

中間指針第五次追補等を踏まえた追加賠償のお支払いフローと各ステップにおける対応について

(審65) 資料2-2-1

TEPCO

〈お支払いまでのフロー〉



	ご案内・発送	請求書受領・受付	請求書内容確認
当初の課題と改善状況	<ul style="list-style-type: none"> コールセンター・相談窓口で長時間お待たせする状況 ⇒コールセンターの体制強化、相談窓口の休日開設等により、現在は状況改善 	<ul style="list-style-type: none"> 請求書・ダイレクトメールの誤発送 ⇒請求書を確実に送付するため、発送方法を普通郵便から簡易書留に変更 	<ul style="list-style-type: none"> 請求書の内容確認等に時間を要し、確認未了の請求書が増加傾向 ご請求において対応の割合でご提出書類不足等が発生 ⇒体制強化して対応
今後の課題	<ul style="list-style-type: none"> 請求書発送数増加に伴うコールセンターへのご入電や相談窓口へのご来訪者数の増加への対策 	<ul style="list-style-type: none"> 簡易書留での送付により、ご請求受付のスピードが当初想定より鈍化 請求書未発送の方への対応 	<ul style="list-style-type: none"> 請求書の内容確認方法の効率化 書類不備等を回避するためのわかりやすいご案内
対策	<ul style="list-style-type: none"> コールセンターと相談窓口が連携した対応 臨時窓口の開設 相談窓口間の相互応援 ご相談内容の想定に応じた受付方法の工夫 	<ul style="list-style-type: none"> ご請求いただくための方策の検討（広告出稿、自治体さま広報誌へのチラシ折り込み等のご相談） 	<ul style="list-style-type: none"> 一部定型作業の自動化 対応要員への研修・教育の充実、各種ツールの改善 対応要員の更なる増員 各種ご案内資料等の随時改善

中間指針第五次追補等を踏まえた追加賠償のスケジュール



- 6月に請求書およびダイレクトメールの誤発送に伴い発送を一旦停止。原因と再発防止策を取り纏め7月に請求書発送を再開。
- ご請求相談窓口の拡充, ならびに賠償に携わる人員の増員等の体制強化を実施。

