

## 第3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184条第4項に基づき、以下の通り、平成27年度（平成27年4月1日から平成28年3月31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

本日以降

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：公表文書「平成27年度における苦情及び相談対応について（案）」



## 平成27年度における苦情及び相談対応について (案)

平成28年5月●日  
電力広域的運営推進機関

### I. 概況

#### 1. 受付状況

平成27年度(平成27年4月1日から平成28年3月31日)において、当機関の業務規程(平成28年4月1日変更)第184条第1項から第3項に基づき、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を76件受領し、このうち2件は当機関の業務に関する苦情又は相談であった。受領した76件のうち67件は対応を終了した(9件については平成28年度に対応を継続)。

#### 2. あっせん・調停手続

業務規程第186条に基づくあっせん・調停手続を実施したものはない。

なお、受領した76件のうち9件について、業務規程第185条に基づき、あっせん・調停手続に関する事前説明を行った。

#### 3. 指導又は勧告

業務規程第179条に基づく指導又は勧告を実施したものはない。

#### 4. 報告又は資料の提出の求め

受領した76件のうち4件について、送配電等業務の適正かつ円滑な運用を図るため、業務規程第190条に基づく報告又は資料の提出を求め、業務向上の対策等について確認した。

<参考>業務規程(平成28年4月1日変更)

##### 第184条(苦情及び相談対応)

本機関は、法第28条の40第7号に基づき、電気供給事業者から、送配電等業務に関する苦情の申出を受けたときは、必要な対応を速やかに行う。

2 本機関は、法第28条の40第8号に基づき、電気供給事業者等から、送配電等業務に関する相談を受けたときは、当該電気供給事業者等への回答を含む必要な対応を速やかに行う。

3 本機関は、電気供給事業者等から、本機関の業務に関する苦情又は相談を受けたときは、前2項に準じて取り扱う。

4 本機関は、前各項の苦情及び相談の内容を定期的に取りまとめ、公表する。

5 前各項の苦情及び相談の内容のうち、法人等および個人が特定される情報については、秘密情報として適切に取り扱う。

##### 第185条(あっせん・調停への移行)

本機関は、前条第1項及び第2項の苦情の申出又は相談を行った者に対し、必要に応じて、第20章のあっせん・調停の手続について説明する。

##### 第186条(紛争解決)

本機関は、法第28条の40第7号に基づき、送配電等業務に関する電気供給事業者間の紛争を解決するため、裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律(平成16年法律第151号)に基づき、和解の仲介(あっせん・調停)の業務を行う。

##### 第179条(指導・勧告の実施)

本機関は、電気供給事業者が次の各号に掲げるいずれかに該当すると認めるときは、法第28条の40第6号に基づき、当該電気供給事業者に対する指導又は勧告を行う。

一 第105条の需給状況の監視の業務において、小売電気事業者及び登録特定送配電事業者たる会員が、過去の実績等に照らして需要に対する適正な供給力を確保する見込みがないとき又は一般送配電事業者たる会員が調整力の確保に努めていないとき

二 第28条第2項の供給計画の検討の業務において、会員の供給計画が、送配電等業務指針、需要想定要領又は広域系統長期方針若しくは広域系統整備計画等に照らして不適切と認められた場合で、見直しの求めに正当な理由なく応じないとき

- 三 第19章の苦情・相談対応及び第20章の紛争解決の業務において、必要なとき
  - 四 第126条、第127条、第129条及び第130条における運用容量又はマージンの設定において、一般送配電事業者又は送電事業者たる会員が、正当な理由なく、協議又は必要なデータの提出に応じないとき
  - 五 第7章の系統アクセス業務において、一般送配電事業者たる会員が適切な検討、回答を行っていないと認めた場合で、再検討又は業務改善の求めに正当な理由なく応じないとき
  - 六 本規程に基づく要請又は調整に正当な理由なく応じないとき
  - 七 電気供給事業者が、法令、本機関の定款、本規程又は送配電等業務指針に照らして不適切な行為を行っていることが認められるとき
  - 八 前各号の他、理事会が必要と認めるとき
- 2 本機関は、前項の指導又は勧告を行ったときは、遅滞なく、対象となった電気供給事業者の氏名又は商号、指導又は勧告の内容及びその理由を公表する。

第190条（報告又は資料の提出）

本規程において、本機関が会員に対して提出を求める報告又は資料は、各条に規定するものを除き、法第28条の42に基づくものとする。

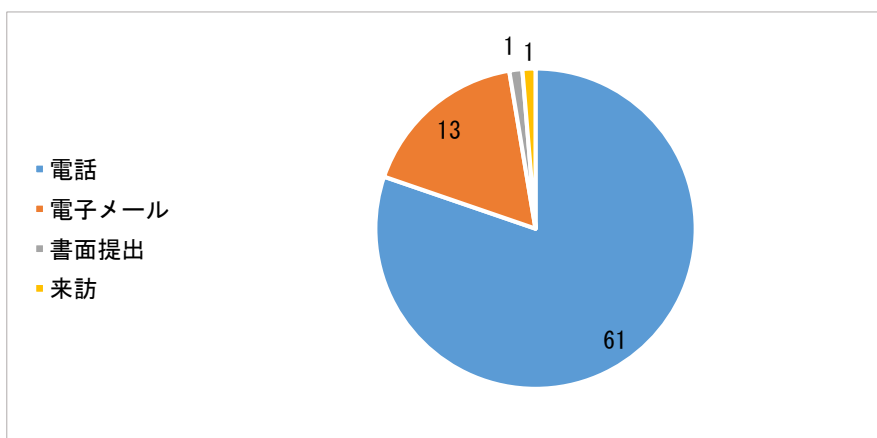
## II. 苦情・相談受付状況

### 1. 受付件数及び受付手段

表 1 月別受付件数

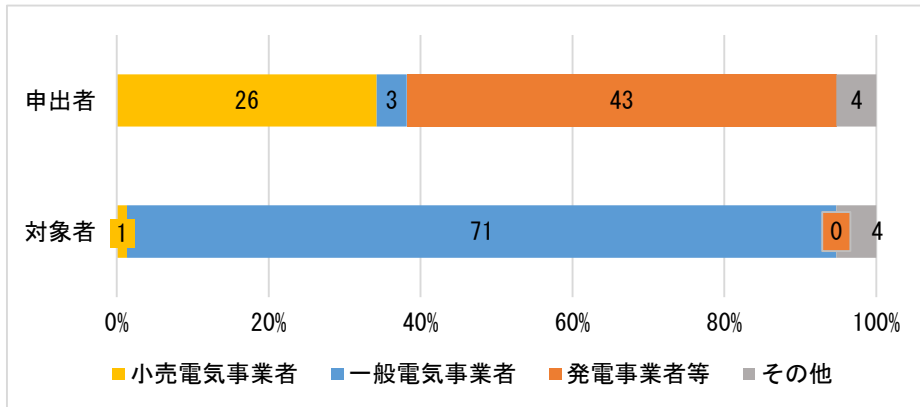


表 2 受付手段



## 2. 受付内容

表 3 申出者の事業種別比率



本とりまとめにおいて、電気供給事業者の分類は平成28年4月1日変更前の定款（平成27年4月1日施行）第23条第2項に準じ、次の通りとする。以下同じ。

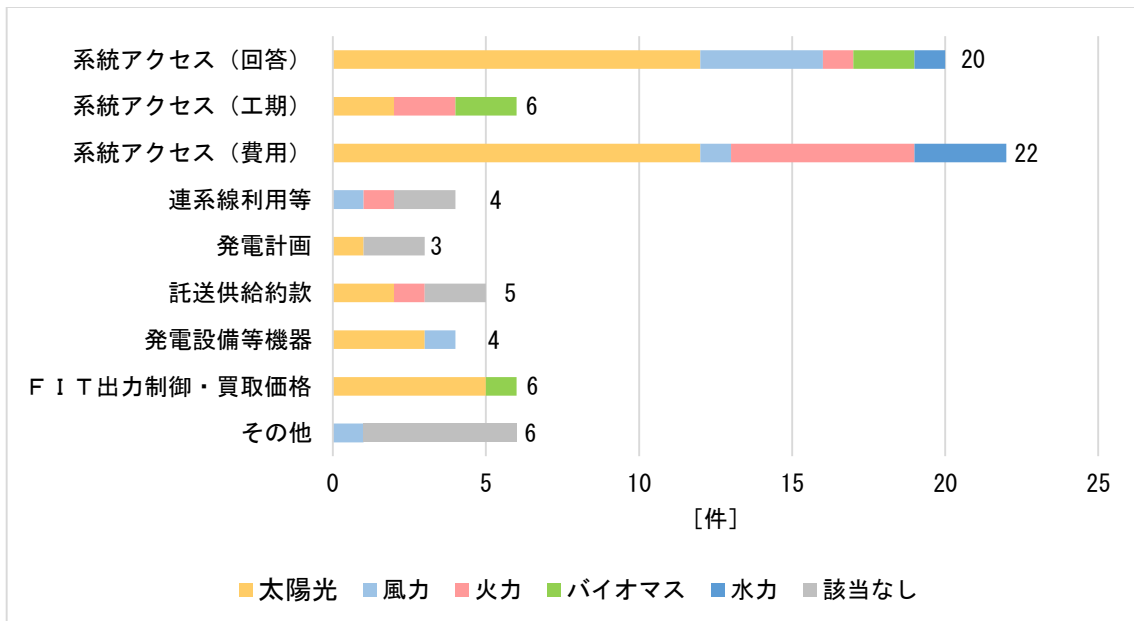
「小売電気事業者」：特定規模電気事業者である者

「一般電気事業者」：一般電気事業者である者

「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。

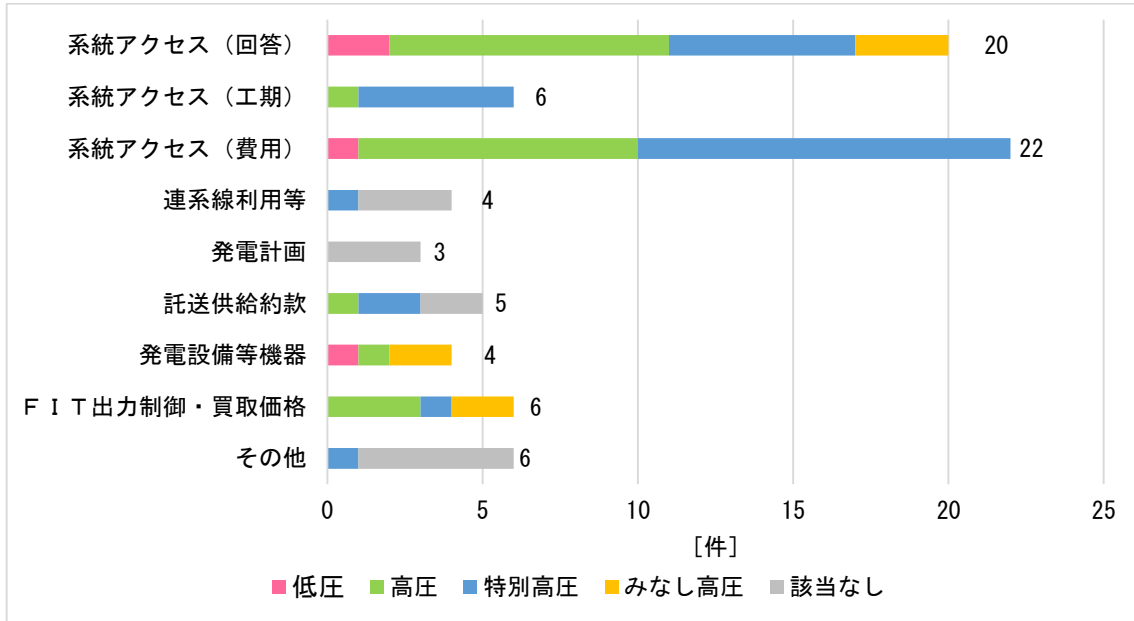
「対象者」：苦情又は相談の内容において特定の相手方が存在する場合その相手方をいう。

表 4 受付内容主旨内訳（電源種別）



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。

表 5 受付内容主旨内訳（電圧区分）



電圧区分は以下の通り。

「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。

「特別高圧」：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。

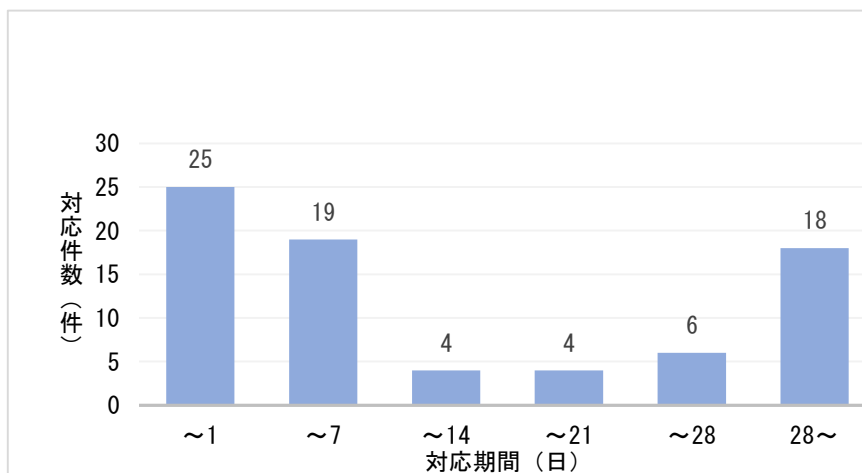
### Ⅲ. 対応状況

#### 1. 対応概要

紛争解決対応室は、受け付けた苦情・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面からの事実確認については系統アクセス室、また、制度又はルール等は関係部署に移送又は共同して対応した。

#### 2. 対応期間

表 6 対応期間の分布



#### IV. 受付事例

##### 1-①. 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（受付内容主旨別）

表 7 系統アクセス（回答）

1	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、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、申出者が了承されたため、対応を終了した。	
2	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申込みにおいて、上位系統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みから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が、その後情報提供がなかったため、対応を終了とした。	
3	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	アクセス回答	小売電気事業者	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み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	一般電気事業者に確認したところ、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、了解されたため対応を終了した。	
4	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、希望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みがあり、設備増強の検討のために回答期限を延長していた。なお、本件は代替案の検討について当事者間協議となったため、対応を終了した。	

5	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	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	申出者に対してより具体的な情報提供を依頼したが、その後情報が得られなかったため、対応を終了とした。	
6	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が、自社の決算に影響があるため回答がほしい。	
	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たが、その後情報が得られなかったため、対応を終了とした。	
7	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	アクセス回答	小売電気事業者	一般電気事業者
	申出内容	一般電気事業者が受け付けた同時申込みにおいて、申込みから3ヶ月後に連系点の変更を求められ、また、接続検討の回答期日についても遅延の連絡があり困惑している。	
	対応概要	一般電気事業者に検討状況と検討方針を確認し、紛争解決対応室より申出者に説明し、了解されたため対応を終了した。	
8	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	一般電気事業者に対して接続契約の申込みをしたが、空容量がゼロのため受け付けられないと伝えられた。空容量がゼロであることについての詳細な説明がなく、納得ができない。	
	対応概要	当機関から一般電気事業者へ系統の空容量に関する情報について確認することを提案したが、申出者より当事者間で協議する旨の連絡があったため、対応は終了した。	
9	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回答と異なる発電設備容量で電源接続案件募集プロセスに申し込んだため、買取価格の適用単価が変更になるとされ、困惑している。	
	対応概要	一般電気事業者に事実関係を確認し、当機関から申出者に対して取扱いについて詳細な説明を行い、了解されたため対応を終了した。	



10	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申込みの回答において、提出を求められている手続書類の提出期限が短期であり困惑している。	
	対応概要	申出者より、当事者間で協議する旨の連絡があったため、対応を終了した。	
11	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	一般電気事業者に対して契約申込みを行ったが、接続検討の前提となる事実関係に変動があり、空容量がゼロとなったため受け付けられないと伝えられた。空容量がゼロであることについての詳細な説明がなく、納得ができない。	
	対応概要	別途申込みを行った接続検討について一般電気事業者から回答がある予定であり、その内容によっては追加で当機関に相談いただくこととし、対応を継続している。	
12	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	アクセス回答	小売電気事業者	一般電気事業者
	申出内容	一般電気事業者より電源接続案件募集プロセスの申込みに伴う手続状況の確認依頼があったが、送電系統の容量確保や買取価格の取扱いについて納得ができない。	
	対応概要	電源接続案件募集プロセスにおける送電系統の容量確保や買取価格の取扱いについて、申出者へ説明し、了解されたため対応を終了した。	
13	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事前相談申込みの回答において、連系可能量ゼロとの回答があったが、最大受電電力での検討結果であり、実際はこの電力になる時間帯は極めて短く、実運用に基づく検討をしてほしい。	
	対応概要	接続検討の回答をもって当事者間で再度協議を行うこととなったため、対応を終了した。	
14	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申込みの回答において、先行案件の検討に時間を要している等の理由で回答が遅延しており、それに伴う工事工程の遅延を懸念している。	
	対応概要	一般電気事業者に対し、検討状況と回答遅延に対する対応状況について回答を依頼することとし、対応を継続している。	

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	一般電気事業者から連絡がなく、受給契約締結が遅延している。	
	対応概要	一般電気事業者に状況を確認したところ、契約書案を精査しており、申出者へ提示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、了解されたため対応を終了した。	
16	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（不特定）
	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みに関する記載の必要性を知りたい。	
	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、対応を終了した。	

表 8 系統アクセス（工期）

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みの回答内容において、対策工事の工期が長く、また、年度単位の工事費負担金が開示されないことに納得ができない。	
	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系統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ため、対応を終了した。	
18	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	アクセス工期	小売電気事業者	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申込みの回答内容について、工事費負担金と工期について客観的な評価がほしい。	
	対応概要	工期及び工事費負担金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、対応を終了した。	
19	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みの回答内容において、対策工事の工期が長く、また、工程が提示さ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て申出者への説明を依頼するとともに、紛争解決対応室より今後の説明方法について注意を促し、対応を終了した。	

20	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	アクセス工期	小売電気事業者	一般電気事業者
	申出内容	一般電気事業者が受け付けた契約申込みの回答内容において、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	事実確認のため、申出者に対して資料提出を依頼したが、その後情報が得られなかったため、対応を終了とした。	
21	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	太陽光発電設備の連系工事において、作業停止計画の調整により、連系開始日が遅延することについて納得ができない。	
	対応概要	一般電気事業者に作業停止計画の調整状況について確認し、紛争解決対応室から申出者へ回答し、対応を終了した。	
22	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	一般電気事業者との工事費負担金契約締結後、工事内容の変更（工期の遅延と工事費負担金の増額）の連絡があり納得ができない。	
	対応概要	一般電気事業者に対し、工事内容の変更に至る経緯等を確認し、工事内容の変更に関する申出者に対する詳細な説明を促し、対応を継続している。	

表 9 系統アクセス（費用）

23	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	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	経過の報告を受け、案件を併合して進めることとし、本件としての対応を終了とした。	
24	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	アクセス費用	小売電気事業者	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み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み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、申出者の理解があったため系統アクセス業務に移行した。系統アクセス室としての対応も終了した。	

25	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	アクセス費用	小売電気事業者	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み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み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、申出者の理解があったため系統アクセス業務に移行し、対応を継続している。	
26	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	アクセス費用	小売電気事業者	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みの回答（工事費負担金）において、上位系統の増強が特定負担とされ、その費用負担割合に納得がいかない。	
	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。系統アクセス業務において対応を継続している。	
27	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	アクセス費用	小売電気事業者	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みにおいて、連絡のあっ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、いずれも対応を終了した。	
28	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	アクセス費用	小売電気事業者	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みにおいて、連絡のあった対策工事の必要性及び当該工事に伴う工事費負担金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、いずれも対応を終了した。	
29	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申込みにおいて、連絡のあった工事費負担金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、了解されたため対応を終了した。	

30	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	アクセス費用	小売電気事業者	一般電気事業者
	申出内容	一般電気事業者に対する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て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て直接説明したいとの回答があったため、対応を終了した。	
31	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	アクセス費用	小売電気事業者	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	案件を併合し、当事者間協議となったため、対応を終了した。	
32	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	一般電気事業者からの工事費負担金の請求が遅延していることから、連系開始日の遅延を懸念している。	
	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たが、その後情報が得られなかったため、対応を終了とした。	
33	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申込みにおいて、電源接続案件募集プロセスについて、費用負担ガイドラインが決まるまでは具体的な進め方が決まらないとの説明があった。事業性を検討するために、ガイドラインが公表される日を知りたい。	
	対応概要	「発電設備の設置に伴う電力システムの増強及び事業者の費用負担等の在り方に関する指針」（平成27年11月6日。以下「費用負担ガイドライン」という。）の公表については、行政機関又は一般電気事業者等の公表情報を引き続き確認するよう促し、対応を終了した。	
34	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申込みの回答において、総工費についての説明を求めたが、詳細な説明がない。	
	対応概要	一般電気事業者が詳細な説明を行う方向で、協議を継続している。	

35	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	アクセス費用	小売電気事業者	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みにおいて、連絡された対策工事に伴う工事費負担金が高額であり困惑している。	
	対応概要	接続検討回答書にある電源接続案件募集プロセスについて申出者に説明し、了解されたため対応を終了した。	
36	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	アクセス費用	小売電気事業者	一般電気事業者
	申出内容	一般電気事業者が受け付けた契約申込みに対する回答において、工事費負担金が高額となり困惑している。	
	対応概要	既に契約申込みを行っているため、電源接続案件募集プロセスの対象とはならない旨を申出者に説明し、了解されたため対応を終了した。	
37	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申込みの回答において、事前相談の回答においては不要であったバンク逆潮流対策工事が必要とされ、工事費の増額と工期の遅延が生じている。	
	対応概要	一般電気事業者から申出者に連絡があり、当事者間協議となったことから、対応を終了した。	
38	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	電源接続案件募集プロセスの対象となる太陽光発電設備の案件が複数ある。工事費負担金を安くする方法について相談したい。正式な募集がある前に、一般電気事業者と自ら協議できないかと考えている。工事費や連系ルートについて、より経済的な案を逆提案したい。	
	対応概要	相談者より後日連絡があり、一般電気事業者と自主解決を図るとのことで、本件の対応を終了とした。	
39	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申込みの回答内容において、上位系統対策工事が必要とされ、工事費負担金額が高額となるため、電源接続案件募集プロセスを利用したい。	
	対応概要	電源接続案件募集プロセスの取扱いについて説明し、一般電気事業者へ同プロセスの申込みについて相談することを提案し、了解されたため対応を終了した。	

40	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	アクセス費用	小売電気事業者	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みの回答内容において、電源接続案件募集プロセスの対象となる可能性があることを説明された。費用負担ガイドラインが公表されたことを受けて、工事費負担金が下がるのか確認したい。	
	対応概要	一般電気事業者に対し、費用負担ガイドラインに基づく本案件の取扱いについて確認することを提案し、その内容によっては追加で当機関に相談いただくこととし、了解されたため対応を終了した。	
41	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	一般電気事業者
	申出内容	一般電気事業者の行う電源接続案件募集プロセスに関して、手続に時間がかかるため、広域機関に関与して頂きたい。	
	対応概要	同プロセスは当機関のシステムアクセスルールに基づき行われている。また、完了までの期間については、他の優先系統連系希望者の辞退による工事費負担金の再算定などにより変更になる可能性があるため、募集要領等を事前によく確認して頂けるよう説明し、了解されたため対応を終了した。	
42	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	一般電気事業者が送電線ルート設計を行ったところ、地権者の意向から計画を変更せざるえないこととなり、工事費負担金が増加し、負担金増額分の妥当性について判断に苦慮している。	
	対応概要	システムアクセス室より一般的な情報を提供し、了解されたため対応を終了した。	
43	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契約申込みの回答内容において、工事費負担金が高額であり困惑している。	
	対応概要	一般電気事業者に対して当該対策工事が必要となる理由について回答を依頼し、確認した。当機関より申出者に説明を行い、詳細事項については当事者間協議となったため、対応を終了した。	
44	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事前相談申込みの回答において、空容量がゼロであり、系統増強費用が高額となるとのことであったため、近隣他エリアの系統に接続できるか確認したい。	
	対応概要	系統連系を希望している地点の近隣他エリアの系統状況及び手続等について、システムアクセス室から申出者へ説明し、了解されたため対応を終了した。	

表 10 連系線利用等

45	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）申込みの回答において10年を超える工期が提示された。連系線の希望計画を提出したいが、計画潮流の断面は長期計画の第10年度までとなっているため、他社と劣後なく提出したい。	
	対応概要	改めて当機関業務規程において登録できる連系線利用計画は第10年度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自社で検討する旨の回答があったため、対応を終了した。	
46	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	一般電気事業者が実施している実証実験に関する問い合わせ。	
	対応概要	一般電気事業者が既に実施しているプロジェクトのため当機関が見解を示すものではないことをご理解頂き、現況等の情報提供を受け、対応を終了した。	

表 11 発電計画

47	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	発電計画	一般電気事業者	小売電気事業者
	申出内容	「発電計画に誤りがあったため、遡って修正したいとの連絡があった。」との相談を、特定規模電気事業者から受けた。	
	対応概要	託送供給約款に基づき行うものであるが、取扱方法については今後の検討事項となる旨を説明し、了解されたため対応を終了した。	
48	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	発電計画	小売電気事業者	一般電気事業者
	申出内容	誤った発電計画を提出したため、発電者との間でトラブルになり、遡って修正したいが一般電気事業者に応じてもらえない。	
	対応概要	託送供給約款に基づき取扱われることを説明し、発電計画提出時に誤りが発生した原因の確認を促し、申出者が対応を検討することとなったが、その後連絡がなかったため、対応を終了とした。	
49	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	発電計画	小売電気事業者	一般電気事業者
	申出内容	FIT特例制度①における「太陽光・風力の発電計画配分方法」において、供給先（需要）が少ない為、ほぼ一般電気事業者に売電していた。4月以降の需要を獲得したが、FIT特例制度①の「3ヶ月前実績値」に該当する配分であるため、見込んでいた発電量をいつまでも小売できない。	
	対応概要	制度に対するご意見として、当機関で継続検討することとし、ご理解頂いたので、相談対応としての対応を終了した。	



表 12 託送供給約款

50	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	託送供給約款	小売電気事業者	一般電気事業者
	申出内容	既設の太陽光発電設備について、売電先を一般電気事業者から特定規模電気事業者に変更したところ、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った。発電設備を変更していないにもかかわらず、売電先変更に伴う求めであれば納得がいかない。	
	対応概要	売電先が特定規模電気事業者の場合は託送供給約款に基づき30分単位での計量になる旨を説明し、対応を終了した。	
51	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	託送供給約款	小売電気事業者	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	申出者に対して追加説明を依頼し、事実関係を調査することとしたが、その後追加情報が得られなかったため、対応を終了とした。	
52	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	託送供給約款	小売電気事業者	一般電気事業者
	申出内容	最大電力超過につき抑制を求められているが、そもそも売電先によって計量方法が異なるため納得がいかない。	
	対応概要	相談者に対して、引き続きの情報提供を促したが、その後情報が得られなかったため、対応を終了とした。	
53	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	託送供給約款	小売電気事業者	一般電気事業者
	申出内容	一般電気事業者に対して工事費負担金の支払い期日の延長を依頼したが、一定期間の延長しか認められず、今後の対応に苦慮している。	
	対応概要	一般電気事業者に対して工事費負担金の支払い期日の延長や分割払いに関する考え方を確認し、当機関より申出者に説明し、了解されたため対応を終了した。	
54	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	託送供給約款	一般電気事業者	その他（不特定）
	申出内容	発電機の軸トルク検討において、後発の発電機連系に伴う再検討を行う場合の費用負担の考え方について整理したい。	
	対応概要	状況を確認したところ、申出者にて対応を検討することとなり、対応を継続している。	

表 13 発電設備等機器

55	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	発電設備等機器	発電事業者等	一般電気事業者
	申出内容	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。接続検討回答においては適合とされていたため納得ができない。	
	対応概要	一般電気事業者の通信装置の仕様及び過去事例等の確認を行ったところ、一般電気事業者より、現地でのデータ測定を行い、申出者と直接協議を進めたい旨の回答があったため、対応を終了した。	
56	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	発電設備等機器	発電事業者等	一般電気事業者
	申出内容	系統事故時における発電設備の再並列の運用について、低圧の太陽光発電設備とみなし高圧の太陽光発電設備で異なる運用となることに納得ができない。	
	対応概要	一般電気事業者に系統事故時における発電設備の再並列の運用について確認することを提案し、その内容によっては追加で当機関に相談いただくこととし、了解されたため対応を終了した。	
57	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	発電設備等機器	発電事業者等	一般電気事業者
	申出内容	電圧フリッカ現象が発生したことに伴い、一般電気事業者からの要請により、太陽光発電設備の出力停止により対応した。出力停止の長期化を懸念している。	
	対応概要	一般電気事業者から申出者に対して、電圧フリッカ現象の発生原因や復旧時期について説明がなされたことを確認し、対応を終了した。	
58	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	発電設備等機器	発電事業者等	一般電気事業者
	申出内容	電圧フリッカによる出力停止の原因が、一般電気事業者の所有する変電所の部品が落雷により破損したためとの説明を受けたが、客観性に疑義がある。	
	対応概要	補償については契約要綱に基づき行われるが、その運用等に疑義がある場合等は改めて相談を頂けるよう促し、対応を終了した。	

表 14 FIT出力制御・買取価格

59	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	FIT出力制御	発電事業者等	一般電気事業者
	申出内容	太陽光発電の契約申込みにおいて、一般電気事業者より再エネ特措法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が、紛争解決対応室の調査において当該申出者が案件の当事者性がないと判断したため、対応を終了した。	

60	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	F I T 買取価格	小売電気事業者	一般電気事業者
	申出内容	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	申出者に詳細の資料提出を依頼し、対応を検討することとしたが、その後資料提出がなかったため、対応を終了とした。	
61	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	F I T 出力制御	発電事業者等	一般電気事業者
	申出内容	一般電気事業者に契約申込みを行ったみなし高圧の発電設備について、指定電気事業者制度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接続検討意思確認書が届き、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	出力制御に関する制度変更及び上位システムの増強が必要な場合の手続等について説明を行ったが、申出者の納得は得られなかったため、対応を継続している。	
62	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	F I T 出力制御	小売電気事業者	一般電気事業者
	申出内容	地域資源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ため、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している。	
	対応概要	受給開始予定日までの契約締結の見通しを確認し、また出力抑制については引き続き当事者間で協議するとの回答があったため、対応は終了とした。	
63	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	F I T 出力制御	発電事業者等	一般電気事業者
	申出内容	一般電気事業者に契約申込みを行った高圧の発電設備について、指定電気事業者制度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接続検討意思確認書が届き、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	出力制御に関する制度変更及び上位システムの増強が必要な場合の手続等について説明を行ったが、申出者の納得は得られなかった。その後、相談者が契約申込みを取り下げたことから、対応を終了した。	
64	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	F I T 買取価格	発電事業者等	一般電気事業者
	申出内容	太陽光発電設備の買取価格について、認識と異なる価格で買取られていたため、困惑している。	
	対応概要	申出者に追加の情報提供を依頼し、引き続き事実関係を確認し、対応を継続している。	

表 15 その他

65	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	その他	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電気事業者に切り替えたいが、直接一般電気事業者に問い合わせることを躊躇している。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)について説明し、一般電気事業者に問い合わ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、了解されたため対応を終了した。	
66	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	その他	その他(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	一般電気事業者を確認したところ、当事者間の個別協議となったため、対応を終了した。	
67	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	その他	その他(個人)	一般電気事業者
	申出内容	自己の所有する土地の上空にある送電線路を撤去してほしい。	
	対応概要	個別権利に係る法律上の問題を主訴とする相談であるため、他の適切な機関を紹介し、対応を終了した。	
68	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	その他	その他(個人)	一般電気事業者
	申出内容	自己の所有する山林の樹木が、電線に接触するとして一般電気事業者により伐採され、当機関のあっせん手続を利用したい。	
	対応概要	当機関のあっせん・調停手続は、当事者双方が「電気供給事業者」である紛争を対象としていると説明し、他の適切な窓口を紹介し、対応を終了した。	
69	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	その他	その他(地方自治体)	一般電気事業者
	申出内容	再エネ電源の公募を行いたい。発電事業者が系統に接続可能である状態で公募を行いたい。	
	対応概要	公募の優先交渉者が系統アクセスの申し込みをする必要があることをご理解頂き、その前提で公募を進める予定とのことで、対応を終了とした。	
70	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	その他	小売電気事業者	一般電気事業者
	申出内容	一般電気事業者の最近の営業活動に問題があるのではないかと懸念している。	
	対応概要	詳細な事実関係についての連絡を依頼したが、その後情報が得られなかったため、対応を終了とした。	

1-②. 業務向上のための対策等に関する報告又は資料の提出を求めた事例

表 16 受付事例

	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	アクセス回答	小売電気事業者	一般電気事業者
1	申出内容	既設の発電設備の系統連系（電力購入）について、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	<p>○一般電気事業者が、申出者の発電設備の系統連系において、申込み内容（逆潮流の有無）を誤認していたこと、また、上位系統の制約により連系が困難であることの説明及び代替連系地点の提示を適切に行っていなかったことを確認した。</p> <p>○紛争解決対応室より一般電気事業者に対して、設備容量超過となる理由及び申出者に対する説明状況を確認し、申出者への詳細説明を依頼した。</p> <p>○一般電気事業者は申出者に再度説明し、詳細事項については当事者間で協議を継続することとなった。</p> <p>○業務向上のための対策等について報告を求めたところ、次の内容を確認したため、対応を終了した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 既に提出があった業務向上のための対策等についての実施状況。</li> <li>・ 「逆潮流あり」の場合の各種制約等の再確認。</li> <li>・ 書類回付時の、複数の担当者及び上長による確認の徹底。</li> <li>・ 上位系統制約に該当する際、系統連系するための対策等発電事業者に対する説明事項及び方法。</li> <li>・ 上記についての、本店から各事業所に対する文書による注意喚起の実施。</li> </ul>	
	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
2	申出内容	運転開始から半年後に、一般電気事業者から接続検討回答時に提示されていない工事について請求があった。その詳細について問合わせたが連絡が無く困惑している。	
	対応概要	<p>○一般電気事業者が、申出者の工事費負担金について、対象となる一部の対策工事について説明を行っていなかったこと、また、申出者からの工事費負担金（精算）に関する問い合わせに対して回答が不十分であったことを確認した。</p> <p>○申出内容については、申出者及び一般電気事業者双方の意向から、当事者間で協議することとなった。</p> <p>○業務向上のための対策等について報告を求めたところ、次の内容を確認したため、対応を終了した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 既に提出があった業務向上のための対策等についての実施状況。</li> <li>・ 接続検討回答時と契約締結時の工事費負担金にかい離が生じた場合などに、発電事業者にその理由を伝える仕組みのルール化及び使用様式の調製。</li> <li>・ 工事費負担金の適切な提示について周知するための、本店より各事業所に対しての文書による周知の実施。関係者の情報交換会による周知の実施。</li> <li>・ 事業所を対象とした、継続した実施状況の調査の予定。</li> </ul>	

3	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申込みにおいて、回答遅延の理由等の問い合わせをしたが十分な説明がない。	
	対応概要	<p>○一般電気事業者が、一部の接続検討申込みにおいて増設する設備の容量を誤認したため回答期限を延長することとなったが、その旨の連絡を速やかに行っていなかったこと、また、申出者からの回答期限又はその見込みに関する問い合わせに対して回答が不十分であったことを確認した。さらに、一般電気事業者の行った自主調査の報告を受け、その詳細状況について確認した。</p> <p>○申出内容については、申出者及び一般電気事業者双方の意向から、当事者間で協議することとなった。</p> <p>○業務向上のための対策等について報告を求めたところ、次の内容を確認したため、対応を終了した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・技術検討部署への依頼書の新様式への変更（確認方法・ポイントを記載）。</li> <li>・本事象の全支店・営業所での共有、及び受付誤りによる後発事業者への波及リスクについての説明による注意喚起の実施。</li> <li>・重大な事象の発生時の連絡体制の見直し及び報告フォーマットの整備。</li> </ul>	
4	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	一般電気事業者に対して契約申込みを行ったが、回答期限を過ぎても、その回答がなく、工事費負担金の金額及び工期がわからない。自社の発注する工事の契約を進めることができず困惑している。	
	対応概要	<p>○一般電気事業者が、申出者からの受領事項について、担当部署への回付が適切に行われていなかったため回答期限を延長することとなったが、その旨の連絡を速やかに行っていなかったこと、また、申出者からの回答期限又はその見込みに関する問い合わせに対して回答が不十分であったことを確認した。さらに、一般電気事業者の行った自主調査の報告を受け、その詳細状況について確認した。</p> <p>○一般電気事業者は、対象となった支店の調査結果を含め、申出者に対して詳細を説明した。</p> <p>○申出内容については、申出者及び一般電気事業者双方の意向から、当事者間で協議することとなった。</p> <p>○業務向上のための対策等について報告を求めたところ、次の内容を確認したため、対応を終了した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・本事象の全支店・営業所での共有、及び工程管理の徹底指示。</li> <li>・すでに実施している工程管理に関する定期的な打合せに加えた、各営業所への業務点検の定期的実施。</li> <li>・工程管理手法の見直し検討。</li> <li>・重大な事象の発生時の連絡体制の見直し及び報告フォーマットの整備。</li> </ul>	

## 2. 電気供給事業者等からの当機関の業務に関する苦情又は相談

表 17 受付事例

	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
1	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	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、対応を終了した。	
	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	連系線利用等	小売電気事業者	その他（当機関）
2	申出内容	業務規程変更前に年間・月間断面の混雑処理等の運用が変わることについて十分な説明がない。	
	対応概要	業務規程の変更・施行に先立ち実運用上の諸手続については必要な協力頂くこととしているが、今後はより十分な説明を行うよう努めることを説明し、対応を終了した。	

## V. その他

### 1. 苦情・相談の受付窓口以外の各部・室に対して寄せられたご意見・ご要望の主な内容

- ・ スwitching支援システムの仕様及び利用方法について
- ・ 広域機関システムの仕様及び利用方法について（記載要領の公表遅延、システム仕様の周知不足、初日の電話対応 等）
- ・ 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い合わせ先

電力広域的運営推進機関 紛争解決対応室

TEL: 03-6632-0909

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

〒135-0061 東京都江東区豊洲 6-2-15