

# 相談事業の活動実績とご相談内容等について

## 平成28年度上期（平成28年4月～9月）

### 本報告の内容

1. 機構の相談事業と相談会の形態
  2. 相談件数の推移
  3. 平成28年度上期の相談実績
  4. 相談会における相談内容の推移
  5. 相談場所別に見た相談内容
  6. 具体的な相談内容
- (参考1) 福島県外の住居確保損害相談会  
(参考2) 避難元別に見た相談内容  
(参考3) 相談者アンケートによる相談会の評価

平成28年11月15日

# 1. 機構の相談事業と相談会の形態

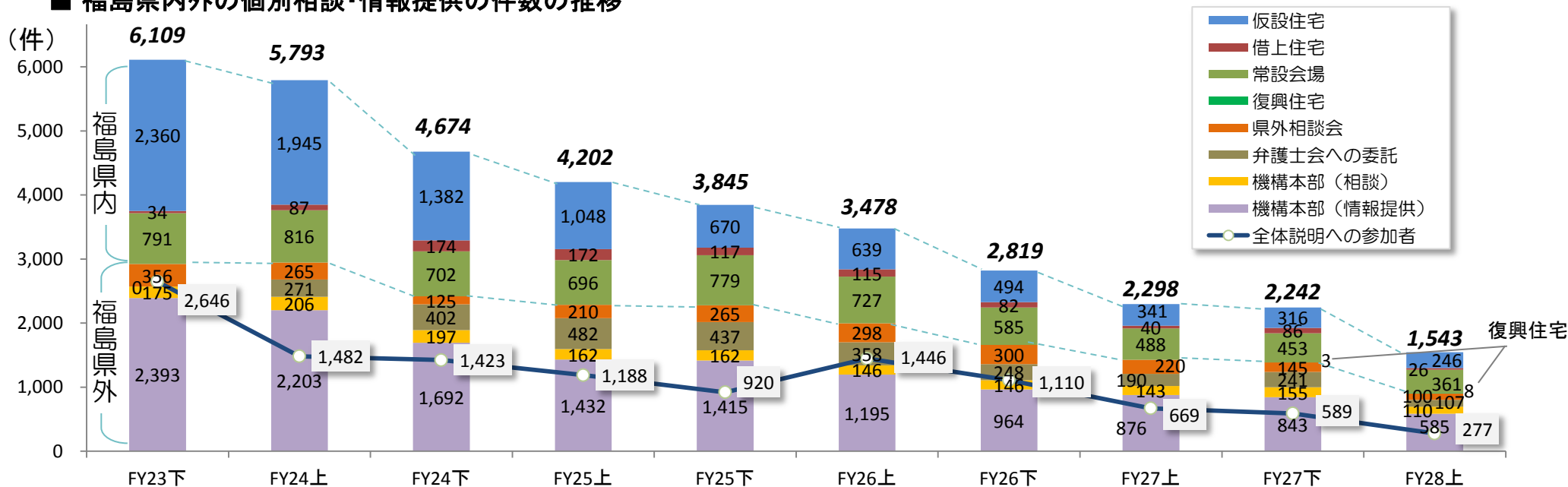
- 原子力損害賠償・廃炉等支援機構は、平成23年10月以来、福島県内外で巡回型・常設型等の相談・情報提供をのべ37,003件、平成28年上期(4月～9月)は1,543件を実施。
- 福島県内では、仮設住宅、復興住宅、借上住宅等の巡回相談及び常設相談会等を実施し、従来の相談体制を維持。
- 福島県外は東京本部のほか、各都道府県の弁護士会のご協力を得て全国で相談いただける体制を整備。また、中間指針第四次追補(住居確保に係る損害等)発表後の平成26年2月以降、住居確保損害を主なテーマとした相談会を実施。平成28年度は避難者支援組織等の小規模な会合(サロン形式等)に参加する形での相談会も実施。

機構本部(東京)の相談体制		福島県内	
⑦ 対面・電話相談と情報提供	弁護士による電話相談、行政書士による情報提供(電話)を全国の避難者に向けて実施(通話無料)。機構本部(東京)では弁護士との対面相談も実施	① 仮設住宅巡回相談	弁護士、行政書士、機構スタッフ等が、県内の仮設住宅集会所を順次訪問し、法律相談・説明会を開催
		② 借上住宅等巡回相談	県や自治体等が借り上げた住宅に避難されている方々等を対象に、公共施設等の会場で、説明会・個別相談を実施
		③ 常設相談会	県内主要都市(福島、郡山、いわき、会津若松、白河、南相馬)の公共施設等を会場として、定期的に個別相談を実施
		④ 復興住宅巡回相談	復興公営住宅に入居された方々に向け、個別相談を実施(27年12月～)
		福島県外	
		⑤ 弁護士会への委託	各都道府県の弁護士会と法律相談事業に関する委託契約を締結し、全国各地の避難者に向けて無料相談を実施
		⑥ 県外相談会	避難指示区域からの避難者が多い都県において、主に住居確保損害をテーマとした説明・相談会を実施。28年度は従来より小規模な形式も実施。山形県では機構発足当初より常設形式の相談会を実施

## 2. 相談件数の推移

- 指針に基づく新規賠償項目が出揃い、東電による支払いが順次行われていること等を背景に相談・情報提供の件数は全般的に減少傾向。
- 福島県内の状況: 仮設住宅では機構発足当初に比較して大きく減少。借上住宅等も24年下期をピークに減少傾向。常設相談会は26年下期より減少傾向。
- 福島県外の状況: 機構本部(東京)の相談は28年上期より減少傾向、情報提供は機構発足当初より減少傾向。弁護士会への委託相談は25年上期をピークに減少傾向。県外相談会は26年下期まで一定水準を維持したが、その後減少。

■ 福島県内外の個別相談・情報提供の件数の推移



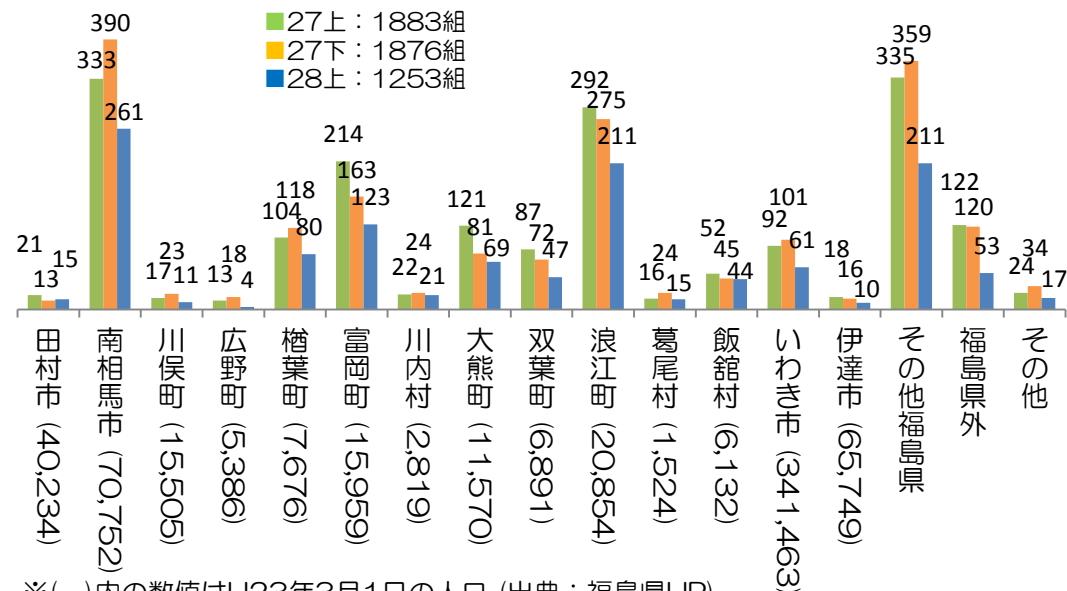
# 3. 平成28年度上期の相談実績

- 平成28年度上期は福島県内641件、福島県外902件(うち情報提供585件)の相談・情報提供を実施。県内、県外共に、件数は前期に比して減少。
- 住居確保損害相談会は小規模形式を含めて計11回を開催し、全体説明190名(17.3名/回)、個別相談83組(7.5組/回)が参加、小規模な相談会が増えたことなどにより1回あたりの全体説明、個別相談はいずれも減少(27年度:全体説明35.1名/回、個別相談14.5組/回)。小規模形式は避難者支援組織の協力を得て計5回を開催、全体説明92名、個別相談25組が参加。 ※スライド10(参考1)参照
- 避難元別に見た相談者数は、避難指示区域の人口に応じて南相馬市、浪江町、富岡町が多い。

■ 平成28年度上期の相談・情報提供の状況

機構の相談等の件数		27上	27下	28上	23～累計	
福島県内	仮設住宅	341	316	246	9,441	
	借上住宅等	40	86	26	933	
	常設会場(福島,郡山,いわき,会津若松,白河,南相馬)	488	453	361	6,398	
	復興住宅		3	8	11	
	小計	869	858	641	16,783	
福島県外	県外相談会	220	145	100	2,284	
	弁護士会への委託	190	241	107	2,736	
	機構本部(東京)	対面相談/電話相談	24 / 119	20 / 135	21 / 89	248 / 1,354
		情報提供	876	843	585	13,598
	小計	1,429	1,384	902	20,220	
計	2,298	2,242	1,543	37,003		

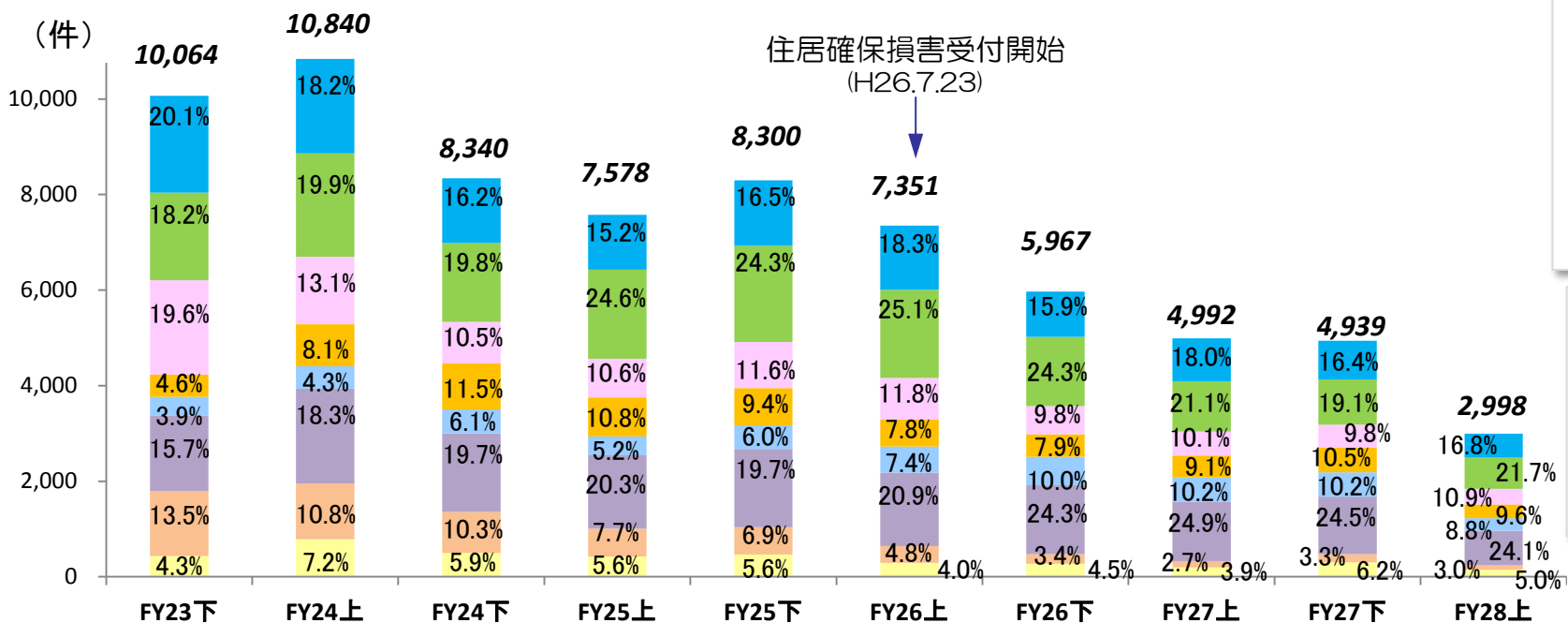
■ 避難元別の相談者数 (組)



※( )内の数値はH23年3月1日の人口(出典:福島県HP)  
同一案件での継続的なお問い合わせ等は1件として集計する場合があるため、左記合計値とは一致しない。

# 4. 相談会における相談内容の推移

- 相談内容は「請求手続・支払」「財物賠償・住居確保損害」「個人賠償」の順に高い比率で推移。
- 財物・住居確保の相談は、全体の2割前後で推移しているが、その中でも住居確保損害は、請求書の受付が開始された26年度上期以降、高い関心を維持している。  
(26上(333件/4.5%)、26下(518件/8.7%)、27上(379件/7.6%)、27下(353件/7.1%)、28上(253件/8.4%))
- 「請求手続・支払」の比率は上昇傾向にあり、東電による支払いが進む一方で、東電への直接請求(請求が認められず納得いかない)等の相談が多い。



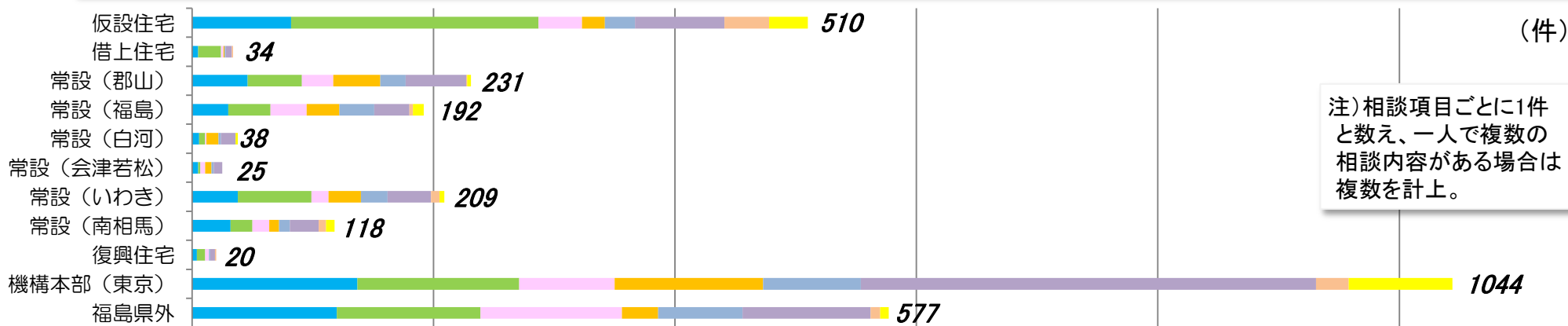
- 個人賠償に関するもの
- 財物賠償・住居確保損害
- 生活費増加分・避難費用
- 営業損害
- 損害賠償の要件等
- 請求手続・支払
- 生活全般
- 行政・東電の取組姿勢

注1) 集計方法について:  
1件の相談に複数の相談項目があれば複数計上

注2) 個人賠償に関するものには、精神的損害、生命身体、一時帰宅費用、就労不能、その他を含む(以下同)

# 5. 相談場所別に見た相談内容(平成28年度上期)

- 仮設住宅・借上住宅等では、財物・住居確保に関する相談の割合が多く、今後の生活再建に向けて高い関心が寄せられている。
- 常設会場全体では、就労不能損害等の「個人賠償」に関する相談や「営業損害」に関する相談が他の相談場所に比して相対的に高い。
- 福島県外では、「生活費の増加」に関する相談が他の相談場所に比して相対的に高い。
- 機構本部(東京)では、「請求手続・支払」に関するものが最も多い。



	個人賠償		財物・住居確保		生活費増加等		営業損害		損害賠償の要件		請求手続・支払		生活全般		行政・東電の姿勢		合計	
仮設住宅	82	16.1%	205	40.2%	36	7.1%	19	3.7%	25	4.9%	74	14.5%	37	7.3%	32	6.3%	510	100%
借上住宅等	5	14.7%	19	55.9%	2	5.9%	1	2.9%	1	2.9%	5	14.7%	1	2.9%	0	0.0%	34	100%
常設6会場	157	19.3%	166	20.4%	89	10.9%	116	14.3%	85	10.5%	158	19.4%	17	2.1%	25	3.1%	813	100%
常設(郡山)	46	19.9%	45	19.5%	26	11.3%	39	16.9%	21	9.1%	50	21.6%	1	0.4%	3	1.3%	231	100%
常設(福島)	30	15.6%	35	18.2%	30	15.6%	27	14.1%	29	15.1%	29	15.1%	3	1.6%	9	4.7%	192	100%
常設(白河)	6	15.8%	5	13.2%	1	2.6%	10	26.3%	2	5.3%	12	31.6%	0	0.0%	2	5.3%	38	100%
常設(会津若松)	5	20.0%	2	8.0%	4	16.0%	5	20.0%	2	8.0%	7	28.0%	0	0.0%	0	0.0%	25	100%
常設(いわき)	38	18.2%	61	29.2%	14	6.7%	27	12.9%	22	10.5%	36	17.2%	7	3.3%	4	1.9%	209	100%
常設(南相馬)	32	27.1%	18	15.3%	14	11.9%	8	6.8%	9	7.6%	24	20.3%	6	5.1%	7	5.9%	118	100%
復興住宅	4	20.0%	7	35.0%	3	15.0%	0	0.0%	1	5.0%	4	20.0%	1	5.0%	0	0.0%	20	100%
機構本部(東京)	137	13.1%	134	12.8%	79	7.6%	123	11.8%	81	7.8%	377	36.1%	27	2.6%	86	8.2%	1044	100%
福島県外	120	20.8%	119	20.6%	117	20.3%	30	5.2%	70	12.1%	106	18.4%	8	1.4%	7	1.2%	577	100%
合計	505	16.8%	650	21.7%	326	10.9%	289	9.6%	263	8.8%	724	24.1%	91	3.0%	150	5.0%	2998	100%

# 6<sup>-1</sup>. 具体的な相談内容 (個人賠償、生活費増加分・避難費用)

## ■ ご相談内容の分類

	FY27上 件数(%)	FY27下 件数(%)	FY28上 件数(%)
<b>1. 損害賠償の内容に関するもの</b>	<b>3422 (69)</b>	<b>3258 (66)</b>	<b>2033 (68)</b>
(1)個人賠償に関するもの	792 (16)	723 (15)	456 (15)
(2)財物賠償・住居確保損害	1054 (21)	945 (19)	650 (22)
(3)生活費増加分・避難費用	504 (10)	483 (10)	326 (11)
(4)営業損害	455 (9)	519 (11)	289 (10)
(5)損害賠償の要件等	510 (10)	503 (10)	263 (9)
(6)その他	107 (2)	85 (2)	49 (2)
<b>2. 請求手続・支払関係</b>	<b>1241 (25)</b>	<b>1210 (24)</b>	<b>724 (24)</b>
<b>3. 生活全般関係</b>	<b>134 (3)</b>	<b>164 (3)</b>	<b>91 (3)</b>
<b>4. 行政・東電の取組姿勢</b>	<b>195 (4)</b>	<b>307 (6)</b>	<b>150 (5)</b>
<b>合計</b>	<b>4992 (100)</b>	<b>4939 (100)</b>	<b>2998 (100)</b>

1.(1)の主な内訳	FY27上	FY27下	FY28上
精神的損害	227	239	117
生命・身体的損害	181	156	128
一時立入・帰宅費用	16	29	7
就労不能損害	301	219	153
除染・検査費用	67	80	51

## ■ 具体的なご相談事項

- ・就労不能に伴う損害を賠償してほしい(137)
- ・個別の精神的苦痛を踏まえた賠償をしてほしい(80)
- ・避難中に発症した疾病の医療費等を賠償してほしい(71)
- ・自主的に行った除染費用を賠償してほしい(36) 等

1.(3)の主な内訳	FY27上	FY27下	FY28上
生活用品	52	43	33
避難生活、二重生活等	152	153	96
交通費等	157	183	116

## ■ 具体的なご相談事項

- ・避難生活・二重生活の生活費増加分を賠償してほしい(85)
- ・避難のための引越費用を賠償してほしい(80)
- ・避難先での家賃・宿泊代等を賠償してほしい(53) 等

※具体的なご相談事項の( )内は28年度上期の件数。  
複数の事項にまたがる相談があるため、上記の「主な内訳」の件数とは一致しない場合がある。

## 6<sup>-2</sup>. 具体的な相談内容 (財物賠償・住居確保損害)

### ■ ご相談内容の分類

	FY27上 件数(%)	FY27下 件数(%)	FY28上 件数(%)
<b>1. 損害賠償の内容に関するもの</b>	<b>3422 (69)</b>	<b>3258 (66)</b>	<b>2033 (68)</b>
(1)個人賠償に関するもの	792 (16)	723 (15)	456 (15)
(2)財物賠償・住居確保損害	1054 (21)	945 (19)	650 (22)
(3)生活費増加分・避難費用	504 (10)	483 (10)	326 (11)
(4)営業損害	455 (9)	519 (11)	289 (10)
(5)損害賠償の要件等	510 (10)	503 (10)	263 (9)
(6)その他	107 (2)	85 (2)	49 (2)
<b>2. 請求手続・支払関係</b>	<b>1241 (25)</b>	<b>1210 (24)</b>	<b>724 (24)</b>
<b>3. 生活全般関係</b>	<b>134 (3)</b>	<b>164 (3)</b>	<b>91 (3)</b>
<b>4. 行政・東電の取組姿勢</b>	<b>195 (4)</b>	<b>307 (6)</b>	<b>150 (5)</b>
<b>合計</b>	<b>4992 (100)</b>	<b>4939 (100)</b>	<b>2998 (100)</b>

### 1.(2)の主な内訳

	FY27上	FY27下	FY28上
住居確保損害	379	353	253
居住用不動産	169	189	141
田畑・山林等	100	80	46
家財	193	149	96
営業用(償却)資産	56	45	28
登記が不完全な不動産	62	46	28
不動産に付随する要望	87	71	50
ローン	3	5	2

### ■ 具体的なご相談事項

- ・住居確保損害の制度内容について知りたい(214)
- ・宅地建物の価値喪失分を賠償してほしい(96)
- ・高額な家財など個別事情を勘案してほしい(48)
- ・家財道具を賠償してほしい(37)
- ・住居確保賠償でも金額が足りず住宅が再取得できない(18)
- ・住居確保損害の対象者に該当するか知りたい(16)
- ・住宅の修理費用を賠償して欲しい(16)
- ・定型評価に基づく賠償額は低すぎる(16)
- ・現況と固定資産課税情報や登記情報が異なる(14)
- ・移転登記未了の不動産を賠償して欲しい(12)
- ・移転登記手続関係者の調整等が困難(11) 等

※具体的なご相談事項の( )内の数についての注釈はスライド6参照



# 6<sup>-3</sup>. 具体的な相談内容 (営業損害、損害賠償の要件等)

## ■ ご相談内容の分類

	FY27上 件数(%)	FY27下 件数(%)	FY28上 件数(%)
<b>1. 損害賠償の内容に関するもの</b>	<b>3422 (69)</b>	<b>3258 (66)</b>	<b>2033 (68)</b>
(1)個人賠償に関するもの	792 (16)	723 (15)	456 (15)
(2)財物賠償・住居確保損害	1054 (21)	945 (19)	650 (22)
(3)生活費増加分・避難費用	504 (10)	483 (10)	326 (11)
(4)営業損害	455 (9)	519 (11)	289 (10)
(5)損害賠償の要件等	510 (10)	503 (10)	263 (9)
(6)その他	107 (2)	85 (2)	49 (2)
<b>2. 請求手続・支払関係</b>	<b>1241 (25)</b>	<b>1210 (24)</b>	<b>724 (24)</b>
<b>3. 生活全般関係</b>	<b>134 (3)</b>	<b>164 (3)</b>	<b>91 (3)</b>
<b>4. 行政・東電の取組姿勢</b>	<b>195 (4)</b>	<b>307 (6)</b>	<b>150 (5)</b>
<b>合計</b>	<b>4992 (100)</b>	<b>4939 (100)</b>	<b>2998 (100)</b>

1.(4)の主な内訳	FY27上	FY27下	FY28上
販売・飲食・サービス業	215	284	163
農林水産業	53	73	38
製造業	15	15	5
観光業	17	10	1
不動産賃貸業	28	23	14

### ■ 具体的なご相談事項

- ・逸失利益を賠償してほしい: 販売・飲食・サービス業(126)、農林水産業(23)、不動産賃貸業(11) 等
- ・風評被害を賠償してほしい: 販売・飲食・サービス業(18)、農林水産業(2) 等
- ・変動費の算定方法に納得いかない(20)
- ・証憑が無い場合も賠償してほしい(10) 等

1.(5)の主な内訳	FY27上	FY27下	FY28上
自主的避難	210	225	116
対象者要件	47	59	31
賠償の終期	253	216	116

### ■ 具体的なご相談事項

- ・賠償打切が不安、納得いかない(42)
- ・風評被害解消の理由で営業損害打切りは納得いかない(38)
- ・旧緊急時避難準備区域等の賠償打切は納得いかない(13)
- ・事故時に県外にいたが自宅が避難等対象区域にあるので賠償してほしい(12) 等

※具体的なご相談事項の( )内の数についての注釈はスライド6参照

# 6<sup>-4</sup>. 具体的な相談内容 (請求手続・支払、生活全般、行政・東電の取組姿勢)

## ■ ご相談内容の分類

	FY27上 件数(%)	FY27下 件数(%)	FY28上 件数(%)
<b>1. 損害賠償の内容に関するもの</b>	<b>3422 (69)</b>	<b>3258 (66)</b>	<b>2033 (68)</b>
(1)個人賠償に関するもの	792 (16)	723 (15)	456 (15)
(2)財物賠償・住居確保損害	1054 (21)	945 (19)	650 (22)
(3)生活費増加分・避難費用	504 (10)	483 (10)	326 (11)
(4)営業損害	455 (9)	519 (11)	289 (10)
(5)損害賠償の要件等	510 (10)	503 (10)	263 (9)
(6)その他	107 (2)	85 (2)	49 (2)
<b>2. 請求手続・支払関係</b>	<b>1241 (25)</b>	<b>1210 (24)</b>	<b>724 (24)</b>
<b>3. 生活全般関係</b>	<b>134 (3)</b>	<b>164 (3)</b>	<b>91 (3)</b>
<b>4. 行政・東電の取組姿勢</b>	<b>195 (4)</b>	<b>307 (6)</b>	<b>150 (5)</b>
<b>合計</b>	<b>4992 (100)</b>	<b>4939 (100)</b>	<b>2998 (100)</b>

2、3、4の主な内訳	FY27上	FY27下	FY28上
請求全般	299	302	149
東電への直接請求	447	371	237
東電の対応	97	84	60
和解仲介	391	450	276
仮設住宅・借上住宅	28	31	21
除染・廃棄物	32	37	21
帰還・復興	21	36	14
健康	18	29	14
対象区域に関する相談	32	42	17
情報提供の要望	73	149	68

## ■ 具体的なご相談事項

### ー 請求手続・支払関係

- ・和解仲介の申立方法等を教えてほしい(181)
- ・請求方法全般について教えてほしい(110)
- ・拒否理由、減額内容に納得いかない(100)
- ・東電請求書がわかりにくい・不親切・書き方を知りたい(54)
- ・証憑が無い等の理由で却下された(39) 等

### ー 生活全般関係

- ・健康状態が悪化した(13)
- ・雇用の確保や生活再建を支援して欲しい(8) 等

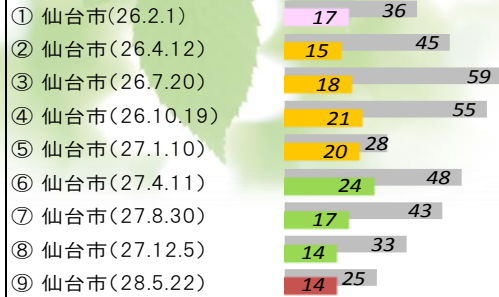
### ー 行政・東電の取組姿勢

- ・相談会の開催情報、賠償基準について教えてほしい(55)
- ・賠償金に対する税制上の特例措置を設けてほしい(28) 等

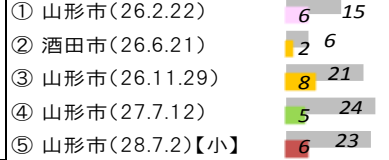
※具体的なご相談事項の( )内の数についての注釈はスライド6参照

# (参考1) 福島県外の住居確保損害相談会

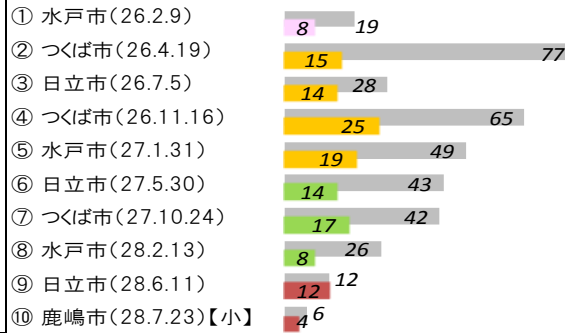
宮城県



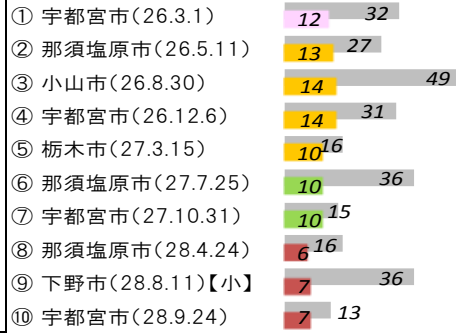
山形県



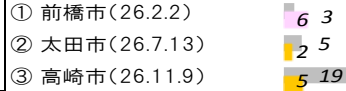
茨城県



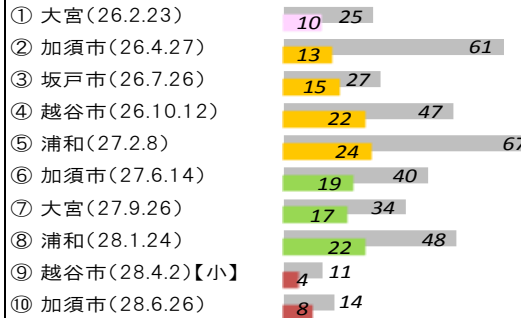
栃木県



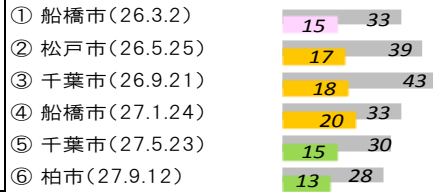
群馬県



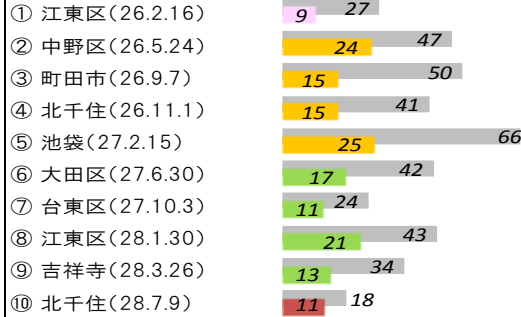
埼玉県



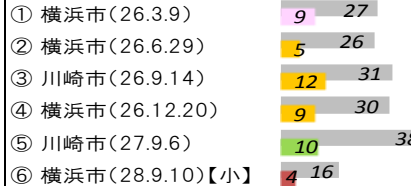
千葉県



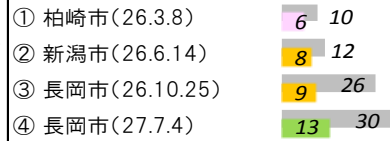
東京都



神奈川県

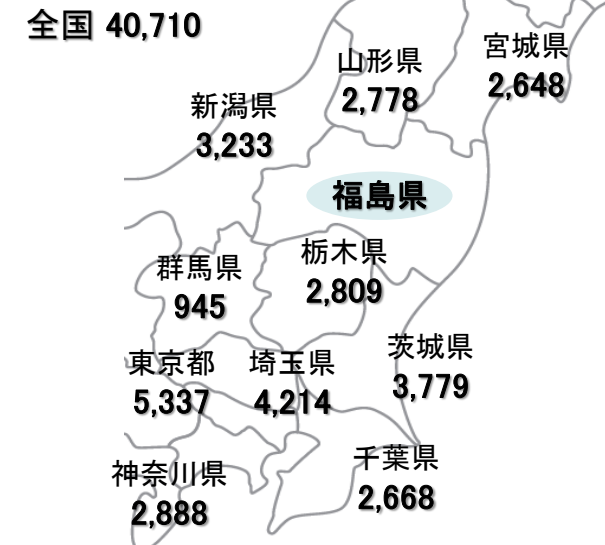


新潟県



年度	25	26	27	28上期	
				内、小規模	
開催(回)	10	32	20	11	5
全体説明(名)	227	1250	701	190	92
回平均	22.7	39.1	35.1	17.3	18.4
個別相談(組)	98	466	290	83	25
回平均	9.8	14.6	14.5	7.5	5.0

福島県からの避難者(名)



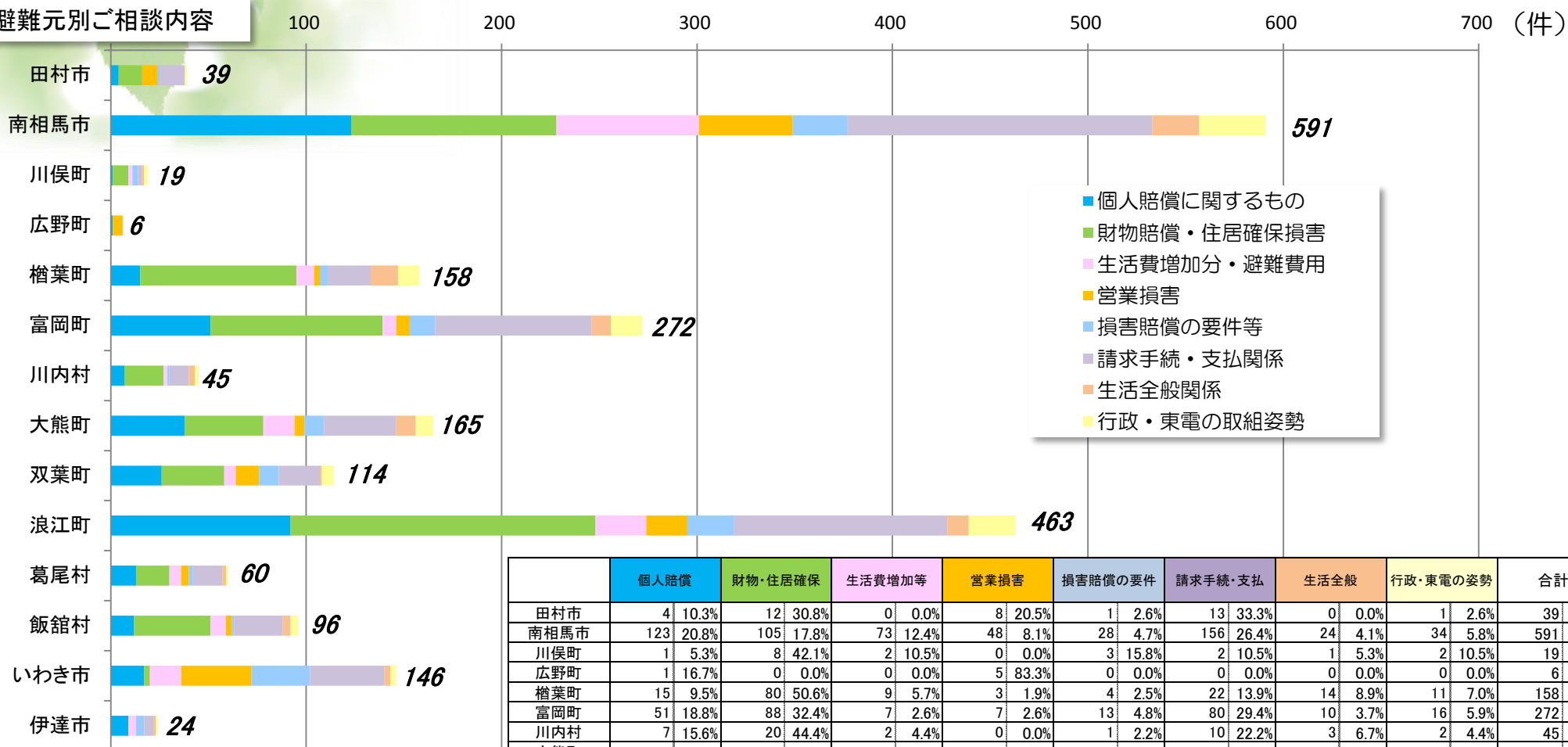
H28年9月末現在(出典:復興庁資料)

※【小】小規模形式のもの

(個別相談組数) 25年度 26年度 27年度 28年度 (全体説明参加者数)

# (参考2) 避難元別に見た相談内容 (平成28年度上期)

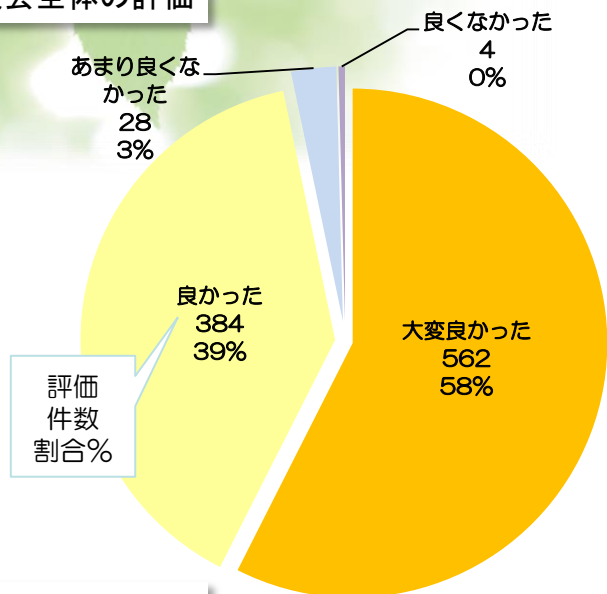
■ 避難元別ご相談内容



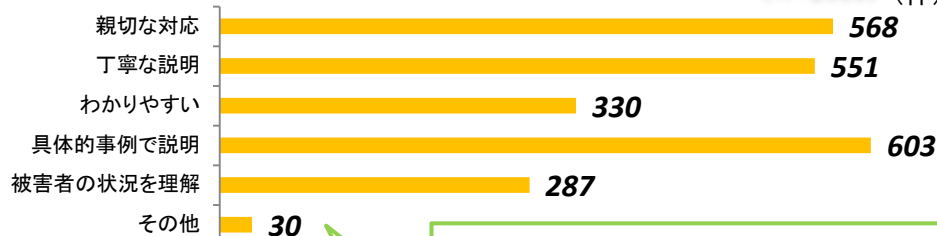
	個人賠償		財物・住居確保		生活費増加等		営業損害		損害賠償の要件		請求手続・支払		生活全般		行政・東電の姿勢		合計	
田村市	4	10.3%	12	30.8%	0	0.0%	8	20.5%	1	2.6%	13	33.3%	0	0.0%	1	2.6%	39	100%
南相馬市	123	20.8%	105	17.8%	73	12.4%	48	8.1%	28	4.7%	156	26.4%	24	4.1%	34	5.8%	591	100%
川俣町	1	5.3%	8	42.1%	2	10.5%	0	0.0%	3	15.8%	2	10.5%	1	5.3%	2	10.5%	19	100%
広野町	1	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	5	83.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	6	100%
楡葉町	15	9.5%	80	50.6%	9	5.7%	3	1.9%	4	2.5%	22	13.9%	14	8.9%	11	7.0%	158	100%
富岡町	51	18.8%	88	32.4%	7	2.6%	7	2.6%	13	4.8%	80	29.4%	10	3.7%	16	5.9%	272	100%
川内村	7	15.6%	20	44.4%	2	4.4%	0	0.0%	1	2.2%	10	22.2%	3	6.7%	2	4.4%	45	100%
大熊町	38	23.0%	40	24.2%	16	9.7%	5	3.0%	10	6.1%	37	22.4%	10	6.1%	9	5.5%	165	100%
双葉町	26	22.8%	32	28.1%	6	5.3%	12	10.5%	10	8.8%	21	18.4%	1	0.9%	6	5.3%	114	100%
浪江町	92	19.9%	156	33.7%	26	5.6%	21	4.5%	24	5.2%	109	23.5%	11	2.4%	24	5.2%	463	100%
葛尾村	13	21.7%	17	28.3%	6	10.0%	4	6.7%	2	3.3%	15	25.0%	2	3.3%	1	1.7%	60	100%
飯館村	12	12.5%	39	40.6%	8	8.3%	3	3.1%	1	1.0%	25	26.0%	4	4.2%	4	4.2%	96	100%
いわき市	17	11.6%	3	2.1%	16	11.0%	36	24.7%	30	20.5%	38	26.0%	3	2.1%	3	2.1%	146	100%
伊達市	9	37.5%	0	0.0%	4	16.7%	0	0.0%	4	16.7%	5	20.8%	1	4.2%	1	4.2%	24	100%

# (参考3) 相談者アンケートによる相談会の評価(平成28年度上期)

## ■ 相談会全体の評価

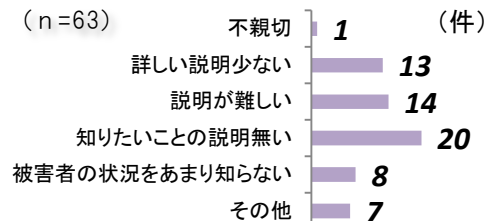


## 「大変良かった」「良かった」の理由 (n=2369) (件)



注) 複数回答可のため円グラフの合計値とは一致しない。

## 「あまり良くなかった」「良くなかった」の理由 (n=63) (件)



### 「その他」の自由記入欄

- ・とにかく懇切丁寧
- ・熱心に話を聞いてありがたかったです。
- ・次回の相談も是非受けられたらと思う。
- ・初めて説明会に参加したが、資料もあって少し理解出来ました。
- ・前回の相談内容を理解していただいていたので助かった。
- ・親身になって傾聴していただいた。
- ・今後、どの様に進めて行けばよいか、よく指導していただいた。
- ・ダメもとでも相談すべきだと思った。
- ・なぐさめの言葉、ありがとうございました。
- ・今日の説明会に参加して良かったと思う。
- ・初めての参加なので難しかったが参加できてよかったです。
- ・住居確保賠償の内容がよく分った。
- ・適切なアドバイスを聞けると共に精神面でも安心できました。
- ・個々の問題なので難しく分りづらいが丁寧な対応をしていただいた。
- ・質問等出来たので良かった。
- ・質疑応答で個々の事例を伺うことが非常に参考になりました。

### 「その他」の自由記入欄

- ・相談中に時間を気にされ、腕時計を見られていた。
- ・冷たい印象。話を深く聞いてくれなかった。
- ・答えが出ず、予想だけで終わった。
- ・避難して大変な状況で、精一杯やっていたが、弁護士の先生の口調がきつく、非難されているように感じられた。
- ・(地元に近いところで) もう少し早く開催して欲しかった。分らない状況から自分で乗り越えてきたので残念。

## ■ 相談場所別の評価

	大変良かった	良かった	あまり良くなかった	良くなかった	合計
個別相談	480	229	21	2	732
仮設住宅	148	92	6	0	246
借上住宅等	14	3	2	0	19
常設会場	244	107	6	2	359
復興住宅	6	2	0	0	8
福島県外	68	25	7	0	100
内、小規模	23	1	1	0	25
全体説明	82	155	7	2	246
仮設・借上等	33	46	1	0	80
福島県外	49	109	6	2	166
内、小規模	22	52	3	2	79
合計	562	384	28	4	978