

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、2024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

2024年11月14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

【添付資料】

別紙1：公表文書「2024年度上期における苦情及び相談対応について」

2024年度上期における苦情及び相談対応について

2024年11月14日

電力広域的運営推進機関

I. 概況

1. 総括

当機関では2024年度上期（2024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又は相談について2件受け付け、2023年度からの継続1件を含め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1件受け付け、2023年度からの継続1件を含め2件対応終了。合計で新規3件受け付け、2023年度からの継続2件を含め、5件対応終了した。

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。

(*)「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。

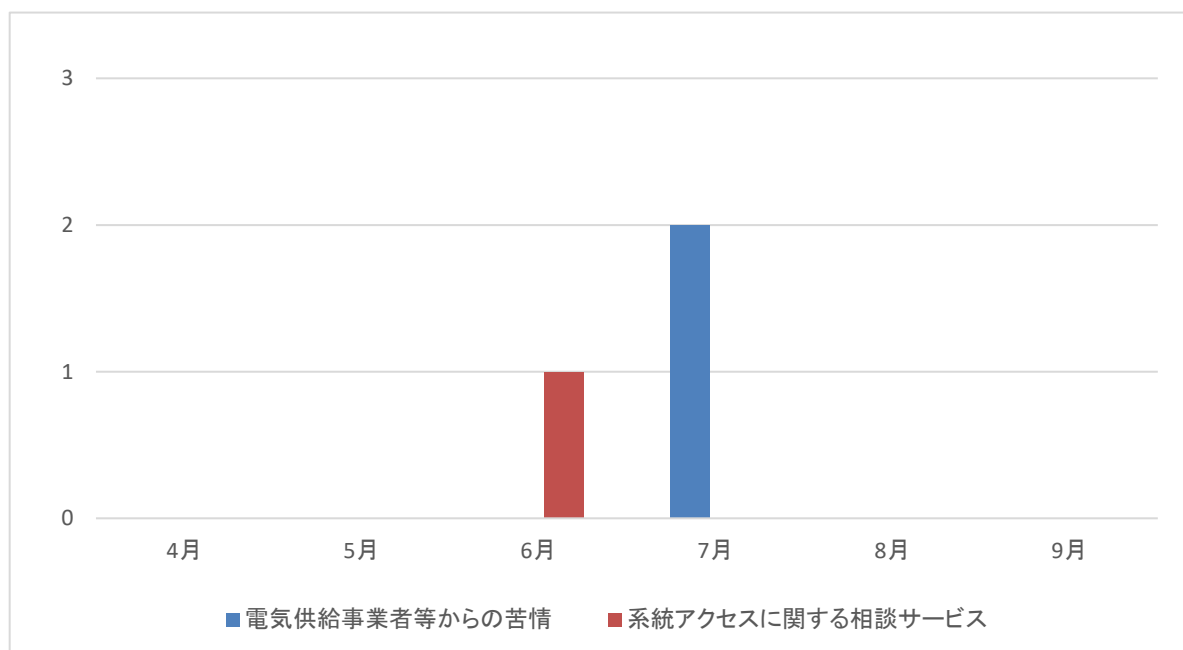
(紛争解決)

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

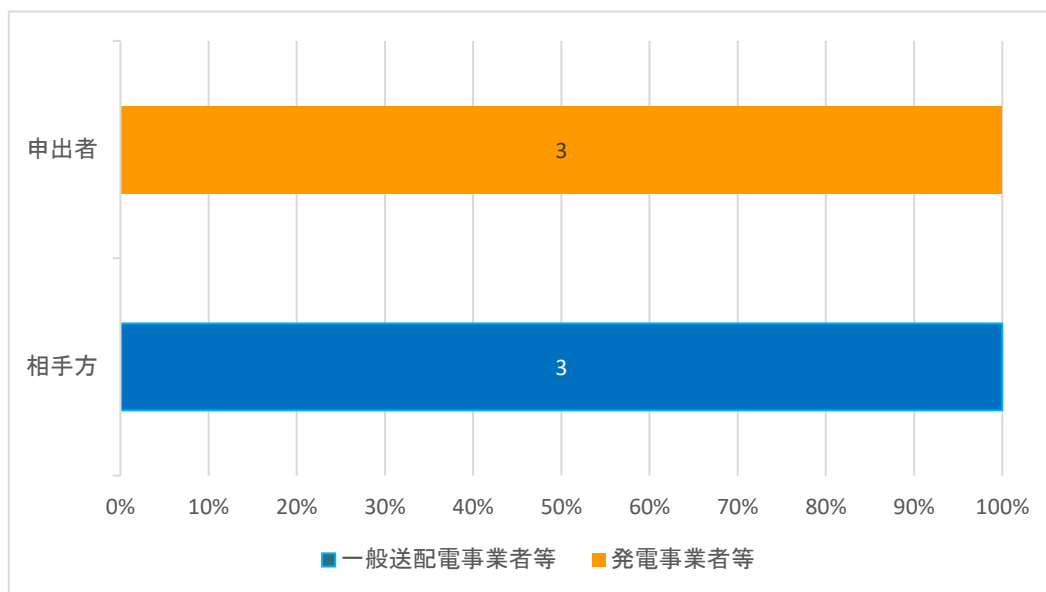


受付手段

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

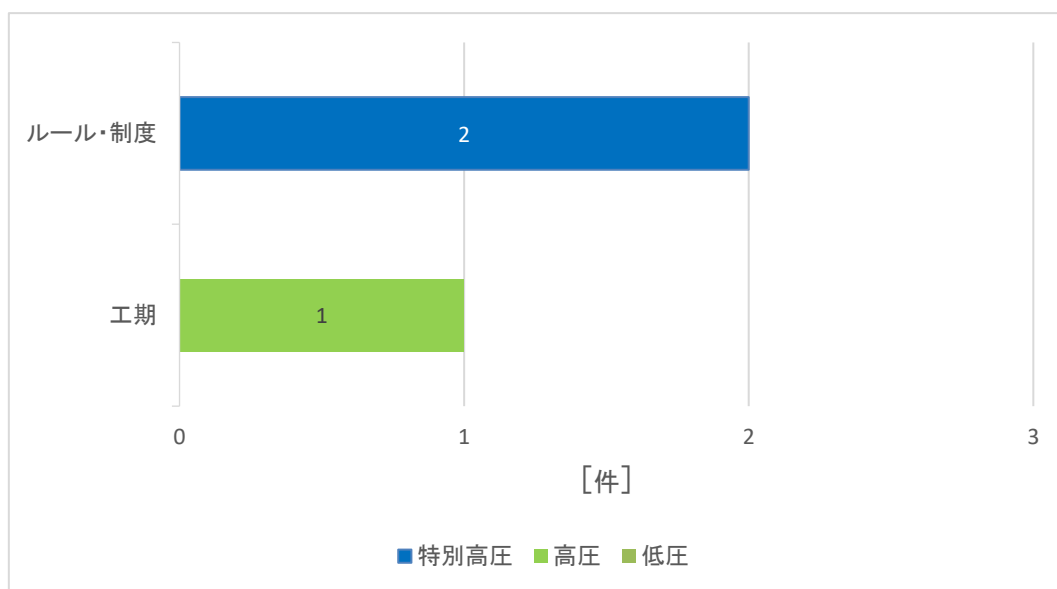


「一般送配電事業者等」：一般送配電事業者、送電事業者、特定送配電事業者又は配電事業者

「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）



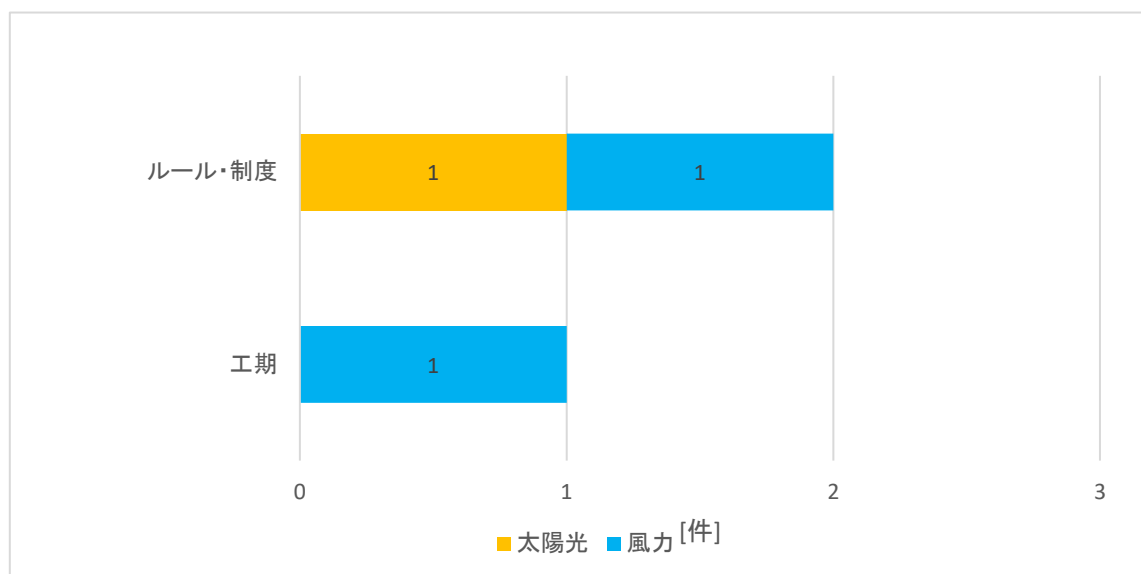
発電設備等の一設置者当たりの電力容量による連系の区分は以下の通り。

「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。

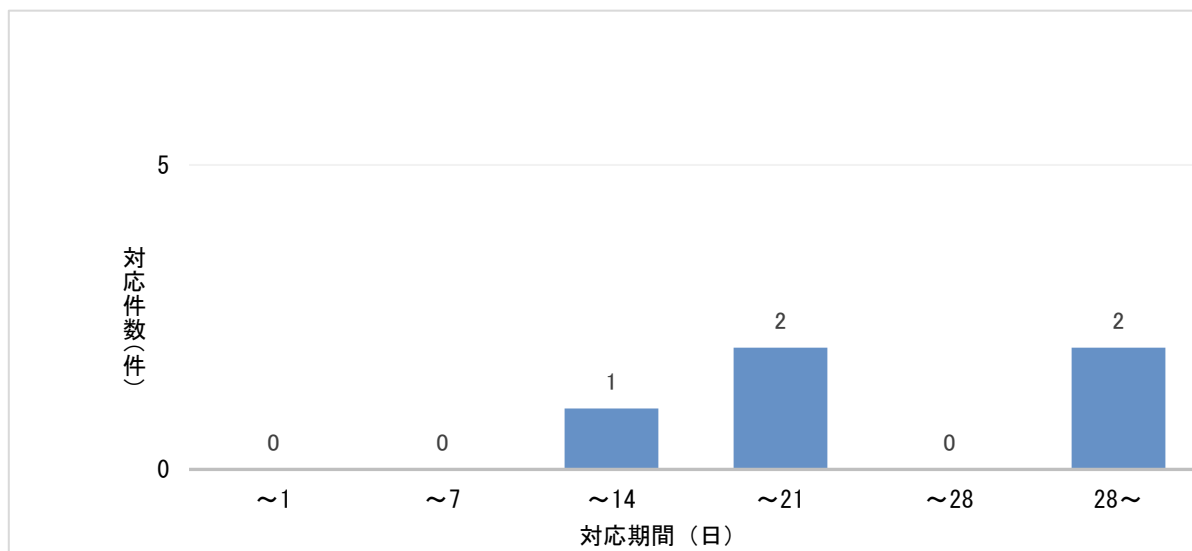
グラフ 4 受付内容主旨内訳（電源種別）



「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110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 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	一般送配電事業者
1	申出内容	系統用蓄電池に関する接続検討回答書での工事費負担金額に対し、その後、発電量調整供給契約回答書での工事費負担金額が大幅増額となっていることについて、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、工事費負担金額の増額に至った経緯や検討の進め方について、当時の所定の手順（現在は手順を変更）に従い、需要側契約申込の受領後に充電側の検討を追加した結果であるが、改めて申出者へ丁寧に詳細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 ルール・制度

	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
2	申出内容	接続契約申込後に、内容の一部変更を改めて申し込んだところ、当該変更の扱いにより、接続検討からやり直しになると回答があり、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、申し出のあった変更の扱いについて、当該変更により追加的な技術検討を要するか否かも含めて、改めて申出者と協議し再検討することを確認し、申出者の了承が得られたため、対応を終了した。	

表 3 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	一般送配電事業者
3	申出内容	接続契約申込・供給承諾受領後において、先行事業者の工事費負担金支払いや工事等が始まらないことから、自社案件で工事着手に進めない案件があり、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、共有工事区間があるため工事順は変更困難だが、先行事業者への督促強化、及び申出者案件の工事着工に向けた進め方等について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 4 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	発電設備の高圧連系において、発電事業者が変電所側と発電所側の保護装置の動作条件の整合性を検討したところ、発電所側の保護装置をロックすることが適当と考えられたため、一般送配電事業者に提案したが受け入れられなかった。納得のいく説明も得られなかったことから相談したい。	
	対応概要	変電所側の保護装置と発電所側の保護装置の動作条件について一般送配電事業者と発電事業者との間で課題や対応方策案などの認識合わせを行い、具体的な対応は当事者間で協議することで申出者の了承が得られたため、対応終了とした。	
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	再エネ発電設備に対して「1 需要場所・複数引込」が認められるようになったことから、新規連系において、2 引込での連系を一般送配電事業者に申し出たところ、断られた。一般送配電事業者の主張の妥当性を確認したい。	
	対応概要	「1 需要場所・複数引込」が適用されるのは既存の「一の需要場所」内に再エネ発電設備などの「特例需要場所」を新たに設ける場合に限られるため、元となる「一の需要場所」が無い新規連系には適用されない、という見解を資源エネルギー庁と確認し、確認結果を申出者に伝えたところ、申出者の了承が得られたため、対応終了とした。	

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
- ・ 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