



## 「事業計画における目標計画（お客さま満足度・デジタル化・安全性・環境性）案」に関する意見公募結果

---

- 意見募集期間 2021年12月21日（火）～2022年1月31日（月）
- 意見数 全26件（内、目標項目関係24件）

いただいたご意見につきましては、次頁以降の考え方にに基づき、目標計画や個別施策への反映を検討してまいります。

未来へ、めぐらせる。

# 「お客さま満足度」・「デジタル化」目標に対するご意見

No.	寄せられたご意見の概要	ご意見に対する考え方
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 再エネ導入拡大、サービスレベル向上の点では、               <ul style="list-style-type: none"> <li>a. 自己託送などによる再エネ大量導入のための技術的課題の解消</li> <li>b. 低圧部分供給のためのシステム課題の解消</li> <li>c. 各種手続きのワンストップ化などの利便性向上</li> </ul> </li> </ul> <p>について、ご検討いただきたい。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 以下、分類して考え方を記載しております。               <ul style="list-style-type: none"> <li>a. 再エネ大量導入のため、N-1電制やノンファーム接続など系統への受け入れ容量の拡大、再給電による混雑処理の高度化、オンライン代理制御による抑制の最小化、組合型自己託送の導入や上げDRなど再エネ利用方法の多様化、といった施策の対応・検討を順次進めております。 引き続き、再エネ最大限の導入に向け、検討を継続してまいります。</li> <li>b. 電気の供給は本来的には1 需要場所 1 引込 1 契約が原則であるところ、電力自由化開始当初の新規参入事業者さまの供給力不足への対応として高圧需要者さまに例外的に導入されたものであり、自由化が進展して以降、縮小・廃止に向けた議論がされております。 このような議論の方向や社会的コストの増大を踏まえ、低圧への部分供給導入の意義は希薄と考えております。</li> <li>c. 弊社としても系統利用者の皆さまの利便性に資するよう、極力窓口を集約しておりますが、系統利用に係る業務の幅も広く、専門性も高くなるため、一定の役割分担のもとで運用しております。 引き続き、効率的な業務運営に努めてまいります。</li> </ul> </li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 託送料金の支払いについて口座振替の早期導入希望。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 託送料金のお支払い手続きの簡便化・サービス向上に向けて、口座振替の導入を検討してまいります。</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 託送料金等の支払い方法を口座振替に対応して頂きたい。</li> </ul>	
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 託送請求の支払い方法を口座振替に早急に対応していただきたいため、改修費用も見込んでいただきたいです。</li> </ul>	

No.	寄せられたご意見の概要	ご意見に対する考え方
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 送配電事業者毎で設備情報照会における表示が相違しているが、統一を希望するので送配電評議会等での検討を希望。</li> <li>● 難しい場合、御社の設備情報照会画面の利用状況の詳細説明資料を作成いただきたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 「SW支援システム取扱マニュアル（設備情報照会）」に沿って項目を表示しておりますが、いただいたご意見を参考にし、表示相違によるサービス低下が発生していないか確認してまいります。</li> </ul>
6	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 託送実量地点に対する容量の記載。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 実量制地点であっても、アンペアブレーカーが残置されている地点は設備情報照会画面で、電流制限値が確認できますのでご活用願います。</li> <li>● また、再点申込時における実量制契約とすべきかの判断につきましては、需要者さま毎に電気の使用実態（電気を使用される時間帯等）が異なることから、小売電気事業者さまより需要者さまへ電気のご使用実態をご確認いただき、それに応じて弊社へ契約決定方法（実量契約、SB契約等）のお申込みをいただくことで、需要者さまの電気のご使用実態に適した方法を選択いただける（選択肢は狭まらない）と考えております。</li> <li>● なお、当該地点の過去契約が実量制契約の場合は、再点申込では「実量制契約」のみ選択可能となっておりますので、お手数おかけいたしますが、別途、契約決定方法の変更申込をいただく必要がございます。</li> </ul>
7	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 設備情報照会結果へのSB制限等の反映ルール化。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 「SW支援システム取扱マニュアル（設備情報照会）」に基づき、実量契約でアンペアブレーカーが残置されている場合には電流制限値を表示しております。</li> <li>● 実量契約でアンペアブレーカーを残置していない（計量器で電流制限機能を設定している）場合は、電流制限値を表示しておりませんので、恐れ入りますが弊社へお問い合わせいただくようお願いしております。</li> </ul>

No.	寄せられたご意見の概要	ご意見に対する考え方
8	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 実量契約に対する総合見解。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 再点申込時における契約決定方法（実量契約、SB契約等）につきましては、需要者さま毎に電気の使用実態（電気を使用される時間帯等）が異なることから、小売電気事業者さまより需要家さまへ電気のご使用実態をご確認いただき、それに応じて一般送配電事業者へ契約決定方法のお申込みをいただくことで、需要家さまの電気のご使用実態に適した方法を選択いただける（選択肢は狭まらない）と考えております。</li> <li>● ただし、当該地点の過去契約が実量制契約の場合は、再点申込では「実量制契約」のみしか選択できませんので、お手数おかけいたしますが別途、契約決定方法の変更申込をいただく必要がございます。 また、契約電力等の決定方法を選択後、実量契約から実量契約以外の契約、または、実量契約以外の契約から実量契約に変更する場合は、契約決定方法を選択したときから1年以上を経過している必要がございます。</li> <li>● なお、主開閉器（電流制限器）の取り付けにあたっては、保安上の観点から、需要者さまの電気工作物が技術基準を満たしているかどうかの一般送配電事業者による審査や工事が必要となる場合がありますので、それらが必要となる契約異動申込みはスイッチング支援システムにおける取り扱いの対象外です。</li> <li>● したがって、スイッチングと同時に契約決定方法の変更を希望される場合は、別途Web申込みシステムより、主開閉器（電流制限器）設置に係るお申込みをしていただきますようお願いいたします。</li> </ul>
9	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 個人情報の取扱いについて、漏洩が起こらないよう取り扱いの徹底を改めて希望。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 弊社では従来より、個人情報の保護に関する法令その他の規範を遵守するとともに、違法または不当な行為を助長または誘発することのないよう、社内体制の強化に努めてまいりました。引き続き、個人情報の取り扱いを徹底してまいります。</li> </ul>
10	<ul style="list-style-type: none"> <li>● マッチング完了後のアンペア変更+容量変更の連絡の徹底。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 弊社システム都合により、マッチング後に現小売電気事業者さまによるアンペア変更申込みが可能なケースがございます。 そのような申込みが発生した場合には、新小売電気事業者さまにご連絡をさせていただく運用としております。ご意見を踏まえ、改めて本運用の社内周知を徹底してまいります。</li> </ul>

# 「お客さま満足度」・「デジタル化」目標に対するご意見

No.	寄せられたご意見の概要	ご意見に対する考え方
11	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 電気工事の情報について、小売電気事業者には教えられないとの回答を受ける場面があり、運用構築や顧客説明に苦慮している場面があり改善希望。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 基本的には小売電気事業者さまと電気工事店さまとで連携をとってお申し込みをいただいているものと認識しておりますが、託送契約に係る事項は弊社にお問い合わせいただければ回答するよう、改めて周知徹底いたします。</li> </ul>
12	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 託送や工事申込では、申込方法（システム申請や紙申請）、必要情報・書類、様式、項目、〆切時期を10社統一して頂きたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 託送供給にかかわる申込手続きの簡便化や全国統一したフォーマットなどさらなるサービス向上に向けて、一般送配電事業者10社で協調し、いただいたご意見を参考としながら検討してまいります。</li> </ul>
13	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 託送料金等の請求では、請求単位、様式、項目、ファイル命名規則、公開場所、請求タイミング、請求回数を10社統一して頂きたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 託送料金の請求におけるサービス向上に向けて、一般送配電事業者10社で協調し、いただいたご意見を参考としながら検討してまいります。 なお、請求書の様式、項目につきましては、2023年10月のインボイス制度開始時期に合わせ、可能な範囲で統一する予定としております。</li> </ul>
14	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 小売事業者への各種通知は、Push型で通知して頂きたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 「API連携」につきましては、システム開発にかかる限られたリソースの中での対応となり、順次の実装となりますが、仕様検討や要件定義は早期に着手し検討してまいります。 また、Push通知につきましては、API導入後、実施可否を含めた検討を進めてまいります。</li> </ul>

No.	寄せられたご意見の概要	ご意見に対する考え方
15	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 10社まとめた停電情報の提供サイトを 用意頂きたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 弊社（一般送配電事業者10社）は、停電情報の発信強化に努めており、具体的にはHPに公開している 停電情報の充実や、アプリ等を活用したプッシュ型による停電情報の個別通知等を進めております。 これらのサービスは、無料でご利用いただけますので、ご活用をお願いします。</li> </ul> <p>&lt;参考&gt; 一般送配電事業者10社の停電情報については、以下の公的機関のホームページに掲載されております。</p> <p>(電力広域的運営推進機関) <a href="https://www.occto.or.jp/site_info/link/index.html">https://www.occto.or.jp/site_info/link/index.html</a></p> <p>(国土交通省) <a href="https://www.mlit.go.jp/river/bousai/olympic/helpful07/index.html">https://www.mlit.go.jp/river/bousai/olympic/helpful07/index.html</a></p>
16	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 一部、書面で実施している業務（工事費負担金契約書、各種協定書）についてデジタル化を推進して頂きたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 託送供給にかかわる申込手続きの簡便化など、さらなるサービス向上に向けて、いただいたご意見を参考としながら検討してまいります。</li> </ul>

No.	寄せられたご意見の概要	ご意見に対する考え方
17	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 送電ロス率の低減にさらに注力希望、省エネにもなる取組と思慮。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 送電ロス率の低減に資する施策は温室効果ガスの排出抑制に寄与すると考えており、弊社の目標に設定しております。 設備更新の際は、経済合理性も勘案の上、既存設備よりも低損失となる電線（特高電線等）へ張り替える等、さらなる送電ロス率低減に努めてまいります。</li> </ul>
18	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 損失率の低減の技術開発や商品化等は、経済合理性を考え、10社協力して推進頂きたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 経済合理性や一般送配電事業者10社による協働取り組みの有意性等も勘案の上、送電損失低減に向けた技術開発等に努めてまいります。</li> </ul>

No.	寄せられたご意見の概要	ご意見に対する考え方
19	<ul style="list-style-type: none"> <li>安定供給の点では、需給ひっ迫時、極力、JEPX市場機能を活用した需給の最適化を促進（送配電事業者が保有する電源の市場投入）し、小売事業者が需要家に安定供給を確保できるよう協力いただきたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>国の審議会において、供給力確保のための枠組みとして、各電気事業者の役割や、中長期を見据えた供給力確保の仕組みについての議論が進められており、今後の整理内容を踏まえて適切に対応してまいります。</li> </ul>
20	<ul style="list-style-type: none"> <li>安定供給、サービスレベル向上、及びレジリエンス向上の点からは、より低コストなネガティブ電源の一層の活用も含めた電源活用のためアグリゲーター等との連携を促進いただきたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>分散型エネルギーリソース等の有効活用に向けた国や各種審議会での議論・検討に引き続き協力していくとともに、導入拡大に寄与すべく、関係者・関係機関の皆さまと適切に連携してまいります。</li> </ul>
21	<ul style="list-style-type: none"> <li>基本料金/従量料金の割合など、構造的な変化が大きい場合は電力小売ビジネスへの影響も懸念されます。</li> <li>そのため、需要家及び小売電気事業者への影響の大きさにかんがみ、電力システム全体に公平な結果となるよう慎重かつ公平なご議論を十分透明性を確保した上で、新電力にとってもお客様に十分ご納得いただけるご説明ができるよう、丁寧に進めていただきたい。</li> <li>特に託送料金の決定にかかる今後の段取りについては、契約期間が1年以上にわたることも多く、新電力とのお客様にも十分な余裕をもって具体的にお示しいただきたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>再生可能エネルギーの主力電源化やレジリエンス強化に対する社会的ニーズの向上等、電力システムにおける近年の環境変化を踏まえ、国の審議会において、2023年度以降の新たな託送料金制度（レベニューキャップ制度）が検討されてきました。その中では、託送料金の予見性や透明性の確保の観点から、収入上限の申請と並行して、託送料金の申請も行うこととされております。</li> <li>ご指摘いただいた内容を踏まえ、今後託送料金を変更するにあたっては、弊社としてもその内容を丁寧にご説明させていただきたいと考えております。</li> </ul>

No.	寄せられたご意見の概要	ご意見に対する考え方
22	<ul style="list-style-type: none"> <li>● スポット市場の売り入札枯渇時にける同時同量遵守要請時には最近の制度設計検討状況も踏まえていただきたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 国の審議会において、供給力確保のための枠組みとして、各電気事業者の役割や、中長期を見据えた供給力確保の仕組みについての議論が進められており、今後の整理内容を踏まえて適切に対応してまいります。</li> </ul>
23	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 新サービス提供（スマートメータデータ提供等）につきましては、受益者が限定されるので、託送料金負担とせずに受益者負担が妥当。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 新サービス提供につきましては、「総合資源エネルギー調査会 基本政策分科会 持続可能な電力システム構築小委員会 第二次中間取りまとめ（2021年6月）」の中で、原則、受益者負担と整理されており、その整理に基づき対応いたします。</li> </ul>
24	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 再エネの発電予測データにつきまして、一般開示を希望。国の再エネ導入拡大方針に伴いメリット大。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 一般送配電事業者による系統情報の公表について、国の審議会でも検討課題として議論が進められており、今後の整理内容を踏まえて適切に対応してまいります。</li> </ul>