

## 第 45 回 電力・ガス取引監視等委員会

### 議事録

日 時：平成 28 年 8 月 26 日(金)10:00～11:10

場 所：経済産業省 本館 2 階西 8 共用会議室

#### 議 題

- (1) 東京電力パワーグリッド（株）から小売電気事業者に対する電気使用量の確定通知の遅延について
- (2) 定期報告徴収により取得した情報の報告について
- (3) 制度設計専門会合の専門委員の追加指名について

○八田委員長 定刻になりましたので、ただいまから「第45回電力・ガス取引監視等委員会（第1部）」を開催いたします。

本日は、事前にお知らせいたしましたとおり 2 部構成の開催とさせていただきます。第 1 部の議題の第 1 は、「東京電力パワーグリッド株式会社から小売電気事業者に対する電気使用量の確定通知の遅延について」、第 2 は、「定期報告徴収により取得した情報の月次報告について」、第 3 は、「制度設計専門会合の専門委員の追加指名について」の 3 つです。

なお本日は、小売電気事業者に対する電気使用量の確定通知の遅延問題に関して直接ご説明をいただくために、東京電力パワーグリッド株式会社から武部社長と新宅常務取締役をお招きしております。

○武部社長（東京電力 P G） よろしくお願いいいたします。

○新宅常務取締役（東京電力 P G） よろしくお願いいいたします。

○八田委員長 早速ですが、議題に入ります。

議題の 1 つ目は、「東京電力パワーグリッド株式会社の電力使用量通知遅延について」です。本事案については、当委員会として、かねてより遺憾である旨を申し上げてきたところでございます。

まずは武部社長から、22日にいただいた報告書と、その後の状況についてご説明をいただきます。それでは、説明をお願いいいたします。

○武部社長（東京電力 P G） おはようございます。東京電力パワーグリッドの武部でこ

ございます。

まず冒頭、この問題につきましては、小売電気業者様、さらにはその先の電気をお使いになる皆様、あるいは発電事業者様、あらゆる関係者の皆様に大変なご迷惑をおかけいたしております。また、私どもとしては、全力で取り組んでまいってきてはおりますけれども、今に至るまで非常に長い間、このご迷惑が解消し切れていないということでございます。大変申しわけございません。心よりお詫び申し上げます。

これからご説明いたします報告書の中にもございますとおり、目標とします期日は若干おくれつつも、何とか一刻も早い解消を目指して全力を挙げて取り組んでまいりますので、引き続き今後ともご指導、ご鞭撻のほどをよろしくお願いいたします。

それでは、説明に入らせていただきます。お手元にパワーポイント資料3がございますので、ごらんいただきたいと思っております。

めくっていただきまして一枚目の前書きでございますけれども、このポイントは、第3パラグラフの一番下、一部8月までの解消は厳しい状況となってまいりましたので、これまでの経緯と、こういったことに対する取り組みの方向性を述べたものでございます。

2ページにまいりまして、ここに至る前回までと今回の概要が簡単に記してございます。前回の報告では、8月末に7営業日までの通知を目指すとしまして、個別の対策、あるいは対応要員200名の強化といったことを報告させていただきました。

今回は、これに基づきまして、一応未通知件数は減少しておりますものの、まだ要員の習熟度の問題ですとか複合的な要因もあり、現時点のままでは未通知解消は困難な状況ということでありまして、新たに幾つか対策をとりまして、各検針日から7営業日までの通知を8月末までに達成してまいるということでございますが、しかしながら、7月末までに滞留しております未通知残分につきましては、8月までに全数解消は厳しい状況だということでございます。

これにつきましては、9月中旬まで少しご猶予をいただいた上で増員、あるいはシステムの改良、あるいは手順の工夫等を重ねながら取り組んでまいろうと思っております。

3ページにまいりまして、この問題の原因、現象を、以後の説明のために大きく3つに整理をさせていただいたものでございます。

①にありますとおり「取替未整理」と呼ばれておりますものは、スイッチングのお申し込みに伴いまして、旧計器からスマートメーターに取り替えます際の計器の指針ですとか、あるいは取り替えたという事実の登録の遅延、そご、そういったものに起因する事象でござ

ざいまして、今回の問題の太宗がこれに起因しております。いわゆる「人手起因」でございます。

これに対しましては、マニュアル作業の徹底ですとか、スケジュール前倒し等をやっておりますが、行く行くはシステムできちんと早期保全をするという対策を図ってまいろうと思っております。

2番目、これも同じく「人手起因」でございますが、スマートメーター取り替え以外に、やはりいろいろとデータのやりとりに人手を要する部分がございます。この辺の対策の不備ということでございまして、これは、パッチツールですとかシステム側での補完、あるいは現場へ行ってのデータ再収集といいますような人手による対応を中心としてやっておりますが、これも同様にデータ補完処理のシステム化を下期に図ってまいります。

3番目、こういった直接的な起因のほかに、こういうことに基づきましていろいろな処理をしております過程で、システム内のデータベースが必ずしも同期されていないという問題に基づくデータ伝送の遅延ですとか滞留といった問題でございます。

これは、インターベースのところを手で補正すとか、いわゆる人海戦術による対策を、今、人手を入れてとっておりますけれども、抜本的な改修が必要となりますので、これにつきましても、下期、年内を目途に図ってまいることにしております。

以上、この3つの分類でご説明をさせていただきます。

4ページですけれども、各検針日以降のスケジュールに沿った対策のうち、黄色が今回追加した部分でございます。上からまいりますと、最後、最終データを入力する部分で、新規ツールで迅速化する手だてを今回加えました。

それから、先ほど申しました取替未整理の手順は、非常にあやふやであったり、あるいは時間的なおくれがありましたものを、運行を徹底することといたしました。

3番目、全体的な体制強化ということでございます。

5ページは、通知おくれの状況でございますけれども、4月～8月に至るまでそれぞれの時点でとりましたデータをここであらわしております。右側にあります8月19日で1万8,503件とございますが、これの各日々の内訳を、資料3-1で表にしております。

それから、これらの2つの原因をそれぞれ8月、各検針日ごとに処理していく流れを、いわゆる「フロー分」と称しておりますが、それと、7月以前でたまっております「ストック分」というのがございます。これからは、そのフロー分とストック分と2つに分けてご説明をさせていただきたいと思っております。

6 ページからは、いわゆるフロー分でございます。

これまでの対策によりまして、折れ線グラフ、6、7、8と順次平均的に下がってきてはおりますものの、目標としております7営業日時点での解消はまだ図れていないということですので、緑の点々でございますように、ここの解消を目指していくという考え方でございます。

7 ページでございますけれども、実際の件数の例日ごとの分布が同じような傾向をたどっております。7営業日で700～800件残存している。この中身が、冒頭申し上げました人手を要するデータ補正の問題と取替未整理の問題の2つに類別されます。

取替未整理の部分につきましての対策は8ページになります。

7月以前は、取替未整理ですので、取替情報のもとに検針データの処理がうまくいかなかったというところから、4営業日からスタートして再調査などをやっておりましたけれども、これは8月以降、検針日の時点で明らかになりますので、ここから対策をスタートいたしますのと、あと、それ以降の調査のスケジュールをきちんと手順化し、時間管理をいたしまして、7営業日までに繰り返し現地に出向して、きちんと補完できるようなフローを整備いたしました。

9ページになりますが、この処理に要する要員でございますけれども、中ほどに「社員対応分」、「委託作業員対応分」等ございます。それぞれ作業の歩どまりに応じた人数を増強、あるいは再配置をいたしまして、必要な残件数を処理するプランニングを終わっております。

一番下の行になりますが、非常に機械的ではありませんけれども、特に委託作業員の手間がかかる部分につきまして40人増員といいますか、再配置、ここに力を入れて取り組むことにいたしました。

以上がフローでございますが、これからストック分になります。

10ページに、6、7月以前のストック分の解消ということで、これは左のグラフにありますとおりましたまっておりますので、これを何とか1カ月の間で解消していくということになります。上の②が先ほど申しました人手を要するデータ補正、①が取替未整理であります。

11ページは、取替未整理の作業スケジュールの状況でございます。たまっておりますので、それをある例日ごとにまとめまして、ここにありますスケジュールごとに解消してまいるということでございます。

これに要する要員規模が12ページにございます。ここが、真ん中にありますとおり増強はしましたが、7月に明らかにしましたフローと、その分析結果から想定いたしました日量のうち作業量に対しまして実績は3分の1にとどまるという、いわゆる習熟の問題が明らかになりましたので、これに必要な要員を増強することといたしました。

実績値を11件と書いてありますが、幸い今週になりましてから、これを上回る生産性が確認されております。

13ページにまいりまして、こういったフロー、あるいはストックをまとめまして対策をしていくチーム（暫定運行チーム）を増強した体制を記載してございます。

14ページは、これを含みます全体の体制でございます。中ほどの暫定運行チームが65名から187名と120名を増員しておりますが、その上のMSCのところから一部再配置をしたということで、全体の要員は30名の増で1,040名の体制になっております。

これを全体の図にあらわしたものが15ページになります。

以上が、使用量確定通知の問題に対する対策でございますが、ここからは小売事業者様への対応になります。

以前の報告のとおり、各小売事業者様にワンストップで対応できる体制を整備いたしました。今この31名が日々訪問し、あるいは電話で連絡をとりながら対応をさせていただいております。どうしても指針の得られない、協定に持ち込む規模でございますが、16ページにございますとおり4月分、5月分で3,000件に近いリストが明らかになっておりまして、これは逐次協議をさせていただいている状況でございます。

17ページにつきましては、太陽光などを含みます発電データ未通知の解消状況でございます。

これにつきましては、システムで帳票に至るということは間に合いませんので、別ツールを用いまして人手でやっている状況でございます。これは、件数は多ございますが、全体の件数は少のうございますので、この体制強化で早期に解消を見込んでございます。

18ページ以降は、これはまことに申しわけございません。同時に発生しております誤通知の問題でございます。大きく4種類ございます。

1番目につきましては、スイッチング時の誤針ですとか、システム操作途上の誤りに伴うものでございまして、今のところ、6月までの対象で942件を逐次ご説明をし、対処方法をご相談させていただいております。先ほどの31名は、こういったものを含めて各小売事業者様にご説明をしてまいっている状況でございます。

対策としましては、それぞれの手順につきまして周知徹底をしますとともに、システム改修を終わりました不備が生じないような対策を施しております。

2番目は、これは、ある特殊な処理をしましたときのデータでございますが、新規に作成した簡易ツールで登録をしました際に、データの得られておりません欠測コマに次のデータが繰り上がってしまうという誤処理が生じまして、797件でございますけれども、これは簡易ツール改修済みでございます。

最後のページで、3番目でございますけれども、これは、特定の日にシステム負荷がオーバーロードいたしましたとまったわけでございますが、そのときに必要な処理をスキップして、一部の月間使用量が通知されてしまったということでございまして、件数は大変多ございますが、一部の処理が欠落しているということでございますので、個々のご通知の規模としては、それほど大きくはない、あるいは過請求というよりは、むしろ過少請求の方向でございますが、大変件数は多ございますので、これもきちんとご説明に回っておりますが、システム改修は19日で終わっておりますので、同時に、こういう処理が中断されたときに、途中のデータが流れてしまわないような対策を打っております。

4番目でございますが、力率データというのが、使用量のデータとはまた別にありまして、この力率を用いて料金算定をいたします高圧以上のお客様に対する力率データの扱いの誤りによる誤通知ということでございます。39件でございますけれども、これもシステムエラーでございましたので、改修を終わっております。

報告は以上でございますが、冒頭申し上げましたとおり、ストック分の通知は、一部9月の中旬に遅延することとなりましたけれども、ここまでの対策を打ち、今、日々状況を確認しながらPDC Aを回しておりますが、今後も迅速な追加対応等を図りながら早期改修に努めてまいりたいと思っております。

説明は以上でございます。

○八田委員長 武部社長、ご説明をありがとうございました。

それでは、プレスの皆様方におかれましては、カメラの撮影はここまでということにさせていただきますと思います。しかし、会議自体は公開で行いますので、プレスの方を含め、引き続きで傍聴される方はご着席ください。

それでは、引き続き、ただいまのご説明内容について、各委員に自由にご質問、ご発言をいただきたく存じます。

稲垣委員どうぞ。

○稲垣委員 報告ありがとうございました。非常に力を入れて対応されていることが、逐次うかがわれてくるわけですが、ただ、やはり結論においてお約束が果たされなかったということが大変残念で、こちらとしては、今後こちらの委員会の権限を行使する上で必要な情報を、このインタビューから把握したいと考えて質問をさせていただきます。

まず、未通知の話、資料3の2ページですが、解決すべきテーマは決まっていたということで、人手を要するものについては人を配置した。しかし、その処理要員の習熟度が低かったというのが「今回報告概要」の2行目に出ています。その後で、その対策としては、本業務に精通する社員を増強する、それから業務フローを整備する、こういうことで対応すると、結論的には処理ができるのだというご報告ですが、いずれにしても、今回のお約束が果たされなかったわけですけれども、そのお約束の段階で——お約束というか、8月末までには全て健全化されるという内容だと思いますが、それもやはり設計をされたのだと思いますね。そうしますと、処理要員の習熟度が低いこと、処理要員の習熟度というのは、当時も把握した上で設計したのだと思いますが、それで今回ですが、今回の社員の増強とか、それによって解決されるのだという設計をされるに当たって、今回、その能力の把握というのは合理性があるものなのかどうなのか、そこが知りたいことです。

それについて、例えば経営なり、どのレイヤーがどういう指示をして、どういう事実に基づいて、どういう判断をしているのかということをご説明いただきたい。

特に具体的には、資料の12ページによると、実績値は1人・日11件と、こういう事実があるけれども、先ほどの報告では、もう少しよくなってきたということですが、いろいろなことで基礎となる事実は何を前提にしているのかということも含めて説明をいただきたいのですが。

以上です。

○武部社長（東京電力P G） いろいろな現象が複合しておりますので、一律にこうだというのはなかなか申し上げづらいところがございますが、まず、この流れを振り返ってみますと、5、6月までの間は、対症療法を中心に原因の特定ですとか、出てきた状況に対する効率化ですとか、このような中心事象の把握に対する公的管理が追いつかなかったという状況でございます。7月に、ある程度、その分析に基づいて計画の進捗の把握が可能となりましたので、前回の報告にありますとおり1人当たりの生産性を加味して必要な増強をいたし、全体1,000人規模の配置をいたしました。

ところが今回、それで実際に始めてみますと、やはり……、もちろん派遣ですので、最

初入ってくるときにはいろいろなオリエンテーションなりトレーニングは必要であります。もちろんそれもやりますが、実際に始めてみますと、複数の場面、複数のデータを並行して確認しながら、次にこのデータを使い、それをこれに入れ、その次にここをまとめてと、一つ一つの作業が軌道に乗るまではわかりませんので、インストラクターに対して手を挙げますが、それを社員が一つずつ机を回って指導していくわけです。そういったことを含めて時間を要するわけでございます。それで、複数手が挙げますと、2番目以降に手を挙げた人は待ちになるわけですね。そういった状況で、全体としてみたときの習熟度といえますか、進捗は非常に悪うございました。

そういうのは8月になって初めてわかったことではございませんけれども、新しく入れたプロセスが、やはりそういうものを招いたのと同時に、実際に仕事を始めていきますと、一つのプロセス処理だけでは終わらない次のプロセス、あるいはその複合的な要因がそこへかなり複雑な作用を及ぼしているということがわかりましたので、ここをどのように解決するかということで、その手順の組み合わせですとか分担はきちんと分けまして、最初の手順を処理するチームはこれだと、そこで残ってまた戻ってきたときにはこっちのチームがフォローアップをするんだという役割分担を再編成したりとか、そういうことも含めまして作業内容の再精査、それと進捗管理ということはこのたび始めたということでございます。

したがって、要員の増強の規模は、前回に比べ少うございますが、できる人間をこちらへもっていく、それで、必要なところへ集中するというのと、それを誰が指導して、リードして作業を仕切っていくという体制を組みましたので、まだ油断はできませんけれども、そこでねらったところの生産性は期待以上に進捗しているというのは事実でございます。

ですので、まだその結果が、最終段階でシステムに落ちていっておりませんので、きのう、きょうの数字としてはみづろうございますが、現場の作業の進捗等を日々聞く範囲におきましては、今のところその部分は設計どおり進んでいるという感触を今はもっております。

○稲垣委員　要するに、把握したのは一本道だと思ったけれども、実はその洞穴に入っていくと複雑な道が出てきて、どちらに行ったらいいのかわからない。それで、入り口にいる人に、どうしましょうかと判断を仰ぐと順番待ちも生じる。そこで時間がかかってくる。それでまた、そのわかった範囲で入っていくと、また同じことが起こるとわからない



ということで時間がかかってきたということですが、そうすると、8月末の設計というのは目指すべき目標であって、その根拠はあったのでしょうか。

それからもう一つは、そうした今の話は論理構造だと思いますが、経営のほうも同じことを、今と同じ、私と同じ疑問をもっていただと思うんですね。本当にやれるのかと。そしてやれると判断をする際に、具体的な事実とか、わからないこととわかることの峻別があったと思いますが、これについてはきちっとできていたのかどうかというのが非常に疑問になってくる。

今伺いますと、わからないことがたくさん出てきたということですが、もちろん出てくるのは当たり前の話であって、そこについて、経営はどのような情報を求めて吸い上げたのか、そうしたことがないということはどうして確信できたのか。ないということが確信できたから8月末ということを一—可能な限り8月末とありますけれども—指示できて、こちらにも、あるいは国民に対して話ができただと思いたいますが、具体的な根拠がない、何か単なる目標のように聞こえるのですが。

そうすると、今回も、今回こうしますというお話も、経営のほうは責任をもった具体的な事実に基づいて、わからないことも実はわかると判断して宣言しているような疑義をもたざるを得ないんですね。どうぞ私たちが安心させていただきたいのですが、その辺が、根拠のある事実と合理的な判断によっているのかどうかを知りたいのですが、今回の目的についてはどうですか。

○武部社長（東京電力P G） これもわかった範囲でしか申し上げられないので、非常に何ともしがたいわけですが……

○稲垣委員 それでは結構です。

ということは、9月は無理だと、わからないということですね。

○新宅常務（東京電力P G） ちょっと細かい話で恐縮ですが、補足させていただきますと、7月22日にご報告させていただいて、8月末という目標を立てさせていただいたときには、7月に入って、5、6、7月と、こういう段になって、7月の第1例日、これを徹底分析させていただきました。

それで、わからないところがどこまでわからないで、どういうものがどれぐらいあるのかというのをやりました。これを基準に、それでうまくいくのではないかと、正直、私どもとしては甘く見積もっていたところがございますが、そこをベースに設計してきたのが8月末というところがございます。

これがなかなか進まない中で、前回の8月5日にご報告させていただいたときの8月末というところについては、ある程度、その事象のパターンをさらに細かくということで、どこがどうひっかかって、それを誰がどうしているのかというのを、武部が会議の中で毎日確認をしております。

その意味では、個別のリストを、今までガバナンスとマネジメントが若干不十分なところが、先生おっしゃるとおりにあります、そこまでを経営側としてきちっと把握した上で回せていると確信をもっているかというところが、いささか足りないところがございます。

実務的な話でちょっと細かくなりますけれども、今はそこを、個別のリストのところからステータスがどうなっているかというところを、ある程度の母数、例えば何百件とか、そういう単位のものではなくて、もう少し細かく把握をするような形で日々報告を受けておりまして、ここに基づいて、私どものほうとしても、それなりにやっていけるのではないかと、今までの論理構造としてつくっていたものから、ぜひみんなでやっといこうと、こういう形に若干進展はしているところがございます。

○稲垣委員　　ということは、今までの8月末、あるいはその後の7日ごとの報告ですか、それは、その時点においてわかった事実について、これに基づく見通しなり報告であって、武部社長のご説明は、要するに入っていくとわからないことがたくさん出てくるんだと。そういうこと、つまりこれから起こるであろう、あるいは把握できるであろうわからない事柄、これについては前提としない設計をしていたんだと、こういうことですね。

○武部社長（東京電力P G）　わかった範囲で、こういう道筋をたどってきましたので、多分こういうこともあり得るだろうという危うさはもちろんもちます。それに対する予備力ですとか、二の矢、三の矢といいますか、そういう要員なりシステムの準備はもちろんやっけてまいります。そういう意味で、わかったことをもとに今後の見通しを立てて報告をさせていただいているということでございます。

○稲垣委員　　当然だと思いますが、申し上げたいのは、8月末という期日、あるいは今回は9月、その期日を宣言するに足る事実を前提に、今回9月ということをおっしゃられているのか、これからもわからないことはたくさん出てくるでしょう、それからもう一つは、そのわからないことについても予備力で対応できない、あるいは期限が延びることもあるでしょうと、そういう判断のもとに9月ということをおっしゃられたのか、つまり9月とは約束はできない、あくまでも9月を目指しますという程度なのか、要するにどう

ですか。

○武部社長（東京電力P G） これだけ新規トラブル、誤通知等も含めましていろいろ出てきておりますので、当然そういうことも今後あり得べしということで要員の対策ですとか、業務フローですとか、システムの改修ですとか進めていかなければならないはずでございまして、もちろんそういうことを念頭に、ここであれば大丈夫だ、9月中旬であれば大丈夫だということを踏まえ上での報告でございまして。

○稲垣委員 そうすると、想定外はもう起こらない、起こったとしても9月にできると、こういう頼もしい計画、計画というか宣言だということ……

○武部社長（東京電力P G） 決意としては、そういうふうに……

○稲垣委員 決意としては、というのはどういうことですか。

○武部社長（東京電力P G） 要するに……

○稲垣委員 望んでいるという意味ですか。それともしますという意味ですか。

○武部社長（東京電力P G） させていただく決意でございまして。

○稲垣委員 だから、決意というのはどういうことですかとお伺いしているんですよ。

要するに、できるかどうかわからないけれども、今わかっていること、あるいは想定することを前提とすれば9月にできると考えていますが、これからは何が起こるかわからないということで頑張りたいと思います、頑張る決意ですと、こういう意味ですよ。一番正直なところをはっきりお伺いしたいと思います。

○武部社長（東京電力P G） 起こった事象に対する対策、起こったことしかカバーできていない、学習効果がないということになりますので、それを踏まえてさらに8月末まで、あるいは9月の間に、どういうことがあり得るかということ念頭に置いた上での体制だと、私は思っておりますので、そういう意味で、9月中旬のお約束をしたということございまして。

○稲垣委員 実務者は指示されたことをやるということで、指示されたことの範囲は明確ですよ。経営は、わからない、そのリスクをどう処理するかということですよ。その上で業務をどうするかということを示して成果を上げていくということなので、わからないことが起こるのは当たり前だと思います。そのかわり経営については、約束はできないけれども、これを目指すんだということが正直なところだと思うのですが、ここまで申し上げて、もう趣旨はおわかりだと思いますが、お約束ということをおっしゃるけれども、おっしゃっている言葉の意味が平板な意味で、どういうことなのかわからない。9

月末を目指します、なのか、あるいはわからないこともあるでしょうと。その辺もはっきりした上でこちらも考えていかないといけない。そうでなければ、お話を伺っていると、想定外のことについて、想定外はあり得ない、そういう経営を十分にやっているんだと、そういう経営なのだというような認識を私は、今お伺いしているともつのですが、本当にそういう理解をしていいのですか。

○武部社長（東京電力P G） 一般論でございますが、何が起こっても全て解決可能だということはあり得ないと思いますので、我々がここまで学習してきた教訓を踏まえて、できる限りのことは織り込んだつもりでございますので、その中でこういったものを達成していけるであろうと思っているということでございます。

○稲垣委員 これですべて終わりますが、誤請求ですけれども、誤請求についての、誤請求による小売事業者における影響をどういう方法で把握して、そしてこれに対する対処は、いつまでにどのようなことをすることになっているのか、それを経営として決めるに当たっての基礎とした事実は何なのかということをお教えいただけますか。

○武部社長（東京電力P G） これは、多数いらっしゃる小売事業者様それぞれ千差万別のご対応ですので、一律にいつまでにこのようにということではなくて、その事情をお伺いしながら個別に対応していかざるを得ない問題だと思っております。

ただ、この部分は、実際のお客さままでの請求に至っていない可能性もありますし、まして実際に払い込みを受けてしまったかどうかということになりますと、発生規模からすると、そういう範囲まで至っているのはわずかであろうと思っておりますので、このところは、事情をよくお伺いしながら対応していく必要があるかと思っております。

○稲垣委員 社長の認識を聞いているのではなくて、事実をお伺いしています。社長がそのように判断した基礎となった事実はどういう方法で集めて、そして具体的にはどういう事実だったんですかということです。

だから、逆にいうと、例えば小売事業者全てに対して、誤請求をした全ての業者に対して、業務上の影響を全部聴取した、あるいは報告を求めた。それについて全部把握した。その上で経営としてどうするかということをお判断したということなのか、それをきちっとやっておられるのかということ。

それからもう一つは、これは民民の問題ではありますよね。しかし、我々の課題は市場の混乱をどうするかということで、御社も電気事業者として、そうした責任を負っておられるわけだから、民の間でいろいろ協議をして責任問題を解決する、これは当たり前の話

だけれども、ここでとらえている課題というのは別問題だと思います。

そうした混乱をいつまでに収拾できるのかということですが、それもご判断し、そして指示されているわけですね。混乱をいつまでに終わらせると、指示されているわけですね。

例えば協議がまとまらないというのであっても、これについては、小売事業者から末端需要者との処理が全部終わっているということがなければ、小売市場の混乱は終わっていないですね。こういうことをいつまでに解決しろということはおっしゃっているのでしょうか。それが、まずあって、つまり市場の混乱についてどうするかということを示しているのかもあわせて教えてもらいたいと思います。

○武部社長（東京電力P G） 誤通知につきましては、まだ、こういう誤通知があった、こういうお客様に対してこういう誤通知があったということを連絡している途中ですので、そこから先の影響ですとか、そのご対応をお聞きするまでにはまだ至っておりません。これからでございます。

それから、確定通知のおくれが仮になくなったとしても、過去の協定の扱いが残っていたり、あるいは小売のお客様に対する請求は、その後になりますので、それからさかのぼってきちんと小売事業者様が回収できているかどうかというのも、その後の工程になりますので、ここまでをいつ全部終わらせるかというのは、この予測なり指示はなかなか難しゅうございますが、出てきた協定をどういう方法でどういう方針でこれからご相談していこうかというのを今決めている段階でございます。

○稲垣委員 協定については、誤通知、それから未通知双方にあると思いますけれども、協定がまとまらない限り紛議は解決しないと思う相手は、協定を成立させるということしか考えません。あるいは一定の時期まで協定をしないでおく、協議をするということになると思うんですね。

民民はそれでいいと思いますが、市場の混乱は続いたままですね。これを是正するための措置として何をするかというのが、事業者の一つの課題であると思います。私はそのように認識しています。

だから、民民の問題は解決しないまま、例えば10年据え置いたとしても、それは、民民はいいです。だけれども、混乱は続いたままです。これをどう解決しますか、いつまでに解決するのですかと、こうした点もぜひお考えいただきたいと思います。

○八田委員長 それでは、箕輪委員どうぞ。

○箕輪委員 12ページの今の資料のところで、幾つかご質問させていただきたいのですが、派遣社員の方の習熟度が低いということが原因として挙げられておりましたけれども、そこら辺の問題は、社長はいつごろご認識をされたのでしょうか。

あとは、今回も8月19日に要員を45名までふやしていらっしゃいますが、あと派遣の方も含めてふやしていらっしゃる。一般的には、習熟度が低い方を、もちろん教育はされると思いますが、そういう方をふやせばふやすほど管理はどんどん難しくなって行って、生産性は逆に、場合によっては下がってしまうということも考えられると思いますが、そこら辺はどのようにご対応されるのでしょうか。例えば社員の方をもっと多く移していらっしゃるとか、そういうことを含めてどのように考えていらっしゃるのでしょうか。

○武部社長（東京電力P G） ですので、前は200人、数をふやして、人手でいく方針でございましたけれども、今回は、要するに量より質だということでもありますので、要員をここでふやすと同時に、社員のインストラクターもきちんと配置しております。それで、日々指導しながら腕を上げていただいているという状況でございます。最初お話があったのは、いつ察知したかということでございますけれども、前回の報告は8月5日でございますが、その後からでございますね。日々やっておりますので、日々の報告の中でこういったものを聞いていて、その中で何人にするか、いつからやるのか、スペースはあるのか、機材はそろっているのか、誰をインストラクターにして、どういう体制にしようかと、日々検討しておりますので、そういった形の中で22日までの間に体制を整えてきたということでございます。

○箕輪委員 そういう意味では、9月中旬というのは、実はあと2週間ぐらいしかないもので、やはり習熟度が上がっていらっしゃるとしても、これからも非常に短期間しかないというところでは、本当に9月中旬に間に合うのか懸念を抱いておりますので、そういう意味では、とにかく管理をきちんとしていただいて、それを経営者の皆様も把握していただくことが重要ではないかと思っております。

あともう一つ、今の話はストックの話だと思っておりますが、フローのほうについて、予定どおりうまく8月末までに、7例日中というところが本当にうまくいくのか、本当に8月もあと数日しかないものですから、そこも非常に心配をしております。

足元の状況からいくと、本当に8月末でここがクリアになるのかというのは、説明をいただいただけではなかなか腹に落ちていないのですが、そこは本当に大丈夫なのでしょうか。

○武部社長（東京電力P G） 日々の発生しておりますフローをどう解消していくか、解

消するのを確認するまで非常に時間がかかるのでございますが、その日々の処理を何人でどれだけ処理をして、その結果、まただめなやつがこれぐらい残ったけれども、多分こっちへ流れていくだろうと、その判別を毎日やっておりますが、その限りにおいては、設計したとおりの処理はできているということでございますので、そのストーリーは、想定したとおりに流れますと、7営業日で解消というふうにとらえております。

○稲垣委員　同じ質問に対して、同じ答えというか、わかっていることに基づくということですね。だけれども、派遣はふたをあけてみたら習熟度が低かった、対象も漠としてわからないことが生じたということですね。

先ほどの繰り返しですが、御社は、過去何年間にわたって派遣社員をどれぐらいの数使っているんですか。習熟度が低いということでトラブルを経験したことは、経営はないのですか。つまり報告を受けたことはないのですか。あるのであれば、当然この課題について、派遣を入れる際に、どういう品質の人間を、労働力を入れるか、それから事前訓練はこうだと、それからわからないことに対する対処のリスクはこうだということを把握した上で入れていると私は信じていたのですが、そうではないのですか。具体的に、その調達した派遣の人の能力、調達の際の指標はどうだったのでしょうか。

○武部社長（東京電力PG）　こういう派遣というのは、通常、箇月オーダーで準備しますので、3カ月とか半年先をみて公募をしまして集め、それでトレーニングをして、いつから投入という形をとっておりますが、そういう期間が全くございませんので、そういう状況の違いというのはあるかと思えますね。

○稲垣委員　ということは、どういう能力があるかわからないけれども、とにかく人を集めたんだということではないですか。

そうすると、もともと8月末などということは設計しようがないはずではないですか。9月も設計しようがないじゃないですか。なのに、何で9月末とか8月末ということをおっしゃるのですかということですよ。できないならできないとはっきりいえばいいじゃないですか。できるかもしれませんが、そういうことでしょう。

つまりここは、御社がどういう設計をしているのか、その合理性がどのようにあるのかということを確認したいんですよ。いわば応援団のような気持ちでいますよ。市場の混乱が防止されればいいわけだから。

話を聞いていると、やっています、やっていますということまでは聞こえるけれども、なぜできるのかについての合理性はわからない。それを経営がなぜ合理的だと判断したの

かということがわからないですね。

ホールディングスから疑義は出ていないのですか。

○新宅常務（東京電力P G） ここも細かい点で恐縮ですけれども、従前のところの派遣の生産性、あるいはそれを支援する社員の生産性、これは、結果で出てくる未通知解消の件数と残分というので日々チェックしていた面が多うございます。その能力がなかなか……、というところがございまして、その社員の支援につきましては、従前は、入ってきた方に一々それなりの、このパターンは、このパターンはということを教えていたやつを、事務局様にもご足労いただいたりもしましたけれども、手順書をとにかくきちっとつくと、どのレベルの人が入ってくるかわからないから、そのレベルに応じて振り分けがすぐできるような形で、いろいろな画面をみながら、ここの数字をとってくれ、ここの数字をこうしてくれというのが実務的な作業にもなりますので、その効率化が図れるようなことの体制を、バックアップをきちっとしろと。それで能力が見込んだものよりも低かった場合には、それを社員が必ずフォローアップできるような体制を社員側で柔軟に組めることを考えると、これが基本的な変化として今取り組んでいるところでございます。

それによって、例えば13ページに各チームが大まかに書いてございますけれども、日々のフローの例日につきましては、大きくB～Hチームと書かせていただいておりますが、ここが大体3名単位でやっております。これを、毎日ここの分をやるんだぞというのを総括のチームを含めて割り振りをしまして、これを派遣の方を含めてやっていただいて、その社員ができなかったもの、できなかったものを誰が翌日応援して、こういうことをやるという管理をし始めたのが、申しわけございませんが、この半月強ぐらいのところでございます。

そこが、増員の今回のやつも含めて、どうしても一時にボンと全体の数をふやせなかったところがございまして、五月雨的に若干増員を進めてきたこともございますものですから、そこがまだ十分に発揮できていないところがございますけれども、一応の体制としてはようやく整い、手順書ができ、その指導の関係について、社員もそれなりの回り方を覚えて、その効率化、指導の効率化というのも図られてきています。きのうは、君らはこれができなかったのに、きょうは、どういうことでできたんだというのを、実は聞いていまして、それはこういう工夫をしてみましたとかというところまでを時間の許す限り把握はした上で、それはこうできないのかというのを現地の対策本部を含めてやらせていただいています。



その意味では、確度としては上がっているものと思っております。済みません、細かくて申しわけありません。

○稲垣委員　ありがとうございます。そうしたことが成果に結びつくという根拠が知りたいだけです。

誤通知についても、それぞれの発生時期を明らかにすると同時に、発覚した時期を明らかにして、統制上の原因として、これから申し上げることをきちっと把握した上で報告していただきたいのですが、まず業務の一番下から経営の上まで、監査役も含めて、誰がどの時点で何をすべきであったけれども、こういう理由でこれができなかった。これからは誰がどういう……、今まで申し上げたことについて、これをやればできるのだという形で報告をいただければ、こちらも考えることができると思いますので、ぜひよろしく願います。

途中で済みません。

○八田委員長　箕輪委員どうぞ。

○箕輪委員　先ほどのフローのところの話で、7営業日に間に合っていないというところは、ご報告を毎日いただいているように、例えば8月何日の分が、いついつ現在何件残っていますというのを拝見していますけれども、そういうのを拝見しても、やはりまだ8月の前半に検針された分も含めて0にはなっていない。それで、一定のところまではガッと減るのですが、その後、なかなか停滞してクリアになっていかないという状況が続いているので、我々としては、本当に8月末というお約束は大丈夫ですかというのを、数字を、件数をみて申し上げているところです。

なので、とられている対策の効果が出てくる……、8月末というのは、本当に何日もないので、猶予がない状況なので、そういった意味で本当に8月末、大丈夫ですかという心配を申し上げているところです。

なので、もちろんその中で、今おっしゃっていたような派遣の方の習熟度は、管理を強化してきちんとマニュアルも遵守して、というところで、最後クリアになればもちろんいいのですが、本当に大丈夫かなと思う件数なものですから、そういう意味では、最後力を入れて、あと数日頑張ってやっていただくしかないのかなと思いますけれども、そこはぜひよろしく願います。

○八田委員長　ありがとうございました。

それでは、まとめさせていただきたいと思います。かねてから申し上げていることでは

ありますが、御社の今回の事象は、多くの関係者に迷惑をかけているだけでなく、市場の健全性を阻害していると考えております。こうしたことを十分に認識して、一刻も早く解決するように全力で取り組んでいただきたいと思います。

本日のご説明では、まずキーボードの問題は、8月でもまだいろいろ問題が残っているということがありました。今の質疑でも、処理要員の習熟問題を、結局は十分予測できていなかったということでした。これらのことは、会社の経営陣が現場の実情や課題を把握する体制が十分ではなかったために必要な対策を速やかに講じることができていなかったために起きたのではないかという危惧を私どもは強くもっています。社長を初めとする経営陣が、現場の状況を把握して、状況に応じて速やかに余裕をもった追加的な対策を講じるようお願いしたいと思います。

また、当面の対策として、フロー分については、8月末までに7営業日以内の通知を実現するという決意を伺いました。これが8月末に確実に達成できるように、余裕をもって人員を配置して、全力を挙げて対応をお願いしたいと思います。

あわせて、6月及び7月のストック分についても、9月中旬に解消するというお話を伺いました。これも極力、最大限の取り組みをお願いしたいと思います。

以上、フローについても、ストックについても、いずれにしても8月末の状況を、9月に入った時点で速やかにご報告いただきたいと思います。

それから、誤通知については、顧客への対応に万全を期すとともに、二度とこういうことが起きないように、業務及び経営の両面において再発防止の徹底をお願いしたいと思います。

また、小売電気事業者及び最終需要家への対応については、小売電気事業者からの質問、要望に丁寧に迅速に対応するとともに、最終需要家への対応についても、小売電気事業者との残る取引問題を極力早く、全力で解決していただきたいと思います。

その他細かい点については、引き続き事務局を通じて質問や指導をさせていただきますので、ご対応をお願いしたいと思います。

東京電力パワーグリッドの社長、常務におかれましては、本日はお忙しい中をどうもありがとうございました。ここで退室をお願い申し上げます。

それでは、次の議題に入ります。議題の2つ目は、「定期報告徴収により取得した情報の報告について」、資料4に基づいて小売電力取引については佐合課長から、卸電力取引については田邊室長からご説明をお願いいたします。

○佐合取引監視課長　それでは、資料4-1をお願いしたいと思います。

私からは、今委員長からお話がありましたとおり、小売市場の状況について、電気事業法に基づいて徴収しております定期報告徴収の結果をご報告したいと思います。

今回のデータは5月検針分のデータということで、実績は既に8月15日にホームページに載せて公表させていただいておりますけれども、そういう意味で、5月の検針分ですので、4月から全面自由化が始まって、家庭部門での契約の切りかえが、検針時のタイミングで行われたものが多いことを考えると、家庭部門での自由化の成果が、具体的な数値として出てきている月だとお考えいただければと思います。

まず、新電力の市場シェアというところで、1ページ、27ページになりますが、みていただければと思います。

5月の断面で新電力の市場シェアでございますが、全電圧でみて約6%ということになっております。それから高圧・特高、従来からの自由化部門でみると約9.1%という状況でございます。

次の28ページでございますが、今のものは全国ベースでございましたけれども、新電力の地域別のシェアでございます。

全国平均では、先ほど申し上げたとおり6%程度でございますが、地域別にみると、新規参入が進んでいる地域と、そうでない地域があらわれてきているということでありまして、やはり大消費地東京管内、関西、それから北海道が全国平均よりも新規参入のシェアが高い状況になってございます。

29ページ以降は、これは電圧別にさらに分解して展開をしたものでございます。

特別高圧ですけれども、これは、この部分だけみると、新電力の全国シェアが5.5%ということでありまして、やはり大需要家がいる東京、関西では新電力も顧客を獲得して、平均シェアよりも高い数値となっております。それ以外の地域は、そういう意味では新電力のシェアは相当に低く抑えられている状況だと思えます。

30ページでございますが、これは高圧の分野でございますが、高圧は全国の平均と同じような形で、東京、関西、また北海道地域のシェアが高く、また全国平均が、高圧に限ってみれば12.2%でございますけれども、東京、関西では20%弱の新電力のシェアがございますし、北海道地域でも14%程度ということでありまして、高圧分野では、特に新電力の参入が進んできているということかと考えられます。

31ページでございますが、新たに自由化対象となりました家庭部門の新電力のシェアで

ございますけれども、これが、全国平均でみますと、約0.8%となっております。5月までの累積のスイッチングの件数も、済みません、この資料には入っておりませんが、これは確認をしております、約80万件という状況になってございます。

新規参入の状況を地域別にみると、東京管内、関西管内での参入がやはり多い状況になってございまして、全国平均の倍程度、東京管内では小口の需要家も新電力に切りかえている状況でございます。

32ページ、33ページが、新電力に限って見たときの上位20社の販売電力量、それが、新電力の販売量に占めるシェアがどれぐらいかということでありまして、上位20社でおおむね8割強のシェアを出しているところであります。

現時点で新電力の登録を受けた、小売電気事業者の登録を受けた事業者は約350件ございますが、そのうちの20件で約8割の販売をしている。当然登録を受けて、まだ販売をしていない、事業を開始していないということもございますけれども、こういう状況になってございます。

またそれを、電圧別に展開して上位20社を出したものを33ページに記載させていただいているところでございます。

以上であります。

○田邊卸取引監視室長　引き続きまして、田邊から、同じ資料の通番で34ページ、卸電力取引所取引の7月を中心にご報告させていただければと思います。

7月を一番左に置いておりますが、売り入札、買い入札、約定量いずれとも前月比増えてございまして、システムプライスも上がっている。分断率はほぼ横ばいで、時間前市場は大幅にふえている。先渡市場についても、件数は増えているというのがオーバービューでございます。

続いて、通番で35ページにスポット市場の入札量を書いてございますが、赤が売り入札でございまして、青が買い入札でございます。売り入札量は6月から引き続き増加している傾向にございまして、ブルーの買い入札量のほうは微増という傾向でございます。

続きまして、次のページ、通番36ページでございまして、スポット市場の売り入札量は、旧一般電気事業者による入札なのか、あるいは新電力その他なのかというところの区分でございまして、オレンジが旧一般電気事業者でございまして、ブルーが新電力その他でございまして、旧一般電気事業者による売り入札量は、6月以降増加傾向でございまして、新電力その他、ブルーのほうでございまして、ほぼ横ばいの推移でございまして、

次のスライド、通番37でございますが、今度はスポット市場の買入札でございますが、オレンジが旧一般電気事業者で、ブルーが新電力その他でございます。

オレンジの旧一般電気事業者による買入札量は、4月以降、増加しているわけですが、それ以降、ほぼ横ばいで推移してございます。新電力その他でございますが、5月以降増加している傾向で、7月以降も引き続き増加している傾向でございます。

次のスライド、通番38ページでございますが、今度は実際に取引をされた約定量でございますけれども、約定量は、5月中旬以降増加しておりまして、7月も継続して増加傾向でございます。

次に、実際に取引された、約定されたものの事業者区分でみたものでございまして、オレンジの折れ線グラフが旧一般電気事業者で、ブルーが新電力その他でございますけれども、旧一般電気事業者による売り約定量は、1月以降増加しておりまして、7月も増加しております。新電力その他の売り約定量でございますが、5月中旬から増加していて、7月に入ってから横ばい傾向であるという状況でございます。

次のページでございますが、スポット市場の買入の実際の約定量でございますが、ことしの5月以降、新電力その他の買入約定量は増加している傾向にございますが、旧一般電気事業者による買入約定量はほぼ横ばい、ちょっと下がっているような感じで動いている状況でございます。

次のスライドは、スポット市場のエリアプライスでございますが、前月に比べると、北海道・東北・東京等東日本のエリアプライス、そのシステムプライスの乖離というのは下がっておりますが、全体的なシステムプライスは微増の傾向にある状況でございます。

次のスライドでございますが、スポット市場の分断状況でございますけれども、右にあります北海道本州間連系線でございますが、こちらは若干下がっています。その2つ下にありますFCでございますが66.1%で、前月と比べてほぼ横ばいという状況でございます。

一枚飛ばしまして、最後のスライド、通番44ページでございますが、ことしの4月から1時間前市場になっているわけでございますが、システムの問題などもありまして、4月、5月、取引がなかったわけですが、6月以降に立ち上がって、7月上旬にかけては大きく増加していて、それ以降、若干減少しているような状況でございます。

私からの説明は以上でございます。

○八田委員長　ありがとうございました。

今の2つのご報告に対して、ご質問、ご意見ございませんか。

先ほど新電力のシェアで佐合さんがご説明になったあれは、5月の時点ですか。

○佐合取引監視課長 5月の実績です。

○八田委員長 5月ですね。わかりました。

○佐合取引監視課長 5月の検針データでございますので、4月の検針日から5月の検針日までの間のデータでございます。

○八田委員長 なるほど。そうすると、本当に自由化が始まった時点のやつだから、本格的なところはまだちょっと、このシェアについては……

○佐合取引監視課長 そうですね。もちろん4月中にスイッチングされている方もいらっしゃいますけれども、5月、6月、その後も出てきておりますので。

○八田委員長 わかりました。

ほかに何かご質問、ご意見ございませんか。

それでは、こういう情報というのは、市場動向を知るのに本当に必要なものなので、今後も継続的にご報告をお願いしたいと思います。

それでは、次の議題に入ります。議題の3つ目「制度設計会合の専門委員の追加指名について」、資料5に基づいて、新川課長お願いします。

○新川総務課長 新川でございます。資料5「制度設計専門会合の専門委員の追加指名について」、ご説明をさせていただきます。

電力・ガス取引監視等委員会の運営規程の6条に基づきまして、当委員会のもとに置かれております制度設計専門会合の専門委員を追加指名したいという趣旨のお願いでございます。

来年4月にガスの小売全面自由化がございますので、それを見据えましてガス事業におきます適正な取引の確保のためのルール整備のための調査・審議を行っていくこととなりますので、ガスのシステム改革に造詣の深い以下の2名の方を専門委員として追加指名したいというお願いでございます。

草薙真一兵庫県立大学経済学部教授、山内弘隆一橋大学大学院商学研究科教授のお二方でございます。「制度設計専門会合メンバー（案）」のところに入れさせていただければと思っております。別添に運営規程については記載させていただいております。

よろしくご審議のほどをお願いいたします。

○八田委員長 それでは、今の案について、何かご質問、ご意見ございませんでしょうか。

ありがとうございました。

それでは、事務局から説明があったとおり、草薙委員及び山内委員を制度設計専門会合の委員に指名することにしたいと思います。

異論がございませんでしたので、事務局においては速やかに指名に係る手続をお進めくださるようお願いいたします。

本日予定していた議事は以上でございますが、何かほかにごございますでしょうか。

先ほど私、質問し忘れたのですが、田邊さんの市場の動向について、総評するとどういうことになりますか。

○田邊卸取引監視室長　　4月以降、売り入札、買いも全体的に増えている傾向で、取引所の取引所総量、まだ正確な数字は申し上げられませんが、取引所を活用されている割合は順調にふえているのではないかと、大きくではないかもしれませんが、ふえている傾向にあるというのが総評になります。

○八田委員長　　これは、自由化後、その傾向が、それ以前に比べたらあるとみていいのでしょうか。

○田邊卸取引監視課長　　新電力その他による買い入札というのも増えている傾向でございます。そういう意味では、自由化によって新電力が入ってきて、そこで取引所から調達しているというようなことはいえるのではないかと考えています。

○八田委員長　　OCCTOの計画値同時同量が本格的に動き出したのが、いろいろな問題が解決し出したのは、むしろ7月ぐらいになってからですか。計画値同時同量が機能し始めたことによって、取引所の活用がふえたという予想は余りうまくいっていないですか。

○田邊卸取引監視課長　　正確な因果関係までは分析しておりません。

○八田委員長　　わかりました。

それでは、あと、事務局よりご連絡があったらお願いいたします。

○新川総務課長　　第2部につきましては、準備が整い次第開催をさせていただきます。

○八田委員長　　それでは、第1部を終了させていただきます。

どうもありがとうございました。

——了——