

ご意見の概要およびそれに対する弊社の考え方

No.	寄せられたご意見の概要	ご意見に対する弊社の考え方
1	再生可能エネルギーの活用は、今後カーボンニュートラルの関係から必須の取組みであり、会社としても取り組めることがあるかもしれないので新情報等を随時流していただきたい。	カーボンニュートラルの実現に向けて、再エネの連系拡大は必要不可欠と考えております。弊社は、これまで再エネ連系に関する相談窓口の一元化、自治体等地域の皆さまへの系統接続に関する情報発信の強化、いただいたご意見・ご要望に対する弊社回答のホームページ掲載を行ってまいりました。今後も、再エネ事業者の皆さまの事業化検討に資するプッシュ型の情報提供を強化するなど、皆さまからいただいたご意見やご要望を踏まえた各種取組みをしっかりと進めてまいります。
2	再生可能エネルギーやデジタル化、環境への配慮などの取組みが、どの程度進んでいるのかわからず、情報発信が不足している印象を受けた。 再生可能エネルギーが北電全体の電力供給にどう影響を与えているかなど、わかりやすい情報を積極的に発信いただきたい。	情報発信の不足に係るご指摘を踏まえ、内容の充実も含めて情報発信の強化について努めてまいります。 今後弊社ホームページにて、再エネ導入拡大に向けた取組み等について積極的に掲載していきたいと考えております。また、道民の皆さまに分かりやすい情報発信を行うよう、様々な手法を検討してまいります。
3	再生可能エネルギーの連系拡大については、温暖化対策を進める上でも重要な課題であると考えます。しかしながら、連系拡大のための設備投資に相応の費用と時間がかかることを国民にご理解いただくよう広報・PRされた方がよろしいかと思う。	電力系統の増強は相応の費用と期間を要するものであり、その費用はお客さまにも負担いただく部分がございます。 そのため、電力系統の増強を行わずに再エネの連系拡大を図る方策として、ノンファーム型接続や再給電等の導入を全国的に進めております。そのような取組みも含め、積極的な情報発信が必要と考えております。
4	北海道で起きた大規模停電の時は、このような経験がなかったことから情報が錯綜し何が正しくて何が正しくないのかわからなかったが、LINEや停電情報自動応答サービス等があるとユーザーも安心ができると思う。 しかし、お年寄りや機械等に疎く不安が出てくる為、やはり人間による配慮も必要になってくると思われる。	弊社は、AIによる停電情報自動応答サービスやSNSを活用した情報発信に加え、ラジオ等によるこれまでの停電周知方法を継続するとともに、他電力と共同運営するコンタクトセンター（24時間365日運用）等、お電話でのお問合せ窓口を設けており、今後も相互応援や連携の強化を検討し、さらなる「つながりやすさ」を追求していきたいと考えております。
5	停電時の情報は不安の解消につながるため、目標達成に向けて取り組んでいただきたい。	弊社は、AIによる停電情報自動応答サービスやSNSを活用した情報発信に加え、ラジオ等によるこれまでの停電周知方法を継続するとともに、他電力と共同運営するコンタクトセンター（24時間365日運用）等、お電話でのお問合せ窓口を設けており、今後も相互応援や連携の強化を検討し、さらなる「つながりやすさ」を追求していきたいと考えております。
6	スマホ等の情報伝達も重要だが、情報受信側も電力を使用することもあり、そういった端末が使えなくなるという可能性があるということを念頭に、非効率だが、ラジオやテレビ、広報車等での告知など、従来の方法でも引き続き対応いただきたい。	ラジオ等、従来の停電情報の発信方法につきまして、引き続き対応させていただきます。
7	北海道で発生したブラックアウトの際、一番欲しかった情報は「いつ頃復旧するか」ということであり、情報収集をする手段はラジオであった。他の携帯電話、パソコン等は停電により使用頻度は低かった。	ラジオ等、従来の停電情報の発信方法につきまして、引き続き対応させていただきます。
8	停電時に停電エリアや復旧予定等をスマホで確認できるとよい。コールセンターに質問や問合せ等が殺到するためマンパワーによる対応は難しいと考える。	停電エリアや復旧予定等については、「弊社のホームページ（停電情報のお知らせ）」にてご確認ください。スマートフォンでも閲覧可能ですのでぜひご利用願います。また、停電情報につきまして、お電話でのお問合せをご希望されるお客さまについては、他電力と共同運営するコンタクトセンター（24時間365日運用）にて承ります。停電発生時等は、お問合せが集中し全てのお客さまに対し応答することが困難な時間帯はございますが、今後も相互応援や連携の強化を検討し「つながりやすさ」を追求していきたいと考えております。 【ご参考・弊社ホームページ（停電情報のお知らせ）】 <a href="http://hokuden.intra.hepco.co.jp/network/power_outage/index.html">http://hokuden.intra.hepco.co.jp/network/power_outage/index.html</a>
9	DXを進めるにあたっては、優先順位をつけて何をどのようにデジタル化するか検討すべき。	弊社で検討中の各デジタル化施策については、導入によるコスト・効果や必要性を事前にしっかりと検討し、優先順位をつけて取り組んでいます。 今後も引き続き、弊社が担うべき社会的役割を十分理解したうえで、デジタル化施策の検討を進めてまいります。
10	自治体等との連携を進め、電力データ等を活用した高齢化対策に繋がるような新たなサービス提供を期待している。	新たな技術や電力データ等を効果的に活用して、地域の皆さまの課題解決に貢献していきたいと考えております。
11	デジタル化のうち、新サービス提供（スマートメーターデータ提供等）については受益者が限られると考えられるため、託送料金負担とせず、受益者負担（サービス利用者の個別負担）を希望する。	新サービス提供につきましては、国の審議会において、原則、受益者負担と整理されており、その整理にもとづき対応してまいります。
12	電気工事業界として可能な限り電子手続きを進めていただきたい。一方で、電子化に苦勞している中小企業も多いため、当面は、手間は掛かると思うが、電子と書類の両方の対応を維持いただきたい。	電気工事会社さまから弊社が受領しております、お客さまの電気設備工事に係る各帳票につきまして、効率化等の観点から電子化に向けて検討しております。電気工事会社さまへの影響等を考慮しながら進めてまいります。
13	厳しい環境下で作業を行うことが多いかと思われるが、作業内容、地形、気象条件を総合的に検討の上、安全作業を行うようお願いしたい。	北海道特有の積雪寒冷といった気候条件下や、台風や地震等の災害時においても、常に「安全最優先」で作業に取り組んでまいります。
14	社員並びに協力連携企業社員も含め、労働災害の再発防止は重要な課題である。新入社員はもちろんベテラン社員においてもヒューマンエラー対策の推進を望む。高齢者雇用安定法により、高齢者が活躍できる環境整備も含め貴社が北海道をリードする企業となることに期待している。	労働災害の撲滅へ向けて、引き続き災害事例の分析や再発防止策の徹底、ヒューマンエラー防止を図る各種安全教育・訓練の着実な実施に努めてまいります。 また、高齢層が自らの技術や能力を十分に発揮し、安全かつ生き生きと活躍できる企業風土を醸成してまいります。

No.	寄せられたご意見の概要	ご意見に対する弊社の考え方
15	現場巡回チェックリストを活用し、現場毎に評価点を競うようなセーフティラリーを実施してはどうか。	労働災害の撲滅には、各々の現場に従事する作業者が場面場面で作業条件に適した安全最優先の作業を進めていくことが重要です。今後も現場からの提案や工夫を生かしながら安全作業に努めてまいります。
16	業務効率化に加え、安全性の観点からも、送電設備の点検などにドローン映像を使ったやり方を活用されると思う。これらは益々進めていただければ幸いだが、一方では、画像だけでは判定し得ず、技術者が直接見て触れねばならないものもある。そういった作業について、安全には万全を期して無事故無災害に務めていただければと思う。併せて、安全対策には費用と手間がかかることを国民にご理解いただければと思う。	昨今の技術革新による省力化や効率化については、現場での様々な作業に取り入れているところ。一方で、電力の安定供給には、技術者が直接現場で点検や修繕を行う作業は今後も必要であり、革新的手法と併用しながら各種安全教育・訓練を徹底しつつ、これからも「安全最優先」で取り組んでまいります。
17	北海道は今後も日本の食料基地として、自然豊かな環境を維持し、観光としての優位性を保つことが求められているので、貴社の地球温暖化問題への対応や地域の環境保全対策などの取り組み目標の設定に感謝し、是非達成することを期待している。	弊社は、地球温暖化への対応やカーボンニュートラルの達成に向けた取り組みとして、再生可能エネルギーの導入拡大、電化の促進等を積極的に推進してまいります。また、特に重点的に取り組むべき環境課題を環境管理項目として目標を設定し、事業活動に伴い生じる環境負荷の低減に向け、今後も取り組んでまいります。さらに、豊かな自然を有する北海道に根ざす企業として、北海道固有の希少鳥類への配慮など生物多様性保全への取り組みを含め、自然環境と調和した事業運営にも引き続き努めてまいります。
18	十分ご対応いただいていると考える。	ご意見に感謝申し上げます。
19	ほくでんネットワーク社の掲げる成果・行動目標案に賛同する。また本件取組により託送料金自体に上乗せが発生することについても持続的な送配電ネットワーク継続のために必要なコストであると受け止め、電力供給を受ける一般消費者の立場としても受け入れるべきものとする。	弊社の成果・行動目標案にご賛意をいただき御礼申し上げます。また、託送料金の申請にあたりましては、効率化を最大限織り込むとともに、今後必要となる経年化設備への対応や再エネ連系拡大に向けた取組み等も含めて検討してまいります。
20	今回の資料には記載されていないが、北海道電力ネットワーク株式会社の再生可能エネルギー連系拡大の取組みと電気自動車は親和性が非常に高く、再エネの電力を電気自動車に充電することで、究極的なゼロエミッション社会を実現できると信じている。また、停電時の対応においても、非常時に電気自動車を蓄電池として、避難所などへの給電に役立てることができる。今回の行動目標案に同意する。	本件へのご賛意につきまして感謝申し上げます。BCPの観点など、電気自動車は弊社事業との親和性が高いと考えており、今後も情報収集のうえ導入拡大に向けた取組みを行ってまいります。
21	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。	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。
22	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。	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。
23	企業誘致にあたり、あらかじめ変電所等の供給能力の増強をお願いしたい。工業団地として、電力供給が不安視されることは、誘致の営業戦略上非常に困っている。立地を検討する企業にとって、検討を進める最初の段階で進出に向け前に進まない状況である。	電力設備の増強については、各地域の需要動向を確認させていただくとともに、費用対効果も勘案しながら適切に対応いたします。
24	コーポレートP P A事業を推進するなかで、北海道地域限定の出力規制については、ゼロカーボン北海道を実現するにあたり、大きな障害となっているため、早期に実用に有効な緩和実施をお願いしたい。	太陽光発電および風力発電が北海道系統へ接続する場合に求めている出力変動緩和技術要件の撤廃について、国の審議会※ <sup>1</sup> 等を通じて議論を重ねている状況です。出力変動緩和技術要件の撤廃による影響を見極めつつ、今後の対応について、国や広域機関等と協議を進めて、安定供給を確保しながら再エネの導入拡大に取り組んでまいりますので、ご理解賜りますようお願い申し上げます。 ※ 1 第36回系統ワーキング資料 <a href="https://www.meti.go.jp/shingikai/enecho/shoene_shinene/shin_energy/keito_wg/036.html">https://www.meti.go.jp/shingikai/enecho/shoene_shinene/shin_energy/keito_wg/036.html</a>
25	再エネの発電予測データについて、一般開示を希望する。	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。
26	戸建もしくは地域毎に蓄電池を設置し、自然由来の発電による再生可能エネルギーや、安価な夜間電力、昼間の余剰電力等を蓄電し、経済的に活用することで化石燃料による発電を削減するとよい。蓄電池をシェアすることが効率的。	再生可能エネルギーは、天候によって発電量が大きく変動するなど様々な技術的課題がありますが、導入拡大にあたっては蓄電池の設置も対策の一つとして考えられます。蓄電池の活用は、再生可能エネルギーの電気をより有効に活用するための方策となるため、導入による費用対効果等も踏まえ検討してまいります。
27	国の指針における成果・行動目標の中に、新規再エネ電源の早期目づつまなな連系として、接続検討・契約申込の回答遅延件数ゼロがレピュテーションインセンティブとして掲げられているが、御社において本目標を達成するための具体的な取組などがあればご教示いただきたい。 風力発電所において、接続検討資料提出後1年以上が経過しても回答をいただけない案件があるが、仮に御社として「接続検討・契約申込の回答遅延件数ゼロ」という目標達成を困難にする特別な事情があるのであれば、その旨を本資料に記載すべきと考える。	接続検討・契約申込の回答につきまして、検討の前提となるルールについて国の審議会の議論等を踏まえ対応していく場合もありますが、当社といたしましては、受付部門および技術部門において共通の工程管理ツールを作成し、双方で工程情報と回答期限の管理を徹底するとともに、技術検討期間の短縮に向け、受付・技術検討を専門とする組織再編や検討工程の見直し等の業務改善に取り組んでまいります。

No.	寄せられたご意見の概要	ご意見に対する弊社の考え方
28	電力供給接続事前検討の回答期限について、ビジネスタイムとはかけ離れており、一層の短縮化をお願いしたい。	供給側接続事前検討につきましては、電力広域的運営推進機関が定める「送配電等業務指針」および弊社の定める「託送供給等約款」にもとづき、2週間以内に回答する運用を遵守することを目標とさせていただくものです。 ※送配電等業務指針第114条 ※託送供給等約款9(2)
29	再エネ導入拡大、サービスレベル向上の点では、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、低圧部分供給のためのシステム課題の解消、各種手続きのワンストップ化などの利便性向上についてご検討いただきたい。	ご意見の項目ごとに以下のとおり回答いたします。 【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】 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。  【低圧部分供給のためのシステム課題の解消】 低圧部分供給については、いただいたご意見も参考に国の議論の状況等を踏まえながら適切に対応してまいります。  【各種手続きのワンストップ化などの利便性向上】 窓口を集約することでワンストップ化に努めておりますが、いただいたご意見を参考にお客さまの利便性向上に向けて引き続き効率的な業務運営に努めてまいります。
30	スポット市場の売り入札枯渇時は、やむをえず同時同量遵守が困難となる場合がある。同時同量遵守の要請に際しては、最近の制度設計検討状況も踏まえていただきたい。	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。
31	託送料金の支払いについて口座振替の早期導入の検討をお願いしたい。	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、2024年度以降を目途に口座振替の導入を検討してまいります。
32	SW支援システムで申込の修正ができない際に送付している変更取消依頼書について、その他送配電同様、土日でも変更取消依頼メールのみで対応できるよう改善を希望する。	本年4月1日より、変更取消依頼書の提出については任意とし、メール本文への記載でも対応するよう取扱いを変更させていただきます。申込件数が多い場合等は、状況に合わせて変更取消依頼書を引き続きご活用願います。 SW支援システムでの修正ができないお申込みは営業日での対応とさせていただいておりますので何卒ご了承下さい。なお、緊急を要する場合は休日においても専用ダイヤルにて対応しております。
33	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する。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。 【具体例】 過去増設日付の定義や接続供給廃止日・電流制限値の利用状況等、SW支援システムマニュアルのような項目説明ではなく各社の実態に即した資料を作成いただきたい。	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。
34	【託送実量地点に対する容量の記載について（託送実量への変更前の容量等の参考値でも可）】 ・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。 ・実量制地点において、託送契約前に当該地点の過去実量歴を確認したい場合は、使用量照会申請を行い情報を取得する必要がある。 ・再点の場合、需要家は事前に入居地点の契約決定方法を知りえず、事後的に使用量照会申請が必要となる。しかしながら、時間的制約のある再点において、使用量照会申請は実質的に不可能であり、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。 →円滑な再点の障害となるだけでなく、需要家の選択肢を狭めている実態について、御社の見解をお聞きたい。	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や計量器で電流制限機能を設定している地点は、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。 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、それに応じて一般送配電事業者へ契約決定方法（実量契約、S B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ご選択いただける（選択肢は狭まらない）と考えております。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」のみしか選択できませんので、お手数を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。
35	【設備情報照会結果へのSB制限等の反映ルール化について】 ※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。設備情報照会欄にS B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担が発生すると共に、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。 →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たい。	弊社は、アンペアブレーカーが残置されている場合、および計量器で電流制限機能を設定している場合のいずれについても、SW支援システムの設備情報照会画面に電流制限値を表示しておりますので、お客さまにてご確認いただけますが、引き続きお客さまの利便性向上に向けて効率的な業務運営に努めてまいります。

No.	寄せられたご意見の概要	ご意見に対する弊社の考え方
36	<p>【実量契約に対する総合見解について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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）</li> </ul> <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・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</li> </ul> <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たい</p>	<p>再点申込時における契約決定方法（実量契約、S B 契約等）につきましては、需要者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ご選択いただける（選択肢は狭まらない）と考えております。</p> <p>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、お手数を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。</p>
37	<p>【個人情報の取扱いについて】</p> <p>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不安が拭えないため、社内教育の徹底をお願いしたい。</p>	<p>個人情報を適切に利用・管理するためのルールを全社員がeラーニングで学習しているほか、適宜、不適切事例の共有および注意喚起を図っています。また、職場単位で課内会議等の機会を通じ、個人情報漏洩ゼロに向けての社内ルールの教育を徹底しております。</p>
38	<p>【マッチング完了後のアンペア変更 + 容量変更について】</p> <p>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。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。</p> <p>また、SW開始・廃止申込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込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いただきたい。</p>	<p>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のお申込みが可能なケースがございます。</p> <p>そのようなお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。</p>
39	<p>【工事情報の開示について】</p> <p>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。</p> <p>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た際は開示をお願いしたい。</p> <p>「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。」</p>	<p>弊社では実際のお申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にて託送新增設Web申込みサービスから工事情報を参照いただけます。</p>
40	<p>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、切替時期を10社統一していただきたい。</p>	<p>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等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。</p>
41	<p>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>	<p>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。</p>
42	<p>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。</p>	<p>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、2024年度以降を目途に口座振替の導入を検討してまいります。</p>
43	<p>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。</p>	<p>小売電気事業者さまへの各種通知につきましては、API連携の導入を検討しております。時期については、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。</p> <p>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。</p> <p>※API：アプリケーション・プログラミング・インターフェースの略。 ソフトウェアの機能を共有する仕組みを指すもの。</p>
44	<p>10社まとめた停電情報の提供サイトを用意していただきたい。</p>	<p>弊社は、ホームページに公開している停電情報の充実や、SNS等を活用したプッシュ型の停電情報の発信に取り組んでおり、これらのサービスのご活用をお願いします。また、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ホームページ）  <a href="https://www.occto.or.jp/site_info/link/index.html">https://www.occto.or.jp/site_info/link/index.html</a>  （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>
45	<p>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。</p>	<p>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等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。</p>
46	<p>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。</p>	<p>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、2024年度以降を目途に口座振替の導入を検討してまいります。</p>
47	<p>【各一般送配電事業者様の請求書等様式の統一について】</p> <p>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、本項は新電力側の業務負担低減のために、この様式を統一していただきたい。</p>	<p>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等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。</p>

No.	寄せられたご意見の概要	ご意見に対する弊社の考え方
48	【口座振替の導入について】 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。本項は業務負荷の低減、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。	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、2024年度以降を目途に口座振替の導入を検討してまいります。
49	【請求情報のAPI連携について】 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。	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、2025年度以降を目途に請求情報のAPI連携について検討してまいります。
50	【各種請求書の発行早期化・集約について】 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。	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。
51	【新設申込方法の統一・システム化について】 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、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。	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等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。
52	【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について】 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。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。	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等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。
53	【500kW以上あるいは特別高圧のSW申込のシステム化について】 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。	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等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。
54	【SW期限の統一化について】 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。	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等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。
55	送電ロス率の低減について、さらに力を入れた取組みを希望する。	変圧器等に低損失の性能を有する設備を使用することや送配電設備のスリム化など最適な設備形成に努め、設備の効率的な運用と設備コスト低減を目指してまいります。
56	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社協力して推進いただきたい。	変圧器等に低損失の性能を有する設備を使用することや送配電設備のスリム化など最適な設備形成に努めるとともに、経済合理性や10社協働取組みの有意性等も勘案のうえ、送電損失低減に向けた技術開発等に努めてまいります。
57	需要家および小売電気事業者への影響の大きさにかんがみ、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、十分な余裕をもって具体的にお示しいただきたい。	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。その中でも、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、ご指摘いただきました内容を踏まえ、今後託送料金を変更するにあたっては、事業者としてもその内容を丁寧に説明させていただきたいと考えております。
58	新たな託送料金制度を導入していく上で「国民負担の抑制（コスト効率化）」を進めていくことが記載されており、顧客満足度の観点から考えると電気料金低減が最も要望する事項である。今後、省エネの住宅や建築物が多くなっていく事が求められていますが、それをもう少し後押しするような政策（料金メニュー）を考えていただきたい。各建物の省エネ基準に達したものは特別料金プランを提供するなど。それにより、泊発電所の再稼働など、国に対しての発言力なども強めていく要素にもなると思う。	託送料金の申請にあたりましては、効率化を最大限織り込むとともに、今後必要となる経年化設備への対応や再エネ連系拡大に向けた取組み等も含めて検討し、引き続き安定供給に向けて確りと取り組んでまいります。
59	電力の託送制度については、顧客の立場で言わせていただくなら、安定供給、確実性と供給価格の低減を真っ先に考えていただきたい。再エネの主力電源化やレジリエンス強化等を目的とした託送料金制度の導入を企図しているようですが、本来ならば国としての「ベース電源」論議がもっと繰り返されて、現実的な方向性が示されることが先に必要のように感じて仕方ない。地球温暖化の対応も含めて考えた時に本当に課題解決の方向に進んでいるのか、不安を感じている。是非、電力が安定供給される社会を守っていただくよう、願います。	託送料金の申請にあたりましては、効率化を最大限織り込むとともに、今後必要となる経年化設備への対応や再エネ連系拡大に向けた取組み等も含めて検討し、引き続き安定供給に向けて確りと取り組んでまいります。
60	顧客満足度に関する取組みは大いに理解できるし、内容についても評価できるものと考えられる。しかし、電気を使用する一個人として考えると、我々が一番望むものは電気料金の引き下げであり、極端に言えば、他のことにはあまり興味がない。北電が様々な取組みを行うことに対して、特に意見するものではないが、未だに再稼働の目的が立たない泊発電所の問題など、我々消費者には他に優先すべき事項が沢山あるのではないかと考えてしまう。	弊社の成果・行動目標案にご賛意をいただき御礼申し上げます。また、託送料金の申請にあたりましては、効率化を最大限織り込むとともに、今後必要となる経年化設備への対応や再エネ連系拡大に向けた取組み等も含めて検討し、引き続き安定供給に向けて確りと取り組んでまいります。
61	微量PCBやアスベストなどは素人には判別しづらいため、相談できる窓口や専門スタッフがいるとよいと思う。各家庭や事業所等に来て現物を確認していただくと交換するか否かを判断する根拠にできる。	ご家庭や事業所におけるアスベスト等に関する相談につきましては、自治体にて受付窓口を設けております。恐れ入りますが、必要に応じてご相談願います。
62	太陽の軌道を計算し太陽の動きに追従しながら角度を変える反射パネルをつくり、建物の日陰となる部屋に日光を照射し明るくすることで日中の室内消費電力を軽減するとよいと思う。反射パネルには太陽光パネルを活用してもよいと思う。日射量の変化に合わせて電気器具の照度は自動調整されるとよいと思う。	省エネルギーに資する貴重なご意見として承ります。

※2022年12月8日の事業計画補正申請に伴い、一部情報を更新。