



2023年10月26日(木)

# 小栗キャップの News Letter

税理士法人STR 代表社員・税理士 小栗 悟

名古屋本部 〒450-0001 名古屋市中村区那古野 1-47-1 名古屋国際センタービル 17F

TEL : 052-526-8858 FAX : 052-526-8860

岐阜本部 〒500-8833 岐阜県岐阜市神田町 6-11-1 協和第二ビル 3・4階

TEL : 058-264-8858 FAX : 058-264-8708

Email: [info@str-tax.jp](mailto:info@str-tax.jp) <http://www.str-tax.jp>

## カスタマーハラスメントの心理的負荷 労災認定基準の改正

### 労災の心理的負荷による認定基準とは

「心理的負荷による精神障害の認定基準」が改正され令和5年9月1日に通知されました。精神障害・自殺事案については、これまで平成23年度策定の「心理的負荷による精神障害の認定基準について」に基づき労災認定が行われてきました。

この度の改正は近年の社会情勢の変化を考慮し最新の医学的知見を踏まえて「精神障害認定の基準に関する専門検討会」において検討を行い、報告書が取りまとめられました。

### 改正のポイント

①「業務による心理的負荷評価表」(※)の見直しがなされました。

具体的事例としては「顧客や取引先、施設利用者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。別の事例では「感染症の病気や事故の危険性が高い業務に従事した」を追加しました。

心理的負荷が「強」「中」「弱」となる具体的例を拡充しパワーハラスメント6種類型のすべての具体例が明記されました。

②精神障害の悪化の業務起因性が認められる範囲が見直されました。

症状の悪化前おおむね6か月以内に「特別な出来事」がない場合でも「業務による強い心理的負荷」により悪化した時には悪化した部分について業務起因性を認める。

③専門医3名の合議により決定していた事案について特に困難なものを除き1名の意見で決定できるように変更されました。

令和2年にパワーハラスメントの出来事の追加がありましたが、今回はさらにカスタマーハラスメントの事例などが追加され、より認定基準の範囲が広がりました。

企業はこのような事例を見て自社にも類似の出来事がないかを検討することがハラスメント予防となるでしょう。

(※) 実際に発生した業務による出来事を同表に示す「具体的出来事」に当てはめて負荷(ストレス)の強さを判断する。



カスタマー  
ハラメント  
による労災  
認定の事例  
などが追加  
されました