

第16回 スイッチング支援に関する実務者会議 議事概要

日時 平成28年5月19日(木) 10時00分～11時45分

場所 電力広域的運営推進機関 豊洲事務所 会議室B～C

※株式会社 Loop がオブザーバとして参加

<決定事項、宿題事項など> (★は宿題事項)

- ・今回提示のシステムの改良案(+項番 17,21)について、全会一致で方向性について承認。機関内の手続きを開始することとした。
- ・ご意見・ご要望のうち、マニュアル修正とした個所について、修正対応を行う。★
- ・30分電力量・確定使用量通知のBPに関する意見、要望を本会議体にて取りまとめ、検討する。
- ・次回賛同状況及び新規ご意見・ご要望を6月9日(木) 目途に事務局宛てに送付頂きたい。

<議事概要>

1. 前回議事録の確認(資料1)

前回議事録について、事務局より説明。特に質疑等はなし。

2. スイッチング支援に関するルール、システムへのご意見・ご要望状況(資料2, 3)

事務局よりスイッチング支援に関するルール、システムへのご意見・ご要望状況について説明。

- ・前回受領のご意見・ご要望について集約した賛同状況を報告。
- ・賛同率の極めて高い案件のうち、広域機関内に閉じた機能について、及び広域機関の運用上問題がある点について、改良案を提示。改良の方向性について全会一致で承認となった。
- ・その他賛同率の高いものについて、引き続き改良の方向性を検討することとした。
- ・要望事項でないもの、賛同率の低いもの、前回回答で一旦解決と考えられるもの(資料中グレーの網掛け)については、一旦クローズとする。(項番6,7,10,12,14,16及び8,23)ただし、再起票頂くことは可能。
- ・ヘルプデスク等に頂いているご意見ご要望については、順次リストへマージする。

■質疑等

- ・32について。東京電力だけの話なのか、全国大で同じことなのか。同じような事例が他のエリアで発生したことがあるので、類似するケースかと考えるが。
 - 実態をすべては把握できていないが、このケースは東京電力では間違いなく発生している。
 - ⇒現場から、ハイフンなのか長音なのか分からないという声が挙がっているため、確認したい。
 - スイッチング支援システム上、半角長音は許容していないため、すべて半角ハイフンマイナスで登録をされているものだと考えている。もし、違う状況があれば情報を頂きたい。(事務局回答)
- ・32について。需要者氏名で、全角ハイフンと全角マイナスが違う場合、カナ名義で確認ができるということか。違うカラムで見ても問題なければ廃止取次における名義の一致とみるのか。
 - 東京電力のみの話になるが、名義について初めにチェックするのはカナ名義となる。もし全角の方でハイフンとマイナスで異なった場合であっても、カナ名義があていれば名義は一致していると判断する。
 - ⇒カナ名義が異なっている場合はどうなるか。
 - その場合、漢字の名義を確認し、漢字が一致していれば名義は一致していると判断する。
 - 本内容については、4月15日に広域機関から東京電力についてのみだが、どのように入力したらよいかの支援文書を発信させていただいた通りになる。(事務局回答)
- ・28について。マニュアルとAPI仕様の差異が影響して、カナは任意項目であったため入力できなかった場合は連携していなか

ったが、そのケースにおいて 32 の事例に引っかかった。東京電力と電話で一字一句確認したところ、ようやくハイフンとマイナスが違うことが分かった。カナ名義しか登録のない需要者がいることが分かっていたならば、API 仕様もカナ名義を必須としておくべきではなかったか。

→システム仕様上は任意と決めてスタートしたが、実際に低圧は旧一般電気事業者しか現小売がないという状況で、現小売のデータベース上カナ名義しか登録のない需要者がいることが発覚したため、そこだけはカナ名義で入力していただいた方がマッチング率がかなり向上することが分かったため、マニュアル上必須とした。カナを使わず、漢字だけでトライした場合、漢字名義を持っていない場合は延々とマッチングしないこととなる。ただ、今後新電力についても現小売の立ち位置となった際、全事業者がカナを必須として大丈夫なシステムとなっているか不明のため、この点についてはかなり検討・調整が必要と考える。当面は現小売がほとんど旧一般電気事業者であることを前提に、マニュアル上必須としている。足元の運用だけを見れば必須にした方がよいと見えるが、長期的に見てシステム上は任意としたい。ただ、カナ名義を必須として問題ないとなれば、その方向に舵を切ることできる。（事務局回答）

⇒本件、もっと事前に分かっていた話であり、本来ならば運用対処できたと考える。昨年 11 月か 12 月の時点で運用上、カナ名義は任意項目としているが、入力しないと延々とマッチングしない可能性があるというアナウンスをもっと早くできたのではないか。

→マニュアル上は発覚した時点で速やかに必須項目として反映させていただいていたが、既にシステムを構築した後だというご指摘ならば、情報開示のタイミングが遅かったのかもしれない。

→運用対処を準備するために、もう少し早く周知してほしかったというご指摘であると受け取っている。東京電力の件については、情報開示のタイミングが運用開始以降となってしまっていたため、早目の周知に善処する。（事務局回答）

・34 について。スイッチングの成立以降というのは、マッチングではなくスイッチング日を迎えた場合のことを指している。スイッチングをやっぱり止めますという申込が需要者から新小売に対してなされた時には、廃止取次を申込んだ新小売が、その廃止取次を取消するという手続きを通じて、当該結果について現小売に対してメール通知等がなされ、現小売は初めてスイッチングが取消されたことを認識する。この取消には現在時間的制限がなく、スイッチング日を迎えた後であったとしても、スイッチングを取消したい、現小売に戻りたい、他の小売へ移りたいという時に、廃止取次を取消せば手続きが全て完了するものと誤認されている状態である。現小売として、既にスイッチングが成立しており、その後の手続きに移っていかなければいけないときに、廃止取次を取消した新小売へ連絡しなければいけないという状況になっているため、システム上制限をかけることで、勘違いされている状況の改善や、そのほかの手續（改めてスイッチングするなど）に移行する環境が整えられると考える。

→まず、今のご指摘を踏まえマニュアルの記載を改める必要があると認識した。それに加え、システム上制限をかけるようにしてほしいというご要望については、改修の必要性について検討が必要と考える。（事務局回答）

・閲覧の 9,999 件の上限について、要望が今 17,21 と出ているが取り入れていただけないのはなぜか。

→薄い黄色の案件については、この場でご意見を伺っていないステータスであり、今後ニーズを確認するというステータスとなる。1~16 は、前回説明させていただき、ニーズを確認し、ニーズが最も強いものについて取り組んでいくというものになる。18,19,21 の後半については、たまたま 1,5 のものと内容が類似しており、同時に取り組めるものであったため取り込めているが、17 は類似案件がないため、今後ニーズ確認の上検討となる。（事務局回答）

⇒今回を逃すとまた改修に時間がかかるということであれば、17 については、廃止取次の件数が多い場合について、9,999 件が上限では表示できないものが発生している現況に鑑み、上限の撤廃か、時間単位での検索が可能となるような改善を頂きたい。

→上限を増やすのは性能的に厳しいものがあるため、検索条件の日時絞込みに時間を入れて絞り込めるようにする機能であれば、併せて改修することが可能と考える。（事務局回答）

⇒現実的な改修と思われる。

（全会一致で 17,21 について、検索条件を時間単位で行えるように改修することで合意）

- ・22について確認したい。住所検索について、番地まで入力しても複数件表示される場合の問題点ということか。
 - 戸建てで番地まで入力して検索した際、2件表示されるケースがあった。2件のうち1件は電柱かと思われるもの（定額電灯）が表示され、取り違えてしまったケースもあった。運用で対処するよう善処していたが、どのように判断できるか。計器番号を見た方がよいかとも考えているが、なかなか需要者にお答えいただくのも難しいケースもある。
 - ⇒街灯のようなものであれば、接続送電サービスメニューで判断できる場合もあるかと思われるが、同じ番地で2軒家が建っているような場合には、もはやどちらか判別は難しいので、現地に行って確認する等の対応をせざるを得ない。ネットワーク側も登録されている情報で分らなければ、現地に行って確認なり調査する必要がある。
 - 再点案件の場合、特にお客様にお答えいただけないケースになる。何か良い方法がないかご教示頂きたい。
 - ⇒スイッチング等であれば、送配電事業者はその需要者名が分かるため類推できるが、レアケースかもしれないが、再点の手続きの際、廃止になっている戸建てが同一住所で2軒ある場合にどちらが対象であるのか、データだけで分らなければ、地図による確認や現地を見に行かないと分からない。
 - 最悪のケースは、2件表示された際、誤った地点を再点してしまった場合に需要者に迷惑をかけることである。
 - ⇒現状はデータ上分からないところがあればお問い合わせいただくことが現実的な対処方法かと思われる。システム側で手当てするのはなかなか難しいと考える。
- ・23について、この回答でご理解いただけるか。
 - このタイミングで撤去を経験していないため、経験した上で気づきがあれば再起票する。
 - （一旦8,23については、23の回答をもってクローズとする）
- ・24については、需要者名を出していい申込とそうではない申込があるということだと考える。こういった業務をやるうえで需要者名が表示されないと困るというご意見を頂ければ、そこから検討が進んでいくものと思われる。
- ・改良案の3について。方針は理解できるが、広域機関のシステムにも関わらず広域機関には一切権限が付与されていなかったのか、管理者は当然閲覧等の権限はあるが、日々の運用上、ユーザにもこういった権限が必要なため、権限を付与する運用に変更したいということか。
 - 前者になる。広域機関ユーザはイコール管理者権限となるが、現状閲覧権限すらないため運用上苦慮している。これを改善することが目的となる。（事務局回答）
- ・改良案の1について。出力項目の案を出していただいているが、ここにどのような情報が出てくるイメージか。
 - 各項目とも、画面に表示されている通りの内容がそのままリストになって出力されるイメージとなる。（事務局回答）

3. 低圧申込対応状況の報告・対応協議について（資料4, 5）

株式会社 Loop より低圧申込対応状況の報告・対応協議について説明。

- ・受付開始から現時点まで、約15%が廃止取次において名義不一致等のエラーとなっている。
- ・いずれのケースも、基本的に検針票のデータを投入頂くよう需要者に誘起することで解消していくものと推察するが、難しい面もある。また、検針票のデータを投入したにもかかわらず、エラーとなるケースがある状況。
- ・上記を踏まえ、課題を提起させていただき対応を協議させていただきたい。
- ・現時点では現小売の大半は旧一般電気事業者だが、今後所謂新電力が現小売の立場となった時、1件1件対応するのは難しくなるのではないかと思料。
- ・小売電気事業者間で、数の多いエラーの情報を共有するのはいかがか。
- ・小売電気事業者の数が300となるような状況において、エラーの情報も膨大な量になると思料。
- ・中長期的には、文字列でのマッチングではなく、別の本人確認の仕組みを作っていく必要があるのではないかと思料。

■ 質疑等

- ・新小売が問合せした際に現小売側での登録状況を確認する方法として、個人情報を開示するにあたって必要な情報を添付することで担保できないか。
 - そこまでの情報が取れるのであれば、検針票の情報を登録いただければマッチングするのではないか。

⇒例えば、「ナカタ」という方がいて、名義も「ナカタ」であるが、現小売の登録上「ナカダ」となっていたというケースがあった。こういったケースでは問合せをしない限り分からない。

→問合せを頂ければ、本人確認に支障のない範囲では回答をする。例えば、夫婦の名義の取り違えであったり、「タナカ」さん名義の地点に対し「スズキ」さんで申し込まれているようなケースでは、本人確認が不十分と判断することとなるため、申込をされた事業者には本当の需要者名を教えられない。ご質問の「ナカタ」と「ナカダ」さんであれば、登録が少し異なるだけであるとの判断になると思われるため、現小売へ問合せを頂ければと思う。

⇒現場からは、問合せたところ回答できないといわれたそうだが。

→回答できないケースにも色々な種類があるということになる。需要者から電話いただきたいと案内されたケースは、頂いた情報では申込みされた小売が本当に需要者本人の代理で申込みされているか担保できないと判断されたものと考えられる。

⇒（web 申込みを想定して）需要者からは検針票のデータに基づき申込みいただいているにもかかわらずエラーとなってしまう場合、新小売側は検針票のデータは持っておらず、現小売に直接問合せて回答できないと言われてしまうと、需要者から現小売側へ確認いただくようお願いせざるを得なくなり、心苦しい状況である。

→新小売の web フォーマットとして、検針票のコピーを添付頂くなどの工夫はされないということか。新小売の手に検針票のコピーがあれば、その情報を基にスイッチングの申込みを頂ければよいし、それを基に現小売に問合せもできる。

⇒検針票のコピーの添付等是对応できると思われる。ちなみに、新小売から直接問合せた際に回答できる範囲はどの程度か。

→個人情報の漏えいに繋がらない範囲で、としかお答えできない。

・検針票の情報を正しく入れても不一致となるケースがありうるのか。具体例を頂きたい。

→検針票にカナ名義の記載がないということが一番多い。先ほどの例の濁音の有無のケースが代表例となる。

⇒例えば東京電力であれば、漢字名義も併せて連携していれば、カナ名義で不一致であっても漢字名義で一致すると思われる。漢字、カナ名義両方に誤りがあり、エラーとなるケースは想定されるが、どちらか一方が一致すれば名義は一致となる。

⇒全角のハイフンとマイナスの違いなど、問題が複合している場合には起こり得るのではと推察する。

→いずれにせよ、画面ないし原本で検針票が web 申込みでも必要であるということか。

⇒新小売側のビジネスとしてのご判断かと思われる。

・情報共有について、東京電力に提示いただいたような情報を小売として開示および共有してよいのご判断があれば、東京電力のものと併せて、広域機関から全小売向けに展開することは可能である。（事務局）

→現時点では、名義不一致エラーに関するお問い合わせを東京電力が多数いただいている状況を踏まえ、東京電力個社として対応を取ったということだと思う。

⇒出してまずいことはないと思うがいかがか。新小売、現小売双方、エラー問合せ対応の手間が省けるのではないか。

→そこまで問題を抱えている会社ばかりではないと考える。問題が起きていないにもかかわらず、開示する必要性はあるのか。新小売、現小売双方にとって円滑な手続きが実施できず由々しき問題になっているのであれば、一小売の判断として情報を開示することはあり得ると思われる。仮に旧一般電気事業者に開示するように指示があるならば、それは全小売電気事業者に対してなされるべきものである。

⇒情報の開示は全小売電気事業者がやるべきものだと考えている。それが非現実的になってくると思われるため、別の本人確認の仕組みを作っていく必要があるのではないかと提案させていただいた。

・公開を義務付けてやるのは難しいと思われる。各社の判断にはなるが、全小売電気事業者に対し、広域機関が開示を促し、個社の判断として賛同頂ける事業者の情報について、全小売向けに展開するようなことは、どこまで賛同を得られるか分からないが可能かと思う。（事務局）

→原則は開示の方向性で協力を依頼するのか。

⇒原則開示は難しいと考える。お互いのメリットがあって、社会的コスト全体が下がるか否かということかと思う。（事務局回答）

・ルールを開示すると、本人確認のレベルが下がってしまう懸念があるため、ルールを開示する方向の議論は賛同しかねるところはある。とはいえ、実態として需要者が困っている、お互いの運用が回らないというような場合には東京電力の例のような対応もあると思う。

→ルールというよりは、エラー事例のようなものを想定している。ルールは各社がよいと思ってやっているものであり、各社とも問題になるとは思っていないと考える。

⇒例えば、送配電側になるが九州電力のカナ名義で使えない文字が新たに判明したことがあった。その際は、九州電力からも周知頂き、広域からもマニュアルへ反映した。このケースの小売版のようなものを想定していて、小売側で発生したエラーの事例を共有できれば、全体としてエラー件数を減らせるのではないかと考える。（事務局）

（本件については、一旦該当する現小売に対し、新小売から問合せ頂き、本人確認に支障のない範囲で回答を得るようにする方向で整理。ただし、この運用ではもはや対応できないという状況になれば、別途対応を考えていく必要がある）

4. その他

・4 月まではスイッチングの方が中心であり、今回スイッチング支援に関するルール・システムの意見集約だが、1 か月回ってみて、BPについても色々と状況があり、BPの方も同様にルール・システムの意見・要望をまとめていただきたい。

→了解した。項目は同じだが、別表管理として本会議の検討事項とする。（事務局回答）

・5 月 13 日にネットワークトラブルのため、ログインできない状況であったことお詫び申し上げます。原因については、スイッチング支援システムの掲示板等に公表した通りだが、現在バックアップ側への切替に関する運用を調整しているところである。

（事務局）

○次回は 6/16（木）10:00～ 豊洲事務所にて開催予定。

以 上