電記録であり、その内容は、「No.」（「No.」欄のない様式もある。）、「日付」、「入電時間」、「切電時間」、「問合せ種類1」（又は「問合せ種類」）、「問合せ種類2」（又は「問合せ区分」）、「入電元」、「担当者」（又は「電話担当者」。以下「電話担当者」という。）、「問合せ内容」、「センター対応内容」（又は「センター内容」。以下「センター対応内容」という。）、「対応結果」及び「通話時間」の各欄から構成されている。

（2）本件不開示維持部分の不開示情報該当性について

ア 本件不開示維持部分は、「担当者」欄（文書3及び文書4に限る。

以下同じ。）の全部並びに「問合せ内容」欄及び「センター対応内容」欄の各一部である。

諮問庁は、上記第3の3（1）において、本件不開示維持部分は、法5条1号、2号イ及び6号柱書きに該当し、不開示とすることが妥当である旨を説明するので、以下検討する。

イ 「担当者」欄の全部について

当該部分は、センターの電話対応を行う担当者の各氏名の記載であり、法5条1号本文前段に規定する個人に関する情報であって、特定の個人を識別することができるものに該当する。当該担当者は、厚生労働省からの委託を受けて事業者が実施するコールセンター業務に従事する者であると認められ、同号ただし書ハに該当せず、同号ただし書イ及びロに該当する事情も認められない。また、当該部分は、個人識別部分であり、法6条2項による部分開示の余地はない。

したがって、当該部分は、法5条1号に該当し、不開示とすることが妥当である。

ウ 「問合せ内容」欄及び「センター対応内容」欄の各一部について

(ア) 当該部分には、(i) 個人の氏名、住所及び電話番号、(ii) 民間企業・団体・施設の名称等、(iii) 民間企業・団体の電話番号、(iv) 国の機関、地方公共団体、地方独立行政法人の名称等、(v) 地方公共団体の電話番号が記載されている。

(イ) 上記(ア)の(i)に掲げる部分について

当該部分は、センターに問合せを行った一般の個人の氏名、住所及び電話番号、センターに問合せを行った一般の個人が言及している他の個人の氏名等、センターに問合せを行った民間企業・団体の担当者の氏名及び当該担当者個人の電話番号並びにセンターの電話対応を行う担当者の氏名であり、法5条1号本文前段に規定する個人に関する情報であって、特定の個人を識別することができるものに該当し、同号ただし書イないしハに該当する事情は認められない。

次に、法6条2項による部分開示の可否について検討する。

個人の氏名、住所及び電話番号は、個人識別部分であり、部分開示の余地はない。

したがって、当該部分は、法5条1号に該当し、不開示とすることが妥当である。

(ウ) 上記(ア)の(ii)及び(iii)に掲げる部分について

a 上記(ア)の(ii)に掲げる部分は、受動喫煙対策が不備であるとする批判に挙げられている民間企業・団体・施設の名称及び住所、若しくは路上喫煙が多いとの批判に挙げられている住所の表示であって、その近隣の老人福祉施設、幼稚園が特定されるおそれがあるもの又は敷地内や近隣の通路での喫煙について批判されている特定の民間の建物の名称及び住所である。

当該部分は、これを公にすると、当該法人等の権利、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。

b 上記(ア)の(iii)に掲げる部分は、センターに問合せを行った民間企業・団体の電話番号である。これを公にするといたずらや偽計等に利用され、必要なときに使用できなくなるなど、当該民間企業・団体の権利、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。

c したがって、上記(ア)の(ii)及び(iii)に掲げる部分は、法5条2号イに該当し、不開示とすることが妥当である。

(エ) 上記(ア)の(iv)及び(v)に掲げる部分について

a 上記(ア)の(iv)に掲げる部分は、受動喫煙対策が不備であるとする一般からの批判等に挙げられている国の機関、地方公共団体及び地方独立行政法人の名称又はその地方公共団体を特定できる施設名であるが、その批判等の客観的な根拠が示されている

とはいえないものと認められる。

b また、上記（ア）の（v）に掲げる部分は、特定の地方公共団体の担当者からセンターへの問合せ内容に記載された当該担当者の電話番号及びセンターから一般の個人への応答内容に記載された特定の地方公共団体の特定の部署の電話番号であり、これを公にすると、いたずらや偽計等に利用され、必要なときに使用できなくなるおそれがあると認められる。

c 上記 a 及び b から、上記（ア）の（iv）及び（v）に掲げる部分は、これを公にすると、国の機関、地方公共団体、地方独立行政法人が行う事務の適正な遂行に支障を及ぼすおそれがあると認められる。

したがって、当該部分は、法 5 条 6 号柱書きに該当し、不開示とすることが妥当である。

3 付言

当審査会において、本件対象文書を見分したところ、諮問庁が諮問に当たり新たに開示するとしている部分の一部には、喫煙について指摘されている特定の個人（著名人）の氏名や受動喫煙対策が不備であるとの批判の対象に挙げられている民間企業の名称が記載されていることが認められるが、当該部分は、法 5 条 1 号又は 2 号イに該当し、本来不開示とすべきものであり、諮問庁における適切な対応が望まれる。

4 本件各一部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、その一部を法 5 条 1 号及び 2 号イに該当するとして不開示とした各決定については、審査請求人が開示すべきとし、諮問庁が同条 1 号、2 号イ及び 6 号柱書きに該当するとしてなお不開示とすべきとしている部分は、同条 1 号、2 号イ及び 6 号柱書きに該当すると認められるので、不開示とすることが妥当であると判断した。

（第 3 部会）

委員 稲山文男、委員 久末弥生、委員 芳仲美恵子

別表

1 本件対象文書		2 諮問番号	3 原処分	4 原処分の日付及び文書番号
文書 1	コールセンター受電記録（令和 4 年度）	第 1 3 0 3 号	原処分 1	令和 5 年 1 1 月 2 日付け厚生労働省発健生 1 1 0 2 第 4 号
文書 2	コールセンター受電記録（令和 3 年度）の残りの部分	第 1 3 0 4 号	原処分 2	令和 5 年 1 1 月 2 日付け厚生労働省発健生 1 1 0 2 第 5 号
文書 3	受動喫煙対策に係るコールセンター受電記録（令和元年度）	第 1 3 0 5 号	原処分 3	令和 6 年 2 月 1 3 日付け厚生労働省発健生 0 2 1 3 第 1 0 号
文書 4	受動喫煙対策に係るコールセンター受電記録（令和 2 年度）	第 1 3 0 6 号	原処分 4	令和 6 年 2 月 1 3 日付け厚生労働省発健生 0 2 1 3 第 1 1 号

（注）当表は、諮問書に基づき、当審査会事務局において作成した。