

「理不尽」というストレスを止揚していく点で優れた仕組みなのだ。

そして、争う市民と行政とは公平なヨコ関係にある。カスハラ要件の一つ「優越的な地位」というタテ関係は存在しない。制度の成り立ちを考えると、本来であれば情報公開制度はカスハラではなく、それを抑止し得るものであることがわかる。

### 制度利用と市民の心情

それにもかかわらず、情報公開制度の現状にカスハラが起こり得るのは、なぜなのだろうか。それは、私の失敗のように、理ではなく情が勝ることがあるからだ。昔から賢人たちが指摘するように、人間は理だけで生きていくことはできない。何事にも情が入り込む余地がある。

私の場合には情報公開をめぐる「理不尽」への憤りが情の発露となった。本来の機能とは異なり、情報公開制度がカスハラ要因になるとき、そこには一人ひとり異なるさまざまな「情」が入り込む。

これまで情報公開を求める市民から、たくさんの相談を受けてきた。多くの場合、情報公開によって相談者が何をしたいのか納得できる。ただ、主訴が見えない場合が時折あった。そんなときは、相談者に対して

「どうしたいんですか」と率直に切り出すことにしている。

実は情報公開ではなく、直面する課題に対する不安や不満の解消を望んでいる場合がある。こうした主訴を引き出して、課題解決の最適解を助言したいと考えた。情報公開制度は手段であって目的ではない。制度利用以外に適切な方法があれば、それにより主訴に対応した方が良い。

たとえば、自身の子どもに対する体罰について、あらゆる情報を知りたいという相談があった。事故報告書、職員会議録、加害教師の懲戒文書など、請求できる情報は無数にある。その全てを公開させたいと相談者は言う。もちろん情報公開制度に基づく公開請求はできるし、個人情報保護制度に基づく本人開示の余地もある。

しかし、これらの情報を全て知ることが目的であり、ゴールなのだろうか。仮に他の目的や要望があるならば、それを叶えることが相談者の利益になる。そう考えた私は「どうしたいんですか」と問いかけた。すると相談者は「体罰をした加害教師の説明と謝罪を求めたい」と主訴を話してくれた。

その思いを叶えることが何よりも大切だ。そのため的手段として制度

利用が適切とは限らない。請求のあった情報が、全て公開されるわけではない。非公開とせざるを得ない情報や作成・取得されていない情報もあるだろう。

請求者にとって非公開や不存在の決定は、自身の思いの軽視・無視に見えるだろう。それがストレスのエスカレーションにつながる例を、私は何度か見てきた。カスハラ要因は制度ではなく、利用する市民の心情の中に潜んでいる。

### エスカレーションへの対応

ただ、市民の心情や主訴が適正なものとは限らない。人間には思い込みという病理があり、それを背後にした制度利用も少なくない。

忘れもしない事例がある。情報公開制度の草創期のことだ。ある県で特定の部署の許認可に関する公開請求が異常に多いので、職員に聞き取り調査をしたことがある。それによれば、請求者はその部署の許認可に關して不利益を受けたと主張していたという。その腹立たしさから公開請求を続けていたらしい。

また、ある市でもっと危ない事例を聞いたこともある。請求対象は公共事業の入札に関わる情報だった。請求のために自身の会社が落札でき

ないことを嘆き、落札できるまでは請求を続けると担当者に話していたという。制度利用を圧力とした不当要求であり認められるはずもない。

請求目的を問わずに、誰もが自由に情報公開を求めることが、この制度の意義の一つである。しかし、開かれた制度であることが、思い込みや私利私欲などの私情を背景とした無分別な利用を呼び込んでしまう。我執とでも言うべきこだわりの強さが、継続的で大量の請求をもたらす、対応する職員に対するカスハラ要因になり得る。

カスハラになりかねない制度利用のエスカレーションに、情報公開制度はどのように対処してきたのだろうか。手数料の徴取や請求件数の制限を盛り込んだ条例改正を行った自治体もある。ただ、これは悪貨が良貨を駆逐する結果を招きやすい。良貨とは公益目的による請求であり、条例改正は制度利用の成長の妨げとなる。

制度利用の良し悪しを見定め、問題にどう対応すべきなのか。参考になるのが、横浜市情報公開・個人情報保護審査会「行政文書開示請求権の適正な利用について（意見）」だ（09年7月）。

同市条例4条は「行政文書の開示