

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、2018年度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
別紙のとおり
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年度における苦情及び相談対応について」

2018年度における苦情及び相談対応について

2019年5月15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21件受領し、これに前年度からの継続案件2件を加えた23件のうち、22件について対応を終了した。

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

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）

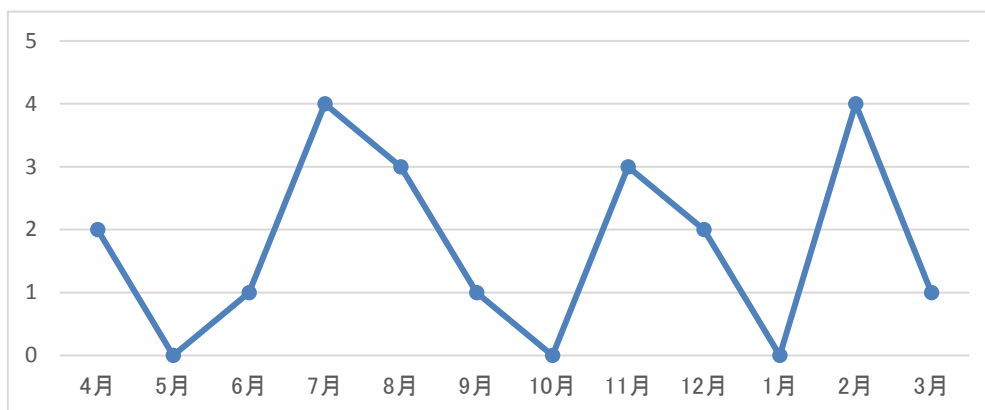
本機関は、前条第1項及び第2項の苦情の申出又は相談を行った者に対し、必要に応じて、第20章のあっせん・調停の手続について説明する。

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（2004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。

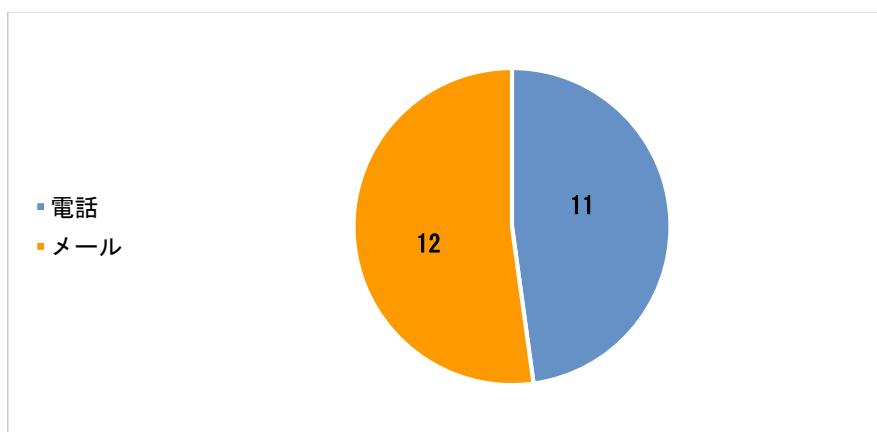
2. 受付件数及び受付手段

表 1 月別受付件数



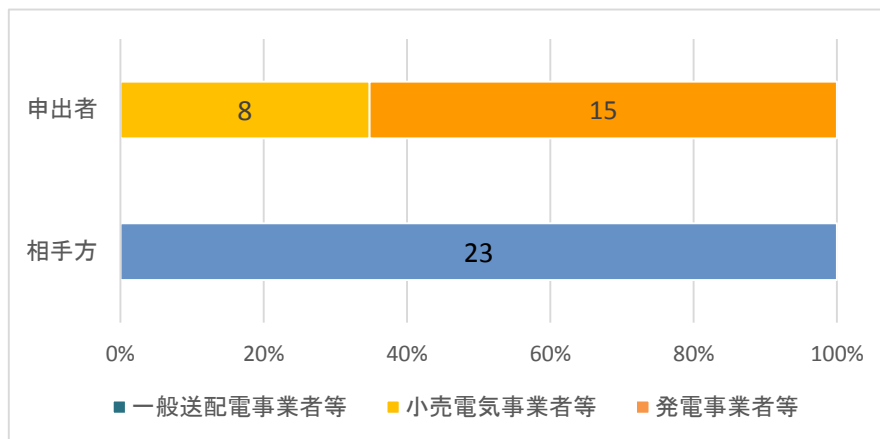
(注) 前年度からの継続案件2件を除いた本年度受領の21件について掲載。

表 2 受付手段



3. 受付内容

表 3 申出者の事業種別比率

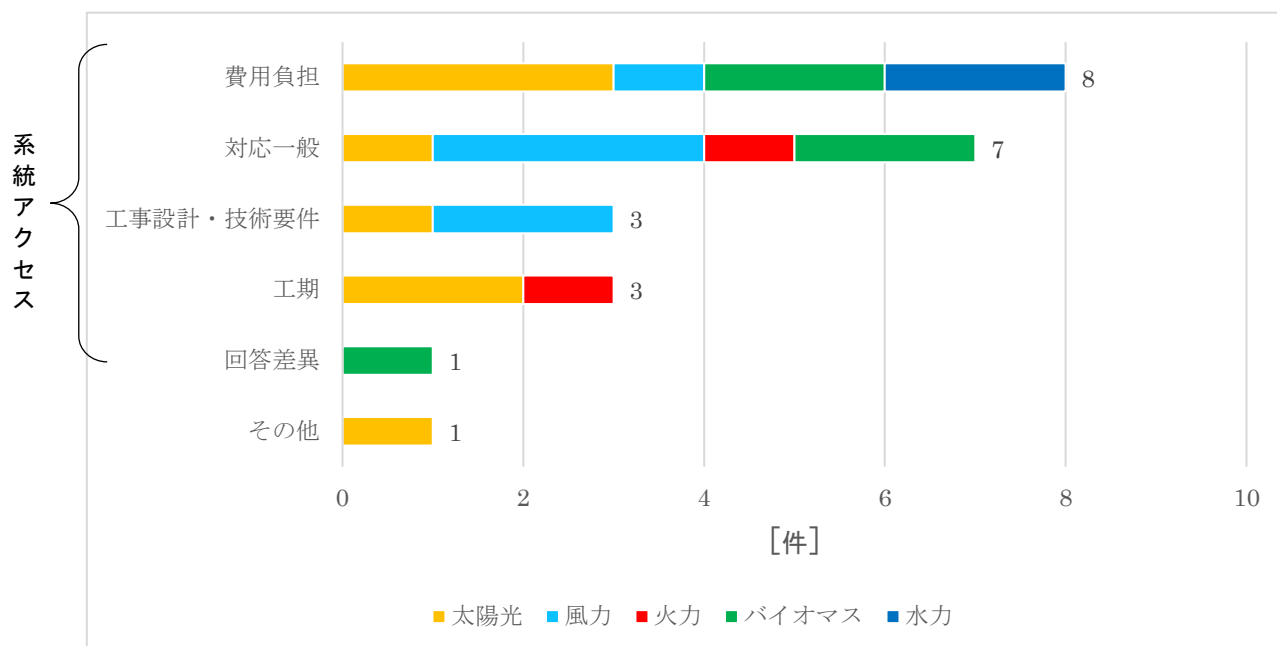


「小売電気事業者等」：小売電気事業者又は登録特定送配電事業者。小売電気事業者かつ発電事業者である者は小売事業者として計上。

「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

表 4 受付内容主旨内訳（電源種別）



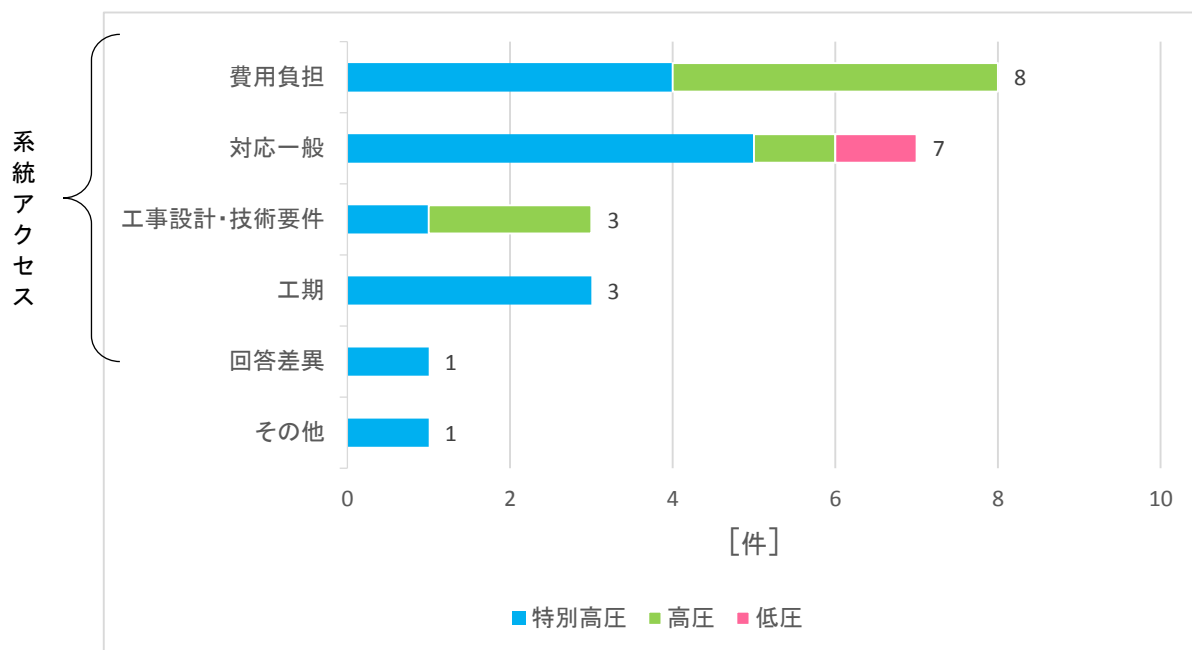
「対応一般」：系統アクセス手続において、発電事業者等からの問い合わせに対する返答状況、回答書に関するの説明状況等一般送配電事業者の対応についての一般的な相談。

「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。

「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）

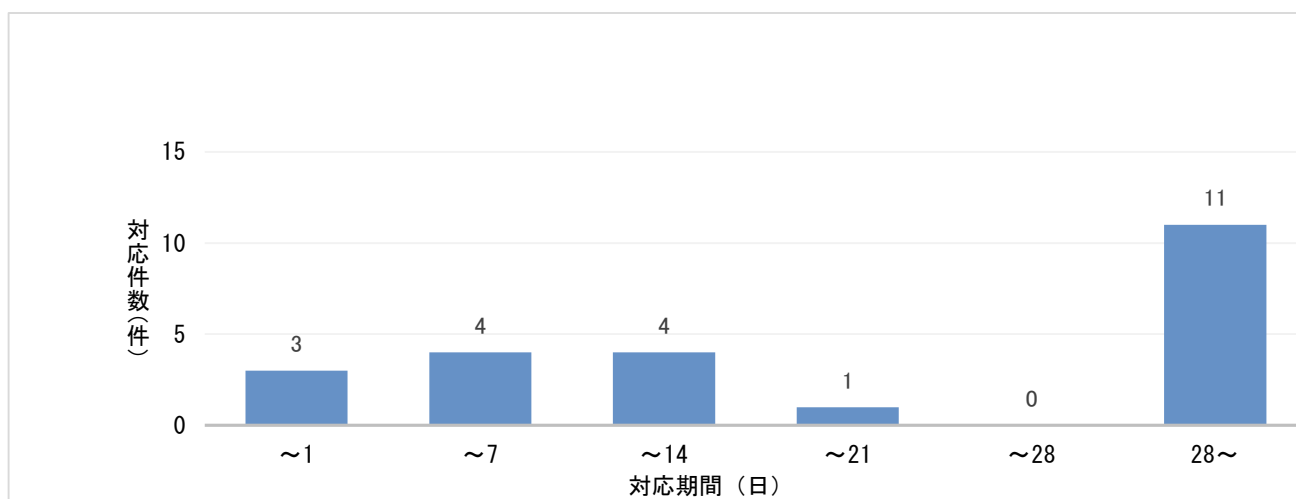


発電設備等の一設置者当たりの電力容量による連系の区分は以下の通り。

- 「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費用精算の負担割合に納得ができない。	
	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おり、大規模な増強工事が必要となったため、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、確認事項を整理したうえで、改めて一般送配電事業者に問い合わせを実施するよう促し、申出者の了承が得られたため、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	<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。	
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	接続検討回答書に記載されている工事費の内容について、系統連系にあたり建替える必要がある鉄塔が、耐用年数を超えている場合の費用負担の算出方法に納得ができない。	
	対応概要	該当鉄塔について具体的な更新計画があるか否かで費用負担の算出方法が変わることを説明した。具体的な算出方法について一般送配電事業者を確認することを含め協議を継続することを促し、申出者の了承が得られたため、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	工事費負担金契約締結後、契約内容の変更に関する協議を依頼したが、「工事費負担金お支払いのお願い」を受領後、支払を履行しないでいたところ、接続契約を解除された。協議に十分応じず、契約解除されたのは納得ができない。	
	対応概要	一般送配電事業者は、ルールに則って接続契約を解除していることを説明、申出者の了承が得られたため、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	<ul style="list-style-type: none"> ・工事費負担金の支払いから、連系可能時期まで3年もあり、短縮が出来ないか。 ・工期が長期にわたるため、負担金支払いの分割ができないか。 	
	対応概要	申出者は契約申し込みを行っており、接続検討回答書に明記されている連系可能時期が契約の条件であることを説明した。また、分割支払いについては、ルール上は分割される金額は少ないものの、合意できる余地もあるので、一般送配電事業者と協議をすることを促した。申出者の了承が得られたため、対応を終了した。	
7	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	接続検討回答書の工事費負担金が高額であり、かつ、所要工期が当初想定した以上に長期にわたっており、納得ができない。	
	対応概要	一般送配電事業者と接続検討回答書の疑問点について協議を実施することを促し、その結果、納得できない点があれば、当機関に問い合わせ頂きたい旨を説明した。申出者の了承が得られたため、対応を終了した。	
8	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	費用負担	発電事業者等	一般送配電事業者等
	申出内容	接続検討回答書に記載されている増強工事の仕様は、技術的にオーバースペックではないか。工事費負担金の減額を検討できないか。	
	対応概要	設備仕様の妥当性については、改めて一般送配電事業者と協議することを促したうえで、一般送配電事業者に対しては、申出者からの要望により、当該申出があった旨を連絡した。対応継続中。	

表 8 工事設計・技術要件

9	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	当機関にて課題を整理のうえで、協議の場を設け、一般送配電事業者から連系方法ごとの説明がなされ、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。	
10	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	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 	
	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のうえで、確認内容を申出者に説明した。申出者の了承が得られたため、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利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。申出者の了承が得られたため、対応を終了した。	

表 9 対応一般

12	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。	

13	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、契約内容の変更について相談したい。	
	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、申出者の了承が得られたため、対応を終了した。	
14	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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、その理由に納得ができない。 ・ 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。 	
	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たところ、説明が実施されることとなり、申出者の了承が得られたため、対応を終了した。	
15	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	発調契約を申し込んだところ、一般送配電事業者指定の計量器を使用しないと締結できないとの連絡があり困惑している。	
	対応概要	申出者はまだ正式な契約申込をしておらず、申出者になされた回答は一般的な回答であったことから、正式な契約申込後に、詳細な説明があると回答のうえで、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。	
16	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	制限運転をしている発電所の制限を解除するために、電源接続案件募集プロセスへの申込みを検討したが、同地点での申込みでは、新規の申込み扱いになり、既存発電所を停止になる可能性があると言われ断念したが、その際の一般送配電事業者の説明に納得ができない。	
	対応概要	該当電源接続案件募集プロセスは終了していることと、新たに接続検討申込み済であるとのことから、接続検討回答を受領したうえで、疑義があれば改めて相談するというので、対応を終了した。	

17	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	接続契約申込み受付後、内容変更があり、再接続検討を申し込むも、情報不足で検討が進められないことを、数か月経過後に言われた。その後、接続検討が開始されるも、その間の回答の遅れに納得ができない。	
	対応概要	一般送配電事業者に状況を照会したところ、接続検討について、当該情報が無くても進められる検討を行っていたことが確認でき、申出者の了承が得られたため、対応を終了した。	
18	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	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	接続検討回答時に、出力抑制が連系条件であることは理解していたものの、その後、契約申込みを進める中でかなりの日数が抑制対象との回答があり、事業性が成り立たず困惑している。また、その抑制日数の根拠の説明が不足している。	
	対応概要	一般送配電事業者に状況を照会したところ、抑制日数に関する詳細な説明を一般送配電事業者が実施することとなり、申出者の了承が得られたため、対応を終了した。	

表 10 工期

19	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、申出者の了承が得られたため、対応を終了した。	
20	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、相談したい。	
	対応概要	申出者は契約申込みを行っていたため、技術検討結果を待つ一般送配電事業者と協議をすることを促し、申出者の了承が得られたため、対応を終了した。	

21	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	工期	小売電気事業者等	一般送配電事業者等
	申出内容	工事費負担金契約を締結し、工事が進んでいるが、推進工法の変更の為、負担金が増額された。工法の変更に伴い、競争入札で発注することのだが、そのため工期が遅延すると困る。	
	対応概要	当機関にて申出内容を整理のうえで、一般送配電事業者に伝えたところ、申出者に対する説明の場を持つとの提案があり、申出者の了承が得られたため、対応を終了した。	

表 11 回答差異

22	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、申出者の了承が得られたため、対応を終了した。	

表 12 その他

23	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、申出者の了承が得られたため、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