

諮問庁：厚生労働大臣

諮問日：令和 8 年 1 月 8 日及び同月 2 9 日（令和 8 年（行情）諮問第 2 4 号及び同第 1 1 6 号）

答申日：令和 8 年 7 月 1 0 日（令和 8 年度（行情）答申第 3 4 1 号及び同第 3 4 2 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

答 申 書

第 1 審査会の結論

別紙に掲げる各文書（以下、順に「文書 1」及び「文書 2」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は、審査請求人が開示すべきとする部分を不開示としたことは、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

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、令和 6 年 1 0 月 2 8 日付け厚生労働省発健生 1 0 2 8 第 1 号及び令和 7 年 7 月 2 5 日付け厚生労働省発健生 0 7 2 5 第 1 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」及び「原処分 2」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。

2 審査請求の理由

審査請求人が主張する審査請求の理由は、各審査請求書の記載によると、おおむね以下のとおりである。

（1）原処分 1

全部開示を求める。

法 5 条各号に該当しないため。

（2）原処分 2

N o . 1 3 1、1 3 4、2 0 0、2 6 1、3 5 0、7 3 5、8 7 0、
9 1 4、9 4 8 の問合せ内容の開示を求める。

法 5 条各号に該当しないため。

第 3 諮問庁の説明の要旨

1 原処分 1（諮問第 2 4 号）

（1）本件審査請求の経緯

ア 審査請求人は、開示請求者として、令和 6 年 4 月 2 4 日付け（同日

受付)で、処分庁に対し、法3条の規定に基づき、「受動喫煙に係るコールセンター受電記録(令和5年度)」の行政文書に係る開示請求をした。

イ これに対し、処分庁は、同年10月28日付で、一部開示決定(原処分1)をしたところ、審査請求人は、原処分1を不服として、本件審査請求をした。

(2) 諮問庁としての考え方

本件審査請求については、原処分1を維持することが妥当である。

(3) 理由

ア 対象行政文書の特定について

処分庁は、上記1(1)の請求内容に該当する行政文書を探索し以下の行政文書を本件対象行政文書として特定した上で、当該文書の不開示情報該当性の審査及び当該開示請求に係る事務処理に相当の時間を要することから、開示請求日から60日以内(令和6年6月23日まで)に全ての開示決定をすると、その他行政事務の遂行に著しい支障が生ずるおそれがあることから、法11条の規定に基づき、同年5月21日付で「開示決定の期限の特例規定の適用について(通知)」をした。

※ 手数料未納のため、令和6年6月12日に依頼したところ、その納付が同月17日になされたため、5日間を補正期間としている。
＜開示した行政文書の名称等＞

- ・ 受動喫煙対策に係るコールセンター受電記録(令和5年度)のうち令和5年4月3日～同月6日受電分(令和6年6月28日開示決定)
- ・ 受動喫煙対策に係るコールセンター受電記録(令和5年度)」のうち令和5年4月6日～令和6年3月29日受電分(令和6年10月28日開示決定)

イ 不開示情報該当性について

不開示部分及び該当性は以下の(ア)及び(イ)のとおりであり、不開示情報の該当部分等については別表1及び別表2(当該各別表については、本答申では省略する。)のとおりである。

(ア) 個人の氏名、住所、電話番号、自治体名等、その他問合せに関する記載の一部

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、電話番号等

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号イ及び6号柱書きに該当することから、不開示とした。

ウ 審査請求人の主張について

審査請求人は、審査請求書の4（審査請求の趣旨及び理由。上記第2の2（1））において、不開示部分が法5条各号に該当しないため全部開示を求める旨主張しているが、本件対象行政文書の不開示該当性は上記イで述べたとおりであるから、審査請求人の主張は失当である。

（4）結論

よって、本件審査請求は、原処分1は妥当であるから、棄却すべきである。

2 原処分2（諮問第116号）

（1）本件審査請求の経緯

ア 審査請求人は、開示請求者として、令和7年4月30日付けで、処分庁に対し、法3条の規定に基づき、「受動喫煙対策に係るコールセンター受電記録（令和6年度）」の開示請求をした。

イ これに対し、処分庁は、令和7年5月、「コールセンター受電記録（令和6年度）」を開示請求対象文書（以下「本件開示請求文書」という。）として特定し、審査請求人に対し、法11条により翌月までに相当の部分について開示決定等を行い、令和7年7月までに残余を開示する旨を通知した。

ウ 処分庁は、同年6月、本件開示請求文書のうち特定期間の受電記録について一部開示決定をし、同年7月25日付け厚生労働省健生0725第1号により、残りの期間の一部開示決定（原処分2）をしたところ、審査請求人は、原処分2の一部を不服として、本件審査請求をした。

（2）諮問庁としての考え方

本件審査請求については、不開示情報の適用条項を追加した上で、原処分2を維持することが妥当であるから、棄却すべきである。

（3）理由

ア 本件対象行政文書について

本件開示請求文書について探索したところ、以下の行政文書を本件対象行政文書として特定した。

<開示した行政文書の名称等>

- ・ 受動喫煙対策に係るコールセンター受電記録（令和6年度）」のうち令和6年4月9日～令和7年3月31日受電分

イ 原処分2における不開示部分とその理由について

(ア) 個人、担当者の氏名、電話番号

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氏名、住所、電話番号等は、個人に関する情報であり、法5条1号に該当し、かつ、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ため。

(イ) 法人等の名称

法人等に関する情報であって、公にすることにより、法人等に関する情報であって、法人等の名称、住所、電話番号等は、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号イに該当するため。

ウ 不開示情報該当性について

審査請求において審査請求人が開示を求める特定番号の問い合わせ内容の不開示部分及び不開示情報該当性は以下のとおりであり、具体的には別表（当該別表については、本答申では省略する。）のとおりである。

(ア) 個人の氏名

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、所在地

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号イ及び6号柱書きに該当することから、不開示とした。

(ウ) 自治体の電話番号

行政機関の担当部署の直通の電話番号が記載されている。当該電話番号は、一般には公表されていない電話番号であるから、これを公にすることにより、いたずらや偽計といった業務妨害に使用されるなど、当該担当部署において必要とされる事務又は業務の運営に支障をおよぼすことも否定できず、行政機関が行う事務又は事業の適正な遂行に支障を及ぼすおそれがあるため、法5条6号柱書きに該当することから、不開示とした。

(エ) 自治体の名称、施設名及び代表者職名、情報の内容

苦情が寄せられた特定の行政機関の名称、施設名・代表者職名や情報の内容については、当該情報を公にすることにより、いたずらや偽計といった業務妨害に使用されるなど、当該自治体の業務の運

営に支障をおよぼすことも否定できず、行政機関が行う事務又は事業の適正な遂行に支障を及ぼすおそれがあるため、法5条6号柱書きに該当することから、不開示とした。

エ 審査請求人の主張について

審査請求人は、審査請求書の4（審査請求の趣旨及び理由。上記第2の2（2））において、不開示部分が法5条各号に該当しないため全部開示を求める旨主張しているが、本件対象行政文書の不開示該当性は上記ウで述べたとおりであるから、審査請求人の主張は失当である。

（4）結論

よって、本件審査請求は、原処分2は妥当であるから、棄却すべきである。

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8年1月8日 | 諮問の受理（令和8年（行情）諮問第24号） |
| ② 同日 | 諮問庁から理由説明書を収受（同上） |
| ③ 同月19日 | 審議（同上） |
| ④ 同月29日 | 諮問の受理（令和8年（行情）諮問第116号） |
| ⑤ 同日 | 諮問庁から理由説明書を収受（同上） |
| ⑥ 同年2月9日 | 審議（同上） |
| ⑦ 同年6月25日 | 本件対象文書の見分及び審議（令和8年（行情）諮問第24号及び同第116号） |
| ⑧ 同年7月3日 | 令和8年（行情）諮問第24号及び同第116号の併合並びに審議 |

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、令和5年度及び同6年度の「受動喫煙対策に係るコールセンター受電記録」の開示を求めるものであり、処分庁は、各請求に対応する文書の一部として本件対象文書（文書1及び文書2）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各決定（原処分）を行った。

審査請求人は、文書1の不開示部分（「問合せ内容」欄及び「センター対応内容」欄の記載の一部並びに「電話担当者」欄の記載の全部）及び文書2の不開示部分のうち「No. 131、134、200、261、350、735、870、914、948の問合せ内容」は開示すべきである

旨主張するところ、諮問庁は、審査請求人が開示すべきとする部分（以下「本件不開示部分」という。）の不開示理由を法5条1号、2号イ及び6号柱書きに追加・変更し、不開示としたことは妥当である旨説明することから、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 本件不開示部分の不開示情報該当性について

（１）「電話担当者」欄の全部（文書1に限る。）について

当該部分は、コールセンターの電話対応を行う担当者の氏名の記載であり、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、不開示としたことは妥当である。

（２）「問合せ内容」欄の一部及び「センター対応内容」欄の一部（文書1に限る。）について

ア 当該部分には、（i）個人の氏名、職名、メールアドレス、電話番号、FAX番号及び住所、（ii）民間企業・団体・施設の名称等、（iii）国の機関、地方公共団体の名称等、（iv）国の機関及び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、コールセンターに問合せを行った一般の個人の氏名、メールアドレス、電話番号、FAX番号及び住所、コール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又は職名、コールセンターに問合せを行った民間企業・団体の担当者の職氏名並びにコールセンターの電話対応を行った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。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、不開示としたことは妥当である。

ウ 上記アの（ii）に掲げる部分について

当該部分は、受動喫煙対策が不備であるとする批判や喫煙の可否等に関わる疑義とともに挙げられている民間企業・団体・施設の名称、電話番号、住所、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等である。

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。

したがって、上記アの（ii）に掲げる部分は、法5条2号イに該当し、不開示としたことは妥当である。

エ 上記アの（iii）及び（iv）に掲げる部分について

（ア）上記アの（iii）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の名称及び所在地又は地方公共団体の名称であるが、その批判等の可否を判断するに足る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。

（イ）また、上記アの（iv）に掲げる部分は、特定の地方公共団体の担当者からコール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コールセンターから一般の個人への応答内容に記載された、国の機関及び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。

（ウ）上記アの（iii）及び（iv）に掲げる部分は、これを公にすると、国の機関及び地方公共団体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、不開示としたことは妥当である。

3 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ことから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、不開示としたことは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

別紙

文書 1 受動喫煙対策に係るコールセンター受電記録（令和 5 年度）のうち
令和 5 年 4 月 6 日～令和 6 年 3 月 2 9 日受電分

文書 2 受動喫煙対策に係るコールセンター受電記録（令和 6 年度）のうち
令和 6 年 4 月 9 日～令和 7 年 3 月 3 1 日受電分