

主 文

本件再審査請求を棄却する。

事実及び理由

第1 再審査請求の趣旨

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ことにある。

第2 事案の概要

- 1 請求人は、昭和〇年〇月〇日、A会社（以下「会社」という。）に採用され、窓口業務等を行っていたが、その後、B所在の会社Cセンター（以下「事業場」という。）において、支店からの電話照会の対応業務等に従事していた。
- 2 請求人によると、平成〇年頃、「支店の指導」から「支店のご機嫌をとって仕事をしていただく」という体制に変わり、支店からの怒号や無理難題に毎日悩まされ、24時間365日仕事のことが頭から離れなくなったという。また、勤務時間外に、各支店から私物の携帯電話に仕事のサポート依頼が入るようになり、無給で対応することがエスカレートし、なし崩し的に仕事に追われるようになったという。請求人は、平成〇年〇月〇日、D病院に受診し、「うつ病」と診断された。
- 3 請求人は、精神障害を発病したのは、業務上の事由によるものであるとして、監督署長に対して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（以下「本件処分」という。）をした。
- 4 請求人は、本件処分を不服として、労働者災害補償保険審査官（以下「審査官」という。）に対し審査請求をしたが、審査官は、平成〇年〇月〇日付けでこれを棄却する旨の決定をした。
- 5 本件は、請求人が、更にこの決定を不服として、本件処分の取消しを求めて再

審査請求に及んだ事案である。

第3 当事者の主張の要旨

1 請求人

(略)

2 原処分庁

(略)

第4 争点

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。

第5 審査資料

(略)

第6 理由

1 当審査会の事実認定

(略)

2 当審査会の判断

(1) 請求人の精神障害発病の有無及び発病時期について、労働局地方労災医員協議会精神障害専門部会（以下「専門部会」という。）は、平成〇年〇月〇日付け意見書において、症状経過及び主治医意見等を踏まえ、ICD-10診断ガイドラインに照らし、「F32 うつ病エピソード」（以下「本件疾病」という。）を発病していたと判断し、その時期は平成〇年〇月下旬頃としている。

請求人の症状経過等を踏まえると、当審査会としても、専門部会の意見は妥当であると判断する。

(2) ところで、心理的負荷による精神障害の業務起因性の判断については、厚生労働省労働基準局長が「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であると考えることから、以下、認定基準に基づき検討する。

(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」に該当する出来事は認められない。

(4) そこで、「特別な出来事」以外の出来事についてみると、請求人は、①仕事

上、支店を指導する立場であったが、平成〇年頃、会社の電話対応部門のトップから、「支店はお客様と思いなさい」との指示メールが出たため、支店の態度が悪くなり、支店からの怒号、無理難題に悩まされ、24時間365日仕事のことが頭から離れなくなったこと、②E内の支店から問い合わせがあり、上司に確認を取った上で回答したが、別のセンターから当該回答は誤っているとの指摘を受け、上司が請求人に責任を押し付けたため、請求人が支店に謝罪するとともに、後日、お詫びの品を送ったこと、③「事務照会データ」の照会内容に記載にされているように、無理な注文やクレームに該当する照会を受けていたことを主張している。

(5) 上記(4)の出来事についてみると、以下のとおりである。

ア ①の出来事について

事業場の業務は、支店に対する「指導」から「支援」に変わったが、業務内容に変化はない旨のF課長の申述を踏まえると、事業場と支店の仕事上の関係に変化があったものと認められるが、請求人は、支店からの照会時における照会者の態度や照会内容を問題としていることから、①の出来事を心理的負荷を与えた具体的出来事として評価するのではなく、③の出来事を評価すれば足りるものと判断する。

イ ②の出来事について

(ア) 請求人は、平成〇年〇月〇日付け申立書において、本件ミスと思われる出来事について、平成〇年〇月頃のこととし、他方、同年〇月〇日作成聴取書においては、具体的にいつの出来事か不明であるとしている。

当審査会として、事業場関係者の申述を精査するも、本件ミスを具体的な出来事として認識している者は存在せず、客観的にいつの出来事であるか定かでないことから、決定書理由に説示するとおり、この出来事を本件疾病発病前おおむね6か月の間に起きた出来事として評価することはできないものと判断する。

(イ) 仮に、この出来事を本件疾病発病前おおむね6か月の間に起きたものとする、以下のとおりである。

この出来事は、認定基準別表1の具体的出来事「会社の経営に影響するなどの重大な仕事上のミスをした」（平均的な心理的負荷の強度Ⅲ）に該

当するものと認められる。

この出来事に関し、請求人は、当該支店への謝罪の電話が4時間を要したことや後日、お詫びの品を送ったこと、また、本件ミスに関するペナルティーが確認できないとするのは誤りで、当時の上司が本件ミスの責任を請求人に押し付けたため、ミスを隠蔽した旨を述べている。

本件ミスの隠蔽の有無はおくとして、請求人の申述等を踏まえても、失敗の大きさ、重大性、損害の程度は大きいとは認められず、また、上司が本件ミスの発生を承知している状況において、組織として請求人に対する責任追及がなされたものとは認められず、事後対応が特段困難であったものとも判断できない。

以上の点から、この出来事による心理的負荷の総合評価は「弱」とどまるものと判断する。

なお、請求人は、上記聴取書において、仕事上のミスに該当する出来事は随時あったと主張するが、事業場関係者の申述を精査しても、請求人の行っていた照会業務において、支店との間に特段のトラブルが生じた事実は客観的に把握できないことから、前記総合評価に変わりはなく、また、②の出来事は認定基準別表1の具体的出来事「会社で起きた事故、事件について、責任を問われた」にも該当する旨の主張については、決定書理由に説示するとおり、当該項目は部下が起こした事故等について監督責任を問われた場合の心理的負荷を評価する項目であることから、自ら起こした本件ミスについて、本項目で評価することはできない。

ウ ③の出来事について

(ア) 無理な注文について

a 請求人は、上記申立書において、支店に正当な回答をすると、支店がミスをしたにもかかわらず、どうにかしろなどと逆切れ状態になることもしばしばあった旨述べている。しかしながら、上記聴取書等において、当該出来事があった時期については覚えていないとしている。

当審査会として、本件一件記録を精査するも、この出来事が客観的にいつの出来事であるかは定かでないことから、決定書理由に説示するとおり、この出来事を本件疾病発病前おおむね6か月の間に起きた出来事

として評価することはできないものと判断する。

- b 仮に、この出来事を本件疾病発病前おおむね6か月の間に起きたものとする、以下のとおりである。

この出来事は、認定基準別表1の具体的出来事「顧客や取引先から無理な注文を受けた」（平均的な心理的負荷の強度Ⅱ）に該当するものと認められる。

請求人が主張するところの無理な注文に関し、G次長は、平成〇年〇月〇日付け聴取書において、支店から「何とかならないか」という相談もあるが、できないことはできないと答えると、「融通が利かないな」といった話になることはあるとしている。他方、請求人は、上記聴取書において、支店からの照会や支店との出来事について、トラブルがあったとしても自分の力で解決することができるため、上司や同僚に相談をしたり、出来事の内容を話すことはなかったとし、また、H、I、J、Kの申述も、請求人が照会業務でトラブルを起こしていた記憶はない旨において一致している。

以上の請求人自らの申述及び事業場関係者の申述を踏まえると、当審査会としても、決定書理由に説示するとおり、事後対応が困難であるとは認められず、業務内容・業務量に大きな変化があったものとも推認できないことから、この出来事による心理的負荷の総合評価は「弱」とどまるものと判断する。

なお、請求人は、勤務時間外や仕事が休みの日に、自身の携帯電話に照会の電話がかかってくる旨述べるが、組織として業務を行っている以上、一般的に、私物の携帯電話に事業場の業務に関する依頼の連絡があったとしても、事業主からの業務命令もない中で、当該依頼内容について勤務時間外や休日に処理する必要性は認められないことから、請求人の主張するところを業務による心理的負荷として評価することはできないものと判断する。

(イ) クレームについて

- a 請求人は、上記申立書別紙「事務照会データ」の内容を挙げるところ、「事務照会データ」には、具体的照会として「〇〇職員の態度がわるい

おまえがどうにかしろ」との内容が認められる。しかしながら、平成〇年〇月〇日付け聴取書において、具体的に当該出来事があった時期については思い出せないとしている。

当審査会として、本件一件記録を精査するも、この出来事が客観的にいつの出来事であるかは定かでないことから、決定書理由に説示するとおり、この出来事を本件疾病発病前おおむね6か月の間に起きた出来事として評価することはできないものと判断する。

b 仮に、この出来事を本件疾病発病前おおむね6か月の間に起きたものとする、以下のとおりである。

この出来事は、認定基準別表1の具体的出来事「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）に該当するものと認められる。

請求人が主張するところのクレームについては、上記（ア）でみた請求人自らの申述及び事業場関係者の申述を踏まえると、当審査会としても、決定書理由に説示するとおり、事後対応が困難であるとは認められず、業務内容・業務量に大きな変化があったものとも推認できないことから、この出来事による心理的負荷の総合評価は「弱」とどまるものと判断する。

(6) 上記（5）のとおり、請求人が主張する出来事は、客観的に、本件疾病発病前おおむね6か月以内に起きた出来事として評価することはできず、本件疾病の発病に影響を与えたと考えられる業務による出来事は認められないが、なお、仮に、請求人が主張する出来事を本件疾病発病前おおむね6か月以内に起きたものとして評価しても、心理的負荷の総合評価「弱」の出来事が3つであり、業務による心理的負荷の全体評価は「弱」であって「強」には至らないことから、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。

3 結 論

以上のとおりであるので、請求人に発病した精神障害は業務上の事由によるものであるとは認められず、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から、請求人の本件再審査請求は棄却する。

よって、主文のとおり裁決する。