

安全・衛生・教育・保険の総合実務誌

安全スタンプ

特集Ⅰ

目指せ！「ピカピカ」3S職場

整理整頓から安全感性育成へ
クボタ堺製造所

特集Ⅱ

侮るなかれ！ 台車作業 11 のリスク

その② —災害事例編—

日本自動車工業会 林 泰博

トピックス

45歳以上対象に体感教育

下ノ江造船

WEB版はカラーでご覧になれます!!

WEB登録(無料)のお問い合わせは

 0120-972-825

メルマガも配信中です!

No.2252

2016

2 / 15



ノルマとクレーム処理による過重労働で心不全

社労士が教える

労災認定の境界線

<執筆>

一般社団法人SRRアップ21 東京会
高橋社会保険労務士事務所
所長 高橋 雅人

第212回

■ 災害のあらまし ■

携帯電話販売会社の営業マネージャー A が、営業ノルマ達成と、営業に伴うクレーム処理のため膨大な業務が発生し、恒常的な長時間労働に従事した結果、虚血性心不全により死亡した。

■ 判断 ■

労働者に喫煙および軽度の脂質異常という私的なリスクがあったとしても、従事していた業務は「長期間の過重業務」に該当し、この業務と死亡との間には相当因果関係があるとされ、遺族補償給付などが支給されるべきと認定された。

■ 解説 ■

A は、携帯電話販売会社に入社して7年目に営業本部のマネージャー（課長相当職）となり、その翌年には法人向け販売の責任者を兼ねることとなった。このころから業務量が増大し、退勤時刻が午後9時または10時を過ぎることがしばしばあり、1カ月に2、3日程度所定休日にも出勤していた。そのため今回の疾病発症前の21カ月間に時間外労働時間は、100時間超が11カ月、80時間超が4カ月、45時間を超えた月が6カ月となった。さらに、このころには膨大な業務量に加え、法人の販売責任者ということで、部下の販売方法に対するクレーム対応も行うこととなった。

会社からの営業ノルマ達成指示と顧客からのクレーム処理による心理的プレッシャーが重なり、身体的かつ精神的に耐えられず、上司には販売責任者からの異動を申し出ていた。このことについて検討していた際、早朝、自宅で頭痛などを訴えて病院に搬送されたもののその日のうちに死亡

した。

今回の死亡原因である虚血性心不全は、労働基準法施行規則別表第1の2第8号に規定する「心停止（心臓性突然死を含む）」に含まれる。このことから、Aが従事していた業務が「長期間にわたる長時間の業務その他血管病変等を著しく増悪させる業務」（長期間の過重業務）に該当するということが確認できれば、特段の反証のない限り、この疾病による死亡は、業務に起因するものと判断される。

厚生労働省に設置された医師などの専門家によって構成される専門検討会の報告書によると、疾病発症前1カ月ないし6カ月にわたって、1カ月当たりおおむね45時間を超えて時間外労働時間が長くなればなるほど、業務と虚血性心疾患の発症との関連性が徐々に強まるものと判断している。具体的には、今回の疾病発症前6カ月の平均時間外労働時間数は、62時間となっていた。また、発症前6カ月より前の業務については、時間外労働時間が100時間を超えるか、ほぼ100時間となるような長時間労働を余儀なくされるような業務量が存在しており、その身体的・精神的負荷が特に軽いものであったとは認められないこと、さらには、法人の販売責任者となってからは、それまでの恒常的な長時間労働に加え、顧客のクレーム処理対応も行うようになり、業務に伴う精神的負荷が増大し、疲労を蓄積させ、これにより、血管病変など（冠動脈の粥状硬化）が自然経過を超えて著しく増悪し、冠動脈狭窄が生じて胸痛が発生したものと認めるのが相当と判断した。

以上のことから、今回の死亡原因となった疾病は、恒常的な長時間業務に起因するものと認定された。また、Aには、喫煙および軽度の脂質異常という私的な生活習慣



と既存の疾病が存在したことが認められたが、この私的リスク要因は、血管病変など（冠動脈の粥状硬化）の増悪に大きく寄与したものとはいえないと判断された。

今回の事案が業務上の疾病に該当するかどうかについては、まず、疲労の蓄積に最重要な要因である長時間労働の有無およびその程度について検討すること、そのうえで、精神的緊張業務表を参考にし、業務による精神的負荷の程度に関しても検討することが必要とされた。さらに、疾病発症前6カ月間の時間外労働時間数と精神的負荷の程度により業務の過重性を判断し、疾病発症前6カ月より前の業務の過重性を付加的に検討するのが妥当であるべきとされたものである。

過重労働による脳血管疾患および虚血性心疾患などが原因で過労死することが社会問題となっている。厚生労働省は過重労働解消のため長時間労働削減の協力要請を労使に行っている。しかし、過労死の基準は公表されており、労働者がこの基準に該当するような働き方を防止できるのは使用者側である。安全配慮義務の点からも、使用者は、特定の労働者に業務を集中させないことが必要であると思われる。