

スイッチングほか自由化に必要となる業務上の課題（低圧・一般家庭向け）

2016/12/15

パターン	1.システム上のステータス変更	2.スイッチング開始申込			3.申込取り消し		4.供給停止の取消
該当電力会社	全電力(北海道、東北、東京、関西、中国、九州)	東京、関西(その他については実績が無いため、今後同様の事象が発生するかどうかは現時点では不明)	全電力(北海道、東北、東京、関西、中国、九州)	全電力(北海道、東北、東京、関西、中国、九州)	全電力(北海道、東北、東京、関西、中国、九州)	全電力(北海道、東北、東京、関西、中国、九州)	全電力(北海道、東北、東京、関西、中国、九州)
エラーメッセージ	—	『スイッチング廃止取次情報の登録に失敗しました』	『その他エラーの理由により廃止取次判断NGとなりました』	『供給地点特定番号エラーの理由により廃止取次判断NGとなりました』	『申込が取り消されました』	—	『系統連系設備がございますので、ご確認願います』
概況	切替(スイッチング)等の需要家ステータス変更についてシステム上へ即日反映、能動的な反映が不可	当社以外の他事業者による経緯・原因不明の古い廃止取次が残っているため、当社からの廃止取次依頼のオーダーを受け付けられない状況	当社で実績・掌握できているのは、現小売事業者が相違している場合	供給地点特定番号や契約番号等に相違があった場合(供給地点特定番号の途中変更による相違も含む)	起因が当社からの場合を含め、様々な理由により送配電事業者にてスイッチング支援システム上の申込を取り消した際に発生	マッチング後のキャンセル処理については現行では書面手続が必要	当社で掌握している事象としては、太陽光や自家発電等の系統連系設備(パワコン等)も停止対象となるということ示唆した内容との理解
課題点・要望	切替当日等での需要家からの問い合わせ対応が不可 また、「7.契約中に再点有り」の状況において、切替日当日にステータスが変わらないのが契約中再点がある原因なのか、ステータス変更に時間がかかっているだけなのか判断できない。 切替当日(ないしは翌日)にシステム上からステータス変更の確認ができるようシステム改修をお願いしたい。	上記状況が起きた場合、「OCCTOへ依頼し、当該廃止取次オーダーを取り消してもらうよう」といった指示・連絡が送配電から当社小売に対してある。 本事象については、お客さま対応への迅速な対応という観点で、上記連絡を新小売である当社を経由する必要が無いと思われ、送配電から直接OCCTOへ依頼をすれば良いものと考えられる。 また、そもそもの原因である、システム上で古い廃止取次データの滞留がないようシステム改修を行っていただきたい。	「その他エラー」といった表示では状況の把握が困難であり、現小売事業者への確認が都度必要となるが、電話が繋がりにくく、解決に時間がかかりスイッチング開始日の変更を余儀なくされる状況が散見される。 「その他エラー」の場合はシステム上に自由記入が可能なメモ欄をつくっていただきたい、または「その他」ではなく、事象を特定したエラーメッセージを増やしていただきたい。	現状、供給地点特定番号以外のエラーにも利用されていることから、原因の特定、解消に時間を要している。 供給地点特定番号相違以外のエラーには使用しないよう運用ルールを統一し、それ以外については左記同様にエラーメッセージの種類を増やすか、自由記入欄を設けていただきたい。	システム上で取り消されただけでは当社との契約を解除するまでには至らず、解約処理をするには需要家の意思確認が必要となるため、現小売なのか需要家なのか等、誰の依頼で取り消し処理をしたのか送配電連絡メモでいただきたい。 また、当社側から取り消しを依頼した場合に、着実に実施されたかどうか確認する術が無いため、実施終了後にその旨の連絡がいただきたい。	必要な情報が新小売・現小売・送配電間で共有されず、新規双方から2重課金となって請求が発生が散見される。 現状システム外処理としている本オペレーションをシステム化していただくようお願いしたい。	本オペレーションは、料金滞納が解消された場合に供給停止の取り消しを行うものだが、当該需要家への電力供給は継続され、系統連系設備にも影響は生じないと考えられるため、本エラーmsgは不要ではないか? それ以外で、小売事業者に求められる対応事項があるのであればご教示いただきたい。

パターン	5.スイッチング廃止	6.事業者切替直前でのアンペア変更	7.契約中に再点有り	8.供給地点特定番号の変更	9.切替日が検針日の近傍	10.お客さま番号の取得	11.需要家設備の掌握
該当電力会社	東京	北海道、東北、東京、九州(アンペアブレーカ契約採用エリア)	全電力(北海道、東北、東京、関西、中国、九州)	関西、中国	北海道、関西、(中部)	全電力(北海道、東北、東京、関西、中国、九州)	全電力(北海道、東北、東京、九州)
エラーメッセージ	—	—	—	—	—	—	—
概況	当社から東電に戻る(スイッチング)オペレーションにおいて、東電からの手続・処理が何らかの理由で遅れてマッチング期間終了後となった場合、当社へ連絡ないまま、一度却下されたスイッチング廃止オーダーを本来フローには無い『遡及』でのマッチングを行った状況	事業者切替契約後、切替が実施される間に現小売事業者へ依頼しアンペア変更がなされた状況	既に入居中であり、スイッチング開始申込で手続すべきところを再点で登録している為手続不可となる	供給地点特定番号の変更が比較的頻繁に発生している	切替日が検針日の近傍であった場合、当該月ではなく、翌月に2ヵ月分の各種請求が来る場合がある	検針票が需要家の手元にない場合、供給地点特定番号およびお客さま番号の取得が困難	設備情報照会の情報だけでは、エコキュート、蓄熱式温水器および一括受電物件についての情報が得られない
課題点・要望	遡及によりスイッチングがされたことが当社(現小売)側で把握できず、場合によっては需要家に対し、当社と東電の双方から料金請求が行くこともあり、その解消のために当社側システムでのパッチ修正作業が大きな負担となっている。 遡及ではなく、再度当社(現小売)に対してスイッチング廃止の依頼を行う、といった本来のフローにて対応願いたい。 ないしは、スイッチングの基本フローである東電(新小売)からの廃止取次依頼を起点としたフローに対応できるようにシステム改修をお願いしたい。	上記状況が起きた場合、切替先の現小売事業者がそれを手立てが無く、契約アンペアに応じた基本料金請求ができず、誤課金となる。 ①スイッチング申込みがされている状況において、旧小売事業者側ではアンペア変更ができないようにする、もしくは、 ②切替がされた場合には新小売事業者に対してシステム上でそれが通知される ③開始申込みの登録の際にkVA、kW、Aを入力する欄を設け、送配電側でそれを都度確認する。。。等々の対策を行っていただきたい。	エラーメッセージの連携がされないため、認知できず、お客さま対応が遅れる。 同一需要家名で再点のオーダーがあった場合は、ほとんどの場合はスイッチングとの間違いでであると考えられるため、エラーメッセージの発出をお願いしたい	供給地点特定番号の変更への対応についてはスイッチング支援システムの仕様や業務フロー等に取り決めがされていないため、都度都度の手運用となり業務負担が増えることとなる。 市町村合併等のやむを得ない状況は除き、送配電都合での変更は極力避けていただきたい。	翌月送りとなる日数の基準が不明確であるため、都度送配電に問合せしており、業務効率化のためルール化が望まれる。	当該需要家が直接電話することで番号を教えてもらえるが、電話自体がなかなかつながらない。また事業所・担当者によっても対応が異なる。 また、北海道においては電話での対応は不可としている。 お客さま番号についてはなりすまし防止目的と理解しているが、北海道と関西においては2つの番号が事実上同じ(お客さま番号+特定の数字=供給地点特定番号)となっている。	エコキュートや電気温水器の場合、それ以外の通常負荷機器と併せて負荷設備契約となっている場合が多く、しかし現地の分電盤には通常負荷用に取り付けられたブレーカーがあるため、需要家からのヒアリングだけではブレーカー契約と区別が困難。 一括受電についてはシステム上で一切反映がないためお客さまからの問い合わせに対応できない。 また、マンションに住む当社電力加入者が、何の連絡もな当社との解約の手続もなく他社の一括受電に切り替わってしまった。 設備情報照会のデータ充実をお願いしたい

パターン	12.住所番と供給地点特定番号の精度	13.制限中止割引	14.確定使用量の再提供	15.廃止予定のある定例検針日	16.新築・設備変更時の工事会社対応	17.スマメ交換工事不調
該当電力会社	関西(その他については実績無、ヒアリングも未実施)	全電力(北海道、東北、東京、関西、中国、九州)	東京、(中部)	東京	全電力(北海道、東北、東京、関西、中国、九州)	全電力(北海道、東北、東京、関西、中国、九州)
エラーメッセージ	—	—	—	—	—	—
概況	住所番の登録にあたっては現地確認等はせず、小売事業者や物件建主からの申告のみで行うことから、万が一誤登録があったとしてもそれは送配電事業者の瑕疵とはならず、それにより発生した誤請求や小売事業者間の交渉の仲立等を行う責任は一切無い、との見解	現時点ではオンライン処理ができないことから、広域停電の対応には相当の時間がかかる	主に誤データが発生した場合にデータの再提供が実施されるが、全く同一のものが提供される場合もあり、提供ルールが曖昧である	廃止時検針においてはプロトコル上次回検針日が空欄となるが、未来に廃止を予定している場合、それ以前の検針日が全て空欄になってしまう。	そもそも自由化に伴う小売事業者、送配電事業者の役割分担、各種工事の申し込み方を知らない工事会社が散見される	スマメ工事実施の際に、工事会社が需要家に対してメータ交換の目的(スイッチング/検漏)の説明をせず、アポイント連絡等も一方的、不躰な対応から詐欺と勘違いされることもあり、工事不調となる事象が散見される
課題点・要望	誤登録およびそれに伴う誤請求の発生件数は当該電力会社エリアにおいてまだ1件ではあるが、送配電事業者が番号登録の精度に責任は無いということは、小売事業者としては現地確認を必ず行う等の自衛策をとる必要があるが、実際このような対応は困難であることから、まずは責任箇所の明確化が望まれる	API・オンライン化をお願いしたい	データの再提供にあたっては事前に連絡・調整の上で実施のほすが、連絡もなく、また同一データの提供も散見され、確認作業が相当の業務負担となっている。 データの再提供にあたっては、同一データの提供は行わず、また事前の連絡・調整を確実にやっていたく等、運用ルールを徹底していただきたい。	廃止については空欄を判断に利用しているため、現時点では手作業によるパッチ修正が必要となっているため、早急に改善をお願いしたい。	①「ウチは●●電力さん(旧一般電気事業者)の仕事しか受けない」といって需要家からの工事依頼を断る ②小売事業者である当社への申込み・了解なしで当社に対応メニューのない温水器等の設備工事を行ってしまう ③工事に必要な設計にかかるコストは工事料金に含め需要家の負担となるのにもかかわらず、小売業者に請求をしてくる	イコールフットingの観点で切替先の小売事業者名等は言えないとの見解があったが、事業者名は明かさなくとも工事・交換の目的については説明すべきと考える