

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

2022年5月19日

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年度における苦情及び相談対応について」

2021年度における苦情及び相談対応について

2022年5月19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（2021年4月1日から2022年3月31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7件、システムアクセスに関する相談サービス(*)について13件の計20件を受領し、18件の対応を終了した。（2件については2022年度も対応を継続）

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21章のあっせん・調停の手続について説明する。

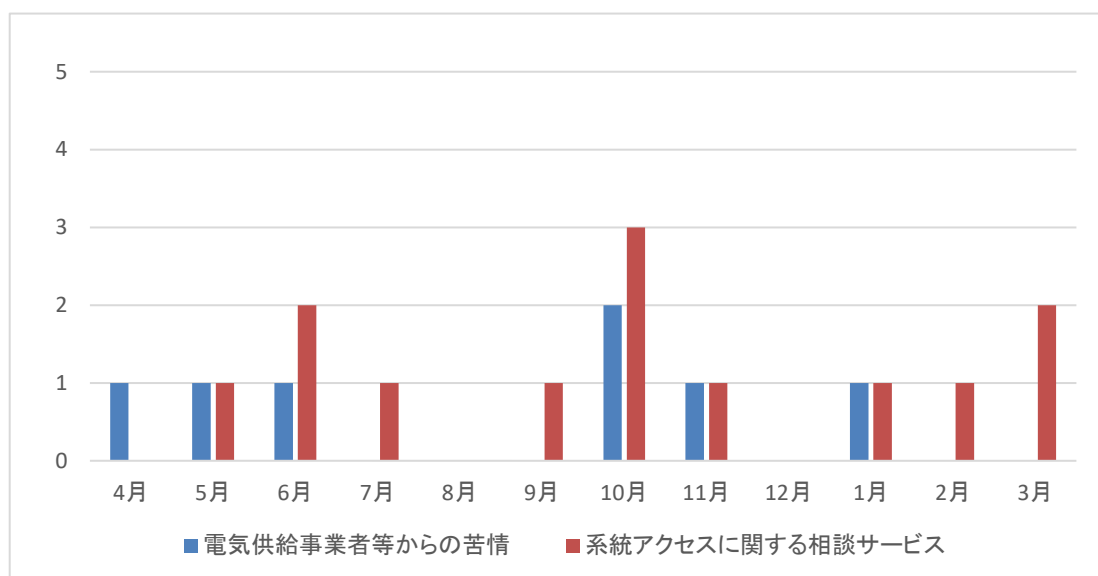
(紛争解決)

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

グラフ 1 月別受付件数

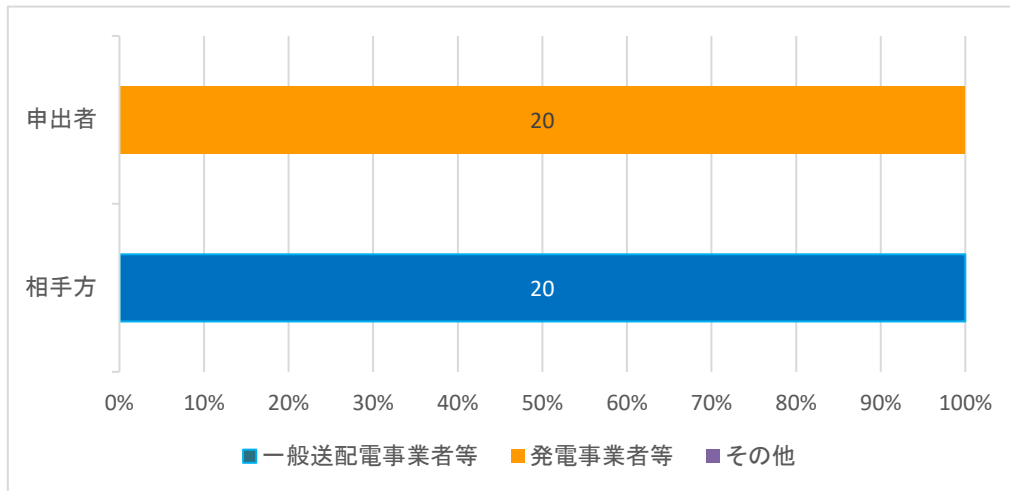


受付手段

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、受付は引き続きメールでの対応とした。

3. 受付内容

グラフ 2 申出者の事業種別比率

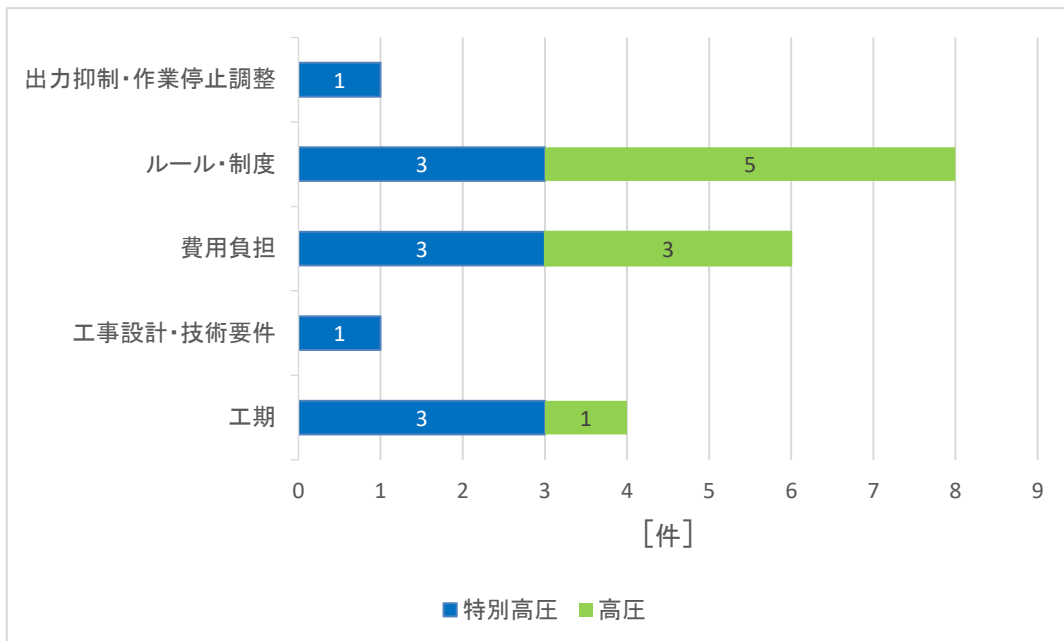


「一般送配電事業者等」：一般送配電事業者、送電事業者又は特定送配電事業者

「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

グラフ 3 受付内容主旨内訳（電圧区分）



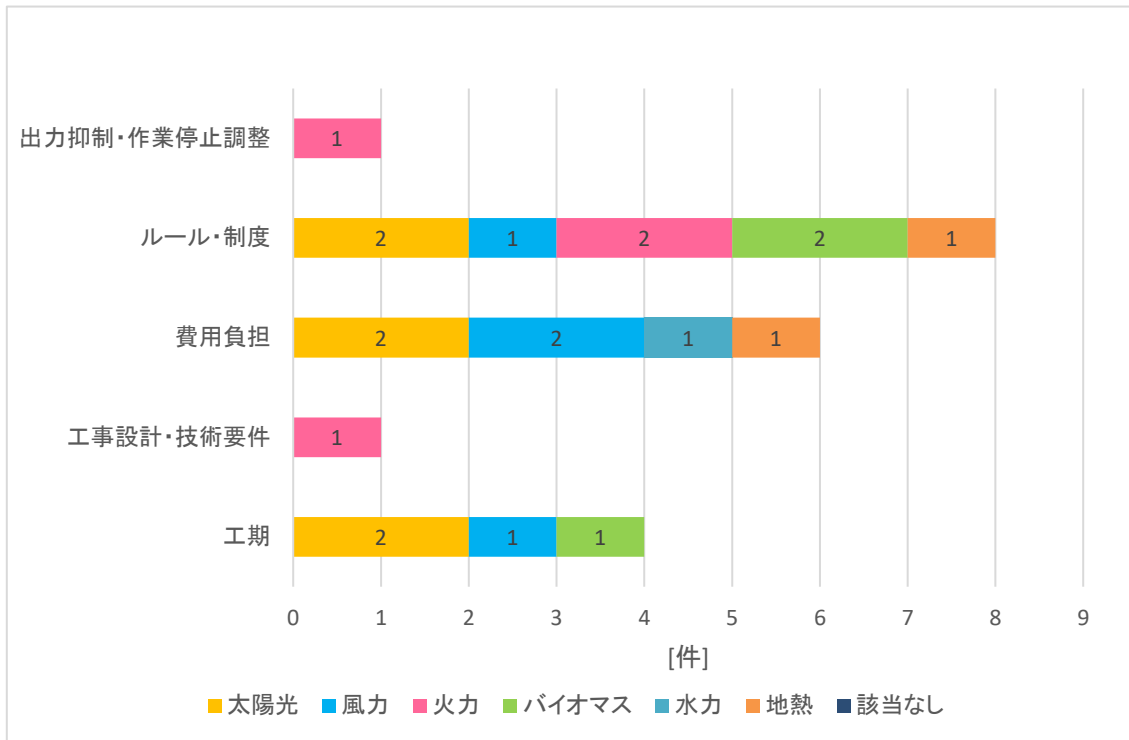
発電設備等の一設置者当たりの電力容量による連系の区分は以下の通り。

「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。

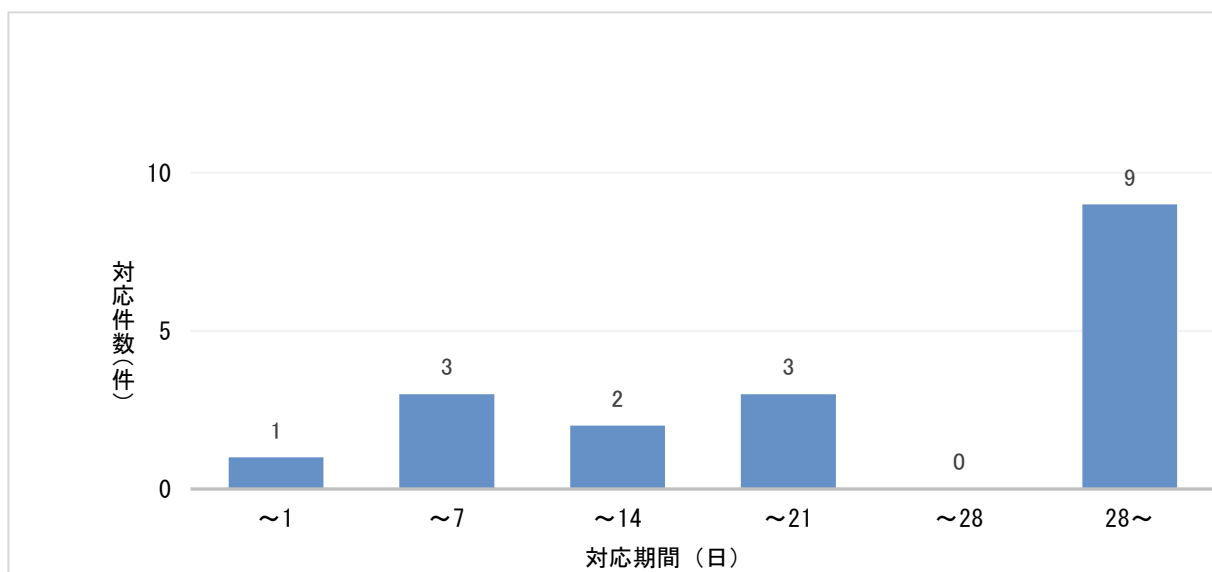
グラフ 4 受付内容主旨内訳（電源種別）



「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、上の分類は其中最も代表的なものとした。

4. 対応期間

グラフ 5 対応期間の分布（対応終了分）



II. 受付事例（対応終了分）

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 1 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	一般送配電事業者
	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。	
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	一般送配電事業者
	申出内容	工事費負担金について、接続検討回答書での金額が、接続契約の協議中に大幅増額で提示され、その経緯や説明に納得できないので相談したい。	
	対応概要	一般送配電事業者に事実確認を行い、その結果を申出者に報告した。また一般送配電事業者より、詳細経緯を含め十分な説明対応を行うことを確認し、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	一般送配電事業者
	申出内容	2つの発電所を元々別事業者が開発していたが、1か所は申出者が継承、もう1か所は元の事業者が工事着工後に取り下げを行った。工事完工後、工事費清算金請求があったが、金額の考え方について納得でき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、申出者から問い合わせのあった金額の考え方について整理し、一般送配電事業者から詳細説明することを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。	

表 2 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	一般送配電事業者
	申出内容	発電設備の周波数低下リレー（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 3 工期

5	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	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。	
6	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	工事費負担金契約を締結後、連系に必要な系統解析の承諾が得られず工事着工の目途が立たないため、着工を進める方策を相談したい。	
	対応概要	一般送配電事業者から状況聴取の結果、申出者側の解析の問題点確認及び解決への協議対応を進める意向を確認し、申出者に一般送配電事業者より詳細説明あること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。	

表 4 出力抑制・作業停止調整

7	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	出力抑制・作業停止調整	発電事業者	一般送配電事業者
	申出内容	募集プロセス実施に伴い、申出者が所有する発電所に出力抑制依頼があった。会社の収益に大きく影響与える問題であり、また同じ系統に接続している他事業者には適用されていない状況に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状況聴取の結果、抑制に関する対応はルールに基づいていること確認した後、一般送配電事業者に対し申出者の問題としている点に沿っ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. 系統アクセスに関する相談サービス（受付内容主旨別）

表 5 ルール・制度

8	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
	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が得られたため、対応を終了した。	
10	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	ルール・制度	発電事業者	一般送配電事業者
	申出内容	ノンファーム型接続に同意して契約申込みをしたところ、一般送配電事業者から連系要件として出力制御機能付 PCS 設置を求められたが、適切な要求なのか、相談したい。	
	対応概要	一般送配電事業者に事実関係を確認したのち、申出者に対してノンファーム型接続に同意した場合の対応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
	ルール・制度	発電事業者	一般送配電事業者
	申出内容	昼間稼働を前提とした発電パターンで運転していたが、発電パターンを変更する場合において、どのように手続きを進めればよいのか、相談したい。	
	対応概要	一般送配電事業者において発電パターンを変更した場合の系統への影響等の技術的確認を行い、問題がないことを当機関も確認した。その結果を踏まえ、申出者に一般送配電事業者と必要な手続きを進めるよう連絡し、了承が得られたため、対応を終了した。	

12	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	接続検討回答後、速やかに複数の契約申込みを行ったにもかかわらず、一般送配電事業者から、系統の空き容量がなくなったため、接続検討から手続きをやり直す必要があると言われたが、ルール上適切な対応なのか、相談したい。	
	対応概要	送配電等業務指針に基づき説明を行うとともに、一般送配電事業者に対して申出者に詳細な説明を行うことを依頼した。その後、申出者の了承が得られたため、対応を終了した。	
13	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	一般送配電事業者に対し、既設発電所のリプレースを希望し契約申込み変更を行ったところ、契約申込みは受けられないと回答があったが、ルール上適切な対応なのか、相談したい。	
	対応概要	送配電等業務指針及び一般送配電事業者から受領した資料を用いて説明を行い、引き続き当事者間で協議を行うことで申出者の了承が得られたため、対応を終了した。	

表 6 費用負担

14	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
	費用負担	発電事業者	一般送配電事業者
	申出内容	高圧連系の申込みであるにもかかわらず、接続検討回答書において特高系統の対策工事に関する工事費負担金の記載があったが、その対策工事の必要性について理解できないため、相談したい。	
	対応概要	一般送配電事業者および申出者に事実関係を確認のうえ、対策工事の必要性について説明を行い、申出者の了承が得られたため、対応を終了した。	
16	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	接続検討回答書において、対策工事における費用負担が必要と記載があったが、一般送配電事業者から納得できる説明がないため、相談したい。	
	対応概要	一般送配電事業者および申出者に事実関係を確認のうえ、国が公表するガイドラインを用いて説明を行い、以降は一般送配電事業者から説明を受けることで申出者の了承が得られたため、対応を終了した。	

表 7 工期

17	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
	工期	発電事業者	一般送配電事業者
	申出内容	一般送配電事業者より系統連系に必要な工事完了時期が遅延すると回答があったため、相談したい。	
	対応概要	一般送配電事業者および申出者に事実関係を確認のうえ、一般送配電事業者に系統連系工事の必要性について丁寧に説明するよう依頼した。一般送配電事業者からの説明を受けて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

- ・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
- ・発電設備の周波数低下リレー (UFR) の整定値について
- ・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
- ・系統利用ルール等に関する問い合わせ
- ・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
- ・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
- ・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

〒135-0061 東京都江東区豊洲 6-2-15