

中間指針第五次追補等を踏まえた追加賠償のご案内 ～WEBでのご請求用ガイド～

東京電力ホールディングス株式会社
福島原子力補償相談室

現在、弊社コールセンターへのお電話が大変混み合い、繋がりにくい状況となっております。また、弊社の相談窓口も大変お待たせしている状況が続き、ご迷惑をおかけしておりますこととお詫び申し上げます。

4月10日より、WEBでのご請求を開始させていただきましたが、入力方法が分かりにくい等、多くのご意見をいただいております。重ねてお詫び申し上げます。

本ガイドでは、WEBでのご請求にあたりご準備いただきたいことや、具体的なお手続きの方法について、ご案内させていただきます。

これまでにいただいたご質問等につきましても、「よくあるご質問」として本ガイドの最後にまとめておりますので、ぜひ、WEBでのご請求をご利用ください。

なお、以下に該当される方は、WEBにて郵送先住所の変更についてはお手続きいただけますので、ぜひ、ご利用ください。

<WEBでのご請求のお手続きができない方>

- ・世帯構成の変更手続きをされ、新たに世帯代表者となられる方
- ・家財賠償などご請求をいただけていない賠償項目がある方

WEBでのご請求ページへの入り口

○中間指針第五次追補等を踏まえた追加賠償のご案内（専用ページ）



https://www.tepco.co.jp/fukushima_hq/compensation/daigojitsuiho/index-j.html

※スマートフォンでもご利用いただけます

WEBでのご請求にあたり、ご準備いただきたい事項

○お電話番号

以前に賠償のご請求をされた際、もしくは6月16日までに、連絡先として弊社にお申し出いただいた電話番号をご確認ください。

○メールアドレス

WEBでの受付完了をお知らせするため用に、新たにご登録いただくメールアドレスをご準備ください。

※メールアドレスをお持ちでない場合は、大変申し訳ございませんがWEBでのご請求をご利用いただけません。

※メールが届かない場合は、ドメイン設定（受信拒否設定）の確認や、新しいメールアドレスのご取得をお試してください。

○申出番号、または、口座番号

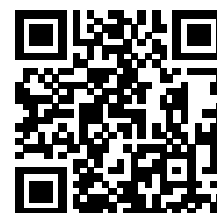
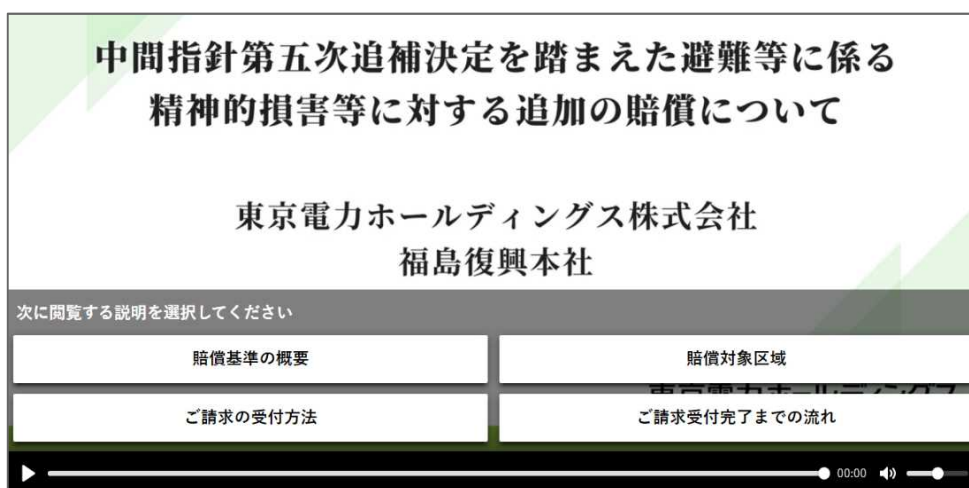
以前に賠償のご請求をされた際の振込通知や合意書などの「申出番号欄」に記載のある、アルファベットから始まる「10けたの番号（例：A000xxxxxx）」、または、以前に賠償のご請求をされた際に弊社にお申し出いただいた振込先口座番号の「下5けた」をご確認ください。

※口座番号につきまして、ゆうちょ銀行の場合は口座番号の下5ケタではなく、記号・番号の下5ケタをご確認ください。

お手続きにあたり、ご参照いただけるコンテンツ

いずれも、弊社ホームページの専用ページに掲載しております。

○WEBでのご請求方法の解説動画



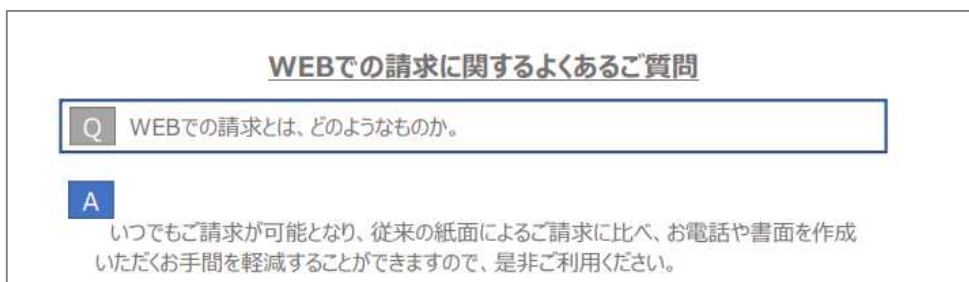
<https://kaizen.movie/#LxESjzNk>

○WEBでのご請求に関する操作手順



https://www.tepco.co.jp/fukushima_hq/compensation/daigojitsuiho/pdf/procedure.pdf

○WEBでのご請求に関するよくあるご質問



https://www.tepco.co.jp/fukushima_hq/compensation/daigojitsuiho/pdf/faq.pdf

よくあるご質問

- Q. 固定電話での登録だがワンタイムパスワードは利用できるのか。**
A. 「電話でパスワードをお聞きになる場合」を選択ください。弊社よりお電話をお掛けいたします。
- Q. ワンタイムパスワードが届かない。または、「正しくありません」と表示される。**
A. ワンタイムパスワードが届かない場合は受信設定をご確認ください。
「正しくありません」と表示された場合は、半角で正しい番号が入力されているかご確認ください。
- Q. 事前に連絡した郵送先住所や世帯情報が正しく反映されていない。**
A. 3月4日以降にご連絡いただいた内容については反映されておられません。ご不便をおかけし、大変申し訳ありませんが、改めて変更内容についてご登録のうえ、ご請求をお願いいたします。
- Q. WEB受付の入力途中でログアウトしてしまった。**
A. 入力画面において30分程度画面操作が行われなかった場合、セキュリティ上の観点から自動ログアウトさせていただいております。
- Q. 請求期限はあるのか。**
A. ご請求の期限は設けておりません。
- Q. WEBでしか請求手続きはできないのか。**
A. 4月10日よりWEB等でのお申し込みを受け付けておりますが、請求書でのお手続きも可能です。
- Q. 請求書がいつ、誰に送られるか分からない。**
A. 現在のご住所が確認できた方から、確認または変更させていただいたご住所宛に順次発送させていただいております。

ご相談専用ダイヤル：0120-926-470

午前9時～午後7時（月～金 [除く休祝日]）

午前9時～午後5時（土・日・休祝日）