

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及び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並びに同月〇日付けで請求人に対してした同法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、平成〇年〇月〇日、テレビやラジオの通信販売番組における電話注文等の業務を代行するA会社（以下「会社」という。）に契約社員として雇用され、B所在の会社Cセンターのコールセンター部門において、通信販売に関する各種問合せ、クレーム対応等のオペレーター業務に従事していた。

なお、請求人は、平成〇年にチームリーダーに昇格し、オペレーター業務に加え、部下の指導といった管理的業務にも従事するようになった。

2 請求人は、平成〇年〇月にDクリニックに受診し「適応障害」と診断され、平成〇年〇月〇日、Eクリニックに受診し「気分変調症」と診断され、その後、平成〇年〇月〇日、Fクリニックに受診し「適応障害」と診断され、さらに、同年〇月〇日、Gクリニックに受診し「うつ病エピソード」と診断された。

請求人によると、好意を寄せていた同僚女性と距離を置いたことを契機として、平成〇年〇月頃から上司や同僚が請求人と目を合わさなくなり、抑うつ気分や早朝覚醒の症状が出現し始め、その後、平成〇年〇月中旬頃の女性上司とのトラブル、平成〇年秋から起きた部下との対立などのため体調不良となって、平成〇年〇月〇日から欠勤したという。そして、請求人は、平成〇年〇月、職場に復帰したものの、同年〇月〇日の長時間にわたる顧客からのクレーム対応によって、抑うつ症状や不安感等が強くなり、同年〇月〇日より休職し、同年〇月末には退職

するに至ったとしている。

3 本件は、請求人が、上記精神障害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「本件各処分」という。）をしたことから、本件各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）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。）

は、平成〇年〇月〇日付け意見書において、要旨、ICD-10診断ガイドラインに照らし、請求人は、平成〇年〇月頃に「F34.1 気分変調症」を発病し、その後、平成〇年〇月下旬頃に、二重抑うつ状態として、新たに「F32 うつ病エピソード」を発病したものであるとの意見を述べている。

請求人は、症状の経過等について、要旨、平成〇年〇月に早朝覚醒を自覚し、同年〇月にDクリニックで適応障害と言われたので、その頃に適応障害を発病していたと感じているが、うつ病で勤務できないほど悪化したのは平成〇年〇月〇日であると述べている。この点、H医師も、平成〇年〇月〇日付け意見書において、要旨、気分変調症が平成〇年〇月に発病したとすると、これは寛解

したわけではなく、その症状は消長を繰り返す固定した状態であったと考えられるとの意見を述べている。

当審査会としては、専門部会が指摘する2つの精神障害は、ICD-10診断ガイドラインにおいて、いずれもF3に分類される精神障害であることを踏まえた上で、請求人の症状の経過等に照らすと、請求人は、平成〇年〇月頃に気分変調症（以下「本件疾病」という。）を発病し、平成〇年〇月下旬頃に本件疾病が悪化したものとみるのが相当であると判断する。

- (2) 精神障害の業務起因性の判断基準は、決定書理由に記載の「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。）のとおりである。
- (3) 請求人の本件疾病について、発病前おおむね6か月間（以下「評価期間」という。）において、認定基準別表1の「特別な出来事」に該当する出来事は認められない。
- (4) 請求人は、業務による心理的負荷をもたらした出来事として、①請求人が好意を寄せていた同僚のIと平成〇年〇月頃お互いに距離を置くこととなったが、同年〇月頃からIを含む女性の上司や同僚が請求人と目を合わさなくなったこと、②平成〇年〇月中旬頃女性の上司であるJから、「熟女が好きなのか。」、「結婚しないのか。」などと言われ、セクシュアルハラスメント（以下「セクハラ」という。）を受けたこと、③平成〇年秋頃から平成〇年〇月頃にかけて、部下が請求人の業務指示に不満を持つようになり、部下との関係が悪化したこと、④平成〇年〇月に体調不良を理由に休職を願い出た時、非正規社員であることを理由に不利益な取扱いを受けたこと、⑤平成〇年〇月〇日に顧客からの常軌を逸したクレームに対応したことなどを主張しているもので、以下検討する。  
ア ①の出来事について、請求人は、要旨、昨日まで普通の会話をしていた同僚が目も合わせてくれず、仕事上最小限のことしか話さなくなるという状態となったと述べている。これに対し、Iは、要旨、請求人から交際の申入れがあり、それを断ったことは事実であるが、当該出来事は誰にも話しておらず、請求人の悪い噂をまき散らしたことはなく、同僚たちが相談して請求人を無視するといったことはなかったと述べている。

これらの申述からすると、①の出来事に係る事実を客観的に確認することはできず、同僚との間にトラブルがあったものとは認められないが、仮に、

認定基準別表1 具体的出来事「同僚とのトラブルがあった」（平均的な心理的負荷の強度「Ⅱ」）に該当するとみても、業務をめぐる方針等において、同僚との間に対立が生じたものとまではいえず、その心理的負荷の総合評価は「弱」ととどまるものと判断する。

イ ②から⑤までの出来事については、いずれも本件疾病の発病後の出来事であることは明らかであるから、心理的負荷の評価の対象とすることはできない。

もつとも、認定基準によると、発病後の出来事であっても、認定基準別表1の「特別な出来事」に該当する出来事があり、その後おおむね6か月以内に対象疾病が自然経過を超えて著しく悪化したと医学的に認められる場合については、その「特別な出来事」による心理的負荷が悪化の原因であると推認し、悪化した部分について、業務上の疾病として取り扱うものとされている。

この点、上記（1）で判断したとおり、請求人の本件疾病は、平成〇年〇月下旬頃に悪化したものと認められる。しかしながら、②から⑤までの出来事は、いずれも認定基準別表1の「特別な出来事」には該当しないものと判断されるから、その悪化と業務との間に相当因果関係があるものとは認められない。

ウ 以上からすると、請求人の業務による心理的負荷の総合評価が「弱」となる出来事が1つあるものの、恒常的な長時間労働も認められないことから、業務による心理的負荷の総合評価は「弱」と判断する。また、本件疾病の悪化についても、業務との間に相当因果関係があるものとは判断できない。

（5）次に、上記のとおり、専門部会は、請求人が平成〇年〇月下旬頃に新たにうつ病エピソードを発病したと判断していることから、当審査会においても、念のため、同時期に同疾病を新たに発病したと仮定して、請求人が主張する出来事による心理的負荷を検討したところ、以下のとおりである。

ア ①から③までの出来事については、評価期間より前の出来事であるから、心理的負荷の評価の対象とすることはできない。

もつとも、認定基準によると、いじめやセクハラのように出来事が繰り返されるものについては、評価期間よりも前にそれが開始されている場合であ

っても、評価期間内にも継続しているときは、開始時からのすべての行為を評価の対象とすることとされていることから、継続的な行為であったと判断し得るかについて検討するも、こうした行為があったこと及び継続していたことを推認させる申述及び証拠は確認し得なかった。

イ ④の出来事については、契約社員であっても療養に必要な期間について、有給休暇による休暇ないしは病気欠勤として休業することは可能であると認められることから、④の出来事が、認定基準別表1の具体的出来事「非正規社員であるとの理由等により、仕事上の差別、不利益取扱いを受けた」（平均的な心理的負荷の強度「Ⅱ」）に該当するとみても、その心理的負荷の総合評価は「弱」とであると判断する。

ウ ⑤の出来事については、顧客からのクレームに対応することは、カスタマーチームに所属している請求人の日常業務であることから、請求人は、顧客からのクレーム対応には十分習熟していたものと判断される。そして、平成〇年〇月〇日に常軌を逸したクレームをつけてきた顧客（以下「本件顧客」という。）のクレームに対しては、従前より本件顧客の担当であったKスーパーバイザーが当初は不在であったことから、請求人がKスーパーバイザーに代わり1人に対応していたものの、途中からフォローする者を付けて2名で対応していることからすると、請求人がその対応に長時間を要したものの、特段大きな負担を強いられたものとまではいい難い。しかも、最後は持ち場に戻ったKスーパーバイザーが本件顧客からのクレーム対応を引き継ぎ、当該クレームを処理したものであって、請求人に特段の事後対応を求められたものとも認められない。

そうすると、⑤の出来事は、認定基準別表1の具体的出来事「上司が不在になることにより、その代行を任された」（平均的な心理的負荷の強度「Ⅰ」）及び同出来事「顧客や取引先からクレームを受けた」（同「Ⅱ」）に該当すると認められるが、請求人の業務経験や本件顧客への対応状況からみて、その心理的負荷の総合評価は、いずれも「弱」とであると判断する。

なお、請求人は、要旨、本件顧客からの常軌を逸したクレームに係る記録内容一式について、当審査会が、その所有者である会社Lに対し提出を求め、その内容を調査すべきであるとの申立てをしているが、当審査会は、請求人の主張をはじめ会社関係者の申述のほか、一件記録を十分精査した上で、上

記のとおり判断したものであって、改めて請求人の主張する資料の提出をその所有者に求める必要はないものと判断するところであるから、上記の申立てを採用することはできない。

エ 以上からすると、請求人の業務による心理的負荷の総合評価が「弱」となる出来事が3つあるものの、恒常的な長時間労働も認められないことから、業務による心理的負荷の全体評価は「弱」とであると判断する。

(6) 請求人の業務以外の心理的負荷及び個体側要因については、特記すべき事項は認められない。

(7) よって、請求人の業務による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ないしうつ病エピソードは、いずれも業務上の事由によるものとは認められない。また、本件疾病の悪化についても、業務との間に相当因果関係があるものとは判断できないから、業務上の事由によるものとは認められない。

なお、請求人のその余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ものは見いだせなかった。

### 3 結 論

以上のとおり、本件各処分は妥当であって、これら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。