

## 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）による療養補償給付及び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、平成〇年〇月〇日、A所在のB会社（以下「会社」という。）C支社に雇用され、同年〇月以降、同支社と同じ建物内別フロアのD営業所に駐在し、お客様サービス担当として、契約者に対するアフターサービス業務等に従事していた。
- 2 請求人は、平成〇年〇月〇日、Eクリニックに受診し「不安障害」と診断され、同年〇月〇日以降、休職等していたところ、同年〇月〇日、F病院に転医し「うつ病」と診断された。請求人によると、請求人は、上司から暴力や嫌がらせなどのパワー・ハラスメント（以下「パワハラ」という。）を受けたことにより、体調を崩したという。
- 3 本件は、請求人が、うつ病の発病は業務上の事由によるものであるとして、療養補償給付及び休業補償給付を請求したところ、監督署長はこれらを支給しない旨の処分（以下「本件処分」という。）をしたことから、本件処分を不服として同処分の取消しを求める事案である。
- 4 請求人は、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ところ、審査官が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ことから、更にこの決定を不服として本件再審査請求をした。

### 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) 請求人の精神障害の発病の有無及び発病時期については、決定書理由に説示のとおり、請求人は、平成〇年〇月頃、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。）を発病したものと判断することが妥当である。

(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号第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、認定基準に基づき検討する。

(3) 請求人の本件疾病の発症前おおむね6か月間（以下「評価期間」という。）における業務による心理的負荷をもたらす出来事として、請求人は、①顧客からクレームがあった、②ロールプレイングで発表させられた、③上司とのトラブルがあった、④同僚とのトラブルがあったなどと主張しているので、以下、認定基準に基づき検討する。

ア 請求人は、顧客から、配当金がなかった、給付金が出なかったというクレームが1か月に2、3件程度あり、また、セールスの女性職員に対し、対応が悪い等のクレームがあったが、G次長や所長が対応しなかったので、請求人や他のお客様サービス担当が対応することが増え、1か月に3、4件程度対応することとなった旨を主張している。

この点について、G次長は、給付金に係るクレームについて、C支社内においては、1か月に1、2件程度あるかどうかであり、請求人が対応するこ

とがあっても、請求人の述べる頻度程ではない、対応が悪い等のクレームについて、C支社に所属しているお客様サービス担当（請求人）が対応することは基本的にはなく、顧客から「セールスの職員が来ない。」等の申し出があれば、お客様サービス担当が、情報連携の一環として顧客の所へ行くように指示することがあるかもしれないと申述している。同出来事については、「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は「Ⅱ」）に該当するとみて検討するも、これらのクレーム処理は、その内容及び頻度からみて、請求人の業務の範囲にあると判断し得るものであり、また、請求人にとってそれほど対応が困難であったとはいえないことから、当審査会としても、決定書理由に説示のとおり、その心理的負荷の強度は「弱」であると判断する。

イ 請求人は、支社内での発表会（毎月2回）、ブロック大会（半年に1回）等で、請求人ばかりロールプレイングなどで発表を強いられた旨主張している。

この点について、日報及び打合せ会等開催状況によると、請求人が参加した支社打合せ会（平成〇年〇月〇日開催、参加者数5名）においてロールプレイングが行われたことは事実であるも、請求人以外の職員がロールプレイングに参加することもあったものと認められる。この点、上席主任も、請求人だけに集中することはないと申述していることから、同出来事を「大きな説明会や公式の場で発表を強いられた」（平均的な心理的負荷の強度は「Ⅰ」）に該当するとみて検討するも、当該ロールプレイングへの参加が特段に困難なものとは認められず、当審査会としても、決定書理由に説示のとおり、その心理的負荷の強度は「弱」であると判断する。

ウ 請求人は、職員管理等が厳しくなり、平成〇年〇月、支社長から、（a）日報を毎日提出するよう命じられ、（b）女性営業職員と食事に行く等の場合には報告を求められ、（c）請求人のデスクからフィギアやブリキの置物を撤去するよう命じられたとし、これらの出来事が心理的負荷となったと主張する。

当審査会においては、これらの出来事の背景について、改めて一件記録を精査したところ、（a）については、従来の活動日報は本社でしか閲覧等できないことから、C支社でも、職員の活動内容を把握するため、より簡素な

内容の報告が指示されたというものであり、それほどの業務増があったとはいえないこと、(b)については、同僚は、請求人が主張するような尾行をしたことは否定しており、事実確認は困難であるところ、仮に請求人が疑わしいと感じるような行動があったとしても、こうした対応を迫られた背景には、請求人と女性営業職員との関係が社内で噂になっていたことなどから、会社が請求人に注意を喚起し、社内規律の徹底等を図ろうとしたにすぎないものと推認されるものであること、についても、職場における整理整頓の徹底を図ろうとしたと考えられることなどから、会社の対応が業務・労務管理上不適切なものであったとは評価できない。

したがって、これらの出来事を「上司とのトラブルがあった」（平均的な心理的負荷の強度は「Ⅱ」）に該当するとみて検討するも、業務をめぐる方針等において、上司との考え方の相違が生じたものにすぎず、当審査会としても、決定書理由に説示のとおり、その心理的負荷の強度は「弱」とであると判断する。

エ 請求人は、Hが不在となる日に顧客のアポイントメントを入れ、顧客への訪問を請求人に頼んでくることがあった旨主張している。

この点について、Hは、平成〇年〇月、同人の妻の母親が亡くなった時にやむを得ず、請求人に顧客の訪問を依頼したことが1回あったと述べている。職場において、不在になる際に他の従業員に仕事を依頼することは通常のことと考えられ、心理的負荷となる職場の出来事と捉えることは相当とはいえないものの、請求人は負担であると感じたということから、同出来事を「同僚とのトラブルがあった」（平均的な心理的負荷の強度は「Ⅱ」）に該当するとみて検討するも、会社において特筆すべき事情があったとは認められないことから、当審査会としても、決定書理由に説示のとおり、その心理的負荷の強度は「弱」とであると判断する。

(4) 請求人は、入社以来、Hから「バカ」、「アホ」等の中傷や「挨拶をしない」と上司へ告げ口された、上旬、Iから拳で肩を殴られたなどの出来事による心理的負荷もあったと主張しているが、両人は、いずれの出来事も否定しており、また、客観的にこれを証する申述等も存在しないことから、上記請求人の主張は採用できない。

(5) 請求人は、入社後〇～〇年程の間、Hから退職を強要されたこと、平成〇年

○月以降、同人から販促品を「隠せ」、「売ってこい」と指示されたこと、過呼吸状態になった女性営業職員を救助していたところ支社長から怒鳴られたこと、主任昇格試験を受験させてもらえなかったことなどの出来事による心理的負荷もあったと主張しているが、いずれも評価期間外の出来事であることから、業務による心理的負荷として評価することはできない。

- (6) 上記のとおり、請求人が主張する業務による心理的負荷をもたらす出来事は、その総合評価が「弱」となる出来事が4つであるが、その心理的負荷の全体評価は「弱」であり、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。

なお、請求人のその他の主張についても子細に検討したが、上記判断を左右するに足るものは見いだせなかった。

### 3 結 論

以上のとおり、本件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を棄却することとして、主文のとおり裁決する。