

第28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29年7月20日（木）10時00分～11時15分

場所 電力広域的運営推進機関 豊洲事務所 会議室B～C

<決定事項、宿題事項など>（★は宿題事項）

- ・ 資料1、議事録は特段の意見なく承認された。
- ・ 資料1、別紙1、現在の四国電力の公表情報と異なるとの指摘があり、事務局にて状況を確認し対応を検討する。★
- ・ 資料2、No.33、一般送配電事業者への各種申込みにおいて、受付工程が「処理完了」への遷移が自動的に行われているかを一般送配電事業者へ事務局で調査し、とりまとめる。★
- ・ 資料2、No.41、83、89、91は、案件クローズとする。
- ・ 資料2、No.96は、今回の回答に対し、次回の会議までに追加の要望が無ければ案件クローズとする。
- ・ 資料2、No.69、70、73、93、94は、マニュアルへの反映後に案件クローズとする。マニュアル更新は7月下旬を予定。★
- ・ 資料2、No.78は、事務局にて当該事業者らと発生原因①の解消に向けた話し合いを進める。★
- ・ 資料2、No.78関連、広域機関から廃止取次の重複エラー解消のため、廃止取次を取り消す際に小売電気事業者へ送付するメールの通知文について、小売事業者の確認作業が軽減されるよう、事務局で修正を検討する。★
- ・ 資料3、事務局で対応案を検討する。★
- ・ 8月の会議開催は見送り、次回の会議開催は9月とする。
- ・ 次回会議に向け、起票された意見・要望への賛同状況、及び新規の意見・要望を事務局宛てに送付頂く。その方法は、会議後に事務局から連絡する。★

<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。特段の質疑なく承認された。

また、資料1別紙1のとおり、第7回実務者会議資料の差し替えを行ったことを報告した。

■ 質疑等（回答の凡例 ⇒：小売電気事業者，→：小売電気事業者以外）

- ・ 別紙1、四国電力の検針日の設定日数は、現在、四国電力で公表されている情報とは異なるが、いかがか。
→ 事務局で状況を確認する。本件は、第7回スイッチング支援実務者会議（平成27年8月開催）資料の修正であり、資料公表の時点において、四国電力の設定は記載の通りであった可能性もある。その場合は、資料を修正する方が良いかどうか、検討する必要がある。

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）

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、その進捗を説明した。

別紙1にてNo.78のご要望に対する対応案を事務局より説明、質疑での内容の確認を経て、対応案は承認された。

別紙2にてNo.93のご要望への回答とし、事務局から広域機関のマニュアルへの反映案を説明、特段の意見は無かった。

■ 質疑等（回答の凡例 ⇒：小売電気事業者，→：小売電気事業者以外）

- ・ No.33、回答に記載の無い一般送配電事業者においては、受付工程の「処理完了」への遷移が供給開始（廃止）後の即日という理解でよいか。
→ スイッチング支援システムにおいて、受付工程「処理完了」への遷移が1週間を超える事業者を対象に回答を得ている。回答に記載が無いところは1週間以内に遷移が完了している。（事務局）

- ⇒ 受付工程の「処理完了」への遷移は、供給開始（廃止）後、1 週間以内ならば問題ないとの判断か。その遷移タイミングについて規定などはないのか。
- 規定は特に設けていない。ただし、すみやかな遷移は必要と考えており、その「すみやかな」とは、ご要望内容から1 週間を目途とした。そして、1 週間を超えている事業者に対して調査を行った。（事務局）
- ⇒ 北海道電力の回答には、システム措置により、条件が整っているスイッチング申込については、即日自動的に「処理完了」に遷移できるとある。他の一般送配電事業者においても、同様に即日対応という水準まで目指されないのか。北海道電力ができて、他電力ができない理由はあるのか。
- 北海道電力においても、システム措置で即日対応ができるのは低圧スイッチングだけであり、高圧スイッチングは含んでいない。低圧スイッチングに関しては他電力も同様の水準と考える。高圧スイッチングについては、本件とは別で、現在、広域機関はスイッチング時に一般送配電事業者がどのような処理を行っているか確認を進めている。その確認を通し、高圧スイッチングではシステム外の手作業や部署を超えた確認作業があることがわかった、この状況から即日対応は難しいのではないかと思料する。（事務局）
- ⇒ 低圧スイッチングにおいて、即日でステータスを反映できている事業者はどこか、広域機関として情報を持っているか。
- 広域機関として、どのようなケースでステータスをウエイトさせ、どのような条件で即日反映できるのか、その条件を全て把握しているわけではない。（事務局）
- ⇒ 可能ならば、そのような情報を集約いただければありがたい。
- 細かな条件までを調査し集約することは、ケースが多岐にわたり困難と考える。また、ステータス遷移条件は変化することが想定されるため、例え情報を集約したとしても、その調査時点での情報となる。さらに、当該の調査を何度も行う必要があるとは思えないため、情報のアップデートは想定しないが、それでも良いか。（事務局）
- ⇒ それでも良いので、集約いただきたい。
- 情報集約を検討する。なお、本件はスイッチング支援システムのステータス遷移に係る話であるので、情報集約の対象はスイッチング開始・廃止、および、廃止、再点に限るものとする。（事務局）
- ⇒ 要望において、東京エリアの高圧スイッチングの廃止（撤去）において、300 日以上、システム上のステータスが滞留しているケースがあるが、それは既に解消済みであるか。
- ご要望者からいただいた数字は東京電力 P Gにもお伝えした上で今回の回答を得ている。ただし、当該の申込に関する具体的な情報は得られていないため、個別の案件自体は確認していない。（事務局）
- ⇒ ステータス滞留が 300 日以上という事は、2016 年度の自由化直後の混乱期のものが残っているように見受けられる。それは別途解消されるか、既に解消されていればよいが、もし何らかの理由で残っているならば、その理由を確認したい。
- 個別の案件については直接、一般送配電事業者へお問い合わせ願いたい。（事務局）

- ・ No.78、別紙 1、費用対効果の計算（事務局によるシステム改修に係る概算予算見積を掲載したため、非公表）において、「業務担当者のコスト」はどのようなコストを想定しているか、資料からは読み取れず、説明を願う。
 - 小売電気事業者において広域機関ヘルプデスクにメールで廃止取次の取消依頼を行ったり、広域機関にて状況を確認したりする業務工数を想定し、対策案によって関係者の業務コストがどの程度削減されるかを、効果として求めている。
 - ⇒ 小売電気事業者の業務コストについては、小売電気事業者の各社にヒアリングをした結果であるか。
 - 事務局の想定コストであり、かなり高めに見積もったと考えている。その想定のコストと、実際に4 月から7 月まで発生した廃止取次登録時の重複エラーの件数が対策案によりどの程度減ることとなり、それによってどの程度の業務コストが削減できるか求め、システム改修に係る費用と比較し、費用対効果を求めている。
 - ⇒ 何もしない場合の業務コストに対し、対応案 1 ならば全体の約 55%がなくなるため、その削減分を効果とみるのか。
 - その通り。
 - ⇒ 業務担当者のコストは、広域機関、および依頼する小売電気事業者の担当者のコストということか。
 - その通り。

- ・ No.78、別紙 1、対応案 2 は、廃止取次の申込に対し、廃止年月日まで日付が経過したら、新たな「取消し（廃止日までにマッチング未完了）」というステータスに遷移するという案と理解した。しかし、その下の 3 行はどういう意味か理解できない。過去の廃止取次の依頼を残しておかなければならない事情があるのか。

 - 過去の廃止取次についても、現小売・新小売間の廃止取次の依頼の証跡であり、保存しなければならないと考えている。小売電気事業者間におけるスイッチングに関する係争等の際など、現・新小売電気事業者から廃止取次を依頼したことの証跡の提出を広域機関に求められた場合に備え、過去の廃止取次の取消について証跡を残しておく必要があると考える。
 - 現在、過去の廃止取次の取消は手作業で行っているが、その作業記録は保存している。基本的にシステム上のデータを証跡とするが、本件の様な例外に対しては、作業記録として、紙ベースで証跡を残している。また、廃止取次の取消は、廃止取次を登録した小売電気事業者でも出来るため、廃止取次の取消が、小売電気事業者による取消であるか、次の廃止取次を登録できるようにするための広域機関による取消しであるかを区別するためにも、その証跡を残す必要があると考える。
 - ⇒ そういう事情ならば、ログが残る形にて、廃止日までにマッチング未完了の廃止取次申込を取り消すという案も考えられるが、いかがか。
 - その案も当然考えられるが、案 1 や案 2 よりも投資額が増えると予想でき、検討の当初から案から除外した。スイッチングのデータは膨大な量となるため、現在、ログは 3 カ月分しか取得していない。ご提案は、そのログ期間を増やす必要があり、システム改修のみならず、ハード面への投資も必要となる。（事務局）
- ・ No.78、別紙 1、p 3、原因①がよく理解できない。みなし小売電気事業者がスイッチング開始申込を行わないことは、すなわち、一度、みなし小売電気事業者から新電力にスイッチングされた需要者が、その後、あらためて新電力からみなし小売電気事業者にスイッチングした時を指しているか。

 - その通り。北海道電力と関西電力を除く他のみなし小売電気事業者は、何らかの方法で DB ヘスイッチング開始申込の旨を反映いただいている。しかし、当該 2 社においては記載の通りであり、結果、廃止取次のステータスが変わられなくなる。その後、改めてみなし小売電気事業者から新電力にスイッチングする際、廃止取次の重複エラーとなる。（事務局）
 - ⇒ それは、新電力から北海道電力や関西電力にスイッチングする際には問題が生じないのか。
 - 問題は生じない。その後に改めて新電力へ切り替える場合に、問題が発生する。（事務局）
 - ⇒ スイッチング支援システムが廃止取次のステータス完了のため必要となるデータを取得できないということか。または、送配電のシステムで、現小売が廃止申込を、現小売が出した廃止の申込みはどうなるのか。
 - 廃止取次のステータス遷移においては、スイッチング開始申込のみを見ている。みなし小売電気事業者から開始申込または廃止申込が行われないケースでは、一般送配電事業者は、片側の申込のみでうまくマッチング処理をしているような感じをうけた。（事務局）
 - ⇒ これは一般送配電事業者の問題なのか、みなし小売電気事業者の問題か。
 - 主たるものは、みなし小売電気事業者側と考えている。（事務局）
 - ⇒ スイッチング開始申請を実行してくださいと依頼するのか。
 - スイッチング開始申請のレコードを何らかの形で実施いただきたい。広域機関は 2 社と話し合いを進めており、北海道電力からは既に対応を検討するとの回答を得ている。関西電力とは課題の認識をあわせているところ。解決方法はいろいろあると考えられ、何をすれば問題が解決するのか、関西電力と広域機関との間で認識が合っていない状況である。何にせよ、解決に向けて話し合いは継続して進めている。（事務局）
- ・ No.78、現在、廃止取次の重複発生時に、エラー解消のために取り消しを受ける小売電気事業者には広域機関からメールで連絡を受けるが、メールを受け取った側の小売電気事業者としては、都度、その廃止取次の取消が問題ないかどうか社内の関係部門に展開して確認する作業が発生する。今回の説明を受け、当該の取り消し自体は全く問題ないと考えられる。小売電気事業者の負担の軽減のために、廃止取次申込の取り消しを通知しない対応はできないか。

 - 広域機関からは、前回のスイッチング廃止取次を申込んだ現小売と新小売の両者に連絡している。その次のスイッチング

先の新小売が廃止取次の重複エラーで困っている者で、前回の現小売と別の小売電気事業者というパターンが多い。広域機関は作業フローを標準化したく考えており、そこで希望する事業者のみ廃止取次取消の連絡を省略するという措置はできない。また、何らか連絡をしなければ、広域機関が小売電気事業者の廃止取次申し込みを勝手に取り消している形にもなる。ご意見においては、連絡を受けた小売電気事業者で、確認不要などと判断いただきたい。（事務局）

⇒ 広域機関からのメールは、「問題なければ連絡不要」という記載であり、確認を促す文面となっている。これを例えば、「廃止取次を取消いたしますので、その旨を通知します。」のような文面にしていただければ、連絡を受け取った側は確認する必要はないと判断できる。連絡の文面を検討いただけないか。

→ 検討する。（事務局）

3. 契約中地点に再点申込が入った場合の対応ルールについて（資料3）

資料3にて、契約中地点に再点申込が入った場合の対応を整理いただきたいとのご要望について、小売電気事業者より説明があった。質疑等を経て、事務局は、対応案を検討するとした。

なお、小売電気事業者が提示した資料3に対し、一般送配電事業者からは、全ての一般送配電事業者の運用はp3のフローに則り実施しており、各一般送配電事業者の運用統一がなされていない訳ではないと指摘があった。

■ 質疑等（回答の凡例 ⇒：小売電気事業者， →：小売電気事業者以外）

・ もし、送配電等業務指針の反映まで考える場合、行政側にも確認を求めることになるが、ご見解はいかがか。（事務局）

→ 本件は小売電気事業者のルールの側面があると考え。その各小売電気事業者においては様々な運用があると考えが、ガイドライン等へ反映し一律の運用ルールを課すことが、全ての小売電気事業者にとって良い方向かよく考えなければならない。一方、このような事情で困っているということは理解した。その上で、ルール化できるのかを含め、相談を進める必要がある。

⇒ おっしゃる通り、本件を行政マターにしてしまうと、関係事業者にて運用に支障が現れる可能性があるのではないか。

・ 確認であるが、東京電力 PG の「小売電気事業者からの廃止オーダーを待たず廃止処理をする」運用について、法律的な問題は無いのか。

→ 資料3、p3のフロー図にある通り、託送供給等約款に基づき、需要者がその需要場所から移転され、電気を使用されていないことが明らかな場合に、一般送配電事業者による廃止処理を行うこととしている。このことは国の審議会の議論を経て、電力の小売営業ガイドラインに記載されている。

また、東京電力 PG のみ廃止オーダーを待たずに廃止処理を行っているとの記載があるが、資料3、p3のフロー図を見ればわかる通り、東京電力 PG を含めた各一般送配電事業者は、送配電等業務指針に則り、まずは小売電気事業者と協議のうえアンマッチの解消に努めている。ただ、それが出来なかった場合の対応として、東京電力 PG では、託送供給等約款に基づき、需要者がその需要場所から移転され、電気を使用していないことが明らかと判断できる場合に限り、廃止処理を行っているわけである。現時点において同フローの2段階まで踏み込んだ対応を行っている一般送配電事業者は東京電力 PG のみという認識であり、運用ルールが統一されていないという訳ではないとの認識である。

なお、エリア毎で事情は異なることも考えらえる。供給中の再点申込が少ないエリアにおいても、東京電力 PG にあわせて一律の対応を求めることが運用上問題が発生するのではないか。供給中の再点申込が多いと考えられる首都圏のエリアの一般送配電事業者から、一般送配電事業者による廃止処理の対応が始まったことは、自然な流れと考えられる。運用の統一というニーズは理解するものの、本件においては、運用の統一については困難。

⇒ 課題の提起者としては、全国統一の運用にこだわっていない。エリア毎のルールでもよいため、それをマニュアル等に記載していただきたいとの要望である。東京電力 PG の場合、実運用は、小売電気事業者に現契約者への廃止意思確認を依頼し、1週間以内にその確認が出来なければ、一般送配電事業者にて廃止処理する運用となっている。その通りのルールで合わせるならば、その旨を記載いただきたい。

- ⇒ 最終的に統一の運用が望ましいと考えるものの、我々が抱えている問題は、この会議に出席している我々だけが運用を理解すれば良い訳ではなく、最終的には、お客さまの対応をする営業部の者や、カスタマーセンターに運用マニュアルを作成し、運用を周知する必要があること。運用マニュアルには、例えば東京電力 PG の場合はどのような対応をしていただきたい等を記載しなければならず、なかなかグレーな判断を記載することは難しい。地域ごとに事情が違っても理解するが、それならば、地域ごとの運用を広域機関のマニュアルに記載いただければ助かる。現状、社内の運用マニュアルに記載できない部分は、個別にカスタマーセンター等の担当者がその上司を通じ、本社へ都度、問い合わせが来る状況でもある。しかし、本社の我々としても、現場からの問い合わせに対し回答できるものがないため困っている。何らかの形で、現時点の運用でもよいので、広域機関のマニュアル等に記載いただきたい。
- 既に広域機関のマニュアルにおいてはエリア毎での異なる対応を記載している部分もある。なお、マニュアルは遵守ルールを記載するものではなく、ある一定の枠組みを記載しているものとの認識であるため、そこに、現時点における各一般送配電事業者の運用を記載すること自体は問題ないとする。ただし、東電 PG 側の業務フローの話もあり、そのあたりを調整した上で、どのように記載できるか検討する。（事務局）
- 実際、東京電力 PG の運用は、廃止意思確認を 1 週間以内に実施いただきたい旨を現小売電気事業者に連絡して、1 週間以内に回答が無い場合は廃止処理を行っている。その運用について改善をご要望されるならば、足元の回答としては、「廃止意思確認をする上で 1 週間以上時間がかかるため、廃止処理を 1 週間以上待つ欲しい」旨の連絡を東京電力 PG までご連絡いただければ、東京電力 PG としても 1 週間の経過にて無条件で廃止処理をするという訳ではない考えである。ただ、別の小売電気事業者の再点申込みの処理を延ばすことにもつながるため、状況に応じた対応となる。どのような形で運用をあきらかにしていくかは今後の検討であるものの、足元の回答は以上となる。

4. 30 分電力量・確定使用量通知の BP に関するご意見・ご要望状況（資料配布なし）

進捗や新規起票はないため、資料配布せず。特段の意見も無かった。

- 次回は 9/21（木）10:00～ 豊洲事務所にて開催予定。

以上