

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、2021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「2021年度上期における苦情及び相談対応について」

## 2021年度上期における苦情及び相談対応について

2021年11月25日  
電力広域的運営推進機関**I. 概況****1. 総括**

当機関では2021年度上期（2021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について3件、システムアクセスに関する相談サービス(\*)について4件の計7件を受領し、7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無い。

(\*)「システムアクセスに関する相談サービス」：一般送配電事業者が受付・回答を行った接続検討の回答内容について、解説などを希望する系統連系希望者からの相談窓口を2021年5月より設けている。

**<参考>業務規程**

(苦情及び相談対応)

**第184条**

本機関は、法第28条の40第1項第7号の規定により、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1項第8号の規定により、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、前各項の規定に準じて取り扱う。

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。

(あっせん・調停への移行)

**第185条**

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。

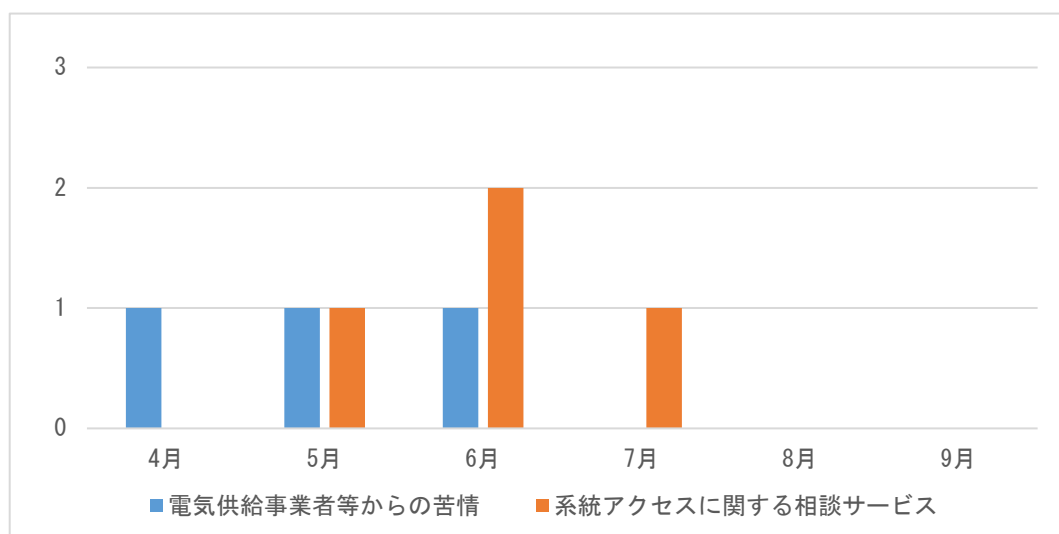
(紛争解決)

**第186条**

本機関は、法第28条の40第1項第7号の規定により、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

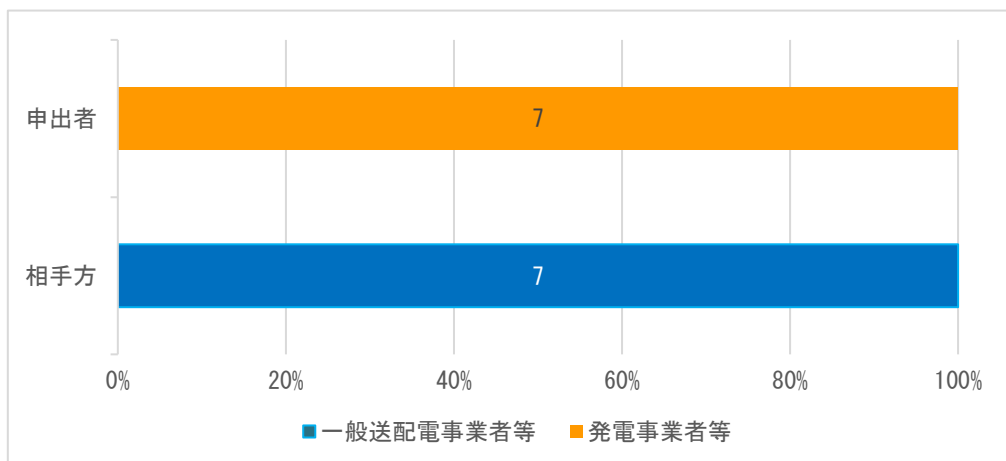


### 受付手段

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、各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 2 申出者の事業種別比率

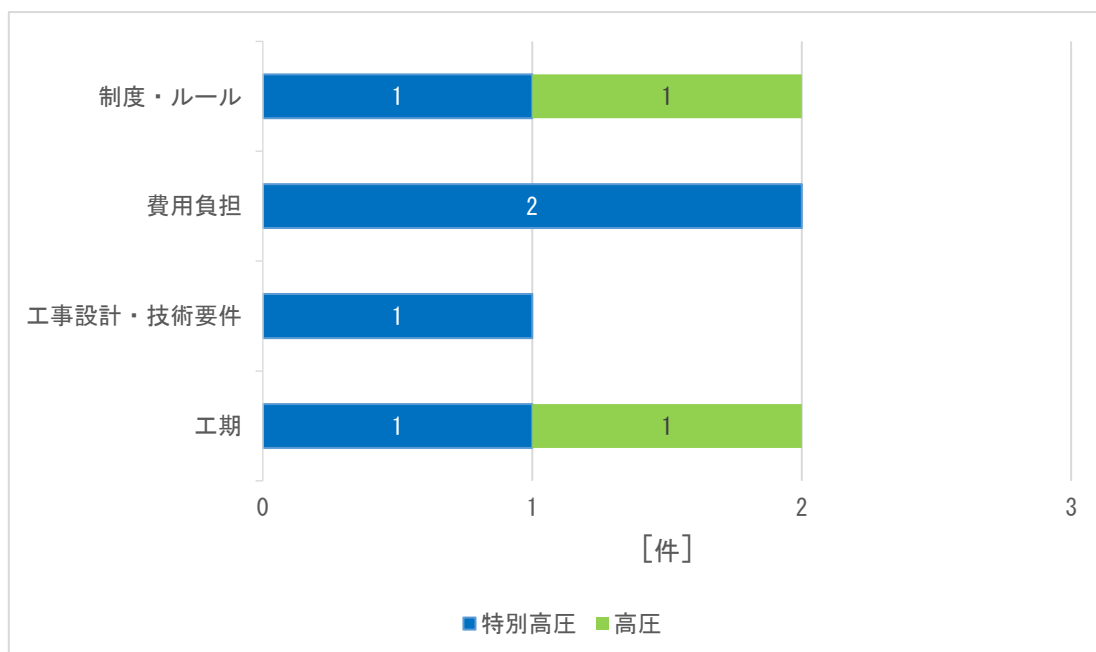


「一般送配電事業者等」：一般送配電事業者、送電事業者又は特定送配電事業者

「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 3 受付内容主旨内訳（電圧区分）



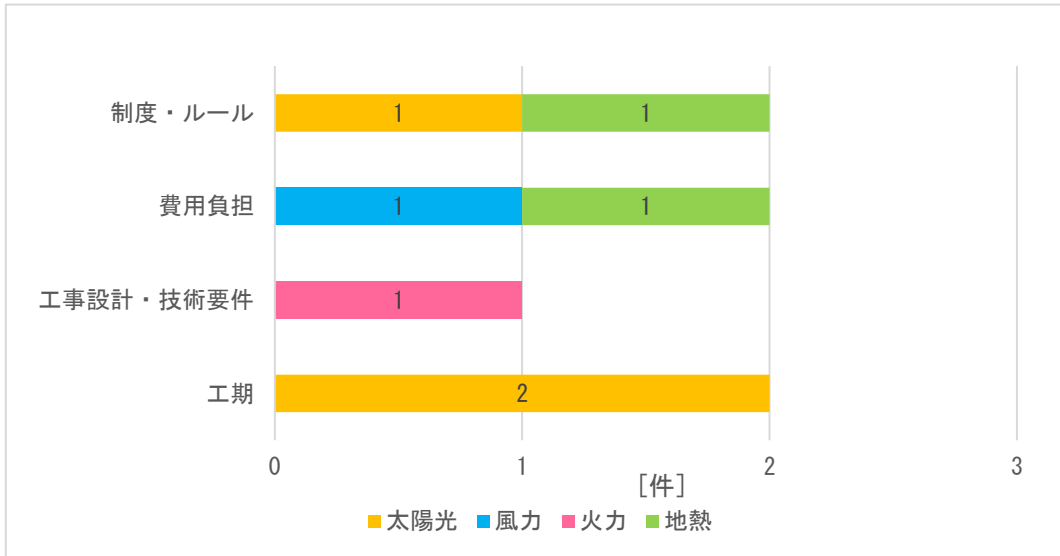
発電設備等の一設置者当たりの電力容量による連系の区分は以下の通り。

「低圧」：原則として50kW未満のもの。

「高圧」：原則として50kW以上2,000kW未満のもの。

「特別高圧」：同上2,000kW以上のもの。

表 4 受付内容主旨内訳（電源種別）

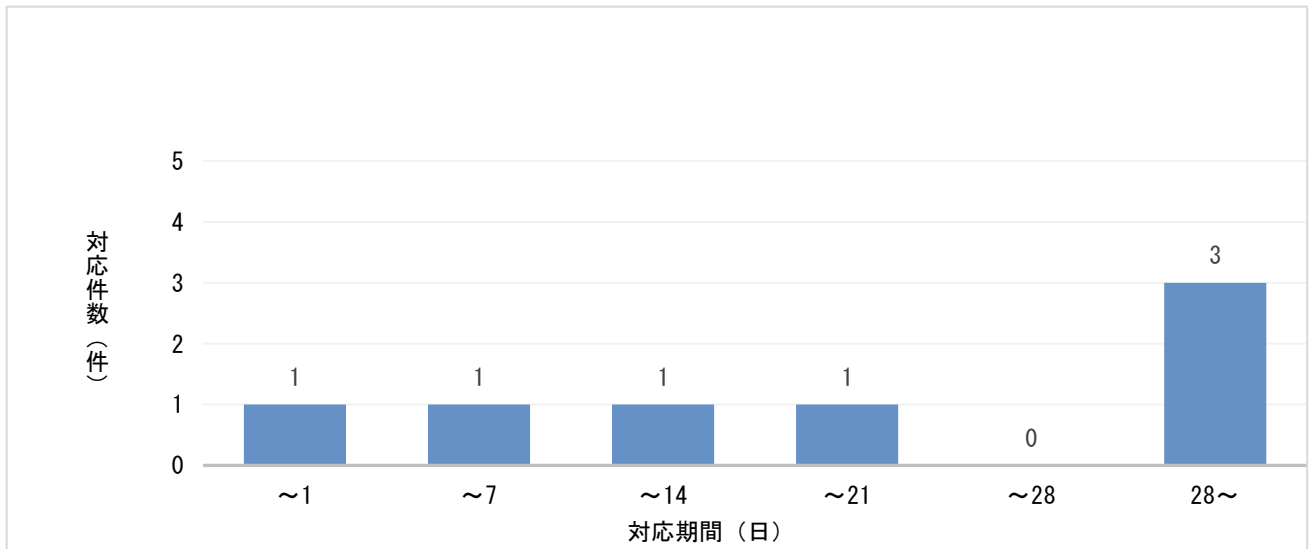


「工事設計・技術要件」：発電設備の連系についての接続検討又は契約申込みにおいて示された系統連系技術要件に対する相談。

※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。

#### 4. 対応期間

表 5 対応期間の分布



## II. 受付事例

### 1. 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 費用負担

	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
1	申出内容	接続検討の内容について、発電所予定地から系統幹線までの送電線敷設を自営線で建設するよう依頼されたが、納得できないので相談したい。	
	対応概要	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た。その後申出者と WEB 面談を行い、申出者の了承が得られたため、対応を終了した。	

表 7 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
2	申出内容	周波数低下リレー（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 WEB 面談にて申出者に報告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 8 工期

	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
		工期	発電事業者
3	申出内容	接続契約締結後、用地取得及び工事に遅延があり連系日が延期になったことについて、納得できないので相談したい。	
	対応概要	一般送配電事業者から工事内容及び工期の詳細を確認し、その結果を申出者に報告した。また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。	

## 2. 系統アクセスに関する相談サービス（受付内容主旨別）

表 9 ルール・制度

4	内容区分	申出者の種別	相手方の種別	
	ルール・制度	発電事業者	一般送配電事業者	
申出内容	接続検討回答書において、高額な上位系統の対策工事の記載があったが、高圧系統に対する N-1 電制適用やローカル系統へのノンファーム適用はできないか、相談したい。			
対応概要	N-1 電制とノンファーム型接続について、現在の制度と将来の見通しについて説明し、了承いただいたため、対応を終了した。			
5	内容区分	申出者の種別	相手方の種別	
	ルール・制度	発電事業者	一般送配電事業者	
	申出内容	接続検討回答書において、系統連系工事が一括検討の対象となる可能性がある旨の記載があったが、一括検討の開始申込を行う必要があるのか、相談したい。		
	対応概要	送配電等業務指針及び系統アクセスの手続きについて説明を行い、当事者間で協議を行うことで了承いただいたため、対応を終了した。		

表 10 費用負担

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	一般送配電事業者
申出内容	接続検討回答書の工事費負担金が高額なため分割払いを求めたが、更なる初回支払額の減額が可能か、相談したい。		
対応概要	当機関が公表する「工事費負担金の支払い条件の変更に応じる場合の考え方」を活用して説明を行い、了承いただいたことから、対応を終了した。		

表 11 工期

7	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	工期	発電事業者	一般送配電事業者
申出内容	契約申込み内容の変更を行ったが、技術検討の回答期間が長いので、短縮できないか、相談したい。		
対応概要	一般送配電事業者および申出者へ経緯や事実関係を確認のうえ、技術検討の回答期間の必要性について説明を行い、引き続き当事者間で協議を行うことで了承いただいたため、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

- ・容量市場に関する問い合わせ
- ・需給調整市場に関する問い合わせ
- ・供給計画の記載方法や提出方法等について
- ・年間作業停止計画の調整について
- ・周波数低下リレー (UFR) の整定値変更について
- ・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
- ・ノンファーム型接続に関する問合せ
- ・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
- ・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