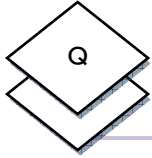




## 労働相談Q & Aで解決！

### 労災申請③



顧客からひどい暴言を受けてメンタル不調となりました。労災にはあたらないのでしょうか。

A 令和5年9月1日、認定基準の改正により、業務による心理的負荷評価表（実際に発生した業務による出来事を、具体的出来事に当てはめて心理的負荷の強さを評価する表）が見直され、具体的出来事として「顧客や取引先、施設利用者等から著しい迷惑行為を受けた」（いわゆるカスタマーハラスメント）が追加されました。

労働者災害補償保険法に基づく給付を求める場合には、管轄の労働基準監督署へ労災給付の請求を行う必要がありますので、会社と労働災害の手続きについて、相談しましょう。もし、会社が労災申請に非協力的でも、労働者自身で労働基準監督署へ労災給付の請求ができます。

#### 解説はこちら

- 「うつ病」等の精神障害を発病した場合の労災認定については、その精神疾患が業務上の災害として認定できるかどうかを判断するために、厚生労働省から、特に認定基準が示されています。（「心理的負荷による精神障害の認定基準について（R5.9.1 基発 0901 第2号）」）
- 精神障害は、外部からのストレス（仕事によるストレスや私生活でのストレス）とそのストレスへの個人の反応しやすさとの関係で発病に至ると考えられています。精神障害が労災認定されるのは、その発病が仕事による強いストレスによるものと判断できる場合に限られます。また、仕事によるストレス（業務による心理的負荷）が強かった場合でも、同時に私生活でのストレス（業務以外の心理的負荷）が強かったり、ストレスに対する反応しやすさ（個体側要因）に顕著なものがある場合には、どれが発病の原因なのかを医学的に慎重に判断されます。
- 労働基準監督署において、労働災害と認定されれば、所定の給付が受けられます。
- 詳細は、厚生労働省ホームページ「精神障害の労災補償について」を参照してください。  
(<https://www.mhlw.go.jp/bunya/roudoukijun/rousaihoken04/090316.html>)

## どうすれば？

---

- まずは、労災給付の請求について、会社と相談しましょう。
- 労災制度やその手続きについて、分からないことなどがある場合は、労働基準監督署に相談しましょう。

## お問い合わせ

---

- 山梨県労働委員会事務局  
〒400-8501 甲府市丸の内1-6-1 山梨県庁北別館3階  
電 話 055 (223) 1827  
相談時間 8:30~17:00 (土・日・祝日・年末年始を除く)  
URL <https://www.yamanashi.lg.jp/roudou-iin/>
  
- 山梨県内の労働基準監督署  
甲府労働基準監督署 (管轄区域: 都留及び鯉沢労働基準監督署以外の地域)  
電 話 055 (224) 5619 【労災】  
都留労働基準監督署 (管轄区域: 都留市、大月市、上野原市、富士吉田市、南都留郡、北都留郡)  
電 話 0554 (43) 2195  
鯉沢労働基準監督署 (管轄区域: 南巨摩郡、西八代郡)  
電 話 0556 (22) 3181