

(お知らせ)

2022年3月29日
沖縄電力株式会社

「新たな託送料金制度導入にあたり設定した目標（案）」
に関する意見公募結果について

沖縄電力送配電部門として作成予定の事業計画の一部（「事業計画における目標（顧客満足度・デジタル化・安全性・環境性）案」）に関し、2021年12月27日～2022年2月4日に意見公募を実施いたしました。

頂いたご意見の概要およびそれに対する考え方を取りまとめましたので公表いたします。

目標については、ご意見などを踏まえて見直しをおこないつつ、今後の事業運営に活用させていただきます。また、目標案以外に対してお寄せいただいたご意見についても、今後の事業運営において参考とさせていただきます。

今回の意見公募にあたり、ご意見・ご要望をいただきました皆様には御礼を申し上げます。

1. 実施期間等

2021年12月27日（月）～2022年2月4日（金）

実施方法 当社ホームページの専用ページより意見を募集。

[「新たな託送料金制度導入にあたり設定した目標（案）」に関する意見公募について](https://www.okiden.co.jp/shared/pdf/whats_new/2021/211227.pdf)

https://www.okiden.co.jp/shared/pdf/whats_new/2021/211227.pdf

2. ご意見の概要

「事業計画における目標（顧客満足度・デジタル化・安全性・環境性）案」に関するご意見と回答（別紙参照）

3. 問い合わせ先

○沖縄電力(株) 送配電事業部（意見公募担当）

e-mail okiden_souhaiden@okiden.co.jp

以 上

「事業計画における目標(顧客満足度・デジタル化・安全性・環境性)案」に関するご意見と回答

1. 顧客満足度

| No. | 寄せられたご意見の概要 | ご意見に対する考え方 |
|-----|--|---|
| 1 | 災害時には情報が早めに入るように複数のメディアを活用してもらいたい。 | 現在、HP、SNS、ラジオ等を活用した停電復旧情報や設備被害情報の発信、テレビ等の各種メディアへの迅速な情報提供を行っております。引き続き、これらの情報発信等を通して、お客さまに安全・安心をお届けし、顧客満足度向上に努めてまいります。 |
| 2 | 災害時含むコロナ禍での対応については対処が難しいところもあると思いますが、SNSなどでの積極的な情報発信をしていただけると、より安全に生活が出来ると思います。 | 現在、HP、SNS、ラジオ等を活用した停電復旧情報や設備被害情報の発信、テレビ等の各種メディアへの迅速な情報提供を行っております。引き続き、これらの情報発信等を通して、お客さまに安全・安心をお届けし、顧客満足度向上に努めてまいります。 |
| 3 | 実施内容が顧客が要望するものであればよいが、それ以外にも実施すべき内容がないか、顧客アンケート等で要望を広く取り込む仕組みづくりをしてはどうか。 | 日々お客さまから寄せられる貴重なご意見・ご要望をもとにお客さまの視点に立った業務改善・サービスの提供に取り組んでおります。今後もアンケート等の様々な手段を検討し、お客さまのご要望等を広く取り込める仕組みづくりを目指してまいります。 |
| 4 | 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。 | 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。 |
| 5 | <ul style="list-style-type: none"> ・託送システムの見やすさ/わかりやすさ改善 ・託送システムに公開される帳票の改善 (全国統一したフォーマット) | 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 | 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。 | 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。 |
| 7 | 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。 | 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。 |
| 8 | 小売事業者への各種通知は、Push型で通知して頂きたい。 | 「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参ります。また、Push型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参りたいと考えております。 |
| 9 | 10社まとめた停電情報の提供サイトを用意頂きたい。 | <p>当社（一送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、メール等を活用したPush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、そちらのご活用をお願いします。</p> <p><参考></p> <p>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） https://www.occto.or.jp/site_info/link/index.html</p> <p>（国土交通省） https://www.mlit.go.jp/river/bousai/olympic/helpful07/index.html</p> |

| | | |
|----|--|---|
| 10 | 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。 |
| 11 | 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。 | 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。 |
| 12 | 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についてご検討いただきたい。 | 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。 |
| 13 | 低圧部分供給のためのシステム課題の解消についてご検討いただきたい。 | 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。 このような議論の方向や社会的コストの増大を踏まえますと、低圧への部分供給導入の意義は希薄と考えております。 |
| 14 | 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。 | 当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。 引き続き効率的な業務運営に努めてまいります。 |

| | | |
|----|--|--|
| 15 | <p>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よう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、新電力とそ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。</p> | <p>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。</p> <p>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ご説明させていただきたいと考えております。</p> |
|----|--|--|

※No9～No15については、デジタル化にも当てはまる共通のご意見。

2. デジタル化

| No. | 寄せられたご意見の概要 | ご意見に対する考え方 |
|-----|---|--|
| 1 | デジタル化・IT化・AI技術の導入に期待します。 | 当社はIoT・AI・RPA等を活用した業務効率化、生産性向上が重要と考えており、策定する事業計画に基づき、デジタル化に関する取り組みを進めてまいります。 |
| 2 | 書類や申込といったものをデジタル化することにより、御社およびユーザ側の効率化向上にも繋がり、新たな価値をユーザへ提供出来ると思います。 | いただいたご意見も踏まえながら、デジタル化に関する取り組みを進めてまいります。 |

| | | |
|---|--|---|
| 3 | SDGS が求められる状況においてペーパーレスな手続きの促進につながるものと考えております。 | ペーパーレスな手続きの促進につながる取組として、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、検討してまいりたいと考えております。 |
| 4 | 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頂きたい。 | 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。 |
| 5 | データが一元的に管理できる状況になれば、データの一層の活用が進むと考えられます。 | 当社は業務の効率化や利便性の向上を目指すことが重要と考えており、いただいたご意見も踏まえながら、デジタル化に関する取り組みを進めてまいります。 |
| 6 | 託送システムに公開されている各帳票について、APIでのデータ連携を可能としていただきたく、ご検討いただけますと幸いです。 | 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、請求情報のAPI連携について検討してまいります。 |

3. 安全性への配慮

| No. | 寄せられたご意見の概要 | ご意見に対する考え方 |
|-----|--|--|
| 1 | 安全は第一優先です。コンプライアンスより上位になるため物理的な対策を取ることで、労働災害をなくしてほしい。 | 当社としましても安全性は最優先事項と考えております。今後も安全最優先を念頭に効果的な対策を検討・実施し、労働災害等の未然防止に努めてまいります。 |
| 2 | 御社従業員ならびに関係会社様におきましては日頃よりインフラを支えていただき感謝申し上げます。皆さまにおかれましては、労働災害等ないよう取り組んでいただければと思います。 | 日頃より当社事業に御理解いただき感謝申し上げます。今後も安全最優先を念頭に効果的な対策を検討・実施し、労働災害等の未然防止に努めてまいります。 |

| | | |
|---|---------------------------------|----------------------------------|
| 3 | 具体的な数値目標の設定についてのご検討いただけますと幸いです。 | いただいたご意見を踏まえ具体的な数値目標の設定を検討いたします。 |
|---|---------------------------------|----------------------------------|

4. 環境性への配慮

| No. | 寄せられたご意見の概要 | ご意見に対する考え方 |
|-----|---|---|
| 1 | 脱炭素化に絡む環境目標については特に触れないのでしょうか。2050年に向けた長期環境目標としてはうってつけではないかと感じております。 | 当社では2020年12月に「沖縄電力 ゼロエミッションへの取り組み ～2050 CO2 排出ネットゼロを目指して～」を公表し、送配電部門としては再エネ主力化に向けた系統安定化技術の活用と高度化および基盤整備のための設備投資を進め、脱炭素化に努めてまいります。 |
| 2 | 過去の建設物にはPCBや鉛等の有害物質が含まれていることがあるので計画的に処理・排除してほしい。 | 当社保有の設備について、有害物質が含まれていた場合には適切に対応してまいります。 PCB処理については、「環境性への配慮」として具体的な目標を検討いたします。 |
| 3 | 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。 | 経済合理性や10社協働取り組みの有意性等も勘案の上、損失率低減に向けた技術開発等に努めてまいります。 |
| 4 | 具体的な数値目標の設定についてのご検討いただけますと幸いです。 | いただいたご意見を踏まえ具体的な数値目標の設定を検討いたします。 |