

## 概要

審査請求人（以下「請求人」という。）に発病した疾病は、業務上の事由によるものとは認められないとして、審査請求を棄却した事例

## 要旨

### 1 事案の概要及び経過

請求人は、平成〇年〇月〇日に〇会社に技術職として採用され、ケーブルテレビのケーブル架設作業等の業務を担当した。

平成〇年〇月にインターネット接続サービスを開始してからは、インターネット関連の業務を兼務することとなったが、平成〇年〇月にケーブル架設作業の担当者が入社したため、インターネット関連の業務を主に担当することとなった。その後、夜間の問合せ等に対応するため、平成〇年〇月から会社への電話を留守番電話録音メッセージとして社員の携帯電話に転送する体制が開始されたが、請求人は転送先の第1順位となった。

請求人は、平成〇年〇月〇日未明にパニック状態となり、〇クリニックを受診したところ、「不安障害（パニック障害）」と診断され、〇医院を紹介された。同日に〇医院を受診したところ、「パニック障害、社会不安障害、混合性不安抑うつ障害、自律神経失調」と診断され療養していたが、さらに平成〇年〇月〇日に〇クリニックに転医し、「うつ病」と診断された。

請求人は、これらの疾病の発病は業務上の事由によるものであるとして、監督署長に療養補償給付の請求をしたところ、監督署長は請求人に発病した本件疾病は業務上の事由によるものとは認められないとして、これを支給しない旨の処分をした。

### 2 審査請求の理由

請求人は、審査請求の理由として、要旨、次のとおり述べている。

本件疾病の発病原因は、会社の業務と顧客の苦情電話の対応処理等に昼夜の別なく従事した事により、極度のストレスと体調不調に陥ったものであり、業務上の災害であることは明らかである。

### 3 原処分庁の意見

監督署長は、「心理的負荷による精神障害等に係る業務上外の判断指針について」（以下「判断指針」という。）に基づき、不支給決定とした理由として要旨、次の意見を述べている。

- (1) 請求人はICD-10診断ガイドラインに示されている「F41.1 全般性不安障害」を平成〇年〇月～〇月頃に発病したと認められる。
- (2) 発病前おおむね6か月間における業務による出来事として、「転送される留守番電話の録音メッセージを、第1順位で受けることにより発生する対応に起因する心理的負荷」が認められるが、これは「顧客や取引先からクレームを受けた」又は「仕事内容・仕事量の大きな変化を生じさせる出来事があった」に該当し、心理的負荷の平均的強度はいずれも「Ⅱ」である。  
心理的負荷の強度の修正について検討すると、修正の必要は認められず、かつ、出来事後の状況が持続する程度に係る心理的負荷が「特に過重」と認められないことから、業務における心理的負荷の総合評価は「強」には及ばないと判断した。
- (3) 業務以外の心理的負荷及び個体側要因について、請求人には発病前概ね6か月間における業務以外の要因は特に認められないが、個体側要因についてはストレスに対する脆弱性が認められ、これが主因となって精神障害を発病した可能性も否定できないと判断した。
- (4) 以上のことから、請求人に発病した本件疾病は、業務上の事由によるものとは認められないものと判断した。

### 4 審査官の判断

- (1) 請求人はICD-10診断ガイドラインに示されている「F41.1 全般性不安障害」を平成〇年〇月～〇月頃に発病したと認められる。
- (2) 発病前概ね6か月の間の業務による出来事は、平成〇年〇月以降の転送体制に関する事、平成〇年から平成〇年にかけてサーバー設備の老朽化によるトラブルが増えていることから加入者からの問い合わせ・クレーム等も増えたと推察されることである。

これは判断指針の別表1「顧客や取引先からクレームを受けた」または「仕事内容・仕事量の大きな変化を生じさせる出来事があった」に類推でき、心理的負荷の平均的強度はいずれも「Ⅱ」に該当する。

心理的負荷の強度を修正する視点に基づき検討すると、①トラブルにより請求人にペナルティーが科せられることがないこと、②夜間は時間を問わず転送されるものであるが、転送は録音されたメッセージの受信であり会話のやりとりをするものでないこと、③請求人は転送先の第1順位であったがほとんど第2順位者に転送されていたこと、サーバー関連トラブルは毎日、毎週のように発生するものではなかったこと、問い合わせ・クレームに対応する頻度は多いものではなかったとする複数の同僚証言があること、④請求人にとって主観的に負担であったとしても同種の労働者が一般にどう受け止めるかという観点からすれば、「人生の中でまれに経験することもある強い心理的負荷」には至らない。

出来事後の状況が持続する程度を検討する視点に基づき検討すれば、夜間・休日の転送体制はある程度心理的負荷要因であったと推認できるが、転送を受けて夜間事業場に出向いて機器調整を行うのは年に3～4回程度であったとする同僚証言からすれば、「特に過重」であったとは認められない。

夜間・休日の転送体制については拘束されていると判断されるが、請求人がほとんど電話に出ない等の対応から、恒常的な長時間労働とは認められない。

また、本件疾病の発病前概ね6か月の間の時間外労働は、平成〇年〇月30時間06分、同年〇月31時間13分、同年〇月30時間51分、同年〇月45時間27分、同年〇月27時間32分、同年〇月42時間54分、同年〇月31時間18分と認められることから、発病前概ね6か月までの間においては恒常的長時間労働があったとは認められない。

よって、平成〇年〇月頃の前、概ね6か月の間に、精神障害の発病に関与したと考えられる業務要因の心理的負荷の強度は「強」には及ばないと判断する。

- (3) 請求人に業務以外の心理的負荷の存在は認められない。個体側の要因については、請求人の過去の出来事、母親の申述、診療録等から既往症または性格傾向の偏りと断定できないまでも、ストレスに対する脆弱性が認められる。
- (4) 以上のことから、本件の業務による心理的負荷の総合評価は、「強」には至らないものと判断され、精神障害を発病させる業務による心理的負荷があったとは認められない。

したがって、監督署長が請求人に対してなした療養補償給付を支給しない旨の処分は妥当であって、これを取り消すべき理由はない。