

(6) 苦情申立て事例6 (苦情申立ての趣旨に沿ったもの)

苦情申立て対象機関	市民生活局
苦情申立ての内容	苦情申立人が市長に宛てた電子メール(以下「本件メール」という。)について、担当課が事前確認なく外部団体の代表に内容を連絡し、そこから他の関連団体の代表にも内容が伝わった。個人情報の取扱いについて担当課の対応には問題がある。
調査結果等	<p>1 調査事項</p> <p>オンブズマンは、苦情申立人との面談及び提出資料の各内容を踏まえて、明石市法令遵守の推進等に関する条例によりオンブズマンの調査の対象とすることが認められている以下の事項を中心に調査することとした。</p> <p>①担当課が外部団体の代表に対して本件メールの内容を伝えたことがあったのか、伝えたのであればその経緯</p> <p>②メールの内容を伝えたことに対する苦情申立人からの苦情に対して担当課がどのような対応をしたのか</p> <p>2 担当課からの聴き取り内容</p> <p>(1) 本件メールを受信した担当課は、関連団体の運営方法と外部団体の関わりを問題視するメールの返信について係長と事務職員で方針を協議して事実関係も不明なまままで対応することは相当ではないと判断し、翌日外部団体の代表から事情を確認した上で行うこととした。</p> <p>(2) 担当課事務職員が外部団体の代表の来庁を出迎えた際、特に苦情申立人の名を出すことなく、関連団体の運営方法について何らかの話があるのかと切り出したところ、外部団体の代表の方から苦情申立人の名前が出た。このため、担当課事務職員は思わず肯定してしまい、苦情申立人から担当課に宛てて本件メールがあったことを伝え、外部団体の代表に本件メールを示しながら話をした。</p> <p>(3) 外部団体の代表からは、外部団体が運営方法を指示するようなことはないこと、本件メールに先立ち、苦情申立人が関連団体の行事について意見を述べていたことなどの話があった。</p> <p>(4) 本件メール受信後、担当課の代表メール宛てに苦情申立人から本件メールの受信を確認するメールが送られていたが、執務時間外で応答できていなかった。そうしたところ、他課に苦情申立人から電話があり、担当課は、本件メールが外部団体の代表及び関連団体の代表に伝わっていることについて、苦情申立人が不満を抱いていることなどについて報告を受けた。同日、担当課に、関係機関から、関連団体の代表・苦情申立人間の協議の結果、運営方法の件は決着し、追って役員会で議題に上げ</p>

ることになったとの報告があった。

- (5) 担当課は、同日、苦情申立人に対し、外部団体の代表とのやり取りは、本件メールの内容を正確に把握するためであったことを説明し、情報漏洩の意図がなかったことを伝えた。
- (6) 市民からのメール対応については課長決裁で処理する運用であるが、担当課には特にマニュアルなどは存在しない。
- (7) 今回、結果的に担当課がメール発信者を特定する情報を外部に伝えてしまった事態を踏まえ、担当課としては一層情報の取扱いについて慎重を期するようにしたい。

3 オンブズマンの見解

- (1) 本件担当者は、苦情申立人からの本件メールの内容を知り、どのように対処すべきかについて直属の係長と協議し、まず外部団体や関連団体の運営方法などについて事実関係を確認すべきであるとの結論に達したところまでについては、特段の問題点を見出すことはできない。
- (2) しかしながら、外部団体ないし関連団体の運営方法について外部団体に調査すること、その方法として外部団体の代表に直接連絡することについて苦情申立人に何ら確認することなく、ただちに実行してしまった点にはやや思慮に欠けていた面が否定できないと考える。
- (3) また、担当者は、当初は苦情申立人の名を出すことを控えていたが、外部団体の代表から苦情申立人の名が出た際に、すぐにこれを認めてしまっている。担当者としては、外部団体の代表の口からいきなり苦情申立人の名が出ることを予期せず、反射的に反応してしまったものと思われ、無理からぬ面があったことは否定できない。しかしながら、日頃よりメール送信者の個人名を出すことは原則として許されず、開示には慎重でなければならないことについての指導等が担当課において不十分であったことは否定できない。
- (4) メール送信者の置かれた背景事情がどのようなものかは容易に把握できるものではないから、少なくとも対外的な調査をする際にはメール送信者の了解を得て実施することが望まれるところ、本件ではまずその点に問題があったと認められる。さらに、事情聴取の相手方から出た名をうかつに肯定してしまった点に関しても、個人名が知られることがメール送信者にとってどれだけ重要な意味を持つかは、他人が安易に判断できるものではないから、今後早急に、個人情報保護の観点から、これらの点について慎重な処理方針を講じ、職員に周知徹底すべきであると考えられる。
- (5) 本件調査後、担当課の課長から苦情申立人に対して電話で謝罪をするとともに、同課職員で全体討議を行い、

	<p>今回の事例を題材として(a)不適切な対応、(b)本来とるべき対応について話合いの場を設けるとともに、課長から①市民に対応する際には相手の立場になって対応すること、②個人情報の保護に関してより高い意識で事務を行うこと、③外部団体の代表など、業務上で頻繁に接する機会のある方との適切な距離感を保つこと、④市民などからの相談に対して、担当者同士の情報共有を、時間をかけることなく行うこと、の4点について訓示したうえ、市民からの相談に適切に対応するためのマニュアルを作成し、所属職員に対して再度の研修を行う予定であるとの報告があった。</p> <p>(6) これらの措置は、オンブズマンの前記意見に沿うものと評価できる。したがって、本件においては、担当者及び担当課の対応には前記のような問題点が認められるが、今後は、新たに設定された方針に従った処理が期待でき、また、苦情申立人に対する相応の感謝の措置が講じられていると認められることをも勘案すると、これ以上の処置は不要であり、改めて担当者及び担当課の責任を問うまでの必要はないと判断する。</p> <p style="text-align: right;">以上</p>	
苦情申立ての受付年月日	2018年(平成30年)9月5日	要した日数
市の機関への調査年月日	2018年(平成30年)9月19日	14日間
調査結果通知年月日	2018年(平成30年)10月23日	48日間