

原子力損害賠償のお支払い状況等

2020年9月24日
東京電力ホールディングス株式会社

<賠償のご請求・お支払い等実績>

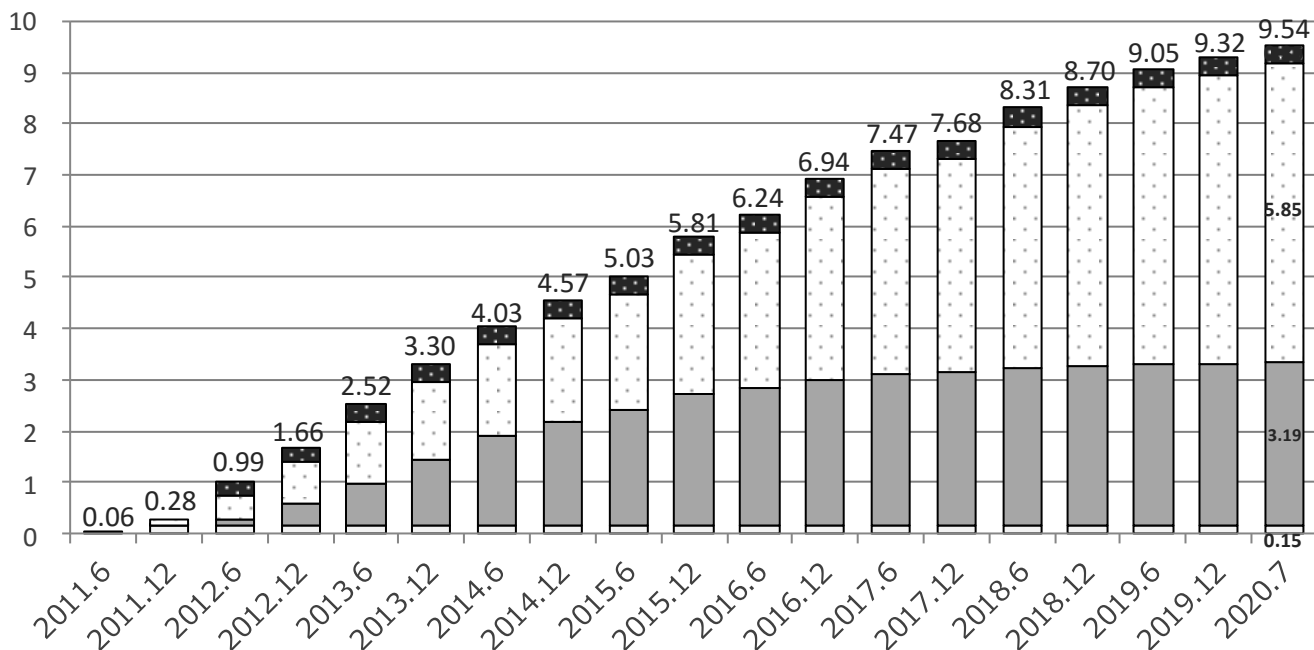
(2020年7月末現在)

	個 人	個 人（自主的 避難等に係る損害）	法 人・ 個人事業主など
ご請求について			
ご請求書受付件数（延べ件数）	約1,120,000件	約1,308,000件	約513,000件
本賠償の状況について			
本賠償の件数（延べ件数）	約998,000件	約1,295,000件	約441,000件
本賠償の金額*	約3兆1,873億円	約3,537億円	約5兆8,507億円
これまでのお支払い金額について			
本賠償の金額* ①	約9兆3,917億円		
仮払補償金 ②	約1,532億円		
お支払い総額 ①+②	約9兆5,449億円		

* 仮払補償金から本賠償に充当された金額は含まない

<賠償お支払い額の推移>

(兆円)



本賠償のお支払開始：2011年10月

□ 仮払補償金 ■ 個人（自主的避難を除く） ▨ 法人・個人事業主など ▩ 自主的避難

* 四捨五入により合計値と内訳の合計が一致しない場合がある

<参考> 個人の方に対する賠償の合意状況

(2020年7月末現在)

【単身世帯】		個人賠償	(再掲) 移住を余儀なく されたことによる 精神的損害	家財	宅地・建物	田畑・ 山林等	住居確保 (持家)
避難指示 解除準備区域	平均合意額 (世帯数)						
		1,179万円 (6,710)		336万円 (3,512)	3,382万円 (1,228)	745万円 (775)	3,433万円 (559)
居住制限区域	平均合意額 (世帯数)	1,148万円 (5,863)		329万円 (3,278)	3,880万円 (1,003)	831万円 (581)	3,212万円 (487)
帰還困難区域	平均合意額 (世帯数)	1,776万円 (6,007)	740万円 (5,809)	432万円 (3,260)	4,019万円 (1,079)	1,137万円 (621)	2,988万円 (537)

【2人世帯】		個人賠償	(再掲) 移住を余儀なく されたことによる 精神的損害	家財	宅地・建物	田畑・ 山林等	住居確保 (持家)
避難指示 解除準備区域	平均合意額 (世帯数)						
		2,325万円 (3,607)		537万円 (3,295)	4,328万円 (2,139)	1,010万円 (1,507)	3,717万円 (1,332)
居住制限区域	平均合意額 (世帯数)	2,382万円 (2,543)		561万円 (2,320)	4,464万円 (1,627)	1,295万円 (1,067)	3,640万円 (1,114)
帰還困難区域	平均合意額 (世帯数)	3,655万円 (2,764)	1,400万円 (2,739)	697万円 (2,484)	4,695万円 (1,561)	1,265万円 (1,005)	3,068万円 (1,099)

【4人世帯】		個人賠償	(再掲) 移住を余儀なく されたことによる 精神的損害	家財	宅地・建物	田畑・ 山林等	住居確保 (持家)
避難指示 解除準備区域	平均合意額 (世帯数)						
		4,961万円 (1,796)		601万円 (1,607)	4,897万円 (897)	1,212万円 (638)	4,010万円 (648)
居住制限区域	平均合意額 (世帯数)	5,088万円 (1,246)		628万円 (1,125)	4,555万円 (676)	1,469万円 (450)	3,801万円 (538)
帰還困難区域	平均合意額 (世帯数)	7,351万円 (1,250)	2,796万円 (1,240)	781万円 (1,131)	4,866万円 (604)	1,585万円 (325)	2,943万円 (468)

- * 1 2012年10月に受付を開始した包括請求方式について合意済みの方を集計。借地権の合意額は含まない
- * 2 世帯構成は包括請求時の世帯構成
- * 3 避難指示解除見込時期が未決定の区域を含む
- * 4 「個人賠償」には以右の賠償項目以外の個人さまに係る賠償額の平均値を表示（精神的損害、就労不能損害、検査費用等）

<参考> 賠償項目別の合意金額の状況（ホームページ掲載値）

（2020年7月末現在）

	合意いただけた実績 ^{*1}
I. 個人の方に係る項目	19,948億円
検査費用等	2,767億円
精神的損害	10,880億円
自主的避難等	3,625億円
就労不能損害	2,675億円
II. 法人・個人事業主の方に係る項目	30,315億円
営業損害	5,316億円
出荷制限指示等による損害及び風評被害	18,352億円
一括賠償（営業損害、風評被害）	2,543億円
間接損害等その他	4,103億円
III. 共通・その他	18,984億円
財物価値の喪失又は減少等	14,234億円
住居確保損害	4,500億円
福島県民健康管理基金	250億円
IV. 除染等^{*2}	26,200億円
合計	95,449億円

* 四捨五入により合計値と内訳の合計が一致しない場合がある

* 1 振込手続き中の方も含まれるため、これまでのお支払金額とは一致しない

* 2 閣議決定及び放射性物質汚染対処特措法に基づくもの

<参考> 原子力損害賠償請求訴訟等の状況

(2020年7月末現在)

送達件数	うち係属中	うち終了
567件	165件	402件

* 調停、仮処分等を含む

<参考> 原子力損害賠償に向けた組織体制

◆ 全体体制

福島復興本社

(2020年8月1日時点)

福島原子力補償相談室：約2,070人

➤ 補償相談ユニット：約760人

補償相談センター：約710人・・・説明会・相談窓口、個別訪問

補償相談コールセンター：約50人・・・電話での受付・ご説明

➤ 補償推進ユニット：約760人・・・請求書類等の発送、受領、確認、支払手続き

➤ ADR・訴訟ユニット：約160人・・・ADR申立てや原子力損害賠償訴訟の対応

➤ 公共補償センター：約140人・・・公共賠償に関する業務運営全般

➤ 全体の支援・管理：約250人・・・福島原子力補償相談室全体の業務運営全般

* 四捨五入により合計値と内訳の合計が一致しない場合がある

ご請求者さま対応の強化

＜第51回審査会におけるご指摘＞

- 事故から9年が経過し、被害者に寄り添うという当初の気持ちが薄れているのではないか
- 賠償請求における東京電力との対応で、被害者がつらい思いをしている

原因の調査と、一歩前進した具体的な対応方策の検討が必要

＜原因の調査＞

- コールセンターや窓口でのご意見を調査した結果、ご指摘に繋がる以下の様なご意見を確認した
- 被害者一人一人の事情を理解せず、ルールどおりに賠償しているだけではないか
- 前回の対応から日数が経過しているが、進捗の連絡が入らない
- 口頭で回答をされたことに納得がいかない、文書で回答をもらいたい
- 東電との対応において、加害者意識が感じられなかった。誠意が伝わる対応をお願いしたい

＜原因の分析＞

- これまでも個別のご事情に応じた対応を志向してきたが、一部に被災者の皆さまに寄り添った丁寧な対応が徹底しきれていない事例があった
- 賠償初期には、多数のご請求者さまへ迅速に賠償を実施するため、中間指針を基にした類型的な対応を優先していた
- 個別のご事情に基づくご請求が年々増加している中で、被災者の皆さまに寄り添った対応を志向してきたが、一部に過去の類型的な対応に囚われた対応が見られた

＜分析結果を踏まえた強化の方向性＞

- ご請求者さま目線に立った丁寧な説明の徹底
- 個別のご事情を踏まえた迅速かつ柔軟な判断の実施

＜具体的な強化策＞

教育の徹底

前回の審査会でのご指摘の主旨を踏まえ、当社目線での類型的な判断に陥ることなく、丁寧に個別事情を伺う等、ご請求者さまへ寄り添う更なる意識の醸成と浸透を目的に、以下の対応を実施。

- 本年2月に、請求書の確認を行う部署において、福島原子力補償相談室長による講話を実施し、6月にイントラネットへ室長からのメッセージを掲載した。今後も室長からの必要な情報発信を継続していく。
- 本年4月より、新規着任者向け研修は、内容を拡充し実施。今後の人事異動時にも必要な見直しを継続していく。
- 過去に要請を受けてきた中間指針の正しい位置づけの理解や運用の徹底についても、これまで実施してきた取り組みの中で、より充実した内容の教育を徹底していく。
- ✓ 中間指針は、当社事故が収束せず、被害の拡大が見られる状況下、賠償すべき損害として、一定の類型化が可能な損害項目やその範囲等を示したものであり、中間指針で対象とされなかったものが直ちに賠償の対象とならないというものではなく、個別具体的な事情に応じて相当因果関係のある損害と認められることがあり得ること。
- ✓ 中間指針を踏まえ、賠償可否は最終的に当社で判断・決定していることから、中間指針のみで判断・断言するようなことはしないこと。

親身・親切的な対応の徹底

ご請求者さまに当社の判断結果を丁寧に伝えるなど、ご請求者さまに寄り添った対応を志向し、以下の対応を実施。

- 本年5月より、個別のご事情に基づく複雑な案件等は、原則文書で回答するように業務を見直した。
- 以下の内容について、上記室長メッセージに記載するとともに、室内各組織の幹部に対して指示をした。
 - ①ご請求者さまの心情や置かれた立場を十分配慮し、丁寧に個別事情をお伺いしたうえで、中間指針等への形式的な当てはめだけに固執するのではなく、本来の意味合いや真に必要としているものを理解し、社会常識に照らし、想像力を働かせて判断をすること。

- ②丁寧に理由を説明し、説明責任を果たすうえで、中間指針等に該当しないという理由だけでは不十分であり、必要に応じて判断に直接関与した社員が同行する等、判断に至った理由について丁寧な説明を行うこと。
 - ③判断に時間を要する案件は、適宜進捗状況、次にご連絡を差し上げるタイミングをお伝えする等、ご請求者さまにご心配をお掛けしないよう誠実な対応を徹底すること。
 - ④以上の①～③を実行するためには、一人ひとりがご請求さま対応スキルとご請求者さまマインドを磨き続けるとともに、社内の連携・コミュニケーションを密にすることが重要であること。また、一人ひとりが東京電力の代表としてみられていることを意識すること。
- 時間の経過とともに証憑のご用意が困難となる場合等、代替証憑のご提案や当社社員による証憑収集のお手伝い等、ご請求者さまのご負担軽減に寄与する取り組みを継続していく。

なお、上記強化策と合わせて、ご請求者さまに寄り添った対応の更なる強化を推進するため、組織体制の見直し、運用の改善に取り組んでいく。