

第3号議案

苦情及び相談対応に係る情報公表について

業務規程第184条第4項に基づき、以下の通り、2018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「2018年度上期における苦情及び相談対応の現状について」

2018年度上期における苦情及び相談対応の現状について

2018年10月31日
電力広域的運営推進機関

I. 概況

1. 総括

当機関の紛争解決対応室は、2018年度上期（2018年4月1日から同年9月30日まで）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を11件受領し、これに前年度からの継続案件2件を加えた13件のうち、10件の対応を終了した。

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（2018年6月29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）

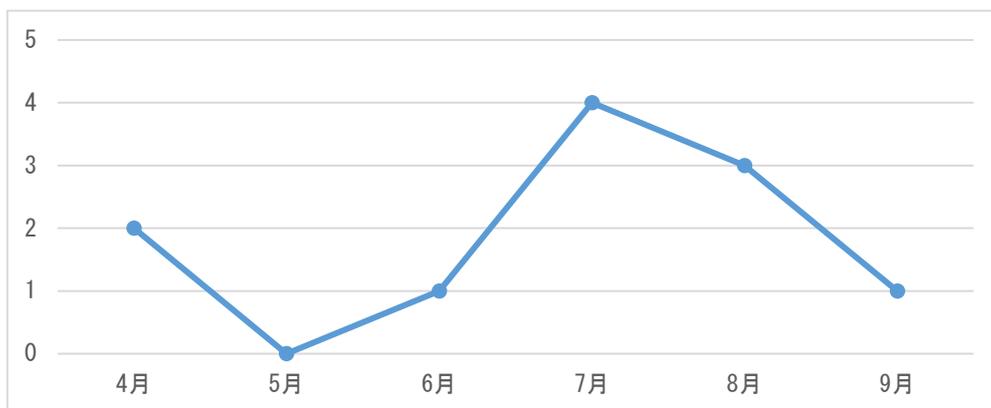
本機関は、前条第1項及び第2項の苦情の申出又は相談を行った者に対し、必要に応じて、第20章のあっせん・調停の手続について説明する。

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。

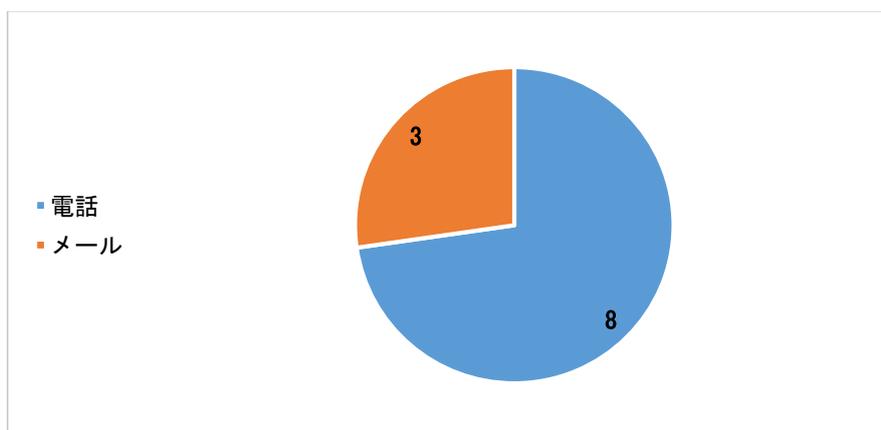
2. 受付件数及び受付手段

表 1 月別受付件数



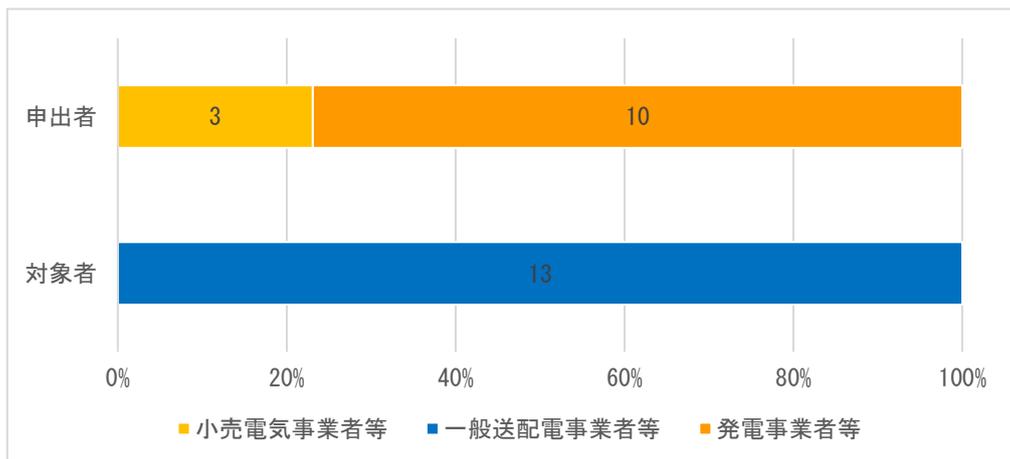
(注) 前年度からの継続案件2件を除いた本年度受領の11件について掲載。

表 2 受付手段



3. 受付内容

表 3 申出者の事業種別比率



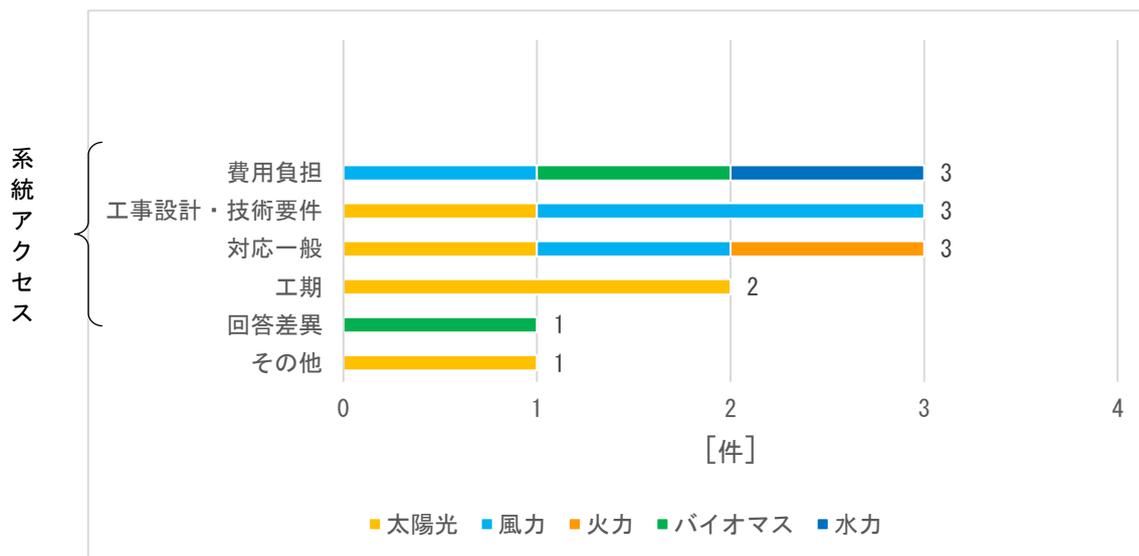
「小売電気事業者等」：小売電気事業者又は登録特定送配電事業者。小売電気事業者かつ発電事業者である者は小売事業者として計上。

「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」：発電事業者およびその他の発電設備設置者

「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）



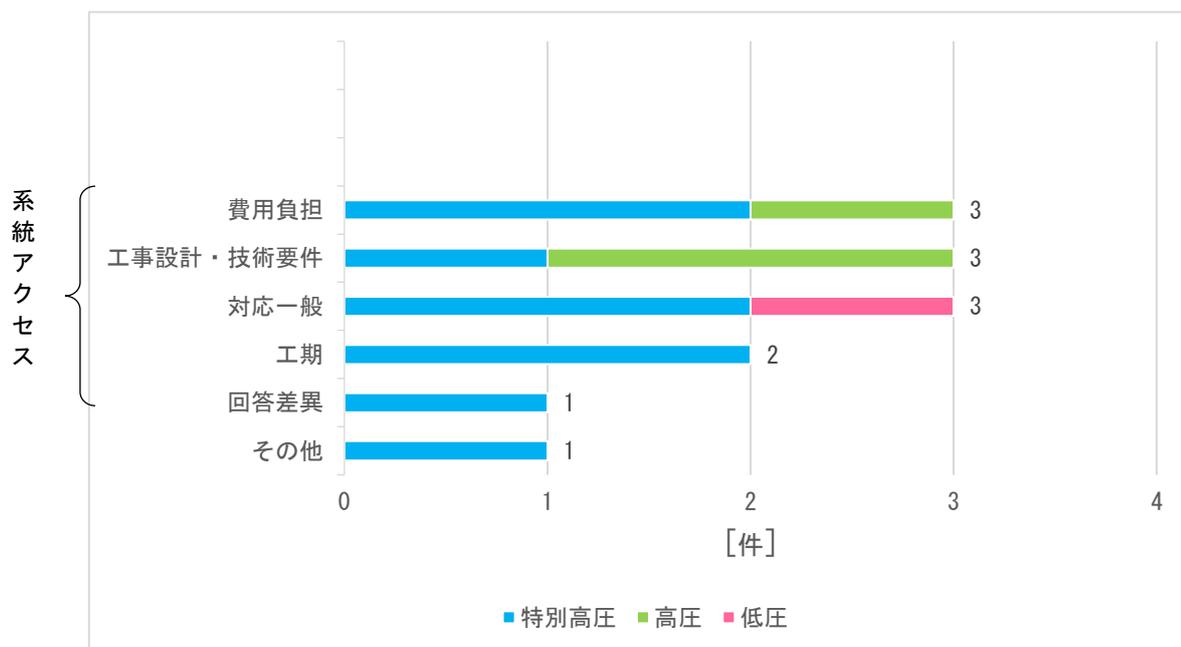
「工事設計・技術要件」：発電設備等（送電系統に電力を流入しない発電設備等を除く。）及び需要設備の連系についての接続検討又は契約申込みの回答において示された、系統連系技術要件に関する相談。

「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、回答書に関する説明状況等一般送配電事業者の対応についての一般的な相談。

「回答差異」：発電設備等に関す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ついての相談。

※相談内容は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。

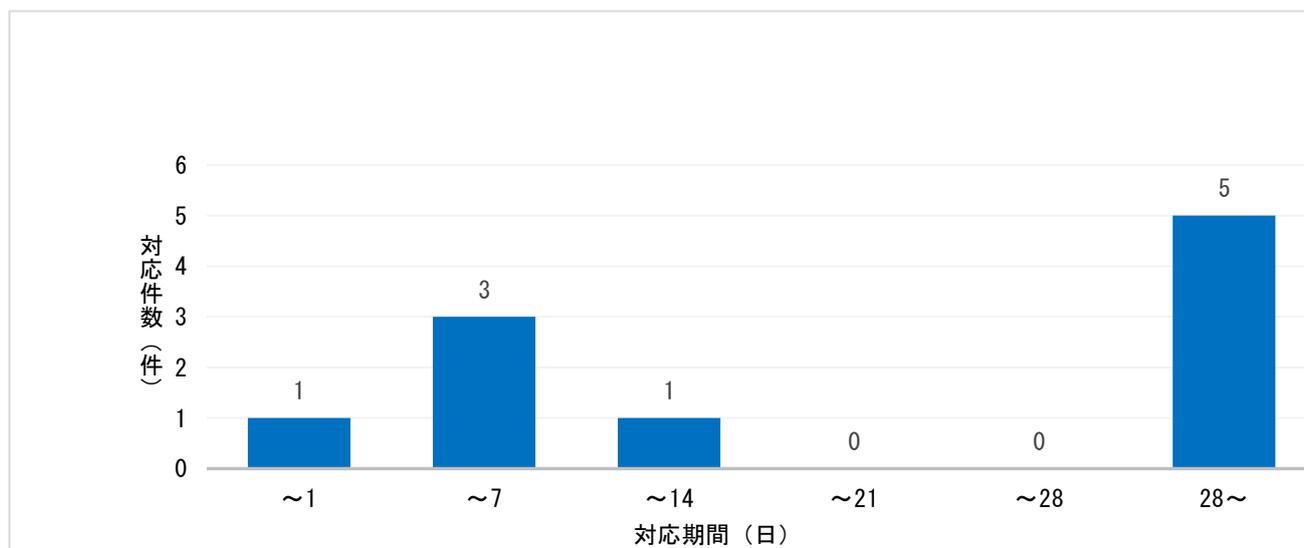
「低圧」：原則として50kW未満のもの。

「高圧」：同上2,000kW未満のもの。

「特別高圧」：同上2,000kW以上のもの。

4. 対応期間

表 6 対応期間の分布



II. 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	小売電気事業者等	一般送配電事業者等
	申出内容	現地状況により供給設備工事の工法が変更となった。当該工法変更に伴う清算の負担割合に納得できない。	
	対応概要	当事者間協議により合意し、申出者から相談を取り下げる旨の申し出があったため、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	接続検討の回答において、上位系統の空容量が不足しているため大規模な増強工事が必要となり、工事費負担金が高額となり、困惑している。	
	対応概要	現状の詳細を把握するために、改めて一般送配電事業者と協議を実施するよう促し、対応を継続している。	
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	<ul style="list-style-type: none"> ・一般送配電事業者より、先行事業者が申込みを取り下げたため、工事費負担金が大幅に増額したとの連絡があったが、書面での通知もなく、増額の根拠となる詳細情報が分からない。 ・発電機の運転を工夫することで増強工事を回避できないかを確認したい。 	
	対応概要	一般送配電事業者の公表ルールに基づき、照会方法を説明した。なお、申出者より、当機関からの一般送配電事業者に対する問合せは現時点では不要であるとの意向が示されたため、必要があれば再度相談をいただくこととし、対応を終了した。	

表 8 工事設計・技術要件

4	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	現地調査後に当初のルートでは物理的に連系が困難であることが判明したが、一般送配電事業者とルートの変更に伴う連系方法について協議が調わない。	
	対応概要	一般送配電事業者から連系方法ごとの説明が実施され、当機関にて協議した際に、今後の進め方についても当事者間が合意したため、対応を終了した。	

5	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	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	<p>・先行事業者が申込みを取り下げたため、工事費負担金が大幅に増額し、工期も大幅に延びたが、増強工事の必要性について一般送配電事業者からの説明に納得ができない。</p> <p>・発電を抑制することを条件に、増強工事を回避できないか。</p>	
	対応概要	一般送配電事業者に増強工事の必要性について照会し、対応を継続している。	
6	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	風力発電設備のリプレースに関するアクセスルール上の取扱いが不明瞭である。	
	対応概要	一般送配電事業者にルールの運用状況を照会したうえで、設置場所等個別の条件に起因する場合などはより詳細な説明を行うよう促した。申出者の了解が得られたため、対応を終了した。	

表 9 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	一般送配電事業者に対して、連系開始日を問い合わせたが、明確な連系開始時期についての回答がない。	
	対応概要	一般送配電事業者に照会したところ、大量の申込みが発生していることから、個別の申込者の連系時期が変動するため、一定の目安の回答とならざるを得ない状況であることを確認した。一般送配電事業者に対し、詳細な説明を行うよう促し、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	工事費負担金についての按分の根拠が不明瞭であるため確認してほしい。接続契約の諸条件が発電事業者にとって厳しいものであるため変更したい。	
	対応概要	費用負担に関するルールを説明したうえで、契約条項の調整は、まず当事者間で行っていただくよう促し、申出者の了解が得られたため、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	小売電気事業者等	一般送配電事業者等
	申出内容	<p>・接続検討の回答において、一般送配電事業者より連系線の空容量がゼロとの回答があったが、その理由に納得がいかない。</p> <p>・一般送配電事業者側の事由により、接続検討の回答が遅かった。</p>	
	対応概要	一般送配電事業者に申出者に対する詳細な説明を依頼し、対応を継続している。	

表 10 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	発電所の建設についての地域の条例に基づく協議の完了を待たずに、並行して実施が可能な供給設備工事に着手してほしい。		
対応概要	一般送配電事業者に状況を照会したところ、実施可能な作業は手配を進めていることを確認。今後は当事者間で進捗や諸条件を協議しながら進めるよう促し、申出者の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	接続検討の回答において提示された工期が短縮できる可能性はないか。	
	対応概要	申出者は契約申込みを行っていたため、接続検討よりも確度の高い技術検討結果を待つて一般送配電事業者と協議をすることを促し、対応を終了した。	

表 11 回答差異

12	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	回答差異	小売電気事業者等	一般送配電事業者等
申出内容	工事費負担金について、契約申込みに対する検討結果が接続検討の回答と異なり、その差異の説明に納得ができない。		
対応概要	申出者と論点を整理し、一般送配電事業者と再度協議するように促したところ、当事者間での協議に進捗が認められたため、対応を終了した。		

表 12 その他

13	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	接続契約の締結に際して、一般送配電事業者から、受給開始日の延伸は一定の条件しか認めないと言われているので相談したい。		
対応概要	申出者は一般送配電事業者の回答の詳細を把握していなかったことから、改めて一般送配電事業者を確認するよう促したところ、申出者が納得されたため、対応を終了した。		

Ⅲ. 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