

平成23年11月4日

福島県原子力損害対策協議会  
会長 福島県知事 佐藤 雄平 様

東京電力株式会社  
取締役社長 西澤 俊夫



## ご 回 答

今般の、弊社福島第一原子力発電所および福島第二原子力発電所における事故（以下「本件事故」といいます。）により、福島県民の皆さまをはじめ、広く社会の皆さまに大変なご迷惑とご心配をおかけしておりますことを、心より深くお詫び申し上げます。

弊社といたしましては、事故の収束に向けて全力で取り組んでまいり所存であり、本年4月17日に公表させていただいている「福島第一原子力発電所・事故の収束に向けた道筋」の進捗状況に関して10月17日に発表させていただいたとおり、年内には原子炉及び使用済燃料プールの安定的冷却状態を確立すること、並びに放射性物質の放出を抑制することという目標を達成できるよう、引き続き全力を挙げて取り組んでまいります。

また、本件事故に伴う損害賠償の実施にあたっては、損害項目に漏れのない内容の請求書用紙の作成や、被害を受けられたすべての方々に対する公平な賠償の実施を重視するあまり、請求書用紙が大部となってしまうなど、結果として多大なご負担をおかけすることとなり、強いご叱責をいただいているところです。

被害を受けられた方々の置かれたお立場やご心情に思いを馳せることが不十分であったことについて改めて心より深くお詫び申し上げますとともに、これまでいただいたご意見等を踏まえ、貴協議会からご指摘をいただきましたように「被害を受けられた方々に寄り添った損害賠償」を実施してまいります。

具体的には、このたび原子力損害賠償支援機構殿と共同して作成した「緊急特別事業計画」において、今後の賠償のあり方として、「親身・親切的な賠償のための5つの約束」（別紙）をさせていただいており、弊社といたしましては、このお約束を確実に、誠実に実施してまいります。

以下、貴協議会からいただいた平成23年10月24日付「公開質問書」につきまして、ご回答申し上げます。

### 1 損害賠償の範囲

#### (1) 基本的な考え

弊社といたしましては、本件事故により極めて多数の被害が発生しているなか、弊社独自の判断により原子力損害の範囲を認定することが困難である状況に鑑み、中立・公正な立場にある国の「原子力損害賠償紛争審査会」（以

下「紛争審査会」といいます。)が策定した「東京電力株式会社福島第一、第二原子力発電所事故による原子力損害の範囲の判定等に関する中間指針」(以下「中間指針」といいます。)を踏まえ、迅速かつ公正な賠償を実施させていただくこととしております。また、中間指針で明示的に類型化されていない損害項目についても、「その他ご請求用」用紙にて受付をさせていただき、本件事故と相当因果関係が認められる損害については、賠償させていただきます。

## (2) 現実的に被っている損害について

### ア すべての福島県民の精神的損害(避難等指示区域外を含む)

弊社といたしましては、被害を受けられた多数の方々に対して迅速かつ公正な賠償を行っていくためには、中間指針や紛争審査会における議論等を踏まえて対応することが肝要であると考えており、本件事故による精神的損害に対する賠償についても、その趣旨を尊重して適切に対応してまいります。

### イ 避難等指示区域内の住民の精神的損害について、期間の経過に伴う精神的損害の増額賠償(基準額の減額の見直し)

避難等指示区域内の住民の方々への精神的損害については、中間指針等を踏まえ、住民の皆様が置かれている困難な状況を念頭に置き、例えば、生活に必要な不可欠な家財道具等について、お住まいからの持ち出しができない等の理由により避難期間中に新たにご購入された場合といった、生活費の増加費用は、必要かつ合理的な範囲でその実費を賠償させていただきます。

### ウ 緊急時避難準備区域等において自宅等に滞在している者の精神的苦痛や生活費の増加費用等の賠償

緊急時避難準備区域に指定されていた地域等において屋内退避を余儀なくされていた方々も含め、避難生活等による精神的損害及び生活費の増加分については、中間指針等を踏まえ、賠償させていただいております。

### エ 自主的避難に伴う費用

自主的避難に伴う費用については、現在、紛争審査会において行われている議論の結果等を踏まえ、適切に対応してまいります。

### オ 風評被害対策に要する費用

本件事故と相当因果関係が認められる風評被害を受けられた方において、風評被害の拡大を防止するために対策を講じられ、これによって追加的な費用支出が生じた場合、ご事情等をお伺いして協議させていただいたうえで、必要かつ合理的な範囲について賠償させていただきます。

### カ いわゆる「のれん代」やブランド、知的財産権を含む無形財産

ご質問のような「無形財産」については、本件事故と相当因果関係がある減収分が認められる場合に、これを営業損害として賠償させていただきます。

### キ 放射線被ばくによる健康被害など、原子力発電所事故に起因して被った生命・身体的損害

中間指針等を踏まえ、本件事故と相当因果関係が認められる損害につい

て適切に賠償させていただきます。

#### **ク 検査・除染費用などの放射線対策経費（避難等指示区域外を含む）**

検査費用については、中間指針等を踏まえ、避難等指示区域に存在する財物に係るものや、取引先の要求等により実施を余儀なくされたことによるものについて、賠償の対象とさせていただきます。

また、除染費用については、現在、紛争審査会において行われている議論の結果を踏まえて適切に対応してまいります。

#### **ケ 地方公共団体等の損害（税込減、本件事故に伴って実施した事業）**

中間指針に記載のあるとおり、地方公共団体等が本件事故に伴って実施された事業に係る費用のうち、地方公共団体等が被害を受けられた方々の支援等のために、弊社が負担すべきものを代わってご負担された場合については、賠償の対象となると考えております。

しかし、本件事故に起因する地方公共団体等の税込減については、中間指針においても、法令・条例に基づいて賦課、徴収されるという公法的な特殊性があるうえ、いわば税込減に関する期待権が損なわれたにとどまる等の理由により、特段の事情がある場合を除き、賠償すべき損害とは認められないとされていることから、原則として賠償の対象とはならないと考えております。

#### **コ 地震、津波の複合的要因がある場合の損害**

地震・津波による損害との区別が判然としない等、複合的要因がある場合については、ご事情等をお伺いして協議させていただいたうえで、中間指針等に基づき、本件事故と相当因果関係が認められる損害について賠償させていただきます。

#### **サ 避難等指示区域内の自宅等における盗難被害**

避難等指示区域に悪意を持って入ってくる窃盗による被害については、原則として当該窃盗犯が責任を負うべきものと考えますが、盗難の被害を受けられた方々から弊社にご相談があった場合は、ご事情をお伺いする等、真摯に対応させていただきます。

#### **シ 特別の努力を行った者への十分な賠償**

就労されていた方々が、本件事故の影響で配置転換や転職等を余儀なくされた場合に負担した転居費用、通勤費の増加分をはじめ、就職活動に要した交通費等や、事業者が避難等指示区域から同区域外に事業拠点を移転させた費用等、復興や通常的生活再開に向けて特別の努力を行われた方々に発生した追加的費用については、必要かつ合理的な範囲で賠償させていただきます。

また、紛争審査会において、就労不能等に伴う損害の終期の検討にあたり、早期の転職や臨時の就労など特別の努力を行った方々が存在することに留意する必要があるとされており、弊社といたしましては、今後の紛争審査会における議論の状況を踏まえ、適切に対応させていただきます。

## 2 損害賠償請求の手続き等

### (1) 請求に対する基本的姿勢・請求書の見直しについて

ア 中間指針で示されていない損害項目については、被害のお申し出に対し、個別にご事情をお伺いし、適切に対応してまいります。

イ 中間指針で示された損害項目については、弊社にて損害項目ごとに請求書用紙をご用意させていただいておりますが、中間指針で示されていない損害についても「その他ご請求用」用紙にて受付をさせていただいております。

なお、請求書用紙については、被害を受けられた方々から従前よりいただいているご意見やご要望等を踏まえ、その内容・取扱い等について見直しを含めた一層の改善を早急に検討してまいります。

### (2) 請求受付・相談の対応等

ア 弊社といたしましては、被害を受けられた方々の請求書の作成をお手伝いさせていただくため、要員増強をはじめとする体制の強化を図りながら、今後さらに、説明会の開催や対面相談窓口の開設を増やすなど、より一層きめ細やかな対応に努めてまいります。

なお、説明会の開催や相談窓口の開設については、国、自治体及び関係団体等の関係箇所とご相談させていただきます。

イ 弊社コールセンターでは、賠償に関するご相談や請求書の受付・確認の進捗状況に係る様々なお問い合わせやご意見等をすべて承らせていただいております。加えて、各地域の補償相談センターから被害を受けられた方々を訪問させていただく際にも、同様に、誠心誠意、対応させていただきます。

### (3) 請求方法等の周知

ア 主に弊社のホームページを通じておしらせしておりますが、自治体や関係団体等にご協力をいただきながら、自治体の被災者さま向け広報誌やホームページに掲載させていただくなどの方法をとらせていただきたいと思いますと考えております。なお、10月21日に福島民報、福島民友、いわき民報に「東京電力からのお詫びと賠償のご請求についてのおしらせ」を掲載させていただき、福島県内の主な相談窓口一覧等をおしらせいたしました。

イ 福島県外に避難されている方々に対する説明会や個別相談会の開催などについても、福島県外に設置した各地域の補償相談センターを中心に鋭意実施しているところです。弊社といたしましては、引き続き、県外に避難されている方々に対するご請求に関するお手伝いにつきましても全力で取り組んでまいります。

### (4) 高齢者等への対応

ご高齢の方々をはじめ、説明会や相談窓口にお出向きいただくことが難しい方につきましては、訪問による個別のご相談を実施させていただいております。

また、避難されている方々のコミュニティーや地域の情報の収集に努め、

請求をおすまじでないご高齢の方がいらっしゃる場合は、弊社からお声がけするなど、ご請求漏れがないよう努めてまいります。

### 3 損害賠償の算定基準等

#### (1) 財物価値の喪失・減少

ア・イ 避難等指示区域内の財物価値の喪失・減少に対する賠償につきましては、警戒区域の解除時期が確定していないことや、除染に関する国等の基準や具体的な除染方法が明らかになっていないことなどから、事故の収束状況や紛争審査会における議論や被害を受けられた方々のご要望を踏まえつつ、継続的に検討を行ったうえで、できる限り早期に対応させていただきます。

#### (2) 観光業等の風評被害

観光業の風評被害における弊社賠償基準については、10月25日に観光庁から新たな統計データが公表されたことなどを踏まえ、震災発生から8月31日までの間における本件事故以外の要因（主として東日本大震災）による売上減少率について、被害を受けられた方々との早期合意を目指す観点から10月26日に見直しを行っております。

#### (3) 検査費用（物）

避難指示等区域内の財物に係る放射線検査費用については、帰宅後1回を目安とさせていただいておりますが、複数回の検査をすることが必要かつ合理的と考えられる場合については賠償させていただきます。

### 4 合意書の位置付けについて

合意書は、弊社がお支払いする賠償金額の対象範囲を明確にすることを目的として、取り交わさせていただくものです。弊社との間で合意書を取り交わした後に、被害を受けられた方々に請求漏れや新たな損害が発生していることが判明した場合には、具体的なご事情等についてお伺いしたうえで、改めて協議させていただきます。

以上

**「親身・親切な賠償のための5つのお約束」について**

特別事業計画 「親身・親切」な賠償の実現に向けた「緊急特別事業計画」  
(原子力損害賠償支援機構 東京電力株式会社 共同作成) より抜粋

**2. 原子力損害の賠償**

**(2) 要賠償額の見通し及び損害賠償の迅速かつ適切な実施のための方策**

**②損害賠償の迅速かつ適切な実施のための方策**

**i) 東電による対応**

被害者の方々の不安を取り除くために、東電としてまずなすべきことは、一刻も早く今回の事故を収束させて状況を打開すること、そして迅速かつ適切な賠償を通じて、復興に向けた足がかりをつかんでいただくことである。

本計画の策定に当たり、東電は、これらの取り組みに向けてあらゆる努力を注ぎ、復興への礎を築いていく決意を新たにしたところである。

**ア. これまでの対応**

**【賠償の基準】**

前述のとおり、東電は、中間指針を踏まえ、本年8月30日に個人の方々に関する賠償基準を、9月21日に法人・個人事業主の方々に関する賠償基準を策定した。また、交通費等の損害項目については、領収書がなくとも迅速な賠償が可能となるよう、賠償の目安となる標準額を設定した。

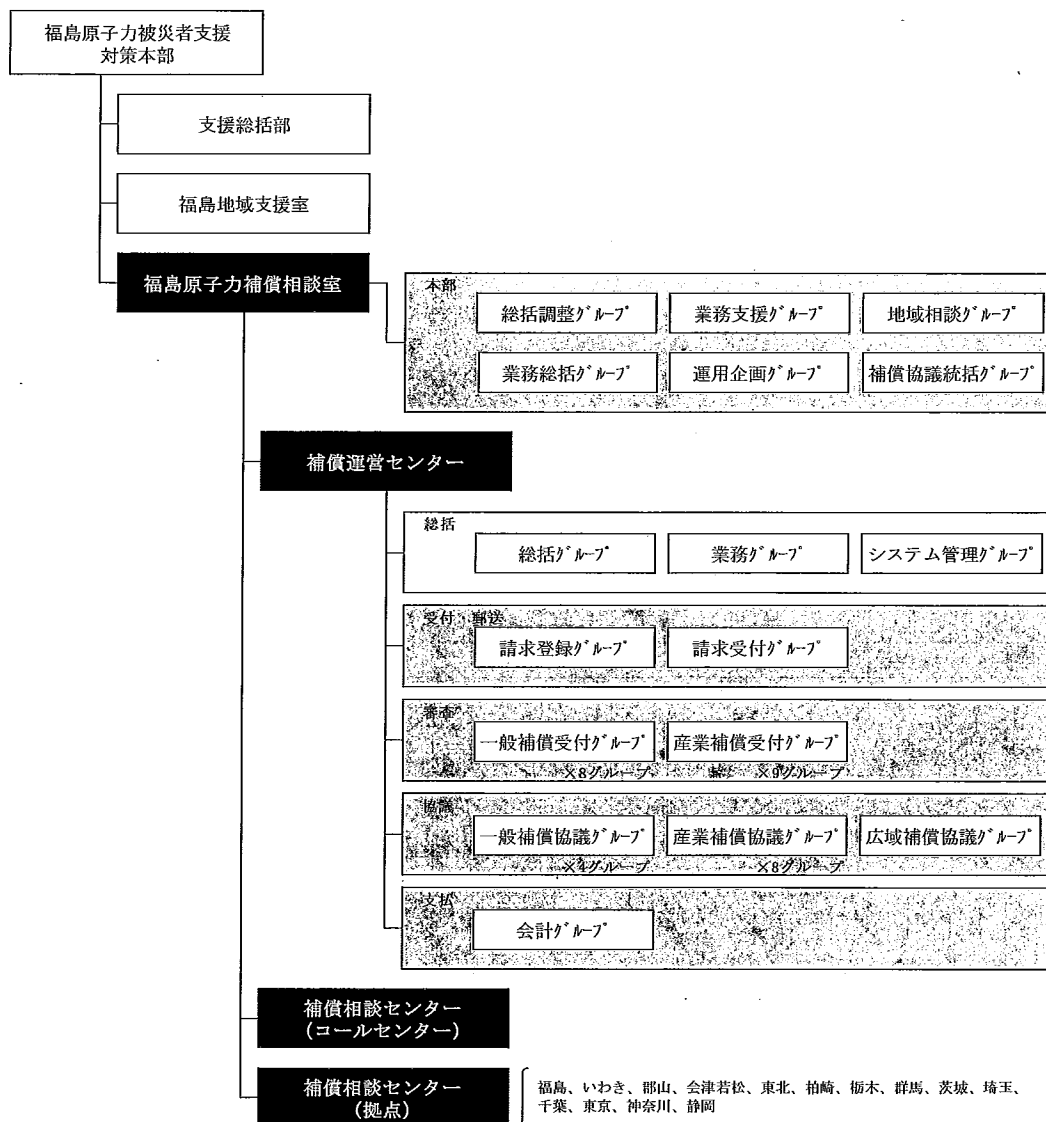
**【賠償の組織体制】**

東電は、本年4月28日、福島原子力被害者支援対策本部内に福島原子力補償相談室を設置し、以下の体制を整えた。

- ・ 請求関連手続きの一元的な受付窓口となる「補償運営センター」
- ・ 御意見・御相談を承る「補償相談センター（コールセンター）」
- ・ 現地で対応を行う「地域の補償相談センター」（計14拠点）

10月24日時点で、総計7,600人規模の体制（派遣・委託を含む。）により賠償業務を実施している。

## 【組織の概要】



## 【福島原子力補償相談室の要員内訳（10月24日現在）】

	要員数
本部	約 90 人 (約 90 人)
補償運営センター	約 4,900 人 (約 1,220 人)
補償相談センター (コールセンター)	約 900 人 (約 60 人)
補償相談センター (拠点)	約 1,700 人 (約 1,540 人)
合計	約 7,600 人 (約 2,910 人)

※カッコ内は社員数（再掲）

## 【賠償の業務運営】

被害者の方々の御事情を踏まえ、以下の方針により賠償を進めている。

- ・個人の方からは、世帯単位・複数の賠償項目をまとめて御請求いただき、請求書や領収書等を一括して確認。
- ・全損害項目の一括の御請求、一部の項目のみの御請求の両方を受け付け。合意に至った項目を先行お支払い、残る損害項目は、引き続き協議。
- ・中間指針に沿って、漏れのない請求を可能とするべく網羅的な請求書を作成するとともに、中間指針で示されていない種類の損害についても請求書を準備し、個別に御事情をお伺い。

また、福島県、福島県内 59 市町村をはじめとする自治体から、被害者の方々の御意見等の情報提供や御助言、周知活動への御助力、関係者の御紹介、社員の常駐場所の御提供等、様々な御協力を頂いている。

あわせて、農業協同組合（JA）・漁業協同組合（JF）・商工業団体・医療福祉関係団体・旅行業団体等をはじめとする関係団体からも、手続きの取りまとめ、業界固有の事情等の御教示、個別説明会の開催や相談窓口の設置等、様々な御協力を頂いている。

#### 【請求書等の送付内訳】

（単位）個人：世帯、法人等：事業者数

	仮払い支払済み		被害概況申出書		合計	
	個人	法人等	個人	法人等	個人	法人等
請求書送付	60,105	7,306	3,463	305	63,568	7,611
案内書送付	----	----	18,685	6,936	18,685	6,936

#### 【相談窓口の設置状況（10月13日現在）】

	相談窓口件数※		相談実績件数 （累計）
	実績	予定	
個人向け	約 130 箇所	約 50 箇所	約 15,500 件
法人・個人事業主向け	約 30 箇所	約 60 箇所	約 1,000 件

※相談窓口件数は、複数日開設している場合でも、1箇所とカウント。また、個人向け及び法人・個人事業主向けの両方の御相談に対応している場合は、個人向けとしてカウント。

#### イ. 今後の対応改善 ～被害者の方々への「5つのお約束」～

上記のとおり、東電は、被害者の方々に対する十全な賠償を行うべく、対応体制の整備や、漏れのない内容の請求書の送付等の対応を行ってきたところである。

しかしながら、これまでの対応は被害者の方々の御要望に十分にお応えするものとはなっておらず、結果として、大きな痛手を被ったの方々に対し、さらなる御負担をおかけすることとなってしまった。



例えば、被害者の方々にお送りした「補償金ご請求のご案内」については全 156 ページ、請求書類については全 46 ページの分量となってしまう、請求書類に御記入いただく段階で、多大な御負担をおかけすることとなってしまった。

被害者の方々からは、「分厚くて内容が大部に過ぎるため、読む気がしない」、「難しい用語が多く、内容が分かりづらい」、「多くの書類を書かせることで損害賠償請求する気力を失わせる魂胆ではないか」等、強い御叱責を頂いている。

その他にも、日々お寄せいただいている様々な手続き改善の御要望に対して、東電全体として迅速な対応を行うことができず、被害者の方々に対してさらなる不安を与える結果となってしまっている。

こうしたことの原因は、被害者の方々の置かれた御立場、御心情に東電が思いを馳せることが不十分であったことにあり、「親身・親切」な賠償の基本が欠落していたと言わざるを得ない。

東電は、改めて被害者の方々に心からお詫び申し上げるとともに、これまでの賠償実施のあり方を深く反省し、以下のとおり、被害者の方々に対して、「親身・親切な賠償のための5つのお約束」をさせていただく。

#### 5つのお約束

- 一 迅速な賠償のお支払い
- 二 きめ細やかな賠償のお支払い
- 三 和解仲介案の尊重
- 四 親切な書類手続き
- 五 誠実な御要望への対応

東電は、このお約束を確実に、誠実に実行に移すため、それぞれ以下の具体的な取り組みに直ちに着手することとし、被害者の方々に寄り添った賠償を実行に移していく。

#### 【迅速な賠償のお支払い】

被害者の方々にとって、「請求をした後、いつになれば支払いが行われるのか」ということがわからなければ、その後の生活や事業に向けた段取りを組み立てることが困難である。

これまでは様々な御請求内容に丁寧に対応するため、手続きに一律に基準を設けることは困難であったが、今後は、工程管理の徹底を行い、以下の目安に従って、迅速・適切なお支払いをさせていただく。

- ・ 請求書類等の到着から 3 週間以内を目途に必要な書類の確認を終了
- ・ 合意書を御返送後 1~2 週間を目途にお支払い

※ただし、十分な賠償を実施させていただく上で、追加の御説明が必要な場合や、不足の書類等を確認させていただく期間が必要な場合には、この期間よりも長い御時間を頂くこともある。

これを可能とするため、補償運営センターにおいて、システム上で、受付から支払完了までの各工程の処理状況を確認し、迅速な手続き実施に向けた課題の特定・要因分析を恒常的に行った上で、随時、人員配置や業務内容の見直し等を行う。

### 【きめ細やかな賠償のお支払い】

被害者の方々が置かれている状況は様々であり、場合によっては、支払いの遅れが生活・事業活動に大きな影響を及ぼすこととなる。個人事業者等の方々が、大至急賠償金の支払いを受けなければ、事業がすぐにも行き詰ってしまうような事態も想定される。

これまで、「すべての方々に対して平等な賠償を実施する」との考え方にとらわれるあまり、こうした御要望には効果的にお応えすることができなかったことの反省を踏まえ、特に資金繰りの厳しい個人事業者等の方々に対しては、今後、一回目のお支払いを速やかに実施した上で、御事情と必要性を踏まえ、休業損害についての概算による賠償等を迅速かつ適切に実施する。

加えて、請求申し立てに関して十分な目配りがなされないおそれもある賠償額が少額の方々に対しては、東電の側から請求漏れがないかどうかを確認することとする。

### 【和解仲介案の尊重】

賠償額について、被害者の方々と東電との合意が得られなかった場合、裁判外紛争処理手続きの一つとして、紛争審査会に和解の仲介を依頼することが可能である。

今後、賠償手続きが本格化し、賠償範囲も広がっていくに従い、紛争処理の手続きは増加していくことが見込まれている。こうした状況を踏まえ、紛争審査会に「原子力損害賠償紛争解決センター」が設置されたところである。

裁判費用を要しない紛争審査会の利用は、被害者の方々の御負担の軽減や紛争の迅速な解決に役立つものと考えられる。

被害者の方々の立場に立ち、紛争処理の迅速化に積極的に貢献するため、紛争審査会において提示される和解案については、東電として、これを尊重することとする。

### 【親切な書類手続き】

上記のとおり、大量複雑の請求書への御叱責を頂いたことを踏まえ、請求対象となる損害項目を簡単に確認できるよう「ご請求簡単ガイド」(以下「ガイド」という。)を作成し、10月12日に被害者の方々にお送りしたところである。

ガイドへの御記入内容を踏まえて、東電の側から請求書に御記入いただく際のサポートをさせていただき、円滑な御請求を実現していく。

さらに、ガイドをお示しするだけでなく、請求書そのものの簡素化や、わかりやすさの徹底等、抜本的な改善を行うこととする。具体的には、被害者の方々の御意見・御要望を踏まえ、11月中に見直しの内容を確定し、2回目の御請求より実行に移す。

これらの取り組みを通じて、被害者の方々にとっての「請求しやすさ」を徹底し、御負担軽減を実現する。

#### 【誠実な御要望への対応】

被害者の方々が抱えておられる大きな不満は、御要望をお寄せいただいても、それを踏まえた東電の改善がいつ、どのようになされるのかが見えない点である。

被害者の方々のみならず、東電との窓口となっていていただく各自治体や団体からも、取り次いでいただいた御要望に対する迅速な対応を示せない点についての御叱責を頂いている。

こうした状況を改めるため、被害者の方々から東電の窓口、各自治体、団体、及び機構に寄せられた賠償に関する主な御要望や御質問を定期的にとりまとめた上で、東電としての対応や考え方（本賠償についてよく頂く御質問等）をホームページにおいて公開することとする。

また、頂いた御要望や御質問を踏まえた改善策については、すべての関係部局にもれなく展開し、直ちに実行に移すとともに、各部局における取り組みの状況については確認を徹底し、会社全体として、スピード感を持った対応改善を実現する。

以 上