

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
2025年5月15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「2024年度における苦情及び相談対応について」

2025年5月15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（2024年4月1日から2025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7件受け付け、2023年度からの継続1件を含め6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件受け付け、2023年度からの継続1件を含め3件対応終了。合計で新規9件受け付け、2023年度からの継続2件を含め、9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。

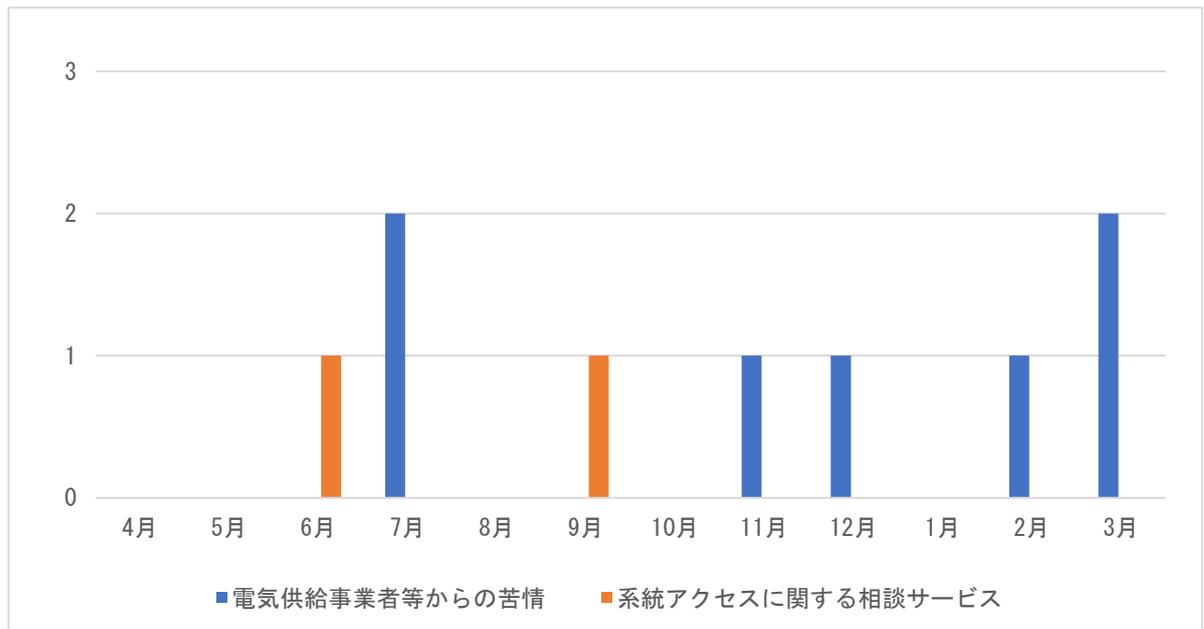
(紛争解決)

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

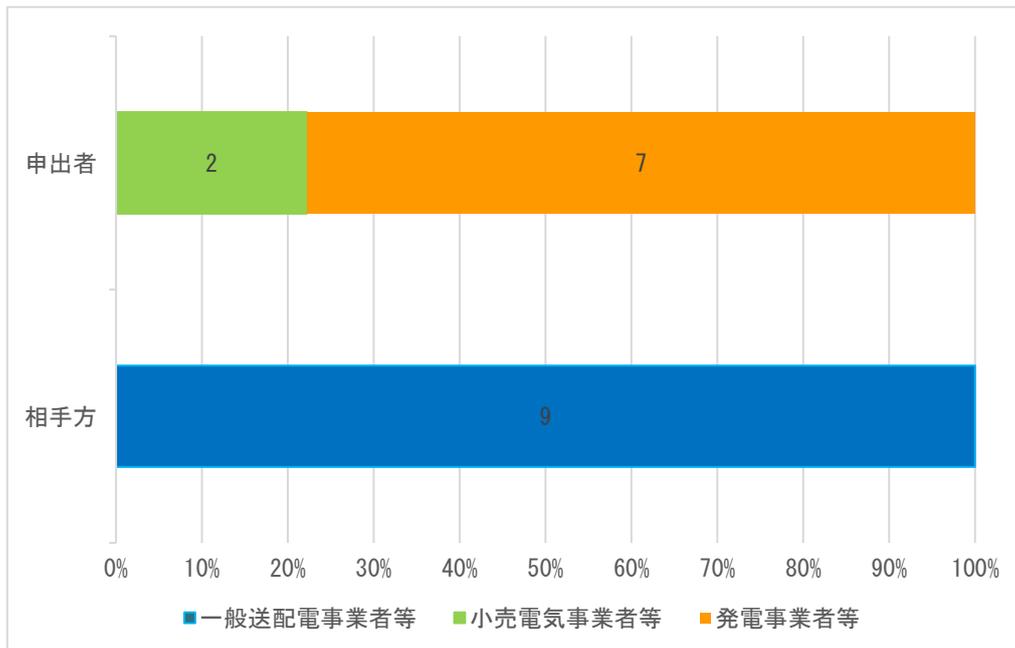


受付手段

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、及びシステム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

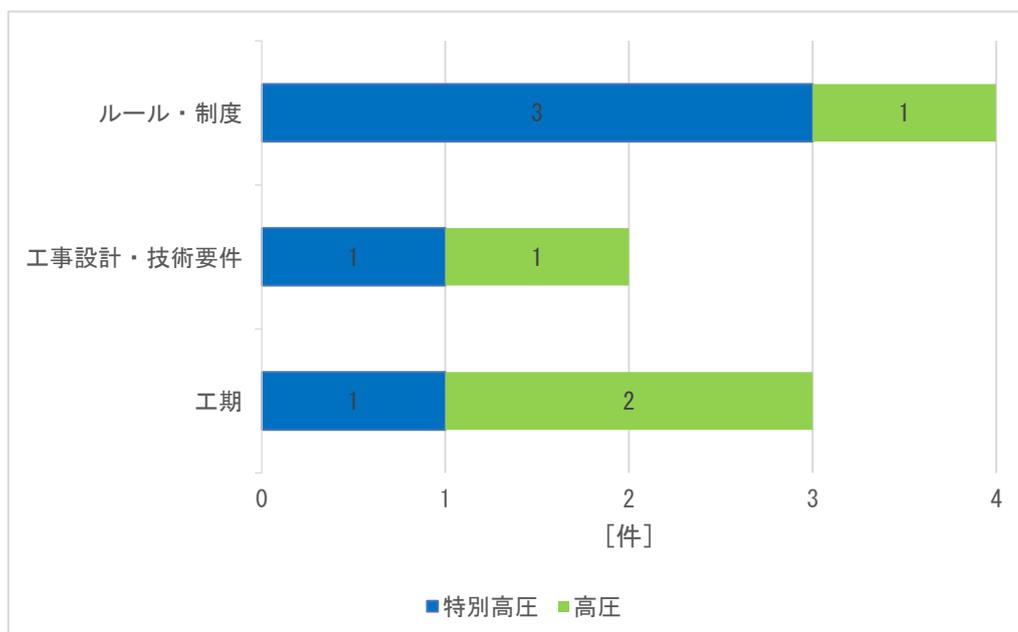


「一般送配電事業者等」：一般送配電事業者、送電事業者、特定送配電事業者又は配電事業者

「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）



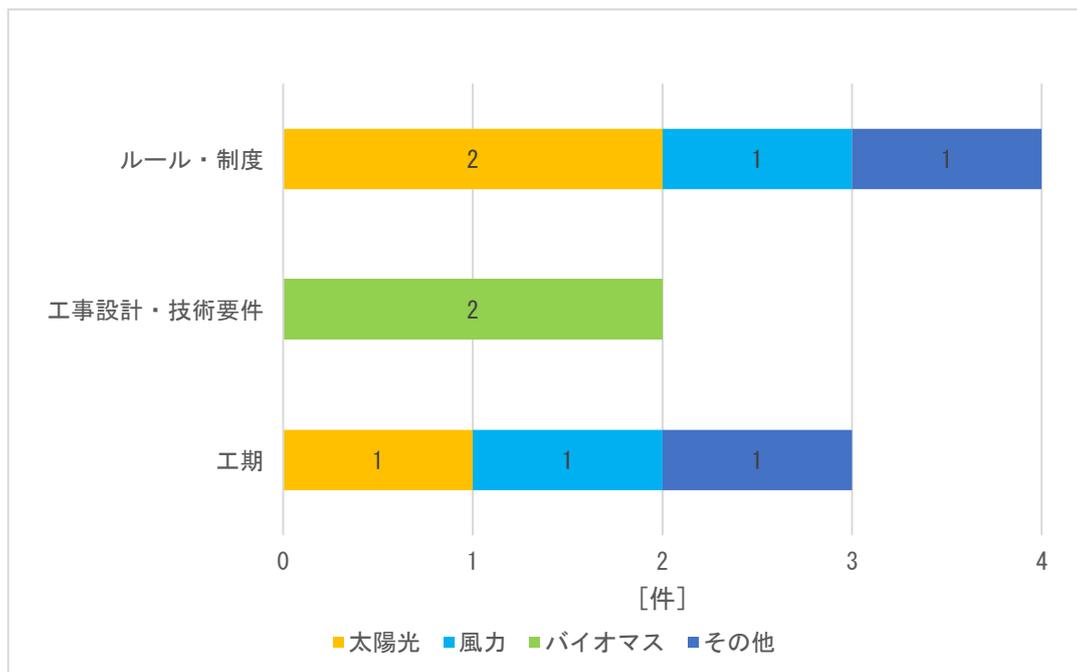
発電設備等の一設置者当たりの電力容量による連系の区分は以下の通り。

「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。

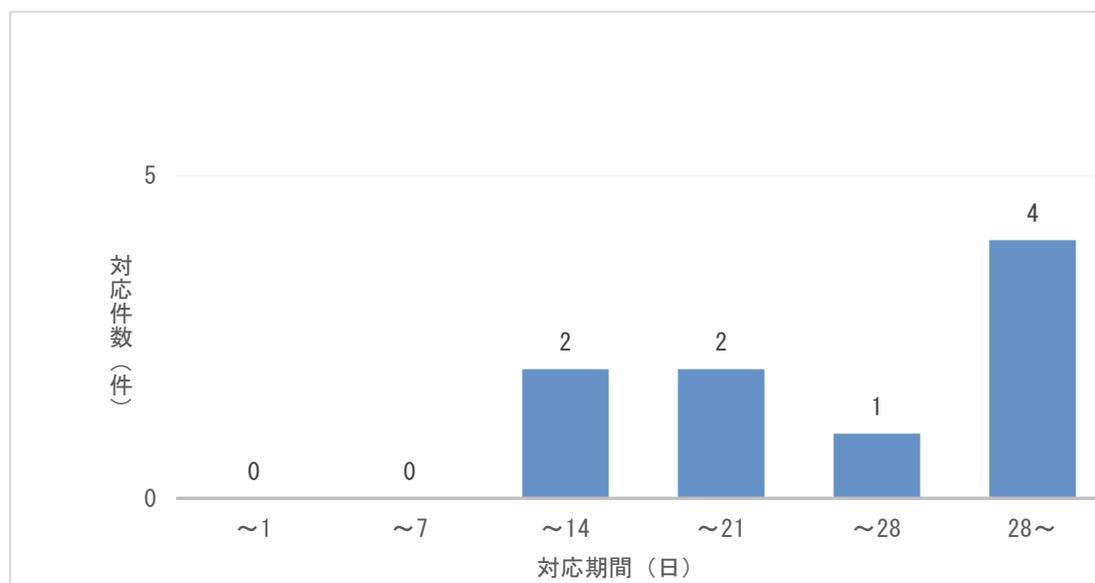
グラフ 4 受付内容主旨内訳（電源種別）



「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、上の分類は其中で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4.6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 工事設計・技術要件

	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
1	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	系統連系済みのバイオマス発電に関し、系統連系条件の一部について、一般送配電事業者と認識の齟齬があったため、条件の変更について相談したい。	
	対応概要	一般送配電事業者から状況を聴取した結果、系統連系条件について双方合意済みであること、条件の一部変更については協議の余地があること、改めて当事者間で調整することを確認し、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
2	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、連系予約を取り消したうえで接続検討からやり直しになると回答があり、その判断に疑問があるため相談したい。	
	対応概要	一般送配電事業者から状況を聴取した結果、申出のあった変更の扱いについて、契約申込後の軽微な変更として扱う可能性を視野に、改めて申出者と協議することを確認し、申出者の了承が得られたため、対応を終了した。	

表 3 ルール・制度

	内容区分	申出者の種別	相手方の種別
3	ルール・制度	発電事業者	一般送配電事業者
	申出内容	契約申込後において、系統状況の変化が発生したため再接続検討申請するよう連絡があったが、その対応に疑問があるため相談したい。	
	対応概要	一般送配電事業者から状況を聴取した結果、申出者の系統連系申込以前に申請のあった他事業者の契約申込により系統状況が変化したものであり、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。	

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

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
4 申出内容	<p>接続検討申込後、一般送配電事業者にて接続検討開始までに時間を要したこと、書類不備確認を工事会社と実施し、申請者には連絡がなかったことに対し、一般送配電事業者の対応を是正してほしいため相談したい。</p>	
4 対応概要	<p>接続検討開始までの所要期間については過去実績を説明。書類不備確認の連絡先については、一般送配電事業者から状況を聴取した結果、誤送信防止のため宛先を限定していること、今後の対策として連絡先追加を希望される場合の対応を予め連絡することは可能であることを確認し、申出者の了承が得られたため、対応を終了した。</p>	

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、交付金相当額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