

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、2023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

2024年5月16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「2023年度における苦情及び相談対応について」

2023年度における苦情及び相談対応について

2024年5月16日
電力広域的運営推進機関

I. 概況

1. 総括

当機関では2023年度（2023年4月1日から2024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4件受領し3件対応終了、系統アクセスに関する相談サービス(*)について2件受領し1件対応終了、計6件受領し4件対応終了した。(2件については2024年度上期も対応継続)

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ない。

(*)「系統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。

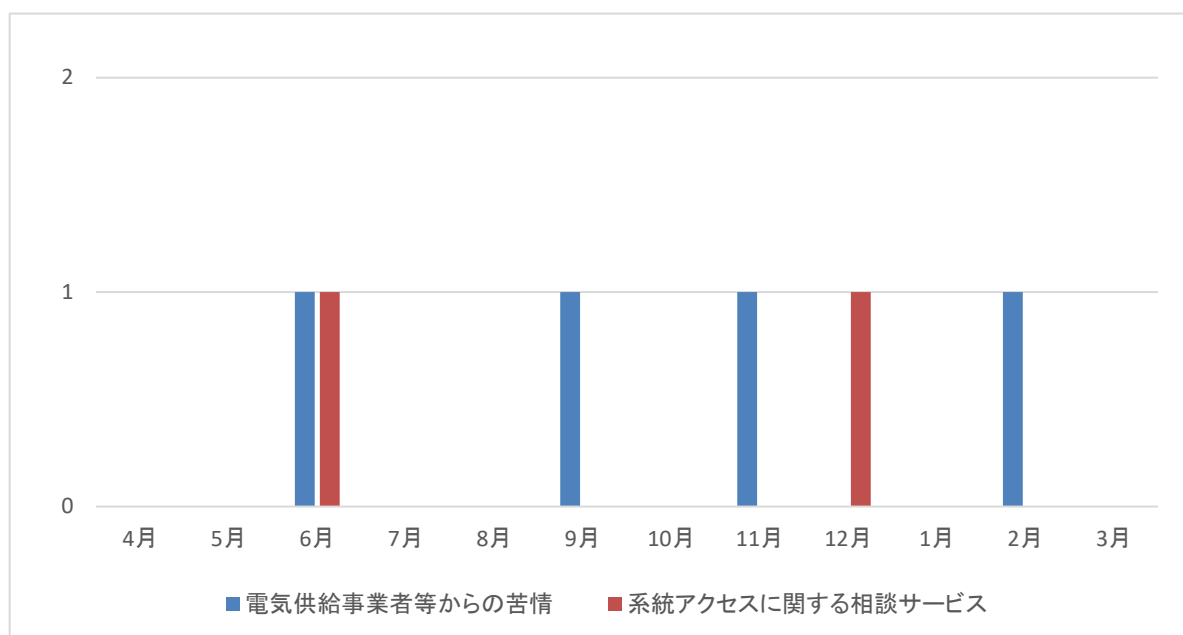
(紛争解決)

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

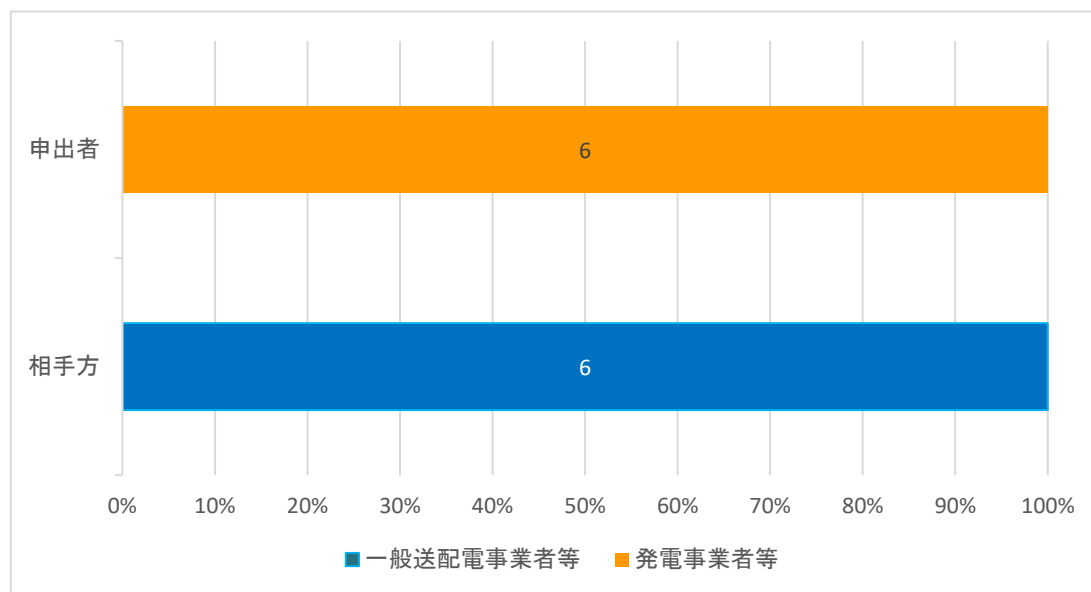


受付手段

問合せ内容と回答の履歴を残す観点から、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、及び系統アクセスに関する相談サービス共に、メールでの対応としている。

3. 受付内容

グラフ 2 申出者の事業種別比率

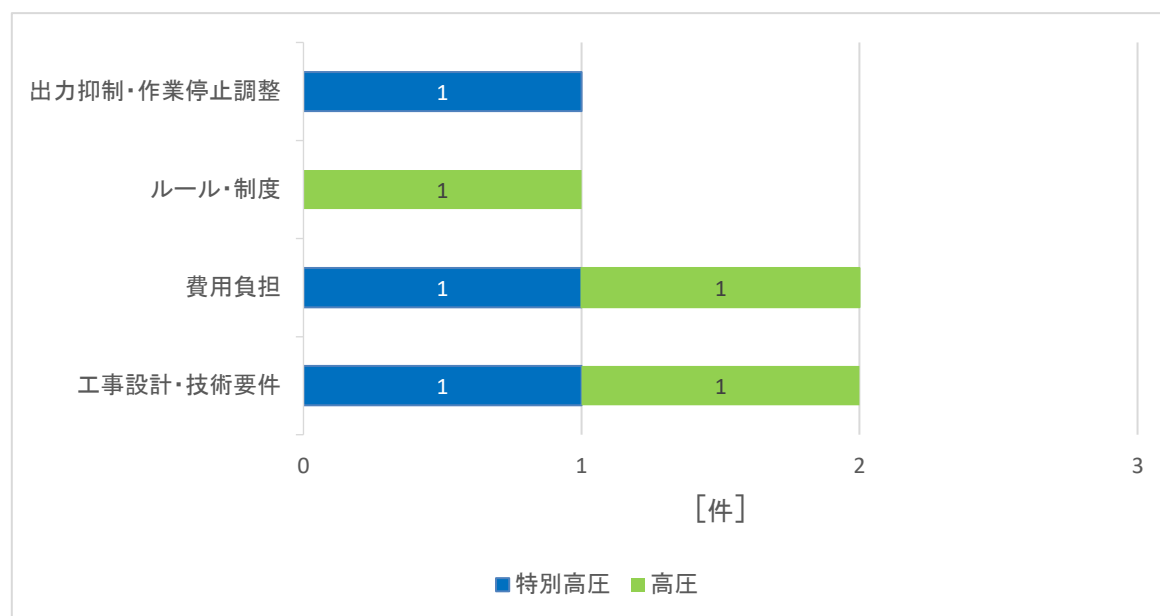


「一般送配電事業者等」：一般送配電事業者、送電事業者、特定送配電事業者又は配電事業者

「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）



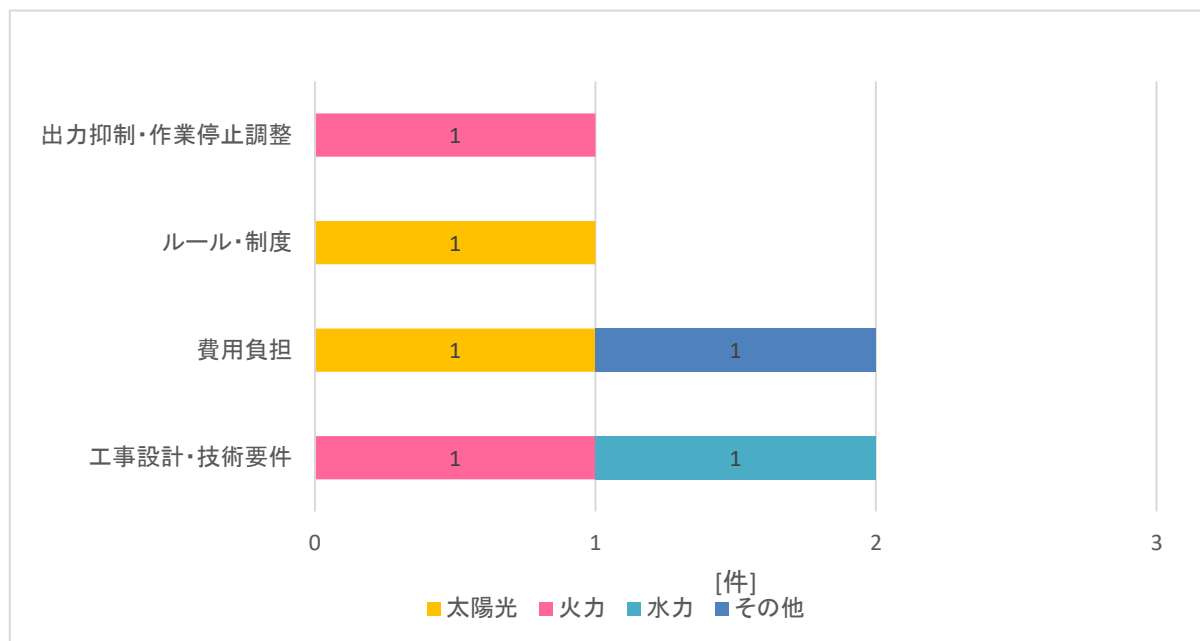
発電設備等の一設置者当たりの電力容量による連系の区分は以下の通り。

「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。

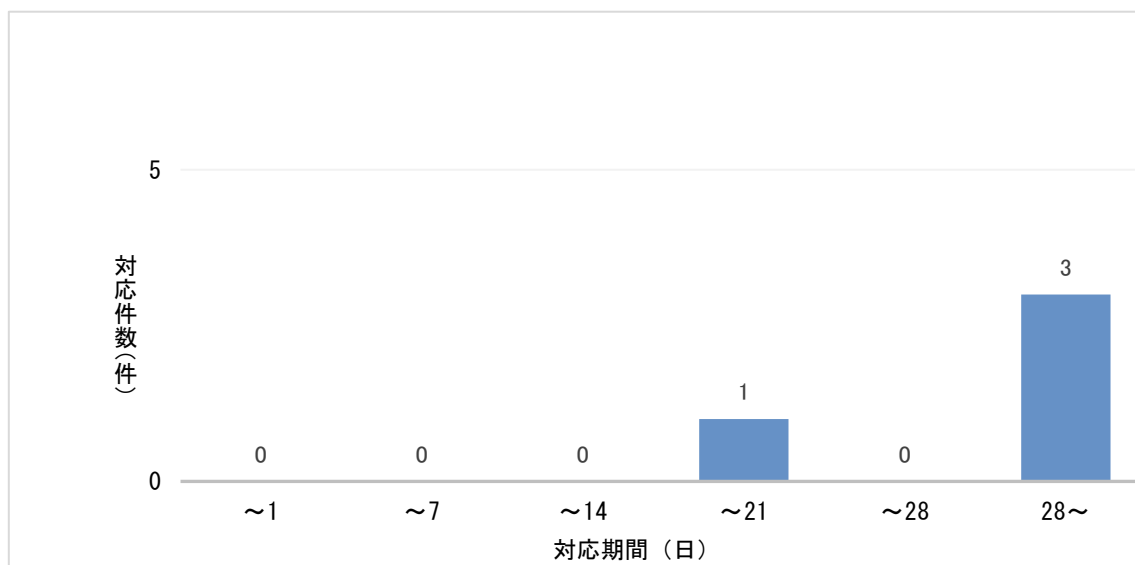
グラフ 4 受付内容主旨内訳（電源種別）



「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49日（いずれも当事者による検討・調整等に時間を要したもの）。

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 出力抑制・作業停止調整

1	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	送電鉄塔の老朽化による鉄塔取替において、所有する発電所とのケーブル取替工事が必要となるため、停止期間の説明を受けたが、発電所側の定検期間との調整を希望するも乖離があり、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、鉄塔取替の実施時期、及びケーブル取替工事内容・工期の妥当性について、詳細な根拠提示を含め申出者へより丁寧な説明を実施することを確認し、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

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	発電所の系統連系において、一般送配電事業者のみならず、先行連系している事業者側の PCM リレー取替工事が必要となる中、先行事業者からの工事契約条件が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、PCM リレー取替の検討経緯・考え方、及び一般送配電事業者以外の事業者が維持・運用している発電設備の工事契約の扱いについて改めて申出者へ丁寧な説明を実施することを確認し、申出者の了承が得られたため、対応終了した。	

表 3 ルール・制度

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	発電量調整供給契約の申込において、保証金の支払い後、系統状況変化により再接続検討となったことについて納得できないため相談したい。	
	対応概要	一般送配電事業者から状況を聴取した結果、再接続検討に至った経緯・理由について、接続検討回答後の系統状況変化を含め、改めて申出者へ丁寧に詳細説明することを確認し、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 3 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	接続検討回答書において、発電機の仕様変更を求められているが、この内容が適切であるか相談したい。	
	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、系統アクセスルール面及び技術面から、接続検討回答内容の妥当性確認を実施。当該確認結果を踏まえ、発電機の仕様変更以外の対応も含めて当事者間で引き続き協議を行うことで一般送配電事業者及び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
- ・ FIT 入札に係る入札保証金の取り扱いについて
- ・ 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

E-MAIL: soudan@occto.or.jp

〒135-0061 東京都江東区豊洲 6-2-15