

掲載内容

メンタル不調と労務管理 Q&A－異変の兆候・不調者をめぐる悩ましい問題への対応－

第1章

総論

- 1 メンタル不調をめぐる現況(統計的視点から)
- 2 均等法の改正とセクハラ指針
- 3 労働施策総合推進法の改正とパワハラ指針
- 4 精神障害に関する労災認定基準の改正
- 5 長時間労働の是正に向けた法改正の動き等について
- 6 理解増進法とLGBTに関するハラスメント問題
- 7 カスハラ問題
- 8 フリーランスの関連する問題について
- 9 労働契約法の施行と安全配慮義務の法文化
- 10 ハラスメント問題と企業の法的責任

第2章

メンタル不調の兆しがある社員への対応

第1 一般的な初動対応

- 1 普段からのケア
 - [1] 職場で普段から行っておくべきメンタルヘルスケアは
 - [2] ストレスチェックを実施する際の注意点は
 - [3] 社員のメンタル不調に気付くための管理職の注意点は
- 2 業務における心理的負荷の兆候
 - [4] 欠勤・遅刻が増えてきた社員への対応は
 - [5] 長時間労働への対応は
 - [6] 取引先からの叱責で落ち込んでいる社員への対応は
 - [7] ミスにより多額の損失を発生させてしまった社員への対応は
- 3 日常生活における心理的負荷の兆候
 - [8] どこまでプライベートに立ち入ってよいか
 - [9] 職場外の出来事で落ち込んでいる社員へ業務上の配慮をする必要があるか
 - [10] 交通死亡事故を発生させてしまった社員への対応は

第2 事情聴取等の結果、メンタル不調がうかがわれる社員への対応

- 1 メンタル不調を認めない社員
 - [11] メンタル不調がうかがわれる社員について一方的に業務軽減できるか
 - [12] メンタル不調がうかがわれることについて、社員の家族に連絡してもよいか
 - [13] メンタル不調がうかがわれる社員に対して、精神科への受診勧奨・命令してもよいか
 - [14] 専ら在宅勤務をしていて、メンタル不調が疑われる社員への対応は
- 2 メンタル不調なのか、その他の要因なのか分かりにくい社員
 - [15] 他の社員との関わりを減らす措置に妥当性はあるか
 - [16] 日によって違う欠勤理由を述べる社員への対応は
 - [17] 採用の際、精神疾患の既往歴を確認することはできるか
 - [18] 試用期間中、精神的に不安定な様子の社員への対応は

第3章

メンタル不調社員への対応

第1 配慮の申出

- [19] 発達障害が疑われる社員への注意指導の留意点は
- [20] 発達障害が疑われる社員に受診や休職を命じてもよいか
- [21] 直前に有給休暇を申請してくることを繰り返す社員への対応は
- [22] 自殺をほのめかす社員への対応は
- [23] テレワークの申出をしてきた労働者への対応は
- [24] 上司と別の部署への異動を希望する労働者への対応は
- [25] 新入社員から電話対応を免除してほしいとの申出があった場合の対応は
- [26] 社員から残業をさせないようにとの申出があった場合の対応は
- [27] 精神疾患を抱える労働者を加害者とするハラスメントの調査及び懲戒処分における留意点は
- [28] 兼業をしている従業員から業務軽減の申出があった場合の対応は
- [29] 降格後に障害者であるとの申出がなされた場合の対応は
- [30] 出向中の労働者からのハラスメントの申告への対応は
- [31] 職務限定正社員として雇用した社員から、精神障害を理由とした異動の申出があった場合の対応は
- [32] 業務委託先のフリーランスからハラスメントの申告があった場合の対応は

第2 休職

- 1 休職命令
 - [33] 休職命令を発令する際の留意点は
 - [34] 精神疾患が疑われるものの、受診を拒否する社員に対して休職を命じることはできるか
 - [35] 休職発令に際しての休職事由は疾病の種類ごとに取扱いすべきか
 - [36] 休職発令時に病状の定期的な報告などを条件とすることはできるか
 - [37] 休職発令に際して一定期間内の断続的な欠勤を通算して休職を発令できるか
- 2 休職時の対応
 - [38] 休職を開始する労働者への説明・対応は
 - [39] 休職前において労働者に説明すべき内容は
 - [40] 休職期間中の社員にはどのように連絡を取ればよいか
 - [41] 休職命令発令の前提である欠勤期間のカウントを大幅に誤っていることが判明した場合の対応は

第3 復職

- [42] 試し出勤等の制度は必要か
- [43] 復職の可否について、主治医との面談はどのように行うか
- [44] 主治医・産業医の意見が相違している場合は
- [45] 復職の可否はどのように判断すればよいか
- [46] 復職時は元の職場に復帰させなければならないか
- [47] 業務軽減を行うべき期間は

第4 退職・解雇

- [48] 休職理由である疾病とは別の疾病・症状が見られる場合の復職可否の判断方法は
- [49] パワハラ等に基づく精神疾患の発症を理由として退職届が提出された場合の対応は
- [50] 精神疾患に罹患したまま試用期間が終了する場合、本採用を拒否してもよいか
- [51] 明らかなメンタル不調社員に対し、無断欠勤を理由に解雇してもよいか
- [52] 業務に起因してうつ病に罹患し、休職期間を超えて勤務できない状態が続いている社員を解雇できるか
- [53] 復職後に無断欠勤を続ける社員を解雇してもよいか
- [54] 復職後に症状を再発又は悪化させた社員を再度の休職をさせることなく解雇してもよいか
- [55] 解雇回避目的が疑われる診断書の提出があった場合の対応は

第5 労災申請、安全配慮義務違反の訴え

- [56] 心理的負荷による精神障害の認定基準に基づく労災認定はどのように行われているか
- [57] 顧客から執拗なクレームを受けた社員がうつ病と診断され、労災申請した場合は
- [58] 性的少数者である社員が、上司から侮辱的な言動を繰り返し受けた結果、うつ病と診断されて労災申請した場合は
- [59] 私傷病により適応障害を発症していた社員の症状が悪化した場合、悪化した部分について労災と認定されるか
- [60] 令和5年の心理的負荷による精神障害の認定基準の改正前に、適応障害の症状が悪化してうつ病に罹患した場合は社員からうつ病に罹患したとして労災申請に際して事業主証明の記載を求められ、その後、労働基準監督署長からの調査を受ける場合の対応は
- [61] うつ病により自殺した社員の遺族による労災申請が不支給決定となり、遺族が不服申立てをした場合の対応は
- [62] うつ病により自殺した社員の遺族による労災申請において相当因果関係が認められることになるか
- [63] うつ病に罹患した社員から安全配慮義務違反を理由に損害賠償請求を受けた場合、当該社員の性格等を理由に過失相殺を主張することができるか

内容を一部変更することがありますので、ご了承ください。

メンタル面の「不調予備軍」「不調者」に対する「会社の接し方」を提示!

メンタル不調と労務管理Q&A

－異変の兆候・不調者をめぐる悩ましい問題への対応－

編著 勝井 良光(弁護士)

◆近年、相談や訴訟が増加し、企業担当者を悩ませている「社員のメンタル不調」への適切な対処策を解説しています。

◆メンタル不調が顕在化する前の「異変が疑われる社員」への対応方法を豊富に取り上げています。

◆良好な労使関係を構築するために、人事労務担当者からの多様な相談にこたえてきた弁護士による執筆です。



メンタル不調にどう向き合うか!?



ウェブサイトはこちら



A5判・総頁250頁
定価4,180円(本体3,800円)送料410円

ISBN978-4-7882-9621-3

0120-089-339 (通話料無料)
受付時間 9:00~12:00 13:00~16:30 (土・日・祝日を除く)

WEBサイト <https://www.sn-hoki.co.jp/>

電子書籍も新日本法規WEBサイトで発売!!

〈電子版〉定価 3,850円(本体 3,500円)

※閲覧は、ストリーミング形式になりますので、インターネットへの接続環境が必要です。

会員登録
はお済みですか?

01
会員限定の
法令情報が読める

02
会員限定のサービスが
受けられる

03
ポイント・クーポンが
利用できる



総合法令情報企業として社会に貢献



[6] 取引先からの叱責で落ち込んでいる社員への対応は

Q 取引先の担当者からの理不尽な叱責で精神的に落ち込んでいる社員がいます。会社としてどのように対応すべきでしょうか。

A 社員が取引先の社員からいわゆるカスタマーハラスメントを受けた場合には、社員のメンタル不調を防止・改善するため、迅速に事実関係を確認し、社員に対するケアや取引先に対する対応など、状況を改善するための措置を迅速に行うことが必要です。

解説

1 カスタマーハラスメントの意義

カスタマーハラスメントの意義については第1章7の解説のとおりですが、本設例では、取引先からの理不尽な叱責により労働者が精神的に落ち込んでいるとのことですので、①取引先からの、②社会通念上相当な範囲を超えた言動により、③労働者の就業環境が害されているといえる状況といえ、いわゆるカスタマーハラスメントに該当する可能性があると考えられます。

場合や「顧客等から、威圧的な言動などその態様や手段が社会通念に照らして許容される範囲を超える著しい迷惑行為を受け」た場合を挙げ、さらに、「強」になる例として、上記迷惑行為を反復・継続するなどして執拗に受けた場合や、「心理的負荷としては『中』程度の迷惑行為を受けた場合であって、会社に相談しても又は会社が迷惑行為を把握していても適切な対応がなく、改善されなかった」場合を挙げています。

このように、カスタマーハラスメントの心理的負荷は、少なくとも「中」程度、使用者の対応が不適切な場合には「強」になり得るものと位置付けられており、使用者には、労働者がメンタル不調に陥らないよう迅速に、ただし慎重に対応することが求められます。

3 使用者が取るべき対応

カスタマーハラスメントに対する対応については、パワハラ指針において雇用管理上の配慮として行うことが望ましい取組が示されているところですが、第1章7の解説のとおり、事前の対策として、①使用者の基本方針・基本姿勢の明確化、労働者への周知・啓発、②労働者のための相談対応体制の整備、③対応方法、手順の策定、④社内対応ルールの労働者への教育・研修が必要となります。また、事後の対応としては、⑤事実関係の正確な確認と事案への対応、⑥労働者への配慮の措置、⑦再発防止のための取組等が重要になります。

[12] メンタル不調がうかがわれることについて、社員の家族に連絡してもよいか

Q 気分の浮き沈みが激しい社員がおり、最近では「死にたい」と口走ることもあります。本人は自らのメンタル不調を認めようとしませんが、過去には適応障害の診断書を提出して休職したことがあり、再発したのではないかとの懸念があります。家族に連絡して協力を求めたいのですが、家族は過去の適応障害については、発症が結婚前だったということもあって知らないようです。このような状況で、本人に無断で家族に連絡してよいでしょうか。また、その際、過去の適応障害のことを家族に話してよいでしょうか。

A 社員の職場での状況からメンタル不調がうかがわれる旨を家族に伝えることについては、本人の承諾がなくても違法とはなりません。本人とのトラブルになることが少ないので、慎重に行う必要はあります。一方、過去に適応障害の診断を受けたことを本人に無断で家族に伝えるのは、緊急の必要がある場合を除いて違法となります。

[25] 新入社員から電話対応を免除してほしいとの申出があった場合の対応は

Q 新入社員が適応障害の診断書を提出し、「電話対応が苦痛であるから、配慮してほしい」と言ってきました。この社員だけ電話対応を免除するとすると、他の社員にしわ寄せが行くのですが、電話対応免除に応じなければならないでしょうか。

A 産業医の意見も踏まえて、業務軽減の必要性を検討すべきです。なお、電話対応が苦痛との理由が、いわゆるカスタマーハラスメントによるものである場合には、迅速かつ適切な対応が必要になると考えます。

解説

1 業務軽減の義務について

本設例のように労働者が業務軽減の申出を行った場合、使用者は、これに応じる義務はあるのでしょうか。原則として、労働者に対し業務軽減の行使によるものであるため、業務軽減の義務は、業務軽減の申出があった時点で、直ちにこれに応ずる義務はない。ただし、一方で、使用者は、安全

[54] 復職後に症状を再発又は悪化させた社員を再度の休職をさせることなく解雇してもよいか

Q 躁うつ病を発症して私傷病休職制度を利用し休職した社員が、休職期間満了前に復職しました。ところが、復職後間もなく、同じく躁うつ病の症状を再発して業務遂行に支障を生じる事態が生じています。この社員について、再度休職させずに解雇しても差し支えないでしょうか。

A 前提として、自社の私傷病休職制度において、再度の休職の適用が制度上可能か否かの検討が必要です。再度の休職が制度上可能である場合には、基本的には再度の休職命令を発令することが適切と考えられます。もっとも、当該社員に

したがって、復職後に再度同一あるいは類似の傷病を再発させた労働者に対する対応の検討に当たっては、まずは前提として自社の私傷病休職制度における再度の休職に関する規定内容等を確認することが必要です。

2 再度の休職が制度上可能である場合

私傷病休職制度は、一般に解雇の猶予措置をその趣旨とするものであることからすれば、自社における私傷病休職制度において再度の休職が制度上認められるのであれば、基本的には再度の休職により治療の機会を与えるべきと考えられます。

裁判例においても、躁うつ病の労働者を解雇した事案において、当該労働者に対して適正な対応を取り適正な治療を受けさせることによって治療の効果を上げる余地があり、就業規則において同一理由による再度の休職も予定されていることからすれば、再度の休職を検討すべきであったとして、解雇権濫用により当該労働者に対する解雇が無効と判断された例があります(カンドー事件=東京地判平17・2・18労判892・80)。

もっとも、前掲裁判例においても、その判断の前提としては、当該労働者に対して適正な対応を取り適正な治療を受けさせることによって治療の効果を上げる余地があったことが前提として認定されており、当該労働者においてもは治療の効果を上げる余地がない、言い換えれば回復の見込みがない場合については、当該労働者を解雇したとしてもその効力は必ずしも否定されないものと考えられます。