

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）による休業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、会社A（以下「会社」という。）に派遣労働者として採用され、Bセンター（以下「派遣先」という。）に派遣され、顧客からの問合せに対する電話受付業務及びそれに付随する業務に従事していた。

請求によれば、平成〇年〇月〇日入電数が非常に多い中、マネージャーが請求人の背部で次の電話を取って下さいと繰り返し声かけがあり、強い緊張状態で次の電話を取り次いだ時、突然ストーンと気が落ちた。その時は、自力で回復したが、同年〇月〇日出勤して勤務に向けて準備をしていたところ、左右別の靴を履いていることに気づき、自分自身でおかしいと思い早退し、同日、Cクリニックに受診し「うつ病」と診断され加療した。

請求人は、マネージャーによる声掛け等により精神障害を発病したとして、監督署長に休業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) D医師の意見書によると、請求人は平成〇年〇月〇日頃、ICD-10診断ガイドラインの「F32 うつ病エピソード」(以下、「本件疾病」という。)を発病したとしている。G医師の所見、請求人の申述、本件の経緯から、当審査会はD医師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り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

(ア) 請求人は、「平成〇年〇月〇日午前、お客様からの電話が多くあり、入

電している合図の赤いランプがずっと点滅していた最中に、マネージャーのEが請求人の背部で大声でパソコン入力処理は保留にして次の電話を取るように3回声かけしたことは、退職強要及び嫌がらせに該当する。この声かけは、今まで一度も無く、請求人にとってプレッシャーとなった。」と主張する。

マネージャーによる事務処理より電話対応を優先するように促した声かけが請求人に対する退職強要だとする主張や内部告発後に監視されていたとする主張は、本件資料からはその事実を確認することができないことから、当該出来事は、認定基準別表1の「上司とのトラブルがあった」に当てはめることが相当であり、その平均的な心理的負荷の強度は「Ⅱ」である。

会社は、平成〇年〇月〇日付け報告書において、「一定数以上のお客様が電話がつながるのを待っている状況が発生した場合は、センター内全体に対して、事務処理よりも待っているお客様対応を優先する呼びかけを行う。呼びかけを実施するのは事実であるが、受電を促す言動のみを個人に対して繰り返し実施した事実はない。」と述べている。また、Eは、「繁忙期には、呼びかけを行う回数は、1日当たり10回程度。同年〇月〇日は、センター内全体に対して、私が3回呼びかけを行った。請求人の席が私の席に近い通路にあったので、結果的に請求人の背後で呼びかけを行ったが、請求人に何らかの圧力を掛けるために、意図的及び計画的に行ったものではない。」と述べている。また、グループマネージャーのFも、「呼び掛けはセンター内全体に対してのもので、特定の個人に向けて行うことはない。」と述べている。

上記の申述から、本件声かけは、コールセンター業務において繁忙時に一般的に実施される業務促進行為であり、請求人に対し個別に実施されたものではなくセンター全体に行われたものであると認められることから、本件出来事は、客観的にはトラブルとはいえずその心理的負荷の総合評価は「弱」と判断する。

(イ) また、請求人が主張する平成〇年〇月に実施された派遣先のコールセンター統合によるシステム変更に伴う業務量の増加については、本件疾病発病前おおむね6か月より前の出来事であり、認定基準による心理的負荷の

評価の対象とすることはできず、請求人の主張は採用することができない。
また、時期不詳ではあるが、本件疾病発病前おおむね6か月間において、
Hの掛金の改訂及びシステム変更が認められるが、これによる請求人の業
務量増大は発生していないことから、この出来事も心理的負荷の対象とは
ならない。

(4) 以上を総合すると、請求人の心理的負荷の総合評価は「弱」であり、「強」
には至らないことから、本件疾病は業務上の事由によるものとは認められない。

(5) なお、請求人は、審査請求において本件疾病発病の原因として縷々主張して
いるが、具体的な内容の申述や資料の提出もされておらず、当審査会としても
出来事を確認できない以上、心理的負荷を評価することもできないことを付言
する。

3 以上のとおりであるから、監督署長が請求人に対してした休業補償給付を支給
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。