

平成 26 年 8 月 19 日

文部科学省
研究開発局長 田中敏 様

東京電力株式会社
代表執行役社長 廣瀬直己

ご要請を受けての対応状況のご報告について

本年5月19日付貴文書でご要請のありました件につきまして、本年においても当社へのご意見・ご要望・ご不満が前年と同程度寄せられていること、またその内容においても「中間指針に個別に明記されていない損害は支払わないと言われた」「賠償窓口における対応が不誠実、回答が担当者によって異なる」等、前年と同様の事例が引き続き発生していることにつきまして、当社はこうした実態を深く反省し、真摯に受け止め下記のとおり取り組みを実施いたしておりますので、ご報告申し上げます。

記

○福島原子力補償相談室におけるご要請内容の周知と誠意ある対応の徹底

貴省のご要請につきましては、福島原子力補償相談室内の各部署において、賠償業務担当箇所の各管理職から委託先を含めた全ての担当者に至るまで、ミーティング等で周知徹底を図り、7月22日には、同室を統括する室長による指示として、各管理者に対し、貴省からご指摘のあった事例のようなケースが生じないよう、適切な対応を改めて徹底いたしました。

これを受け、各管理者は室内の各部署において、「ご請求者さまのお申し出を十分にお聴きし、個別のご事情を踏まえた真摯な対応を心がける」・「ご請求者さまの立場に立ち、分かりやすい説明を心がける」等、親身・親切的な賠償への取り組みを徹底するよう改めて意識の共有・浸透を図りました。

また、これに先立ち、7月1日～4日に実施しました、新たに賠償業務に携わる新任者に対する研修、および7月11日に管理者を対象に開催した賠償関係者会議においても、適切な対応の徹底を改めて指示いたしました。

今後も被害にあわれた方々に対しまして、誠意ある対応の徹底等を継続して参ります。

○賠償の組織体制の見直し等

ご請求者さまの個別のご事情をこれまで以上に丁寧にお聴きし、より一層迅速かつ適切に対応する取り組みとして、本年7月に経験豊富なベテラン管理職を福島へ専任配置するとともに、福島県内の自治体ごとに責任担当者を割り当てる等、現地体制を一層強化いたしました。

また、今後、個別のご事情について検討・判断する機能の一部を福島に移すことを予定としており、更なる迅速な対応を進めてまいりたいと考えております。

当社といたしましては、従来より中間指針に明示されていない内容であっても本件事故と相当因果関係がある損害につきましては適切に対応させていただいておりますが、上記の組織体制見直し等を通じて、個別のご事情を十分に斟酌し柔軟な対応を図る等、一層真摯に対応してまいります。

また、賠償に携わる全ての者が被害を受けられた方への誠意ある対応の重要性を再認識するとともに、一日でも早く生活の再建、営業活動の再開をしていただけるよう、ひいては被害地域の復興が遂げられるよう、これまで以上に、迅速に、かつ個別のご事情を踏まえた親身・親切的な賠償を徹底してまいります。

以 上