

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、2022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

5月18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「2022年度における苦情及び相談対応について」

2022年度における苦情及び相談対応について

2023年5月18日
電力広域的運営推進機関I. 概況

1. 総括

当機関では2022年度（2022年4月1日から2023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又は相談について13件、システムアクセスに関する相談サービス(*)について5件の計18件を受領、前年度からの継続案件2件を含めて計20件について対応し、20件の全ての対応を終了した。

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。

(*)「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。

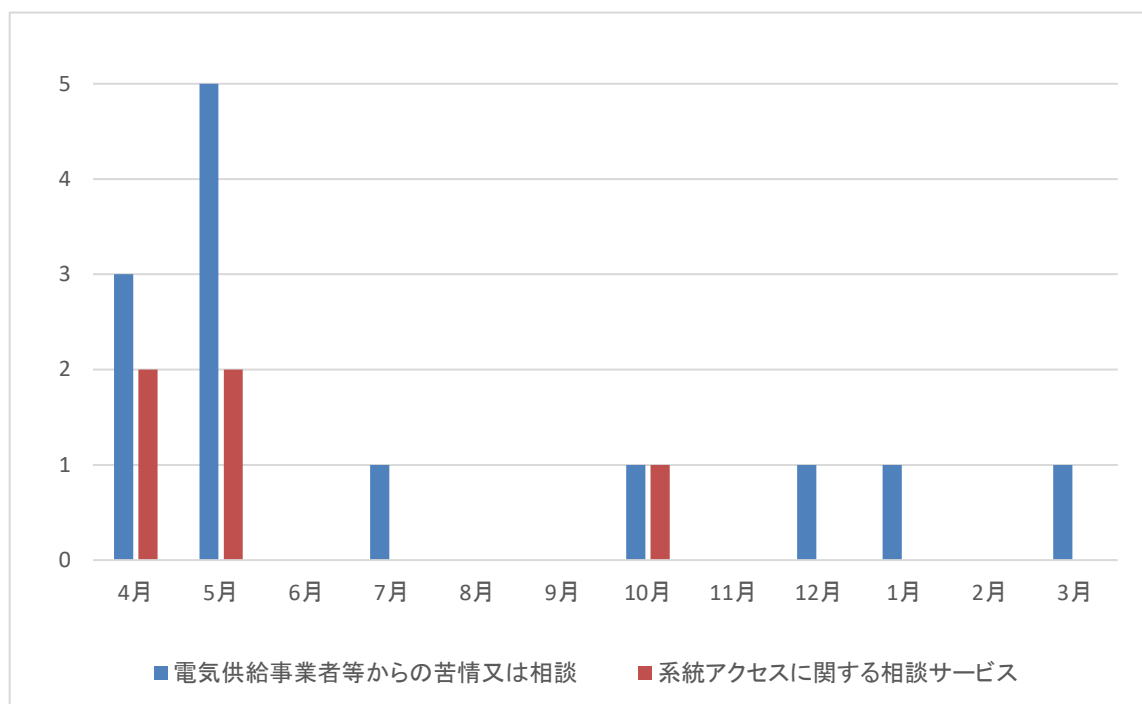
(紛争解決)

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

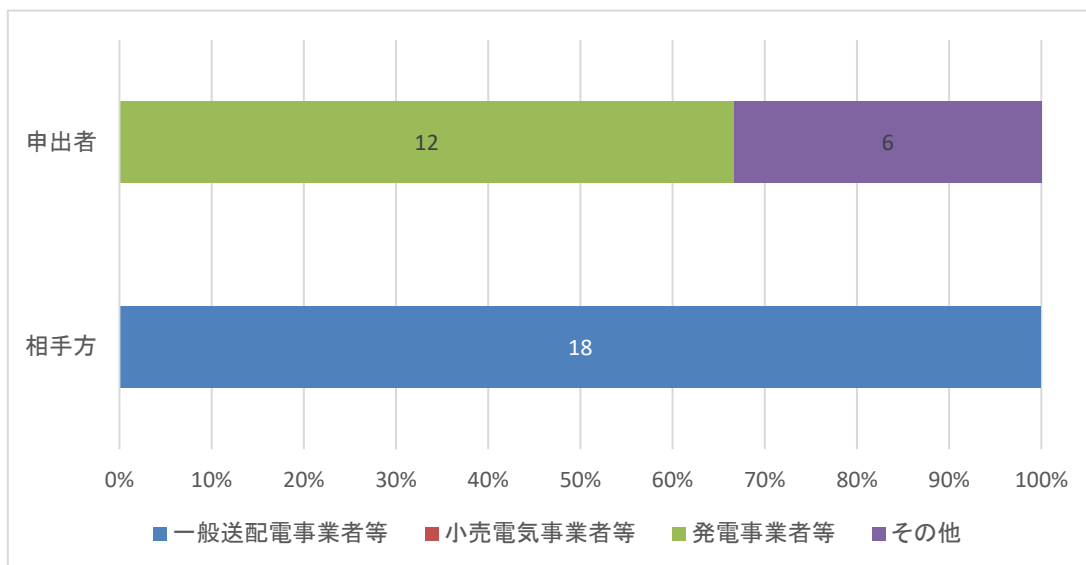


受付手段

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、広域機関の業務は一部テレワークへ移行しており、受付については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

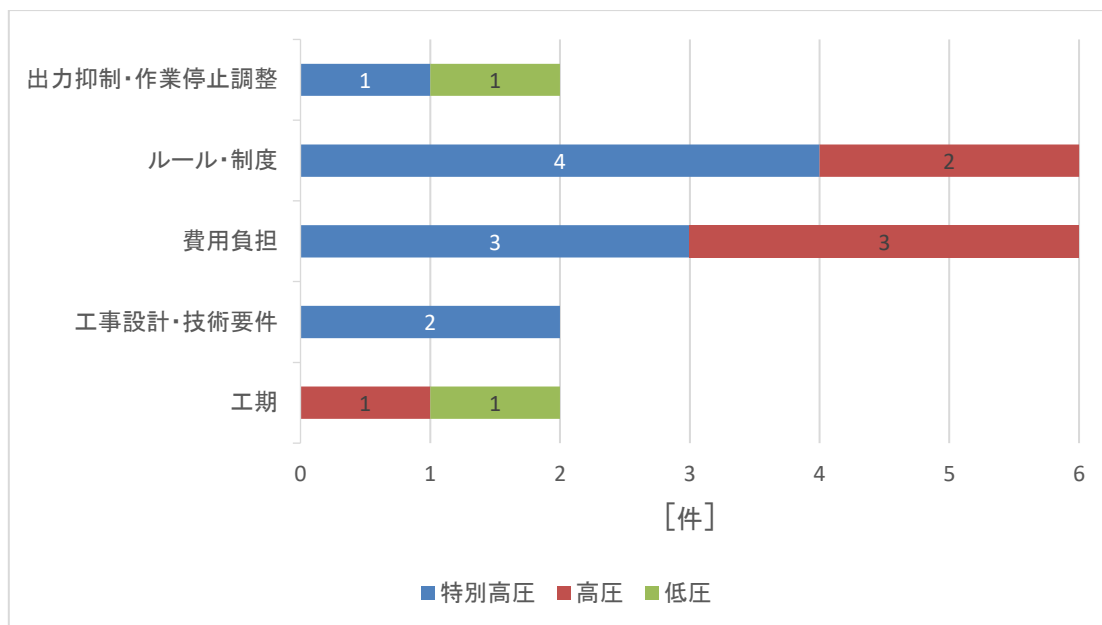


「一般送配電事業者等」：一般送配電事業者、送電事業者、特定送配電事業者又は配電事業者

「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）



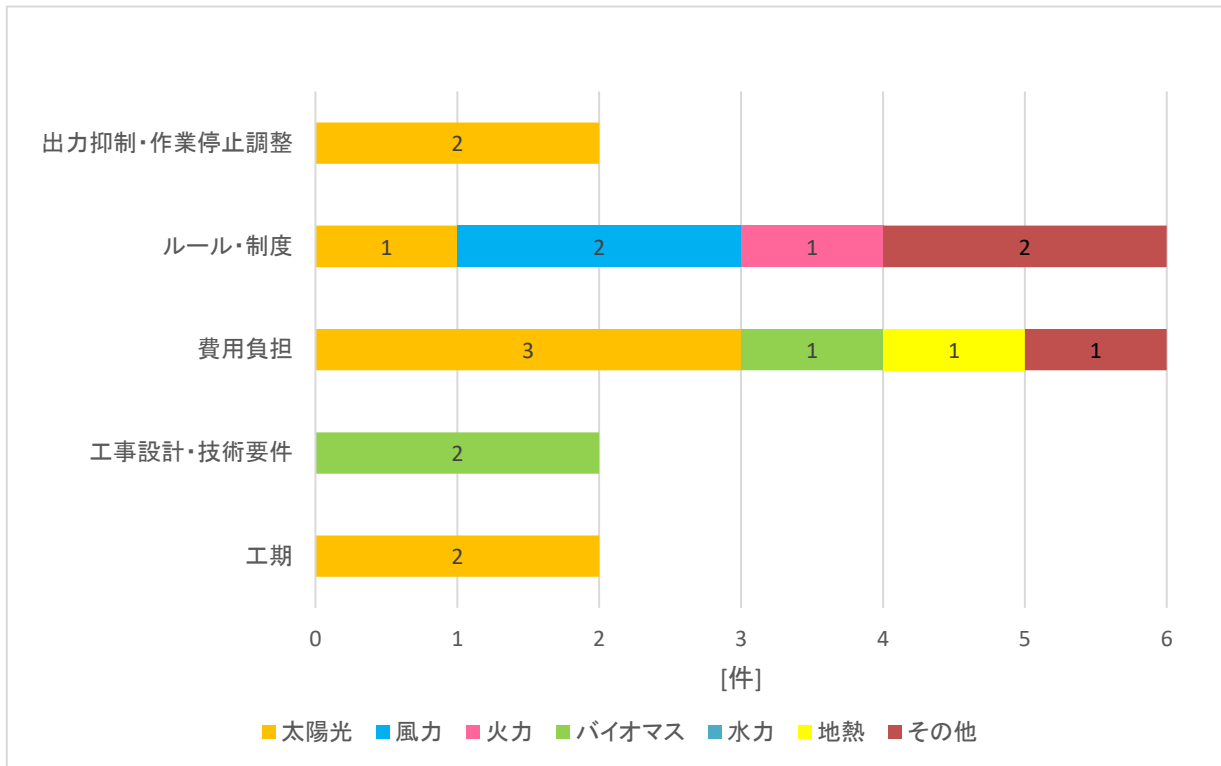
発電設備等の一設置者当たりの電力容量による連系の区分は以下の通り。

「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。

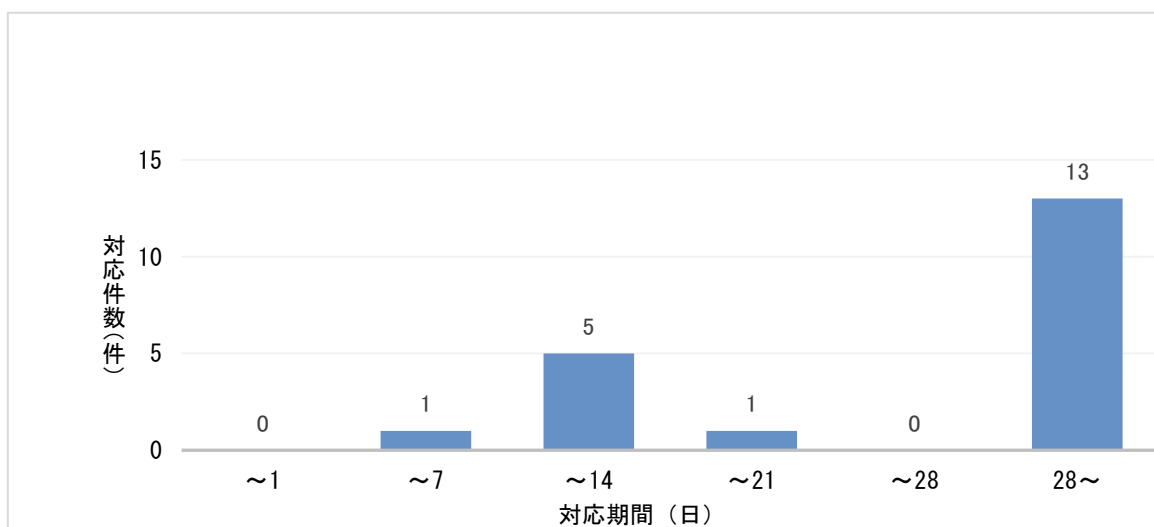
グラフ 4 受付内容主旨内訳（電源種別）



「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苦情又は相談。
 ※苦情又は相談の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）



※対応期間が28日以上の場合の平均対応期間は8.2日（いずれも当事者における検討・調整等に時間を要したものの）。

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 ルール・制度

1	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	契約申込後の技術検討回答書において、ノンファーム型接続が適用される旨説明があったが、事業性に大きく関わる問題である上、事前の接続検討回答時等の事業採算性検証の段階では説明がなく、納得できないため相談したい。	
	対応概要	一般送配電事業者から状況を聴取した結果、申出者の疑問点について詳細かつ丁寧な説明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。	
2	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	高圧連系を希望していたが、結果として特別高圧連系となった点について、経緯等の説明に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関係を確認した結果、申出者の疑問点に関し丁寧な説明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
	ルール・制度	発電事業者	一般送配電事業者
	申出内容	接続検討申込を進めているが、同一敷地内における発電設備に係る規制の下で、分割案件と見做され受付されない事象があり、その定義について明確な説明を求めたい。	
	対応概要	一般送配電事業者に事実関係を確認した結果、定義及び考え方について丁寧な説明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。	

表 2 費用負担

4	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	費用負担	その他	一般送配電事業者
	申出内容	募集プロセスに応募した案件において、申出者への分割支払依頼の内容に関し、一般送配電事業者からの説明に納得できないため相談したい。	
	対応概要	一般送配電事業者から状況を聴取した結果、詳細かつ丁寧な説明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。	

5	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	費用負担	その他	一般送配電事業者
	申出内容	募集プロセスに応募した案件において、負担金契約の技術的内容に関する説明を求めており、広域機関に一度相談した後、一般送配電事業者と協議を継続したが、依然として納得できない点があるため、改めて相談したい。	
	対応概要	一般送配電事業者に対し、申出者から追加指摘があった点について事実関係を確認した結果、一般送配電事業者から、理解頂けるよう改めて詳細かつ丁寧な説明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。	
6	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	費用負担	その他	一般送配電事業者
	申出内容	工事費負担金契約を締結した案件において、申出者より事業推進に不確定要素があるため詳細決定するまで作業着手を待機するよう一般送配電事業者へ通知していたはずだが、最終的に案件辞退を決断した後、提示された工事費負担金の精算について納得できないため相談したい。	
	対応概要	申出者には待機依頼の詳細内容の提出を求めつつ、一般送配電事業者から状況を聴取した結果、双方に認識の齟齬があったことから、一般送配電事業者から、やりとりのエビデンス有無を含め、改めて事実に基づいた丁寧な認識合わせ及び説明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。	
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	一般送配電事業者
	申出内容	接続検討申込後の接続検討回答書において、工事費負担金の算出根拠について資料が不十分で申出者において精査できず、納得できないため、相談したい。	
	対応概要	一般送配電事業者から状況を聴取した結果、申出者の疑問点に関し、算出根拠に関わる技術事項を含め可能な限り詳細かつ丁寧な説明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。	
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	一般送配電事業者
	申出内容	系統用蓄電池の接続検討において、受電側接続検討、及び供給側事前検討の回答にて工事費負担金の提示を受けた後、蓄電池特措適用の申し出を行ったところ、金額増となったことに納得できないため、相談したい。	
	対応概要	一般送配電事業者から状況を聴取した結果、当初金額は特措適用の申し出がないことを前提に算定したものであり、約接続検討の進め方及び工事費負担金の考え方について、申出者の疑問点に対し詳細かつ丁寧な説明を行うこと、また今後、特措適用の有無を事前に申出者に確認するなどの配慮を行っていくことを確認し、申出者了承が得られたため、対応を終了した。	

表 3 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
9	申出内容	現在運転中の発電所について、運転開始前より一般送配電事業者と、系統連系に係る設備設置の妥当性について協議中であるところ、互いに主張が平行線のため相談したい。	
	対応概要	一般送配電事業者から状況を聴取した結果、一般事業者より、妥当性検証の方法及び結果について詳細な説明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。	
	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
10	申出内容	所有する発電所の最大送電電力引き上げについて一般送配電事業者と協議しているが、系統電圧を適切に維持するための最大送電電力の算定について主張が折り合わず、相談したい。	
	対応概要	一般送配電事業者から状況を聴取した結果、申出者の主張との相違点に関し、改めて詳細かつ丁寧な説明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。なお、その後の双方協議の結果、許容電流超過を防ぐ機能を発電側で具備し、かつ受電地点の電流値を双方が交換できるようにした上で、発電所の最大送電電力を引き上げることとなった旨、一般送配電事業者から報告があった。	

表 4 出力抑制・作業停止調整

	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	その他
11	申出内容	発電所の運転開始後、N-1 電制の先行適用による発電制約について説明があったが、接続検討回答書等の事業採算性検証の段階では十分な説明がなく、制約根拠についても納得がいかないため相談したい。	
	対応概要	一般送配電事業者から状況を聴取した結果、発電制約に関する詳細説明及び対応策の提案を行うことを確認し、申出者の了承を得られたため、対応を終了した。	

	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
12	申出内容	系統電圧上昇による出力抑制により発電量が低下しており、一般送配電事業者へ問合せしたところ、接続配線替え工事を実施するとの連絡があったが、工事実施日が未定とされ、早期着手してほしいため、相談したい。	
	対応概要	一般送配電事業者から状況を聴取した結果、当該工事は申出者の出力抑制対策を目的としたものではないことについて申出者側と認識に齟齬があるため、一般送配電事業者から改めて丁寧な説明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。なお、その後、当該工事は実施された旨、申出者から報告があった。	

表 5 工期

	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	工期	その他	一般送配電事業者
13	申出内容	個人所有の太陽光発電設備（低圧）から一般送配電事業者への電力供給において、実際に系統接続工事が完了した日付と特定契約の開始日に差異がある点について、一般送配電事業者からの説明が不十分で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関係を確認した結果、電気工事店を代理人として行われた申込手続において代理人から提出された竣工登録に従い、規程に基づき契約開始日が定められたものであるところ、一般送配電事業者から申出者の疑問点に関し詳細かつ丁寧な説明を行うこと、また今後、規程内容を含め、個人契約者にも一層分かりやすい情報提供に努めていくことを確認し、申出者の了承が得られたため、対応を終了した。	

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

14	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	発電設備等の情報掲示板で譲渡先を募集しつつ、一般送配電事業者に対して発電設備の廃止申込みを実施した。その後、廃止申込みを受けた一般送配電事業者による系統情報公表後に、譲渡希望の申込みがあった。譲渡を希望する事業者へ設備を譲渡する場合、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	送配電等業務指針及び公表資料を用いて説明を行うとともに、今後の進め方について国とも相談を行った結果、国の審議会※で審議することとなった。審議会において申出内容に関する整理がなされたため、対応を終了した。 ※第 38 回 総合資源エネルギー調査会 省エネルギー・新エネルギー分科会 新エネルギー小委員会／電力・ガス事業分科会電力・ガス基本政策小委員会 系統ワーキンググループ	
15	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	大規模電源の連系にあたり、一般送配電事業者へ接続検討を申し込んだところ、一般送配電事業者単独での検討が困難であるため、広域機関へ相談いただきたいとのことであった。進め方について相談したい。	
	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、公表資料に基づき説明を行った結果、引き続き国または広域機関の議論の動向を注視いただくことで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
	ルール・制度	発電事業者	一般送配電事業者
	申出内容	一般送配電事業者が公表している再生可能エネルギーの系統連系受付要項において、FIT 認定申請要件より厳しい要件が求められているため、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のうえ、要件設定の必要性について申出者へ丁寧に説明するよう依頼した。その後、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。	

17	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オンライン制御を求められているが、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対して申出者へノンファーム型接続のオンライン制御について丁寧に説明するよう依頼した。その後、申出者の要望に沿った内容で契約手続きを進めることを確認したため、対応を終了した。		

表 6 費用負担

18	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、対策工事に関する工事費負担金の記載があったが、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、一般送配電事業者に対して申出者へ対策工事内容ならびに工事費負担金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。		
19	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	蓄電池の充電側に起因する増強工事の負担が大きく、事業が進められないため相談したい。		
対応概要	申出者および一般送配電事業者に事実関係を確認し、国とも認識合せを実施。国の審議会において、申出者が連系を希望する系統にて、充電側の抑制を条件とする蓄電池の連系を進めて行くことが承認され、本整理に基づき引き続き当事者間で協議を行うことについて申出者の了承が得られたため、対応を終了した。 ※第41回 総合資源エネルギー調査会 省エネルギー・新エネルギー分科会 新エネルギー小委員会／電力・ガス事業分科会 電力・ガス基本政策小委員会 系統ワーキンググループ		

表 7 工期

20	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
	工期	その他	一般送配電事業者
申出内容	契約申込みを行ったが、受付までの期間が長いため、適切な対応であるのかを相談したい。		
対応概要	一般送配電事業者に、申込書類の調整に時間を要したなどの事実関係を確認のうえ、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。		

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問い合わせ・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
- ・作業停止計画の調整について
- ・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一括検討プロセスの手続・回答内容等について
- ・連系線の今後の空容量の見通しについて
- ・FIT、FIP、廃棄等費用積立等に関する問い合わせ
- ・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