相談事業の活動実績及びご相談者からのご要望等について

平成 24 年 6 月 19 日
原子力損害賠償支援機構

原子力損害賠償支援機構（以下、「機構」）は、昨年10月31日（月）より、原子力発電所の事故により被害を受けられた方々に対して、福島県内外において無料の対面相談等を鋭意実施してまいりました。

本年 2 月 27 日から 4 月 29 日まで、福島県内の全ての仮設住宅に対する二巡目の訪問相談が終了したことを踏まえ、改めて機構のこれまでの相談事業の活動実績と、上記期間中に機構が行った相談事業を通じて、被害者の方々から寄せられた主なご要望等をとりまとめ、公表することといたしました。

問い合わせ先
原子力損害賠償支援機構・円滑化グループ
保住（ほすみ）、佐藤
電話：03－5575－3813

目次

１．はじめに	２
２．相談事業の活動実績	２
３．ご相談者から機構に寄せられたご要望等の集計方法とその特徴	４
４．ご相談者から機構に寄せられたご要望等	６
（１）損害賠償請求の内容に関するもの	６
①　財物価値の喪失・減少等	７
②　生活費増加分・避難費用	８
③　営業損害等	９
④　精神的損害	10
⑤　生命・身体的損害	11
⑥　自主的避難	12
⑦　就労不能等に伴う損害	13
⑧　除染費用・検査費用（人）等	14
⑨　一時立入費用・帰宅費用	15
⑩　損害賠償の終期	16
（２）　請求手続・支払に関するもの	17～18
（３）　生活全般に関するもの	19～20
（４）　行政・東電の取組姿勢に関するもの	21
５．東電に対する要請事項	22
６．相談事業の今後の展開	23
〈参考〉相談事業の活動実績	24～25
集計表	別表

1.　はじめに

○ 機構は、昨年 10 月 31 日より「訪問相談チーム」（弁護士・行政書士等により構成）による福島県内の仮設住宅の集会所等における無料の対面相談や、機構本部での電話による無料の情報提供等の相談事業を実施している。

○ 機構では本年 2 月 26 日に福島県内の全ての仮設住宅に対する巡回相談が一巡したことを受け、同期間中に被害者の方々から寄せられたご要望等を集計（以下、「前回集計」）し、３月８日に「相談事業の活動実績及びご相談者からのご要望等について」として公表した。

○ この度、本年 2 月 27 日から 4 月 29 日まで、福島県内の全ての仮設住宅に対する「訪問相談チーム」による二巡目の訪問相談が終了したことを踏まえ、改めて機構の相談事業の活動実績と被害者の方々からの主なご要望等を取りまとめ、公表することとした。

2.　相談事業の活動実績 （平成 23 年 10 月 31 日～24 年 4 月 29 日）

〈訪問相談チーム〉

・弁護士・行政書士等により構成される「訪問相談チーム」が福島県内の仮設住宅の集会所等を巡回して個別相談を実施している。

・福島県内の仮設住宅で避難を余儀なくされておられる方々のうち、約３割の世帯の方々が仮設住宅の集会所等で開催した個別相談にご参加いただいた。

・一巡目と比較して参加率は低下傾向にあるが、今後、財物に関する損害賠償が始まれば、個別相談会に是非参加したいとする方々が多い。

〈訪問した福島県内の仮設住宅：137 箇所（約 9,970 入居世帯）〉

	一巡目 （23/10/31～24/2/26）	二巡目 （24/2/27～24/4/29）
個別相談にご参加頂いた方々の組数	１，803組 （入居世帯の約 18.6%）	986組 （入居世帯の約 9.9%）

（注）継続相談者を調整した後の合計参加者数の割合：約 28.0%

（参考）上記を含めた機構の相談事業全体の個別相談組数及び情報提供件数

・福島県内外での対面による個別相談　　：　延べ 4,180 組

・機構本部における電話による情報提供・相談　：　延べ 2,885 件

〈原子力損害賠償支援機構の相談事業活動について〉

・機構では、以下の相談事業を展開。

① 福島県内の仮設住宅等にお住まいの方々に対して、「訪問相談チーム」による無料の対面相談を集会所等において実施。

② 福島県内の借上住宅等にお住まいの方々に対して機構福島事務所（郡山市）及び福島市、会津若松市、いわき市の借上会場において無料の対面相談を実施。

③ 福島県から避難されている方々が特に多い山形県、新潟県にお住まいの方々に対して、主要都市の借上会場において「訪問相談チーム」による無料の対面相談を実施。

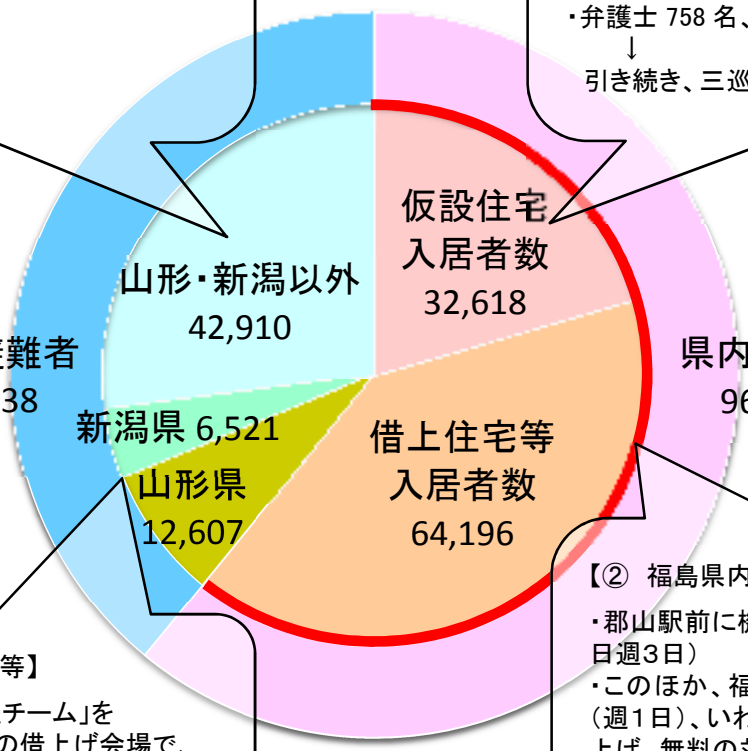
④ 山形県、新潟県以外の都道府県にお住まいの方々に対しては、機構東京本部において弁護士による無料の対面相談のほか、各県弁護士会への委託による無料個別相談を実施。

【④ 山形・新潟以外の都道府県】

各県弁護士会と協力して推進
・機構本部(東京)で弁護士が無料の対面相談
・各県弁護士会の独自の無料相談窓口のご紹介
・24 の各県弁護士会への委託による無料相談の実施または実施予定
⇒ 他道府県にも展開中

【① 福島県内仮設住宅】

弁護士等により構成される「訪問相談チーム」が4月末までに二巡。
・137 か所を訪問
・2,789 組（入居世帯の約 28.0%）がご参加
・弁護士 758 名、行政書士 563 名が従事
↓
引き続き、三巡目の巡回相談を鋭意展開中



【③ 山形・新潟県内借上住宅等】

・福島県内と同様の「訪問相談チーム」を派遣し、山形市や新潟市等の借上げ会場で、無料の対面相談を毎月定期的に実施
・小さなお子さん連れの相談者用に託児室も準備

【② 福島県内借上住宅等】

・郡山駅前に機構福島事務所を設置（相談日週3日）
・このほか、福島市（週2日）、会津若松市（週1日）、いわき市 （週2日）の会場を借り上げ、無料の対面相談を定期的に実施中
・DM の送付や新聞広告など相談者の掘り起こしに注力

【全 国】行政書士が電話による無料の情報提供を実施

【実施体制】
・1週間当たり、弁護士約 50 名、行政書士約 20 名
・機構； 約 40 名（土日含めて活動）

3.　ご相談者から機構に寄せられたご要望等の集計方法とその特徴

(1)集計の対象

・本報告書で取りまとめ、集計したご要望等は、機構が行う福島県、山形県、新潟県及び東京本部における相談事業を通じて被害者の方々から寄せられたものである(複数回答)。

・これらのご要望等の内容は多岐にわたっており、①損害賠償請求の内容、②請求手続・支払、③生活全般、④行政・東電の取組姿勢に分類している。

(2)対象期間;　平成 24 年 2 月 27 日～4 月 29 日

「訪問相談チーム」が、福島県内の全ての仮設住宅に対する二巡目の訪問相談を行った期間に対応している。

(3)対象者数;　計 1,923 組

ただし、電話による情報提供については、匿名や賠償開始予定時期の照会等の問合わせに関するものを除く。

(4)ご要望等の総数;　計 4,528 件

上記対象者から寄せられたご意見・ご要望数。

【ご相談者から機構に寄せられたご要望等(複数回答)】

分類	件数	%
損害賠償請求の内容に関するもの　(詳細は6頁～16 頁を参照)	3, 003	66
請求手続・支払に関するもの　(詳細は 17～18 頁を参照)	915	20
生活全般に関するもの　(詳細は 19～20 頁を参照)	398	9
行政・東電の取組姿勢に関するもの　(詳細は 21 頁を参照)	212	5
合計	4, 528	100

(5)ご要望等に関する主な特徴

○ 「財物価値の喪失・減少」の賠償に関するご要望等が多い

賠償請求に関するご要望等のうち、「財物価値の喪失・減少」に関するものが最も多い。土地や建物の賠償については、金額が高額であり今後の生活再建において重要な

役割を果たすこと等によるものと考えられる。例えば、「土地、建物を賠償してもらわないと移住するにも計画が立てられない」という声も寄せられている。

なお、行政や東電の取組み姿勢に関するご要望等においても、「警戒区域の見直しなど今後の見通し、方針を明確にして欲しい」というものが最も多い。例えば、「警戒区域内の自宅に帰りたいが、帰還できないならできないとはっきりさせて欲しい。そうしないと明日に進めない。」との声も寄せられている。

○ 東電基準に合致しない損害項目に関する賠償要望が多い

「避難中に病気にかかった通院費用等を賠償して欲しい」「避難先で購入した衣類、家具等の費用を賠償して欲しい」などの賠償要望が多く寄せられている。一方、これらのご要望等については東電により賠償請求を拒否され、機構への相談に至っているものが少なくない。

このため、こうした賠償要望の中には損害が存在していることが推認される事例が少なくないと考えられ、被害者の方々の個別事情の把握や証明負担の軽減などが課題となっているものと考えられる。

○ 「損害賠償の終期」に関するご要望等が増加

損害賠償請求の内容に関するご要望等において、「賠償が打ち切られるのは不安だ、納得がいかない」という「損害賠償の終期」に対する不安やご不満等を示される声が前回集計時に比して増加している。

将来の生活基盤への見通しが立たない状況下、避難等に伴う損害が継続していることから、こうした損害の賠償打切りに対する不安感等が示されているものと考えられる。

○ 和解仲介に関するご要望等が増加

請求手続き・支払関係のご要望等では、前回集計と比較して、原子力損害賠償紛争解決センター（以下、「ADR」）に関するご要望等が大幅に増加している。これは、損害賠償やその相談の進捗に伴い、ADRに関する情報が被害者の方々の間でもある程度共有され、その利用に対するご関心が増加したことによるものと考えられる。

４．　ご相談者から機構に寄せられたご要望等

（１）損害賠償請求の内容に関するもの　3,003 件（66%）

賠償請求に関するご要望等のうち最も多かったものは「財物価値の喪失・減少」に関するものである。前回集計では、「精神的損害」が最も多かったが、被害者の方々にとって財物の賠償が引き続き高い関心事項であることがうかがえる。

このほか、「生活費増加分・避難費用」、「営業損害等」、「精神的損害」の順となっている。

（複数回答）

内容	件数	%
①　財物価値の喪失・減少	７３５	２４
②　生活費増加分・避難費用	７０１	２３
③　営業損害等	４０６	１４
④　精神的損害	３０３	１０
⑤　生命・身体的損害	３０３	１０
⑥　自主的避難	２１８	7
⑦　就労不能等に伴う損害	１８３	6
⑧　除染費用・検査費用（人）等	７７	3
⑨　一時立入費用・帰宅費用	３６	1
⑩　損害賠償の終期	４１	1
合計	３，００３	１００

※四捨五入の関係で合計は必ずしも 100%にはならない。

①　財物価値の喪失・減少

「所有不動産（土地、建物等）の価値喪失等を賠償して欲しい」、「残留した自動車・農機具等を賠償して欲しい」などのご要望等が寄せられている。生活再建の計画を立てる上でも財物賠償の重要性がうかがえる。

（複数回答）

内容	件数	%
所有不動産（土地、建物等）の価値喪失等を賠償して欲しい	263	36
残留した自動車・農機具等の減価分を賠償して欲しい	93	13
避難中に修理・管理不能となった家財道具の減価分を賠償して欲しい	57	8
住宅ローンを賠償して欲しい	55	7
不動産に対する賠償を早期に開始して欲しい	35	5
所有不動産を買い上げて欲しい	31	4
放射能汚染された庭木・盆栽・樹木・森林等を賠償して欲しい	30	4
家財等の盗難被害を賠償して欲しい	20	3
太陽光発電装置や温水器等の設備を賠償して欲しい	18	2
帰還するに際して住宅等の修理費用を賠償して欲しい	17	2
その他	116	16
合計	**735**	**100**

【主な事例】

○警戒区域内の自宅は地震によって戸が壊れたが、避難により管理不能となってしまい修理ができなかったところ、野生化した犬が屋内に出入りして損傷が激しいので損害を賠償して欲しい。

○警戒区域にある土地を老後に売却してグループホームに入る予定でいた。しかし、線量が高く除染も始まらず土地の売却が困難になり、老後の生活設計が狂ってしまったので土地を賠償して欲しい。

○放射能汚染で住めなくなった故郷の土地、建物を賠償してもらわないと移住するにも計画が立てられないので、賠償を早期に開始して欲しい。

②　生活費増加分・避難費用

「避難先で購入した衣類、家具等の費用を賠償して欲しい」、「避難先（親戚・知人宅等）に支払った謝礼等を賠償して欲しい」などのご要望等が寄せられている。避難生活が長期化することに伴い、「自家消費していた野菜等の購入費用」、「井戸水から水道利用に変更したことに伴い増加した費用」など、事故前に負担していなかった恒常的費用に係る賠償要望も多数寄せられている。

（複数回答）

内容	件数	%
避難先で購入した衣類、家具等の費用を賠償して欲しい	103	15
避難先（親戚・知人宅等）に支払った謝礼等を賠償して欲しい	95	14
避難等の交通費（ガソリン代等）を賠償して欲しい	82	12
離散した家族が相互に訪問するための移動費用など生活費増加分を賠償して欲しい	72	10
自家消費していた野菜等の購入費用を賠償して欲しい	51	7
井戸水から水道利用に変更したことに伴い増加した費用を賠償して欲しい(ペットボトルの購入費も含む)	40	6
世帯が分かれて入居している仮設住宅等の光熱費等の増加費用を賠償して欲しい	39	6
自ら賃貸したアパートの家具等を賠償して欲しい	39	6
その他	180	26
合計	701	100

※四捨五入の関係で合計は必ずしも 100%にはならない。

【主な事例】

〇仮設とは異なり、アパートや親戚宅に避難している者には家電製品などの物資が届かない。既に購入し、あるいは今後購入する衣類なども含めて賠償して欲しい。

〇事故前は井戸水を使用していたので水道料金がかからなかった。避難先での水道料金が高く、生活費が増加したので賠償して欲しい。

〇３軒の仮設に分かれて暮らしているので、光熱費が事故前の３倍かかっている。

③　営業損害等

「加工流通業者・サービス業者等に関し、その他の逸失利益を賠償して欲しい」などのご要望等が寄せられている。

（複数回答）

内容	件数	%
加工流通業者・サービス業者等に関し、その他の逸失利益を賠償して欲しい	50	12
農林水産業者に関し、その他の逸失利益を賠償して欲しい	38	9
個人事業主／法人に関し、アパート・貸店舗・宅地等の家賃収入等を賠償して欲しい（貸主）	23	6
加工流通業者・サービス業者等に関し、風評被害（買い控え等による被害）を賠償して欲しい	22	5
加工流通業者・サービス業者等に関し、事業へ投資した資本その他の財物価値の喪失または減少を賠償して欲しい	22	5
個人事業主／法人に関し、農地・田畑の賃貸収入料を賠償して欲しい（貸主）	14	3
農林水産業者に関し、事業へ投資した資本その他の財物価値の喪失または減少を賠償して欲しい	13	3
その他	224	55
合計	406	100

※四捨五入の関係で合計は必ずしも100%にはならない。

【主な事例】

○所有するスポーツ施設が風評被害でまったく利用者がなく、設備が無駄になった上、今後の収益が見込めなくなったので賠償して欲しい。

○風評被害の賠償のほか、在庫品で処分に困っている分だけでも賠償して欲しい。

○定年前に退職して田畑で野菜等を作り生計を立てる予定であったが、事故の影響によりできなくなった。耕運機の購入費用や事故がなければ収穫・販売等できた利益の賠償をして欲しい。

④　精神的損害

「月 10 万円の慰謝料を増額して欲しい」、「ペットを失くしたことによる苦痛を賠償して欲しい」などのご要望等が寄せられている。また、「事故後に離婚した。離婚に伴う苦痛を賠償して欲しい」などの新たなご要望等が寄せられている。

（複数回答）

内容	件数	%
月 10 万円の慰謝料を増額して欲しい	64	21
ペットを失くしたことによる苦痛を賠償して欲しい	26	9
今後の生活の見通しが立たないことに対する不安を賠償して欲しい	25	8
避難中に病気を悪化させ死亡した方に配慮して欲しい	19	6
家族が離れて暮らすこと、二重生活を送ることによる苦痛を賠償して欲しい	13	4
避難中に病気にかかった。悪化させた場合に配慮して欲しい	11	4
子供の心の痛手・教育環境の変化を考慮して欲しい	10	3
事故後に離婚した。離婚に伴う苦痛を賠償して欲しい	8	3
その他	127	42
合計	**303**	**100**

【主な事例】

〇慰謝料が月 10 万円では低すぎて、生活費でほとんどなくなってしまう。東電の人も同じ生活をして、この辛さを理解して欲しい。

〇出産で避難区域の実家に里帰りしていた際に原発事故にあったが、住民票がないので賠償の対象外と言われ賠償を拒否された。

⑤　生命・身体的損害

「避難中に病気にかかったこと等による通院費用等を賠償して欲しい」などのご要望等が最も多く寄せられている。

（複数回答）

内容	件数	%
避難中に病気にかかったこと等による通院費用等を賠償して欲しい	199	66
避難中に死亡した方に関する損害を賠償して欲しい	32	11
入転院した家族を看護するための通院費用を賠償して欲しい	22	7
子供の将来の健康被害について長期的に賠償して欲しい	18	6
その他	32	11
合計	**303**	**100**

※四捨五入の関係で合計は必ずしも 100%にはならない。

【主な事例】

〇避難所を７カ所も移動したことでストレスがたまり、体調不良が続き、週２回の通院をしているので賠償して欲しい。

〇事故が原因で妻の病気が悪化した。毎日のように病院へ看病に行ったが、その交通費の賠償請求は拒否された。

〇避難生活の中、娘の病気が悪化したので、通院費用等を生命・身体的損害に計上して請求したが、金額があまりに低くて納得がいくものではない。誠意ある賠償をして欲しい。

⑥　自主的避難

「定額を超える実費を賠償して欲しい（避難等に要した実費を賠償して欲しい）」などのご要望等が寄せられている。

（複数回答）

内容	件数	%
定額を超える実費を賠償して欲しい（避難等に要した実費を賠償して欲しい）	91	42
自主的避難等に対する精神的損害の賠償手続きを早期に開始して欲しい。いつから支払ってもらえるのか	38	17
賠償の対象の範囲や「自主的避難」の解釈を教えて欲しい明確にして欲しい	36	17
定額賠償に応じると、実費に係る追加請求ができないかもしれず不安だ。解釈を明確にして欲しい	13	6
慰謝料の額に納得がいかない	9	4
自主的避難の対象区域を23市町村に限定しないで欲しい	5	2
自主的避難者に賠償対象を広げないで、本当に被害にあった避難区域の住民に対して手厚く賠償して欲しい	5	2
平成 24 年1月以降の損害も賠償して欲しい	5	2
その他	16	7
合計	218	100

※四捨五入の関係で合計は必ずしも 100%にはならない。

【主な事例】

〇自主的避難区域から県外へ避難して費用もかかり、生活品の購入費用など定額の慰謝料では足りず、実費分を賠償して欲しい。

〇自主的避難ということで８万円をもらったが、他は賠償の対象外と言われた。避難先で家電製品など支出がかさんでおり、この分も賠償して欲しい。

〇住民票を他の地域においたまま自主的避難区域で生活していたため、東電から「自主的避難区域に居住していた証明がない」と請求を拒否された。

⑦　就労不能等に伴う損害

「就労不能等に伴う損害（給与等の全部または一部の減収分）を賠償して欲しい」などのご要望等が寄せられている。

（複数回答）

内容	件数	%
就労不能等に伴う損害（給与等の全部または一部の減収分）を賠償して欲しい	84	46
内定解消による損害を賠償して欲しい	13	7
内職やアルバイト等の報酬相当分を賠償して欲しい	12	7
新たに働いた分だけ賠償額を減らすのは止めて欲しい	11	6
通勤費用の増加分を賠償して欲しい	11	6
転居費用を賠償して欲しい	4	2
専業従事者としての給与等の減収分を賠償して欲しい	4	2
転職等に伴い生じる資格の取得費用を賠償して欲しい	4	2
前年度に就労実績がない場合にも適切に賠償して欲しい	3	2
その他	37	20
合計	**183**	**100**

【主な事例】

〇原発事故により別の会社に就職せざるを得なかったが、そのため給料が下がってしまったので、その差額分を賠償して欲しい。

〇椎茸栽培をしていたが、事故によって収入がなくなり妻に払っていた給料が出せなくなったので、その減収分も賠償して欲しい。

〇パートに出て少しでも生活費としての収入を得ようと頑張っているが、その少額の金額でさえ、東電は賠償金から控除してくるので、働く意欲もわかなくなる。

⑧　除染費用・検査費用（人）等

「除染費用を賠償して欲しい」などのご要望等が寄せられている。また、「建物内部・自宅外壁の除染費用を賠償して欲しい」との新たなご要望等が寄せられている。

（複数回答）

内容	件数	%
除染費用を賠償して欲しい	35	45
線量計・放射線量測定器の購入費を賠償して欲しい	17	22
建物内部・自宅外壁の除染費用を賠償して欲しい	13	17
その他	12	16
合計	77	100

【主な事例】

○自治体の除染計画は、2年以上先になるとのことから個人で除染をした場合には、その費用を賠償して欲しい。

○店舗前の駐車場は砂利が敷いてある。除染しても繰り返し行う必要があるため、舗装を考えているので、その費用を賠償して欲しい。

○一時立入りの際、除染のため洗車したところ「領収書がないと請求は認められない」と賠償を拒否された。

⑨　一時立入費用・帰宅費用

「月1回または2回分までしか一時立入費用の賠償を認めないのはおかしい」などのご要望等が寄せられている。

（複数回答）

内容	件数	%
月1回または2回分までしか一時立入費用の賠償を認めないのはおかしい	8	22
一時立入の際の自動車等の移動費用を賠償して欲しい	5	14
その他	23	64
合計	36	100

【主な事例】

〇何回か一時立入したが、費用は月１回までと支払いを拒否された。行く必要があるから一時立入しているのだから、行った回数分を賠償して欲しい。

〇避難のため町から人がいなくなり、防犯も含めて一時立入しているのに費用を認めないのはおかしい。費用を賠償して欲しい。

〇住んでいた所は今後、避難指示解除準備区域に指定され、一時立入が柔軟に認められるようだが、その場合でも今までどおりの一時立入費用を賠償して欲しい。

⑩　損害賠償の終期

「損害賠償を打ち切られるのは不安だ。納得がいかない」という損害賠償の終期に対する不安やご不満等が新たに寄せられている。

（複数回答）

内容		件数
損害賠償を打ち切られるのは不安だ。納得がいかない		41
	避難指示解除準備区域等が解除された後も賠償を続けて欲しい	8
	旧緊急時避難準備区域に関して、昨年9月末に精神的損害等の賠償が打ち切られた。賠償を続けて欲しい	6
	自主的避難に関して、昨年末までの賠償で終わるのは困る。本年1月以降の損害も賠償して欲しい	4
	就労不能等に伴う損害の賠償が将来打ち切られるのが不安だ	4
	営業損害等の賠償が将来打ち切られるのが不安だ	2

【主な事例】

〇元の町に戻れる時期も分からず、今後の生活拠点を決められず困っている。避難区域を解除しても、すぐに元の生活ができるわけではない。被害者の要望をしっかりと聞いて賠償を打ち切らないで欲しい。

（２）請求手続・支払に関するもの　915 件（20%）

東電の請求書に関する質問やご不満のほか、損害賠償やその相談の進捗に伴い、ADRに関するご要望等が大幅に増加している。また自主的避難等の賠償開始に伴い、その認定に関するご不満等が寄せられている。

（複数回答）

内容		件数	%
請求全般	東電の請求書の書き方を教えて欲しい。請求漏れがないか内容を確認して欲しい	182	20
	領収書がない場合の家具等の請求方法を教えて欲しい	47	5
	賠償請求の方法全般について教えて欲しい	34	4
	その他	42	6
請求書合意書	東電請求書が分かりにくい	104	11
	東電から送付されてきた合意書記載の賠償金額が請求額から減額されているが、資金繰りが苦しいのでやむなく合意書に署名している	50	5
	東電から送付されてきた合意書記載の賠償金額が請求額から減額されているが、どの費用がどのような理由で減額されているか分からない	34	4
	1期2期での合意がないと3期の請求書が送られてこないことが不満だ	11	1
	その他	14	2
ADR関連	ADR の申立方法、メリット・デメリット等を教えて欲しい	110	12
	東電に直接請求すべきか、ADRに申し立てるべきか、どちらが良いか教えて欲しい	21	2
	その他	5	1
その他	単に対象区域内に住民票がなかったとの理由で賠償されないのは、納得がいかない	47	5
	東電の担当者により対応が違いすぎる	26	3
	その他	188	21
合計		**915**	**100**

※四捨五入の関係で合計は必ずしも 100 にはならない

【主な事例】

（請求全般）

〇避難区域から避難する時、集合場所でバスに乗せられた。何も持たずに避難したため、避難先で全ての物を買ったが、領収書がないと認められないのか。

〇東電の直接請求のやり方には納得いかないので、これまで一度も直接請求したことはない。東電に対し、請求する他の方法はないのか。

〇自主的避難区域も一定の賠償を受けられると聞いたが、良く分からないので詳しく知りたい。

（請求書・合意書）

〇１・２回目とお金がないためやむを得ず合意したが、やはり納得がいかない。３回目について合意書が送られてきたが、返送するか迷っている。

〇東電に１・２回目の請求をした。東電の示す賠償額の計算根拠が分からないので合意すべきかどうか悩んでいる。仮設住宅に来てからのガソリン代がかさんでいるが、東電の賠償額では加算されておらず困っている。

（その他）

〇領収書がないものについて東電に請求したが、なかなか返事が来ない。

〇東電に問い合わせをすると責任を持って回答できない人が出る。電話対応する人に一定の権限を持たせてもらわないと意味がない。また後で電話すると言ったきり掛かってこない。

〇東電の説明が担当者ごとに変わったりして誠意がみられない。一度は説明で請求を無理だと言われ、レシートやらを捨てたところ、後日電話がかかってきて証明する手段はないのかと言われた。

〇コールセンターにある件で問い合わせたところ、「その件については答えられない。答えられる人には回せない」と言われた。

〇警戒区域内に自家消費用の野菜・果実用の農地があり、区域外にある自宅から通っていた。東電から請求者が警戒区域内で住民登録していないため、賠償できないと言われた。

（３）生活全般に関するもの　398 件（９％）

仮設住宅の改善（狭隘、音漏れ、湿気）と除染の早期実施に関するご要望が引き続き多く寄せられている。このほか避難生活の長期化を反映し、仮設住宅や借上住宅の入居期限の延長を求める声や、帰還に向け雇用の確保や対象区域内の治安維持強化などを求める声も寄せられている。

（複数回答）

内容		件数	%
仮設住宅	仮設住宅を改善して欲しい	74	19
	うち 狭い、物置が欲しい、もう一部屋借りたい	58	―
	うち 隣家への音漏れが気になる	16	―
	いつまで仮設住宅・借上住宅に暮らすことができるのか明確にしてほしい。できるだけ継続して欲しい	15	4
	その他	27	7
除染・廃棄物	除染を早期に徹底的に実施して欲しい	47	12
	放射能が不安で、または若い人が戻らないので、住んでいた街には住めない	19	5
	その他	27	7
帰還・復興	故郷へ早期に帰還させて欲しい、元の生活に戻して欲しい	46	12
	高速道路の無料化を継続して欲しい	13	3
	近所との交流を促進するための取組を強化して欲しい	9	2
	その他	15	4
健康	不眠など健康状態が悪化した	39	10
	定期健康診断等で長期的に健康状態を把握できるようにして欲しい	7	2
その他	賠償金が生活保護の受給資格上、所得に計上され、生活保護を打ち切られると言われたが、納得がいかない	9	2
	雇用の確保を支援して欲しい	8	2
	その他	43	11
合計		**398**	**100**

※四捨五入の関係で合計は必ずしも 100 にはならない

【主な事例】

（仮設住宅）

〇生活が不便。建物の湿気がひどく、衣類・布団を捨てざるを得ず、買換え費用がかさむ。食料品や家財にもカビが生える。そのため換気扇を 24 時間回しっぱなしなので音が気になる。

〇仮設住宅での生活は音の問題が一番大変。とにかく壁が薄いのでテレビの音、電話の音、いびきなど隣人とのトラブルが大きなストレスになっている。

（除染・廃棄物）

〇狭い仮設住宅に住んでおり、ストレスも高くなって生活も大変である。政府・東電には早く除染して帰宅できるようにして欲しい。

〇自宅の線量が高い。子供がおり、帰りたくないが、年老いた親は帰りたいという。今後の生活設計をどうするか迷っている。

（帰還・復興）

〇余命が長くない。住み慣れた自宅に早期に戻りたい。

〇温暖な土地から寒い地域に避難しなければならず、生活費用もかさむ一方である。自宅の時はほとんど自給自足だったが、こちらでは一つ一つ買わなくてはならない。また地元の人がいなくて寂しい。早く帰りたい。

（健康）

〇自主的避難に伴い、子供は学校を転校。ストレスのせいか体調不良、夜泣きをするようになった。子供の健康診断を成人まで行って欲しい。

（その他）

〇警戒区域に代々のお墓がある。最近、家族が亡くなったが、納骨ができない。墓石が倒れていたとしても改修ができない。

〇早く生活が再建できるように指針を決めて欲しい。家族が一緒に早く住めるようにして欲しい。

（４）行政・東電の取組姿勢に関するもの　212 件（５%）

「警戒区域の見直しなど今後の見通し、方針を明確にして欲しい」、「線量等信頼できる情報を速やかに開示・提供して欲しい」等のご要望が寄せられている。

また本年４月から一部警戒区域の見直しが開始されたことを受け、区域ごとに差異を設けずに一律に賠償を求める声が寄せられている。

（複数回答）

内容		件数	%
警戒区域見直し	警戒区域の見直しなど今後の見通し、方針を明確にして欲しい	61	29
	警戒区域内の見直しにおいて、賠償について区域ごとに差異を設けずに一律に賠償して欲しい	11	5
	その他	6	3
情報提供	線量等信頼できる情報を速やかに開示・提供して欲しい	21	10
	その他	12	6
ADR	ADRを申し立てたが、担当が決まらないなど時間が掛かっている。早期に審査して欲しい	5	2
	ADRの集団申立てについて自治体にリードして欲しい	2	1
その他		94	44
合計		**212**	**100**

【主な事例】

〇事故が収束したからと言ってすぐ戻れるとは限らないので、避難区域を解除するのはおかしい。本年８月で賠償が打ち切りになるとのことだが、すぐ元の生活に戻ることができるわけではないので、被害者の要望をきちんと聞いて欲しい。

〇放射線量の報道に関しても実際とは相当違っているように思う。正確な数字で知らせて欲しい。

〇借上住宅に住んでいる避難者にも情報を確実に伝えて欲しい。

5.　東電に対する要請事項

ご相談者から機構に寄せられたご要望等を踏まえ、東電に対し、以下の事項について検討し、迅速かつ適切な損害賠償の実施に向けた対応方針を明らかにするよう要請する。

（１）賠償基準の策定・公表および早期の賠償開始

・財物価値の喪失・減少に関する賠償

・自主的避難に関する賠償のうち、昨年３月 11 日から昨年末までの期間中の定額を超える実費の賠償（追加請求の可否に関する基準の解釈の明確化を含む）

（２）個別事情を踏まえた損害賠償

東電基準に合致しない損害項目に関する賠償要望が多く、被害者の方々の個別事情の把握や証明負担の軽減などの課題が考えられる。こうした多様な賠償要望に関し、個別事情を踏まえた損害賠償を実施すること

（注）行政に対するご要望等についても、関係機関との会議等を通じて共有することとしている。

6.　相談事業の今後の展開

引き続き損害賠償の請求・申立てに関する無料の説明会と対面による個別相談等の相談事業を展開する。

具体的には、

・福島県内の仮設住宅については、三巡目、四巡目の巡回相談をそれぞれ約２ヶ月で実施するとともに、福島事務所及び福島県内３ヶ所を会場として定期的に実施している個別相談会を引き続き実施していく。また、借上住宅にお住まいの方々で独自のコミュニティを持たれている方々を対象とした個別相談会などを新たに実施する。

・福島県外のうち、山形県及び新潟県においては、主要都市の借上げ会場における個別相談会を引き続き定期的に実施する。その他の道府県においても、被害者の方々がお気軽に無料の個別相談をご利用頂けるよう、各地の弁護士会への業務委

託を進める（現在、24 の各県弁護士会への委託による無料相談を実施または実施予定）。

・東京の機構本部においても、引き続き、行政書士が電話による情報提供を実施するとともに、弁護士が対面及び電話による個別相談を実施する。

以　上

〈参考〉相談事業の活動実績

1. 訪問相談チーム（平成 23 年 10 月 31 日～平成 24 年4月 29 日）

弁護士・行政書士等により構成される「訪問相談チーム」が福島県内の仮設住宅の集会所等を巡回するほか、山形県、新潟県の主要都市の借上会場において無料の対面相談を実施。

（１）福島県内

・訪問仮設住宅：137 箇所（約 9,970 世帯）

	一巡目 （23/10/31～24/2/26）	二巡目 （24/2/27～24/4/29）
実施回数	延べ142回	延べ131回
説明会参加者	1，800名	843名
個別相談件数	1，803組 （入居世帯の約 18.6%）	986組 （入居世帯の約 9.9%）
延べ派遣人数	弁護士：471名 行政書士：386名	弁護士：287名 行政書士：177名

（２）山形県及び新潟県

	山形県 （23/12/23～24/4/29）	新潟県 （24/2/3～24/4/29）
実施回数	延べ23回	延べ24回
説明会参加者	194名	142名
個別相談件数	266組	146組
延べ派遣弁護士人数	69名	48名

2. 機構福島事務所及び県内主要都市（平成 23 年 11 月 12 日～平成 24 年4月 29 日）

- 機構福島事務所（郡山市）及び福島市、会津若松市、いわき市の借上会場において弁護士及び行政書士による無料の対面相談を実施。

個別相談件数	928組
延べ派遣人数	弁護士:229名、行政書士:165名

3. 機構東京本部（平成 23 年 10 月 31 日～平成 24 年4月 29 日）

- 行政書士による賠償請求に関する電話での無料の情報提供

対応件数	2，717件
延べ派遣人数	行政書士:510名

- 弁護士による無料の対面・電話相談

個別相談件数	45組
電話相談件数	168件
延べ派遣人数	弁護士:90名

4. 機構の委託による各県弁護士会の相談事業（平成 24 年4月 16 日～29 日）

個別相談件数	6組

・茨城県弁護士会による開催分

5. 個別相談・電話受付総数（平成 23 年 10 月 31 日～平成 24 年4月 29 日）

対面による 個別相談件数	4，180組
電話による 情報提供・相談	2，885件

以　上