# ２０２６年度上期における苦情及び相談対応について

２０２６年１１月１８日
電力広域的運営推進機関

## Ⅰ．概況

### １．総括

当機関では２０２６年度上期（２０２６年４月１日から２０２６年９月３０日まで）において、送配電等業務に関する電気供給事業者等からの苦情又は相談について４件受け付け、２０２５年度からの継続１件を含め５件対応終了、系統アクセスに関する相談サービス(*1)について１件受け付け、１件対応終了。合計で新規５件受け付け、２０２５年度からの継続１件を含め、６件対応終了した。

(*1)「系統アクセスに関する相談サービス」：一般送配電事業者が受付・回答を行った接続検討の回答内容について、解説などを希望する系統連系希望者からの相談窓口を２０２１年５月より設けている。

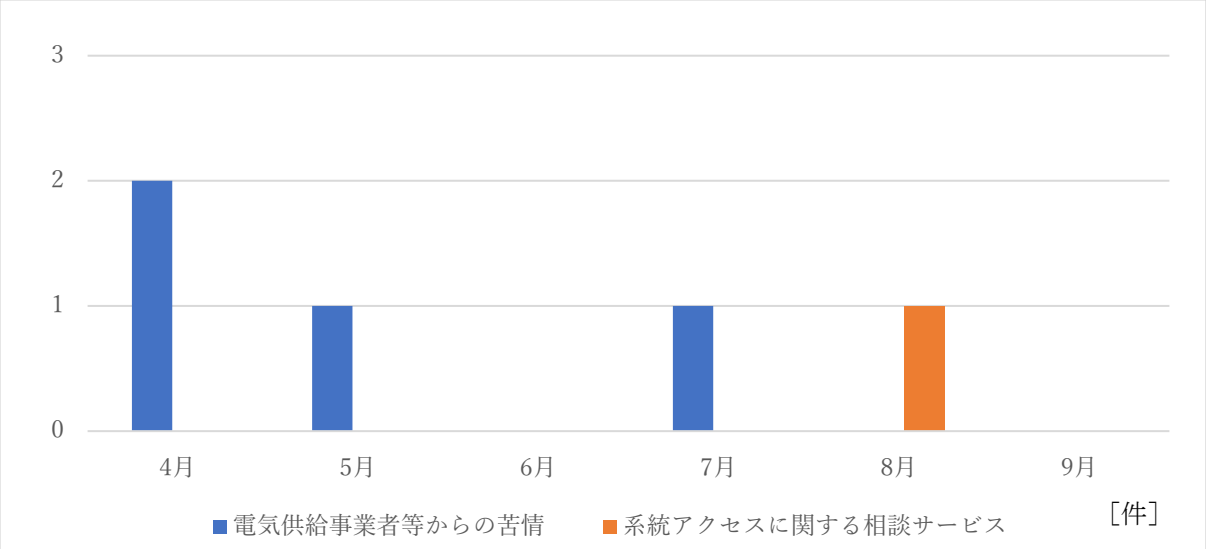
(*2) あっせん・調停手続きの申請を受理し現在継続中。

＜参考＞業務規程

（苦情及び相談対応）
第１８４条
本機関は、法第２８条の４０第１項第７号の規定により、電気供給事業者から、送配電等業務に関する苦情の申出を受けたときは、必要な対応を速やかに行う。
２ 本機関は、法第２８条の４０第１項第８号の規定により、電気供給事業者から、送配電等業務に関する相談を受けたときは、当該電気供給事業者への回答を含む必要な対応を速やかに行う。
３ 本機関は、電気供給事業者等から、本機関の業務に関する苦情又は相談を受けたときは、前各項の規定に準じて取り扱う。
４ 本機関は、前各項の苦情及び相談の内容を定期的に取りまとめ、公表する。
５ 前各項の苦情及び相談の内容のうち、法人等及び個人が特定される情報については、秘密情報として適切に取り扱う。
（あっせん・調停への移行）
第１８５条
本機関は、前条第１項及び第２項の苦情の申出又は相談を行った者に対し、必要に応じて、第２１章のあっせん・調停の手続について説明する。
（紛争解決）
第１８６条
本機関は、法第２８条の４０第１項第７号の規定により、送配電等業務に関する電気供給事業者間の紛争を解決するため、裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律（平成１６年法律第１５１号）に基づき、和解の仲介（あっせん・調停）の業務を行う。

## ２．受付件数及び受付手段

### グラフ １　月別受付件数

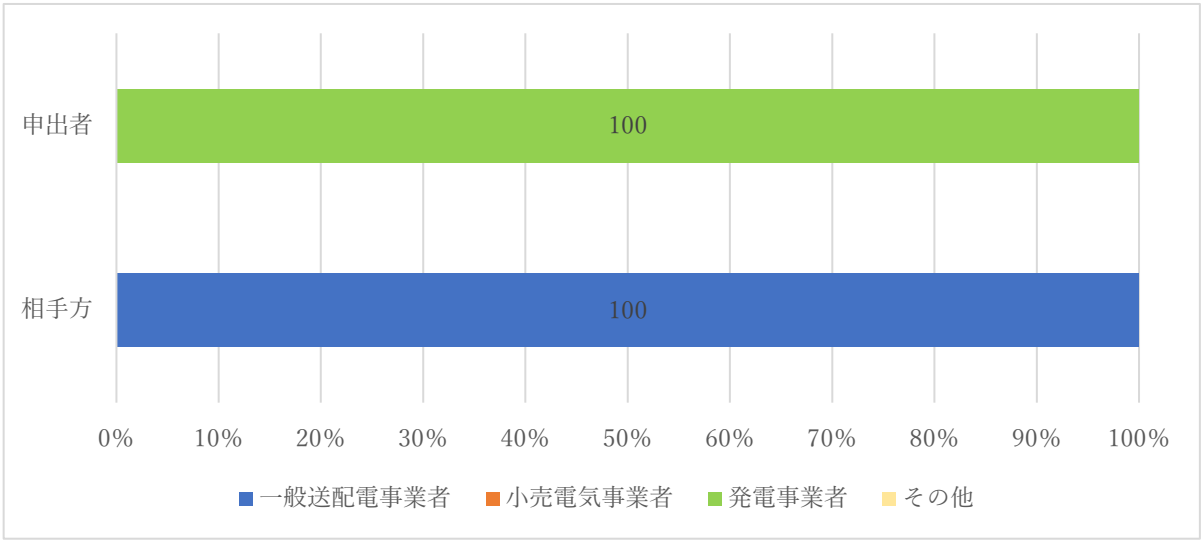



### 受付手段

問合せ内容と回答の履歴を残す観点から、送配電等業務に関する電気供給事業者等からの苦情又は相談及び系統アクセスに関する相談サービス、ともにメールでの対応としている。

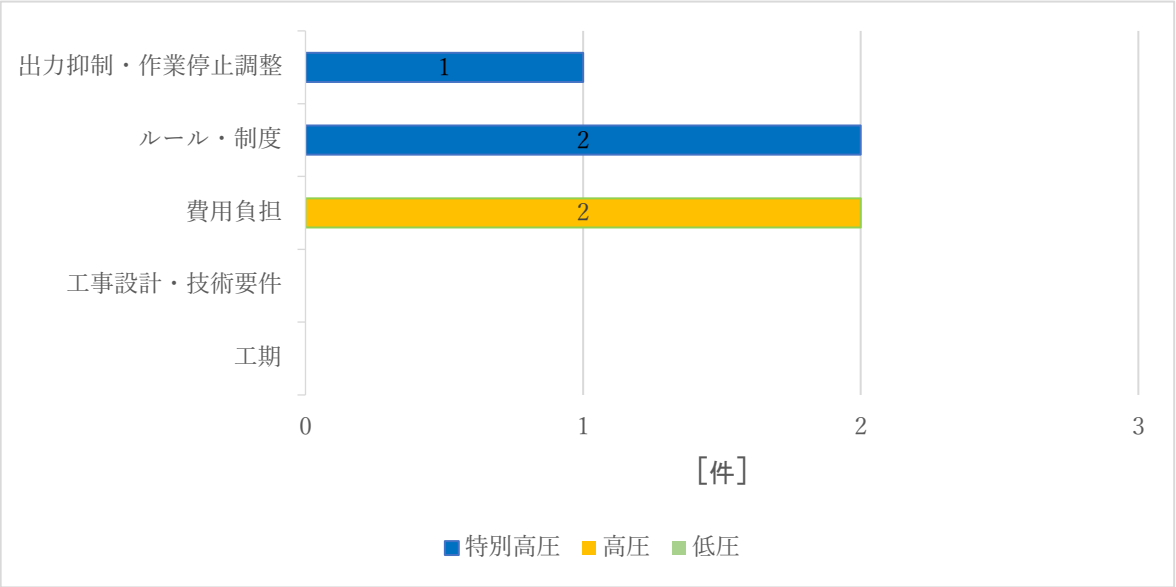
## ３．受付内容

### グラフ ２　申出者及び相手方の事業種別比率




「一般送配電事業者等」：一般送配電事業者、送電事業者、特定送配電事業者又は配電事業者
「発電事業者等」：発電事業者およびその他の発電設備設置者
「相手方」：苦情又は相談の内容において特定の相手方が存在する場合のその相手方

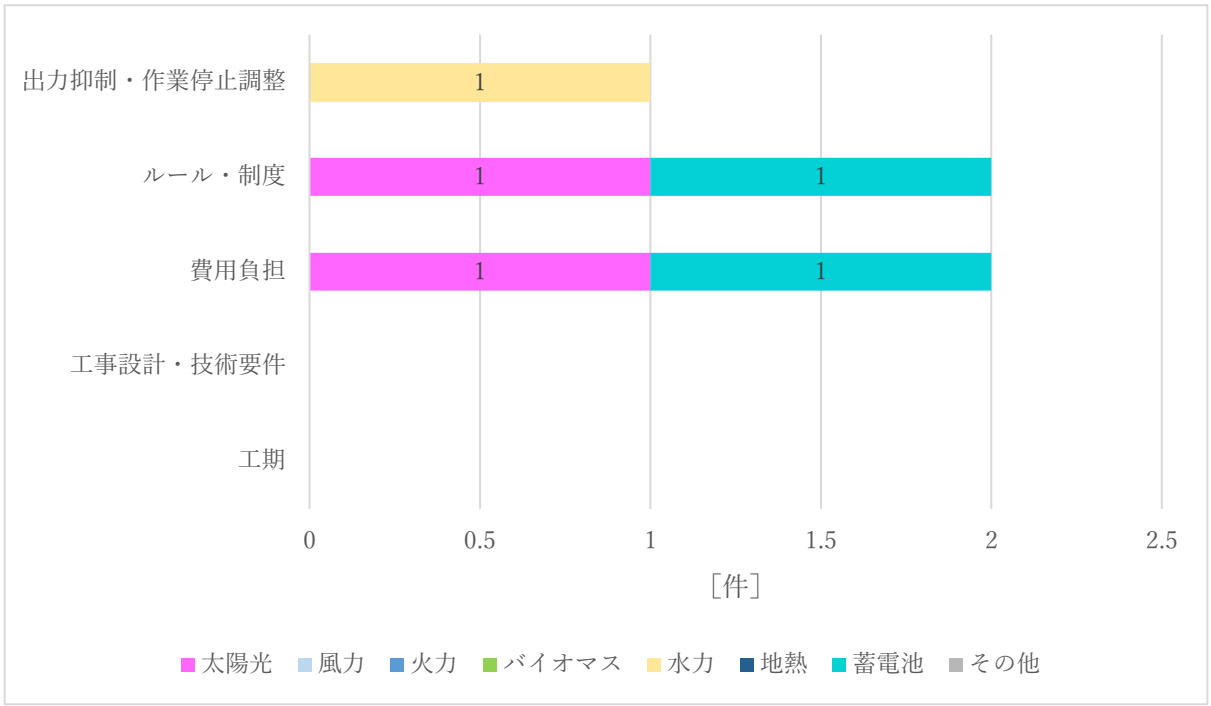
**グラフ 3　受付内容主旨内訳（電圧区分）**




○発電設備等の一設置者当たりの電力容量による連系の区分は以下の通り。

「低圧」：原則として５０ｋＷ未満のもの。
「高圧」：原則として５０ｋＷ以上２，０００ｋＷ未満のもの。
「特別高圧」：同上２，０００ｋＷ以上のもの。

**グラフ 4　受付内容主旨内訳（電源種別）**

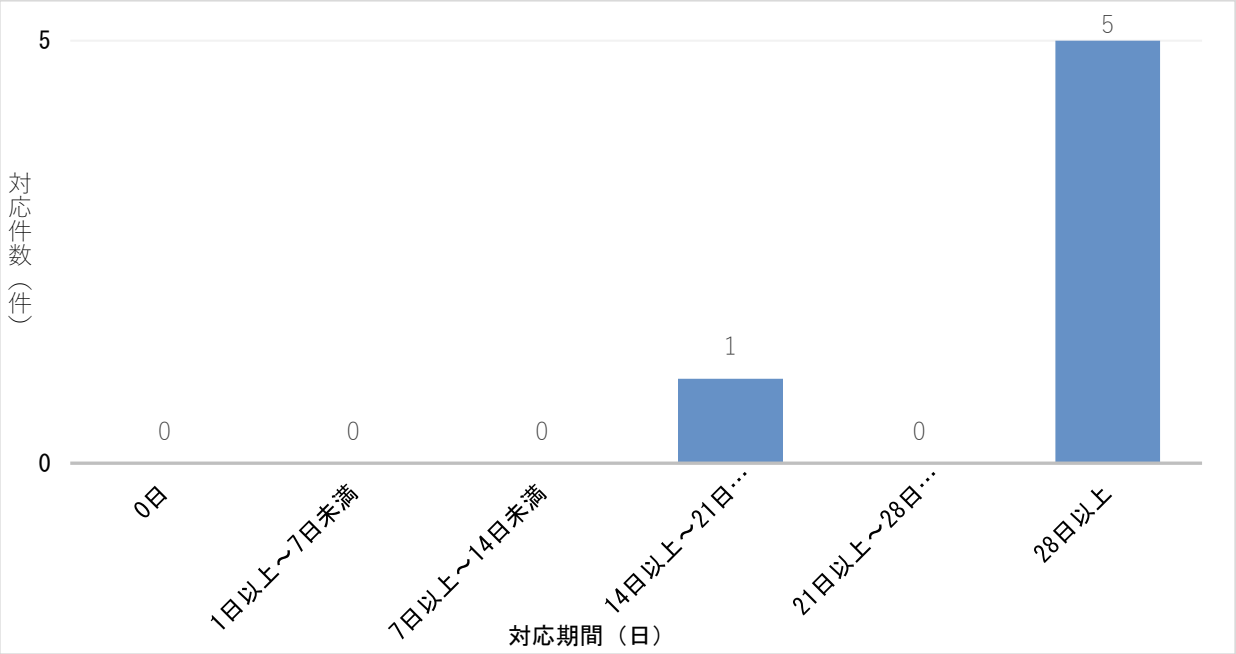



「工事設計・技術要件」：発電設備の連系についての接続検討又は契約申込みにおいて示された系統連系技術要件に対する苦情又は相談。

※苦情又は相談の内容は複数の要素を含む内容が多く、上の分類はその中で最も代表的なものとした。

## ４．対応期間

### グラフ 5　対応期間の分布（2025 年度からの継続を含む対応終了分）




※対応期間が２８日以上の案件の平均対応期間は６１日（いずれも当事者による検討・調整等に時間を要したもの）。

## Ⅱ．受付事例（対応終了分）

### １．送配電等業務に関する電気供給事業者等からの苦情及び相談（受付内容主旨別）

**表 1　出力抑制・作業停止調整**

| | 内容区分 | 申出者の種別 | 相手方の種別 |
|---|---|---|---|
| 1 | 出力抑制<br>作業停止調整 | 発電事業者 | 一般送配電事業者 |
| | 申出内容 | 現在の託送ルールでは原則地域間連系線増強作業に伴う抑制は発電事業者負担となるが、当該増強は広く電気事業者全体で受益を受けるものであるから、特定の発電事業者に経済的負担を負わせる現行の仕組みに疑義がある。本件について一般送配電事業者との協議に同席してほしい。 | |
| | 対応概要 | 関係部署に確認の上、現行の約款や広域系統整備計画等において、制約に係る補償についての規定は特段ないこと、個社間の協議に当機関の同席はできない旨申出者に回答した。その後、申出者より追加の申し出がなく、対応を終了とした。 | |

**表 2　ルール・制度**

| | 内容区分 | 申出者の種別 | 相手方の種別 |
|---|---|---|---|
| 2 | ルール・制度 | 発電事業者 | 一般送配電事業者 |
| | 申出内容 | 接続検討の回答において、当該蓄電池を運用するためには出力変化速度の制限を要すると記載があったため、一般送配電事業者に対し代案を提案したところ回答がないため、同社に代案を検討するよう促してほしい。 | |
| | 対応概要 | 一般送配電事業者に状況を確認したところ、申出者より設備変更の申出を受け、検討を開始したものの、申出者に対し連系協議を中断する旨の連絡を失念していた、今後は申出者と直接協議する旨回答があり、申出者にその旨回答した。その後、申出者より追加の申し出がなく、対応を終了とした。 | |

**表 3　費用負担**

| | 内容区分 | 申出者の種別 | 相手方の種別 |
|---|---|---|---|
| | 費用負担 | 発電事業者 | 一般送配電事業者 |
| 3 | 申出内容 | 一般送配電事業者より、工事費負担金が接続検討回答時から大幅に増額した理由の説明を受けたものの、増額の理由に納得がいかず、根拠となる資料の提出を求めたものの拒まれたため、工事費負担金の妥当性を確認するとともに根拠資料の提出を促してほしい。 | |
| | 対応概要 | 当機関では、工事費負担金の増額の妥当性の検証は実施していないこと、一般送配電事業者に対し工事費増額について丁寧に説明するよう働きかけることは可能であることを回答。ただし、当機関から非開示の情報の開示を促すことはできかねる旨回答した。その後、申出者より追加の申し出がなく、対応を終了とした。 | |

**表 4　費用負担**

| | 内容区分 | 申出者の種別 | 相手方の種別 |
|---|---|---|---|
| | 費用負担 | 発電事業者 | 一般送配電事業者 |
| 4 | 申出内容 | 一般送配電事業者から工事費負担金が増額になった旨の連絡が工事着工後にあり、増額分について同社から納得のいく説明が得られなかったことから、同社の対応の適正と工事費負担金の増額分についての妥当性を確認してほしい。 | |
| | 対応概要 | 一般送配電事業者に対応状況や認識を確認したところ、工事費の増額について、事前に申出者に交付する書面において増額の可能性を記載していることと追加工事にかかる料金の算出方法について当機関に回答があり、その内容について申出者に共有した。その後、申出者より追加の申し出がなく、対応を終了とした。 | |

**表 5　費用負担**

| | 内容区分 | 申出者の種別 | 相手方の種別 |
|---|---|---|---|
| | 費用負担 | 発電事業者 | 一般送配電事業者 |
| 5 | 申出内容 | 一般送配電事業者に対し工事費負担金の分割払いを依頼していたものの、「「工事費負担金の支払い条件の変更に応じる場合」の考え方」に基づき分割払いに応じられない旨の回答があり、その説明に納得ができないため相談したい。 | |
| | 対応概要 | 申出者に対し、「工事費負担金の支払い条件の変更に応じる場合」の考え方」について説明した。また、一般送配電事業者に対し、分割払いの対応ができない具体的な説明を丁寧に行うよう伝え、その対応を申出者に伝えた。その後、申出者より追加の申し出がなく、対応を終了とした。 | |

## ２．系統アクセスに関する相談サービス（受付内容主旨別）

**表 6　ルール・制度**

| | 内容区分 | 申出者の種別 | 相手方の種別 |
|---|---|---|---|
| | ルール・制度 | 発電事業者 | 一般送配電事業者 |
| 6 | 申出内容 | 一般送配電事業者へ早期連系追加対策（充電制限）の適用希望として接続検討申込書を提出したところ、充電制限時間が 12 時間を超えるため、早期連系を適用できないとの回答を受けている。充電制限の発生時間帯等の詳細情報を希望したが、開示しないとの回答を受けたため、その対応が適切であるかどうかを確認したい。 | |
| | 対応概要 | 一般送配電事業者に対し、「系統情報公表の考え方」に基づき充電制限の発生時間帯等の詳細情報を開示できるか確認したところ、開示する旨の回答を得られたため、申出者に対し、その旨回答した。一般送配電事業者から申出者に直接連絡をする旨回答があったため、本件の対応を終了とした。 | |

## Ⅲ．その他

### １．当機関の紛争解決対応室以外の各部・室に対して寄せられた問い合わせ・ご意見・ご要望の主な内容

・容量市場に関する問い合わせ
・需給調整市場に関する問い合わせ
・供給計画の記載方法や提出方法等について
・作業停止計画の調整について
・発電販売計画や需要調達計画の記載内容について
・広域系統整備委員会における検討内容について
・系統利用ルール等に関する問い合わせ
・系統アクセスの接続検討等の手続・回答内容等について
・系統アクセスの電源接続案件一括検討プロセスの手続・回答内容等について
・FIT・FIP、廃棄等費用積立等に関する問い合わせ
・FIT・FIP 入札に係る入札保証金の取り扱いについて
・スイッチング支援システムの仕様及び利用方法について
・当機関から会員等への依頼全般について
・当機関業務全般にわたる検討状況及び今後の見通しについて
・広域機関マスタ登録に対する相談
・広域機関システム利用規約に関する問合せ　　等

### ２．本報告に関する問い合わせ先

電力広域的運営推進機関　紛争解決対応室
E-MAIL：soudan@occto.or.jp
〒135-0061 東京都江東区豊洲 6-2-15