

「顧客満足度」に関するご意見

No.	いただいたご意見の概要	ご意見に対する考え方
1	<ul style="list-style-type: none"> ・ 託送料金の支払いについて口座振替の早期導入を希望。 ・ 託送料金等の支払い方法を口座振替に対応していただきたい。 ・ 託送請求の支払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。 <p>(口座振替の導入)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 現状、検針・計量日ごとに発行される請求書をリアルタイムで都度確認し処理を行う新電力側での業務負荷が高いことに加え、請求書の確認漏れ等の人為的なミスにより支払いが遅延する可能性がある。業務負荷の低減、また万が一のお支払い漏れを無くすために、口座振替を導入いただきたいもの。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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、弊社では第一規制期間（2023年～2027年）内で口座振替の導入に向けて検討してまいります。
2	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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社統一していただきたい。 <p>(各一般送配電事業者様の請求書等様式の統一)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 現状、各地域の一般送配電事業者様の請求書等様式が異なっており、新電力側の業務負荷低減のために、この様式を統一いただきたいもの。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 託送料金のご請求におけるサービス向上に向けて、10社協調し、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。
3	<p>(請求情報のAPI連携)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 上記、請求書様式の統一、口座振替の導入を実施いただいた上で、更なる業務効率化の一環として請求情報のAPI連携を実施いただきたいもの。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 託送料金のご請求におけるサービス向上に向けて、10社協調し、弊社では第一規制期間（2023～2027年）内で請求情報のAPI連携について検討してまいります。
4	<p>(各種請求書の発行早期化・集約)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 一般送配電事業者様より発行いただく各種請求書について現状よりも早いタイミングで提供いただきたいもの。また、同一タイミングで発行いただく請求書を集約し統合いただきたいもの。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 託送料金のご請求におけ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。

No.	いただいたご意見の概要	ご意見に対する考え方
5	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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、メ切時期を10社統一していただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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、10社協調し、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。
6	<p>(新設申込方法の統一・システム化)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 現状、新設申し込みの際には各地域の一般送配電事業者様によって異なる方法で申し込みを行う必要があるが、新電力側の業務負荷低減のために、この対応フローを統一いただきかつ申込用のシステムを整備いただきたいもの。 	
7	<p>(工事手続きの統一・システム化 / 工事費負担金の小売立替の廃止)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 現状、工事申し込みの際には各地域の一般送配電事業者様によって異なる方法で申し込みを行う必要があるが、本項は新電力側の業務負荷低減のために、この対応フローを統一いただきかつ申込用のシステムを整備いただきたいもの。更に、場合によっては小売事業者で立替が必要となる工事費負担金について需要家への直接請求を通常対応として求めるもの。 	
8	<p>(500kW以上あるいは特別高圧のSW申込のシステム化)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 本項は500kW未満の高圧、低圧のSW手続き同様、500kW以上の高圧あるいは特別高圧の需要家についてもSW支援システムを活用した対応が可能となるよう求めるもの。 	
9	<p>(SW期限の統一化)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 現状、各地域の一般送配電事業者様によってSWに必要な日数が異なっており、これを統一化していただきたいもの。 	
10	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ SW支援システム取扱マニュアル（設備情報照会）にそって項目表示しておりますが、いただいたご意見を参考に、分かり易さの観点から、サービス向上に努めてまいります。

No.	いただいたご意見の概要	ご意見に対する考え方
11	<ul style="list-style-type: none"> 小売事業者への各種通知は、Push型で通知していただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> 「API連携」につきましては、各一般送配電事業者の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たいと考えております。
12	<ul style="list-style-type: none"> 低圧部分供給のためのシステム課題の解消。 	<ul style="list-style-type: none"> 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、部分供給については電力自由化開始当初の新規参入者の供給力不足への対応として高圧需要者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いるところです。 今後、国の議論状況を注視してまいります。
13	<ul style="list-style-type: none"> 各種手続きのワンストップ化などの利便性向上。 	<ul style="list-style-type: none"> 弊社としても系統利用者の皆様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、利便性に配慮し、効率的な業務運営に努めてまいります。
14	<p>—工事情報の開示</p> <ul style="list-style-type: none"> 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る。 第29回SW支援の実務者会議では、以下のような答弁が行われているため、工事情報を問い合わせの際は開示をお願いしたい。 「あくまで小売電気事業者の代理で電気工事店が申し込んだものであるため、一般送配電事業者は小売電気事業者から申込みされたものと考えており、申込者自身から問い合わせを受けたならば、その内容を回答することは当然と考える。」 	<ul style="list-style-type: none"> 弊社では実際のお申し込みを電気工事店がされた場合であっても、小売電気事業者さまは、工事情報を参照できるようにしております。 具体的には、弊社HPの契約・料金・サービス（小売電気事業者さま）画面から、託送新增設受付システムの利用登録（ID、パスワード）手続きいただくことで、工事情報が参照できるようになります。

No.	いただいたご意見の概要	ご意見に対する考え方
15	<p>—マッチング完了後のアンペア変更+容量変更</p> <ul style="list-style-type: none"> ・マッチング後からスイッチング日の間にアンペア変更が発生した際に、一般送配電から新小売電気事業者にその旨を通知するというルールが存在している認識だが、連絡がない場合がある。 ・また、マッチング後に工事によって容量が変更となったことも連絡がない場合がある。 <p>15</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実務者会議で各送配電事業者による運用対応としてルール化されているため、徹底をお願いしたい。 ・また、SW開始・廃止申請が処理されている最中はSW支援システムではアンペア変更の申請ができなくなる認識だが、なぜアンペア変更が発生するのかご教示ください。 	<ul style="list-style-type: none"> ・スイッチング支援システム取扱マニュアル総則編に記載のとおり、スイッチング申請がマッチング後、現小売電気事業者さまはアンペア変更申し込みができない仕様が標準ですが、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請が可能となっています。 ・そのような申請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き運用としていますが、この運用が徹底できていなかったものと存じます。改めて社内周知徹底を図り、再発防止に努めてまいります。
16	<p>—設備情報照会結果へのSB制限等の反映ルール化</p> <p>※託送契約決定方式が実量の地点について、設備情報照会では現地の最大電力を判別できない場合がある。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・設備情報照会欄にSB制限やアンペアブレーカーを残置していることによる実際に使用できる最大電力を記載する方向へ統一してほしい。 ・SB制限やアンペアブレーカーが残置されている場合、需要家の使用できる最大の電力が制限されるにも関わらず、設備情報照会結果では判別できない（電流制限値が空欄の場合がある） ・SW支援システムで把握できる情報のみで小売契約を行った場合、実際に利用できる電流との齟齬が生じ、需要家に不利益が生じる可能性がある。 ・現状、当該エリアの送配電事業者からは、実量地点で電流制限値の記載がない場合は個別に照会するよう指示されており、全件事前確認が必要となる。 ・小売電気事業者・送配電事業者共に都度照会の事務負荷が発生すると共に、一部のエリアでは回答を控える運用に変更されており、需要家との契約をお断りせざるをえない状況が発生している。 <p>→送配電事業者の情報提供体制に起因して、需要家の選択肢が狭まっている現状について、御社の見解をお聞きしたい。</p> <p>16</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・「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、原則として基本的には電流制限値を表示しております。 ・ただし、実量契約でアンペアブレーカーが残置されていない（計量器で電流制限機能を設定している）場合や、お客さま設備の状況等により弊社での確認が必要な場合は、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。

No.	いただいたご意見の概要	ご意見に対する考え方
17	<p>—実量契約に対する総合見解</p> <ul style="list-style-type: none"> ・再点申込時、実量契約以外から実量契約に変更することはできるが、逆は選択できないため、時間が経過するごとに実量契約が増加していく制度設計になっている。 ・過去の SW 支援実務者会議（第 4 回）では、「引越しを伴う実量契約は非常にまれで、ないかもしれない」との質疑が存在するが、足元で該当するケースは頻繁に発生している。（エリアにもよるが、最低でも 1 割程度） ・託送契約は送配電事業者と小売電気事業者の契約であり、需要家には直接関係がないものという考え方をした場合、前述の 2 件を踏まえて以下の問題が生じている。 <ul style="list-style-type: none"> ①需要家に関係のないはずの託送契約決定方法により、需要家の選択肢が狭まっている ②設備情報照会結果の設備情報と現地の状況が乖離している例があり、需要家不利益に繋がっている <p>→自由化当初の想定と実態が乖離し、託送契約に起因して需要家の選択肢が狭まっている事実について、御社の見解をお聞きしたい。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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）の違いを踏まえ、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いたうえで、一般送配電事業者に対し、需要者さまの電気のご使用実態に適した契約決定方法のお申込をいただいております。 ・ただし、当該地点の過去契約が実量契約の場合、スイッチング支援システムの仕様により、再点申込時点では「実量契約」のみしか選択できないため、別途、契約決定方法の変更申込をお願いします。 ・なお、SB 契約をお申込の場合、SB（電流制限器）の取り付けにあたり、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について、一般送配電事業者による審査や工事が必要になることがあり、その際は、スイッチング支援システムではお申込いただくことができません。 ・このため、再点と同時に契約決定方法の変更を希望される場合は、弊社 HP の契約・料金・サービス（小売電気事業者さま）画面から、託送 WEB システムを利用いただき、契約決定方法の変更に係るお申込をしていただきますようお願いいたします。
18	<ul style="list-style-type: none"> ・ 10 社まとめた停電情報の提供サイトを用意いただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 弊社は、停電情報の発信強化に努めており、現在、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の対応を進めております。 ・ 現時点では、携帯メールによる停電情報の個別通知サービス（無料）がご使用いただけますので、ご活用をお願いします。 ・ なお、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。 （電力広域的運営推進機関） https://www.occto.or.jp/site_info/link/index.html （国土交通省） https://www.mlit.go.jp/river/bousai/olympic/helpful07/index.html

No.	いただいたご意見の概要	ご意見に対する考え方
19	<p>—個人情報取扱いについて</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日常業務において、各送配電事業者の個人情報管理に不安を感じる事例が多数発生する。 ・当社が提供した個人情報についても同様に他小売に漏洩しているのではないかという不安が拭えないため、社内教育の徹底をお願いしたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・弊社では、託送契約に関わる個人情報管理について、システム利用範囲・権限を限定するとともに利用者のアクセスを記録する等、厳正に運用しております。 ・しかしながら、分社化時のシステム不具合や、業務処理誤りに伴う個人情報等の漏洩が発生したことについて、深くお詫び申し上げます。 ・個人情報の管理については、社内教育の充実、システム開発体制の強化、託送料金請求時の審査体制の強化などにより再発防止を徹底しております。

「デジタル化」に関するご意見

No.	いただいたご意見の概要	ご意見に対する考え方
1	<ul style="list-style-type: none"> 一部書面（工事費負担金契約書、各種協定書）で実施している業務についてデジタル化を推進していただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> 託送供給にかかわる申込手続きの簡便化や全国统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、10社協調し、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。
2	<ul style="list-style-type: none"> 新サービス提供（スマートメーターデータ提供等）については限定された受益者負担（新サービス利用者のみが個別負担）を希望。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。
3	<ul style="list-style-type: none"> 送配電網の構築には、デジタル化を考慮した光ファイバー網の併設も必要ではないか。 	<ul style="list-style-type: none"> 弊社ではこれまでも電気所や事業所間など電力の安定運用に必要な通信回線として光ファイバー網を構築しております。今後も送配電網の高度化やデジタル化ニーズに合わせて光ファイバー網の構築を進めてまいります。

「安全性・環境性への配慮（環境性）」に関するご意見

No.	いただいたご意見の概要	ご意見に対する考え方
1	<ul style="list-style-type: none"> 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決。 	<ul style="list-style-type: none"> 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・検討を順次進めているところです。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。
2	<ul style="list-style-type: none"> 送電ロス率の低減について一層の努力を希望。 損失率の低減や技術開発や商品化等は、経済合理性を考え、10社協力して推進していただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> 経済合理性や10社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設備形成や技術開発等に引き続き努めてまいります。

「目標関係その他（安定供給、再エネ導入拡大）」に関するご意見

No.	いただいたご意見の概要	ご意見に対する考え方
1	<ul style="list-style-type: none"> 需給ひっ迫時、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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。
2	<ul style="list-style-type: none"> 再エネの発電予測データについて一般開示を希望。国の再エネ導入拡大方針に伴い、本データの開示は系統利用者全体にとってメリットあり。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。
3	<ul style="list-style-type: none"> 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に向けたアグリゲーター等との連携推進。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。
4	<ul style="list-style-type: none"> 自然エネルギーを推進する傾向にあるので、その需要に対しての事業推進を務めること。（過疎地域を重点に雇用を生み出し、街を再生することもリクエストします） 	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き、自治体との連携を通じた企業誘致活動や、お客さまとの様々な接点を活かした電化推進活動により、九州エリアの電力需要を創出し、九州の発展・成長に貢献してまいります。また、九州全域に設備を保有する企業として、地域密着型の活動を通じて、お客さま・社会からの信頼向上と地域が抱える様々な課題解決に努めてまいります。

「目標計画以外」に関するご意見

No.	いただいたご意見の概要	ご意見に対する考え方
1	<ul style="list-style-type: none"> ・スポット市場の売り入札枯渇時における同時同量遵守の要請に際し、最近の制度設計検討状況も踏まえて対応希望。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。
2	<ul style="list-style-type: none"> ・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。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。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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ご指摘いただきました内容を踏まえ、今後、託送制度の見直し、託送料金を変更する場合など、事業者としてその内容を丁寧にご説明するなどの対応に努めていきたいと考えております。
3	<ul style="list-style-type: none"> ・必要な投資の確保とコスト効率化を両立させるとするなら、10社を1社に統合していただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・再エネ主力電源化やレジリエンス強化等に対応するため、送配電設備の確実な増強と更新を実施すると同時に、コスト効率化に取り組むことが重要と考えており、一般送配電事業者としてしっかりと対応してまいります。

・上記以外にいただきました、地域支援や災害時の対応、目標案の意見募集方法に関するご意見等につきましては、今後の事業運営の参考とさせていただきます。