

第2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29年度上期（2017年度上期）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29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29年度(2017年度)上期における苦情及び相談対応の現状について

平成29年11月1日
電力広域的運営推進機関

I. 概況

1. 受付状況

平成29年度上期(平成29年4月1日から同年9月30日まで)において、当機関の業務規程(平成29年9月6日変更)第184条第1項から第3項までの規定に基づき、送配電等業務に関する電気供給事業者からの苦情及び相談を18件受領し、これに平成28年度からの継続案件1件を加えた19件全件の対応を終了した。

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。

<参考>業務規程(平成29年9月6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。

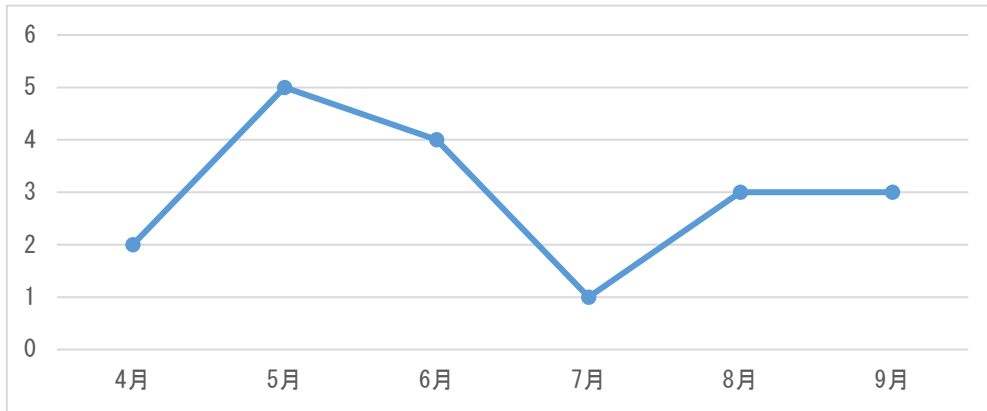
第186条(紛争解決)

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。

Ⅱ. 苦情・相談受付状況

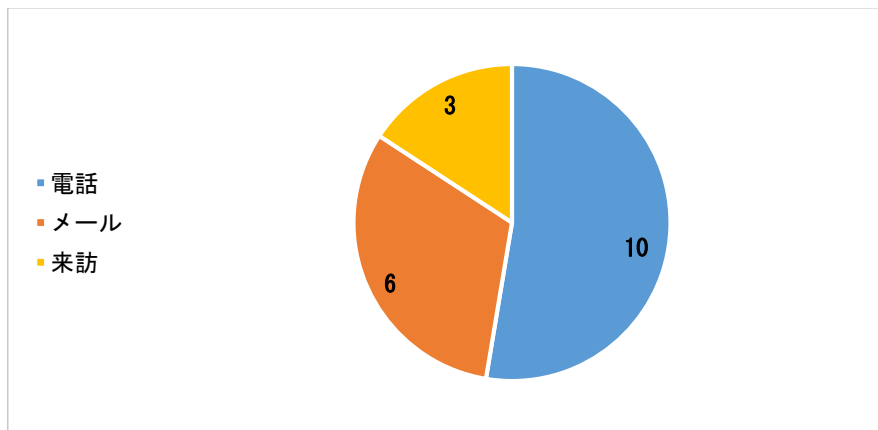
1. 受付件数及び受付手段

表 1 月別受付件数



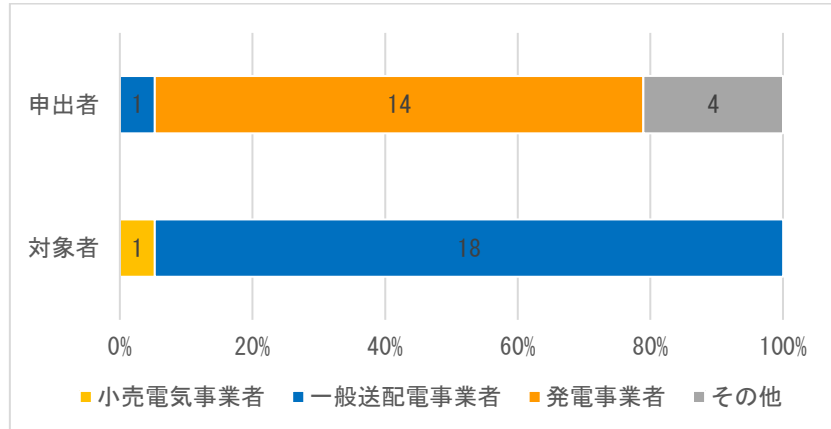
(注) 前年度からの継続案件 1 件を除いた本年度受領の 18 件について掲載。

表 2 受付手段



2. 受付内容

表 3 申出者の事業種別比率



「小売電気事業者等」：小売電気事業者又は登録特定送配電事業者

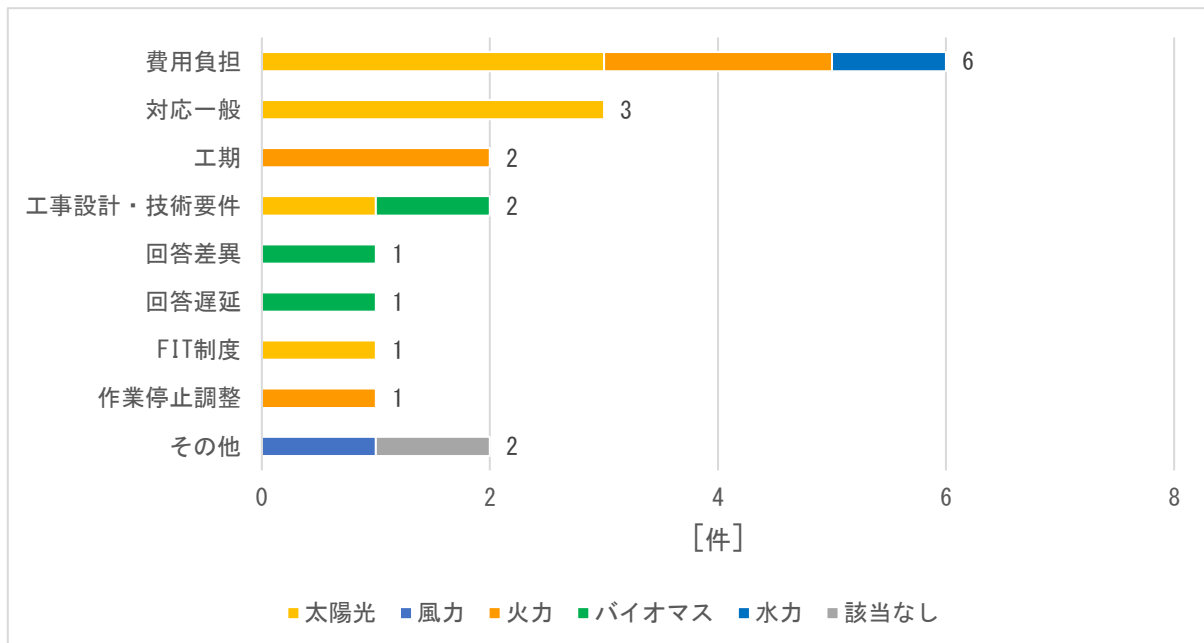
「一般送配電事業者等」：一般送配電事業者、送電事業者又は特定送配電事業者

「発電事業者等」：発電事業者その他の発電設備設置者

「その他」：上記の区分以外ではあるが、電気供給事業者との保守、施工若しくは設備等の売買契約又は出資関係がある者等、申出について電気供給事業者と一定の関係がある者（事業者団体を含む。）

「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のその相手方

表 4 受付内容主旨内訳（電源種別）



「費用負担」：発電設備の連系における接続検討又は契約申込みにおいて示された費用に関する相談。

「対応一般」：系統アクセス手続において、発電事業者等からの問い合わせに対する返答状況、回答書に対する説明状況等一般送配電事業者の対応に関する一般的な相談。

「工期」：接続検討における一般送配電事業者の設備工事期間に関する相談。

「工事設計・技術要件」：発電設備の連系における接続検討又は契約申込みにおいて示された系統連系技術要件に関する相談。

「回答差異」：発電設備等に係る契約申込みに対する検討結果と接続検討の回答に差異があること又は差異の説明に関する相談。

「回答遅延」：送配電等業務指針に定めのある接続検討、同時申込み及び契約申込みに対する一般送配電事業者の回答期間の超過に関する相談。

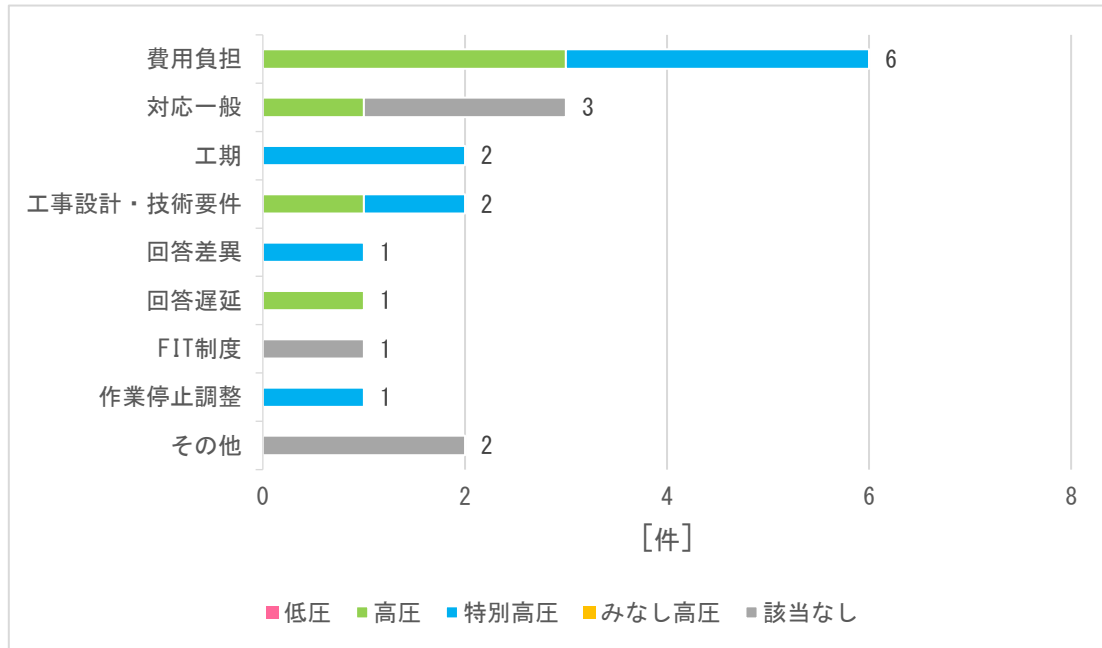
「FIT制度」：FIT制度に関する相談。

「作業停止調整」：一般送配電事業者の設備工事に伴う電源供給に関する相談。

「その他」：上記に分類困難な相談。

※複数の要素を含む内容が多く、上の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）



発電設備等の一設置者当たりの電力容量による連系の区分は以下の通り。

「低圧」：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。

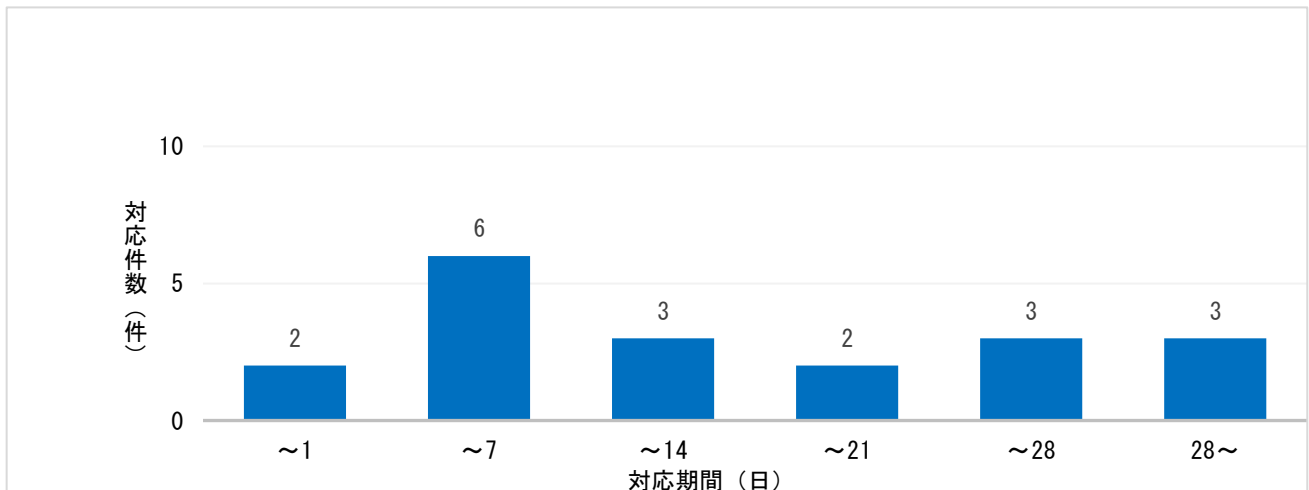
Ⅲ. 対応状況

1. 対応概要

紛争解決対応室は、受付けた苦情・相談について、申出者の意向を考慮した上で、対応方針を決定している。なお、システムアクセスに関する技術面からの確認等が必要な場合についてはシステムアクセス室、その他制度又はルール等については、各関係部署との共同又は同部署への移送により対応した。

2. 対応期間

表 6 対応期間の分布



IV. 受付事例

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 費用負担

1	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	費用負担	発電事業者等	一般送配電事業者等
	申出内容	工事費負担金契約の締結にあたり、仮に計画を中止した場合に高額な弁償金の支払いが必要になることが判明したため、一般送配電事業者と弁償金の範囲や工事工程の設定等の見直しについて協議を進めているが、折り合いが付かない。	
	対応概要	当機関にて調整の結果、工事工程の設定等を見直すことで当事者間の合意が形成されたため、対応を終了した。	
2	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	費用負担	発電事業者等	一般送配電事業者等
	申出内容	工事費負担金の分割払いに応じてくれない。	
	対応概要	一般送配電事業者に状況を確認したところ、分割払い等の支払条件は個別に判断したい旨の回答があり、その結果を申出者に伝えたところ、申出者と一般送配電事業者間で協議することとなったため、対応を終了した。	
3	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	費用負担	発電事業者等	一般送配電事業者等
	申出内容	再生可能エネルギー発電設備の設置に係る工事費負担金の支払期限の延長又は分割払いに応じてくれない。	
	対応概要	支払期限は、「電気事業者による再生可能エネルギーの調達に関する特別措置法施行規則」により定められていること、また、支払条件は、一般送配電事業者との間で工事又は工程を考慮して協議すべき旨を説明し、申出者の了解が得られたため、対応を終了した。	
4	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	費用負担	発電事業者等	一般送配電事業者等
	申出内容	同じ系統に連系を予定していた事業者が撤退し、工事費負担金額が大幅に増額したため、増強規模の縮小や工事費負担金の減額を要望するが応じてもらえない。	
	対応概要	一般送配電事業者に照会したところ、既に増強規模を縮小した上で、再設計された金額であり、これ以上縮小ができないことを確認し、その結果を申出者に伝えたところ、了解が得られたため、対応を終了した。	

5	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	費用負担	発電事業者等	一般送配電事業者等
	申出内容	配電線ルートの変更による増工事に伴い、工事費負担金の増額通知を受けたが、増工事の必要性及び費用の妥当性が示されていない。	
	対応概要	一般送配電事業者に対して増工事の必要性及び算出根拠を照会し、その結果を申出者に伝えるとともに、増額費用に関しても、当機関の「送変電設備の標準的な単価の公表について」（平成28年3月29日改定）に照らし、標準単価の範囲内に収まる旨を説明したところ、申出者の了解が得られたため、対応を終了した。	
6	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	費用負担	発電事業者等	一般送配電事業者等
	申出内容	当機関において接続検討結果の妥当性確認（業務規程第71条第3項）を行った案件に関して、支払方法など工事費負担金契約の締結交渉が難航しており、調整して欲しい。	
	対応概要	調整の結果、支払方法が再検討されるなど、工事費負担金契約に関して当事者間の合意が得られたため、対応を終了した。	

表 8 対応一般

7	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	対応一般	発電事業者等	一般送配電事業者等
	申出内容	一般送配電事業者の求める書面の提出がなければ接続検討を開始できないと言われ困惑している。	
	対応概要	一般送配電事業者に対し、求めている書面は、業務規程及び送配電等業務指針上接続検討の前提とされていない点を指摘したところ、接続検討段階での書面の提出は不要とされ、接続検討が開始されることになったため、対応を終了した。	
8	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	対応一般	発電事業者等	一般送配電事業者等
	申出内容	発電設備の増設分に係る出力抑制の調整中、交渉窓口とは別の部署から、突如として「託送供給等の停止に向けた手続を開始する」との通告が届き困惑している。	
	対応概要	一般送配電事業者の内部調整ができていない可能性を指摘し、交渉窓口と再度調整するよう助言し、申出者がこれに応じたところ、託送供給の停止は保留され、改めて当事者間で協議を進めることとなったため、対応を終了した。	

9	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	対応一般	小売電気事業者	一般送配電事業者等
	申出内容	誤って契約申込みが取下げられた場合、当該取下げを取消し、遡及的に当初の契約申込みが復活するものとして取り扱うことは妥当か。	
	対応概要	送配電等業務指針第92条による暫定的な送電システムの容量確保は、契約申込みと紐付けられるものであり、契約申込みの取下げにより、既に暫定容量が開放されること、また、本件では後続案件も係属していることから、申出者の主張する取扱いとすることは困難である旨を説明したところ、申出者の了解が得られたため、対応を終了した。	

表 9 工期

10	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	工期	発電事業者等	一般送配電事業者等
	申出内容	工事費負担金契約の締結後に、ルート変更等による工期変更の連絡を受けたが、変更後の工期によれば、当社の予定する運転開始時期に間に合わない。	
	対応概要	一般送配電事業者に照会したところ、申出者の要望に応えるよう、工期を含め再設計中であることを確認し、その結果を申出者に伝えたところ、了解が得られたため、対応を終了した。	
11	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	工期	発電事業者等	一般送配電事業者等
	申出内容	接続契約の申込みを行ったところ、上位系統対策工事を実施する場合は、連系可能時期が遅れると言われたが、連系可能時期を早められないか。	
	対応概要	一般送配電事業者との間で具体的な協議がされていない状況であったため、まずは一般送配電事業者と協議を行うことを助言したところ、申出者の了解が得られたため、対応を終了した。	

表 10 工事設計・技術要件

12	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	工事設計・技術要件	発電事業者等	一般送配電事業者等
	申出内容	接続検討において、一般送配電事業者の定める約款を理由に、自社の希望する連系点での工事を実施してもらえない。	
	対応概要	一般送配電事業者の約款に基づいた対応は不当なものとは言えず、あくまで当事者間の協議が整った場合に申出者の希望が通る旨を説明し、申出者の了解が得られたため、対応を終了した。	
13	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	工事設計・技術要件	発電事業者等	一般送配電事業者等
	申出内容	契約申込みにおける技術検討において、追加資料の提出を求められたが、接続契約締結が遅れた場合には前年度認定を受けたFIT単価を確保できないおそれがあるため、追加資料の提出を待たず、検討を進めてもらうことはできないか。	
	対応概要	一般送配電事業者が求めている追加資料は、技術検討にあたり必要な資料と評価できること及び契約申込みにおける検討期間は、FIT単価の確保等の個別事情は考慮されない旨を説明したところ、申出者の了解が得られたため、対応を終了した。	

表 11 回答差異

14	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	回答差異	発電事業者等	一般送配電事業者等
	申出内容	接続検討の段階では接続可能と回答されたにもかかわらず、契約申込みの段階になって、空容量が無くなったとして、接続検討からのやり直しとなった。このような運用は妥当か。	
	対応概要	一般送配電事業者に照会し、回答結果を機関内でも検討したところ、一連の対応は、系統状況の変化等によるやむを得ないものと評価でき、この結果を申出者に伝えたところ、了解が得られたため、対応を終了した。	

表 12 回答遅延

15	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	回答遅延	発電事業者等	一般送配電事業者等
申出内容	他事業者の接続意思が確定しないため、工事費負担金の額が確定しない。貴機関を通じて、一般送配電事業者から他事業者に対し、接続意思を強制的に確認させる方法はないか。また、系統の空容量を確認する方法を教えてください。		
対応概要	あくまで第三者である当機関から一般送配電事業者を通じて事業者の接続意思を強制的に確認することはできないこと及び一般送配電事業者のホームページ等で系統の空容量を確認することができることを説明したところ、申出者の了解が得られたため、対応を終了した。		

表 13 F I T 制度

16	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	F I T 制度	発電事業者等	一般送配電事業者等
申出内容	電気事業者による再生可能エネルギー電気の調達に関する特別措置法に基づく特定契約の締結後、試運転期間中の買取価格を無償とされたが妥当か。		
対応概要	関係行政機関と調整したところ、本件は「電力の取引」に関するものとして、電力・ガス取引監視等委員会に移管されることとなったため、対応を終了した。		

表 14 作業停止調整

17	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	作業停止調整	発電事業者等	一般送配電事業者等
申出内容	電力設備の作業停止について調整が付かない。また、作業停止により被った損害についても、金銭的補償を求めたい。		
対応概要	停止期間の短縮化やこれに伴う費用を自己負担するなどの一般送配電事業者側の対応を確認し、その結果を伝えたところ、申出者の了承が得られたため、対応を終了した。		

表 15 その他

18	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	その他	一般送配電事業者等	小売電気事業者
	申出内容	連系線利用計画の廃止手続の不備により、発電事業者と小売電気事業者間 に取引実態のない電力を送電してしまったため、当該連系線利用計画を提 出した小売電気事業者に損害の賠償を求めたい。	
	対応概要	連系線利用計画の廃止手続を説明した上で、損害賠償の問題等は、当事者 間で調整する問題である旨を説明したところ、申出者の了解が得られたた め、対応を終了した。	
19	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	一般送配電事業者等
	申出内容	一般送配電事業者の電力受給契約要綱に基づく接続契約等の個別条項は 修正できないのか。	
	対応概要	電力受給契約要綱は、関係法令を踏まえて作成されていることや他の事業 者との公平性から、原則として修正できない旨を説明したところ、当機関 の説明を踏まえ改めて一般送配電事業者に対して要望を行うこととなっ たため、対応を終了した。	

V. その他

1. 当機関の紛争解決対応室以外の各部・室に対して寄せられたご意見・ご要望の主な内容

- ・スイッチング支援システムの仕様及び利用方法について
- ・スイッチング支援システムに関連した一般送配電事業者及び小売電気事業者の対応について
- ・広域機関システム利用による計画提出方法について
- ・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
- ・連系線の今後の空容量の見通しについて
- ・当機関から会員等への依頼全般について
- ・会員への情報セキュリティに関する施策について
- ・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. 本報告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
 〒135-0061 東京都江東区豊洲 6-2-15