

2025年11月26日

第541回理事会

苦情及び相談対応に係る情報公表について

業務規程第184条第4項の規定に基づき、以下の通り、2025年度上期の本機関における苦情及び相談対応に関する情報を公表する。

1. 公表日

2025年11月26日

2. 公表内容

別紙のとおり

3. 公表方法

本機関ウェブサイトに掲載

以上

【添付資料】

別紙：公表文書「2025年度上期における苦情及び相談対応について」

2025年度上期における苦情及び相談対応について

2025年11月26日
電力広域的運営推進機関

I. 概況

1. 総括

当機関では2025年度上期（2025年4月1日から2025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（*1）について3件受け付け、2024年度からの継続2件を含め4件対応終了、系統アクセスに関する相談サービス（*2）について3件受け付け、3件対応終了。合計で新規6件受け付け、2024年度からの継続2件を含め、7件対応終了した。

業務規程第186条に基づくあっせん・調停手続を実施したものはない。

- *1 **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**：業務規程第184条の規定により、電気供給事業者が、一般送配電事業者等が行う業務に対する苦情又は相談に対応する窓口を広域機関設立時より設置している。
- *2 **系統アクセスに関する相談サービス**：*1の扱う案件のうち、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。

<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。

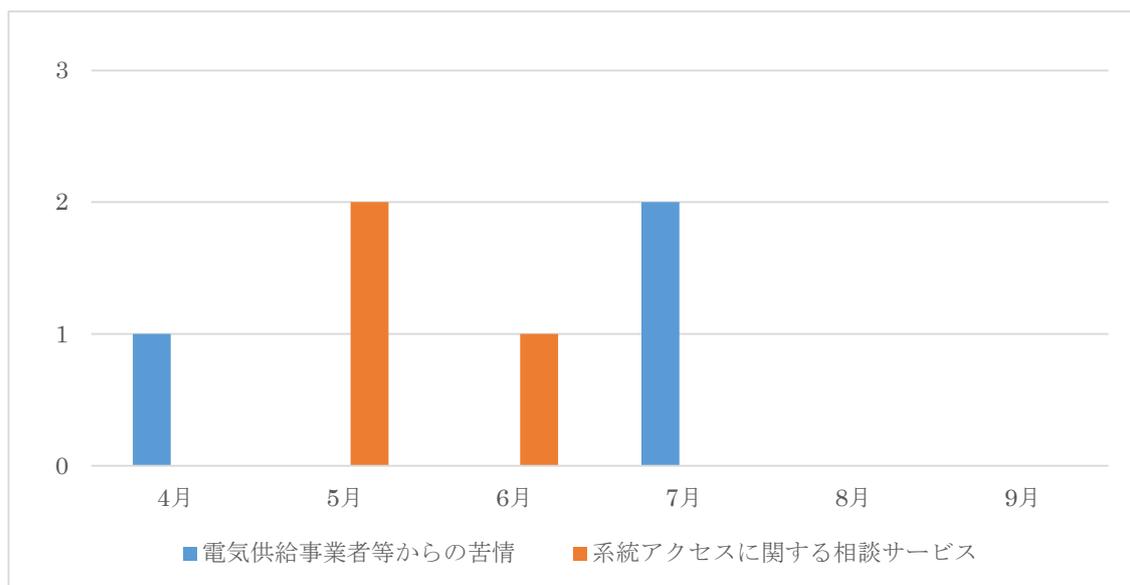
（紛争解決）

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

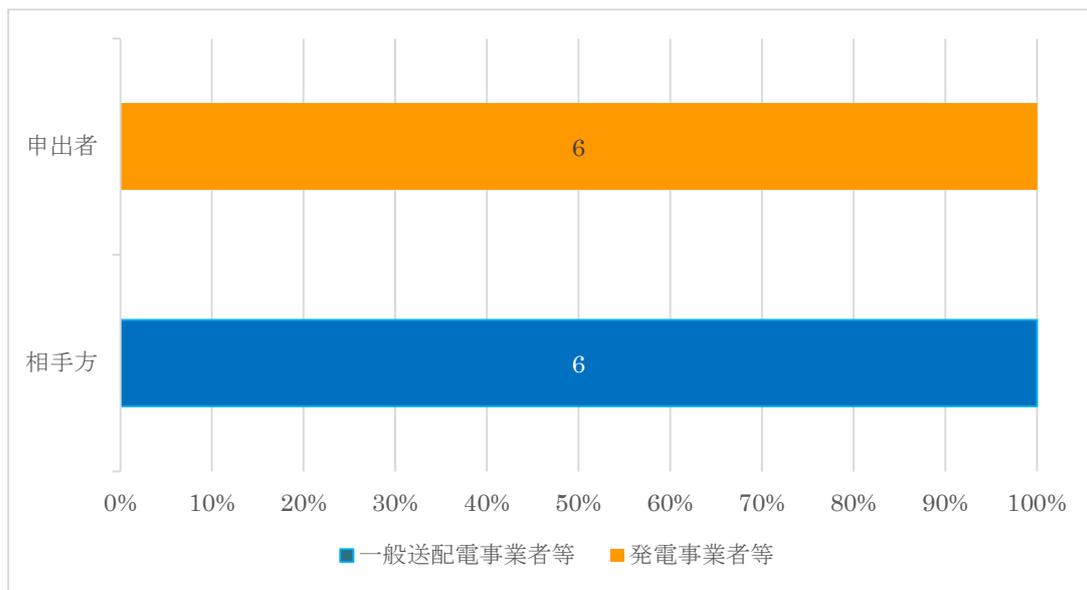


受付手段

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共に、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



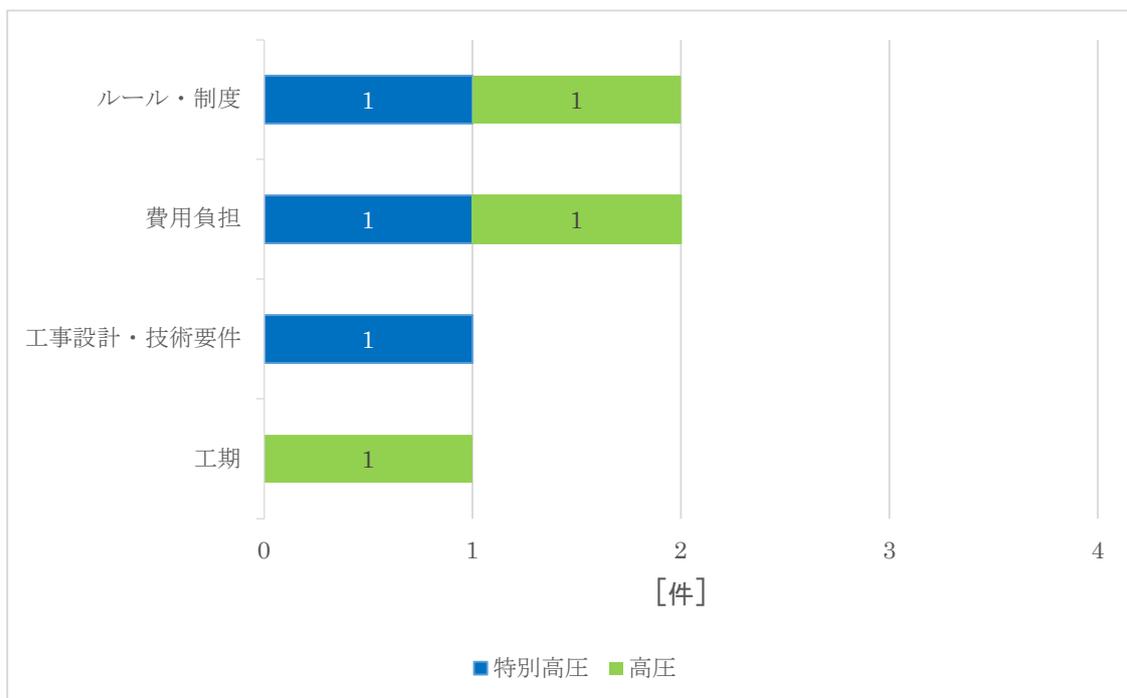
「一般送配電事業者等」：一般送配電事業者、送電事業者、特定送配電事業者又は配電事業者

「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

申出者が発電事業者ではない場合にも相談内容が発電事業の開始等に関するものは発電事業者として計上

「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）



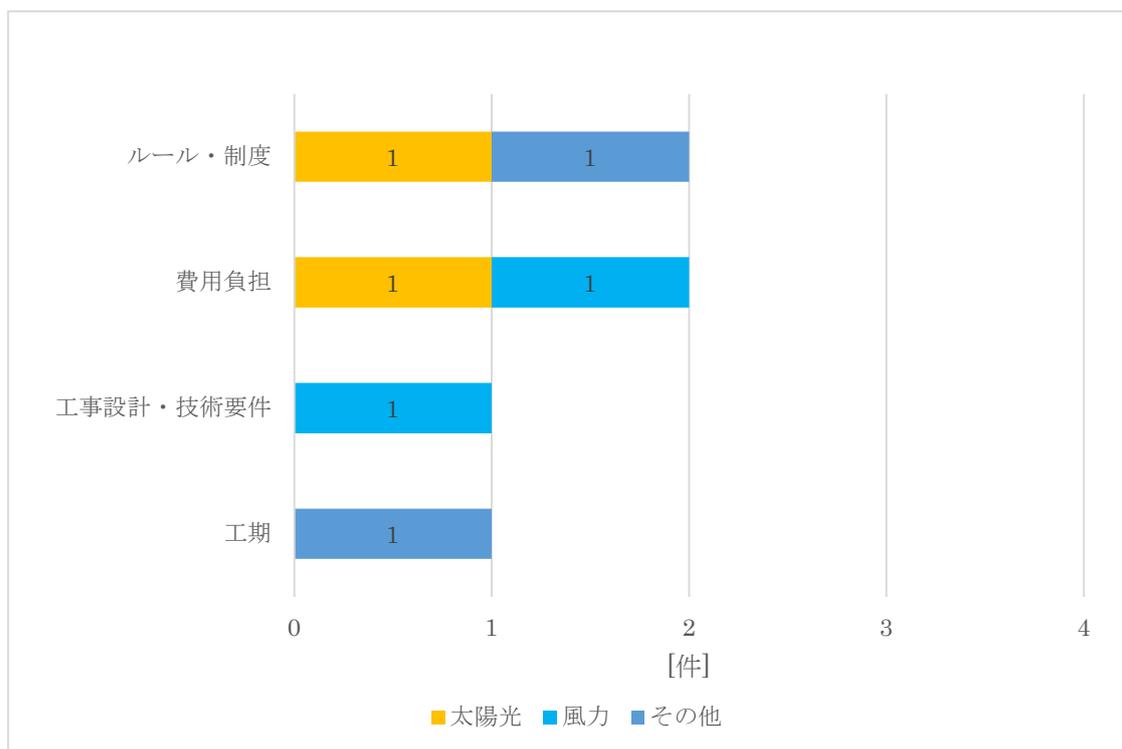
発電設備等の一設置者当たりの電力容量による連系の区分は以下の通り。

「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。

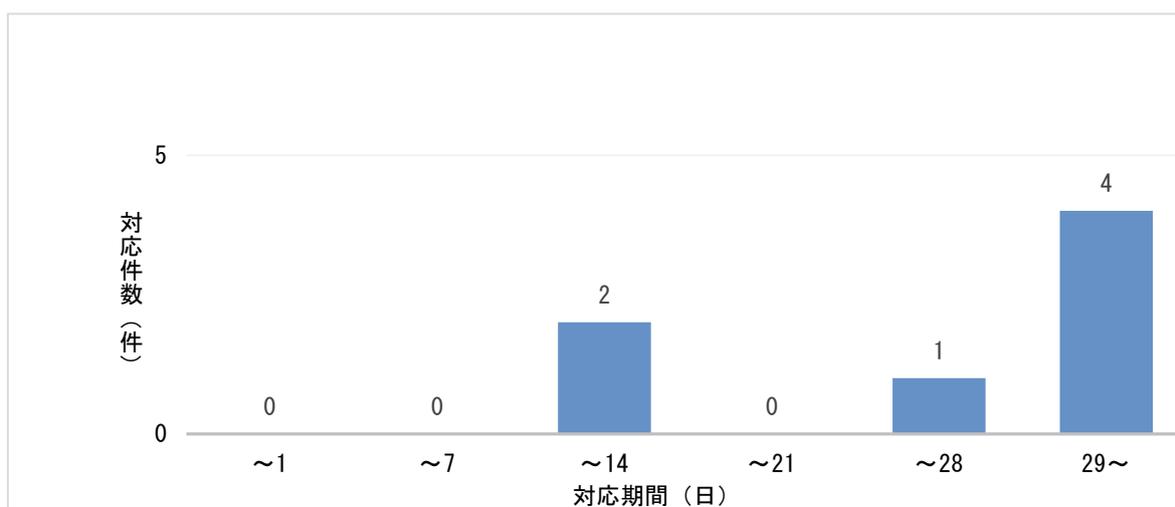
グラフ 4 受付内容主旨内訳（電源種別）



「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、上の分類は其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（対応終了分）



※対応期間が29日以上の場合の平均対応期間は約8.2日（いずれも複数回にわたる当事者間の確認や調整等に時間を要したもの）。
 ※案件の計上には24年度からの継続案件（2件）を含み、25年度上期受付のうち、対応未了案件（1件）は含まない。

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 ルール・制度

1	申出者の種別	発電事業者
	相手方の種別	一般送配電事業者
	申出内容	一般送配電事業者と協議中の異常電圧対策の必要性について検証をしてほしい。
	対応概要	当該一般送配電事業者と協議の上、シミュレーションに必要な情報のうち、開示可能な情報について提供し、申出者にて検討いただくことで対応を終了した。
2	申出者の種別	発電事業者
	相手方の種別	一般送配電事業者
	申出内容	契約申込みを行った後に、一般送配電事業者から系統状況の変化により再接続検討が必要と連絡があったことについて、ルールに基づいた対応になっているか確認してほしい。
	対応概要	一般送配電事業者に聴取を行い、保証金入金の後、連系承諾せずに協議が続いたことにより、系統状況が変化したことを確認。再接続検討が必要であること、接続検討回答から1年以内であれば検討料は不要となることを説明し、対応を終了した。
3	申出者の種別	発電事業者
	相手方の種別	一般送配電事業者
	申出内容	接続検討の回答と契約申込みの回答に大きな乖離があり、一送の説明不足など制度上適切な対応となっているか等を相談したい。
	対応概要	一般送配電事業者に聴取を行い、系統状況変化による工事内容の変更であったこと、接続検討回答書の記載が適切であることを回答し、対応を終了した。

※申出者が発電事業者ではない場合にも相談内容が発電事業の開始等に関するものは発電事業者とした。

表 2 工期

4	申出者の種別	発電事業者
	相手方の種別	一般送配電事業者
	申出内容	一般送配電事業者の工事が遅れたため、運転開始期限に間に合わず、FIT 認定失効となった。
	対応概要	申出者と相手方の認識をそれぞれ聴取し、それぞれの認識の相違について確認を行った。双方の認識の相違が埋まらないことから、あっせん・調停手続きについて案内し、申出者に検討いただくことで苦情相談としての対応を終了した。

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 4 費用負担

5	申出者の種別	発電事業者
	相手方の種別	一般送配電事業者
	申出内容	接続検討申込み後、一般送配電事業者より、概略検討において電圧変動補償用の設備が必要となり全額特定負担となる見通しが示されたが、見解の合理性について相談したい。
	対応概要	一般送配電事業者から状況を聴取した結果、詳細検討において当該設備が不要となる可能性があることを確認したため、申出者に正式回答を確認のうえなお懸念があれば連絡するよう伝え、対応を終了した。
6	申出者の種別	発電事業者
	相手方の種別	一般送配電事業者
	申出内容	契約申込書を提出したが、一般送配電事業者より再接続検討の申込みを依頼されたため、再接続検討を申込んだ。回答書において工事費負担金が非常に高額であり、系統状況変化のためと説明されたが、理解できないため相談したい。
	対応概要	一般送配電事業者から状況を聴取し、工事内容を確認した。事業者へ工事内容と送変電設備の標準的な単価（公表）を伝え、改めて当事者間で協議することを確認し、対応を終了した。

表 5 工事設計・技術要件

7	申出者の種別	発電事業者
	相手方の種別	一般送配電事業者
	申出内容	接続検討を申込んだが、一般送配電事業者に受付を拒否され続け、受付されても連系「否」となる見込みを示されている。一般送配電事業者に対し改善を求めたい。
	対応概要	一般送配電事業者から状況を聴取した結果、事業者との認識齟齬を確認した。改めて当事者間で協議することを確認し、対応を終了した。

Ⅲ. その他

1. 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、交付金相当額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 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