

相談室 Q&A

労災・通災関係

Q

**クレーム処理担当者が、
クレームを寄せた人物から休日に暴行を受けた場合、
業務災害となるか**

当社のクレーム処理担当の社員が、休日に偶然、クレームを出してきた人物と出くわし、暴行を受けてけがをしました。休日中の勤務時間外におけるトラブルなので、業務災害には当たらないと思いますが、業務起因性の観点からは該当するとも考えられます。本ケースの業務災害該当性につき、ご教示ください。

(新潟県 A社)

A

「業務起因性」の観点からは、勤務時間中の業務との関係性がある以上、業務災害該当性について検討する余地がある。しかしながら、現在、主流の考え方による限り、まず「業務遂行性」の有無、すなわち、事業主の支配下、管理下における事故であるか否かを判断することから、ご質問の場合、休日中の勤務時間外におけるトラブルである以上、業務災害に該当する可能性は低い

回答者 山岸 純 やまぎし じゅん 弁護士(弁護士法人ALG & Associates 執行役員)

1.業務災害とは

工作中的の事故が原因でけがをしたり、仕事の内容が原因で病気になったりした場合、会社が加入している労災保険から保険金が支給されます。

これは、会社は、従業員から労働力を得て利益を得ている以上、従業員がけがしたり病気になったりした場合にはその面倒を見るべきであるという「報償責任」の考え方が、国家の保険制度として表れたものであり、従業員を雇用している事業主には、一定の場合を除き保険への加入が強制されます。

ところで、労災保険法がいう「業務災害」とは、「労働者の業務上の負傷、疾病、障害又は死亡」と定義されています(法7条1項1号)。

ここでポイントは、保険が適用される工作中的の事故等によるけが・病気とはどのようなものなのか、すなわち、工作中的の事故を原因とする従業員

のけが・病気のうち、どのようなものが労災保険の受給対象となるのが問題となります。

2.「業務遂行性」と「業務起因性」

[1]業務遂行性—労働者が事業主の支配下にあること

上記のとおり、「業務上の負傷」等が業務災害と定義されていますが、もう少し詳しく説明すると、「業務上の負傷」等、すなわち業務上の事故によるけが・病気といえるかどうかについては、まず「業務遂行性」があったかどうかを判断することになります。

この「業務遂行性」とは、事業主の支配下、管理下にあることを意味すると解釈されています。

要するに、勤務先での勤務時間中であつたり(管理下)、事業主の指示・命令によって行動している(支配下)ことであつたりすることが「業務遂行

性」があるということです。

具体的には、①勤務先での実際の業務中（休憩時間以外のトイレなども含む）の事故であること、②勤務先での休憩時間中、出社後業務開始前（始業前）の時間や業務終了後帰宅前（終業後）の時間における事故であること、③勤務先から離れた出張中等の事故であること——が挙げられます。

[2]業務起因性

—業務と傷病等との間に相当因果関係が存在すること

「業務遂行性」が認められる場合、次に「業務起因性」という観点を検討します。

「業務遂行性」が認められる場合には原則として「業務起因性」も認められるのですが、例えば、地震や落雷等の自然現象による事故や、職場に部外者が侵入して発生した事件や、勤務中の飲酒による事故など私的逸脱行為の場合は「業務起因性」が否定されると考えられています（もちろん、自然現象や部外者の侵入に関して、当該職場や業務に災害を被りやすい業務上の事情が認められる場合は「業務起因性あり」とされる例外もあります）。

要するに、業務中であっても、業務と関係がない、または、業務と関係が薄く業務が原因で発生した事故といえないような場合には「業務起因性」が否定されます。

よく「会社の飲み会」前後のけがが「業務災害」として認められるかどうか議論されます。過去の事例を見ると、強制参加でなければ「業務遂行性」が否定されるようであり、業務上の必要性がなければ「業務起因性」が否定されているようです。

3. 公務外認定処分取消請求(京都市バス)事件

ここで、ご質問のケースによく似た事案を取り上げます（地公災基金京都市支部長[京都市バス]事件 京都地裁 平 9. 9.10判決 労判729号70ページ）。

平成5年9月、京都市交通局のバス運転手の態度が悪いとしてクレームとなり、当該バス運転手の勤務時間後に、苦情処理のための対応中に乗客か

ら殴られてけがをしたという事件が発生しました。

このバス運転手は、勤務中の事故によるけがとして公務災害（地方公務員災害補償法という、民間で言うところの前述「労災保険法」に基づく「業務災害」と同じ）の認定を請求したのですが、「公務外」の認定となり（民間で言うところの「業務災害」ではないという認定）、この認定の取り消しを求めて京都地裁に訴訟提起しました。

判決では、まず、地方公務員災害補償法26条がいう「公務上負傷した」という文言について、「職員が公務の遂行中に公務に起因して、すなわち公務に内在し又は通常随伴する危険が現実化したことによって負傷した場合を指す」と判示しました。

その上で、バス運転手は、勤務時間後であっても上司に呼び出されて苦情処理に対応していた時間中であったことから「業務遂行性」は認められたものの、乗客から殴られた原因としてバス運転手の「文句があるんやったら車庫に來い」等の挑発行為があったことに注目し、「これら（バス運転手の）特有の行動が原因」であることから、「公務に通常内在する危険が現実化したものとは到底認められない」として「業務遂行性」を否定しました。

4. ご質問における結論

ご質問の場合、勤務中にクレームを受け付けていた者からの暴行ということであれば、確かに業務との関係性、すなわち「業務起因性」は認められるとも考えられます。

しかしながら、上記裁判例を参考にすると、クレーム処理担当の社員といえど、当該クレームへの対応方法が、通常、期待されるクレーム対応の限度を超えて、また、マニュアル等に基づく対応を超えて、相手方の感情を逆なでし、徒^{いたずら}に紛争を激化させるような対応であった場合には、「業務起因性」も否定される場合があります。

もっとも、前述のとおり、現在の主流の考え方としては、「業務起因性」判断の前提として「業務遂行性」を検討しますので（異説あり）、ご質問のケースでは、「休日中の勤務時間外」という点において「業務災害」は認められないと考えられます。