

総合特別事業計画（抄）

当資料では、2012年5月に認定され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4月27日
2013年1月15日改定
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	7
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	9
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機構による対応	
4. 東京電力の事業運営に関する計画	31
(1) 事業運営の基本方針.....	31
(2) 経営の合理化のための方策.....	31
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	31
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	31
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	31
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	32

(7) 特別事業計画の確実な履行の確保.....	32
5. 資産及び収支の状況に係る評価に関する事項.....	33
(1) 資産の状況	33
(2) 収支の状況	33
6. 資金援助の内容.....	34
(1) 東京電力に対する資金援助の内容及び額.....	34
(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.....	34
7. 機構の財務状況.....	35

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、2013年1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

i) 電力システム改革・原子力政策等エネルギー政策の見直し

本計画は、現在の電気事業法の枠組みを前提として策定したものである。

現在、政府において、電力システム改革等エネルギー政策の議論が進められているが、LNGをはじめとする化石燃料の調達に係る構造的問題や、電力の供給不安・コスト増、そして将来の需給バランスのあり方等、現在東電が直面する課題は、電力システム全体が抱える課題と共通している部分が多い。したがって、機構としては、今後のシステム改革のあり方に関する検討と、本計画による東電の改革とは、基本的に問題意識を一にしているものとする。機構は、政府に対して、本計画に基づく東電の改革をより大胆に進めることが可能となるような事業環境の整備を要請する。

また、現在政府において原子力政策の全体像の議論が進められており、今後の東電における原子力への対応についても、その議論の動向を踏まえて検討が進められることとなる。

ii) 廃炉費用・賠償費用

東電が「賠償、廃止措置、安定供給」の取組を今後も継続して着実に実施していくため、廃炉費用や除染を含む賠償費用について、将来見通し等を踏まえて必要となる場合には、機構法の枠組みとの整合性を保ちつつ、制度面での追加的措置の可否について検討することを政府に要請する。

※なお、東電は、2012年11月7日に発表した「再生への経営方針」において、機構法の枠組みとの整合性を前提として、以下の要請を行っている。

- ・ 事故への償いと廃止措置を長期間にわたって継続的にやり抜くために、東電はあらゆる努力を傾注する。しかしながら、被災地の復興を円滑に進めていくために今後必要と見込まれる費用は、一企業のみでの努力では到底対応しきれない規模となる可能性が高い。
- ・ 現行の機構法の枠組みによる対応可能額を上回る巨額の財務リスクや廃炉費用の扱いについて、国による新たな支援の枠組みを早急に検討することを要請する。

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

<略>

(2) 要賠償額の見通し

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10月に策定し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、要賠償額の見通しを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月に改定した緊急特別事業計画では、要賠償額の見通しを1兆7,003億2,200万円に見直した。

更に、2012年5月に策定した本計画では、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、要賠償額の見通しを2兆5,462億7,100万円に見直した。

しかしながら、以下のとおり、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、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に伴う賠償基準の考え方」等に伴うもの

「避難指示区域の見直しに伴う賠償基準の考え方」において、居住制限区域内及び避難指示解除準備区域内の不動産（宅地）については、避難指示解除のタイミングが今回の事故時点から6年以上経過後である場合に事故発生前の価値が全損するとされ、避難指示解除までの期間に応じた割合分を賠償するとの考え方が示された。

また、避難指示区域内の住宅の修復費用等については、建物の賠償の一部として、床面積に応じた金額を速やかに先行払いすることとされた。これらを踏まえ、東電は賠償基準を策定した。

更に、被害を受けられた方々の生活の再建や生活基盤の確立に向けて、まとまった賠償金を早期にお受け取りいただけるよう、将来分を含めた一定期間に発生する賠償金を一括して御請求いただける包括請求方式を御選択いただけるようにしたほか、中小法人及び個人事業主の方の償却資産、棚卸資産についても、賠償を開始した。

ii) 自主的避難等に係る損害

中間指針第一次追補を踏まえた自主的避難等に係る損害に関し、東電は、同第二次追補も踏まえ、事故発生当時に自主的避難等対象区域又は福島県の県南地域及び宮城県丸森町に生活の本拠があった方について、2012年1月1日から同年8月31日の間に18歳以下であった期間又は妊娠されていた期間がある方の精神的損害等、及び上記対象区域等での生活において負担された追加的費用等に係る賠償基準を追加で策定した。

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3兆2,430億7,900万円となった。

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

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7割）であったところ、12月末では、約15万人（請求率約9割）となる見込みである。

【本賠償のお支払い状況（2012年11月30日現在）】

	受付件数	支払件数	支払額※	合意額
個人	290,960件	224,690件	約3,492億円	約4,314億円
自主的避難等	624,406件	615,631件	約2,622億円	約2,622億円
法人・個人事業主	127,271件	103,411件	約4,617億円	約4,712億円
団体		646件	約2,551億円	約2,858億円
健康管理基金		1件	250億円	250億円
合計	1,042,637件	578,454件	約13,532億円	約14,756億円

※合意額からこれまでお支払いした仮払補償金を除いた（精算した）金額

【賠償基準の策定】

2012年5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) 不動産・屋内財物等

土地・建物や屋内財物等の賠償については、中間指針第二次追補及び政府の方針として経済産業省が公表した「避難指示区域の見直しに伴う賠償基準の考え方」を踏まえ、2012年7月24日に賠償基準を策定・对外公表した。

イ) 観光風評

中間指針で類型化されていない観光業の風評被害に係る賠償対象地域として、2012年8月に千葉の6市5町及び宮城県丸森町、10月に東北5県（青森県・岩手県・宮城県・秋田県・山形県）を追加した。

ウ) 自主的避難等

紛争審査会の中間指針第一次追補で示された自主的避難等対象区域以外の福島県県南地域及び宮城県丸森町の妊婦・子供に対し、一定額を賠償することとした（福島県県南地域については2012年6月、宮城県丸森町については同年8月受付開始）。

また、2012年12月には、中間指針第一次追補を踏まえた自主的避難等に係る損害

として、事故発生当時に自主的避難等対象区域又は福島県の県南地域及び宮城県丸森町に生活の本拠があった方について、同年1月1日から8月31日の間に18歳以下であった期間又は妊娠されていた期間がある方の精神的損害等、及び上記対象区域等での生活において負担された追加的費用等に係る賠償基準を追加で策定した。

エ) 個人及び法人・個人事業主

第5回の請求において、被害を受けられた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御請求の御負担を軽減すること等のために、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。

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へ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約9割に当たる約15万人へ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ないことによる御不満を募らせてしまっている。

今後は、土地や建物をはじめとする財物賠償等、金額の大きな損害項目のお支払いが本格

化していく。これらのお支払いの多くが、今なお避難を余儀なくされている方々をはじめ、非常に苦しい立場に置かれている方々を対象とするものであり、かつ、これまでの生活や産業活動の根幹部分に関わる賠償となる。

原子力事故によって暮らしのあり方を根本から変えられてしまった方々に対し、早急に立て直しの目途を立てていただき、新たな生活を始めていただくためには、これらの損害に対する迅速な、そして十分に行き届いた賠償のお支払いが必須であることは論を待たない。

このような実態について、東電は、深く反省したうえで、以下の3つの観点から、賠償の組織体制を抜本的に見直す。特に、賠償実施に関する権限は、被害者の方々からの御相談や御請求を受け付ける現場（現地拠点及び後述する補償推進ユニット）へ大幅に委譲し、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を強化することで、親身・親切的な賠償を実現していく。

i) 現場での個別対応力強化

- ・賠償業務の責任者を福島本部に常駐させ、現地の御不満・御要望に誠実に対応する。
- ・「事実認定」「基準運用」の権限を現場に委譲し、現場で責任をもって賠償対応にあたる。

ii) 被害者の方々の個別の御事情を十分に斟酌した賠償対応

- ・基準の運用を柔軟化することで、被害者の個別の御事情を賠償に適切に反映する。
- ・被害者の方々と向き合い、現場で把握した声や個別の御事情を踏まえて対応した事例は即時に組織間で共有し、各組織が連携して迅速かつ適切に対応する。

iii) 本賠償とADRの対応組織の更なる連携強化

- ・従前の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、本賠償とADRの業務連携をより一層強化する。
- ・ADR手続きの申立前に本賠償手続きで協議が行われていた場合、そこでの協議を踏まえた部分的和解又は仮払い和解を積極的に推進する。
- ・ADR手続きで和解した後同一の事情の下で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、本賠償の対応組織と連携して迅速に対応する。
- ・和解事例を本賠償における対応に反映する。

東電は、賠償のお支払いは今後も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引き続き継続していく。

＜賠償の組織体制の抜本的強化＞

避難区域の再編を踏まえた財物賠償の開始に備え、2012年4月までに、福島における現地拠点の要員を約350名増強した。

また、2012年11月7日に東電が示した「再生への経営方針」及び「改革集中実施アクションプラン」に基づき、2013年1月1日付で福島原子力補償相談室を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、本賠償を担当している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（約50人）を統合することとした。

今回の組織体制の見直しでは、まず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、「頂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、現状の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）」を新たに設置する。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する。

i) 補償相談ユニット

各地の補償相談センターとコールセンターに加え、福島原子力補償相談室直下の地域相談グループ等を再編して配置し、ユニット長（在福島）のもと、事実認定権限を明確化すること等により、現地対応力を強化する。

ii) 補償推進ユニット

補償運営センターに加え、本賠償とADRの情報共有・業務連携を一層強化する観点から、定形外案件に対応する福島原子力補償相談室直下の補償協議統括グループを編入するとともに、総務部法務室のADR担当5グループを移管する。また、ユニット内に賠償項目ごとに「部」を新たに設置し、部長のもと、確認・協議業務の更なる迅速化・効率化を図る。

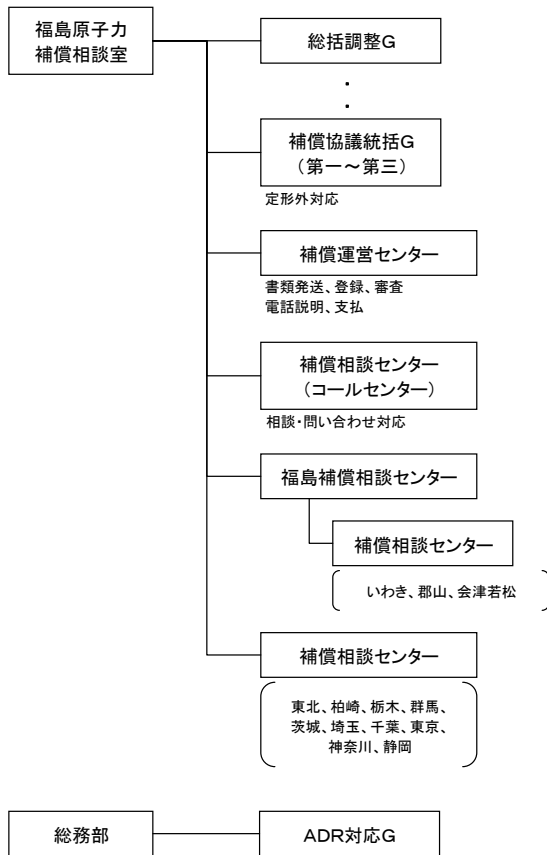
【福島原子力補償相談室の要員内訳（2012年12月1日現在）】

	要員数	
本部	約 200 人	(約 200 人)
補償運営センター	約 8,300 人	(約 1,410 人)
補償相談センター（コールセンター）	約 1,600 人	(約 80 人)
補償相談センター（拠点）	約 2,000 人	(約 1,800 人)
合計	約 12,100 人	(約 3,500 人)

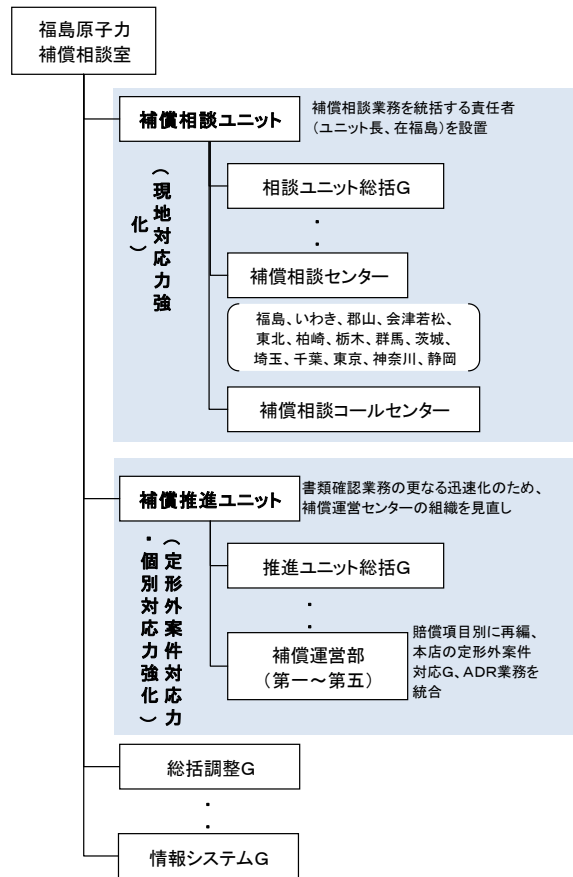
※カッコ内は社員数（再掲）

下図は変更箇所

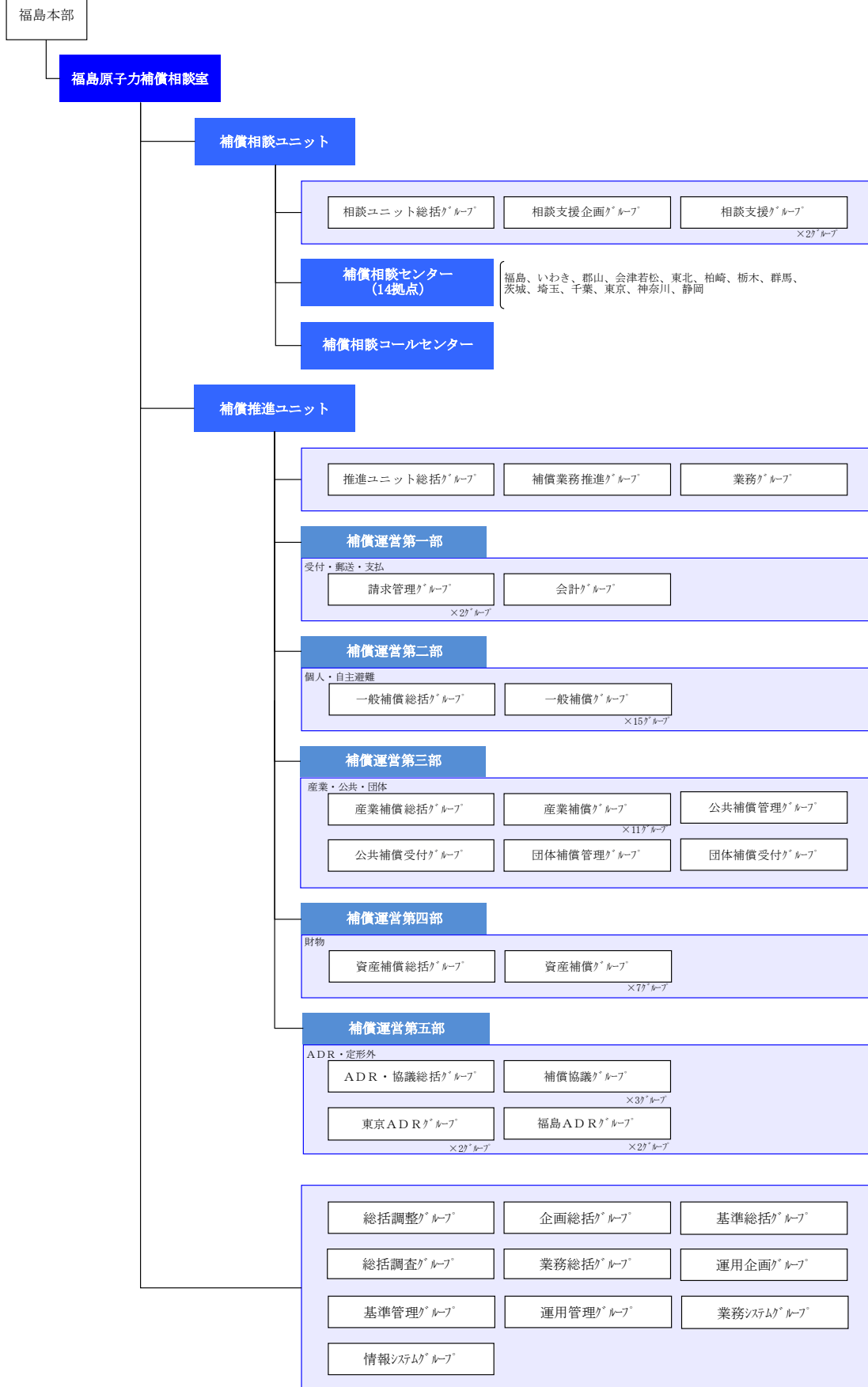
<現在>



<見直し後> (2013.1)



下図は変更箇所



<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、12月5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18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。

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。

2012年12月5日現在、車両賠償については、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20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) 自主的避難等に係る賠償金の迅速なお支払い（2012年1月以降分）

2012年11月7日に東電が示した「改革集中実施アクションプラン」に基づき、12月中に受付・お支払いを開始する。今回の自主的避難等に係る賠償についても、御請求受付後3週間以内の賠償金のお支払いを目指す。

イ) 現場との連携による対応の迅速化

賠償実施に関する権限を、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。

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) 御請求を頂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、11月末で御請求を頂いていない方は約1割にまで減少した。

- ・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。

- ・ 2012年11月22日までに約11,400件の個人向け個別訪問を実施した。
- ・ 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、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）。

【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

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、今後も引き続き、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。

また、上述のとおり、賠償実施に関する権限を、被害者の方々からの御相談や御請求を受け付ける現場へ大幅に委譲する。これにより、現場において被害者の方々からお伺いした個別の御事情を十分に斟酌して賠償を行う。

加えて、基準の運用を柔軟化することで、被害者の個別の御事情を賠償に適切に反映する。

さらに、被害者の方々と向き合い、現場で把握した声や個別の御事情を踏まえて対応した事例を即時に組織間で共有し、各組織が連携して対応する。

イ) 御請求を頂いていない被害者の方々への丁寧な情報発信

引き続き東電は、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することや、戸別訪問を実施するなど、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。

なお、被害者の方々が有する個別の損害賠償請求権について、民法その他法令の規定上、当該請求権が発生した後、被害者が損害の発生及び加害者を知った時から3年を経過した時から、加害者は損害賠償請求権の消滅時効を援用することが可能となる。

そのため、「困難な事情を抱えており、事故発生から3年経った時点までに請求ができず、支払いを受けられないかもしれない。東電に請求した場合、東電が消滅時効の成立を主張してしまい、損害賠償を受けられなくなるのではないか」との御不安を抱えておられる方々もいる。

この点に関し、東電は、以下の通り認識している。

- ・ 東電は、仮払補償金をお支払いした被害者の方々に対し、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。

- ・ 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。

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。

iii) 和解仲介案の尊重

【和解成立の状況】

東電は、2012年11月末日時点で、紛争解決センターから4,562件の申立書の送達を受けている。これらのうち1,305件についてすでに和解案が提示され、1,025件の和解が成立、申し立ての取り下げや打ち切りを含めた解決件数は1,592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158件、損害の一部について仮払いをした事案が47件ある。

申立件数は、2012年1月以降、ひと月あたりおよそ380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90件となるが、直近3ヶ月（2012年9月～11月）で見ると、ひと月あたりおよそ160件となっている。申立て件数の増加を見込むと、引き続き迅速な解決に向けた取組を進めていく必要がある。

【これまでの取組】

申立件数は増加しつつあり、更なる紛争解決手続の迅速化が求められている。東電は、紛争解決の早期化に向けて、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てのうち、代理人のない申立てが約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てに至っているものが多いことが、認否留保の発生や争点整理に時間を要することの原因の一つになっていたことから、迅速な審理に貢献すべく、申立てがなされた際には、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うよう努めた。

イ) 和解案の尊重と迅速かつ柔軟な対応

申立てを行った方々が、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とともに、手続きにおける資料の御提出が御負担にならないよう、柔軟な対応をしているほか、御希望に応じて、和解可能な部分から柔軟に賠償を行うことを可能とするため、以下の取組を行った。

- ・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し、項目ごと及び項目内の部分払いを含め、速やかに回答する。
- ・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、御理解を頂けるよう努める。

2012年11月末日現在、一部和解・仮払い和解となったものは、205件、これらの請求金額総額約87億円のうち約26億円をお支払い。

ウ) 和解結果の他の請求案件への適切な反映

適用された和解の考え方については、東電への直接請求においても十分考慮の上、公平・公正な扱いをする必要がある。

このため、東電は総務部法務室のADR担当5グループと福島原子力補償相談室との業務連携を一層強化するとともに、紛争解決センターにおける和解仲介案、総括基準その他の情報を速やかに共有し、本賠償における実務、相対による協議及び賠償基準検討に活用してきた。

【更なる対応の強化】

ア) 手続の迅速化への協力

当初、答弁書における「認否留保」が多いなど、東電には解決に向けた積極的な姿勢が欠けるとの指摘があった。そこで、上述のとおり、少なくとも本賠償手続で御請求があった場合にお支払いする範囲では積極的にお支払いする意思を示し、被害者に対し部分的にでも早期のお支払いを行うこととし、既にそのような姿勢で対応している。

紛争解決センターでは、和解仲介手続の迅速化に向けて調査官を増員する等の対応がとられているが、依然として申立ては増加傾向にあるため、東電においても、更なる手続きの迅速化に協力する必要がある。

そこで、東電は、従前、申立人がADR手続の申立前に本賠償手続を行っていた事案において、本賠償における交渉状況を踏まえずに、改めて答弁書において認否を行う傾向があったが、今後は、このような姿勢を改め、本賠償の業務との連携を通じ、それまでの交渉状況を踏まえた早期の争点整理や、一部和解、仮払い和解を積極的に推進し、迅速な和解の実現に努める。

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。

そこで、今般の賠償組織体制の見直しに際して、本賠償手続に対応する福島原子力補償相談室と、ADR手続に対応する総務部法務室のADR担当5グループとの統合を図り、双方の業務に関する方針や情報の共有を緊密にするほか、以下のような取組を行う等、両組織の業務連携をより一層強化することにより、ADRでの和解結果を他の請求案件に適切に反映していく。

- ・ADR 手続で和解した後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。

iv) 親切な書類手続き

【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。

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実施した。

また、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ヶ月から12ヶ月の間で請求対象期間を自由に設定できるよう、様式を変更した。

さらに、請求書に関する説明会の開催や、個別訪問による御説明を実施してきた。

【更なる対応の強化】

ア) 請求書類の簡素化による御負担の軽減

被害を受けられた方々の御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、以下の請求書類の簡素化を行った。今後ダイレクトメール等で周知を行い、御利用を促していく。

- ・第5回の請求書類においては、被害を受けられた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が出来るよう、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) 新たな請求書

生命身体的損害については、一定期間中に想定される費用を一律に設定することが困難なことから、包括請求方式とは別に、生命身体的損害のみを記載対象とする請求書を用意する。

ウ) 請求書類への御記入のサポート

2012年12月から受付を開始する償却資産の損害賠償においては、請求書類の量が比較的多いことから、請求対象項目を簡単に確認できるよう、「ご請求簡単ガイド」を作成した。ガイドへの御記入内容を踏まえて、東電が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。

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、福島県県南地域の自主的避難や避難指示区域内の建物修復費用等、旧緊急時避難準備区域の住宅等の補修・清掃費用といった損害項目を追加し、充実させた。(県南地域自主的避難：31問、建物修復費用等：28問、補修・清掃費用：34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。

－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) 賠償業務の責任者を福島本部に常駐

賠償業務の責任者である福島原子力補償相談室長が福島本部に常駐し、日々被害者の方々の声に接することで、御不満・御要望に迅速かつ誠実に対応する。

イ) 除染推進業務・復興推進業務との連携

「賠償」、「除染」及び「復興推進」の各業務を福島本部に統合するとともに、連携をより一層強化することにより、賠償のみならず、除染や復興推進など、被害者の御要望に幅広く対応する。

ウ) 被害者の方々の声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被害者の方々の声を集約、分析し、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いく。

③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、2012年12月末にまでに六巡し、約10,000の入居世帯のうち延べ約5,000組の住民の方々に個別相談に御参加頂いた。引き続き、七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に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、住民の方々が交流する場等に赴いて相談会を開催した（平成24年4月末時点で1か所→同年12月末までに20か所で実施）。

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40名、行政書士約35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、**上述のとおり、東電において、被害者の方々の個別の御事情を踏まえた賠償を徹底するにあたり、賠償体制の抜本的見直しを行うことから、その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4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**）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。

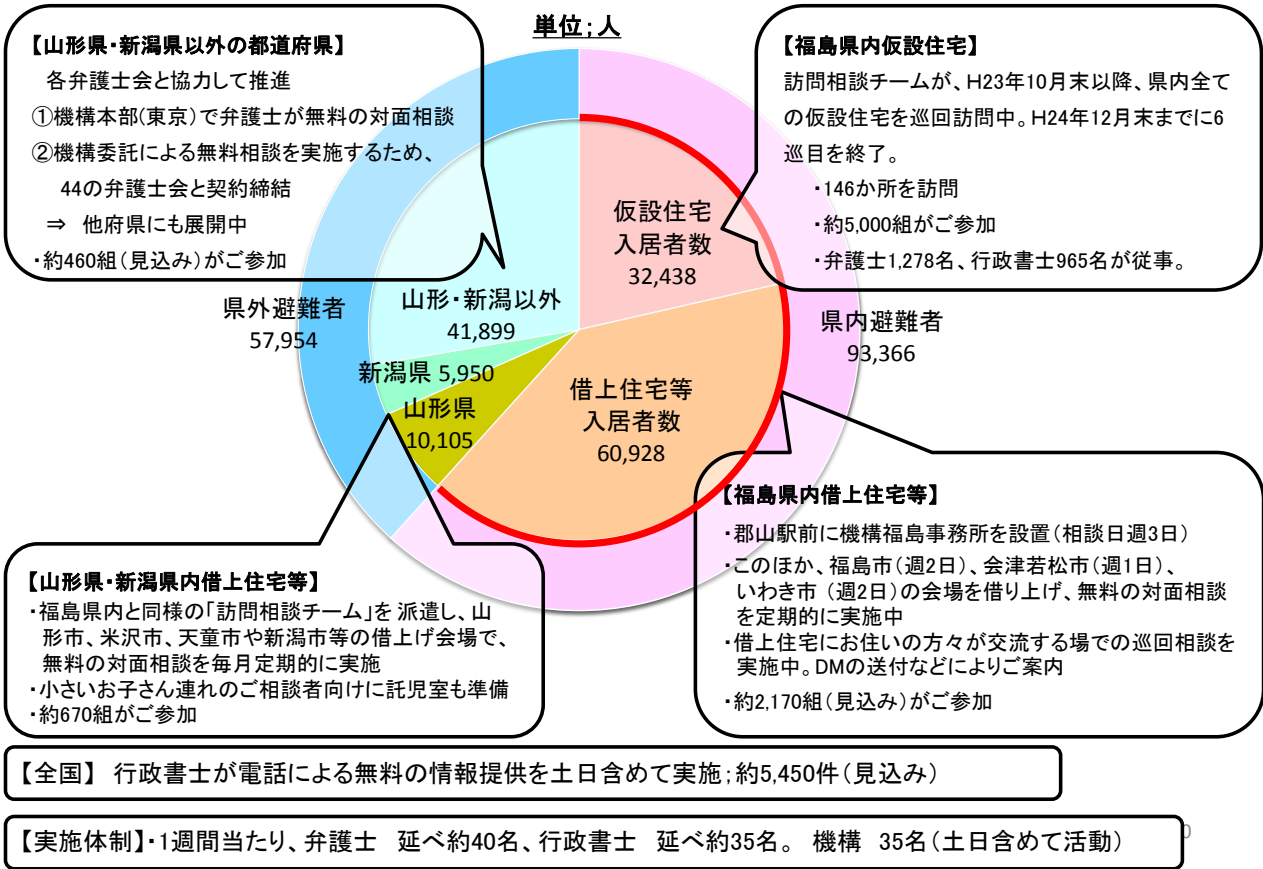
【対応の更なる強化】

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

原子力損害賠償支援機構の事業活動と今後の対応について



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

<略>

(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、2012年5月に策定した本計画において、その時点での要賠償額の見通し2兆5,462億7,100万円から、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3兆2,430億7,900万円となったため、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3兆1,230億7,900万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1兆7,490億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)