

日本産業保健法学会
第1回学術大会
連携学会との共同シンポジウム①
【日本産業ストレス学会】
(シリーズ)裁判所による産業ストレスの認定を検証する(1)

Diversity & Inclusion

事例の概要説明

東京地裁平成22年8月25日判決
(池袋労働基準監督署長事件)

Human
Resources
Management

鳥飼総合法律事務所
弁護士 小島健一
ke.kojima@torikai.gr.jp

◆ 原告

- 女性 昭和47年(1972年)生
- 大学(経済学部経営学科)、大学院 修士課程・博士課程(文学研究科 仏教学専攻)
- 平成16年(2004年)4月～8月 別の会社に勤務
- 平成16年(2004年)9月～
株式会社光通信(「**光通信**」)に入社(臨時職員)
- 平成16年(2004年)10月～
ニュートン・フィナンシャル・コンサルティング(「**ニュートン社**」)へ出向
- 平成17年(2005年)4月13日～
株式会社ベストパートナー(「**ベストパートナー社**」)へ出向(「本件出向」)

※ 判決:

「本件出向は、光通信及びそのグループ企業内部における通常の人事異動であり、特に原告に問題があるとか、原告の希望によるものではなかった。原告の賃金面での変化はなく、勤務場所も従前と同じ建物内であった。」

◆ 原告の担当業務

■ ニュートン社での担当業務(6ヶ月間)

電話による保険契約の勧誘業務(第三分野保険)

「パソコン画面上の顧客データを見ながら一軒一軒電話をかけて保険契約の締結勧誘を行うというもの」

■ ベストパートナー社での担当業務(2ヶ月間)

コールセンター業務(OA機器リースのカスタマーサポート)

「顧客との間でリース契約をしたOA機器につき、顧客からの問い合わせ、故障等の対応、契約関係や用紙・トナー等消耗品の注文受付や、機器のメンテナンス等がなされた場合に対応するなどのカスタマーサポート業務に関するコールセンター業務であり、内勤業務であった。」

「具体的には、顧客の要望を詳細に聞き取り、その内容に応じて、外部業者にメンテナンス担当者の派遣を依頼したり、部内担当者に消耗品の発送を依頼することなどであった。」

◆ コールセンター業務の詳細

➤ 原告主張:

他の従業員よりも多くの回線を担当していた

判決:

「同種業務に従事する他の10人(経験半年以上)は各10回線程度を受け持っていたのに対し、原告は1回線のみを受け持っていた。」

➤ 「顧客から電話を受けた後の見積書等の書類作成のための時間をワークタイムと称していたところ、パソコン上にワークタイムに関するスイッチが設けられており、これを押すと、その間は当該従業員の電話につき受電がされない仕組みになっていた。

このワークタイムが長すぎると、相対的に他の従業員の受電が増えることとなるため、各班のサブマネージャーは各従業員のワークタイムの長さをパソコン上で管理しており、長い従業員には短くするよう指導していた。」

◆ 原告の業務遂行状況

- 「原告は、過去にOA機器に関する格別の知識を有していなかったところ、ペストパートナー社に出向して約1か月後の平成17年5月、原告がクレーム電話の内容を聴取し、その内容をまとめて担当部署に送った際、担当部署側から「意味不明」というメールの返信を受けて対応してもらえなかったことがあった。」
- 「原告の電話対応により、2次クレームないし3次クレームが発生したことがあった・・・」
- 原告主張：
 - OA機器に関する知識を習得する機会を与えられないまま業務を行わさせられた
 - OA機器の知識に関する研修はなかった
- 判決：
 - 基本的な電話対応の仕方や機器の知識を得るための基礎的な研修はあった
 - 上司はマニュアルを渡しての口頭ベースでの指導を行っていた

◆ 上司Cによる注意・指導(平成17年(2005年)6月16日夜)

- 「原告の電話対応により、2次クレームないし3次クレームが発生したことがあったことから、C(注:原告の上司。男性)は、原告に対し、平成17年6月16日の通常業務が終了した午後7時30分ころから、(約4時間にわたって、)業務に関する個別の注意、指導を行った。Cは、自らの執務席の隣に原告を座らせて話をしたところ、周囲には、隣のグループのサブマネージャーであるDや原告の同僚であるGらがいた。」
- 「このとき、Cは、原告の電話対応が良くないことや、ワークタイムが長いことにつき指摘し、言葉遣いや電話対応につき指導を行うとともに、各従業員ごとのワークタイムのデータを示すなどして、ワークタイムの短縮を図るよう努力を促した。」

判決:
約4時間という長時間にわたって
注意、指導を行うことは
通常の指導の仕方とは言い難い。
(中略)
原告の頑なな態度が
約4時間にも及んだ原因である。

◆ 上司Cによる注意・指導(平成17年(2005年)6月16日夜)【続き】

- 「原告は、当初の30分程度はCからの質問に対し返事をしていたが、途中からは返事をしなくなり、Cからの問いに答えなくなってしまうところ、Cは、原告に対し、1分が60秒であることを知っているかとか、小学校で何を教わってきたのかなどと尋ねたりした。」
- 「その後約2時間が経過したころ、何故黙っているのかとのCの問いに対し、原告は、黙秘権を行使している旨述べた。原告とCとの会話が途切れ、原告から黙秘権などという言葉が発せられたことを見かねたDが両者の間に入り、Cに代わって原告に話しかけた(Dの執務席は通路を挟んでCの隣であり、Cとの間には特にパーテーションもなく、同人と原告とのやりとりが筒抜けに聞こえる状態であった。)

判決： やや意地悪ともとれる質問の仕方をしている。
(中略)
少々挑発的な質問をするなど感情的になったのも、(頑なな)原告の態度に原因があったともいえる。

判決： Dが介入したのは、会話が成り立たなくなった原告とCとの間を取り持つ意味もあったと推認する。
Dに対しては、Cからの叱責内容に納得できないなどと自らの考えを率直に述べているもので、Dが加わったことで原告が萎縮している様子は窺われない。

◆ 原告の発症・休職

- 翌6月17日から、肩の痛み(肩部痛)、頭痛(頭重感)を訴え、その後、頸部痛も生じるようになった
- 上司の指示により、6月20日、T診療所を受診
T診療所医師により変形性頸椎症、不安神経症と診断
- 7月1日から休職扱いとなった
- 8月23日、Hクリニックを受診
Hクリニック医師によりうつ病、睡眠障害と診断
「同診断により、原告については、同年6月17日以降、うつ病に罹患していたことが明らかになった
(「本件精神障害」)

◆ 原告の労働時間

- 本件精神障害を発症する前6か月間における原告の就労日数、総労働時間数、時間外労働時間（ただし、いずれも所定労働時間を前提）の集計は、次頁のとおりである。
- ベストパートナー社における所定始業時刻は午前9時、所定終業時刻は午後5時、所定休憩時刻は午後零時から午後1時までであり、週休2日制とされていた。
- 実際の原告の始業時刻としては午前8時30分（ないしその数分前）から午前9時の間が多く、ほとんどの日において午後10時に至る前に終業している（終業時刻が午後10時以降になっているのは、Cに叱責された平成17年6月16日を含めて3日しかない。）。

◆ 原告の労働時間【続き】

	就労日数	総労働時間数	時間外労働時間数
• 平成16年12月	24	268:25	100:25
• 平成17年1月	21	235:48	88:48
• 平成17年2月	21	224:02	77:02
• 平成17年3月	23	258:02	97:02
• 平成17年4月	21	223:21	76:21
• 平成17年5月	20	226:34	86:34
• 平成17年6月	21	218:52	77:14

法定労働時間を超える
労働時間を試算してみました

12月 76.25

1月 67.48

2月 56.02

3月 74.02

4月 55.21

5月 66.34

6月 56.14

◆ 労災申請に対する不支給決定を争った本件訴訟

- 原告は、池袋労働基準監督署長に対し、平成17年(2005年)6月17日から延べ322日間、療養のため労働できなかったことにつき、労働者災害補償保険の休業補償給付の請求を行った。
 - 池袋労働基準監督署長は、請求につき、全部支給しない旨の決定(「本件各処分」)を行った
 - 原告は、東京労働者災害補償保険審査官に対し、本件各処分につき審査請求を行ったが、同審査官は、審査請求を棄却する旨の決定を行った
 - 原告は、労働保険審査会に対して、再審査請求を行ったが、棄却の裁決がされた
- ➡ 以上の行政処分の効力を争って提起されたのが本件行政訴訟
- なお、ベストパートナー社などに対して地位確認、損害賠償等を請求する民事訴訟は提起されなかったようである。

【まとめ】

- 今日ならば労災認定される可能性がかなりある事案
- 行政による事実認定の限界 → 裁判所による証拠調べを経た事実認定
- 「キャリア」のミスマッチ → 能力・適性に応じた採用・業務アサインがされていない？
- 労働時間の質 → 仕事がうまくできていないとストレス高では？
- “反論できないこと”の問い詰め → 非生産的。必要性あるのか？
- 叱っているのか、怒っているのか → 相手には後者に見える
- 「黙秘権」 → すでに人間関係が崩れていたのではないか
- 事故・災害による影響が大きい → PTSD、トラウマ
- 本人の脆弱性 → 発達障害特性は？ 障害者雇用促進したいのでは？
- 1回だけだから、大声でないから、本人が頑なだから → 予防の観点からは、×
- 上司の伝え方のスキルアップが必要 → ストレスを与えることが目的になっていないか？
(上司もストレスを受けている。それを転嫁している。)