

第50回スイッチング支援に関する実務者会議で付議された下記要望について、  
要望の背景、および会議内の論点についての見解を要望元の小売電気事業者からご説明いたします。

(要望内容)

現小売事業者が需要家に対し複数番号を通知している場合、どの番号を用いて廃止取次の申請がなされても本人確認できるように対応することを「【低圧需要編】SWマニュアル(スイッチング)」のスイッチング廃止受付時(廃止取次有り)の留意事項に明記いただきたい。

第50回スイッチング支援に関する実務者会議資料

2

この度、小売電気事業者様から以下の要望があった。

(要望内容)  
現小売事業者が需要家に対し複数番号を通知している場合、どの番号を用いて廃止取次の申請がなされても本人確認できるように対応することを「【低圧需要編】SWマニュアル(スイッチング)」のスイッチング廃止受付時(廃止取次有り)の留意事項に明記いただきたい。

(理由)  
本件は平成27年第5回スイッチング支援に関する実務者会議の決定事項であるが、SWマニュアルに明記された箇所がないために、こうした対応に依っていただけない小売事業者が存在する。その結果、スイッチングを希望する需要家自身がどの番号が正しい番号かわからずにスイッチングできない状況が発生している。そこで、マニュアルに明記することで明確にルール化していただきたい。

複数の契約番号を通知している事業者 (イメージ)

～会員情報～

■ご契約情報	
お客様番号	XXXXXXXXXXXXXXXX
ご契約者さま	XXXX
<div style="background-color: red; color: white; padding: 2px;">「契約番号」が複数通知されており、その中の番号で申請する(旧小売電気事業者)には対応しない。</div>	
■電気契約情報	
契約番号	XXXXXXXXXXXX
供給地点特定番号	XXXXXXXXXXXXXXXX
電気料金メニュー	xxプラン

3

今回の小売電気事業者様からのご要望は決議事項であることから(別紙1、別紙2参照)、マニュアル見直し案として事務局にて作成した。(赤字部分追加)  
ついては、「マニュアルの見直し」および「その内容」、「高圧への掲載の要否」に対するご意見をいただきたい。

【事務局案】

スイッチング  
支援システム  
取扱いマニュアル

目次

<スイッチング>

8 スwitching廃止受付

スイッチング廃止取次を受理した場合は、以下の取次めに従い、以降の処理を実施してください。

- ✓ 円滑なスイッチングを実現するため、スイッチング廃止取次申請から廃止可否判定、「スイッチング廃止申込」までの手続きを極力速やかに行います。
  - ✓ コアタイム内において、スイッチング廃止取次依頼データの取得を1時間に1回以上行うことを基本とし、廃止可否判定、「スイッチング廃止申込」を極力短時間でいきます。
- ※ コアタイムとは  
平日(月～金、祝日および年末年始 [12/29～1/3] 以降)の9時～17時を基本とする。
- ✓ A/F1連絡によりスイッチング廃止取次を行う場合、スイッチング支援システムからスイッチング廃止取次申請データを取得し、その内容を確認の上、廃止可否判定を実施し、その後一般送配電事業者へ「スイッチング廃止申込」まで行うことを基本とします。
  - ✓ Webシステムにより、スイッチング廃止取次を行う場合、スイッチング支援システムから自動送信されるメール【スイッチング廃止取次結果後継のお知らせ】を受信し、その内容を確認の上、廃止可否判定を実施し、その後一般送配電事業者へ「スイッチング廃止申込」まで行うことを基本とします。

- ※廃止取次受付時の注意点
- ・廃止取次を受け「判断OK」と回答した場合は、必ずその続き処理で「スイッチング廃止申込」を行ってください。
  - ・現(旧)小売電気事業者の理由により「スイッチング廃止申込」が漏れ、マッチング不成功となった場合、新小売電気事業者より原因を含め、需要者への説明を求められる事や、需要者よりスイッチングできなかった事に対する苦情対応を求められるリスクがあります。
  - ・現(旧)小売電気事業者が同意書に契約情報として1つの供給地点に対し複数の番号を通知している場合、新小売電気事業者が複数のどの番号で廃止取次を行ったとしても、受領した現(旧)小売電気事業者は廃止取次としてください。
  - (注) 現(旧)小売電気事業者が同意書にて契約情報として通知する「お客様番号」「契約番号」をいいます。

## ■ 要望理由（再掲）

本件は平成27年第5回スイッチング支援に関する  
**実務者会議の決定事項であるが、SWマニュアルに明記された  
 箇所がないために、こうした対応に応じていただけない  
 小売事業者が存在**する。その結果、スイッチングを希望する  
 需要家自身がどの番号が正しい番号かわからずにスイッチング  
 できない状況が発生している。そこで、マニュアルに明記することで  
 明確にルール化していただきたい。

第5回 スwitching支援に関する実務者会議 議事

資料 1

第 5 回 スwitching支援に関する実務者会議 議事概要

日時 平成 27 年 6 月 25 日（木）10 時 00 分～10 時 55 分

場所 電力広域的運営推進機関 神保町ビル 2 階 201～203 会議室

<決定事項、宿題事項など>（★は宿題事項）

- ・現小売は需要家に複数番号通知する場合、廃止取次ではどの番号で申し込まれても本人確認できるよう対応する
- ・平成 28 年 3 月運用開始時の負荷分散について、次回以降案を提示する（事務局）★

～ 中略 ～

3. 廃止取次本人確認における【現小売の契約番号】について（資料 4）

事務局より廃止取次本人確認における【現小売の契約番号】について説明。

- ・現小売は、自身が需要家に対し通知した契約番号が巡り巡って廃止取次申込の際、新小売から伝えられる。契約番号が何に紐づいているかは重要でなく、現小売が該当する需要家本人であることを確認できるものであればよい。
- ・現小売が需要家に対し複数番号を通知している場合、どの番号を用いて廃止取次の申込がなされても本人確認できるよう対応すること。

## ■ 要望の背景

当社としては、スイッチング受付時の注意事項として周知しているところですが、エラーが継続的に発生しており、多数の需要家にご迷惑をおかけしている状況です。

### 当社における取組

- ・現小売事業者ごとにどの番号で申し込むべきかを確認し、スイッチング受付部門に向けて番号名称や桁数などを周知。
- ・一部の小売電気事業者様には個別に照会に応じていただいている。ただし、スイッチング支援システム外の対応となるため情報セキュリティ上の懸念がある。

### 主なエラー発生要因

- ・**需要家はどの番号がスイッチングに必要なかを理解していない。**  
 （接触機会を鑑みると、現小売から理解できるよう通知することは現実的に困難）
- ・廃止取次判断に利用される番号は**事業者ごとに名称や番号の桁数が異なり、新小売では一元的な対応は困難。**
- ・需要家がweb経由でスイッチング再点を申し込むことが増えており、新小売から需要家に注意喚起できる余地は限られる。

当社のみ限定された内容ではなく、全小売事業者に共通した課題であると認識しているため、円滑なスイッチング実現のためにご検討いただきたいと思います。

## 第50回実務者会議 論点についての要望元事業者見解

論点	議論内容	要望元事業者 見解
1	<p>「どの番号で廃止取次を行ったとしても廃止取次可」とするマニュアル記載案について小売事業者からの要望では「本人確認できる」となっている。 本人確認ができたとしても他の判断項目があるため、本人確認＝廃止取次可とはならないのではないか。</p>	<p>当社としてはご指摘のとおり、どの番号で廃止取次を行ったとしても「本人確認」されるような対応を要望いたします。 その上で名義や廃止年月日など他の判断項目により判断NGとなる場合は、廃止取次不可になると理解しています。</p>
2	<p>廃止取次判断をシステム制御している事業者は対応する場合、システム改修負担が大きいのではないか。</p>	<p>本内容自体は第5回実務者会議の決定事項であり、運用ルールが変更になる訳ではないと認識しています。ただ、マニュアルに記載がなかったために対応されていなかった事業者がいらっしゃることは理解しており、対応に向けた猶予期間を設けることは妥当と考えます。</p>
3	<p>取次事業者と小売事業者が違う番号を通知している場合はどうなるのか。</p>	<p>当社の今回の要望では、取次・媒介については想定しておらず、現小売事業者が取次・媒介を介さずにサービス提供している場合を想定しています。 ただ取次/媒介等事業者からのスイッチング再点時に、需要家が誤って取次/媒介事業者が発行する番号を申告するケースが多く発生しているため、本件とは独立して改めて問題提起させていただきたいと考えます。</p>