

被害者の方々への5つのお約束

一 迅速な賠償のお支払い

- 工程管理を徹底し、以下の目安に従って、迅速・適切にお支払い。
 - － 請求書類等の到着から3週間以内を目途に必要な書類の確認を終了。
 - － 合意書をご返送後1週間を目途にお支払い。
 - － 自主的避難等に係る賠償については、ご請求受付後3週間を目途にお支払い。
- 被害者の方々からのご相談やご請求を受け付ける現地拠点等に賠償実施に関する権限を大幅に委譲して、個々の対応の迅速化を図る。

二 きめ細やかな賠償のお支払い

- 賠償項目が複数にわたる場合、合意に至った賠償項目を先行してお支払い。
- 証憑類の入手・提出については、被害者の方々のご事情を十分斟酌した対応や、相対での解決に向けた取組を充実させる。
- 請求金額と合意書提示金額に一定程度の差異がある場合に「請求金額差異説明書」を作成・送付し、お支払い金額に対するご理解の一助としてご活用いただく。
- 被害者の方々からのご相談やご請求を受け付ける現地拠点等に賠償実施に関する権限を大幅に委譲し、かつ基準の運用を柔軟化することで、個別のご事情を十分に斟酌して賠償を行う。
- 消滅時効に関するご不安を抱えておられる方々もいることを踏まえ、本賠償未請求の方にご請求を呼びかけるダイレクトメールの送付や、戸別訪問を実施するなど、被害者の方々に対し、より丁寧な情報発信を行い、ご請求に向けて万全のサポートを行う。
- 当社が把握できていない被害者の方々がなお存在する場合に備え、原子力損害賠償支援機構等とも協力しつつ、被害者の方々が不利益を受ける事態が生じることのないよう、各々のご事情を十分踏まえて真摯に対応する。

三 和解仲介案の尊重

- 総務部法務室のADR担当グループと福島原子力補償相談室の統合を図り、両組織の業務連携をより一層強化することにより、ADRでの和解結果を他の請求案件に適切に反映していく。
- 少なくとも本賠償手続でご請求があった場合にお支払いする範囲では積極的にお支払いする意思を示し、被害者の方に対し部分的にでも早期のお支払いを行うこととする。
- 申立人がADR手続の申立前に本賠償手続を行っていた事案において、本賠償の業務との連携を通じ、それまでの交渉状況を踏まえた早期の争点整理や、一部和解、仮払い和解を積極的に推進し、迅速な和解の実現に努める。

四 親切なお書類手続き

- これまでのお支払い実績よりあらかじめ設定した請求金額をもとに簡単にご請求できる「簡易請求方式」の請求書を作成し、大幅にページ数・記入分量を削減。
- 法人・個人事業主の方向けの請求書類において、ご請求いただく方の決算期に合わせて3ヶ月から12ヶ月の間で請求対象期間を自由に設定できるよう、様式を変更。
- 第5回目の請求書類においては、将来分を含めた一定期間に発生する損害項目に対する賠償金を包括してお支払いする「包括請求方式」を導入。
- 第1回から第4回までの本賠償のうち、これまで合意いただけていない期間を一括してご請求いただける「通期請求書」を作成。

被害者の方々への5つのお約束

五 誠実な御要望への対応

- 福島原子力補償相談室長が福島本部に常駐し、被害者の方々からのご不満・ご要望に迅速かつ誠実に対応する。
- 賠償・除染・復興推進の各業務を福島本部に統合し、被害者の方々のご要望に幅広く対応する。
- コールセンター等を通じて頂戴した被害者の方々の声を集約・分析し、賠償業務の改善や賠償基準の見直しに迅速に反映させていく。
- 頂戴した主なご要望やご質問について、東電としての対応や考え方を、ホームページにおいて「本賠償のご請求に関してよくいただくご質問」として公開するとともに、東電の賠償業務の改善や賠償基準の見直しに迅速に反映。
 - － 確認担当者間のバラつき防止
 - － 避難生活等における知人・親戚宅への宿泊実費分のお支払い
 - － 画一的な基準の見直し
 - － 産業分野の基準年度の柔軟化
- 特に法人・個人事業主の方からのご要望に応じ、守秘義務契約の締結を各補償相談センターにて行えるよう体制を整備。
- 法人・個人事業主の方からのお問い合わせに的確に対応できるよう、コールセンター内に選任の法人担当で構成する「法人チーム」を設置。