

総合特別事業計画（抄）

当資料では、2013年2月に認定を受けた総合特別事業計画から変更があった項目のみを記載し、変更箇所を赤字とした。

2012年5月9日（認定）

2013年2月4日（変更認定）

2013年6月6日（変更認定申請）

原子力損害賠償支援機構

東京電力株式会社

<目次>

目次中の赤字は変更があった項目

1. 計画策定に当たって	4
(1) 信頼の回復に向けて	4
① 世代にまたがる国家的難題	
② 東電の取組と関係者の協力	
(2) 緊急特別事業計画による取組	4
① 親身・親切的な賠償	
② 原子力事故の収束	
③ 電力の安定供給の確保	
④ 経営の合理化	
(3) 東電が直面する構造的課題	4
① 賠償・廃止措置・安定供給への万全な対応のための財務基盤の強化	
② 事業環境の変化に対応した最適な電力供給	
③ 経営資源の有効活用	
④ 意識改革	
2. 改革の道筋	6
(1) 「新しい東電」の方向性	6
(2) 改革実施のスケジュール	6
(3) 政府における制度改革との関係	6
3. 原子力損害の賠償	7
(1) 原子力損害の状況	7
① 原子力損害の発生経緯	
② 原子力損害の様態	
③ 原子力損害収束についての今後の見通し	
④ 原子力損害に係る実用発電用原子炉の適切な処理のための措置に関する事項	

(2) 要賠償額の見直し	8
①賠償総額の全体像	
②状況変化を踏まえた前提等の見直し	
③賠償見積額	
(3) 損害賠償の迅速かつ適切な実施のための方策	10
①これまでのお支払いの状況	
②「5つのお約束」の徹底・深化 ～ 被害者の方々と向き合う賠償へ～	
③賠償とともに進める3つの復興推進策	
④機構による対応	
4. 東京電力の事業運営に関する計画	34
(1) 事業運営の基本方針	34
(2) 経営の合理化のための方策	34
①コスト削減の徹底	
②設備投資計画の見直し	
③資産売却	
(3) 事業改革	34
①他の事業者との連携等を通じた燃料調達 の安定・低廉化、火力電源の高効率化	
②送配電部門 の中立化・透明化	
③小売部門 における新たな事業展開	
(4) 意識改革	34
①意識改革の方向性	
②意識改革を実行するための3つの改革	
(5) 財務基盤の強化	34
①金融機関への協力の要請の内容	
②機構の出資による財務状態の抜本改善	
③株主への協力要請の内容	
④需給と収支の見直し	

(6) 経営責任の明確化のための方策.....	36
(7) 特別事業計画の確実な履行の確保.....	36
5. 資産及び収支の状況に係る評価に関する事項.....	37
(1) 資産の状況	37
(2) 収支の状況	37
6. 資金援助の内容.....	37
(1) 東京電力に対する資金援助の内容及び額.....	37
(2) 交付を希望する国債の額その他資金援助に要する費用の財源に関する事項.....	37
7. 機構の財務状況.....	37

1. 計画策定に当たって¹

(1) 信頼の回復に向けて

①世代にまたがる国家的難題

<略>

②東電の取組と関係者の協力

<略>

(2) 緊急特別事業計画による取組

<略>

①親身・親切的な賠償

<略>

②原子力事故の収束

<略>

③電力の安定供給の確保

<略>

④経営の合理化

<略>

(3) 東電が直面する構造的な課題

<略>

①賠償・廃止措置・安定供給への万全な対応のための財務基盤の強化

<略>

¹ 特別事業計画は、2011年11月に原子力損害賠償支援機構法第45条第1項の規定に基づく主務大臣の認定を受け、2012年5月には、同法第46条第1項の規定に基づき、その変更について主務大臣の認定を受けた。当該変更は内容の全面的な差し替えとなることから、広く関係者の理解に資するため、以下本件変更を「本計画の策定」という。なお、本計画は、2013年2月に主務大臣から変更の認定を受け、改定がなされている。

さらに、2013年6月には、損害賠償に万全を期すため、同法第41条第2項第2号（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）等に係る内容の変更について主務大臣の認定を申請するが、その他の特別事業計画の内容については、需給や収支の見通し、経営環境の変化等を踏まえて精査した上で、所要の変更について検討するものとする。

②事業環境の変化に対応した最適な電力供給

<略>

③経営資源の有効活用

<略>

④意識改革

<略>

2. 改革の道筋

(1) 「新しい東電」の方向性

<略>

(2) 改革実施のスケジュール

<略>

(3) 政府における制度改革との関係

<略>

3. 原子力損害の賠償

(1) 原子力損害の状況

①原子力損害の発生経緯

<略>

②原子力損害の様態

<略>

③原子力損害収束についての今後の見通し

<略>

④原子力損害に係る実用発電用原子炉の適切な処理のための措置に関する事項

i) 中長期ロードマップ等の着実な実施

<略>

ii) 廃止措置関連費用の全体像

<略>

iii) 汚染水対策等

東電は、2013年3月の停電に伴う使用済燃料プールの冷却停止、及び4月の地下貯水槽からの汚染水漏えいという重大な事故を立て続けに起こしてしまった。東電は、事故から2年以上が経過し、福島県や社会の皆さまへ大変なご心配やご迷惑をおかけしている中、このようなトラブルが続いていることを重ねてお詫び申し上げるとともに、今後の再発防止に当たるべく、社長を本部長とする「福島第一信頼度向上緊急対策本部」を設置した。今後、徹底した現場調査に基づき洗い出した設備リスクや運営管理上の問題点に対して、全社総力をあげて部門横断的に取り組んでいく。

また、政府は、「東京電力福島第一原子力発電所廃炉対策推進会議」（2013年2月に「政府・東京電力中長期対策会議」を廃止し設置）の下に、経済産業大臣の指示に基づき「汚染水処理対策委員会」を設置した。同委員会では、汚染水処理について、これまでの対策を総点検し、汚染水処理問題を根本的に解決する方策や、今般の汚染水漏えい事故への対処等を検討することとしている。特に地下水の流入対策については、6月中を目途にとりまとめる「中長期ロードマップ」の改定に反映するよう経済産業大臣から指示がなされており、今後、東電は、同委員会でとりまとめられた対応策に関して、政府とともに具体的な施策としてとりまとめ、実施していく。

(2) 要賠償額の見直し

①賠償総額の全体像

<略>

②状況変化を踏まえた前提等の見直し

2011年11月に主務大臣の認定を受けた緊急特別事業計画では、作成時点で可能な範囲において、合理性をもって確実に見込まれる賠償見積額として、要賠償額の見直しを1兆109億800万円と算定した。

その後、自主的避難等に係る損害に関する中間指針第一次追補や、原子力災害対策本部による「ステップ2の完了を受けた警戒区域及び避難指示区域の見直しに関する基本的考え方及び今後の検討課題について」の取りまとめを踏まえて、自主的避難等に係る損害に対する賠償を開始したこと等を受け、2012年2月に認定を受けた緊急特別事業計画では、要賠償額の見直しを1兆7,003億2,200万円に見直した。

また、2012年5月に認定を受けた総合特別事業計画では、避難指示区域等の見直しを見据えた中間指針第二次追補において、不動産についての財物価値の喪失又は減少等に係る賠償の指針が示され、財物賠償の一部について額を見積もることができるようになったこと等を踏まえ、要賠償額の見直しを2兆5,462億7,100万円に見直した。

更に、2013年2月に認定を受けた総合特別事業計画(改訂版)では、経済産業省から、中間指針第二次追補に係る具体的な賠償基準を策定するにあたって反映させるべき考え方として、「避難指示区域の見直しに伴う賠償基準の考え方」が示され、東電が、これを踏まえた賠償基準を策定したことなどを踏まえ、賠償見積額を3兆2,430億7,900万円に見直した。

しかしながら、以下の通り、農林漁業・食品産業の風評被害に係る損害に関する中間指針第三次追補が策定されたほか、国による避難指示区域の見直しが進展する等、迅速かつ適切な賠償を実現するため、本計画の賠償見積額を見直す必要が生じている。

i) 避難指示区域の見直しの進展等に伴うもの

2013年3月に葛尾村・富岡町・浪江町、同年5月に双葉町の避難指示区域見直しが行われ、避難指示解除見込時期が決定された。

東電においては、宅地・建物・借地権の賠償について、2012年7月に公表した賠償基準における定型評価の係数等の変更や、定型評価以外の算定方法、所有資産の確認方法等の導入を含む新たな賠償基準を策定し、また、家財については、2012年7月の賠償基準公表後、二世帯住宅や単身で生活している学生の家財のお取り扱い、地震・津波による損害のある建物内の家財のお取り扱い、高額家財のお取り扱い等について、新たに賠償基準を策定し、それぞれ2013年3月に御請求手続を開始した。

ii) 農林漁業及び加工・流通業の風評被害の賠償対象の見直し

中間指針第三次追補を踏まえ、農林漁業及び加工・流通業における風評被害について、賠償対象を拡大し、2013年3月より賠償を開始した。

iii) 通常の避難者と比べて避難生活への適応が困難な方々に対する精神的損害の増額

紛争解決センターの総括基準「精神的損害の増額事由等について」を参考に、通常の避難者と比べて避難生活への適応が困難な方々（要介護状態にある方々等）に対する精神的損害を増額してお支払いすることとした。

iv) 避難先の家賃費用

原子力事故により避難を余儀なくされた方の避難先の家賃費用で、国及び福島県が立て替えている分について、合理的な見積もりが可能になった。

③賠償見積額

上記を踏まえ、賠償見積額を見直した結果、要賠償額の見通しは3兆9,093億3,400万円となった。

なお、中間指針や、東電の賠償基準に示されている損害項目の中には、依然として今回の事故との相当因果関係のある範囲が明確にならないなど、現時点では合理的な見積りが難しく、当該算定の対象となっていないものもある。

これらの損害項目に関する更なる状況把握の進展や、被害者の方々との合意等によって個別具体的な損害賠償額が明らかになり、現時点では合理的に見積もれない損害賠償額が明らかになるなどの状況変化が生じた場合には、迅速な損害賠償に万が一にも支障が生じることのないよう、引き続き、必要に応じて特別事業計画の要賠償額の見通しについて変更申請を行うこととする。

(3) 損害賠償の迅速かつ適切な実施のための方策

東電は、2012年11月に策定した「再生への経営方針」において、福島原子力事故への対応こそが会社の原点であることを明示するとともに、福島県民の皆さまの苦しみを常に忘れず、福島県にしっかり根を下ろして責任を全うするため、2013年1月1日、福島県双葉郡に「福島復興本社」を設立した。同本社を拠点として、代表である執行役副社長をはじめ、グループ会社も含めて福島県内で4千人以上となる体制を整え、損害賠償に関する業務はもちろんのこと、除染や雇用創出を含む復興推進全般について、福島県の皆さまのニーズにきめ細やかに対応し、迅速かつ一元的に意思決定をし、実行していく。

また、政府においても、2013年2月に、復興庁に福島復興再生総括本部、福島復興再生総局をそれぞれ設置し、同年3月に「早期帰還・定住プラン」を策定する等、復興対策の強化が図られてきた。福島復興という共通の目標達成に向けて、東電は、復興に向けたコミットメントを強化するとともに、廃炉・賠償をはじめとする復興への取組全般において、政府と密接に協力・連携し、相乗効果を発揮していくことを目指す。

2013年3月からは、損害賠償の大きな割合を占める宅地・建物の賠償の御請求手続を開始した。東電は、今後も「5つのお約束」に則り、「親身・親切な賠償」を徹底・加速することはもちろんであるが、これにとどまらず、賠償を復興につなげるための基盤づくりに向け、国と協働しつつ、「賠償とともに進める3つの復興推進策」に基づく取組を本格化させ、一日も早い福島の復興の実現に全力を尽くす。

① これまでのお支払いの状況

現在、2011年に東電が仮払補償金をお支払いした方（約16万6千人）のうち、本賠償を御請求いただいている方は漸増傾向にあり、2012年4月末の段階では約11万6千人（請求率約70%）であったところ、2013年6月末では、約15万6千人（請求率約94%）となる見込みである。

【本賠償のお支払い状況（2013年5月10日現在）】

	受付件数	支払件数	支払額※	合意額
個人	406,157件	335,408件	約6,899億円	約7,788億円
自主的避難等	1,286,409件	1,270,726件	約3,510億円	約3,510億円
法人・個人事業主	174,160件	144,635件	約6,904億円	約7,023億円
団体		1,112件	約3,632億円	約3,978億円
健康管理基金		1件	250億円	250億円
合計	1,866,726件	1,751,882件	約21,195億円	約22,549億円

※合意額からこれまでお支払いした仮払補償金を控除した（精算した）金額

【賠償基準の策定】

2013年2月に本計画が認定された後、中間指針やその追補に明記されていない損害についても、これらの指針の趣旨を踏まえ、かつ、被害者の方々の損害の内容に応じ、主に以下の項目について、新たに賠償基準を策定した。

ア) 宅地・建物・借地権

宅地・建物等の賠償については、2012年7月の賠償基準公表以降、定型評価の係数の変更や、定型評価以外の算定方法、所有資産の確認方法の導入等を含む、新たな賠償基準を策定した。

イ) 家財

家財については、2012年7月に公表した賠償基準に加えて、二世帯住宅や単身で生活している学生の家財のお取り扱い、地震・津波による損害のある建物内の家財のお取り扱い、高額家財のお取り扱い等について、新たに賠償基準を策定した。

ウ) 旧緊急時避難準備区域における精神的損害

2012年7月に公表した、旧緊急時避難準備区域の中学生以下の方に対する精神的損害の賠償の対象を、地元の方々のご要請を真摯に受け止め、通学先の学校の状況等に鑑みたうえで、18歳以下の高等学校に在学されていた方についてまで拡大することとした。

今後も、中間指針やその追補に明記されていない損害について、これらの指針の趣旨を踏まえ、かつ、被害者の方々の損害の内容に応じてその全部又は一定の範囲を賠償の対象とするなど、賠償基準を随時適切に見直し、運用する。

② 「5つのお約束」の徹底・深化 ～ 被害者の方々と向き合う賠償へ～

東電は、親身・親切的な賠償を実現するため、緊急特別事業計画及び本計画に基づいて、対応を抜本的に見直し、5つのお約束の履行に努めてきた。

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 親切的書類手続き
- 五 誠実な御要望への対応

特に、これまで、2011年の東電による仮払補償金のお支払いを実施して以降、極めて多くの被害者の方々に迅速に賠償金をお支払いすることを最優先課題に、日々の大量の御請求に全社を挙げて取り組んできた結果、上述のとおり、個人の被害者の方々については、仮払

補償金をお支払いした方の9割以上に当たる15万人以上に賠償金をお支払いするに至った。

一方で、そのような大量かつ迅速なお支払いに重点を置いてきたため、被害者の方々が抱えておられる御事情へのきめ細やかな対応が十分に行き届かず、「中間指針に明記されていない損害の賠償に応じない」、「被害者の個別事情に対する配慮が不十分である」、「支払金額について十分な説明がなされていない」など、本計画の認定後も、東電の取組姿勢に対する厳しい声を数多くいただいている。その中でも、被害者の方々の個別の御事情が賠償に十分に反映されていないとの強い御批判をいただくことになった。

東電は、御批判を真摯に受け止め、こうした事態を改善するため、2013年1月、賠償の組織体制の抜本的な見直しや賠償実施に関する権限の現場への委譲を行い、現場において被害者の方々から個別の御事情をお伺いし、現場の判断により、お伺いした個別の御事情を十分に斟酌して賠償に反映する等、被害者の方々への個別対応力の強化に取り組んでいる。

今後も、東電は、賠償のお支払いは全社総力を挙げて取り組むべき最重要業務であることを強く自覚し、被害者の方々に一日でも早く生活の再建、営業活動の再開をしていただけるよう、ひいては一日でも早く被害地域の復興を遂げられるよう、これまで以上に、迅速に、かつ個別の御事情を踏まえた賠償を徹底していく。もとより、多数を占める大量の御請求への迅速なお支払いも継続していく。

<賠償の組織体制の強化>

2013年1月1日付で、福島原子力補償相談室を福島復興本社内の福島本部の所属とするとともに、本賠償とADRの業務連携・情報共有の一層の強化に向け、総務部法務室のADR担当5グループ（約50人）を統合した。

あわせて、損害賠償に関する機能を「被害を受けられた方などからの御相談・御要望を承り、迅速・適切に対応する」機能と、「いただいた請求書類を速やかに処理する」機能に大別したうえで、各組織をそれぞれの機能単位で括って管理する「ユニット（補償相談ユニット・補償推進ユニット）」を新たに設置した。各ユニットには、課題を解決するために必要な権限を委譲することで、各ユニット内で自律的に課題解決できるよう整備した。

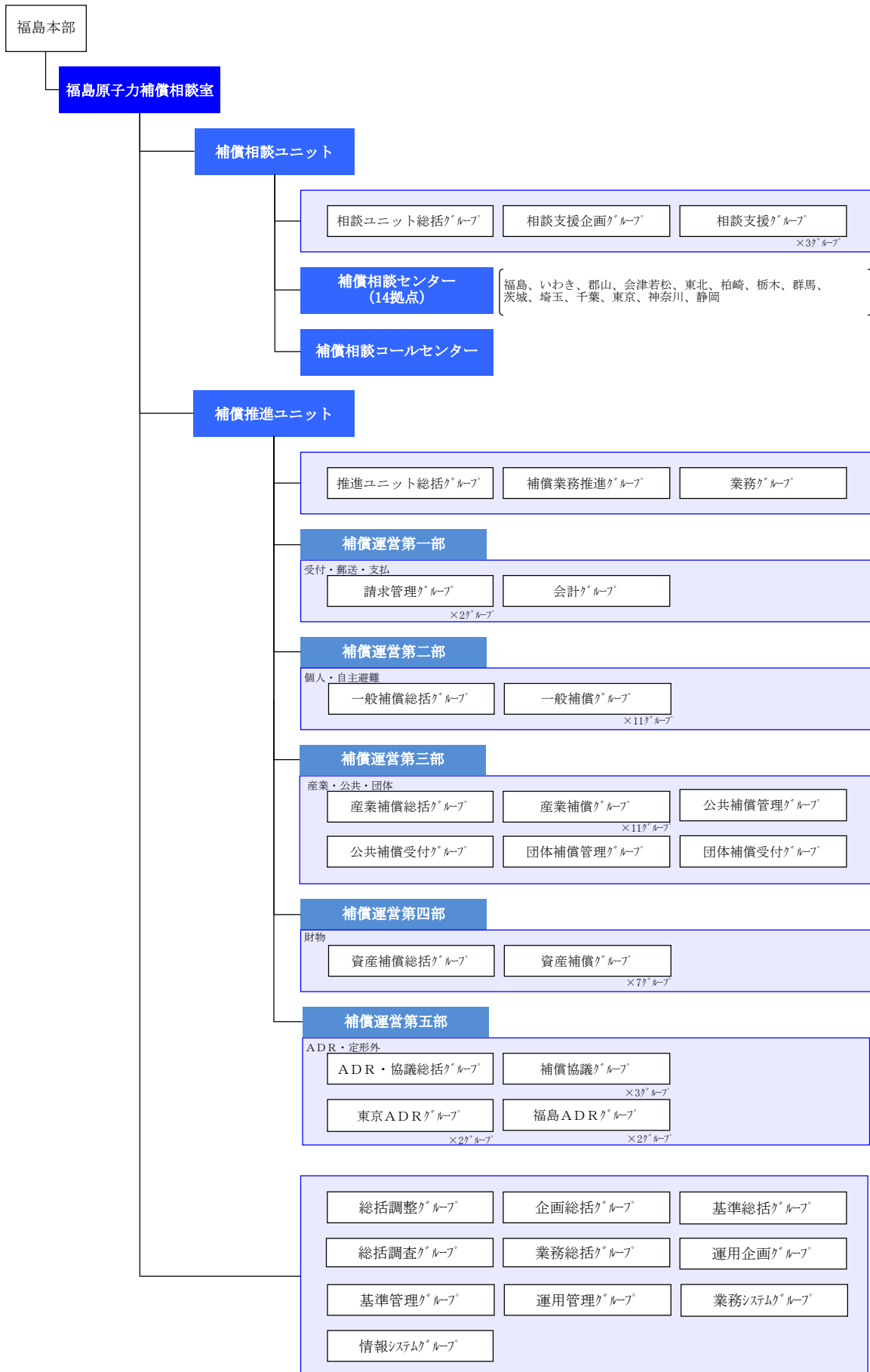
また、2013年3月から御請求手続を開始した宅地・建物・家財の賠償に対応する体制として、「土地・建物・家財の賠償に関するご相談専用ダイヤル（最大300回線）」を設置した。

現在は、社員約3,400人を含め、1万人以上の体制で賠償を進めており、今後も、賠償の進捗に応じて必要な体制を弾力的に整備していく。

【福島原子力補償相談室の要員内訳（2013年5月1日現在）】

	要員数	
補償相談ユニット	約 3,300 人	(約 2,000 人)
補償推進ユニット	約 7,400 人	(約 1,300 人)
本部	約 110 人	(約 110 人)
合計	約 10,800 人	(約 3,400 人)

※カッコ内は社員数（再掲）



<賠償に対する取組の強化>

i) 迅速な賠償のお支払い

【これまでの取組】

ア) 支払手続期間の設定・短縮

東電は、緊急特別事業計画及び本計画に基づき、以下の目安の実現に取り組んできた。

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

上記の目安は、下記の方策を講じた結果、2012年2月時点で達成済である。

- ・ 個人の方からの御請求については、御請求内容の確認業務に従事する社員の増強や、確認方法の運用改善等の効率化により、1日あたり1,000件以上の確認を行い、円滑な処理を進める。
- ・ 法人及び個人事業主の方からの御請求についても、同様に御請求内容の確認業務に従事する社員の増強や、確認方法の運用改善等の効率化により、1日あたり500件以上の確認を行い、円滑な処理を進める。

それ以降も、2013年5月10日現在、請求書類等の到着から必要書類の確認までの平均日数は、個人の方からの御請求で15日、法人・個人事業主の方からの御請求で12日と、同目安での確認を達成し続けている。

なお、2012年1月中旬以降、請求書受領件数を上回る書類確認を行っており、処理の迅速化は着実に進捗している。

イ) 自主的避難等に係る賠償金の迅速なお支払い

2011年12月6日に紛争審査会が中間指針第一次追補で示した、対象者が150万人にも上る自主的避難等に係る損害賠償のお支払いを迅速かつ公正に実施するため、東電は福島県及び自主的避難等対象区域の23市町村の御協力により、2011年3月11日時点で当該区域内に居住していた方々の氏名や住所等の情報を頂けることとなった。

また、大量の請求書の送付や迅速な事務処理を行うため、専任の組織を新設するとともに、「自主的避難等ご相談専用ダイヤル」を設置するなど、ピーク時で約6,200人規模の体制を整備した。

この体制の下、自主的避難等に係る賠償については、請求受付後3週間以内の賠償金のお支払いに努め、最も請求が多く届いた2012年3月時点でも、請求受付からお支払いまでの平均日数は18日と、その目安を達成している。

また、2012年12月以降、お支払いを開始した、自主的避難等に係る損害に対する追

加賠償についても、請求受付からお支払いまでの平均日数は 18 日と、引き続き目安を達成している。

ウ) 他の本賠償金の迅速かつ適切なお支払い

2012 年 2 月より受付を開始した車両賠償を含む、他の本賠償については、以下の目安に基づく工程管理を徹底し、迅速・適切にお支払いを進めている。

- ・ 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する。
- ・ 合意書を御返送後 1 週間を目途にお支払いする。

2013 年 3 月より御請求手続を開始した家財の賠償については、同年 5 月 14 日現在、請求書類等の到着から必要書類の確認までの平均日数は 9 日、合意書の御返送からお支払いまでの平均日数は 7 日と、上記目安を達成している。

【対応の更なる強化】

ア) 現場との連携による対応の迅速化

賠償実施に関する**事実認定等**の権限を、被害者の方々からの御相談や御請求を受け付ける現地拠点等の現場へ大幅に委譲して、現場において被害者の方々から個別の御事情をお伺いし、現場の判断により、お伺いした個別の御事情を十分に斟酌して賠償に反映することにより、個々の対応の迅速化を図る（**継続実施**）。

ii) きめ細やかな賠償のお支払い

【これまでの取組】

ア) 被害者の方々の御事情に合わせた柔軟な対応

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、被害者の方々への賠償金のお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という認識の下、東電は以下の取組を適時適切に御案内・実施してきた。

- ・ 賠償項目が複数にわたる場合、合意に至った賠償項目を先行してお支払いする。
- ・ 資金繰りが厳しい法人・個人事業主の方で、避難対象区域に事業所等を有し、第 1 回の本賠償に合意いただいた方を対象に、第 2 回の「概算払い」として第 1 回の平均月額額の 2 分の 1 に相当する額をお支払いする。
- ・ 個人の方で、既にお支払いしている仮払補償金が第 1 回の本賠償合意額を上回る場合には、御請求漏れがないかなどを確認させていただくとともに、仮払補償金の精算方

法について御要望を承り、お支払いする。

また、被害者の方々に十分に賠償が行き渡るよう、以下の取組を進めるとともに、現在の取組の効果を的確に評価し、適時適切に方策の見直しを行った。

- ・被害者の方々からの不満が多く寄せられる証憑類の入手・提出の負担や賠償額提示後の対応については、被害者の方々の御事情を十分斟酌した対応や、相対での解決に向けた取組を充実させる。
- ・御請求者、各自治体の方々からの「請求金額が減額された理由がわからない」「支払金額について十分な説明を行っていない」との声に対し、請求金額と合意書提示金額に一定程度の差異がある場合に「請求金額差異説明書」を作成・送付し、お支払い金額に対する御理解の一助として御活用いただくこととする。

上記の取組の結果、被害者の方からの問い合わせは、減額差異説明自体を求める不満の声から、各補償項目の詳細説明を求める問い合わせに変化した。また、被害者の方に対する御説明も、差異説明書を確認しながら行うことで、以前よりも円滑に進むようになった。

イ) 御請求をいただいていない被害者の方々への丁寧な情報発信

2012年1月時点で仮払補償金をお支払した方のうち約5割から御請求を頂いていなかったことから、以下の取組を実施してきた。この結果、2013年4月末時点で御請求を頂いていない方は1割弱にまで減少した。

- ・第4期及び第5期の本賠償や、旧緊急時避難準備区域で早期帰還された方等への精神的損害に係る賠償を開始する際に、本賠償未請求の方に御請求を呼びかけるダイレクトメールを送付した。
- ・2013年4月12日までに約14,400件の個人向け戸別訪問を実施した。
- ・東北、関東、北陸地方以外においても臨時相談窓口を順次開設した（これまでに、北海道、愛知県、岐阜県、滋賀県、大阪府、京都府、兵庫県、岡山県、島根県、広島県、福岡県、沖縄県にて随時開催）。
- ・賠償金のお支払い実績をホームページで公表している（2012年2月20日以降、毎週更新）。
- ・消滅時効²に関する東電の以下の考え方を、関係者の皆様にご説明するとともに、ホームページで公表している。

—東電は、仮払補償金をお支払いした被害者の方々に、各種の請求書及びダイレクトメールを送付している。この行為（個別の被害者に対する請求書又はダイレク

トメールの送付)は、民法、原賠法その他法令に基づき、時効の中断事由(「債務の承認」)に該当すると解釈した。したがって、被害者の方々が東電から請求書・ダイレクトメールを受領している限り、被害者の方々が東電から請求書・ダイレクトメールを受領した時点から、再び新たな時効期間(3年間)が開始することとなる。結果として、事故発生後3年を経過した時点では、東電が消滅時効を主張できる状態とはならない。

- 一被害者の方々が損害賠償を事実上請求することが可能となった時点は、「東電による損害賠償請求の受付開始」の時点であると考えられる。このように考えると、被害者の方々の損害賠償請求権の消滅時効の起算点については、「東電が中間指針等に基づき各損害項目について請求受付を開始した時」となる。
- 一また、東電は、自らが把握できていない被害者の方々がなお存在する場合に備え、機構等とも協力しつつ、御請求を行っていただく上で、どのような方々が、どのような問題を抱えておられるのかを調査し、御請求のサポートに万全を尽くす等、被害者の方々が不利益を受ける事態が生じることのないよう、各々の御事情を十分踏まえて真摯に対応していく。

² 紛争審査会・紛争解決センターにおける和解仲介の途中で時効が完成した場合、その後、訴訟手続き等において権利を行使することが困難となるおそれがあるとの声があったこと等を受け、「東日本大震災に係る原子力損害賠償紛争についての原子力損害賠償紛争審査会による和解仲介手続の利用に係る時効の中断の特例に関する法律」が可決・成立し(2013年6月5日公布・施行)、紛争審査会に和解仲介を申し立てた方が、和解仲介の打ち切りの通知を受けた日から1か月以内に、裁判所に訴えを提起した場合には、仲介の申立ての時に訴えを提起したとみなされ、申立ての時に遡って時効が中断することとなった。なお、本法律の附帯決議において、「全ての被害者が十分な期間にわたり賠償請求権の行使が可能となるよう、平成二十五年度中に短期消滅時効及び消滅時効・除斥期間に関して、法的措置の検討を含む必要な措置を講じること」、「損害賠償請求に至っていない被害者を把握するため、東京電力株式会社が行う損害賠償手続き及び原子力損害賠償紛争審査会が行う和解の仲介手続等について一層の周知徹底を図ること」等について、政府及び関係者において特段の配慮をすべきであることが付記された。

【対応の更なる強化】

ア) 被害者の方々の御事情に合わせた柔軟な対応

個人事業主の方が所有されている、帳簿に記載の無い償却資産（トラクター、芝刈機、業務用機器類等）について、御提出いただく証憑類の簡易化や東電による市場価格調査を実施することで、より多くの方に御請求いただけるようにする。

今後も引き続き、被害者の方々からの不満が多く寄せられる証憑類の入手・提出の負担や賠償額提示後の対応について、被害者の方々の御事情を十分斟酌した対応や、相対での解決に向けた取組を充実させる。

イ) 御請求をいただいていない被害者の方々への丁寧な情報発信

東電は、仮払補償金を受領済みで本賠償未請求の方及び包括請求未請求の方に対して、2013年7月以降、現在の御請求状況、御請求可能な損害項目を御案内するダイレクトメールを順次送付するとともに、その後必要に応じてコールセンター等から電話連絡を行う等、御請求を呼びかけていく。また、御要望に応じて戸別訪問も実施する。そのうえで、請求書の送付を希望される方に対しては、2013年7月に新たに配布する、事故発生当初からの御請求可能な損害項目をまとめて一通で御請求いただける請求書（後述）を送付するなど、被害者の方々に対し、より丁寧な情報発信を行い、御請求に向けて万全のサポートを行う。

また、東電は、自らが把握できていない被害者の方々からの御請求について、機構等とも協力しつつ、御請求を行っていただくための取り組みを検討する等、被害者の方々が不利益を受ける事態が生じることのないよう、真摯に対応していく。

ウ) 消滅時効に関する柔軟かつ適切な対応

東電は、本件事故により広範で深刻な被害が生じたことに鑑み、被害者の方々が消滅時効の制度により請求を妨げられないことがないように対策を講じる。2013年2月には、消滅時効の起算点や中断事由に関する東電の考え方を明らかにするとともに、対策を十分なものとするため消滅時効に関して柔軟な対応を行う方針を示したところであるが、その具体化の一つとして、以下の対応を行うこととする。

- 被害者の方々からの御請求について、東電との間で賠償に関する協議を継続している場合、当該協議に関する協議期間を時効期間として算入せず、事実上停止しているものとして扱う。「協議期間」とは、東電が被害を受けられた方による請求書を受領した時から、被害を受けられた方々が東電による何らかの回答を記載した書面を受領した時までをいう。
- 協議の結果、東電が御請求に応じられない旨の回答を行った場合であっても、その後本賠償において再協議のお申し出をいただいた場合には、引き続き誠実に協議を行い、

消滅時効に関しては上記と同様に扱う。

- ・加えて、協議によっても最終的な合意に至らなかった場合、最終の協議の終了後、被害を受けられた方々が紛争解決センターによる和解仲介や訴訟等を申し立てるために必要と考えられる合理的な期間は、時効は完成しないものとして扱う。また、消滅時効の完成後に本賠償において御請求をいただいた場合（再協議の場合を含む。）も、誠実に協議を行ったうえで、協議期間の終了後、合理的な期間は、時効は完成しないものとして扱う。
- ・上記の合理的な期間が経過した場合であっても、適切な賠償を行うという見地から、消滅時効の援用に関しては柔軟かつ適切に対応する。

iii) 和解仲介案の尊重

【和解成立の状況】

東電は、2013年4月末日時点で、6,013件の和解仲介手続申立書（以下、「申立書」という。）の送達を受けている。これらのうち2,934件についてすでに和解案が提示され、2,480件の和解が成立、申し立ての取り下げや手続の打ち切りを含めた解決件数は3,354件となっている。これに加えて、ADR手続は継続中であるものの、一部項目について先行で合意しお支払いをした一部和解が257件（このうち後述する早期一部払いが37件）、損害の一部について仮払いをした事案が49件ある。

申立件数は、2013年1月以降、ひと月あたりおよそ310件程度で推移しているが、個人や企業からの集団申立が増加しており、地域的にも広がりを見せている。

東電は、紛争解決センターから申立書の送達を受けた後、3週間以内に答弁書を提出するなど、紛争解決センターの要請を概ね遵守している。和解成立による紛争解決は、ADR手続きの開始以降、ひと月あたりおよそ130件となるが、直近3か月（2013年2月～4月）でみると、ひと月あたりおよそ345件となっている。今後、財物賠償が本格化するにつれ、申立件数の増加が見込まれるため、引き続き迅速な解決に向けた取組を進めていく。

【これまでの取組】

紛争解決手続の迅速化による早期の紛争解決の要請に応えるため、東電は、以下の取組を行っている。

ア) 手続の迅速化への協力

紛争解決センターに対する申立のうち、代理人のない申立が約7割を占めており、加えて、東電との実質的な交渉の機会のないまま申立に至っているものが多いことが、認否の留保や争点整理の長期化の一因になっていた。これを踏まえ、東電は、迅速な審理に貢献すべく、申立がなされた際には、本賠償における基準を踏まえつつ、可能な限り

答弁書等で早期の認否を行い、状況に応じて、一部和解や仮払和解を積極的に推進し、紛争解決手続の迅速化に協力している。

2013年4月末日現在、一部和解（後述の「早期一部払い」を含む。）及び仮払和解となったものは306件であり、これらの請求金額の総額約180億円のうち約59億円を早期にお支払いした。

また、東電は、従前、申立をされた被害者の方がADR手続の申立て前に本賠償のご請求を行っていた事案において、その交渉経過等を踏まえず、改めて認否や御事情の確認を行うことが少なくなく、これが、紛争解決手続の迅速化の妨げとなっているとのご批判があった。現在は、このような姿勢を改め、本賠償請求の書類確認業務を担う部署等との連携を図り、交渉経過を踏まえた早期の争点整理に努め、迅速な和解の実現に向けて取り組んでいる。

イ) 和解案の尊重と迅速かつ柔軟な対応

紛争解決センターから提示された和解案については、東電としてこれを尊重する。また、手続における資料の御提出が御負担にならないよう柔軟な対応をとっているほか、申立を行った方々が、以後の見通しを立て、審理の準備を進めることを容易にする観点から、ご希望に応じて、項目ごと及び項目内の和解可能な部分ごとに部分払いを行っている。

なお、提示された和解案に対して継続して協議する方針の場合は、被害者の方々にその趣旨を十分説明し、御理解をいただけるよう努める。

ウ) 和解結果の他の請求案件への適切な反映

東電は、2013年1月の賠償組織体制の見直しに際して、福島原子力補償相談室に総務部法務室のADR担当5グループを統合した。双方の業務に関する方針や情報の共有を緊密にし、連携をより一層強化することにより、以下のような取組を通じてADRでの和解結果を本賠償手続での御請求にも適切に反映していく。

- ・ADR手続で和解した後に同一の事情の下で当該和解の対象期間以外の期間に生じた同種の損害を対象とする御請求、集団的申立事案における和解仲介案を準用すべき個々の御請求については、必ずしも紛争解決センターでの手続を経る必要がないものも存在する。そこで、東電は、それらの和解仲介案を尊重し、本賠償の対応組織とも連携して、上記の御請求に対し迅速に対応する。
- ・これまでに蓄積した和解事例を整理・分析し、本賠償業務における相対協議等に積極的に活用する等して、被害者の方々の個別の御事情を斟酌した賠償の推進に取り組む。

【更なる対応の強化】

ア) 手続の迅速化への協力

2013年1月から、東電が答弁書でお支払いを認諾した金額について、早期に一部和解を締結する手続（早期一部払い）を導入した。これにより、従来の一部和解・仮払和解よりもさらに早く賠償金をお支払いできるようになった。

イ) 和解結果の他の請求案件への適切な反映

ADR 手続での和解は、基本的に被害者の方々の個別の御事情が斟酌されるため、他の事案において一般的に適用できるものではないが、これまでの和解事例の中には、東電の本賠償手続においても、十分に考慮されるべき考え方も存在する。こうしたことから、このたび、東電は、紛争解決センターの総括基準「精神的損害の増額事由等について」を参考に、通常の避難者と比べて避難生活への適応が困難な方々（要介護状態にある方々等）に対する精神的損害を増額してお支払いすることとした。

今後も、これまでに蓄積した和解事例を整理・分析し、本賠償業務における相対協議等に積極的に活用する等して、被害者の方々の個別の御事情を斟酌した賠償の推進に取り組む。

iv) 親切的書類手続き

【これまでの取組】

ア) 請求書類の簡素化

東電は、第1回（請求対象期間：2011年3～8月）の請求書類が大部で複雑であったことへの御叱責を踏まえ、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」を作成し、2011年10月12日に被害者の方々にお送りした。

第2回（同：2011年9～11月）の請求書類においては、全体のページ数・項目数の削減（第1回：60ページ、2,115項目 → 第2回：34ページ、1,005項目）や、複雑な表の簡素化、事前印字の実施等、記入分量を大幅に削減した。

個人の方向けの第3回（同：2011年12月～2012年2月）の請求書類において、第1回・第2回の賠償を請求・合意済みの方を対象に、これまでのお支払い実績よりあらかじめ設定した請求金額をもとに簡単に請求ができる「簡易請求方式」の請求書を作成し、大幅にページ数・記入分量を削減（第2回：34ページ → 第3回：9ページ）した。また、第4回（同：2012年3～5月）の請求書類においても同様に、「簡易請求方式」を採用した。

第5回（同：2012年6月～）の請求書類においては、被害者の方の生活再建や生活基盤の確立に向け、まとまった賠償金を早期にお受け取りいただくこと、及び今後の数年間にわたる請求の御負担の軽減等のために、将来分を含めた一定期間に発生する損害項目に対する賠償金を包括してお支払いする「包括請求方式」を導入した。

2012年10月には、個人の方の請求の御負担を軽減し、賠償金を早期にまとめてお支払いできるように、第1回から第4回までの本賠償のうち、これまで合意いただいていた期間を一括して御請求いただける「通期請求書」を作成した。

イ) 請求書類への御記入のサポートと御負担の軽減

御記入しやすくするため、実際に御記入いただく順番に構成を変更したことに加え、レイアウトを変更する、証憑類の添付を省略するなど、御負担軽減のための改善を継続して実施している。

法人・個人事業主の方向けの第3回の請求書類においては、御請求いただく方の決算期に合わせて3か月から12か月の間で請求対象期間を自由に設定できるように、様式を変更した。

加えて、請求書に関する説明会の開催や、戸別訪問による御説明を継続して実施してきている。

【更なる対応の強化】

ア) 「ご請求簡単ガイド」の作成

償却資産の損害賠償及び宅地・建物・借地権の損害賠償について、請求対象項目や御請求の流れ、請求書の記入要項等が理解しやすくなるよう、それぞれ、「ご請求簡単ガイド」を作成した。

イ) 新しい請求書の導入

被害者の方々の御請求の御負担をさらに軽減し、賠償金を早期にまとめてお支払いできるように、以下の改善を施した請求書類を新たに作成し、2013年7月に配布・受付を開始する。

- ・これまで請求期間や賠償項目によって別々の請求書で御請求いただいていたものを、請求可能な賠償項目を事故発生当初に生じたものから一度でまとめて御請求いただけるよう、可能な限り請求書の種類を統合する。
- ・御請求者さまが必要とする項目のみを組み合わせ掲載する、個々の御要望に対応した請求書の送付を可能とする。
- ・現在、賠償領域ごとに異なる解説・記入例の構成・内容について、可能な限り簡素化・共通化・標準化する。

ウ) 請求書類への御記入のサポート

2013年1月に事実認定等の権限を現場に委譲して以降、請求書送付後の手続の円滑化に向け、一部の請求書において、被害者の方々が希望される場合に、書類の記入・捺印漏れや必要な書類の添付漏れが無いが、御請求金額とその計算過程が賠償基準に照らして誤りが無く、かつ関連する書類と一致しているか等、請求書類の事前確認を各補償相談センターにて実施している。今後、請求書の対象範囲を拡大していく予定である。

v) 誠実な御要望への対応

【これまでの取組】

ア) 頂戴した御要望や御質問の公開方法の整理・充実

コールセンター等を通じて頂戴した主な御要望や御質問について、東電は、東電としての対応や考え方を、これまでもホームページにおいて「本賠償のご請求に関してよくいただくご質問」として公開しているが、直近では、償却資産・棚卸資産、宅地・建物・借地権といった損害項目を追加し、充実させた（償却資産・棚卸資産：32問、宅地・建物・借地権：30問）。

イ) 御要望や御質問内容の賠償業務への反映

コールセンター等を通じて頂戴した主な御要望や御質問について、東電としての対応や考え方を、ホームページにおいて「本賠償のご請求に関してよくいただくご質問」として公開するとともに、東電の賠償業務の改善や賠償基準の見直しに迅速に反映させてきた。

・賠償業務の改善例

－確認担当者間のバラつき防止

請求内容確認の担当者によるバラつきが多いとの御指摘に対して、賠償項目ごとに総括グループを設置し、各グループから事例をくみ上げて統一を図って展開するなどの取組を行った。

・賠償基準の見直し例

－避難生活等における知人・親戚宅への宿泊実費分のお支払い

被害者の方からの御要望が多かった、避難生活等における知人・親戚宅への宿泊実費分のお支払いについて、第3回の御請求より受付を開始した。

－画一的な基準の見直し

婚姻による避難生活の終了（賠償の打ち切り）について、被害者の声を基に、その運用を見直した。

一産業分野の基準年度の柔軟化

産業分野の逸失利益の計算に係る基準年度の決定について、前年度以外の年度とすることも可能とするように柔軟化。

ウ) 個人情報等の保護の強化

本賠償請求手続の進行に伴い、特に法人・個人事業主の方から、守秘義務契約の締結を希望されることが増えてきたことを踏まえ、こうした御要望に応じ、各補償相談センターにて契約を締結できるよう体制を整えた。

エ) 法人・個人事業者の方向けの対応強化

法人・個人事業主の方向けには、コールセンター内に専任の法人担当で構成する「法人チーム」を設置し、お問い合わせに的確に対応できる体制を整備した。

その他、被害者の方々から頂戴した御意見・御要望を反映して、委任書の記入例に「未成年者の方への注意書き」を追加したり、合意書に記載している担当窓口の電話番号の文字を大きく表示したり、「請求書受付のお知らせ」に請求書パック名を明記するなど、様々な改善を行っている。

【対応の更なる強化】

ア) 被害者の方々の声を踏まえた賠償基準の見直し

多くの被害者の方々から寄せられる御意見や御要望を踏まえ、既存の賠償基準を随時見直していく。直近では、以下の賠償基準を見直している。

・ 就労不能損害の「特別の努力」の遡及適用

多くの被害者の方々からの御意見を踏まえ、2012年3月以後についてしか適用していなかった就労不能損害の賠償における「特別の努力（賠償額から再就労によって得られた給与を控除しないお取り扱い）」を、同年2月以前についても遡及適用して賠償する。

・ 財物の賠償基準の見直し

被害者の方々からの御意見を踏まえ、2012年7月に公表した建物の賠償基準における「建築物係数」について、固定資産税評価額から時価相当額を求める係数の見直し（1.7→2.0）や、固定資産税評価における「損耗が積雪又は寒冷によって増大する地域に属する市町村」の考慮等を実施した。

イ) 被害者の方々の声を踏まえた基準運用の見直し

多くの被害者の方々から寄せられる御意見や御要望を踏まえ、賠償基準の運用を随時見直していく。直近では、以下の基準運用を見直している。

・ 包括請求方式の導入対象の拡大

これまで ADR 手続で和解した方々に対しては、本賠償手続において導入している包括請求方式を受け付けていなかったが、多くの御要望があったことを踏まえ、この包括請求方式を ADR 手続で和解した方々へも適用する。専用請求書を準備したうえで、2013 年 5 月に受付を開始した。

ウ) 財物賠償の迅速な実施

受付を開始できていない一部の財物についても賠償基準を早急に策定するとともに、賠償を実施する体制及び方法を強化し、対応が遅れている財物賠償を迅速に実施する。

・ 田畑・山林等の賠償開始

被害者の方々からの御要望の強い、田畑や山林等、宅地以外のまだ受付を開始していない財物賠償の項目について、早急に賠償基準を策定し、田畑については 2013 年 8 月中を目途に、また山林については 9 月中の受付開始を目指す。

・ 宅地・建物の賠償における現地評価を実施する体制の確立

宅地・建物の賠償における現地評価について、2013 年 6 月中にその実施体制や実施方法を確立し、その後速やかに現地評価を希望された方に御案内する。

エ) 被害者の方々の生活再建や早期帰還につながる賠償

被害者の方々の生活再建や早期帰還を進めていくうえでは、生活の基盤となるインフラや産業の再生が必要不可欠であり、国及び東電が一体となって取り組まなければならないが、まず、東電としては、被害者の方々が被っておられる損害により、生活再建や早期帰還に支障が生じることがないように、被害者の方々の御意見や御要望をつぶさに伺い、賠償を実施していく。

現段階では、主に以下の賠償を検討しているが、関係各所の協力も得ながら、対象を拡大していく方針である。

・ 飲料水の安全性確保に関する賠償

従前から、沢水、湧水、浅井戸を使用されていた方々は、原子力事故により飲料水の安全性に不安を抱かれている。飲料水は日々の生活の根幹をなすものであり、その安全性確保は帰還後の生活再建において極めて重要である。

このため、飲料水の放射線量測定結果等を踏まえ、深井戸の掘削やフィルターを設置等につき賠償するべく、関係各所と調整していく。

・ 包括賠償対象期間後の営業損害の賠償

被害者の方々からの御要望の多い、包括賠償対象期間後の賠償について、原子力事故発生時に営業していた事業所で営業を再開したものの、避難等対象者との取引に代替性が無く減収がある場合、また、風評による減収があると認められる場合には、包括賠償対象期間満了後であっても賠償対象とする。

また、避難先から帰還した後の事業再開にかかる追加的費用の賠償基準を明確化する。

③ 賠償とともに進める3つの復興推進策

東電は、上記「5つのお約束」の徹底・深化により、今後も引き続き「親身・親切的な賠償」を徹底・加速していく。同時に、一日も早い福島復興を実現するためには、金銭による損害賠償のみにとどまらず、賠償を復興につなげるための基盤づくりを、東電が有する知見や組織力を最大限活用して進めることが必要である。

こうした考えの下、東電は、賠償の取組と合わせて、以下の3つの復興推進策への取組を本格化させる。

3つの復興推進策

- 一 地元経済の再生や雇用の拡大
- 二 早期帰還等のご支援
- 三 生活再建の促進や避難生活のご負担軽減

取組にあたっては、福島復興本社職員の市町村災害対策本部での駐在（2011年3月より順次実施済み）や各自治体事務所への定期的な訪問（2011年3月より実施中）などにより、地元自治体や被害者の方々のニーズを幅広くくみ取ったうえで、施策の実効性をより高める観点から、国と緊密な連携を図りつつ、具体策を企画立案し、実行していく。

i) 地元経済の再生や雇用の拡大

福島における地元経済の再生や雇用の創出を目的として、以下の取組を実施していく。

ア) 【実施予定】福島県内における雇用の創出等（2014年度から採用再開予定）

福島県内での雇用の創出を支援するため、2014年度の入社に向けて、震災前の採用規模（50名程度）を踏まえ、福島県内の大学・高等専門学校・高校などからの採用活動を再開する。

イ) 【実施予定】滞留中の牛糞堆肥運搬・施用の協力（2013年5月～）

福島県内の畜産農家等において、暫定許容値（400Bq/kg）以下の牛糞堆肥が風評被害を受けて滞留している状況を解消するため、関係自治体が行う畜産農家等と牛糞堆肥の受け入れ先とのマッチングに基づき、堆肥の運搬や散布に係る事業者の手配、経費の負担等を実施する。

ウ) 【実施予定】帳簿に記載の無い償却資産の市場価格調査（2013年5月～）

帳簿に記載の無い償却資産（トラクター、芝刈機、業務用機器類等）については、領収証等の証憑を保管されていない方が多いことから、それらの型式等を示す資料（銘板

の写真等)をお示しいただいた場合には、東電において市場価格調査を行い、賠償請求の際の資料としてご提供する。

エ) 福島復興本社における必要資材の県内事業者からの調達推進

福島の地域経済再生に貢献するため、福島復興本社において必要な資材について、公平性及び透明性を確保したうえで、県内の事業者からの調達を推進する。2012年度においては、約270億円相当の資材を県内の事業者から調達している。

オ) 県内の商工会のご要望に沿った対応の強化

個人事業主の方が所有されている、帳簿に記載の無い償却資産(業務用機器類等)について、御提出いただく証憑類の簡易化や東電による市場価格調査を実施することで、より多くの方に御請求いただけるようにする(2013年5月～)。また、福島県内の商工会事務所等へ設置している、商工業者を対象とした臨時賠償相談窓口での相談機能の強化を継続するとともに、今後は商工会主催のイベントや物産展等に東電職員を派遣して、会場設営等の補助を行う等、御要望に添った対応を更に強化していく。

ii) 早期帰還等のご支援

被害者の方々の早期帰還や、直ちに帰還できない区域の将来の帰還、避難指示区域以外の安心醸成に向け、以下の取組を実施・継続していく。

ア) 【実施予定】早期帰還されるご世帯への井戸の設置等(2013年5月から事前調査を開始。2014年3月までに設置予定)

避難指示解除見込み時期が2011年3月11日から3年と設定された区域にお住まいだった方が、帰還される場合に、帰還後の水利用に関する不安を解消するため、葛尾村の該当区域において、主に以下の取組を実施する(他の区域については対応を今後検討)。

- ・ 従前から沢水、湧水、浅井戸を利用し、新たに深井戸を必要とする世帯については、東電にて掘削、設置、お引き渡しまでの対応を行う。
- ・ 従来通り、流水や湧水、浅井戸を御利用し、フィルター設置を希望する世帯については、フィルターの設置等の費用を賠償する。

イ) 【実施済み】小中学校の移転作業(2013年3月)

葛尾小学校及び葛尾中学校の2013年4月からの再開に向けて、備品の箱詰めなどの事前準備や、旧校舎・役場事務所から三春町内の新校舎への荷物の運搬作業を実施した。同様のご要望に対し、今後に対応を予定している。

ウ) 【実施中】安全・安心に繋がるモニタリングの拡大(2013年4月～)

避難指示区域や避難解除区域、除染実施区域等における住民の方々の御不安を解消し、早期帰還を支援するため、市町村の御要望を踏まえ、除染実施後の地域等を中心に、空間線量率の推移状況の把握を目的とした継続的な放射線モニタリングを実施。従来のモニタリングカーによる走行モニタリングや歩行モニタリングに加え、汚染箇所を見極め

るための指向性モニタリング等の新たな手法の追加も検討していく。

エ)【実施中】国・県・市町村が推進する除染業務への協力拡大（2011年9月～）

避難指示区域の見直し後の住民の方々の早期帰還と、既に生活されている住民の方々の安心に繋がる効果的かつ効率的な除染を推進するため、放射性物質汚染対処特別措置法に基づき、国や県、市町村が実施する除染事業において、モニタリング業務や除染発注業務、除染作業現場での現場監理等に関する業務に協力する。

オ)【実施中】避難指示解除準備区域等の住宅の清掃・がれきの片づけ等の実施（2012年3月～）

被害者の方々の帰還に向けた環境を整備するため、ご自宅内の片づけや清掃作業に協力するほか、ボランティアセンター主催の復旧活動に参加し、側溝の泥上げやがれきの撤去、草刈り等を実施する。

カ)【実施予定】南相馬市における植栽作業（2013年6月～）

南相馬市の小高区役所から、小高駅前通り311mの歩道を植栽して「フラワーロード」とし、一時帰宅した住民の方々が癒される場所を作りたいとの御要望を受け、東電の障害者雇用促進法に基づく特例子会社である東電ハミングワーク株式会社が、企業ボランティアとして協力する。（他の区域については対応を今後検討）。

iii) 生活再建の促進や避難生活のご負担軽減

被害者の方々の生活再建や、避難生活におけるご負担を少しでも解消するため、以下の取組を実施・継続していく。

ア)【実施中】お彼岸・お盆前等の墓地周辺の除草実施（2013年3月～）

お彼岸やお盆前等の時期に、被害者の方々が墓参をされる際のご不便を軽減するため、避難等対象区域内の墓地周辺の除草や清掃を実施する。現時点においては、浪江町及び双葉町内の約130か所について実施実績があり、今後は、他の自治体への展開も予定している。

イ)【実施中】一時帰宅や一時宿泊へのご協力、仮設住宅除雪作業等の実施（2011年5月～）

一時帰宅や一時宿泊時における物品・車両等の持ち出しに際してのスクリーニングや、仮設住宅周辺の除雪作業等を実施する。2011年5月から現時点において、延べ約2万6千人の社員を派遣している。

ウ)【実施中】被災者向け介護講習会の実施（2013年5月～）

避難を余儀なくされている高齢者やそのご家族を対象に、日常生活における介護予防や家族介護のご負担軽減につながる介護技術・知識を習得していただくための介護講習会を開催する。2013年から3年間で、延べ100回程度の開催を予定している。

エ)【実施中】住民向けタブレット端末機の初期設定・サポート（2013年3月～）

自治体から、住民の方々への行政サービス向上施策として全世帯を対象に配布されたタブレット端末機（対象台数8千台）について、配布前の初期設定作業や配布直後の操作に関する問い合わせ窓口対応について、人的な協力を実施する。

④機構による対応

機構は、賠償手続全体の「道しるべ」役として、以下の「親身・親切的な賠償のための3つの事業」を行ってきた。

今後とも、これまでの結果を踏まえて、取組内容を適切に見直しつつ、被害者の方々に対する支援を展開するため、対応の更なる強化を図っていくこととする。

i) 専門家チームによる巡回相談の実施等

【これまでの取組】

ア)「訪問相談チーム」による説明会、個別相談の実施

弁護士を始めとする専門家からなる「訪問相談チーム」が、福島県内の仮設住宅を始めとする福島県内外の避難先等を巡回し、被害住民の方々等を対象として、損害賠償の請求・申立てに関する無料の説明会と対面による個別相談を、土日祝日も含め実施した。機構の側から被害者の方々へアクセスした結果、福島県内の仮設住宅については、**2013年4月末**にまでに**概ね八巡**し、約10,000の入居世帯のうち延べ約**6,000組**の住民の方々へ個別相談に御参加頂いた。引き続き、**九巡目**の巡回相談を鋭意展開している。

福島県郡山市に設置した福島事務所を始めとする福島県内4か所（福島事務所における相談日は週3日、福島市（週2日）、いわき市（週2日）、会津若松市（週1日））を会場として、専門家による損害賠償の請求・申立てに関する無料の対面による個別相談を実施した。実施にあたっては、DMの送付等、福島県内・県外にお住いの被害者の方々へ幅広く相談会への参加を呼びかける取組に注力した。また、仮設住宅での相談会に加え、情報提供への御要望が強い借上げ住宅居住の被害住民の方々等に対しても自治会等と連携を取りながら、住民の方々交流する場等に赴いて相談会を開催した（**2013年4月末**までに**28か所**で実施）。**被害者の方々が弁護士等の専門家へ気軽に聞くことができるように「座談会」などの形式でも行っている。**

また、福島県外のうち、山形県及び新潟県において、「訪問相談チーム」が県内主要都市の会場で無料の対面による個別相談を実施した。小さなお子さま連れの相談者の方々のために、託児室を準備した。

さらには、各県の単位弁護士会と委託契約を締結し、全国に避難されたの方々に対して御相談に応じられる体制を構築している。

イ) 機構本部における情報提供、個別相談の実施

東京の機構本部においても、行政書士による、損害賠償の請求・申立てに関する電話による無料の情報提供を、毎日（土日祝日を含む）実施するとともに、弁護士による無料の対面及び電話による個別相談を週2回実施した。

これらの活動には、一週間当たり弁護士約 50 名、行政書士約 30 名が従事している。

【対応の更なる強化】

ア) 「訪問相談チーム」による説明会、個別相談の充実

引き続き、「訪問相談チーム」による損害賠償の請求・申立てに関する無料の説明会と対面による個別相談を実施する。展開に当たっては、以下の取組を重点的に推進する。

・ 福島県内の仮設住宅への巡回相談

福島県内の仮設住宅については、財物を含む損害賠償の進捗状況を踏まえ、地域事情や個々の被害者の方々の関心や相談需要の変化に対して的確に対応していく。

・ 福島県内の借上住宅等にお住まいの方々に対する対面相談

借上住宅等にお住まいの方々に対しては、福島事務所及び福島県内3か所を会場として相談会を実施していく。さらに自治会等と連携を取りながら、住民の方々が交流する場等における相談会を順次開催していく。

・ 福島県外に避難されている方々に対する対面相談

福島県外に避難されている方々に対しては、現在44の弁護士会へ委託し、無料の個別相談をご利用いただけるように取り組んでいる。

また、避難者を支援している母の会等、各地のNPO法人と連携を取り、福島県外に避難されている方々への相談会を推進していく。

ii) 賠償実施状況のモニタリング

【これまでの取組】

ア) 賠償金支払のモニタリング

賠償モニタリンググループにおいて、職員を東電に派遣し、迅速かつ適切な賠償金の支払がなされているか確認することを目的として、支払の実態に関するモニタリングを実施した。

具体的には、東電に設けられた支払専用の口座からの支払実績と賠償請求の受付・処理等に係る情報を照合するとともに、個別の支払案件を抽出し、確認することにより、当該口座の資金が迅速かつ適切に賠償金支払のみに充当されていることを検証し、確認した。

モニタリング結果については、外部の有識者を中心とした賠償モニタリング委員会を開催し、継続的に検証を行っており、同委員会が出された意見等については適宜対応を図った。

また、監査法人への委託調査結果に基づき、賠償金支払い業務に係る内部統制の評価等を踏まえたマニュアルを作成し、モニタリング業務の改善を図った。

イ)「5つのお約束」の取組状況のモニタリング

その他にも、東電の「5つのお約束」に従った取組状況についてチェックすることを目的として、機構職員及び東電社員からなる「5つのお約束」ワーキンググループを概ね隔週で開催し、「5つのお約束」の取組状況について聴取するとともに、相談事業で寄せられた御要望等を踏まえ、改善の方向性・方策等について協議を行い、継続して本賠償未請求の方に御請求を呼びかける取組、東電の賠償基準の運用状況の開示やFAQの充実、避難終了等に係る基準の明確化等、上述の東電による改善の取組に反映させてきた。

【対応の更なる強化】

ア) 賠償金支払モニタリングの充実

東電による賠償金支払の進捗等に対応してモニタリング方法の改善を図りつつ、東電への職員の派遣等を通じて賠償金支払いに係る情報を把握するほか、賠償モニタリング委員会を開催する等、引き続き、賠償実施状況のモニタリングを行っていく。

イ)「5つのお約束」の取組状況モニタリングの充実

「5つのお約束」ワーキンググループを引き続き開催し、必要な対応改善を求めていくことに加え、東電における賠償体制の抜本的見直しについて実施状況を聴取するとともに、見直しの方向性・方策等についても協議していく。

iii) 被害者の方々の声の伝達

【これまでの取組】

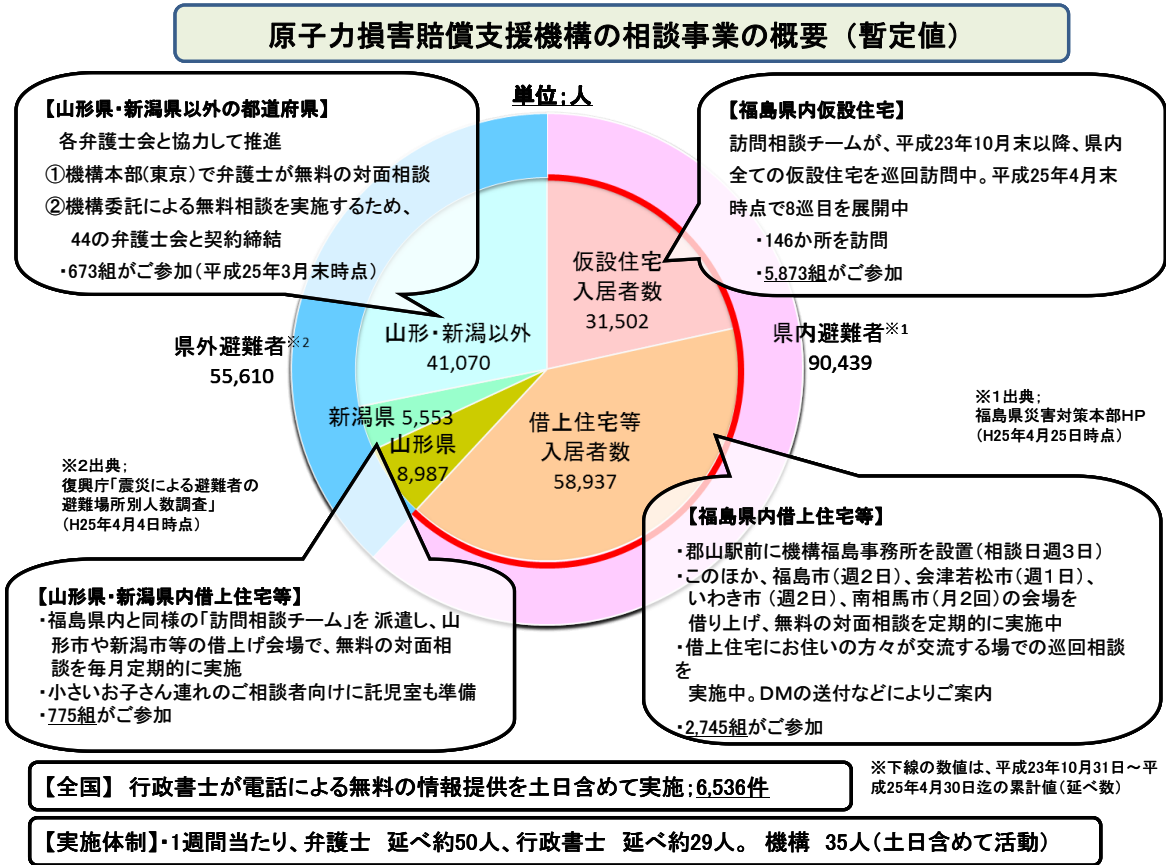
「訪問相談チーム」や福島事務所等における支援の取組等を通じて、被害者の方々の御要望等を現場で把握し、これまで5回（第1回：2011年12月、第2回：2012年3月、第3回：2012年6月、第4回：2012年10月、第5回：2013年3月）公表するとともに、東電及び政府・自治体との会議等を通じて速やかに共有して、必要な対応を求める「リエゾン」としての役割を果たした。

被害者の方々からの東電に対する御要望については、迅速に東電に対して内容を伝達するとともに、対応方針を明らかにすることを求め、上述の「5つのお約束」ワーキンググループにおける協議等を通じて、確実な改善につなげていくよう取り組んだ。

【対応の更なる強化】

引き続き「訪問相談チーム」や福島事務所等における支援の取組等を通じて、被害者の方々の御要望等を把握し、東電及び政府・自治体と速やかに共有する。
 承った御要望については、迅速に東電と共有・伝達し、確実な改善につなげていく。

下図は変更箇所



4. 東京電力の事業運営に関する計画

(1) 事業運営の基本的方針

<略>

(2) 経営の合理化のための方策

<略>

①コスト削減の徹底

<略>

②設備投資計画の見直し

<略>

③資産売却

<略>

(3) 事業改革

<略>

①他の事業者との連携等を通じた燃料調達の安定・低廉化、火力電源の高効率化

<略>

②送配電部門の中立化・透明化

<略>

③小売部門における新たな事業展開

<略>

(4) 意識改革

①「意識改革」の方向性

<略>

②意識改革を実行するための3つの改革

<略>

(5) 財務基盤の強化

<略>

①金融機関への協力の要請の内容

<略>

②機構の出資による財務状態の抜本改善

<略>

③株主への協力要請の内容

<略>

④需給と収支の見通し

i) 需給の見通し（事業の円滑な運用確保のための方策）

<略>

ii) 料金改定について

<略>

iii) 収支の姿²

<略>

² 当収支作成後の情勢変動等により、実際の業績等は異なる可能性がある。また、当収支は、2012年3月29日の「資金援助の内容等の変更申請」での収支計画における料金の引上げ幅に基づき算出しており、P92「ii) 料金改定について」に記載した直近の事情変更を踏まえた引上げ幅は反映していない。なお、2012年3月期、2013年3月期の実績および2014年3月期の見通しは以下の通り。

【2012年3月期】

2012年3月期決算（2012年5月14日発表）における営業収益は、販売電力量が減少したことにより対前年比385億円の減収となる、5兆1,077億円となった。一方、営業費用は給与・賞与のカットによる人件費の減少や資材・役務調達コスト削減による修繕費の減少など費用圧縮に努めたものの、原子力発電の減少や燃料価格の上昇などにより燃料費が大幅に増加したことなどから、対前年比6,372億円増となった。その結果、営業損益は対前年比で6,758億円の減益となる3,191億円の損失となった。

税引前当期純損益は、特別損失において災害特別損失が対前年比7,200億円の減少となったことなどにより、対前年比で508億円損失が減少し、7,584億円の損失となった。また、当期純損益は7,584億円の損失となった。

その結果、2012年3月期の純資産は、対前期末比7,373億円の減少となる5,274億円となった。

【2013年3月期】

2013年3月期決算（2013年4月30日発表）における営業収益は、2012年9月に実施した料金改定の影響に加え、燃料費調整制度の影響に伴う電気料収入単価の上昇などにより、対前年比6,616億円の増収となる5兆7,694億円となった。一方、営業費用は全社を挙げて徹底的なコスト削減に努めたものの、原子力発電の全機停止により火力燃料の消費量が増加したことに加え、為替レートの変動による燃料価格の上昇などにより、燃料費が増加したことなどから、対前年比6,080億円増となった。その結果、営業損益は損失額が対前年比536億円減少し2,655億円の損失となった。

税引前当期純損益は、原子力損害賠償に係る特別損益の影響などから、損失額が対前年比641億円減少し、6,943億円の損失となった。また、当期純損益については6,943億円の損失となった。

2013年3月期の純資産は、上記に加え、2012年7月に原子力損害賠償支援機構より1兆円の増資があったことから、対前期末比3,042億円の増加となる8,317億円となった。

【2014年3月期】

2014年3月期の業績見通しについては、現時点において柏崎刈羽原子力発電所の運転計画を示せる状況になく、予想を行うことが困難なことから未定としている。

現在当社では、昨年の料金値上げにおける査定に対応すべく、追加コスト削減の検討を進めており、2014年3月期において対総特比1,000億円規模のコスト削減上積みを目指しているところである。

また、柏崎刈羽原子力発電所の再稼働が総合特別事業計画より遅れていることから、第1四半期においては、新設石炭火力の試運転前倒し等による燃料費増の抑制や、修繕工事等の繰延といった緊急避難的なコスト削減により対応しているところである。

なお、柏崎刈羽原子力発電所の再稼働が遅延することによる当社収支への影響は、そのときの電力需給によって代替する電源が変わるため、一定の仮定を置いて試算することが必要となる。総合特別事業計画を前提に、110万kWの原子力発電所で1か月再稼働が遅延し、当社の火力発電で代替すると仮定した場合、当社の燃料費は80～110億円増加すると試算される。

業績を見通すことは困難な状況であるが、当社としては収支水準の維持に向けた対策を継続することで、総合特別事業計画における収支計画の履行に努めていく。

(6) 経営責任の明確化のための方策

＜略＞

(7) 特別事業計画の確実な履行の確保

＜略＞

5. 資産及び収支の状況に係る評価に関する事項

(1) 資産の状況

<略>

(2) 収支の状況

<略>

6. 資金援助の内容

(1) 東京電力に対する資金援助の内容及び額

機構は、東電による賠償金の速やかな支払を確保するため、2013年2月に認定された本計画において、その時点での要賠償額の見通し3兆2,430億7,900万円から、原子力損害の賠償に関する法律第7条第1項に規定する賠償措置額として既に東電が受領している1,200億円を控除した金額を、損害賠償の履行に充てるための資金として2013年度までに交付することとしていた。しかしながら、要賠償額の見通しが3兆9,093億3,400万円となったため、機構は東電に対し、当該要賠償額から上記1,200億円を控除した3兆7,893億3,400万円を損害賠償の履行に充てるための資金として交付する。なお、交付の時期については、既に機構が交付した2兆6,097億円を控除した金額を、2013年度までに交付することとする。

<以下略>

(2) 交付を希望する国債の額その他資金援助に要する費用の財源に関する事項

<略>

7. 機構の財務状況

<略>

(以上)