

平成29年度（2017年度）における苦情及び相談対応について

平成30年4月18日
電力広域的運営推進機関

I. 概況

1. 総括

当機関の紛争解決対応室は、平成29年度において、送配電等業務に関する電気供給事業者等からの苦情及び相談を31件受領し、これに前年度からの継続案件1件を加えた32件のうち、30件について対応を終了した。

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。

<参考>業務規程（平成30年4月1日変更）

第184条（苦情及び相談対応）

本機関は、法第28条の40第7号に基づき、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8号に基づき、電気供給事業者等から、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等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2項に準じて取り扱う。

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、法人等およ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。

第185条（あっせん・調停への移行）

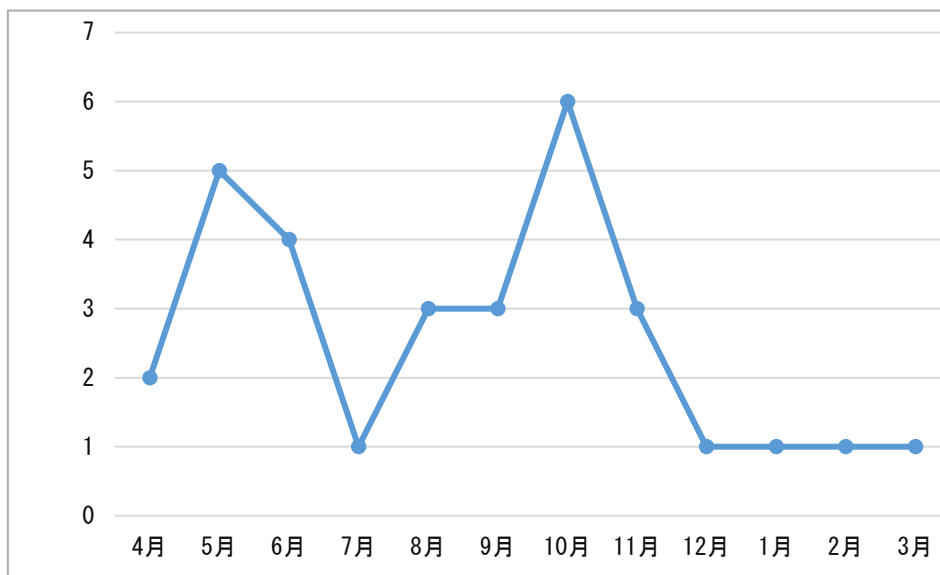
本機関は、前条第1項及び第2項の苦情の申出又は相談を行った者に対し、必要に応じて、第20章のあっせん・調停の手続について説明する。

第186条（紛争解決）

本機関は、法第28条の40第7号に基づき、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。

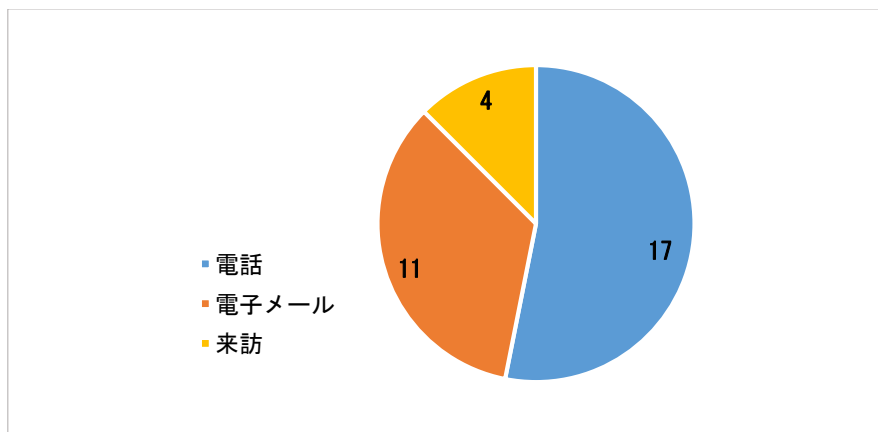
2. 受付件数及び受付手段

表 1 月別受付件数



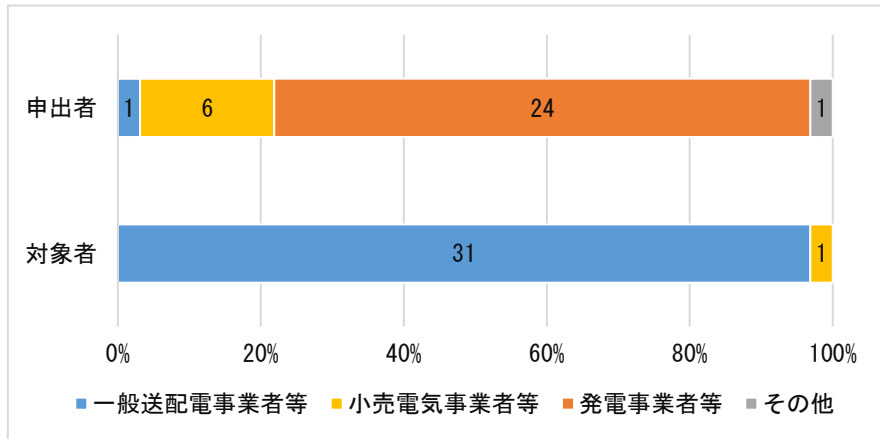
(注) 前年度からの継続案件 1 件を除いた本年度受領の 31 件について掲載。

表 2 受付手段



3. 受付内容

表 3 申出者の事業種別比率



「小売電気事業者等」：小売電気事業者又は登録特定送配電事業者。小売電気事業者かつ発電事業者である者は小売事業者として計上。

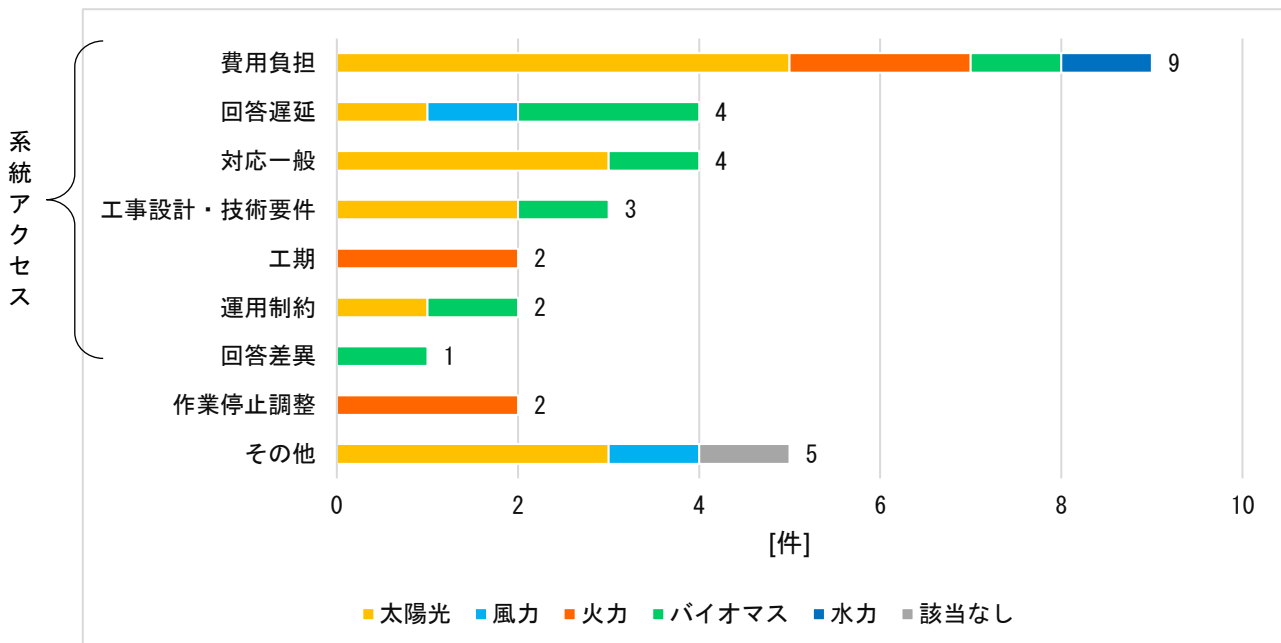
「一般送配電事業者等」：一般送配電事業者、送電事業者又は特定送配電事業者

「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

「その他」：上記の区分以外ではあるが、電気供給事業者との保守、施工若しくは設備等の売買契約又は出資関係がある者等、申出について電気供給事業者と一定の関係がある者（事業者団体を含む。）

「対象者」：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

表 4 受付内容主旨内訳（電源種別）



「回答遅延」：発電設備等（送電系統に電力を流入しない発電設備等を除く。以下同じ。）及び需要設備の連系についての接続検討、同時申込み及び契約申込みに対する一般送配電事業者の回答期間が、送配電等業務指針（平成29年9月6日変更）に定めのある期間を超過することについての相談。

「対応一般」：システムアクセス手続において、発電事業者等からの問い合わせに対する返答状況、回答書に関するの説明状況等一般送配電事業者の対応についての一般的な相談。

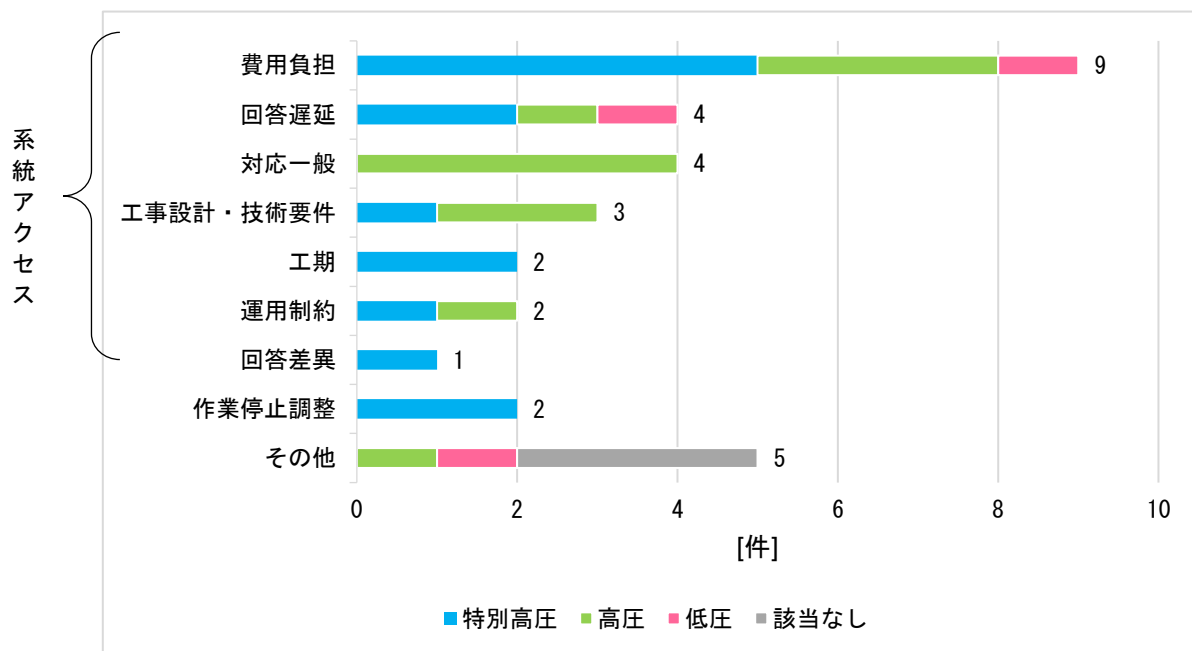
「工事設計・技術要件」：発電設備等及び需要設備の連系についての接続検討又は契約申込みの回答（以下、「接続検討又は契約申込みの回答」という。）において示された、系統連系技術要件に関する相談。

「運用制約」：接続検討又は契約申込みの回答において示された、系統運用上の制約条件（主に熱容量面。出力調整等により潮流調整を行うこと。）に関する相談。

「回答差異」：発電設備等に関する契約申込みに対する検討結果と接続検討の回答に差異があること又は差異の説明についての相談。

※相談内容は複数の要素を含む内容が多く、上の分類は厳密なものではない。

表 5 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。

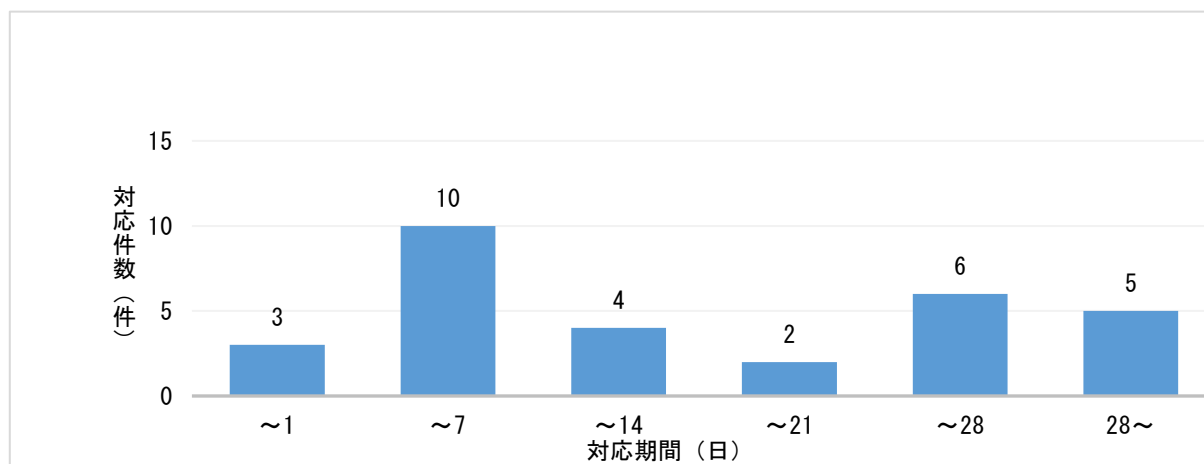
「特別高圧」：同上2, 000kW以上のもの。

「高圧」：同上2, 000kW未満のもの。

「低圧」：原則として50kW未満のもの。

4. 対応期間

表 6 対応期間の分布



II. 受付事例

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 7 費用負担

1	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	費用負担	発電事業者等	一般送配電事業者等
	申出内容	一般送配電事業者との工事費負担金契約の締結にあたり、仮に計画を中止した場合に高額な弁償金の支払いが必要になるため、支払対象額や工事工程の設定等の見直しについて協議を進めているが、折り合いが付かない。	
	対応概要	当機関にて調整の結果、工事工程の設定等を見直すことで当事者らが合意し、工事費負担金契約締結に至ったため、対応を終了した。	
2	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	費用負担	発電事業者等	一般送配電事業者等
	申出内容	一般送配電事業者と工事費負担金の分割払いに関する協議が調わない。	
	対応概要	一般送配電事業者に状況を確認したところ、分割払い等の支払条件について再度検討し、申出者との直接の協議を希望する旨の回答があった。その結果を申出者に伝えたところ、当事者間で協議することとなったため、対応を終了した。	
3	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	費用負担	発電事業者等	一般送配電事業者等
	申出内容	一般送配電事業者と工事費負担金の支払期限延長及び分割払いに関する協議が調わない。	
	対応概要	支払期限は、FIT省令 ¹ に基づき、また、支払条件は、一般送配電事業者によれば工期・工程により本件は分割払いが困難であるとの回答があったため、その旨を申出者に伝えたところ、了解が得られたため、対応を終了した。	
4	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	費用負担	発電事業者等	一般送配電事業者等
	申出内容	同じ系統に連系を予定していた事業者が契約申込みの取下げを行ったため、工事費負担金額が大幅に増額した。増強工事の規模の縮小や工事費負担金の減額を要望するが、一般送配電事業者に応じてもらえない。	
	対応概要	一般送配電事業者に照会し、工事内容を確認したところ、増強工事の規模は申込者の減少に伴い縮小されており、その旨を申出者に伝えたところ、了解が得られたため、対応を終了した。	

¹ 「電気事業者による再生可能エネルギーの調達に関する特別措置法施行規則」(平成24年経済産業省令第46号)

5	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	費用負担	発電事業者等	一般送配電事業者等
	申出内容	配電線ルートの変更によって、工事内容の変更と工事費負担金の増額について通知があったが、そのような通知のみでは変更後の工事の必要性及び費用の妥当性について客観的に判断することができない。	
	対応概要	一般送配電事業者に対して増工事の必要性及び算出根拠を照会し、その結果を申出者に伝えるとともに、費用については、当機関の公表情報「送変電設備の標準的な単価の公表について」（平成28年3月29日改定） ² に照らして標準単価の範囲内であることを説明したところ、申出者の了解が得られたため、対応を終了した。	
6	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	費用負担	発電事業者等	一般送配電事業者等
	申出内容	（当機関の）妥当性の確認・検証を行った案件について、支払方法など工事費負担金契約の細目が調わないため、継続して対応してほしい。	
	対応概要	一般送配電事業者が支払方法を再度検討し、当事者間の合意が得られたため、対応を終了した。	
7	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	費用負担	発電事業者等	一般送配電事業者等
	申出内容	工事費負担金について、契約申込みに対する検討結果が接続検討の回答と異なり、また、その差異の説明について納得ができない。	
	対応概要	論点を整理し、対応を継続している。	
8	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	費用負担	発電事業者等	一般送配電事業者等
	申出内容	一般送配電事業者より、工事費負担金の2回目の支払期日が予定より前倒しとなる旨の連絡があった。その期日までに支払わない場合、工事が中断し、運転開始が遅れる可能性があると言われているが、支払期日までの期間が短く、納得ができない。	
	対応概要	申出者より、当事者間協議において調整が終了した旨の報告があったため、対応を終了した。	

² https://www.occto.or.jp/access/oshirase/2015/2016_0329_tanka_kouhyou.html

9	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	費用負担	その他（発電設備施工会社）	一般送配電事業者等
	申出内容	工事費負担金の内訳について、一般的な価格がわからないため、単に金額を記されたところで判断することができない。	
	対応概要	当機関の公表情報「送変電設備の標準的な単価の公表について」（平成28年3月29日改定）を用いて標準的な金額を説明し、申出者の了解が得られたため、対応を終了した。	

表 8 回答遅延

10	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	回答遅延	発電事業者等	一般送配電事業者等
	申出内容	一般送配電事業者から、他の事業者の接続意思が確定しないため、工事費負担金の額が確定されないとの説明があった。当機関を通じて、一般送配電事業者から他の系統連系希望者に対し、接続意思を強制的に確認させる方法はないか。また、系統の空容量を確認する方法を教えて欲しい。	
	対応概要	現在当機関から一般送配電事業者を通じて事業者の接続意思を強制的に確認する方法をとっていないこと及び一般送配電事業者のホームページ等で系統の空容量を確認することができることを説明したところ、申出者の了解が得られたため、対応を終了した。	
11	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	回答遅延	発電事業者等	一般送配電事業者等
	申出内容	一般送配電事業者に対する契約申込みの回答が二度延期されているが、二度目の回答予定日なっても回答がない。このままでは、旧FIT認定 ³ が失効してしまう。	
	対応概要	契約申込みの回答遅延について、遅延理由（検討量大）及び回答予定日等送配電等業務指針（平成29年9月6日変更。以下「業務指針」という。）に基づく説明 ⁴ を受けており、一般送配電事業者に特段問題はないこと、また、FIT認定については当機関の直接の業務ではないことを説明し、対応を終了とした。	

³ 電気事業者による再生可能エネルギー電気の調達に関する特別措置法（平成23年法律第108号。平成28年4月1日改正「旧FIT法」）第6条に基づき、一定の基準を満たす発電設備が経済産業大臣から受ける認定。平成29年4月1日の「改正FIT法」（以下脚注において同じ。）施行により、同年3月31日までに一般送配電事業者と接続契約を締結していない旧FIT法の案件は、原則として認定が失効。

⁴ 業務指針第88条第4項（発電設備等に関する契約申込みの受付）

一般送配電事業者は、前項の回答予定日までに回答できない可能性が生じたときは、その事実が判明次第速やかに、系統連系希望者に対し、その理由、進捗状況、今後の見込み（延長後の回答予定日を含む。）を通知し、系統連系希望者の要請に応じ、個別の説明を行う。延長後の回答予定日までに回答できない可能性が生じたときも同様とする。

12	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	回答遅延	発電事業者等	一般送配電事業者等
	申出内容	一般送配電事業者から、申込者の過多を理由として接続検討に相当の時間を要すとの説明があったが、納得ができない。何か他に方法はないのか。	
	対応概要	一般送配電事業者より申出者に対し、再度説明がされた結果、申出者が納得したため、対応を終了とした。	
13	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	回答遅延	発電事業者等	一般送配電事業者等
	申出内容	契約申込み後、一般送配電事業者の工事費負担金の算定に時間がかかっているため、連系開始の目途が立たない。	
	対応概要	一般送配電事業者が工事費負担金算出に時間を要している正確な理由について申出者が把握していなかったことから、一般的な理由について当機関から解説し、案件については再度詳細な説明を一般送配電事業者に求めるよう助言したところ、了解が得られたため、対応を終了とした。	

表 9 対応一般

14	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	対応一般	発電事業者等	一般送配電事業者等
	申出内容	他の一般送配電事業者への接続検討の申込みでは求められたことのない書面を提出するよういわれ、その提出がない場合には接続検討を開始できないといわれた。	
	対応概要	一般送配電事業者に対して当該運用について確認したところ、系統運用上、検討開始前に一定の条件を調える必要があり、当該系統への申込者に対して提出を求めていた。本件においては書面の提出は不要とされ、接続検討が開始されることになったため、対応を終了した。	
15	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	対応一般	小売電気事業者等	一般送配電事業者等
	申出内容	発電設備の増設分に係る出力抑制の調整中、担当窓口とは別の部署から託送供給等の停止に向けた手続を開始する旨の通告が届き困惑している。	
	対応概要	一般送配電事業者の担当窓口と再度調整するよう助言し、申出者が再度協議を行ったところ、託送供給の停止は保留され、改めて当事者間で協議を進めることとなったため、対応を終了した。	

16	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	対応一般	発電事業者等	一般送配電事業者等
	申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・一般送配電事業者から工事費負担金の金額に変更があったが、その根拠となる説明に納得ができない。 ・同じ一般送配電事業者の支社の対応に差がある。 ・技術検討の回答前に、検討の継続について確認を求められているが、申込みの取り下げを促されているようで、そのような対応に納得ができない。 	
対応概要	工事費負担金の変更について解説を行うとともに、一般送配電事業者に対して、工事費負担金の算定に影響を及ぼす条件等のより詳細かつ平易な説明を実施するよう依頼し、対応を終了した。		
17	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	対応一般	小売電気事業者等	一般送配電事業者等
	申出内容	一般送配電事業者に接続検討を申し込んだ際、一般送配電事業者からの追加の資料提出の依頼が多く、そのために検討期間が長期化し、結果として、発電所側の作業工程を変更することとなった。一般送配電事業者の対応一般に不満がある。	
対応概要	一般送配電事業者と詳細な工事工程を協議する際に、発電側の工程調整が必要かを判断するよう促したところ、申出者より当事者間で協議が調った旨の連絡があったため、対応を終了した。		

表 10 工事設計・技術要件

18	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	工事設計・技術要件	発電事業者等	一般送配電事業者等
	申出内容	託送供給等約款において、受電地点は発電場所内の地点とし、一般送配電事業者の供給設備から最短距離にある場所を基準として定められる旨の規定があるため、接続検討において、自社の希望する受電地点の検討を実施してもらえない。	
対応概要	(山間地又は離島に設置する発電所等の) 特段の事情がある場合には協議によって受電地点の変更が行われるという規定の趣旨を考慮しても、本件の発電場所や連系方法等において変更の事由は確認できないことを説明し、申出者の了解が得られたため、対応を終了した。		

19	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	工事設計・技術要件	発電事業者等	一般送配電事業者等
	申出内容	<p>契約申込みの受付後、機器の仕様書等の追加資料を求められているが、このような一般送配電事業者の対応は適切といえるか。求められている資料を早急に提出することは相当に困難であるが、接続契約の締結が遅れた場合にはFIT単価⁵を確保できないおそれがあるため、追加資料の提出を待たず、検討を進めてもらうことはできないか。</p>	
対応概要	<p>一般送配電事業者が求めている追加資料は、本件発電設備の連系のための技術検討に不可欠な資料と評価できると及び検討に必要な期間や資料提出の根拠等を説明したところ、申出者の了解が得られたため、対応を終了した。</p>		
20	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	工事設計・技術要件	発電事業者等	一般送配電事業者等
	申出内容	<p>一般送配電事業者からの接続検討（設備変更）の回答において示された連系条件において、パワーコンディショナーの変更に係る申込みにもかかわらず、出力（kW）を下げるよう提示があった。公表されていないFITの出力抑制ではないか。</p>	
対応概要	<p>回答書の電圧上昇対策と連系条件について、再度一般送配電事業者に確認するよう促したところ、申出者の了解が得られたため、対応を終了した。</p>		

表 11 工期

21	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	工期	発電事業者等	一般送配電事業者等
	申出内容	<p>一般送配電事業者との工事費負担金契約の締結後に、ルートの変更等に伴う工事完了日の遅延について連絡があったが、変更後の工期では発電所の運転開始に間に合わない。</p>	
対応概要	<p>一般送配電事業者に照会したところ、現地調査の結果をもって協議を行いたいとの回答があり、その結果を申出者に伝えたところ、了解が得られたため、対応を終了した。</p>		
22	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	工期	発電事業者等	一般送配電事業者等
	申出内容	<p>接続検討の申込みを行ったところ、上位系統対策工事を実施する場合は、連系開始が遅れるといわれたが、なんとか早める方法はないか。</p>	
対応概要	<p>当事者間で具体的な協議がされていない状況であったため、まずは一般送配電事業者と協議を行うよう助言したところ、申出者の了解が得られたため、対応を終了した。</p>		

⁵ 改正FIT法第3条に基づき、経済産業大臣が定める調達価格。年度毎の調達価格の適用は、年度内に接続契約の締結がなければならない。

表 12 運用制約

	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
		運用制約	小売電気事業者等
23	申出内容	接続検討回答書において、運用上の制約として記された年間の出力抑制量が多大であり納得ができない。	
	対応概要	申出者に対して、接続検討回答書で提示されている出力抑制量は、連系地点の系統状況等複数の条件から算出された年間の最大値であること等の補足説明を行い、一般送配電事業者に対しては、代替案を含む説明を申出者に行うよう依頼した。また、契約申込みの回答においては、より詳細な連系条件を協議することとし、当事者の了解が得られたため、対応を終了した。	
	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
		小売電気事業者等	一般送配電事業者等
24	申出内容	一般送配電事業者との出力抑制に関する協議において、解釈に相違があったことから、連系開始時の想定を上回る量の出力抑制を受けることになった。一般送配電事業者から提示された出力抑制条件を事後的に変更したいが協議が調わない。	
	対応概要	一般送配電事業者に照会したところ、協議等を適切に行っており、アクセス手続上の不備等は確認できなかったため、改めて実績値及び想定値等を一般送配電事業者と確認し、今後の運用条件を協議するよう助言したところ、引き続き当事者間協議を行うことで申出者の了解が得られたため、対応を終了した。	

表 13 回答差異

	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
		回答差異	発電事業者等
25	申出内容	接続検討の回答からすぐに契約申込みを行ったにもかかわらず、空容量が無くなったとして、接続検討からのやり直しとなった。このような運用は妥当か。	
	対応概要	一般送配電事業者に照会し、接続検討の回答後、接続検討の前提となる事実関係に変動（送電系統の状況の変化）があったことを確認した。また、契約申込みにおいて接続検討結果が反映されていないことが認められたため、今後の手続における留意事項として申出者に伝えたところ、了解が得られたため、対応を終了した。	

表 14 作業停止調整

26	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	作業停止調整	発電事業者等	一般送配電事業者等
申出内容	電力設備の作業停止に関する一般送配電事業者との協議が調わない。作業停止により発生する費用の補填を求めたい。		
対応概要	作業期間の短縮等一般送配電事業者の調整経緯を確認の上、改めて調整を行ったところ、申出者の了解が得られたため、対応を終了した。		
27	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	作業停止調整	発電事業者等	一般送配電事業者等
申出内容	<ul style="list-style-type: none"> ・年間作業停止調整において、一般送配電事業者から提示された翌年度の発電停止期間が長く、また、十分な協議を行っていない段階で計画日数の提示があったことに納得ができない。 ・停電調整から実施までの期間が短く、事業性を損なうため、より早く公表を行うべきではないか。 		
対応概要	<ul style="list-style-type: none"> ・一般送配電事業者に対して、業務指針に則り、調整の協議を十分行ったうえで作成した作業停止計画を当機関に提出するよう依頼した。 ・申出者より当事者間協議の開始について連絡を受け、今後必要なときに再度連絡をいただくこととし、対応を終了した。 ・情報共有の在り方については、地域間連系線及び地内送電系統の利用ルール等に関する検討会において議論された。 		

表 15 その他

28	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	その他	小売電気事業者等	一般送配電事業者等
申出内容	特定契約 ⁶ の締結後、一般送配電事業者との協議において、試運転期間中の買取価格は一律に無償とされた。「協議」という記載がありながら一律の対応という説明に納得ができない。		
対応概要	(試運転期間はFIT法の調達期間外であることから)「電力の取引」に関するものとして、電力・ガス取引監視等委員会に移送し、当機関での対応を終了した。		

⁶ 改正FIT法第2条第5項

この法律において「特定契約」とは、第九条第三項の認定(第十条第一項の変更の認定を含む。)を受けた者(以下「認定事業者」という。)と電気事業者が締結する契約であって、当該認定に係る再生可能エネルギー発電設備(以下「認定発電設備」という。)に係る次条第一項に規定する調達期間を超えない範囲内の期間(当該認定発電設備に係る再生可能エネルギー電気が既に他の者に供給されていた場合その他の経済産業省令で定める場合にあつては、経済産業省令で定める期間)にわたり、当該認定事業者が電気事業者に対し再生可能エネルギー電気を供給することを約し、電気事業者が当該認定発電設備に係る同項に規定する調達価格により再生可能エネルギー電気を調達することを約する契約をいう。

29	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	その他	発電事業者等	一般送配電事業者等
	申出内容	一般送配電事業者との接続契約の個別条項が、電力受給契約要綱に基づくとの理由で修正に応じてもらえず、納得ができない。(修正に応じてもらえないと、金融機関の審査が通らない。)	
	対応概要	必要な条項を明確にし、一般送配電事業者と具体的な協議を行うよう助言したところ、改めて協議を行うことで申出者の了解が得られたため、対応を終了した。	
30	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	その他	一般送配電事業者等	小売電気事業者等
	申出内容	連系線利用計画の誤りにより損害が発生したため、賠償を求めたい。	
	対応概要	当機関の紛争解決手続においては損害賠償を目的とする案件を対象としていない旨を説明したところ、申出者の了解が得られたため、対応を終了した。	
31	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	その他	小売電気事業者等	一般送配電事業者等
	申出内容	誤って契約申込みが取下げられた場合、当該取下げを取消し、遡及的に当初の契約申込みが有効なものとして取り扱われることは可能か。	
	対応概要	業務指針第92条により、契約申込みの取下げ等により暫定的に確保された送電系統の容量が取り消されること、また、本件では後続案件も係属していることを説明したうえで、業務指針の前提にない個別の運用であることを伝え、申出者の了解が得られたため、対応を終了した。	
32	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	その他	発電事業者等	一般送配電事業者等
	申出内容	一般送配電事業者に対して、発電設備の連系開始日を問い合わせたが明確な回答が得られなかったため、状況等を問い合わせたが返答がない。	
	対応概要	当機関より一般送配電事業者に状況を照会しており、対応を継続している。	

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ご意見・ご要望の主な内容

- ・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
- ・スイッチング支援システムに関連した一般送配電事業者及び小売電気事業者の対応について
- ・広域機関システム利用による計画提出方法について
- ・広域系統整備委員会における検討内容について
- ・供給計画の記載方法や提出方法等について
- ・系統アクセスの事前相談及び接続検討の方法・回答内容等について
- ・系統アクセスの電源接続案件募集プロセスの要件・手続等について
- ・連系線の今後の空容量の見通しについて
- ・当機関から会員等への依頼全般について
- ・会員への情報セキュリティに関する施策について
- ・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

TEL: 03-6632-0909

E-MAIL: soudan@occto.or.jp

〒135-0061 東京都江東区豊洲 6-2-15