

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（平成28年4月～29年3月）

本報告の内容

1. 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29年5月23日

1. 相談事業と相談会の形態

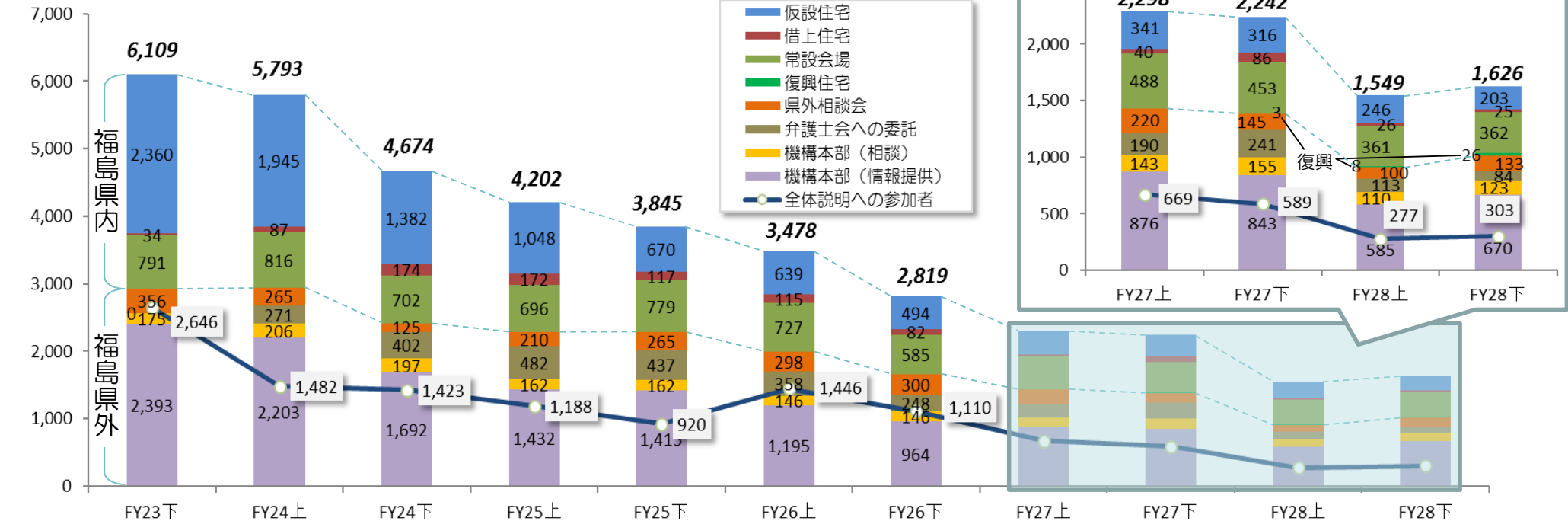
- 平成23年10月以来、福島県内外で巡回型・常設型等の相談・情報提供をのべ38,635件、平成28年度(4月～3月)は3,175件を実施。平成29年度も同様の形態で相談・情報提供を実施予定。
- 福島県内では、仮設住宅、復興住宅、借上住宅等の巡回相談及び常設相談会を実施。平成28年度は避難指示が解除された地域でも相談会を実施(楡葉町、28年10月及び29年1月)。
- 福島県外は東京本部の他、各都道府県の弁護士会のご協力を得て全国で相談いただける体制を整備。また、中間指針第四次追補(住居確保に係る損害等)発表後の平成26年2月以降、住居確保損害を主なテーマとした相談会を実施。平成28年度は避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 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～)
		③ 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
		④ 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
		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

- 中間指針に基づく賠償項目に則して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。復興住宅は竣工・入居が進んでいることを背景に、件数はまだ少ないが増加傾向(28年度:実施回数13回、個別相談34件)。常設相談会は26年下期より減少傾向。
- 福島県外の状況: 県外相談会は27年上期より減少傾向。機構本部(東京)の相談・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。

■ 福島県内外の相談・情報提供の件数の推移



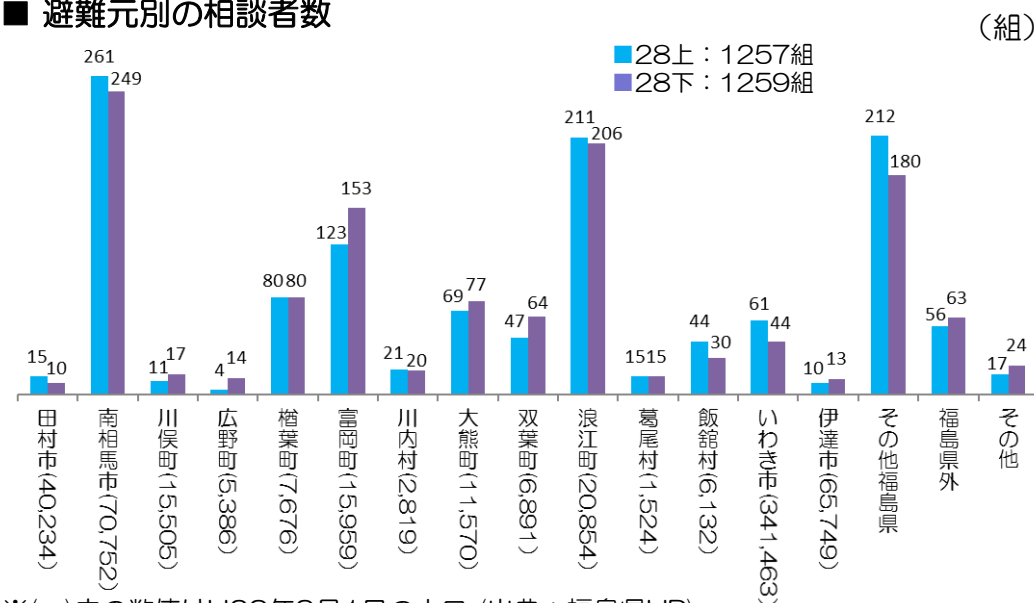
3. 平成28年度の相談実績

- 平成28年度は福島県内1,257件、福島県外1,918件(うち情報提供1,255件)の相談・情報提供を実施。県内外ともに、件数は前年度に比して減少しているが、一方で、上期と下期の比較では全般に横這い傾向。
- 住居確保損害相談会は小規模形式を含めて計21回を開催し、全体説明389名(18.5名/回)、個別相談197組(9.4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9回を開催、全体説明134名、個別相談47組が参加。 ※スライド10参照
- 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年度の相談・情報提供の状況

機構の相談等の件数		28上	28下	28年度	27年度	23～累計	
福島県内	仮設住宅	246	203	449	657	9,644	
	借上住宅等	26	25	51	126	958	
	常設会場(福島,郡山,いわき,会津若松,白河,南相馬)	361	362	723	941	6,760	
	復興住宅	8	26	34	3	37	
	小計	641	616	1,257	1,727	17,399	
福島県外	県外相談会	100	133	233	365	2,417	
	弁護士会への委託	113	84	197	431	2,826	
	機構本部(東京)	対面相談 / 電話相談	21 / 89	16 / 107	37 / 196	44 / 254	264 / 1,461
		情報提供	585	670	1,255	1,719	14,268
	小計	908	1,010	1,918	2,813	21,236	
計	1,549	1,626	3,175	4,540	38,635		

■ 避難元別の相談者数

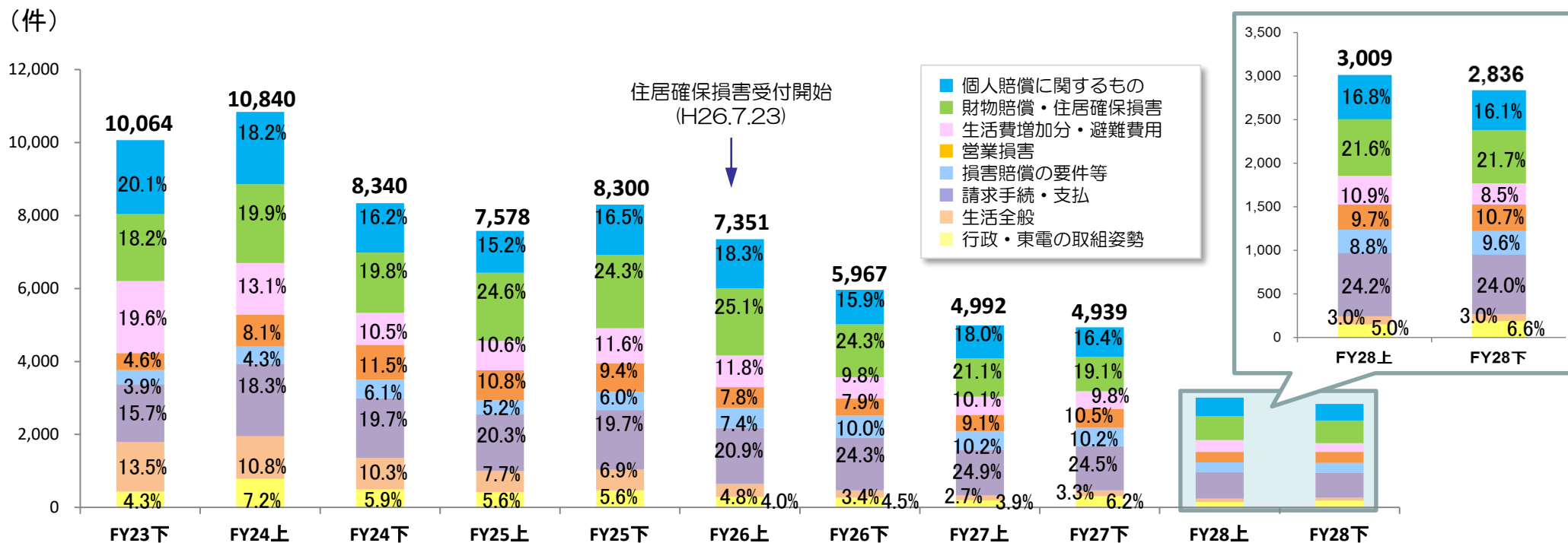


※()内の数値はH23年3月1日の人口(出典:福島県HP)
同一案件での継続的なお問い合わせ等は1件として集計する必要があるため、左記合計値とは一致しない。

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。
- 「請求手続・支払」では、東電による支払いが進む一方で、東電への直接請求等に関する相談（請求が認められず納得いかないなど）が多い。
- 「財物賠償・住居確保損害」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。

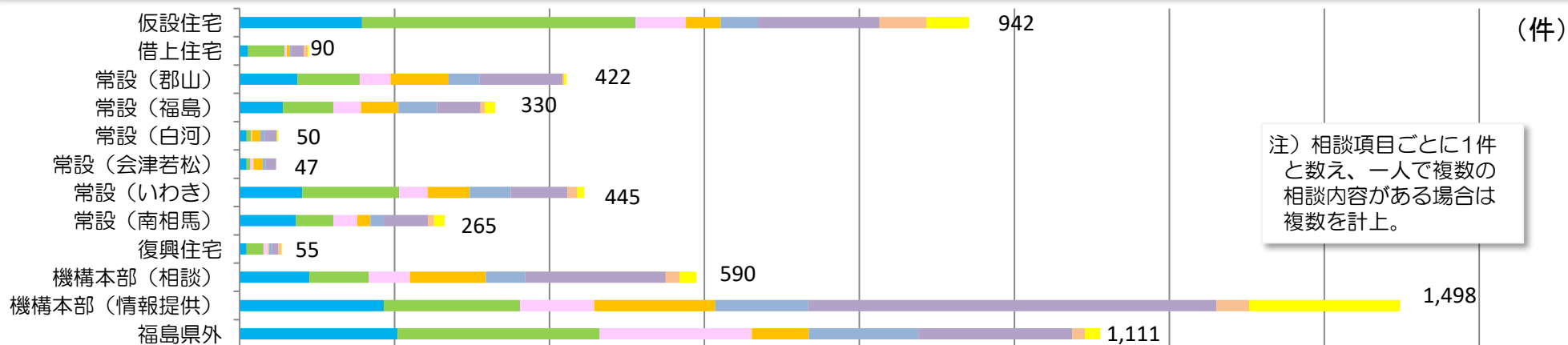
(26上(333件/4.5%)、26下(518件/8.7%)、27上(379件/7.6%)、27下(353件/7.1%)、28上(253件/8.4%)、28下(242件/8.5%)



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)

- 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。また、常設会場では、個人からの相談に加えて事業者からの相談も相対的に多いことから、逸失利益等の「営業損害」に関する相談が他の相談場所に比して高い。
- 福島県外では、避難生活や二重生活に伴う生活費や交通費の増加等を背景として「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。
- 「請求手続・支払」に関する相談については、「機構本部(情報提供)」(機構本部で実施している行政書士による電話での情報提供)を利用される方が多い。



	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	158	16.8%	353	37.5%	65	6.9%	45	4.8%	48	5.1%	157	16.7%	61	6.5%	55	5.8%	942	100%
借上住宅等	11	12.2%	47	52.2%	3	3.3%	4	4.4%	2	2.2%	16	17.8%	5	5.6%	2	2.2%	90	100%
常設6会場	303	19.4%	329	21.1%	149	9.6%	217	13.9%	170	10.9%	321	20.6%	29	1.9%	41	2.6%	1,559	100%
常設(郡山)	75	17.8%	80	19.0%	40	9.5%	75	17.8%	40	9.5%	107	25.4%	2	0.5%	3	0.7%	422	100%
常設(福島)	56	17.0%	65	19.7%	36	10.9%	48	14.5%	50	15.2%	56	17.0%	6	1.8%	13	3.9%	330	100%
常設(白河)	9	18.0%	6	12.0%	1	2.0%	11	22.0%	6	12.0%	15	30.0%	0	0.0%	2	4.0%	50	100%
常設(会津若松)	9	19.1%	5	10.6%	4	8.5%	12	25.5%	4	8.5%	13	27.7%	0	0.0%	0	0.0%	47	100%
常設(いわき)	81	18.2%	125	28.1%	37	8.3%	54	12.1%	53	11.9%	73	16.4%	13	2.9%	9	2.0%	445	100%
常設(南相馬)	73	27.5%	48	18.1%	31	11.7%	17	6.4%	17	6.4%	57	21.5%	8	3.0%	14	5.3%	265	100%
復興住宅	9	16.4%	22	40.0%	6	10.9%	1	1.8%	4	7.3%	8	14.5%	4	7.3%	1	1.8%	55	100%
機構本部(相談)	90	15.3%	77	13.1%	53	9.0%	98	16.6%	51	8.6%	181	30.7%	18	3.1%	22	3.7%	590	100%
機構本部(情報提供)	186	12.4%	176	11.7%	96	6.4%	156	10.4%	120	8.0%	527	35.2%	42	2.8%	195	13.0%	1,498	100%
福島県外	204	18.4%	261	23.5%	196	17.6%	74	6.7%	141	12.7%	199	17.9%	16	1.4%	20	1.8%	1,111	100%
合計	961	16.4%	1,265	21.6%	568	9.7%	595	10.2%	536	9.2%	1,409	24.1%	175	3.0%	336	5.7%	5,845	100%

6⁻¹. 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

	FY28上 件数 (%)	FY28下 件数 (%)	28年度合計 件数 (%)
1. 損害賠償の内容に関するもの	2,039 (68)	1,886 (67)	3,925 (67)
(1)個人賠償に関するもの	456 (15)	409 (14)	865 (15)
(2)財物賠償・住居確保損害	651 (22)	614 (22)	1,265 (22)
(3)生活費増加分・避難費用	328 (11)	240 (8)	568 (10)
(4)営業損害	291 (10)	304 (11)	595 (10)
(5)損害賠償の要件等	264 (9)	272 (10)	536 (9)
(6)その他	49 (2)	47 (2)	96 (2)
2. 請求手続・支払関係	729 (24)	680 (24)	1,409 (24)
3. 生活全般関係	91 (3)	84 (3)	175 (3)
4. 行政・東電の取組姿勢	150 (5)	186 (7)	336 (6)
合計	3,009 (100)	2,836 (100)	5,845 (100)

1.(1)の主な内訳

	FY28上	FY28下	28年度 合計
精神的損害	117	117	234
生命・身体的損害	128	140	268
一時立入・帰宅費用	7	4	11
就労不能損害	153	125	278
除染・検査費用	51	23	74

■ 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(258)
- ・個別の精神的苦痛を踏まえた賠償をしてほしい(177)
- ・避難中に発症した疾病の医療費等を賠償してほしい(161)
- ・自主的に行った除染費用を賠償してほしい(55) 等

1.(3)の主な内訳

	FY28上	FY28下	28年度 合計
生活用品	33	24	57
避難生活、二重生活等	97	41	138
交通費等	116	75	191

■ 具体的なご相談事項

- ・避難のための引越費用等を賠償してほしい(134)
- ・避難先での家賃・宿泊代等を賠償してほしい(130)
- ・避難生活・二重生活の生活費増加分を賠償してほしい(114) 等

※具体的なご相談事項の()内は28年度の件数。
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。

6⁻². 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

	FY28上 件数 (%)	FY28下 件数 (%)	28年度合計 件数 (%)
1. 損害賠償の内容に関するもの	2,039 (68)	1,886 (67)	3,925 (67)
(1)個人賠償に関するもの	456 (15)	409 (14)	865 (15)
(2)財物賠償・住居確保損害	651 (22)	614 (22)	1,265 (22)
(3)生活費増加分・避難費用	328 (11)	240 (8)	568 (10)
(4)営業損害	291 (10)	304 (11)	595 (10)
(5)損害賠償の要件等	264 (9)	272 (10)	536 (9)
(6)その他	49 (2)	47 (2)	96 (2)
2. 請求手続・支払関係	729 (24)	680 (24)	1,409 (24)
3. 生活全般関係	91 (3)	84 (3)	175 (3)
4. 行政・東電の取組姿勢	150 (5)	186 (7)	336 (6)
合計	3,009 (100)	2,836 (100)	5,845 (100)

1.(2)の主な内訳	FY28上	FY28下	28年度 合計
住居確保損害	253	242	495
居住用不動産	142	121	263
田畑・山林等	46	42	88
家財	96	98	194
営業用(償却)資産	28	43	71
登記が不完全な不動産	28	28	56
不動産に付随する要望	50	37	87
ローン	2	1	3

■ 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(396)
- ・宅地建物の価値喪失分を賠償してほしい(194)
- ・高額な家財など個別事情を勘案してほしい(96)
- ・家財道具を賠償してほしい(75)
- ・住居確保損害の対象者に該当するか知りたい(50)
- ・定型評価に基づく賠償額は低すぎる(30)
- ・住居確保賠償でも金額が足りず住宅が再取得できない(28)
- ・住宅の修理費用を賠償して欲しい(25)
- ・現況と固定資産課税情報や登記情報が異なる(25)
- ・移転登記未了の不動産を賠償して欲しい(24)
- ・移転登記手続関係者の調整等が困難(20) 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

6⁻³. 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

	FY28上 件数 (%)	FY28下 件数 (%)	28年度合計 件数 (%)
1. 損害賠償の内容に関するもの	2,039 (68)	1,886 (67)	3,925 (67)
(1)個人賠償に関するもの	456 (15)	409 (14)	865 (15)
(2)財物賠償・住居確保損害	651 (22)	614 (22)	1,265 (22)
(3)生活費増加分・避難費用	328 (11)	240 (8)	568 (10)
(4)営業損害	291 (10)	304 (11)	595 (10)
(5)損害賠償の要件等	264 (9)	272 (10)	536 (9)
(6)その他	49 (2)	47 (2)	96 (2)
2. 請求手続・支払関係	729 (24)	680 (24)	1,409 (24)
3. 生活全般関係	91 (3)	84 (3)	175 (3)
4. 行政・東電の取組姿勢	150 (5)	186 (7)	336 (6)
合計	3,009 (100)	2,836 (100)	5,845 (100)

1.(4)の主な内訳

	FY28上	FY28下	28年度 合計
販売・飲食・サービス業	163	159	322
農林水産業	38	44	82
製造業	5	8	13
観光業	1	1	2
不動産賃貸業	14	22	36

■ 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(250)、農林水産業(54)、不動産賃貸業(26) 等
- ・風評被害を賠償してほしい: 販売・飲食・サービス業(27)、農林水産業(3)、製造業(3) 等
- ・変動費の算定方法に納得いかない(42)
- ・証憑が無い場合も賠償してほしい(25) 等

1.(5)の主な内訳

	FY28上	FY28下	28年度 合計
自主的避難	117	111	228
対象者要件	31	39	70
賠償の終期	116	120	236

■ 具体的なご相談事項

- ・賠償打切が不安、納得いかない(98)
- ・風評被害解消の理由で営業損害打切りは納得いかない(59)
- ・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(30)
- ・旧緊急時避難準備区域等の賠償打切は納得いかない(26) 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

6⁻⁴. 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

	FY28上 件数 (%)	FY28下 件数 (%)	28年度合計 件数 (%)
1. 損害賠償の内容に関するもの	2,039 (68)	1,886 (67)	3,925 (67)
(1)個人賠償に関するもの	456 (15)	409 (14)	865 (15)
(2)財物賠償・住居確保損害	651 (22)	614 (22)	1,265 (22)
(3)生活費増加分・避難費用	328 (11)	240 (8)	568 (10)
(4)営業損害	291 (10)	304 (11)	595 (10)
(5)損害賠償の要件等	264 (9)	272 (10)	536 (9)
(6)その他	49 (2)	47 (2)	96 (2)
2. 請求手続・支払関係	729 (24)	680 (24)	1,409 (24)
3. 生活全般関係	91 (3)	84 (3)	175 (3)
4. 行政・東電の取組姿勢	150 (5)	186 (7)	336 (6)
合計	3,009 (100)	2,836 (100)	5,845 (100)

2、3、4の主な内訳	FY28上	FY28下	28年度 合計
請求全般	149	149	298
東電への直接請求	238	237	475
東電の対応	60	40	100
和解仲介	280	250	530
仮設住宅・借上住宅	21	13	34
除染・廃棄物	21	15	36
帰還・復興	14	18	32
健康	14	10	24
対象区域に関する相談	17	14	31
情報提供の要望	68	113	181

■ 具体的なご相談事項

一 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(358)
- ・請求方法全般について教えてほしい(203)
- ・拒否理由、減額内容に納得いかない(210)
- ・東電請求書がわかりにくい・不親切・書き方を知りたい(106)
- ・弁護士への依頼方法や費用、要望等について(72) 等

一 生活全般関係

- ・健康状態が悪化した(18)
- ・雇用の確保や生活再建を支援して欲しい(9) 等

一 行政・東電の取組姿勢

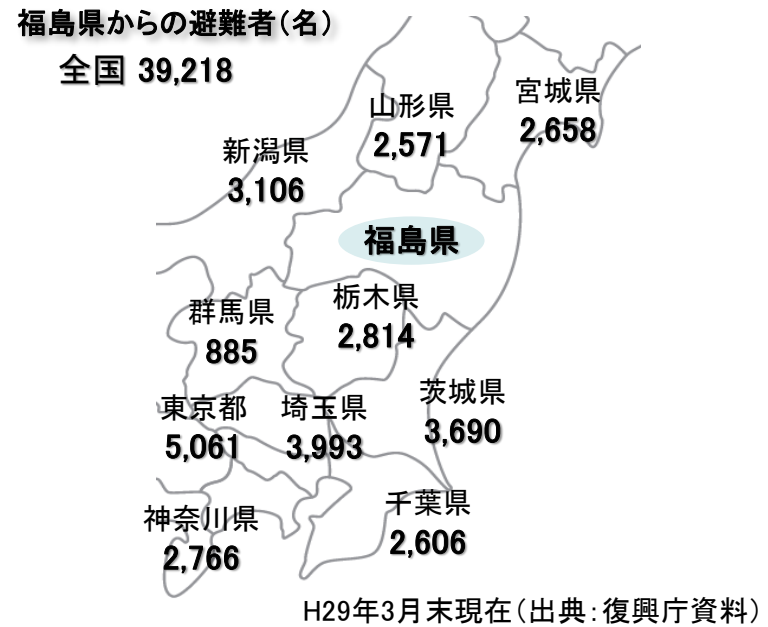
- ・相談会の開催情報、賠償基準について教えてほしい(157)
- ・賠償金に対する税制上の特例措置を設けてほしい(54) 等

※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



年度	25	26	27	28	
				内、小規模	
開催(回)	10	32	20	21	9
全体説明(名)	227	1250	701	389	134
回平均	22.7	39.1	35.1	18.5	14.9
個別相談(組)	98	466	290	197	47
回平均	9.8	14.6	14.5	9.4	5.2

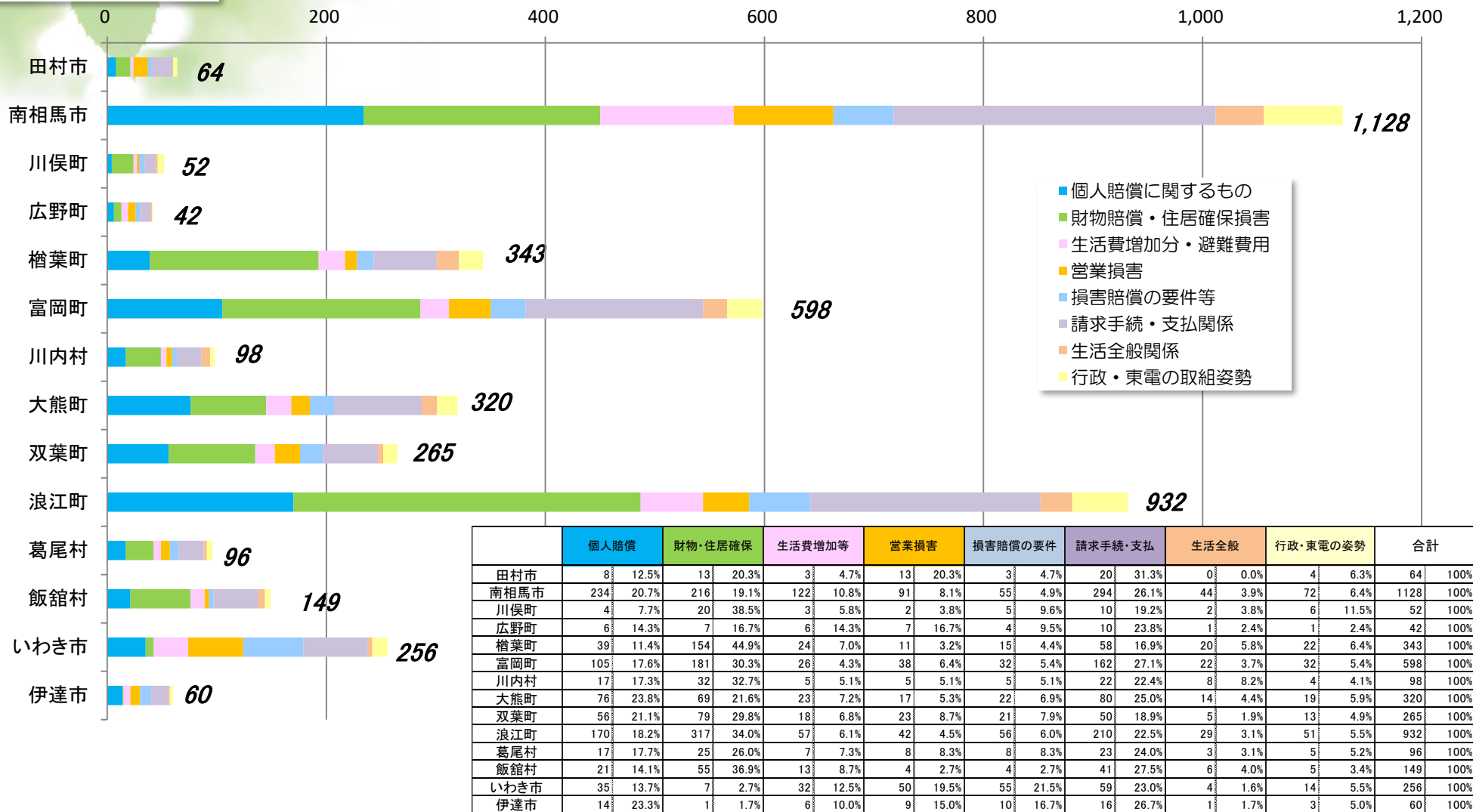


※【小】小規模形式のもの

(参考2) 避難元別に見た相談内容(平成28年度)

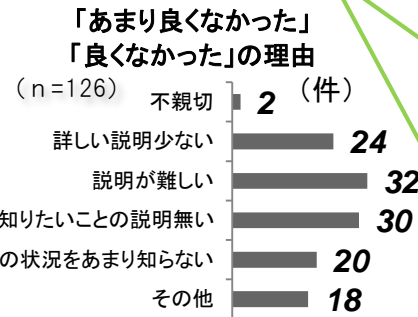
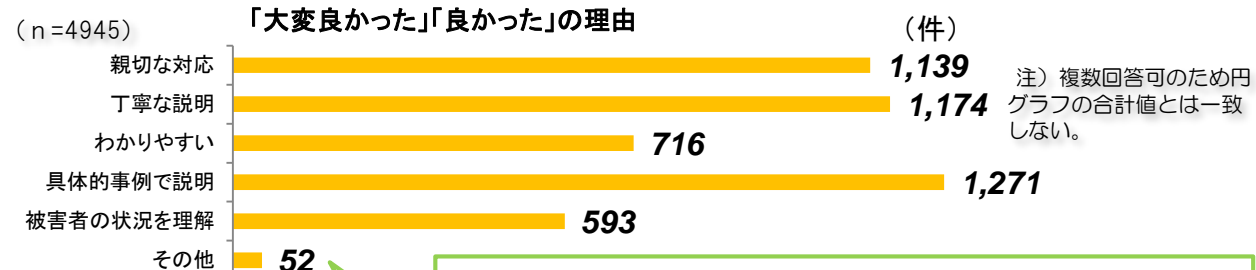
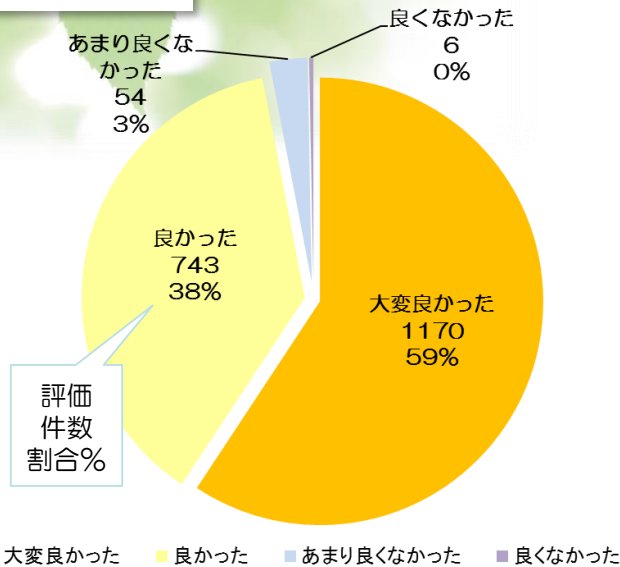
■ 避難元別ご相談内容

(件)



(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)

■ 相談会全体の評価



「その他」の自由記入欄

- ・ 継続してお世話になっているが、よく事象を覚えていてくれて話がスムーズでありがたい。
- ・ 心のこもった対応をしていただいた。
- ・ 知らなかったことがあったが理解できた。
- ・ 説明が具体的でこちらの身になっていると感じられた。
- ・ 賠償に対する考え方が理解できた。
- ・ 話下手な私の言葉を理解していただきありがたいと思った。
- ・ もう東電との交渉はあきらめようとしていたが続ける気持ちになった。
- ・ 説明がわかりやすかった。
- ・ 今後の相談も是非受けられたらと思う。
- ・ 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。
- ・ 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た。
- ・ 質疑応答で個々の事例を伺うことができて非常に参考になった。

「その他」の自由記入欄

- ・ 自分と同事例の情報をもっと知りたかった。
- ・ 当人の気持ちをもう少しくみとって欲しい
- ・ もう少し掘り下げて聞きたい部分があった。
- ・ 説明がわかりづらい。
- ・ 冷たい印象。話を深く聞いてくれなかった。
- ・ 弁護士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	983	449	41	4	1477
仮設住宅	272	161	13	0	446
借上住宅等	34	7	2	0	43
常設会場	494	210	14	3	721
復興住宅	19	15	0	0	34
福島県外	164	56	12	1	233
内、小規模	41	5	1	0	47
全体説明	187	294	13	2	496
仮設・借上等	69	78	4	0	151
復興住宅	4	7	1	0	12
福島県外	114	209	8	2	333
内、小規模	43	64	3	2	112
合計	1170	743	54	6	1973