

この国の公共図書館と そのレファレンスサービスのゆがみ

—— 現場からの照会に応えるとともに、これまで感じていたこと ——

山 本 順 一

1. はじめに：歴史的変動と図書館像，図書館サービス

先月（2019年9月）、司書講習の講義案作成のため、この国の公共図書館のホームページをサーフィンしていて気がついた。大阪府下の指定管理者が運営している、ある公共図書館では、ここ1カ月の貸出ベストテンのうち9冊が‘かいけつゾロリ’で占められ、9位タイは時代小説の文庫本であった。つまり、トップから9位までを‘ゾロリ’が独占しているのである。1960年代から、この国の公共図書館は‘児童サービス’1本やりで図書館の普及、整備に努めてきた結果とはいえ、おかしいのではないか。次の時代を託す子どもたちを上手に、立派に育てるためには‘児童サービス’が大切なことはよくわかる。しかし、ものごとには状況、時代変動に見合ったバランスというものが充分に考慮されなければならない、とわたしは考える。

この‘ゾロリ圧勝’には、大きな問題が隠れている。1980年代には‘ジャパン・アズ・ナンバーワン’と呼ばれ、一時はグローバル世界におけるアメリカの圧倒的優勢を脅かしたこの国は、現在、50兆の税収しかないのに100兆を超える予算を組んでいる（赤字財政を肯定する現代貨幣理論の優秀な研究者といえども、この恒常的かつ大規模な放漫財政を正面切って認めることはないはずである）。しかるに、科学、教育に十分な投資をしよう

キーワード：公共図書館，レファレンスサービス，個人情報，ハローページ，
答えられないレファレンス質問

とはしない。一部には英才教育に励む私立学校があるにしても、相変わらず学習指導要領に拘束された護送船団方式のそれなりに優秀だが凡庸な児童生徒学生を育てる学校教育が行われている。

7歳で母を亡くし視力も失い、奇跡的に視力を回復し、むさぼるように公共図書館の本を読み、正規の学校教育は一切受けずスラムに暮らし、天涯孤独のなかでカリフォルニア大学バークレー校（UCB）の政治学教授となった‘沖仲仕の哲学者’、エリック・ホッファー（Eric Hoffer 1902-1983）や、大日本帝国の息の根を止めた原子力爆弾に使われた濃縮ウランの製造にあたった、祖父は棺桶職人、父は鉄道荷役夫という世界有数の核物理学者 H. F. ヨーク（Herbert Frank York 1921-2009）のような人材は育たない。ロチェスター大学からUCBに進学した彼は、少年期にニューヨーク州のウォータータウンの公共図書館で、新聞、本、科学雑誌を読んで過ごしたとされる¹⁾。このヨークは、アメリカの歴代政権に対して科学と高度な兵器の開発とコントロール、平和の諸問題についてアドバイスを提供している²⁾。この国にも現在はノーベル賞級の一流の研究者が少なくないが、政府に科学技術、教育について助言し、それが活かされたという話はずいぞ聞いたことがない。政府の中央教育審議会には大学長はいても教育学者はおらず、多くの諮問機関にはイノベーションを叫んでも実現の経験をもたない総務・営業職を務めただけの財界人が並んでいる。学校教育に勝るとも劣らない公共図書館の役割を認識するものが、特定の人物をのぞき、政府、地方公共団体に存在しないことが公共図書館への指定管理者制度の導入に拍車をかける。

ひるがえって、アメリカの第二次世界大戦末とその後の時期のベビーブーマーは1944年から61年に及ぶ³⁾が、‘団塊の世代’と呼ばれるこの国のベビーブームを構成するのは1945年から1949年に生まれた人たちである（50年以降は、この国を植民地とした連合軍総司令部（GHQ）によって、墮

1) (アニー・ジェイコブセン著、加藤万里子訳『ペンタゴンの頭脳：世界を動かす軍事科学機関DARPA』太田出版、2017、pp. 71-72.)

2) <<https://physicstoday.scitation.org/doi/10.1063/PT.4.2061/full/>>

3) 英語版ウィキペディアによる。<https://en.wikipedia.org/wiki/Baby_boom>

胎や避妊による「産児制限」が指導された)⁴⁾。この戦後ベビーブーマーたちの成長が公共図書館における「児童サービス」重視戦略をすぐれて合理的なものとした大きな要因である（アメリカの20世紀は、大恐慌期の30年代、40年代-60年代とベビーブームが連続して生起し、移民の子どもたちが加わり、そのような背景が公共図書館の児童サービスの伸長・充実に支えたもののように思われる）。

30年近く図書館情報学の教員を務め、図書館法施行規則が定める諸科目のほとんどすべてを何らかの形で担当しながら、わたしは「児童サービス」だけは教えたことがない。めずらしく上に述べたところに気がつき、「児童サービス」に関する情報が気になり、ネット検索をしてみた。そのときに見つけたのが、2014年3月に行われたとされる「児童サービス・ワークショップ」の記録資料「図書館でのおはなし会を考える」⁵⁾である。この資料の冒頭に、「(お話し会への)参加者の低年齢化や減少、ボランティアとの連携などが課題として挙げられ、予想以上におはなし会を取り巻く状況が厳しくなっていることが見えてきた」と記されており、この国の少子高齢化、人口激減の趨勢など「時代変動」への気づきがみられる。

日本の図書館は、「図書館」という看板からすれば当然すぎるくらい当然、館種を問わず、文献(情報)を中心に自己規定をしてきたし、している。「児童サービス」も然り。ここで取り上げている「児童サービス・ワークショップ」の資料にも、「おはなし会は、子どもに出会う・子どもの本を知る・子どもと本を結び付けるといった役割があり、大切なものであると考えている」とあり、「図書館でのおはなし会の背後には、その図書館の蔵書が常にある。各館の蔵書構成が児童サービスの足元を固めているのだ。ボランティアにおはなし会運営を依頼する際には、ボランティアが楽しむのではなく、子どもの読書を図書館の蔵書につなげていく目的があるのだ、というこ

4) 「日本の少子化は「人災」だった(上) 戦後ベビーブーム突如終焉」

<<https://www.sankei.com/politics/news/160206/plt1602060006-n1.html>>

5) <<https://www.kodomo.go.jp/event/event/pdf/wskiroku.pdf>>

とを知ってもらい、自分たちも忘れないことが大切だ。」と論じている。また、他の文献を引き、(人形劇や子ども自身の演劇などの)「催し物が、本の座を奪うようなことになってはならない。本はあなたの、図書館員の中心であるべきなのである」とも言う。最近、この国でも流行っている‘ぬいぐるみとおとまり会’(Stuffed Animal Sleepovers)に言及したところでも、「‘ぬいぐるみたちが持ち主の子どものために本を選んだ’ という形で図書館の本を複数冊紹介し、手渡すことの意義を強調している。子どもたちに手渡される複数の本から、先にふれた科学雑誌や硬派の図書等につながり、確率は低くとも、H. F. ヨークやエリック・ホッファーのような人に育つことが望まれる。

‘本の虫’(bookworms)である(べき)図書館員がその利用者をも‘本の虫’にすることがよいことで、‘本の虫’になるように追い込むことが図書館員の仕事であるかのように聞こえる。この国には絵本や小説の世界には堪能な図書館員は少なくないが、科学に対しての見識を持つ図書館員は稀有のように思われる。

わたしたちの生活時間が1日24時間ということは変わらない。睡眠等の心身の健康を維持する生活必要時間を減じた種々の日常行動に振り向ける時間をうめるメニューは大きく変わっている。情報の多くは本や雑誌、新聞よりも、ケータイ、PC等から多くを得ている。少子化は、子どもの生活に塾や習い事、ゲームに遊ぶ時間を増大させ、子どもの読書時間はどこの国でも減少し、読書離れ、不読層の拡大⁶⁾を余儀ないものとしている。大人は、2018

6) 日本では2017年の調査で1カ月に1冊も本を読まない不読層が小学校では5.6%、中学校では15.0%、高校では50.4%だとされ、アメリカでは2015-2016年を対象とする調査では、1日の読書時間が15分以下という児童生徒が54%という結果を示している。

<http://www.mext.go.jp/b_menu/houdou/30/04/_icsFiles/afiedfile/2018/04/20/1403863_003_3.pdf>、

<<https://www.renaissance.com/2018/01/23/blog-magic-15-minutes-reading-practice-reading-growth/>>

年の年間の労働時間は世界 22 位の 1,680 時間⁷⁾で、不安定な非正規就業が 37.9%⁸⁾を占め、労働基準関係法令に違反している‘ブラック企業’も定期監督対象事業所の 66.8%⁹⁾にのぼる。ここで確認した現代日本の状況は、老いも若きも公共図書館に赴き、じっくり本を閲覧したり、高度な書物を含む読書ができるという余裕と楽しみを許容しているのだろうか。絵本や「かいけつゾロリ」を卒業すれば、よくやって公共図書館からは通勤通学の暇つぶしの小説を借りるとするのがせいぜいというのが実態¹⁰⁾ではなからうか。

2. ‘ハローページ’を手掛かりとしての図書館サービスの変動

2019 年 7 月中旬、わたしは、ある県立図書館の図書館サービスの担当者から次のようなメールをいただいた。

「当館では、これまでしばしばハローページに掲載されている特定の名字につき、その前後の名字、当該名字がいくつ記載されているかなど、名字に関するレファレンス質問を受けてきました。このような参考質問に対して、過年度分を含めて当館で所蔵しているハローページを利用して、回答を与えてきました。

しかし、一方で当館では過去にさかのぼりハローページを所蔵しているにもかかわらず、出版元の NTT からの要請を受入れ、ハローページについては、図書館利用者に閲覧させないことにしており、利用者に対しては所蔵していないと伝え、閲覧を拒否しています。

7) 「世界の労働時間 国別ランキング・推移 (OECD)」<<https://www.globalnote.jp/post-14269.html>>

8) 「2018 年 労働力 調査」<<https://www.stat.go.jp/data/roudou/sokuhou/nen/dt/pdf/index1.pdf>>

9) 「2016 (平成 28) 年 労働基準監督年報」<<https://www.mhlw.go.jp/bunya/roudoukijun/kantoku01/dl/28.pdf>>,<<https://honyuki39.com/black-company/>>

10) 公共図書館利用者が受ける図書の貸出サービスでは、ある調査によれば ‘小説・エッセイ’ が 57.7% で、硬派の本の利用は少ない。
<<https://www.asahigroupholdings.com/company/research/hapiken/maian/201605/00591/>>

このような当館の基本方針に背いて、建前として所蔵していないはずのハローページを用いて、個別の参考質問にこれまで回答してきたことが、最近、館内で問題となっています。ハローページを利用したレファレンス回答が個人情報保護に関連して問題があるのであれば、今後はやめようと思っています。

ハローページを用いたレファレンスサービスが個人情報保護、プライバシー保護の観点で問題があるのかどうか、ご意見をたまわれれば幸いです。]¹¹⁾

読者のなかには、現在のこの国の社会的文脈に載せれば、わたしにあてられたこの照会を肯定的にとらえ、一定の地域の個人名を50音順に並べ、その固定電話の番号を記した‘ハローページ’について、その県立図書館が行っている取扱いに合理性を感じられる人々が少なくないかもしれない。そこには、従来にとどまらず現在も、国立国会図書館¹²⁾をはじめとし、日本の多くの公共図書館で電話帳を収集し、閲覧に供し、それを用いたレファレンスにも応じている図書館実務の正統性に対して、時代の変化によるこの国の社会のゆがみから発生する疑問が投げかけられていることがうかがえるように思う。以下しばらく、電話帳レファレンスを手掛かりとして、この国の公共図書館が現在経験している図書館サービスの質と内容、あり方についての検討を試みることにしたい。

11) この私宛のメールの匿名化利用については、本人にその旨を伝えており、(組織としても)異論は出されていない。

12) 本文でも後ほどふれるが、国立国会図書館「リサーチナビ 電話帳」<https://rnavi.ndl.go.jp/research_guide/entry/theme-honbun-102067.php>には、同館の所蔵する電話帳とその利用について紹介しているだけでなく、全国500館程度の「全国電話帳閲覧場所一覧」まで確認できる。わたしに問い合わせのあった図書館もこのリストに掲載されており、この図書館が「電話帳を所蔵していない」としらを切るのは矛盾している。

3. ‘ハローページ’ とその入手・アクセス

アメリカでもこの国でも、ディレクトリは必ず蔵書構成の重要な一角を占めてきた。従来のレファレンスサービスについての理論、実務においても、人名辞典や *Who's Who* などを用いて行う特定の人物に関するレファレンスサービスは、公共図書館の定番のサービスとされてきた。このときディレクトリ的一种である電話帳 (telephone directory, phonebook) も大いに活用されてきた。

3.1 この国の電話帳と ‘ハローページ’

日本の電話事業は1890 (明治23) 年に東京市内と横浜市内の間ではじまり、1枚の「電話加入者人名表」が最初の電話帳である¹³⁾。現在では、電話帳は、五十音順で企業名や個人名が並べられている ‘ハローページ’ と業種別に電話番号がまとめられている ‘タウンページ’ の2種が発行されている。「ハローページ個人名編」は、2011年発行分以降、希望者に限り配布されている。電話帳への掲載を希望しない電話加入者については、その氏名・住所・電話番号等は掲載されない。2005 (平成17) 年の時点で ‘ハローページ個人名編’ の掲載件数は1,964万件で、全国の世帯数が4,906万世帯 (国勢調査) なので、単純計算すると掲載率は4割程度である¹⁴⁾。現在はさらに低下しているはずである。電話帳掲載の情報と携帯電話番号については、「番号情報データベースシステム」 (TDIS: Telecom Directory Information System) に登載され、これを使って有料の電話番号案内 (104) が実施されている。

3.2 ‘ハローページ’ 市場の盛況

1990 (平成2) 年には点字電話帳が発行されるようになり、2000 (平成

13) <<https://wikiwiki.jp/denwatyou/%E9%9B%BB%E8%A9%B1%E5%B8%B3%E3%81%AE%E6%AD%B4%E5%8F%B2>>

14) <http://jmjp.jp/topics/2010/10/post_3829.htm>

12) 年以降は店舗・企業の電話番号や地図, ルート案内まで, すべてインターネット電話帳の‘iタウンページ’で無料で検索できる。カーナビでは, 電話番号を入力するだけで, 自分の運転しているクルマを目的の場所に案内してくれる。

電話加入者は居住地の‘ハローページ’を1部無償で入手できる。また, ‘ハローページ’は商品で一定の価額で販売され, デジタルデータも購入できる。‘ハローページ’の中古品はインターネットオークションに出品されており, 300円~7,000円程度で落札されている。‘ハローページ’は, 様々な形態で, この国でも広く流通し利用されている。

4. ‘ハローページ’が抱える懸念

‘ハローページ’は市民生活のなかでコミュニケーションに活用されるだけでなく, 新版に知人の情報が掲載されているのを見て安否を確認する¹⁵⁾など, 多種多様な利用効果が認められる。その一方で, 大量の個人情報に掲載されているので, 電話による勧誘などの事業に用いたり, ダイレクトメールの発送にも利用される。企業にとってはマーケティングの重要なツールとして活用されている。

4.1 悪徳商法や詐欺のツールでもある

2017年6月に開催されたNTT東日本の株主総会において, 「株主から‘ハローページ(電話帳)個人版が, よろしくない使われ方をしている。コスト削減やセキュリティーの面からなくしてほしい’との要望」が出され, NTTの役員は「振り込め詐欺などに悪用されているとの指摘があることは認識しており, 大変遺憾だ」と述べ, 「利用実態を踏まえて今後, 廃止を含めてあり方を検討していく」と発言したとされる。もっとも, 同社の関係者は制度的背景を考慮し「幅広く検討するという意味で, 現時点で具体的に廃

15) <<https://withnews.jp/article/f0170708002qq0000000000000000W02310701qq000015527A>>

止を考えているわけではない」と廃止発言を是正したとのことである¹⁶⁾。

2010年のデータであるが、「オレオレ詐欺の被害に遭った人の9割以上が、NTTの個人名電話帳「ハローページ」に掲載されていた」¹⁷⁾との指摘がある。警察は「ハローページ」掲載の個人の電話番号情報の削除を呼び掛けている。

ひるがえって、詐欺は世界のどこの国においてもみられるもので、人間社会には普遍的に存在する犯罪で、多種多様な形態の詐欺がある。アメリカにおいても然り。電話帳を使った詐欺（telephone scams）が頻発しており、2018年の調査¹⁸⁾では2,490万人、10人に1人が引っかかっており、ひとりあたりの損害額は357ドル、アメリカ全体での詐欺被害額は89億ドル（約9,455億円）に達する。興味深いのは、日本のオレオレ詐欺（‘It’s me, send money’ scam）の被害者はほとんどが高齢者とされるが、アメリカの電話詐欺の被害者は18-34歳が38%で、年齢層があがるにつれて被害者が減少し、65歳以上は4%に過ぎない。人間は豊かな人生経験を重ねることで賢くなり、だまされにくくなるというのがアメリカの調査の示すところであるが、この国では社会に長く生きているほどだまされやすくなる。この国の学校教育と社会教育の見事な成果だとすれば、あまりにも哀しい。記憶力はすこぶる優れていても、自分のアタマで考える人をこの国の画一的なお仕着せ、刷り込み教育行政では育てられないのであろうか。

4.2 個人情報保護制度との関係

この国に個人情報保護法（個人情報の保護に関する法律）が成立したのは、欧米諸国から大きく遅れ、2003（平成15）年のことである。2006（平成18）年には、個人情報保護法の施行後、相談窓口を設置した独立行政法人 国民生活センターは、「事業者からの電話勧誘がしつこい。どこから個人

16) <<https://www.sankei.com/economy/news/170627/ecn1706270040-n1.html>>

17) <http://jmjp.jp/topics/2010/10/post_3829.html>

18) <<https://truecaller.blog/2018/04/26/truecaller-insights-usa-2018/>>

情報を入手したのか」といった自身の個人情報の流過程に疑問や不安を抱く相談が多数寄せられてい」ことを背景に、NTT西日本と認定個人情報保護団体である財団法人日本データ通信協会 電気通信個人情報保護推進センターに対して、「新規の契約者に対し電話帳掲載および電話番号案内への同意を確認するに当たっては、番号情報データベースによる第三者提供について説明の上、電話帳掲載等への登録の可否の確認を行うとともに、既存の契約者に対しても番号情報データベースについて周知し、電話帳掲載等への登録を希望しない場合は申し出による削除ができることを周知徹底すること」を要望している¹⁹⁾。

4.3 ‘ハローページ’ と個人情報保護法

2017（平成29）年の個人情報保護法の改正において、「個人情報データベース等」の定義を定めた2条4項に「利用方法からみて個人の権利利益を害するおそれが少ないものとして政令で定めるものを除く」という括弧書きが加えられた。電話帳は、同法施行令3条1項の3要件を満たし、その流通・利用には何らの制約も課されないことが明確にされた（それ以前も旧・経済産業省ガイドライン（平26.12.12厚生労働省・経済産業省告示4号）では同様の取扱いがなされていた²⁰⁾。

‘ハローページ’に掲載された個人情報については、上記の通り、個人情報保護制度のうえでも、自由に流通させることができ、その利用においても制約はないはずである。しかし、「住所でポン事件」²¹⁾の大阪高裁判決では、紙媒体の‘ハローページ’については長年にわたり黙示の許諾を認めながら、インターネット上の‘ハローページ’掲載の個人情報の公開については当該ホームページでの公開は「ウェブサイト上に掲載されることで……不特

19) <http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20060303_3.pdf>

20) Cf.<<https://business.bengo4.com/practices/284>>

21) 京都地裁判決（2017年4月25日）、控訴審大阪高裁判決（2017年11月16日）。最高裁に上告したが2018年5月10日上告を受理しない旨が決定され、高裁判決が確定。

定多数の者からのアクセスが容易になり、生活の平穩について不安を抱く者がいることは否定できない」として不法行為責任を認めている（この事件の裁判判決の奇天烈さについては、後述する）。

5. あらためて公共図書館と電話帳、‘ハローページ’

5.1 アメリカでは

多くのアメリカ人は、先祖から子孫に至る一族の系統を探る系図学（genealogy）が大好きである。そしてそのような人びとに対して大きな支援を提供するのがアメリカの公共図書館である。

家系の歴史探索マニアのよく知られた情報源のひとつにGenealogy.comがある。そのウェブページには、「系図学調査に有益なディレクトリにはいくつかの異なったタイプのものである。たぶんもっともよく利用されるディレクトリは、誰がどの地域に居住しているかを一覧にした都市別電話帳である」とある。そして、そのページの下に「種々のディレクトリの見つけ方」のところには、「種々のディレクトリの大半は主要な記録センターのどこにでも置かれ、地元の図書館ですら所蔵している。…電話帳はアメリカのどの図書館でも閲覧可能である。ほとんどの場合、それらを冊子体で見ただけでなく、マイクロフィルムでも閲覧できる。しかしながら、生存している親族、おそらく親族だと思われる人たちの氏名や住所、およびその数をもっと容易に知る方法はCD-ROM電話帳（CD-ROM phone discs）である。CD-ROM電話帳にはふつうアメリカ全体を対象とする氏名や住所が掲載されている²²⁾と記述されている。

アメリカの図書館現場に眼を移すと、連邦議会図書館では国内の電話帳コレクション（U.S. Telephone Directories）を備え、地域史・系図学レファレンスサービスが実施されている²³⁾。オースチン公共図書館（テキサス州）のホームページには、「図書館には電話帳（phone books）がありますか？」

22) <<https://www.genealogy.com/articles/research/00000284.html>>

23) <https://www.loc.gov/rr/genealogy/bib_guid/telephon.html>

という質問があげられ、「当館では、中央図書館5階のレファレンスコーナーでいくつかのテキサス州の都市の電話帳を利用できます。もっともその利用は館内限りで貸出はできません」、「電話番号の位置が知りたいときには、レファレンスライブラリアンにお尋ねください²⁴⁾」との回答が記されている。

アメリカの大方の公共図書館では、電話帳が所蔵され、電話帳を使った、電話帳にまつわる各種のレファレンスサービスがふつうに行われていることが理解できよう。

5.2 日本の公共図書館では

電話帳を所蔵している国立国会図書館は、そのホームページ²⁵⁾で所蔵情報、請求記号の検索の仕方や電話帳の発行状況等が検索できる。最新版については、東京本館では科学技術・経済情報室に開架陳列され、関西館では総合閲覧室に開架され、それぞれ利用者の閲覧に供されている。そのウェブページには、「当館以外で電話帳を閲覧できる施設は、NTTタウンページ ホームページ内全国の電話帳閲覧場所一覧で検索できます」とあり、下線をクリックすれば「全国の電話帳閲覧場所一覧」(PDF)をダウンロードできる。そこには北海道から沖縄まで全国の公共図書館703館があげられている。そこには、なんと冒頭でハローページを所蔵していながら、利用者には「所蔵していません」としらじらしく答えているとされる県立図書館の名称も見られた。

東京都立図書館のホームページ²⁶⁾では、1906(明治39)年4月現在の「東京中央電話局電話番号簿」から現在のものまで東京都内を対象とする電話帳の所蔵を明らかにしており、「50音順 電話帳」(ハローページに相当)の閲覧利用が可能である。

24) <<https://library.austintexas.libanswers.com/faq/14161>>

25) <https://rnavi.ndl.go.jp/research_guide/entry/theme-honbun-102067.php>

26) <https://www.library.metro.tokyo.jp/search/research_guide/tokyo/telephone_directory/index.html>

上記の「全国の電話帳閲覧場所一覧」からも明らかのように、日本でも多くの公共図書館が地元を対象とする電話帳、‘ハローページ’を所蔵し、利用に供していることがわかるし、全国の電話帳を備えた公共図書館も存在する。市民からハローページを使うレファレンス質問があれば、対応せざるを得ないはずである。

5.3 島根県立図書館では

島根県のホームページには、「県民ホットラインにいただいたご提案と回答」というサイトがある。そこに2017年5月に県民からひとつの提案がなされており、関係部署が翌6月に回答した「NTT電話帳への個人情報の掲載について」²⁷⁾がある。

県民からの提案の冒頭には、「ある新聞記事によりますと、NTT電話帳に掲載された住所、氏名、電話番号がインターネットサイト「ネットの電話帳」で公開され、プライバシーを侵害されたとして情報の削除などを求めた訴訟で、京都地裁は個人情報の削除と約5万円の賠償を命じました」²⁸⁾とあり、「(島根) 県立図書館では古いNTTの個人名電話帳を所蔵されているのでしょうか。所蔵されている場合、一般の閲覧を制限する措置を講じておられますか」と、島根県立図書館に然るべき対応を迫っている。

日本の現状の個人情報認識を背景とした、この県民からの‘ハローページ’の利用制限提案に対して、島根県立図書館は毅然とした回答を示している。

「平素は県立図書館をご利用いただき、ありがとうございます。お問い合わせの件につきまして、島根県立図書館では、1985年から現在ま

27) <<https://www.pref.shimane.lg.jp/admin/seisaku/koho/hotline/record/201706/A201700034.html>>

28) これはすでに紹介した「住所でボン事件」の一審、京都地裁判決を指している。「住所でボン！ 2012年版電話帳」は、2019年9月現在、ネット上で利用できる。<<https://jpon.xyz/>>

でのNTTの電話帳を所蔵しています。このうち、最新の電話帳については、全都道府県分を1階ホールの書架に並べており、誰でも自由に閲覧できる状態です。過去の電話帳については、鳥根県分のみを、郷土資料として一般の利用者が直接の利用ができない地下書庫に所蔵しており、申請があれば閲覧できるようにしています。NTTの電話帳に掲載されている個人情報については、不特定多数の方が利用することを前提として、電話会社が利用契約や約款に基づき掲載の承諾を取っていることから、図書館の利用者への提供が可能な資料と考えております。ご理解のほど、お願い申し上げます。」

5.4 ‘住所でポン’ 事件訴訟

ここで鳥根県立図書館に対してハローページを所蔵していれば閲覧制限をかけたほうが良いのではと、^{くだん}件の鳥根県民が提案の根拠にした訴訟事件について、少し踏み込んで検討しよう。なぜ、京都地裁、大阪高裁、そして大阪高裁判決を確定させた最高裁が氏名、電話番号、住所をあたかもプライバシーであるかのような、グローバルに考えればおかしな幻想をもたせる判決をしたのか、考えてみたい。

この事件の概要は、次のようなものである。京都市内に在住し、私企業に勤務している原告は、被告がインターネット上で運営している電話帳検索サイト、‘住所でポン’（後に‘ネットの電話帳’と改称）に自身の個人情報が掲載されていることを知った。このサイトは、過去にNTTが発行した紙媒体の電話帳の情報、すなわち固定電話を設置し、当該個人（一般に世帯主）の氏名、住所、電話番号を集載したデータベースをネット上に公開していた（当然であるが、NTTに掲載を許諾しなかった固定電話の契約者はこのデータベースからは除外されている）。

原告は、2015（平成27）年8月、この電話帳検索データベースから原告の個人情報である氏名、住所、電話番号の削除を求める内容証明郵便を被告あてに送付している。ところが、被告はこれを拒否したのである。ここから

紛争の芽が育ってしまった。原告側は直ちに本案訴訟を提起し、地元新聞が「‘ネットの電話帳’を提訴」とこの事件に素早く反応し、原告代理人のコメントが掲載された。被告は、電話帳検索データベースから原告の情報を削除せずそのままにただけでなく、原告が提訴した訴状を別途インターネット上に公開した。そこには原告の氏名、住所も記載されている。原告の情報が多数の固定電話契約者の情報に埋もれている電話帳サイトにとどまらず、名指しにあたる裁判情報が公開されてしまったのである。翌9月、原告側はネット上にあげられた訴訟関係文書から個人を特定する情報の削除を求める仮処分を申立て、原告主張が裁判所によって認容された。被告は保全異議を申立て争うが、仮処分の対象となったサイトを閉じ、新たなサイトを開設し、そこに訴訟関係文書を移し、ネット上での訴訟文書の公開を続けた。

第一審の京都地裁（伊藤由紀子裁判長）の判決（2017年4月25日）をのぞいてみよう。京都地裁の合議裁判体は、「被告は、原告の氏名、住所及び電話番号は、2015（平成27）年度のハローページに相当期間掲載されており、これは全国の図書館等で閲覧が可能であるから、公知の事実であり、プライバシーには該当しない旨主張する。しかし、ハローページは、紙媒体を用い、配布先が基本的に掲載地域に限定されているものであるから、ハローページに氏名、住所及び電話番号に掲載されたからといって、これが公知の事実であるとはいえない」という。鳥根県立図書館に限らず、国立国会図書館のサイトからリンクが貼られている「全国電話帳閲覧場所一覧」²⁹⁾には、日本全国の公立図書館で電話帳が閲覧、利用できる。地元の電話帳にとどまらず、各地に日本全国の電話帳をそろえて利用に供している公立図書館もある。誰もが地元や、遠く離れたところの図書館利用者も閲覧ないしはレファレンスサービスによって求める電話帳情報が得られ、またその情報をブログやSNSに適法に書き込むことができる。にもかかわらず、当該裁判官たちは、インターネット上に電話帳検索のサイトを設けることは「紙媒体を用い、配布先が基本的に掲載地域に限定されている電話帳（ハローページ）へ

29) <<https://www.ntt-tp.co.jp/assets/pdf/library.pdf>>

の氏名、住所及び電話帳への氏名、及び電話番号の掲載とは、著しく異なるものである。したがって、原告がハローページの掲載を承諾したことをもって、インターネットへの掲載を承諾したとはいえないし、原告が氏名、住所及び電話番号を（ネットの電話帳）で公開されない法的利益は大きいということが出来る」と述べる。また、「原告の氏名、住所及び電話番号は、公共の利害に関しない個人の情報であり、掲載しなければならない特段の必要性は認められないから、本件情報を公開する法的利益が大きいとはいえない」ともいう。

インターネットをはじめとする公開の情報、表現空間に存在する情報は、公共の利益に資するものでなければならないのか。現実の公開の情報空間には、雑多な、くだらない情報がワンサとあることをこの裁判所はどうみているのか。のちに言及するが、「インターネットにおける情報の拡散性に鑑みると、これにより脅かされる原告の私生活の平穩」を緊急時の安否情報提供等に関する電話帳（サイト）の有用性を優越させる、この判決文には「空白の論理」が存在する。結論的に、この裁判所は、ネット公開の電話帳サイトに掲載される「原告の氏名、住所及び電話番号は、原告の思想、信条等に関わらない外形的な情報にすぎず、具体的な支障が生じているかは証拠上明らかでない」と述べ、実害が存在、差し迫っていることを論証することなく、不法行為を構成するものとして、「被った損害を回復するための慰謝料」を5万円としている。

この京都地裁判決が傑作なのは、なんらかの思惑、意図をもってでなければ、原告の氏名、住所、電話番号が検索結果として表示できない電話帳データベースと異なり、むき出して原告の氏名、住所が記載されている裁判記録に対して、このように述べているくだりである。「裁判の公開は、司法に対する民主的な監視を実現するため、絶対的に保障されるべきものであり（憲法82条1項）、当事者の権利義務を確定する訴訟については、当事者の氏名も含め、当然に公開が予定されているものである（民事訴訟法91条、312条5号）」。検索の意図がない限り、多数のデータに埋もれ表出しない原告の

氏名、住所、電話番号を蔵した電話帳データベースを問題とし、裁判記録の氏名、住所の公開を肯定する京都地裁のバランス感覚は、とんでもなくズレている。このことは、控訴審の大阪高裁によって指摘され、この部分は高裁判決で取り消されている。

控訴審の大阪高裁（山田陽三裁判長）の判決文（2017年11月16日）も一瞥しておこう。うえにふれた通り、控訴審は主文の冒頭で、一審の京都地裁とは異なり、本案と仮処分に関する「裁判関係書類に記載された原告の氏名、住所、電話番号及び郵便番号の記載を削除せよ」とした。電話帳情報については「個人に関する情報であっても、専ら個人の内面にかかわるものなど他者に対して秘匿されるべき性質のものではなく、個人が社会生活を送る必要上、自ら明らかにしている情報であって、その性質上、他者に知られたいと感じる程度が低いものであるという特徴」をもつと指摘しつつ、「氏名、住所及び電話番号などの個人を識別するための情報は、本来一定範囲の他者に開示することを予定された単純な情報であっても、本人が、自己が欲しない他者にみだりにこれを開示されたくない情報であると認められる以上、プライバシーに係る情報として法的保護の対象となるというべきである（最高裁判所平成15年9月12日第二小法廷判決・民集57巻8号973頁参照）」と述べる。電話帳データベースが「ウェブサイト上に掲載されることで」「不特定多数の者からのアクセスが容易になり、生活の平穩について不安を抱くものがある」。原告からの削除要請に応えず、被告が電話帳データベースから原告に関する情報を削除しないことから、「原告には、私生活上の平穩が害されるという危険が発生し、その状態が継続している」と述べる。高裁判決もまた、訴訟関連文書の原告個人情報公開（継続）とあわせて、被告にトータルの慰謝料10万円、弁護士費用1万円を命じている（判決確定後、原告は被告に請求せず、被告は裁判所から命じられた慰謝料、弁護士費用を支払っていないという）³⁰⁾。訴訟費用については、第一審、二審を通じて2/5を原告3/5を被告の負担としていることには、被告敗訴としな

30) <<https://jigensha.info/2019/03/22/kojinjoho-9/>>

がらも、両裁判所の当該事案に対する原告・被告の‘責任の分担’の判断をあらわしているようにも思える。

いずれにせよ、この事案は京都地裁判決（2017年4月25日）、控訴審大阪高裁判決（2017年11月16日）と展開し、被告は最高裁に上告したが、2018年5月10日、上告を受理しない旨が決定³¹⁾され、高裁判決が確定している。

一番の京都地裁、控訴審の大阪高裁、上告棄却をした最高裁もまた、考慮したであろうのに、判決文に書き込まなかった事実があると、わたしは信じている。これが、本当は、世界では当たり前のようにデジタルでもアナログでも、パブリックドメインにある情報として利用されている、何でもない電話帳データを、京都地裁の伊藤由紀子裁判長たち、大阪高裁第8民事部の山田陽三裁判長たちは、センシティブであるかのような‘プライバシー情報’にしてしまったのだと推理している。その根拠を示そう。慰謝料の額、弁護士費用が‘極めて低額’だと論じている、原告の‘控訴理由書’（2017年6月21日）には、このように書かれている。「一番原告代理人は、一番原告の生活歴、家族関係、近隣との関係、仕事の関係などから、具体的に、住所や電話番号が知られることによって、どのような被害を被ったのか、あるいは、どのような被害を被る恐れがあると考えているのかを詳細に主張立証することを考えていた。実際、仮処分手続においては保全裁判所の求めに応じて一番原告から上記の事実関係を聴取し、陳述書の草案を作成し、本人に確認を求めた。ところが、陳述書に目を通した本人から、陳述書を提出すると、それがインターネットで公開され、自分を取り巻く状況や自分が何を危惧しているのかを具体的に知られてしまい、自分に悪意を持っている者、あるいは、全くの興味本位の第三者による嫌がらせを誘発しかねないと言われた。代理人としても、もっともな指摘であると考え、そのことを保全裁判所に伝えたところ、陳述書の提出のないまま、削除を命じる仮処分が発令された次第である」。このような記述もある。「裁判関係書類の公開によって、一

31) <<https://jigensha.info/2019/03/22/kojinjoho-9/>>

審原告は、訴えの取り下げを検討するところまで追い込まれたのは、一審被告も十分に認識しているところである（甲18号証）。そのため、第1回口頭弁論期日において、一審原告代理人は、一審被告に、今後、裁判所に提出する書類についてはネットに公開しないと約束してほしいと要請した。ところが、一審被告は、これを継続してネットでの公開を継続したのである。

大方の読者は理解されたことと思う。最近騒がれている関西電力の役員20人が、福井県高浜町の元助役から、計3億2000万円の資金を受け取っていたという問題と根底ではつながっている。同和問題に強くつながる元助役は、関西電力の原子力発電所の立地用地の円滑迅速な買収と現地での紛争対応、調整に大活躍したことから腐れ縁が形成されたのであろう。この国の国民の恥ずべき、明言することをタブーとされている差別意識が原告を動揺させたのであろうし、判決文には表現しなかった裁判所もまたこの国の暗部と向き合うことなく、何でもない、本来は法的保護の必要性のない電話帳データを‘プライバシー’情報としたのであろう。原告が従前みずからの電話帳情報のデータのハローページへの掲載を拒絶することなく継続していたことにも、みずからの業務・営業の便宜という事情があったのかもしれない。

5.5 小 括

2015年12月のニュースには、「NTT西日本の担当者はネットの電話帳について「そういう（‘住所でポン’のような）ホームページがあることは把握している。ハローページが情報源となって、掲載している人に迷惑をかける形で利用されているのであれば遺憾だ」と語る。その上で「ハローページは『公開情報』。使用方法について著作権侵害などの不法行為が確認できない限り、規制するのは困難だ」と指摘した。³²⁾とあり、これが現行法の解釈として妥当であろうし、県民に対する鳥根県立図書館の回答の趣旨でもある。‘住所でポン’事件訴訟判決は、この国の公共図書館サービスにおいては、価値がなく、無視すべきものだと考える。

32) <<https://www.sankei.com/west/news/151217/wst1512170006-n2.html>>

これは、最近、わたしあてにきた図書館現場からのメール³³⁾である。「電話帳を使ったレファレンスを受けましたので、情報提供します。市外の方で先祖（氏名、住んでいた地区は判明）を調べている方からのレファレンス質問です。わたし（図書館員）が電話帳で該当する地区の寺院を調べ、その寺院の名称と住職の氏名、住所をお教えしました。当該寺院に赴き、その保有する人別帳から探してください、と伝えました。その利用者が当該寺院に連絡するかどうかは一任しました」と書かれていた。彼の勤める市立図書館では、明治期に先祖が但馬から北海道に開拓移民した、現在北海道に住む市民から、‘親族の消息’についての質問を受けたこともあるそうで、そのときにもハローページを用いて回答を提供したと教えてもらっている。うえにアメリカの図書館のルーツ探しにもふれたが、そのような場合、アメリカの公共図書館でもまず同様に都市別電話帳を使う。

図書館の外に眼を転ずると、インターネットが広く普及し‘忘れられる権利’が唱えられ、公務員等が非違行為を行った事件の当該公務員に関する情報、刑事事件の容疑者・被害者等の表面的個人情報について、この国では過剰なまでに個人情報保護制度が利用、援用される傾向がある。しかし、社会で日常生活上公開が不可欠で、符牒のように用いる氏名や性別、電話番号、メールアドレス、住所などを機微を備えたプライバシー情報と考え、取り扱う社会はビョーキとしかいいようがない。これらのなんでもない情報に機微（センシティブ）情報が結合すれば、それは見事なプライバシー情報で法的に保護しなければならないことは当然である。

6. 答えられないレファレンス質問？

この国の公共図書館のホームページを眺めていると、レファレンスサービスに関して、このような趣旨のことを記したものが多く見かけられる。

「お答えできない質問もあります。①学校の宿題やクイズ（懸賞）の解答、

33) 2019年9月9日、兵庫県のある市立図書館で働く中堅の図書館職員からいただいたメール。

②医学や法律など資格をもった専門家による判断が必要な質問, ③人生相談, 身の上相談, ④美術品, 宝石, 古書などの鑑定, ⑤仮定または将来の予想に関する問題 等」というものである。

6.1 具体的に考えてみよう

学校の宿題については, 世界的に見れば, 対応しない公共図書館は少数派に属する。アメリカの公共図書館では, 就職・転職支援の‘ジョブ・ヘルプ’と並んで, 分館も含め, ボランティアに手伝ってもらってエレメンタリースクールの児童から大学生に対して行われる‘ホームワーク・ヘルプ’は主要な図書館サービスのひとつである。前任校でボリビアから帰国した院生と一緒に勉強させてもらった経験では, ボリビアの図書館は蔵書の百科事典や辞書を使って子どもが宿題をする場所で, ライブラリアンがそれを支援していると聞かされた。‘Ask a Librarian’という世界中で行われている公共的サービスの中身は, まぎれもなく子どもたちへの宿題支援サービスである。

図書館利用者に対して, クイズの解答を与えてはいけないというのは, 1980年代に図書館情報大学の院生のころに読んだ, たぶん20世紀半ば以前に発行されたアメリカのライブラリー・スクールのテキストに書かれていたように記憶している。利用者に対して, クイズの解答を与えて, その利用者が莫大な懸賞金を手に入れたり, ドイツのロマンチック街道へのペア旅行があたったりすれば, 図書館が特定の利用者に大きな利益を与えることになるからダメだというのである。公共図書館は特定の利用者を依怙鼻屑してはならず, 利用者に対して平等にサービスをしなければならないという趣旨のことが書かれていた(と思う)。しかし, これもヘンなはなしである。まずいラーメンを売り, つぶれそうなラーメン屋のオヤジが最寄りの公共図書館にやってきて, 図書館員にレファレンス質問を繰り返して, 中華料理の本を読みまくり, イリコや豚骨そして絶妙のスパイスと, 程よい太さと柔らかさの麺を使用したラーメンのアイデアとレシピを創出し, 外国に支店まで出すくら

いに繁盛したとする。そうすれば、結果的に図書館はラーメン屋に協力し、ラーメン屋に莫大な売り上げを提供、経営拡大に貢献したことになる。

近年、アメリカの公共図書館の世界では、図書館が地元コミュニティを経済的にも、文化的にも活性化する装置であるとの認識が高まっている。アメリカ図書館協会のホームページには、‘Libraries = Strong Communities’ というキャッチコピーを掲げ、図書館の価値と意義に対する認識をさらに高めようと全米に対して運動を展開している (<http://www.ilovelibraries.org/librariestransform/libraries-strong-communities>)。日本の公共図書館でも、地元のラーメン屋だけでなく、それぞれの中小企業やスタートアップ企業を支援することは、現在の公共図書館の任務のひとつであろう。‘ビジネス支援サービス’は空念仏ではないはずだと信じたい。

図書館は、本来、ヘルプを求めてやってくる個々の市民のすべてに対して、有形無形の利益を提供する公共的機関であり、またそうでなければならぬのである。懸賞クイズに取組む近所のおばあちゃんが、あとひとつの問題が分からずに、図書館員がその答えをせがまれたとき、解答を与えることがそんなに悪いことであろうか。図書館が顔見知りのおばあちゃんに対して、冥途の土産にタナボタの大金やアメリカ西海岸のペア旅行をプレゼントすることが、職業倫理（図書館員の倫理）に見事にそむくというのか。図書館員自身がクイズ番組の出場者となり、優勝したという話は聞いたことがない。もっとも、わたしの恩師のひとり、藤川正信先生（1922-2005）³⁴は、新聞の日曜版に掲載されているクロスワードパズルの正解者としてしばしば名前が出ていた。これは、『逆引き広辞苑』などレファレンスブックを利用すれば、そう難しいことではない（英語については、英詩を作成する便宜から古くから‘逆引き辞典’（reverse dictionary）が編集されてきた）。藤川先

34) 旧制松山高校から学徒出陣。復員後、東京大学法学部から文学部に転じ、慶應義塾大学文学部図書館学科に編入、卒業。ジョージ・ビーボディ大学図書館学修了。慶應義塾大学文学部助教授、教授、大東文化大学経済学部教授、図書館情報大学教授、87年同学長。91年退任。愛知淑徳大学教授を務める。カナダのバンクーバーで死去。

生には、『第二の知識の本』（新潮社、1963）という名著があり、そこには知識には2種類あって、ひとつは知識そのものの情報、もうひとつはその知識にアクセスする情報源についての知識だとする。前者の知識は医師や弁護士、詐欺師などのプロの脳内にある知識で、後者がライブラリアンの知識、‘第二の知識’だと述べられている。

次に‘医学や法律など資格をもった専門家による判断が必要な質問’を取りあげよう。図書館員が医学や法律については素人というのと、医学・法律に関するレファレンスサービスができないということはイコールではない。確かに図書館員が聴診器やメスをもって、診断や手術ができないのは当たり前である（珍しい例であるが、アメリカのピマ・カウンティ・パブリックライブラリーでは、看護師の資格をもったライブラリー・ナースが利用者の健康相談を行っている³⁵⁾。日本では、闘病記文庫のコーナーを置く公共図書館は多い。鳥取県立図書館では、各種疾病の患者会の入会書が備えられている）。

図書館から一区画向こうの交差点で発生した交通事故で、信号無視をした乗用車に横断歩道を歩いていた幼稚園児が轢かれた場合、図書館員は幼稚園児の両親が得られる損害賠償額を答えることはできないし、答えられるはずがない。しかし、図書館員は自分が働いている図書館の書架を眺めてみればよい。『家庭医学大全科 六訂版』（高久史磨ほか、法研、2010）や大きな図書館であれば『南山堂医学大辞典 20 版』（南山堂、2015）があるかもしれない。多くの公共図書館では少なくない医学関係書を持っているはずであるし、そうでなくては困る。交通事故については、『別冊判例タイムズ 38 号 民事交通訴訟における過失相殺率の認定基準 全訂 5 版』（判例タイムズ社、2014）が所蔵されていなくても、『新版 交通事故の法律相談』（青林書院、2012）などがあるかもしれない。ふつうは具体的な症状や事件に図書館員が対応できるとは利用者も考えていない。自分の子どもがひきつけを起こしていれば図書館に来るはずはないし、訴訟物の価額が多額にのぼる複雑な

35) <<https://www.library.pima.gov/public-health-nurse>>

事件は、常識的に考えても、市民は図書館にやってこない。

アメリカでは、たとえば医学情報レファレンスサービスに関しては、インターネット上にも“Preparing public librarians for consumer health information service: A nation-wide study” by L. Luo and Van M. Ta Park (SJSU Scholar Works, 2013)³⁶⁾のような論文が見られ、法律情報レファレンスサービスについては*Legal Reference for Librarians: How and Where to Find the Answers* (by Paul D. Healey, ALA, 2014) という書物が大いに利用されているようである。アメリカの公共図書館では、‘ヘルス・ライブラリアン’、‘ロー・ライブラリアン’ と自称する特定の主題分野に強い人たちは珍しくない。法律情報については、日本でもロー・ライブラリアン研究会³⁷⁾の面々が、図書館現場の方々に対して、その方面の知識、スキルの普及に努めている。

‘人生相談、身の上相談’ についてはどうか。そもそも他人の人生相談や身の上相談に親身になって相談にのれるほどの豊かな人生経験をもち、それを客観的に検証できる叡智をもつ図書館員がこの国に存在するとは思にくい。しかし、これについても多くの場合、図書館は対応できる。『97歳の悩み相談 17歳の特別教室』(瀬戸内 寂聴, 講談社, 2019), 『たぬき和尚の人生相談』(福島誠浄, 徳島出版株式会社, 2000), 『光をあなたに: 美輪明宏の心麗相談』(美輪明宏, メディアファクトリー, 1995) など、この手の本は少なくないし、新聞や雑誌にも身の上相談の記事は多数掲載されている。関連しそうなものを利用者に紹介すれば、一応の責めはふせげる。

‘美術品、宝石、古書などの鑑定’ のレファレンスサービスは、関連資格もないピンボーな図書館員には無縁で、その方面に近づけず無理ということなのか。わたしの知り合いの旦那に気谷誠 (1953-2008) という (大学) 図書館員がいた。彼の遺族は、神奈川県立近代美術館鎌倉に気谷コレクションを寄贈しており、彼のこの方面の知識は素晴らしかった。彼のような図書館

36) <<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0740818813000637>>

37) <<https://ameblo.jp/lawlibrarian/>>

員でなくとも、『美術鑑定事典 新装版』（野間清六・谷信一編，東京堂，1992）がある。宝石鑑定については，価格相場はともかく，『品質がわかる ジュエリーの見方』（諏訪 恭一，ナツメ社，2019）など関係書がある。西洋の稀覯本についてはいわゆる（分析）書誌学の研究対象であり，書誌学は図書館員にとっての教養の一部を構成する。利用者の関心を惹くかもしれないものに、『日本の古典籍 その面白さ その尊さ』（反町茂雄，八木書店，1984）などがある。

‘仮定または将来の予想に関する問題’の多くは答えられる可能性が皆無とはいえない。図書館員に限らず，激動の21世紀に10年先を正確に予想できる人はどこにもいないであろう。ところが，世の中には‘Futurist’（未来学者）というとんでもない人たちがいるのである。汎用人工知能が人間よりも賢くなる‘シンギュラリティ’で有名なレイ・カーツワイル（Ray Kurzweil 1948-）もメンバーのひとりである世界未来学会（1966年創設）だけでなく，この日本にも‘日本未来学会’（1968年創設）³⁸⁾という浮世離れた学会があり，毎年，年次大会を開催し，同学会とそのメンバーたちは近未来をビビットに予想する多くの出版物を出してきた。これらの無責任な未来学者の書物や論文を引用すれば，未来派レファレンス質問に対しても一応の回答はできる。

もうお分かりだと思う。わたしは図書館情報学の教師となってから，毎年の学部の授業や司書講習で，「図書館に禁じ手はない。なんでもできる。応えられる」と言い続けてきた。そう。自分の生半可な知識や経験で応えるのではなく，アナログとデジタルのまっとうな著者の書いた文献，ほんとうは嘘かもしれない政府情報などを引用，参照し，それらのレファレンス質問をした利用者に情報提供すればよいのである。

司書課程のテキストのなかにも，図書館では回答を与えられない，与えてはいけないレファレンス質問があると書かれているものがあるやに聞いているが，それは無知で情けないライブラリー・ティーチャーというほかはな

38) <http://www.ifeng.or.jp/iftech_web/miraisite/>

い。そのような教師に教えられたから、現職の図書館員が「お答えできない質問もあります」という言葉を図書館の公式ホームページに書き込むのであろう。情けない。

本稿では、この国の公共図書館とレファレンスサービスのゆがみについて、具体的に論じたつもりである。しかし、ゆがんでいるのはこの国の図書館だけではない。アメリカをはじめとする先進諸国もいろいろ問題を抱えている。しかし、この国は自立して食えることができない、時給900円程度で多数の職員が働いている公共図書館に限らず、権限を与えられることなく、仕事に責任を持ちえない非正規職員を多数抱えた政府も、地方公共団体も、大学を含む学校も、民間企業もことごとくがゆがんでいる。たまたまこの拙稿を読んだ人たちには、自分が生活している地域や職場がゆがんでいることを自覚し、少数精鋭にしなければならない後続世代のために、少しでもゆがみの是正に努めてほしい。

追記：

本稿を一応書き上げていた2019年10月25日（金）、たまたまその頃所用で何度かメールのやりとりをしていた前任校の教え子で、現在とある公立図書館で司書として働いている人物に対して、メールに「ご笑覧いただければ幸いです。感想をいただければ、初校で書き加えます」と、この生原稿をオマケで添付した。そして、義理堅く10月28日（月）にリプライをくれた。本人の了解を得たので、その感想を記しておくことにしたい。

“6 答えられないレファレンス質問？”の回答制限の項目についてですが、私は学生のときに授業で「参考事務規程」（日本図書館協会公共図書館部会参考事務分科会、1961）を教わって、現場の司書が‘答えられない参考質問’について知りました。教えてくださったのはT先生でした。記憶が不確かなのですが、教科書は『レファレンス・ワーク』（シリーズ・図書館の仕事14）（小田泰正編、日本図書館協会、1966）

だったようで、志智嘉九郎*氏の名前もこのときに聞いたように思います。論及されている‘答えられない参考質問’については、日本図書館協会が作成した「参考事務規程」にとりあげられ、図書館現場にはいわばお墨付きを与えられたような受け止め方をされているのではないのでしょうか。実際、私が最初に勤めたS県K市の地域館でも、特に宿題や、ちょうどその頃（30年前くらい）に流行っていたマクドナルドのスクラッチカード（ビッグマックを買うと貰えました。そこには5択のクイズ2問が印刷されていて、両方の正解を削りだすとポテトやハンバーガー、チーズバーガーなどが当たりました）の質問を断る方便に使われていました。子どもから、宿題やクイズであることを隠されて、図書館員に質問されたら断りようがないのになあ、と当時から思っていました。

ちなみにかつての教え子のリプライにある‘志智嘉九郎’にも、本稿に直接かかわりがあるところをふれておこう。「志智嘉九郎について：レファレンス・サービスを中心に」（伊藤昭治筆、『図書館人物伝』（日外アソシエーツ、2007）所収）には、「今では主要な図書館ならば、どこでも置いてある全国の電話帳を置いたのも、神戸市立図書館が最初であった。当時の神戸の電話帳には「全国の電話番号をご覧になりたい方は神戸市立図書館へ」と書かれていた。志智がこれを置くようになった動機もレファレンスの質問からであった」（pp. 196-97）とある。ここでも‘ハローページ’は、レファレンスサービスの必備のツールであることが確認できる。

*志智嘉九郎（1909-1995）は、兵庫県生まれ。東京帝国大学中国文学科卒業。戦前は興亜院華北連絡部調査官、後に在北京日本大使館に改組され文化局調査官、報道班に勤務。1946年に引き揚げ、帰国。1948年に神戸市立図書館長となり、1964年まで勤務するが、神戸市教育委員会指導部長を兼務。甲南大学講師、園田学院女子大学教授を務める。阪神淡路大震災（1995）の後、京都に移り、同地で没す。

註

本稿執筆にあたり参照したウェブページについては、原稿提出時（2019年10月23日）には、リンク切れはなかった。

（やまもと・じゅんいち／経営学部教授／2019年10月23日受理）

The Kinks of Japanese Public Libraries and Their Reference Services: Answering a Librarian's Question and Describing My Thoughts

YAMAMOTO Jun-ichi

As a whole, Japanese society has queer feelings about 'privacy' and personal information. The author shows an example, where public librarians in this country should provide reference services utilizing phone books to customers. Some librarians say 'We don't have phone books in our Library'. But, in fact they have. Behind the situation, there have been lots of 'It's me, send money' scams these days in Japan. The scammers used to make a good use of telephone books. Government entities and NTT corporations have even gone to recommend telephone users to get off their names and phone numbers from phone books. Japanese library world in part seems to have difficulty in treating phone books.

As to reference services in public libraries, the author has a long-held mystery about the practices of Japanese librarians. That is unanswerable reference questions handed out from customers, which most of library textbooks and library homepages declare.

This paper is trying to respond to some of miracle wonders above around public librarianship nowadays in Japan.