

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項の規定に基づき、以下の通り、2019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「2019年度における苦情及び相談対応について」

## 2019年度における苦情及び相談対応について

2020年5月27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、2019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20件受領し、これに前年度からの継続案件1件を加えた21件のうち、21件の対応を終了した。

業務規程第186条の規定に基づくあっせん・調停手続を実施したものはない。

## &lt;参考&gt;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、前各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、法人等及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）

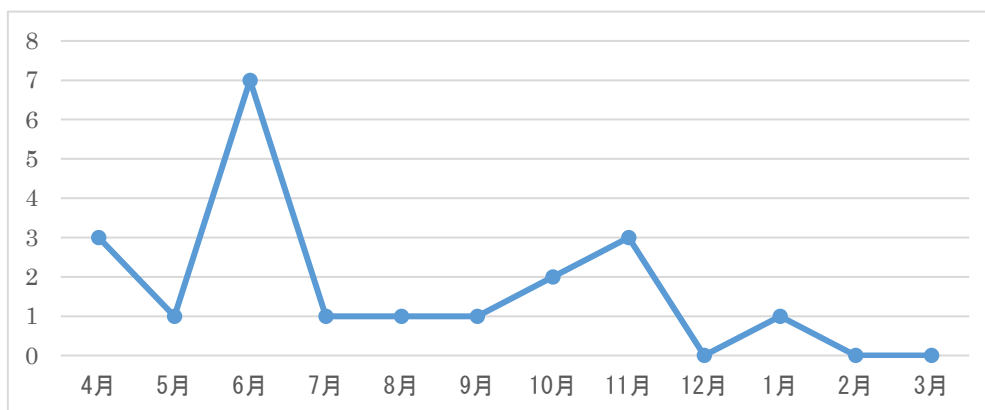
本機関は、前条第1項及び第2項の苦情の申出又は相談を行った者に対し、必要に応じて、第20章のあっせん・調停の手続について説明する。

## 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。

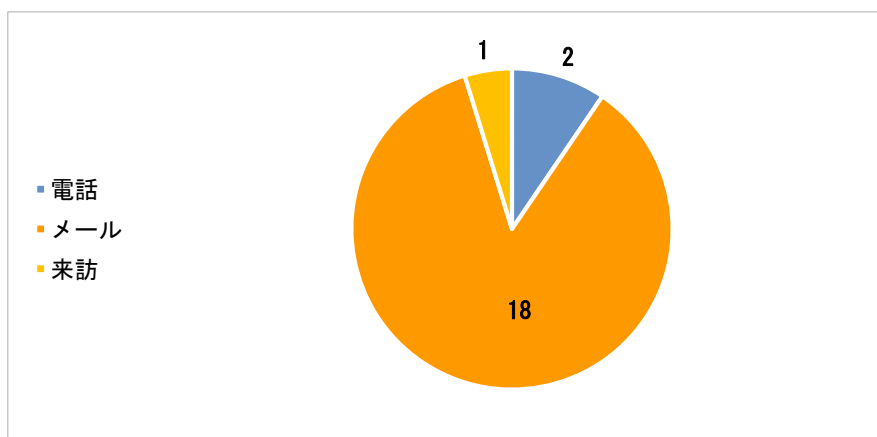
## 2. 受付件数及び受付手段

表 1 月別受付件数



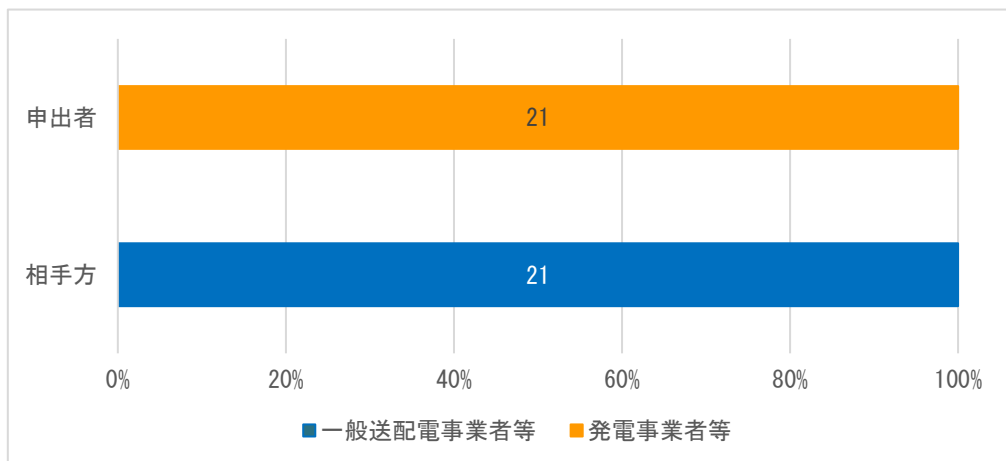
(注) 前年度からの継続案件 1 件を除いた本年度受領の 20 件について掲載。

表 2 受付手段



### 3. 受付内容

表 3 申出者の事業種別比率

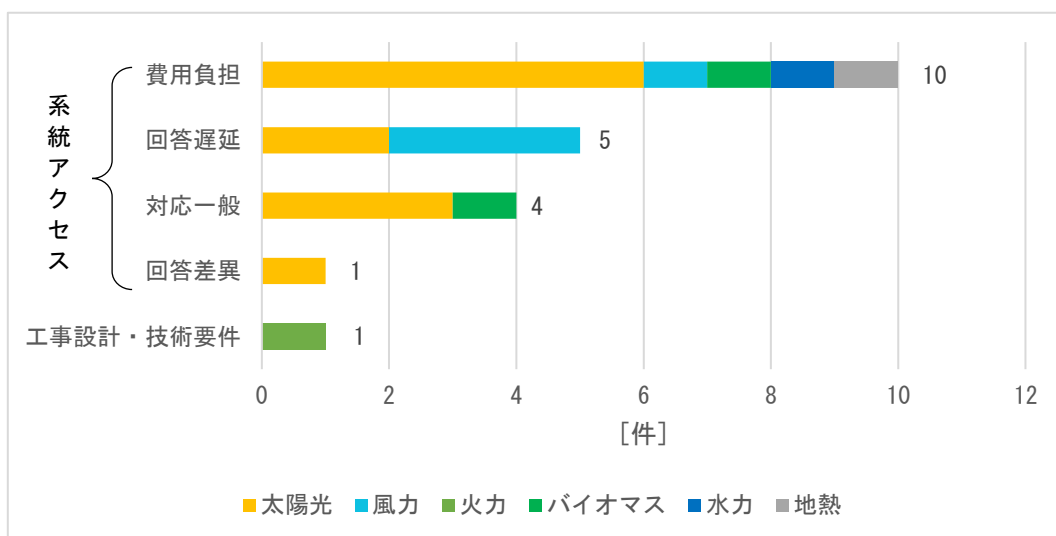


「一般送配電事業者等」：一般送配電事業者、送電事業者又は特定送配電事業者

「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

「相手方」：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）

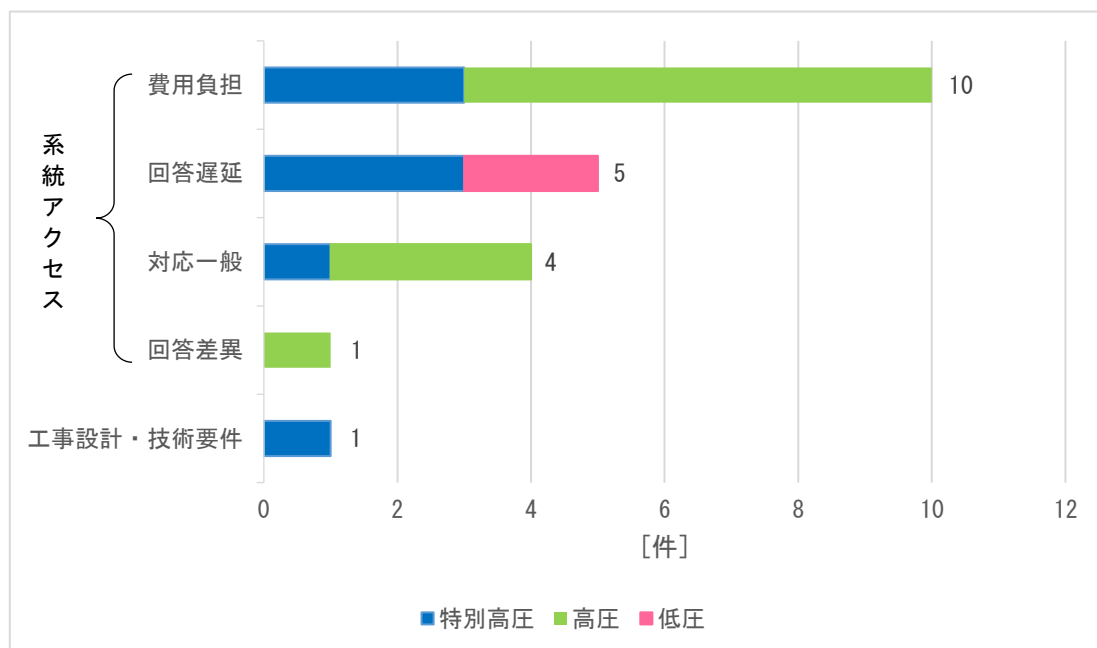


「対応一般」：系統アクセス手続において、発電事業者等からの問い合わせに対する返答状況、回答書に関する説明状況等一般送配電事業者の対応についての一般的な相談。

「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）

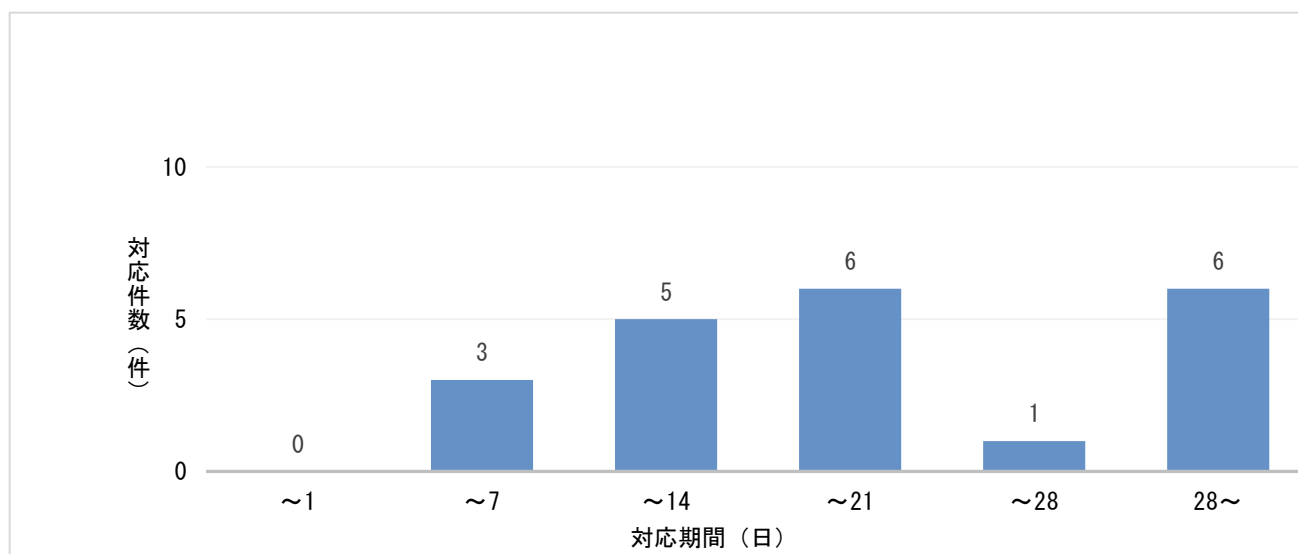


発電設備等の一設置者当たりの電力容量による連系の区分は以下の通り。

- 「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	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設備仕様は、技術的にオーバースペックになっているため、工事費が高額になっていると思われるので相談したい。	
	対応概要	一般送配電事業者に対し、増強工事の設備仕様について、詳細な説明を行うことを依頼し、申出者の了承が得られたため、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	一般送配電事業者に接続検討に関し相談した際、口頭での工事費負担金に関する説明内容と接続検討回答書に大幅な金額の乖離あり、納得ができない。	
	対応概要	一般送配電事業者から接続検討回答書の詳細な理由を確認し、その結果を申出者に報告した。疑問点及び設備仕様も含めて協議を実施することを促した。申出者の了承が得られたため、対応を終了した。	
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	接続検討回答書に記載されている接続先の変電所が、発電所に近い変電所ではなく遠方の変電所であり、工事費負担金が高額となったと思われるため理由を確認したが、その説明に納得できない。	
	対応概要	一般送配電事業者から接続検討回答書の詳細な理由を確認し、その結果を申出者に報告した。申出者から追加での問合せ等は無かったため、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	接続検討の申込後、検討の状況を口頭にて照会したところ、一般送配電事業者からの増強工事費についての回答は、予想をはるかに超える金額であった。接続検討回答前であるが、増強工事費を削減する方策がないか、相談したい。	
	対応概要	一般送配電事業者に状況を照会し、接続検討依頼が多数あるエリアで、送電線の大幅な増強が不可避であり、金額が高額となるケースである旨の回答を申出者に報告した。また、申出者に接続検討回答受領後、一般送配電事業者と十分協議すること促し、申出者から追加での問合せ等は無かったため、対応を終了した。	

5	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	費用負担	発電事業者等	一般送配電事業者等
	申出内容	工事費負担金の一部を支払い、接続契約をしたがそれ以降残金の請求書が届いていない。先行事業者の辞退があるかもしれないとのこと待たされているが、事業開始の目途が立たないため、相談したい。	
	対応概要	関連する募集プロセスが成立し、工事費負担金が確定した旨を一般送配電事業者から申出者に連絡したところ、申出者の了承が得られたため、対応を終了した。	
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	接続契約に基づき、工事費負担金を支払い、連系を開始したが、連系を開始した約1年後に工事費負担金の追加支払の請求があり、納得ができない。	
	対応概要	申出者と一般送配電事業者の間で、連系前に通知があった概算追加工事費の負担割合について認識に相違があったことから、一般送配電事業者に対し、詳細な説明を行うことを依頼し、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	接続検討回答書及び別案件の事前相談の説明において、大変高額な工事費負担金の提示を受けている。減額する方策がないか、相談したい。	
	対応概要	系統空き容量が皆無で、且つ接続検討依頼が多数あるエリアであり、送電線の大幅な増強が不可避であるため、金額が高額となるケースである旨を申出者に説明した。また、一般送配電事業者と十分協議することも促した。申出者より「今般の説明により、疑問点は明確になった。社内に持ち帰り、今後の対応を検討する」と返答あり、申出者から追加での問合せ等は無かったため、対応を終了した。	
8	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	費用負担	発電事業者等	一般送配電事業者等
	申出内容	電力需給契約のご案内に基づいて、工事費負担金を支払ったが、工事内容等の変更により負担金が増額する旨の通知を一般送配電事業者から受けた。増額に納得が出来ないため、増額の内容が妥当か、相談したい。	
	対応概要	電力需給契約のご案内に記載の工事費負担金は机上の概算であり、実際の測量、用地交渉等の結果、工事費負担金に差異が生じる可能性があること、及び当機関にて取り纏め・公表した、「変電設備の標準的な単価」に関する資料を示し、申出者に説明した。また、一般送配電事業者と十分協議することも促した。申出者から追加での問合せ等は無かったため、対応を終了した。	

9	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	費用負担	発電事業者等	一般送配電事業者等
	申出内容	<p>接続検討回答書に基づいて、工事費負担金を支払ったが、工事内容等の変更により負担が増額する旨の通知を一般送配電事業者から受けた。増額に納得が出来ないことに加え、着工予定日も2年後と遅く、申出者の希望と合致しないため、相談したい。</p>	
	対応概要	<p>申出者から、一般送配電事業者とのこれまでの交渉経緯を確認し、関連資料等を精査した。そのうえで、申出者の疑問点を整理し、その内容を一般送配電事業者へ通知するとともに、詳細な説明を促した。申出者の了承が得られたため、対応を終了した。</p>	
10	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	<p>工事費負担金の支払方法について、分割での支払いを希望していたが、一般送配電事業者が提示してきた分割支払の内容が希望する内容でなかったため、相談したい。</p>	
	対応概要	<p>一般送配電事業者へ申出者と分割支払いの対応について話し合いの場を設けるよう依頼し、その後当事者間で協議を行うとのことで、対応を終了した。</p>	

表 8 回答遅延

11	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	<p>一般送配電事業者から接続検討について回答期限を延長され、さらに延長した期限についても「再延期のお知らせ」が届いた。具体的な回答日の連絡が無いため相談したい。</p>	
	対応概要	<p>一般送配電事業者へ申出者の意向を連絡し、指針に基づく回答を依頼した。一般送配電事業者から申出者へ説明があり、申出者から了承が得られたため、対応を終了した。</p>	
12	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	<p>接続検討の回答が期限を過ぎたにもかかわらず、一般送配電事業者からは口頭にて「明確な回答日は通知できない」との回答であり納得ができない。</p>	
	対応概要	<p>一般送配電事業者に対し、申出者の意向を連絡したうえで、接続検討の回答を依頼した。一般送配電事業者から申出者へ回答があり、申出者の了承が得られたため、対応を終了した。</p>	



13	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	発電設備工事の準備を開始したところ、一般送配電事業者から、「接続時期は未定」との回答があり、困惑している。低圧案件であり、早急な系統接続について相談したい。	
	対応概要	一般送配電事業者に照会したところ、「当該地域にて申し込みが集中しており、連系には大規模な対策工事の検討が必要」であることを確認し、申出者に詳細な説明を行うことを依頼した。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
	回答遅延	発電事業者等	一般送配電事業者等
	申出内容	一般送配電事業者から、低圧・高圧案件とも「接続時期は未定」との回答があり、納得ができない。	
	対応概要	一般送配電事業者に、高圧案件については、指針に基づき、申出者に回答することを依頼した。低圧案件については、「当該地域は申込多数のため、接続には大規模対策工事の検討が必要」であることを確認し、申出者に詳細な説明を行うことを依頼した。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
	回答遅延	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接続検討を申し込んだが、回答期限を過ぎても回答がないため、相談したい。	
	対応概要	一般送配電事業者から事情を聴取し、接続検討の遅延理由と回答予定日を申出者に説明するよう依頼した。一般送配電事業者から申出者へ説明があり、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

16	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、工事費負担金契約締結後、技術的な照会を行ったところ、資料添付漏れや回答まで2か月以上経過するなど、対応に納得ができない。	
	対応概要	一般送配電事業者に対し、申出者の意向を伝えたところ、不備を認め、再度説明を行う旨の回答を申出者に報告した。申出者の了承が得られたため、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	発電事業者等	一般送配電事業者等
	申出内容	工事費負担金の支払いを完了し、その後の工事の進捗について一般送配電事業者の確認を取りたいが、対応してもらえないため相談したい。	
	対応概要	一般送配電事業者に出出者との今後の協議に対応するよう依頼し、その後当事者間で協議を行うとのことで、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	発電事業者等	一般送配電事業者等
	申出内容	接続検討後に接続契約の申込みを行ったが、発電所を建設する予定の土地には、すでに別の事業者の接続契約が存在するとの理由で接続契約を拒否された。土地の権利は取得しており、別の事業者の設備認定は失効している状態であるにも関わらず、接続契約を拒否されることに納得ができない。	
	対応概要	一般送配電事業者を確認したところ、本件は別の事業者の「小売買取り」の契約を解除する必要があることが確認できたことから、適切な相談窓口を案内し、申出者の了承が得られたため、対応を終了した。	
19	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	対応一般	発電事業者等	一般送配電事業者等
	申出内容	接続検討後に接続契約の申込みを行ったが、発電所を建設する予定の土地には、すでに別の接続契約が存在するとの理由で接続契約を拒否された。申込みできないことに納得ができない。	
	対応概要	一般送配電事業者を確認したところ、既に申込みが入っている場合は約款に基づき新規受付ができないとの回答があった。その旨を申出者に説明したうえで、当事者間で協議をすることを促したところ、申出者の了承が得られたため、対応を終了した。	

表 10 回答差異

20	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	接続検討回答書に記載の最大受電電力と「接続契約のお知らせ」に記載の最大受電電力に差異があり、一般送配電事業者の説明を求めたが、その回答に納得ができない。	
	対応概要	一般送配電事業者に対して「接続契約のお知らせ」の記載内容について確認し、回答を申出者に報告した。その後申出者より当事者間で協議を行うとの意向が示されたため、対応を終了した。	

表 11 工事設計・技術要件

	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
21	申出内容	系統連系保護リレーUFRの整定値について一般送配電事業者との間で折り合いがつかず、個別の協議を依頼しているが対応してもらえないため、相談したい。	
	対応概要	一般送配電事業者に事実確認を行い、その結果を申出者に報告した。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
- ・発電販売計画や需要調達計画の記載内容について
- ・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](mailto:soudan@occto.or.jp)  
〒135-0061 東京都江東区豊洲 6-2-15