

# 2025年度における苦情及び相談対応について

2026年6月17日  
電力広域的運営推進機関

## I. 概況

### 1. 総括

当機関では2025年度（2025年4月1日から2026年3月31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9件受け付け、2024年度からの継続2件を含め10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4件受け付け、4件対応終了。合計で新規13件受け付け、2024年度からの継続2件を含め、14件対応終了した。

業務規程第186条の規定に基づく和解の仲介（あっせん・調停）の申請を1件受理(\*2)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。

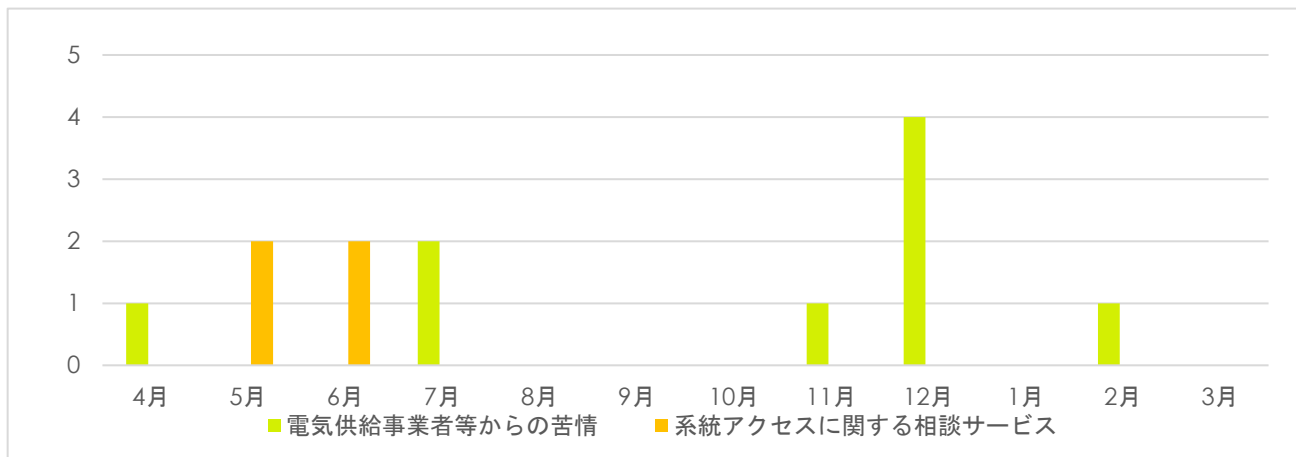
(紛争解決)

##### 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

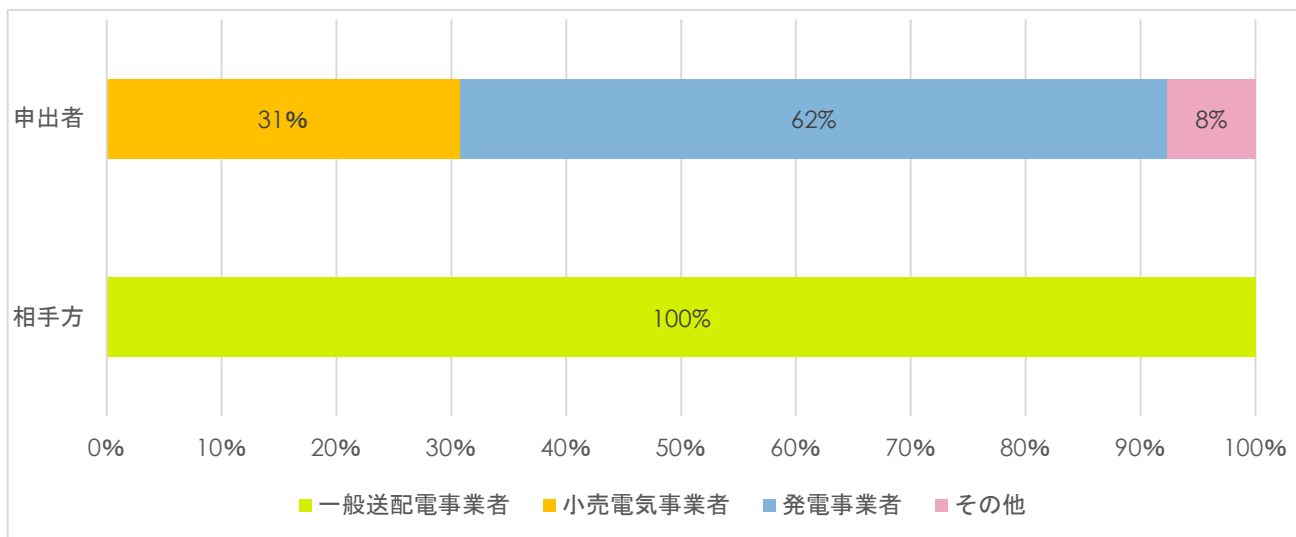


### 受付手段

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

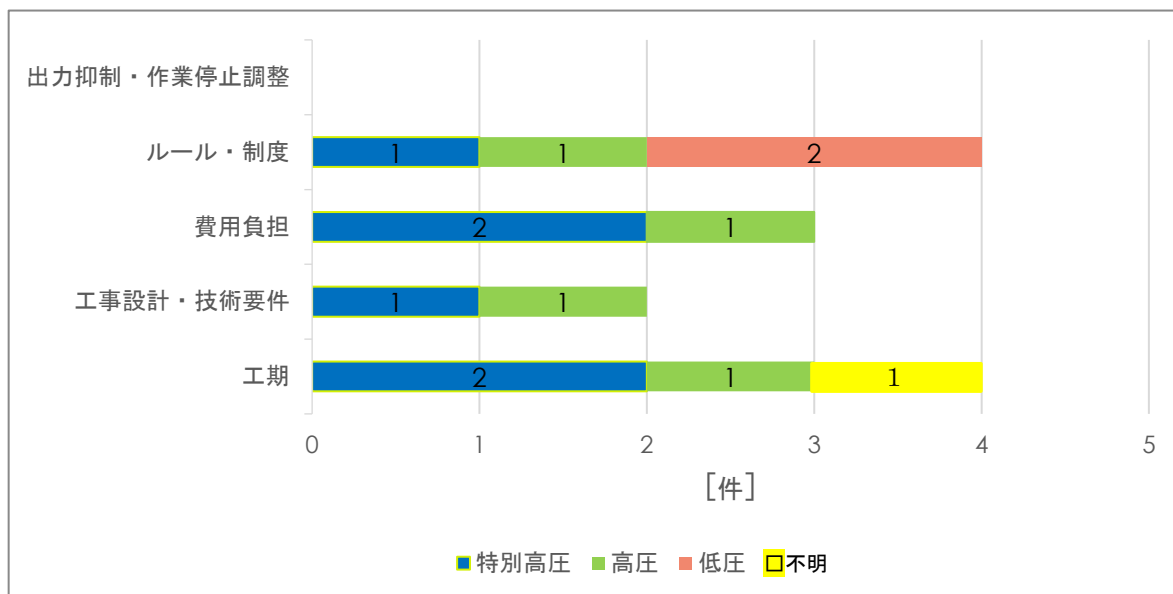


「一般送配電事業者等」：一般送配電事業者、送電事業者、特定送配電事業者又は配電事業者

「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。

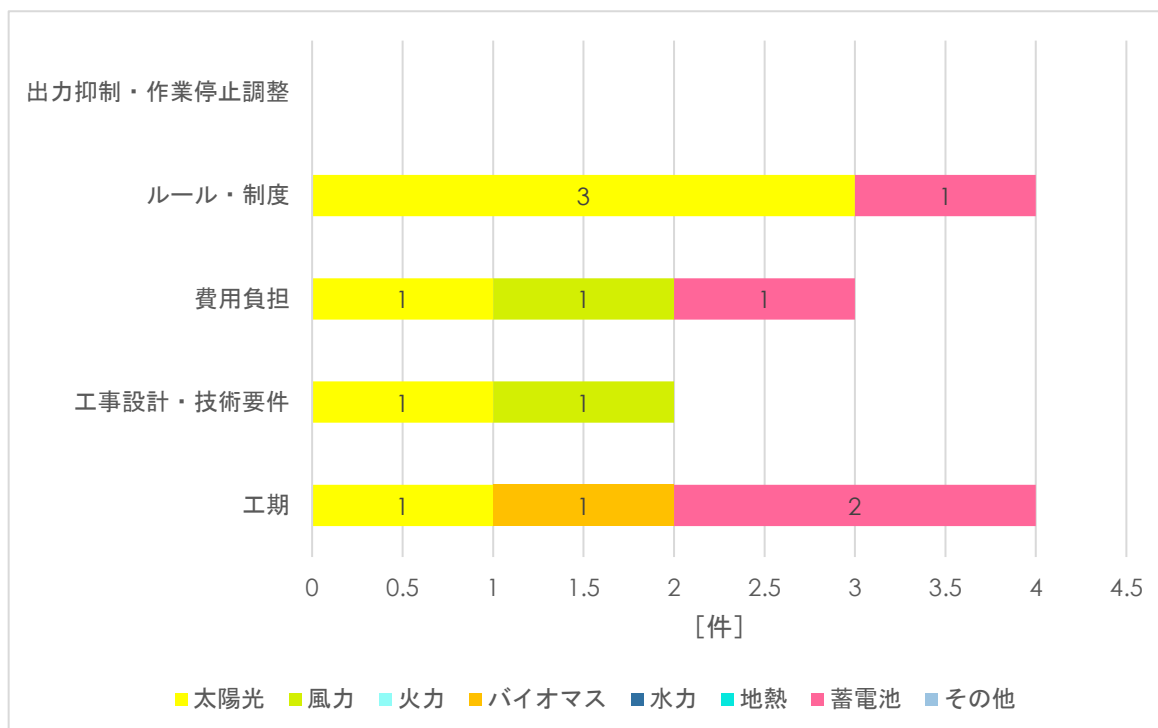
「低圧」：原則として50kW未満のもの。

「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。

※「不明」としたものは、問合せにおいて電圧区分が判明しなかったもの

グラフ 4 受付内容主旨内訳（電源種別）

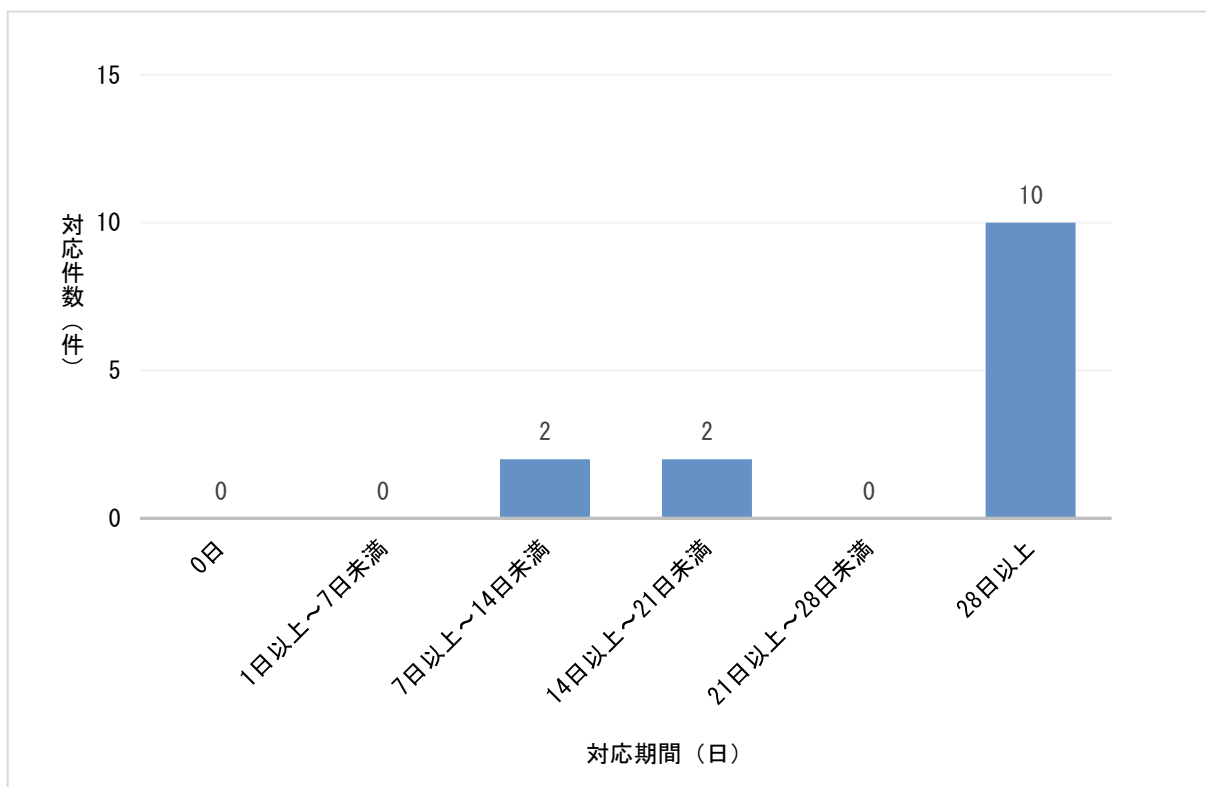


「工事設計・技術要件」：発電設備の連系についての接続検討又は契約申込みにおいて示された系統連系技術要件に対する苦情又は相談。

※苦情又は相談の内容は複数の要素を含む内容が多く、上の分類は其中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（2024 年度からの継続を含む対応終了分）



※対応期間が28日以上の場合の平均対応期間は100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）

※上期（2025年4月1日から同年9月30日まで）対応終了分は2025年11月26日に公表済み。

### 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 ルール・制度

1	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
	申出内容	FIT 買取について、小売買取から一般送配電事業者買取及び申出者への特定卸供給に切り替える手続きを行ったところ、制度についての認識齟齬があり、無契約期間が発生し損害が生じた。当該損害は説明が不明瞭であったことに起因するとし、一般送配電事業者に救済や補填を求めた。同社から応じられないとの回答であったため、紛争解決サービスにより解決したい。	
	対応概要	当事者間の認識を整理するため、申出者から経緯等の聴取を行い、その内容を一般送配電事業者に照会した。双方の認識をまとめたが、認識の差が埋まらないことが確認されたため、苦情相談対応での解決が難しいこと、次の段階としてあつせん調停手続きがあることを案内し、その後、一定期間申出者から連絡がなかったため、対応を終了した。	

表 2 ルール・制度

2	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
	申出内容	一般送配電事業者の系統連系工事遅延に伴い、運転開始期限が徒過し FIT 認定が失効した。経済産業省に系統工事遅延による失効の解除を申請するにあたり、一般送配電事業者に工事遅延の情報を依頼したところ、本件は失効解除に該当しない旨回答があった。工事の遅延分は法律上も延長可能と考えており、失効解除に向けて手続の進め方を相談したい。	
	対応概要	申出者からの問い合わせを受け、失効解除にあたるか否かの判断は一般送配電事業者ではなく、一般送配電事業者の情報を踏まえて、経済産業省において判断するものと考えられるとした当機関の見解も含め、認識の齟齬解消のため一般送配電事業者に照会を実施した。その結果、工事の遅延に関する情報提供について、一般送配電事業者にて進めることとなり、対応を終了した。	

表 3 工期

	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	工期	発電事業者	一般送配電事業者
3	申出内容	一般送配電事業者との工事費負担金契約（FIP 案件）の締結において、工費費用の分割払いが認められたが、分割の支払い日の根拠となる工事スケジュールが不明確の状況で入金を求められていること及び契約の遡及を求められていることに対し疑問を感じたため相談した。	
	対応概要	一般送配電事業者とのやり取りの履歴について確認し、契約の遡及は当機関としても適切ではないとの見解と、一般送配電事業者の制度やルールの説明が不正確な点を伝え、まずは申出者より一般送配電事業者を確認することとした。その後、一般送配電事業者から回答がないと再度相談があったことから、当機関から一般送配電事業者に対し、契約の遡及に対する改善と支払い期日に関する説明を申出人に行うよう促した。これにより当事者間で話し合いが進んだため、対応を終了した。	

表 4 工期

	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	工期	発電事業者	一般送配電事業者
4	申出内容	接続検討回答から契約申込み回答に進んだ時点で工期が大幅に長期化し、工事費負担金も増額されたが、納得できる説明がなく、法的対応も視野に入れていることから、今後の対応について相談したい。	
	対応概要	送配電等業務指針に定める系統連系の契約に関する手続きに関して申出者より質問があったことから、その解釈について回答した。その後、一般送配電事業者と申出者間で話し合いが進み、対応終了となった。	

表 5 工期

	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	工期	発電事業者	一般送配電事業者
5	申出内容	一般送配電事業者から、接続検討申込後から契約申込の間に、系統状況の変化により再接続検討が必要になるとの回答を受けたが、その回答や制度に問題があると考えているので是正してほしい。	
	対応概要	接続検討申込から契約までの手続きについて、送配電等業務指針のルールについて、その背景や理由も含め解釈について回答した。また、系統状況変化による再接続検討や保証金の返金は送配電等業務指針に基づくものである旨を回答した。その後、一定期間連絡がなかったため本件は対応終了とした。	

## 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 費用負担

6	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
	申出内容	接続検討の回答において一部工事の必要性や工事費用に疑問が生じ、一般送配電事業者へ説明を求めたものの十分な回答が得られなかったため、当該工事の必要性や工事費用に関する根拠・情報の開示を一般送配電事業者へ促してほしい。	
	対応概要	発電事業者の要望を受け一般送配電事業者との打合せに同席し、発電事業者の疑問・要望に可能な範囲で対応するよう促した。一般送配電事業者から回答後は追加要望がなかったため、対応終了とした。	

### 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
- ・系統アクセスの事前相談及び接続検討等の手続・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 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](mailto:soudan@occto.or.jp)

〒135-0061 東京都江東区豊洲 6-2-15