

主 文

本件再審査請求を棄却する。

理 由

第1 再審査請求の趣旨及び経過

1 趣 旨

再審査請求人（以下「請求人」という。）の再審査請求の趣旨は、労働基準監督署長（以下「監督署長」という。）が平成〇年〇月〇日付けで請求人に対してした労働者災害補償保険法（昭和22年法律第50号）による療養補償給付を支給しない旨の処分を取り消すとの裁決を求めるというにある。

2 経 過

請求人は、平成〇年〇月〇日A会社B営業所（以下「会社」という。）に入社し、タクシーの運転業務に従事していた。

請求人によれば、平成〇年〇月〇日午後10時頃、男性の乗客（以下「男性客」という。）から経路や料金に関する事で苦情を言われ謝罪を求められたため、男性客に謝罪し、乗車料金を減額した。同日、男性客から会社に苦情の電話が入り、請求人自ら領収書を持参して謝罪に来るように求められたため、請求人は男性客に連絡して、これから自宅に領収書を届けに行く旨伝えたところ、「こんなに遅くに来られても困る」と言われ、後日、同月〇日の10時に自宅に来るように言われた。請求人はその旨会社の上司に相談したところ、男性客の要求どおり一人で謝罪に赴き解決するよう指示された。請求人は、同月〇日午前10時に男性客の自宅に赴いたが不在であったため、男性客に電話したところ、男性客が指示した時刻は「午後10時」であるとして、ひどく立腹し「夜の10時にきまっているだろう。バカ野郎、殺すぞ」などと怒鳴られた。請求人は、同日の夜、体中に湿疹が出て痒くて眠れなかったため翌〇日にC病院に受診し、睡眠剤などを処方された。請求人は、同月〇日、会社から男性客と会って話をするのでもう一度男性客に謝罪するか会社を辞めるか迫られ、思い悩み、同月〇日Dクリニックに受診し「急性ストレス性障害」と診断された。

請求人は、業務中に発生した男性客とのトラブルの対応によって精神障害を発病したとして、監督署長に療養補償給付を請求したところ、監督署長は、請求人に発病した精神障害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。

請求人は、この処分を不服として、労働者災害補償保険審査官（以下「審査官」という。）に審査請求をしたが、審査官は、平成〇年〇月〇日付けでこれを棄却したので、請求人は、更にこの決定を不服として、再審査請求に及んだものである。

## 第2 再審査請求の理由

(略)

## 第3 原処分庁の意見

(略)

## 第4 争点

本件の争点は、請求人に発病した精神障害が業務上の事由によるものであると認められるか否かにある。

## 第5 審査資料

(略)

## 第6 事実の認定及び判断

### 1 当審査会の事実の認定

(略)

### 2 当審査会の判断

- (1) 労働局地方労災医員協議会精神障害等専門部会（以下「専門部会」という。）の意見書によると、請求人は平成〇年〇月〇日頃、ICD-10診断ガイドラインの「F43.1 外傷後ストレス障害」（以下「本件疾病」という。）を発病していたとしている。専門部会の意見、請求人の申述、医証及び本件の経緯等からみて、当審査会は、専門部会の当該意見を妥当なものと判断する。
- (2) ところで、精神障害の業務起因性の判断に関しては、厚生労働省労働基準局長は、「心理的負荷による精神障害の認定基準について」（平成23年12月26日付け基発1226第1号。以下「認定基準」という。）を策定しており、当審査会としてもその取扱いを妥当なものと考えことから、以下、認定基準に基づいて検討する。

(3) 請求人の本件疾病発病前おおむね6か月間における業務による心理的負荷を認定基準に照らして検討すると、次のとおりである。

ア「特別な出来事」について

認定基準別表1「業務による心理的負荷評価表」（以下「認定基準別表1」という。）の「特別な出来事」の類型に示されている「心理的負荷が極度のもの」または「極度の長時間労働」は認められず、「特別な出来事」は見受けられない。

イ「特別な出来事以外」について

請求人は、心理的負荷を伴う業務による出来事として、平成〇年〇月〇日男性客と経路や料金に関する事でトラブルになり、同月〇日、男性客からのクレームで自宅に行くことになったが男性客が不在だったため再度連絡したところ、電話で男性客から脅されたことを挙げている。監督署長は、当該出来事は認定基準別表1の「顧客や取引先からクレームを受けた」（平均的な心理的負荷の強度「Ⅱ」）に該当するとしううえで心理的負荷の強度を「中」と判断しているが、請求人らは、当該出来事を、主に、（ア）対応の困難さと（イ）会社の支援の欠如の観点から、その心理的負荷の強度を「強」に修正すべきである旨主張しているため、この2点について以下に検討する。

まず、（ア）対応の困難さについて検討する。男性客がクレームをつけた内容としては、領収書を持参することと謝罪することであったが、これについて請求人は、謝罪する必要はないと考えつつも、いわゆる客商売であることから仕方なく謝罪に行くことを了解したものであると解される。したがって、内心と違う対応を求められ、請求人は不満であったかもしれないが、困難というほどのものであったとは認められない。また、請求人によると、謝罪に行った当日（平成〇年〇月〇日）、留守だった男性客に電話したところ、請求人は、激昂した男性客から殺すぞと脅し文句を言われたり、再度夜の10時に謝罪に来るよう要求されたことから、男性客に対し、粗暴で執拗な客であると強い恐怖心を抱いたとのことだが、結果的に請求人が男性客に対応したのは、平成〇年〇月〇日に乗車させた時と、〇月〇日と同月〇日に通話した時のみで、翌〇日から請求人は会社とも全く連絡をとらなくなっており、男性客に対し、それ以上の対応を行った事実はない。

次に、（イ）会社の支援の欠如について検討する。たしかに会社が請求人

の訴えるドライブレコーダーの確認を怠ったことは適切であったとは言えないものの、請求人は〇月〇日に男性客のもとを訪問するまでは男性客に謝罪に行くことに一応同意をしていた。また、同日に会社に連絡をした後請求人は会社との連絡を絶ち、同月〇日以降は突如休暇をとって出勤しなくなったという状況であり、さらに、請求人が男性客とのトラブルについて会社に対し同行を求めたとか、具体的な支援を要求した事実も認められないため、会社の支援が欠如していたとまでは言い難い。

以上のことからみて、当審査会は、当該出来事の心理的負荷の総合評価を「中」と判断する。

(4) なお、請求人らは、発病後の状況について申し述べるも、「特別な出来事」として評価できるものは認められない。

(5) したがって、請求人の業務による心理的負荷の全体評価は「中」程度となり、請求人の業務による心理的負荷の強度を「強」と認めることはできない。

(6) 業務以外の心理的負荷については、特記すべき事項は認められず、個体側要因についても特段の問題は認められない。

3 以上のとおりであるから、請求人に発病した精神障害は業務上の事由によるものとは認められず、したがって、監督署長が請求人に対して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。

よって主文のとおり裁決する。