

第10号議案

苦情及び相談対応に係る情報公表について

(案)

業務規程第103条第4項に基づき、以下の通り、平成27年4月1日から9月30日までの本機関における苦情及び相談対応に関する情報を公表する。

1. 公表日  
決議後速やかに公表
2. 公表内容  
別紙の通り
3. 公表方法  
本機関ウェブサイトに掲載

以上

別紙：平成27年度上期における苦情及び相談対応の現状について（案）



## 平成27年度上期における苦情及び相談対応の現状について（案）

平成27年10月●日  
電力広域的運営推進機関

### I. 概況

平成27年4月1日から同年9月30日において、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は33件受領した。このうち、12件は対応を終了した。

平成27年4月1日から同年9月30日において、業務規程第105条に定めるあっせん・調停手続に移行したもの又は同第100条に基づく指導・勧告を実施したものはない。

### II. 苦情・相談受付状況

#### 1. 受付件数及び受付手段

表1 月別受付数

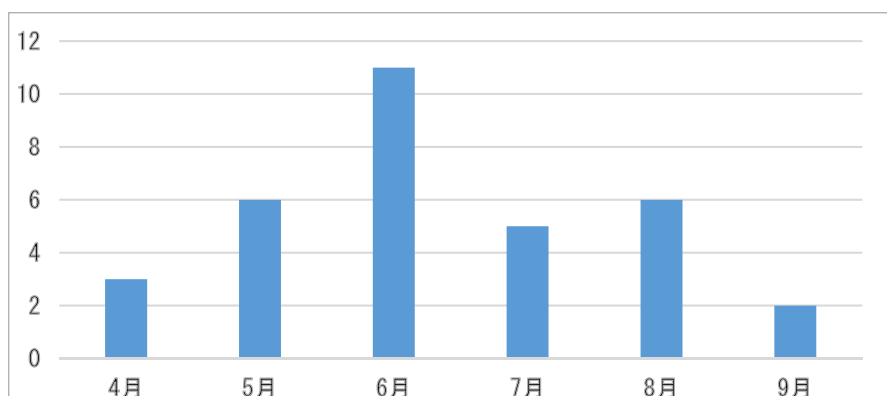
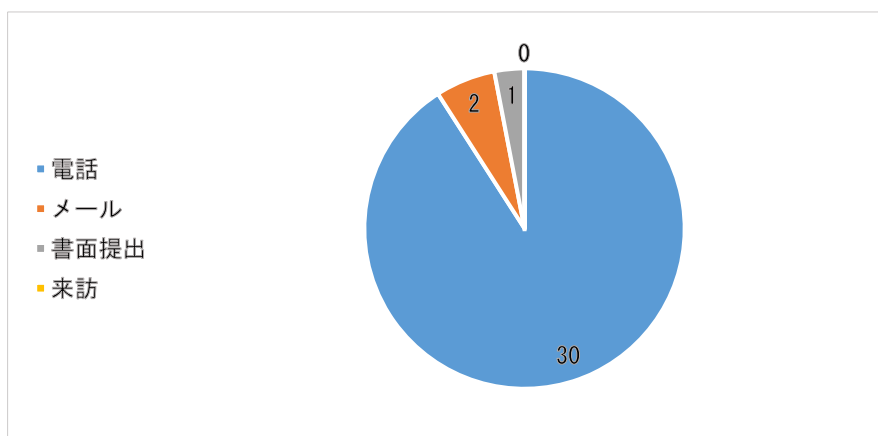
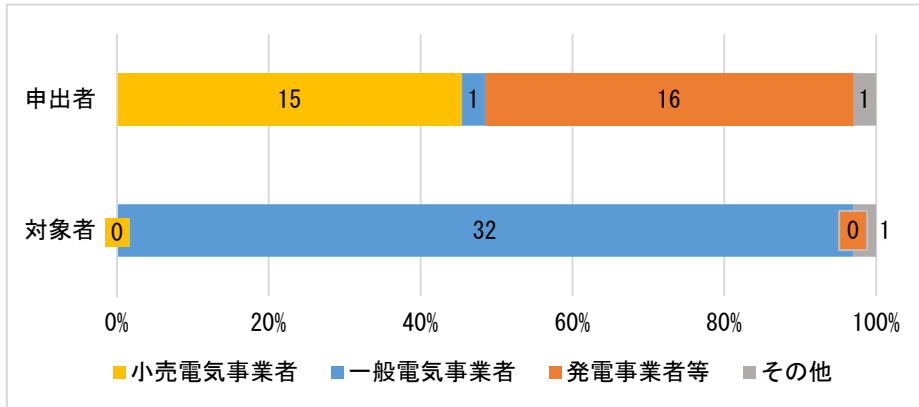


表2 受付手段



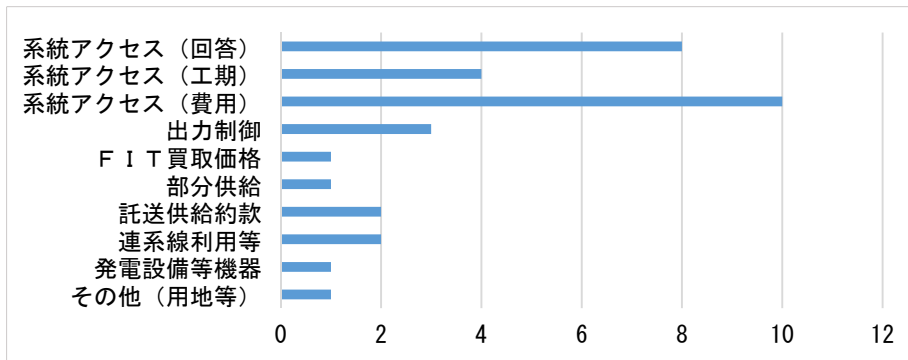
2. 受付内容

表 3 申出者の事業種別比率



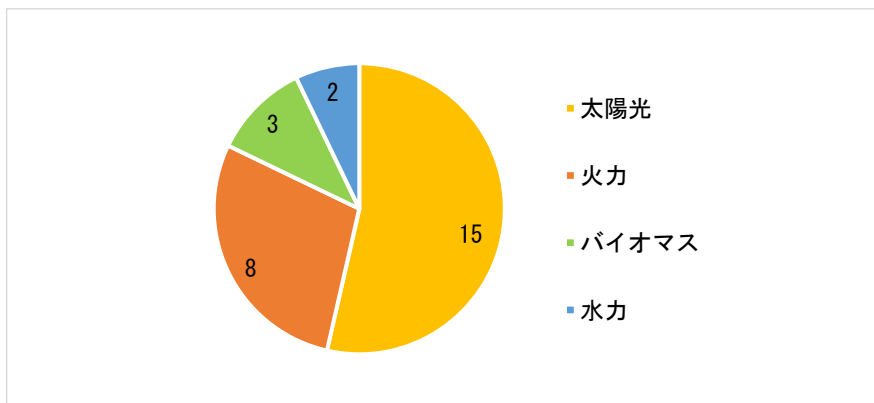
「発電事業者等」：特定規模電気事業者及び一般電気事業者を除く電気供給事業者をいう。  
 「その他」：いずれの区分にも該当しない事業者団体や会社設立前の者等を計上している。  
 「対象者」：苦情又は相談の内容において特定の相手方が存在する場合その相手方をいう。

表 4 受付内容主旨内訳



受付内容そのものは複数の場合が多く、分類は厳密なものではない。  
 全33件のうち、発電設備等の系統アクセスに起因した内容を個別に判断したところ、電源接続に関連する苦情又は相談は28件であった。

表 5 電源種別（電源接続に関連する苦情又は相談28件中）



**表 6 連系区分（電源接続に関連する苦情又は相談 28 件中）**



区分は以下の通り。

「低圧」：一設置者当たりの電力容量が、原則として50kW未満のもの。

「高圧」：同上2,000kW未満のもの。

「特高圧」：同上2,000kW以上のもの。

「みなし高圧」：、同一の事業地における複数の低圧連系設備の集合であり、実質的には高圧連系に該当するもの。

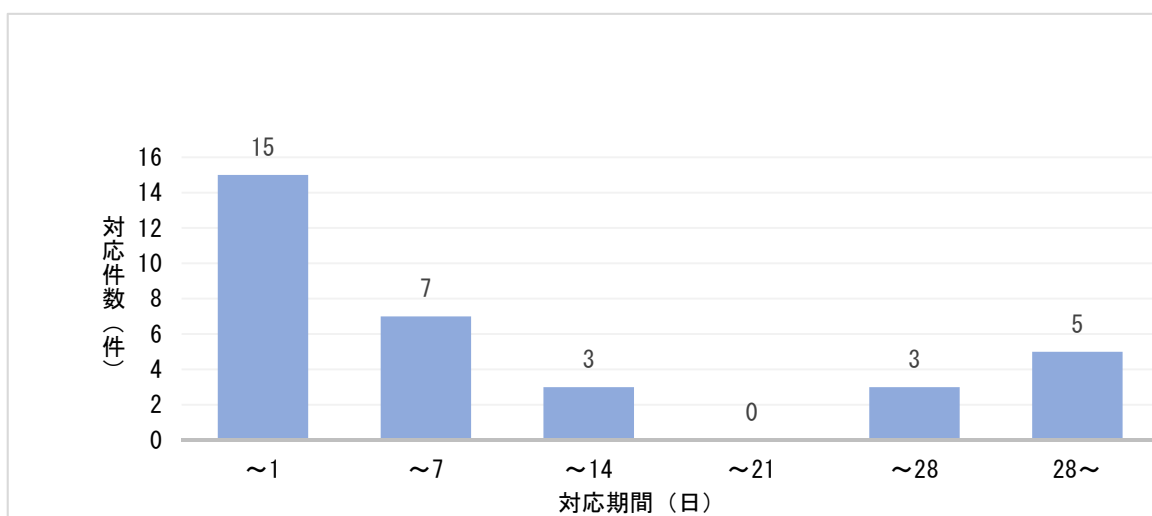
### Ⅲ. 対応状況

#### 1. 対応概要

紛争解決対応室は、受付けた苦情・相談について、申出者の意向を考慮して対応方針を決定し、実行している。なお、系統アクセスに関する技術側面の実事確認については、系統アクセス室に対応を依頼することがある。

#### 2. 対応期間

**表 7 対応期間の分布**



IV. 受付事例

表 8 受付事例

	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	アクセス工期	発電事業者等	一般電気事業者
1	申出内容	一般電気事業者が受け付けた接続検討申込の回答内容において、長期にわたる対策工事の工程及び年度単位の工事費負担金の不開示に納得ができない。	
	対応概要	今後の協議状況によって、当機関において妥当性を確認したい旨の申出があったため、紛争解決サービスの他システムアクセス業務についても併せて説明を行った。また、工事費負担金については、調査・設計の進捗に伴い、連系点・送電線ルートが確定次第提示されることとなった。	
	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	アクセス回答	一般電気事業者	その他
2	申出内容	接続検討等の回答書において、計画策定プロセス提起及び電源接続案件募集プロセス開始申込に関する記載の必要性。	
	対応概要	申出者が行政機関より回答書に各プロセスの可能性を記載する旨の説明を受け、了承されたため当機関での対応を終了した。	
	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	アクセス費用	発電事業者等	一般電気事業者
3	申出内容	工事費負担金に係る締結前の契約書の内容において弁償額の上限の記載がなく、また測量・設計、資材発注及び委託発注等の確認段階を記載してもらえない。	
	対応概要	一般電気事業者が修文等に対応しているが、申出者から経過の報告を受け、対応を継続している。	
	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	アクセス回答	発電事業者等	一般電気事業者
4	申出内容	一般電気事業者が受け付けた電力受給契約において、上位系統増強の検討を理由として回答が延期する旨の通知があったのみで、申出者から詳細を問い合わせたが、明確な回答を得ることができなかった	
	対応概要	一般電気事業者に対し、送配電等業務指針における明確な違反とはいえないが、進捗状況又は見通しを通知する等適切な時期及び内容の対応を行うよう協力を依頼したところ、了承されたため対応を終了した。	

5	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	連系線利用等	発電事業者等	(当機関の手続)
	申出内容	平成32年度以降の連系線の利用希望量を示した計画(希望計画)について、「供給先未定の連系線利用申請書」「振替供給契約申込書」の提出後は供給エリアを変更することができないのか。	
対応概要	申出者の了解を得て当機関運用部と情報共同し、供給エリアの変更に伴う連系線利用量変更の場合は、所定の書類を当機関に提出し、希望計画の提出又は利用計画の更新を行うことで手続が可能である旨を説明した。		
6	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	アクセス費用	小売事業者	一般電気事業者
	申出内容	一般電気事業者が受け付けた接続検討申込の回答内容において、工期及び工事費(総工事費及び工事費負担金)について客観的な確認手段がほしい。	
対応概要	当機関の行う系統アクセス業務において、一般電気事業者が行った接続検討申込の回答を受けた案件について確認又は検証することができる旨を説明したところ、申出者の了解があったため系統アクセス業務に移行した。		
7	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	アクセス費用	小売事業者	一般電気事業者
	申出内容	一般電気事業者が受け付けた接続検討申込の回答内容において、工期及び工事費(総工事費及び工事費負担金)について客観的な確認手段がほしい。	
対応概要	当機関の行う系統アクセス業務において、一般電気事業者が行った接続検討申込の回答を受けた案件について確認又は検証することができる旨を説明したところ、申出者の了解があったため系統アクセス業務に移行した。		
8	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	アクセス費用	小売事業者	一般電気事業者
	申出内容	一般電気事業者が受け付けた接続検討申込の回答(工事費負担金)において、上位系の対策が特定負担とされ、その費用負担割合に納得がいけない。	
対応概要	本件の系統増強に関連する費用負担割合については、詳細を当機関広域系統整備委員会において議論している旨を説明した。経過については引き続き連絡をとることとしている。		

9	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	アクセス工期	小売事業者	一般電気事業者
	申出内容	一般電気事業者が受け付けたバイオマス発電の接続検討の回答について、工事費と工期について客観的な評価がほしい。	
	対応概要	工事費と工期については、当機関の系統アクセス業務において妥当性を確認する手続がある旨を説明した。	
10	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	出力制御	発電事業者等	一般電気事業者
	申出内容	太陽光発電の連系申込において、一般電気事業者より再エネ特措法等の改正に関する説明が無く、自社が出力制御ルールの対象となると事業性が損なわれるため、出力制御対象外にしてほしい。	
	対応概要	申出者は、行政機関に相談しており、経過を報告したい旨の連絡があったため対応を継続しているが、紛争解決対応室の調査においては、当該申出者が案件の当事者でないと判断したため、今後の対応については検討事項としている。	
11	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	アクセス費用	小売事業者	一般電気事業者
	申出内容	一般電気事業者が受け付けた接続検討において、連絡された工事費負担金額が高額であることについて納得ができない。なお、接続検討の回答は未着であるが、契約申込みを行っている。	
	対応概要	一般電気事業者からの接続検討の回答を待ち、当機関において妥当性確認を行う旨を紛争解決対応室より説明した。その後系統アクセス室において妥当性の確認を行い、いずれも対応は終了した。	
12	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	アクセス費用	小売事業者	一般電気事業者
	申出内容	一般電気事業者が受け付けた接続検討において、連絡された対策工事の必要性及び当該工事に伴う工事費負担金額が高額であることについて納得ができない。なお、接続検討の回答は未着であるが、契約申込みを行っている。	
	対応概要	一般電気事業者からの接続検討の回答を待ち、当機関において妥当性確認を行う旨を紛争解決対応室より説明した。その後系統アクセス室において妥当性の確認を行い、いずれも対応は終了した。	



13	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	F I T買取価格	小売事業者	一般電気事業者
	申出内容	太陽光発電所の建設において、一般電気事業者より、太陽光パネルの増設をすれば40円/kWhを適用できると提案されたため、土地を購入し増設したが、増設後に当該価格は適用できないとされ困惑している。	
	対応概要	詳細の資料提出を依頼し、引き続き対応を検討している。	
14	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	アクセス費用	発電事業者等	一般電気事業者
	申出内容	一般電気事業者が受け付けた接続検討において、連絡された工事費負担金額が高額であることについて、当機関のあっせん・調停手続を利用したい。	
	対応概要	あっせん・調停手続の他、本件について当機関の対応方針（情報提供又は妥当性確認等）を説明した。	
15	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	アクセス回答	発電事業者等	一般電気事業者
	申出内容	発電所建設に伴い、申出者は一般電気事業者へ接続検討を申請したが、上位システムの増強が必要であり、費用負担の考え方を行政機関と協議しているとの理由で接続検討申込から1年を経過しても回答がなく、自社の事業性検討が滞っている。	
	対応概要	一般電気事業者から回答がある予定で、その内容によっては追加で当機関に相談するとの連絡があったため、追加の情報提供を依頼し、引き続き事実関係を確認していくこととした。	
16	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	託送供給約款	小売事業者	一般電気事業者
	申出内容	申出者の保有する太陽光発電設備の売電先を、一般電気事業者から申出者に変更したところ、発電設備を変更していないにもかかわらず、最大電力を超過しているとして一般電気事業者より通知があり、是正を求められた。	
	対応概要	売電先が一般電気事業者の場合、売電先を小売事業者に変更した場合託送供給約款に基づき30分単位での計量になるため、契約受電電力の超過が計測された可能性があるとして説明した。	

17	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	アクセス工期	発電事業者等	一般電気事業者
	申出内容	一般電気事業者が受け付けた接続検討申込の回答内容において、長期にわたる対策工事の工程及びスケジュールを提示されないことに納得ができない。	
	対応概要	系統アクセス室と紛争解決対応室が共同して状況を確認し、一般電気事業者に対して申出者への説明を依頼するとともに、今後の説明方法について当機関より注意を促した。	
18	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	アクセス回答	小売事業者	一般電気事業者
	申出内容	一般電気事業者が受け付けた太陽光発電設備の接続検討申込の回答内容において、上位系統増強検討との理由から回答が行われていない。なお、当該太陽光発電設備は、接続検討の回答保留の対象であった。	
	対応概要	一般電気事業者を確認したところ、順次接続検討に関する回答を行っており、継続意思確認後、詳細技術検討を行い調整する予定であるとの回答があったため、当機関より申出者に説明した。	
19	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	部分供給	発電事業者等	一般電気事業者
	申出内容	いわゆる「横切り型部分供給」において、ベース供給を一般電気事業者から小売業者に切り替えたいが、直接一般電気事業者への問合せを躊躇している。なお、負荷追従供給は自社の発電設備から自己託送を行っている。	
	対応概要	「適正な電力取引についての指針」（平成27年4月1日改定）及び「部分供給に関する指針」（平成24年12月）に基づき行われることを説明したうえで、一般電気事業者に問合せた際に疑義があれば、再度当機関にて相談を受付ける旨を説明した。	
20	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	アクセス回答	小売事業者	一般電気事業者
	申出内容	申出者が、自社電源の系統連系において、一般電気事業者より空容量がゼロのため接続検討を開始できないと伝えられた。	
	対応概要	一般電気事業者に対し設備容量超過となる根拠を確認したところ、追加の説明が必要な箇所があったため、申出者への説明を依頼した。その後、一般電気事業者が依頼に応じ、申出者に追加の説明を行い、詳細事項については当事者間協議とし、当機関の対応は終了している。	

21	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	連系線利用等	発電事業者等	一般電気事業者
	申出内容	一般電気事業の受け付けた接続検討再検討の結果において10年を超える工期が提示されたため、連系線利用計画の申込をしたいが、長期計画が10年となっているため、他社と劣後なく申込をしたい。	
	対応概要	当機関の業務規程において登録できる連系線利用計画は10年までと定められていると説明したところ、申出者より工期や代替案についての確認等今後の進め方を検討する旨の回答があったため、対応継続を検討している。	
22	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	アクセス費用	小売事業者	一般電気事業者
	申出内容	一般電気事業者への工事費負担金の支払いにおいて、明確な理由が提示されず分割払いが認められないことに納得ができない。	
	対応概要	一般電気事業者に対し、支払方法に関する基準及び分割払いを認めない理由の提示を依頼したところ、一般電気事業者が申出者に対し直接説明したいとの回答があったため、当機関での対応を終了した。	
23	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	アクセス費用	小売事業者	一般電気事業者
	申出内容	一般電気事業者への工事費負担金の支払いにおいて、明確な理由が提示されず分割払いが認められないことに納得ができない。	
	対応概要	上記22と案件を併合し、当事者間協議となった。	
24	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	託送供給約款	小売事業者	一般電気事業者
	申出内容	複数の発電設備を単一の特別高圧連系の発電設備として認められる場合と認められない場合がある。	
	対応概要	申出者に対し、追加説明を依頼し、事実関係を調査している。	
25	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	アクセス回答	発電事業者等	一般電気事業者
	申出内容	一般電気事業者が受け付けた接続検討の申込みにおいて、申出者が希望する線路に接続すると一般電気事業者の発電所設備の増強が必要とされ、申出者の希望案する線路への接続検討の申込みが受け付けられなかった。	
	対応概要	事実関係を調査したところ、一般電気事業者は、当該変電所系統に複数の連系申込があり、設備増強の検討のため、回答を保留していた。なお、本件は既設設備の空容量を活用した連系案について当事者間協議となったため、当機関での対応を終了している。	

26	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	出力制御	発電事業者等	一般電気事業者
	申出内容	平成26年3月一般電気事業者に低圧接続の申込を行ったみなし高圧案件について、新ルールによる出力制御を条件とした接続のみを認めること等を内容とする（未確認）接続検討意思確認書が届き、申出者は早期の申込みにもかかわらず適用対象となることに納得ができない。	
対応概要	一般電気事業者に対し、旧ルールと新ルールの適用についての説明を依頼している。		
27	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	アクセス費用	発電事業者等（紹介者）	一般電気事業者
	申出内容	一般電気事業者からの工事費負担金請求が遅延していることから、連系時期の遅延を懸念。	
対応概要	紹介者からの情報提供のため、当事者から詳細情報を頂けるよう依頼している。		
28	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	アクセス回答	発電事業者等	一般電気事業者
	申出内容	低圧設備の接続時期が不明とされた。	
対応概要	申出者に対し、より具体的な情報提供を依頼している。		
29	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	アクセス工期	小売事業者	一般電気事業者
	申出内容	一般電気事業者が受け付けた連系承諾の回答において、工期が4年とされているが、工程表が示されない。	
対応概要	申出者に対し、資料提出を依頼している。		
30	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	系統連系技術要件	発電事業者等	一般電気事業者
	申出内容	一般電気事業者から、申出者の風力発電設備において発生する高調波ノイズが一般電気事業者の通信装置に悪影響を与えるとの理由で発電停止を要請された。なお、接続検討回答においては適合とされていたとのこと。	
対応概要	一般電気事業者に通信装置の仕様及び過去事例等の提示を依頼し、確認した。現地でのデータ測定その他申出者と直接協議を進めると回答があったため、当機関での対応は終了とした。		

31	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	アクセス回答	発電事業者等（紹介者）	一般電気事業者
	申出内容	低圧設備の接続時期が不明とされたが、自社の決算に影響があり、回答がほしい。	
	対応概要	紹介者からの情報提供のため、当事者から詳細情報を頂けるよう依頼している。	
32	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	出力制御	小売事業者	一般電気事業者
	申出内容	バイオマス発電において、出力抑制に関する協議が調わない状況において、受給開始予定日までに一般電気事業者と電力受給契約書を締結できないと懸念。	
	対応概要	一般電気事業者に対し、下げ代対策におけるバイオマス発電の出力抑制の取扱い等の回答を依頼した。受給開始予定日までに電力受給契約を締結のうえ受給を開始し、出力抑制の取扱いに関しては受給開始後も引き続き当事者間で協議するとの回答があったため、当機関での対応は終了とした。	
33	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	その他（用地）	個人	一般電気事業者
	申出内容	申出者の所有する土地にかかる送電線に関する権利義務に関して不満がある。	
	対応概要	一般電気事業者に確認したところ、当事者間の個別協議となった。	

## V. その他

### 1. 当機関の業務におけるその他の苦情又は相談等

電気供給事業者等の皆さまから当機関各部に対し、以下のようなご相談・ご質問等を頂いている。

- ・ スイッチング支援システムの仕様について
- ・ 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
- ・ 供給先未定の発電事業者等による連系線利用計画の登録、その他の連系線利用に関する諸手続について
- ・ 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. 取りまとめに関する問合せ先

電力広域的運営推進機関 紛争解決対応室

TEL: 03-6632-0909 FAX: 03-6256-8512

E-MAIL: [soudan@occto.or.jp](mailto:soudan@occto.or.jp)

〒101-0051 東京都千代田区神田神保町 2-10-10