

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項の規定に基づき、以下の通り、2020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「2020年度上期における苦情及び相談対応について」

2020年度上期における苦情及び相談対応について

2020年11月5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、2020年度上期（2020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3件受領し、3件全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

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）

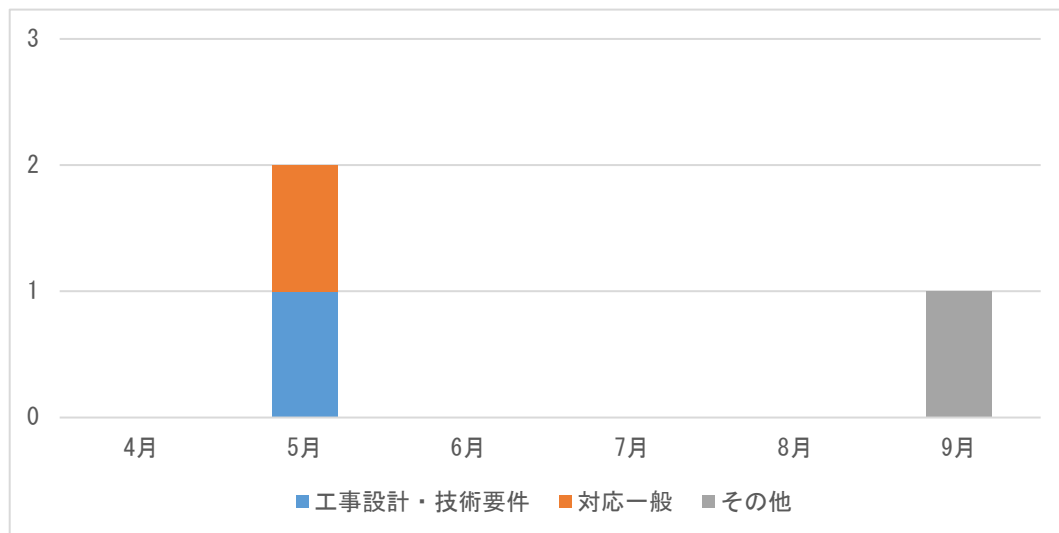
本機関は、前条第1項及び第2項の苦情の申出又は相談を行った者に対し、必要に応じて、第20章のあっせん・調停の手続について説明する。

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 月別受付件数と受付内容主旨内訳



「工事設計・技術要件」：発電設備の連系についての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対する相談。

「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。

「その他」：上記に分類困難な相談。

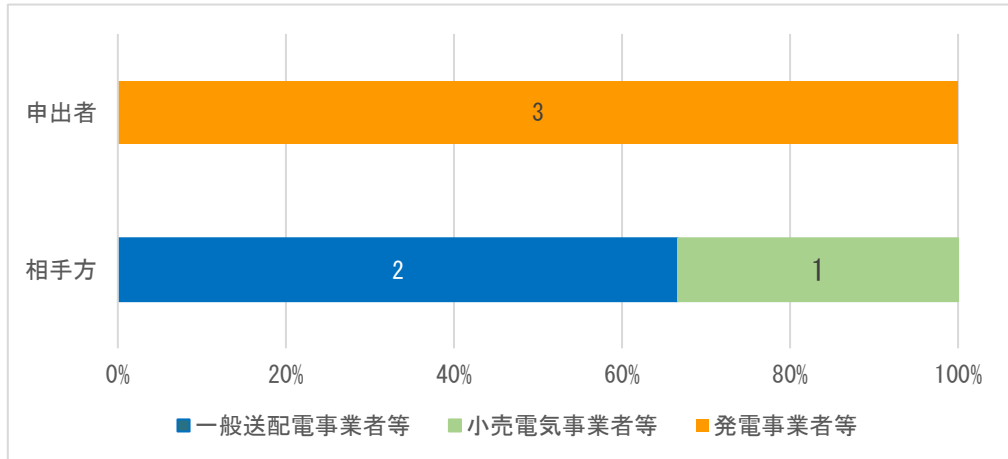
※相談内容は複数の要素を含む内容が多く、上の分類は厳密なものではない。

表 2 受付手段

新型コロナウイルスの感染拡大防止の観点から、電力の安定供給に係る監視等業務を除く、広域機関の全ての業務は2020年4月8日よりテレワークへ移行しており、紛争解決対応室の窓口は電話による対応業務を停止し、全件メールのみでの受付とした。

3. 受付内容

表 3 申出者の事業種別比率



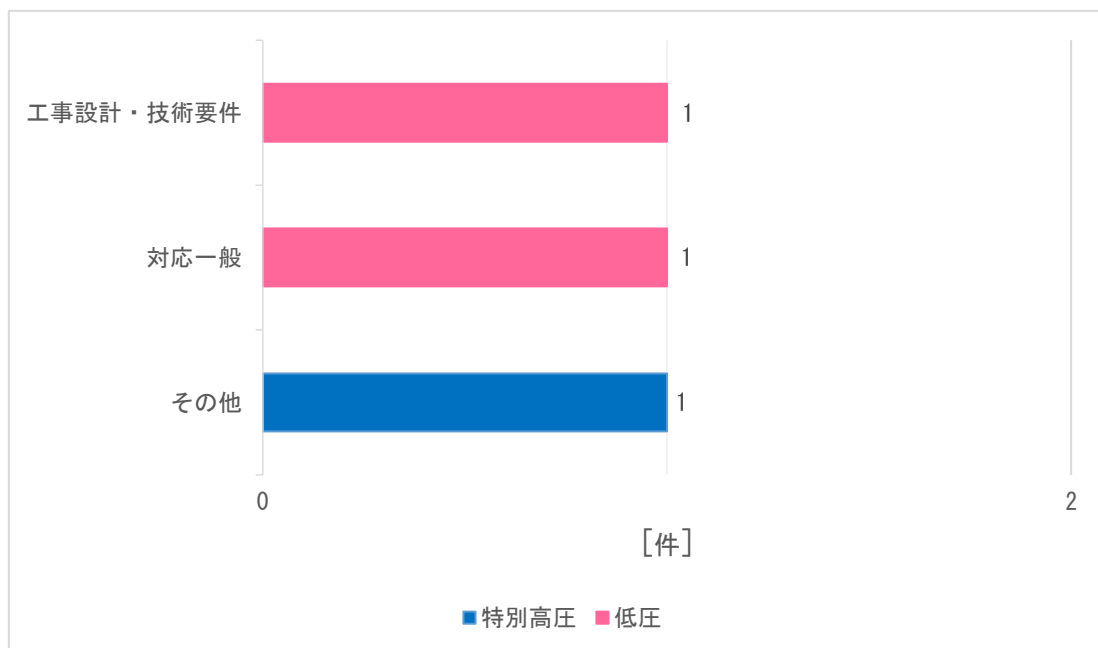
「一般送配電事業者等」：一般送配電事業者、送電事業者又は特定送配電事業者

「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

「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。

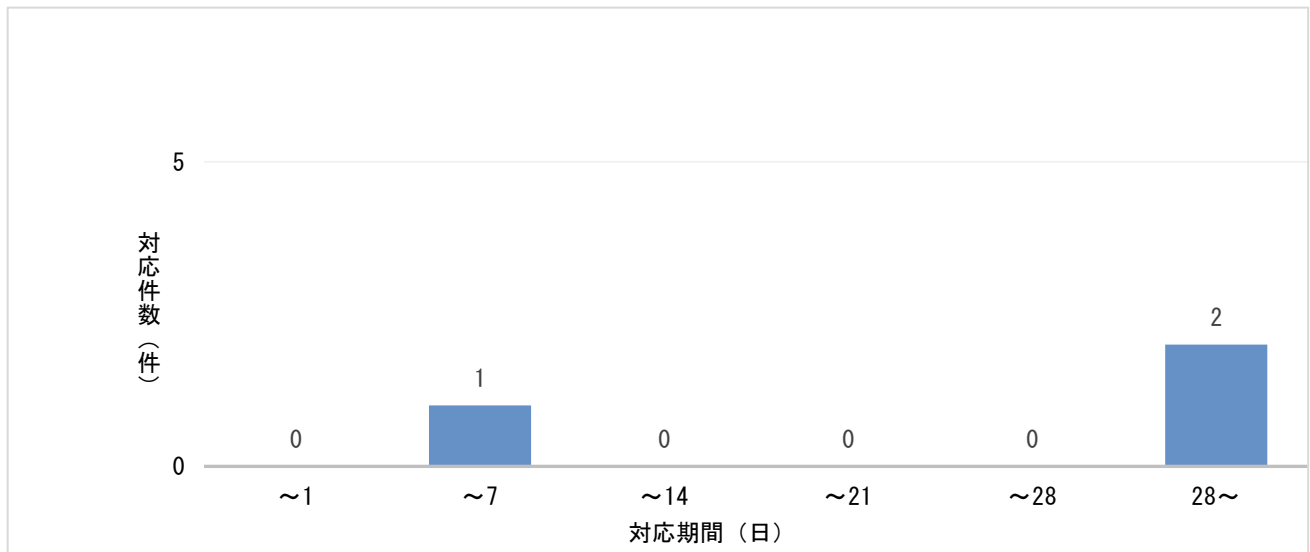
「低圧」：原則として50kW未満のもの。

「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 5 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 6 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
1	申出内容	<p>所有する発電所で年間計画発電量を達成することが出来ず、独自に調査したところ、抑制が頻繁に発生していることが判明した。その原因は、発電規模に対して、一般送配電事業者が設置した変圧器容量が不足しているのではないかと複数回に渡り照会したが、回答に納得できないので相談したい。</p>	
	対応概要	<p>当機関にて論点の整理を行い、申出者の了解を得た上で、一般送配電事業者に対し、申出者が問題としている論点に沿って詳細な説明を行うよう依頼し、申出者の了承が得られたため、対応を終了した。</p>	

表 7 対応一般

	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	小売電気事業者等
2	申出内容	<p>受電側の契約種別について定額電灯で申込みをしたのち、負荷設備を追加するため従量電灯に契約変更の届けを提出したが受理されなかった。 設備要件が相違しているため変更できないとのことであったが、納得できないので相談したい。</p>	
	対応概要	<p>契約種別は使用形態に応じて協議すべきケースに該当することが判り、管轄の小売電気事業者に個別協議の対応を行うよう依頼し、申出者の了承が得られたため、対応を終了した。</p>	

表 8 その他

	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
3	申出内容	<p>接続検討の回答が2回延長された上、最終的に接続検討回答書を受領してから、3週間程度で接続契約の申し込みを行ったところ、系統状況変化により、対策工事内容が接続検討回答時とは異なるため申込不可となり、再度、接続検討の申込を行うよう連絡があったが、納得できないので相談したい。</p>	
	対応概要	<p>一般送配電事業者に対し、申込不可の理由について、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。</p>	

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

- ・容量市場に関する問い合わせ
- ・需給調整市場の商品要件等について
- ・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等の手続・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
- ・系統アクセスの電源接続案件一括検討プロセスの要件・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