

営配分離について

平成 2 7 年 1 0 月

関西電力株式会社

送配電・小売の業務区分の見直し

1

- 小売部門が送配電部門と一体となっていて行っている業務について、業務ごとに送配電と小売の区分を見直した上で、業務量比率等により、送配電に係る費用を特定し、託送料金原価に反映しました。
- 算定した結果、託送料金原価に与える影響額については、▲103億円（▲0.07円/kWh）となります。

現行の託送料金原価の整理

1. 契約受付	工程管理、申込受付、契約審査、異動登録・照合 等
2. 異動出向・調査	屋内停電・漏電対応、温水器調査 等
3. 既契約管理	廃止中管理、計器改修・契約是正、料金コンサル 等
4. 停電周知	停電周知、割引
5. 電話受付	料金関係 屋内停電・漏電、引越し等の受付
6. 検針	指示数確認 検針結果通知
7. 集金	算定・請求・収納・督促・停止
8. 調定	料金計算
9. その他	サポート部門

今回申請した託送料金原価の整理

工程管理	申込受付、契約審査 異動登録・照合 等	温水器調査	+0.03
	屋内停電・漏電対応 等	料金コンサル等	▲0.00
	廃止中管理	計器改修・契約是正等	+0.01
	停電周知、割引		+0.00
	屋内停電・漏電等	引越し等	+0.01
	料金収納等	検針結果通知	▲0.02
停止	算定・請求・収納・督促		▲0.11
	料金計算		▲0.01
	サポート部門		+0.02

凡例： 送配電 小売 (合計)▲0.07

小売部門が送配電部門と一体となっていて行っている業務

2

■お客さまの利便性の確保や業務効率化の観点から、小売部門が送配電部門と一体となっていて行っている業務の内容については以下のとおりです。

業務内容		主な業務内容の説明
1.契約受付	① 申込受付（申込書確認等）	建物新築および増改築等に伴う電気使用申込の受付
	② 工程管理（供給検討、工事手配等）	お客さまの送電希望日までに当社工事が間に合うよう各工程の進捗管理
	③ 負担金算定	お客さまに負担していただく工事費の算定および請求
	④ 契約審査、異動登録・照合	申込受付内容の確認、契約および設備に係る情報の登録・照合
2.異動出向・調査	① 異動出向	引越しに伴う通電開始施工やお客さまからの申し出等に基づく現場出向(保安上緊急を要する対応)
	② 竣工調査（保安調査）	一般用電気工作物の技術基準適合調査
3.既契約管理	① 廃止中管理	需給契約のない需要場所における電気使用が判明した場合の電気使用者の確認
	② 契約是正等	計器の改変等を発見した場合の調査、計器改修および電気料金の精算
4.停電周知	① 停電周知	電気工作物の保守または増強工事により停電が発生する場合のお客さまへの停電予告
	② 停電割引	停電発生による割引適用の判定
5.電話受付	① 営業所受付・コールセンター	お客さまからの引越し申込みや送配電設備・電気料金等に関する問合せ対応
6.検針	① 指示数確認	計器の指示数確認
	② 検針結果通知（検針票投函）	1ヶ月間の使用電力量を検針票により通知
7.集金	① 算定・請求	口座振替・振込制の請求収納管理、2ヶ月分未払いのお客さまに対する督促、支払最終期日を超過したお客さまに対する停止予告
	② 収納	
	③ 督促	
	④ 停止	
8.調定	① 料金計算	電気料金の計算
9.その他	① サポート業務等	本店・支店における上記業務のサポート

業務内容ごとの送配電・小売区分の考え方

【指摘事項5】 業務内容ごとの送配電・小売区分の考え方

4

■ 小売部門が送配電部門と一体となって行っている業務については、ライセンス制の導入を踏まえ、送配電、小売、ならびにその双方に係る業務として整理しております。

業務内容		区分			送配電・小売区分の考え方	
		送配電	小売	共通	主な送配電業務	主な小売業務
1. 契約受付	① 申込受付（申込書確認等）			○	電気使用申込に伴う託送契約の受付業務	電気使用申込に伴う小売契約の受付業務
	② 工程管理 （供給検討、工事手配等）	○			送配電工事の各工程の進捗管理等に関する業務	－
	③ 負担金算定	○			（送配電部門が実施）	－
	④ 契約審査、異動登録・照合			○	申込受付内容の確認、託送契約に係る情報（計器情報等）の登録および照合業務	申込受付内容の確認、小売契約に係る情報（電気料金の支払い情報等）の登録および照合業務
2. 異動出向・調査	① 異動出向			○	保安上緊急を要する現場出向業務 等	電気温水器調査業務
	② 竣工調査（保安調査）	○			（送配電部門が実施）	－
3. 既契約管理	① 廃止中管理	○			需給契約のない需要場所における電気使用判明に伴う調査業務	－
	② 契約是正等			○	計器の改変等に伴う調査および計器改修 等	計器の改変等に伴う電気料金精算 等
4. 停電周知	① 停電周知	○			（送配電部門が実施）	－
	② 停電割引	○			停電発生による割引適用の判定	－
5. 電話受付	① 営業所受付・コールセンター			○	送配電設備（引込線や計器）等に関する問合せ対応業務	電気料金（電気料金の支払い、省エネ、節電）等に関する問合せ対応業務
6. 検針	① 指示数確認	○			計器の指示数確認業務	－
	② 検針結果通知（検針票投函）		○		－	お客さま宅への検針票投函業務
7. 集金	① 算定・請求		○		供給停止に係る業務	電気料金の請求、収納、督促業務
	② 収納		○			
	③ 督促		○			
	④ 停止	○				
8. 調定	① 料金計算		○		－	電気料金計算業務
9. その他	① サポート業務等			○	本店・支店における上記業務のサポート	本店・支店における上記業務のサポート

契約受付業務について

5

■ 契約受付業務について、これまでは全て小売に係る業務と整理しておりましたが、託送契約の申込と小売契約の申込を同時に受け付けていることなどから、送配電と小売双方に係る業務と整理しております。

＜契約受付業務における送配電/小売区分の考え方＞

業務内容		送配電/小売比率		送配電/小売区分の考え方
		送配電	小売	
1.①	申込受付 (申込書確認等)	54%	46%	・受付内容に応じて、送配電/小売に区分する比率を算定。
1.②	工程管理 (供給検討、工事手配等)	100%	0%	・送配電設備構築における、工事日程の調整業務等であるため、送配電業務として整理。
1.③	負担金算定	(100%)	(0%)	・送配電部門が実施しており、配電費に計上。
1.④	契約審査 異動登録・照合	47%	53%	・工事受付および電話受付に係る申込受付内容の確認、託送・小売契約に係る情報の登録および照合業務であることから、その内容に応じて、送配電/小売に区分する比率を算定。
契約受付業務		55%	45%	

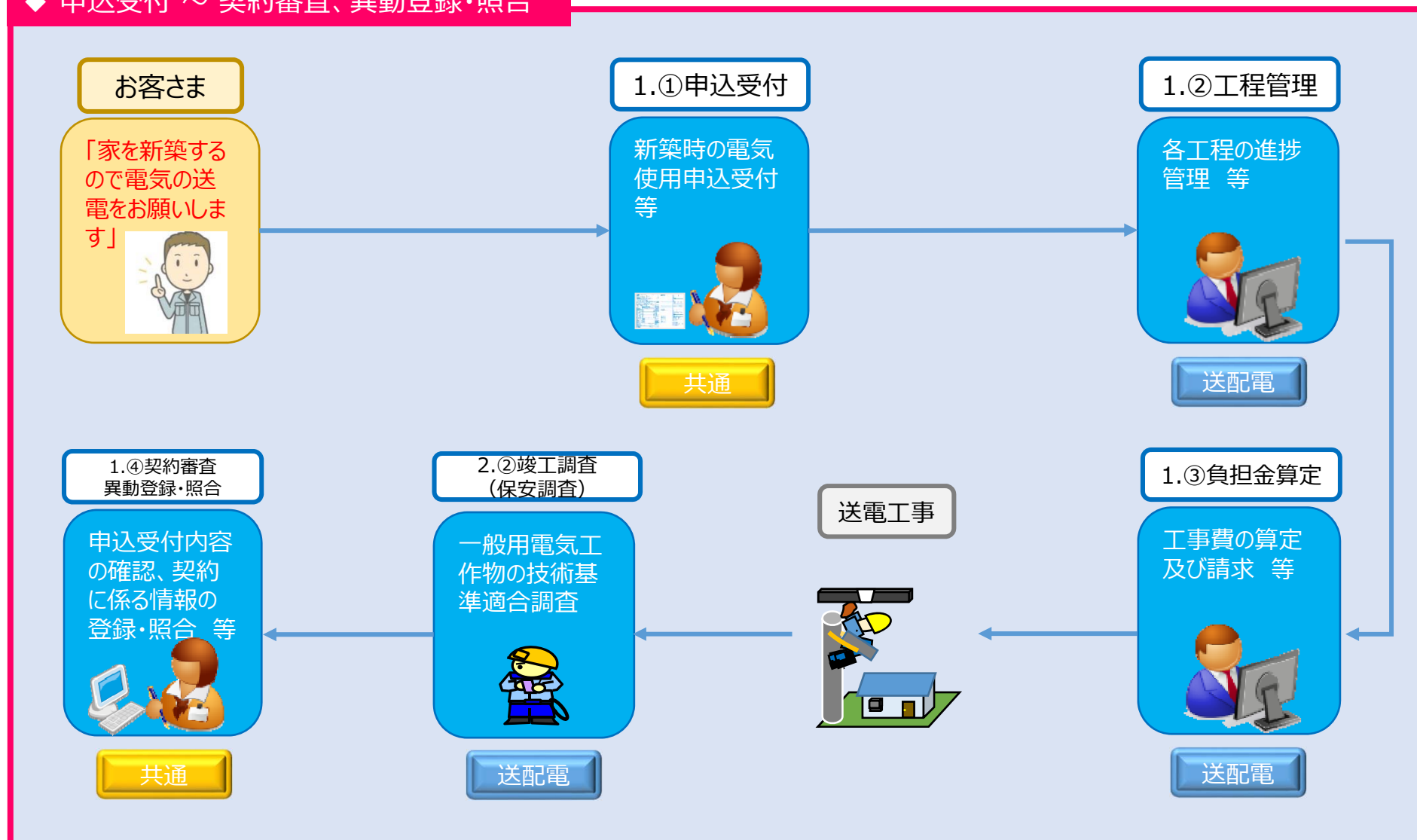
これまでの送配電/小売比率	0%	100%
---------------	----	------

(参考) 契約受付業務のフロー

6

■ 契約受付業務は、建物の新築や増改築等に伴う電気使用申し込みの受付から、契約審査、異動登録・照合までの一連の業務です（竣工調査は異動出向・調査業務として整理）。

◆ 申込受付 ～ 契約審査、異動登録・照合



異動出向・調査業務について

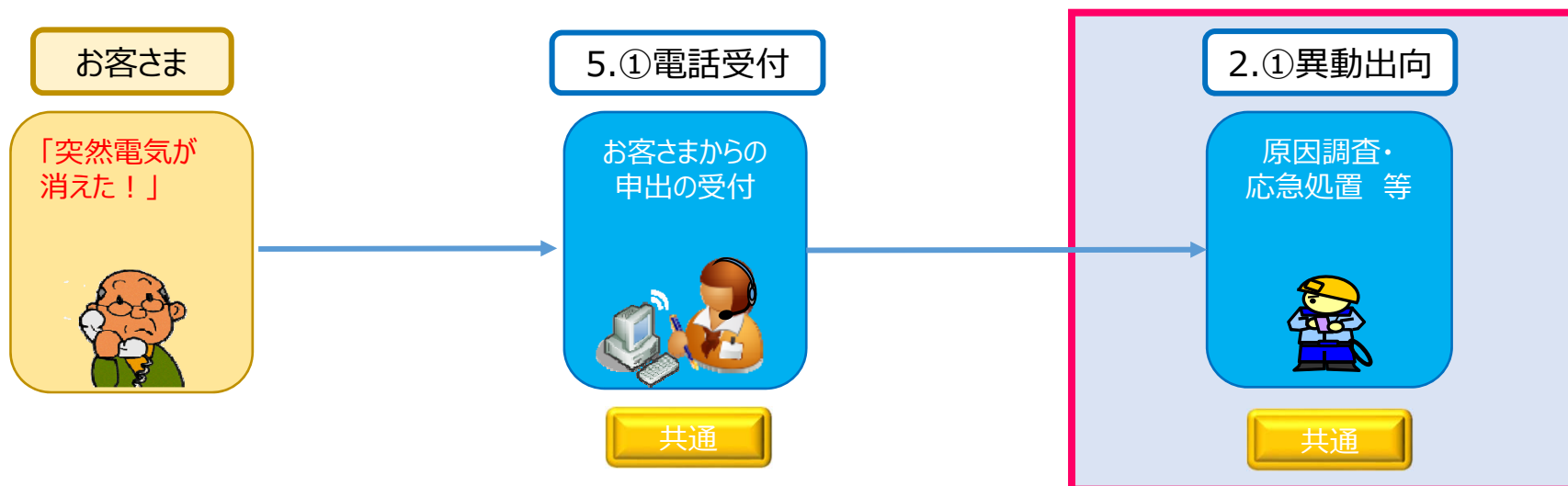
7

- 異動出向・調査業務について、これまでは全て送配電に係る業務と整理しておりましたが、電気温水器調査等については、小売に係る業務と整理しております。

<異動出向・調査業務における送配電/小売区分の考え方>

業務内容		送配電/小売比率		送配電/小売区分の考え方
		送配電	小売	
2.①	異動出向	99%	1%	・出向内容に応じて、送配電/小売に区分する比率を算定。 (電気温水器調査は小売に係る業務と整理)
2.②	竣工調査（保安調査）	(100%)	(0%)	・送配電部門が実施しており、配電費に計上。
異動出向・調査業務		99%	1%	
これまでの送配電/小売比率		100%	0%	

◆ 異動出向・調査業務（停電原因が不明な屋内停電の場合）



既契約管理業務について

8

- 既契約管理業務について、これまでは全て小売に係る業務と整理しておりましたが、需給契約のない需要場所において電気のご使用があった場合に行う廃止中管理は、送配電に係る業務であることから、送配電と小売双方に係る業務と整理しております。

＜既契約管理業務における送配電/小売区分の考え方＞

業務内容		送配電/小売比率		送配電/小売区分の考え方
		送配電	小売	
3.①	廃止中管理	100%	0%	・需給契約のない需要場所における電気使用判明に伴う調査業務であるため、送配電業務に整理。
3.②	契約是正等	52%	48%	・計器改修・契約是正、料金コンサル等、内容応じて、送配電/小売に区分する比率を算定。
既契約管理業務		66%	34%	
これまでの送配電/小売比率		0%	100%	

◆ 既契約管理業務（廃止中管理の場合）



停電周知業務について

9

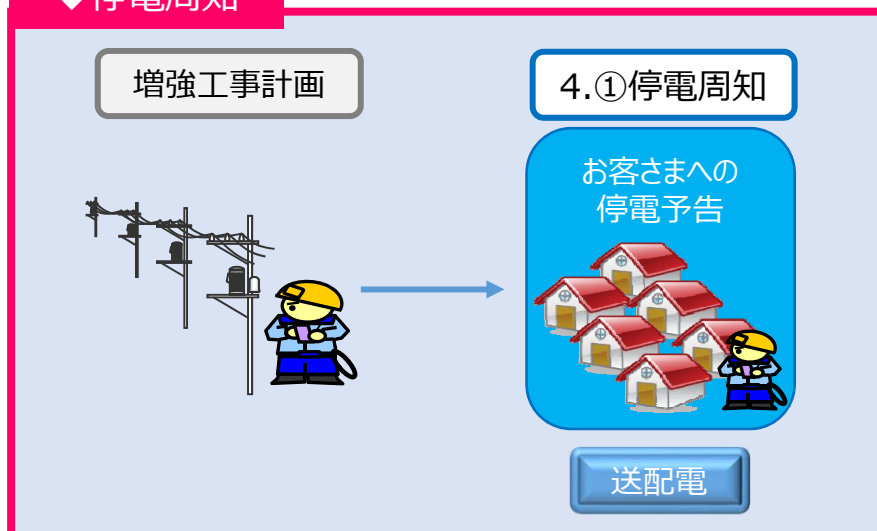
■ 停電発生に伴う料金の割引適用の判定等の業務について、これまでは全て小売に係る業務と整理しておりましたが、送配電設備の工事や事故に伴うものであり、送配電に係る業務と整理しております。

＜停電周知業務における送配電/小売区分の考え方＞

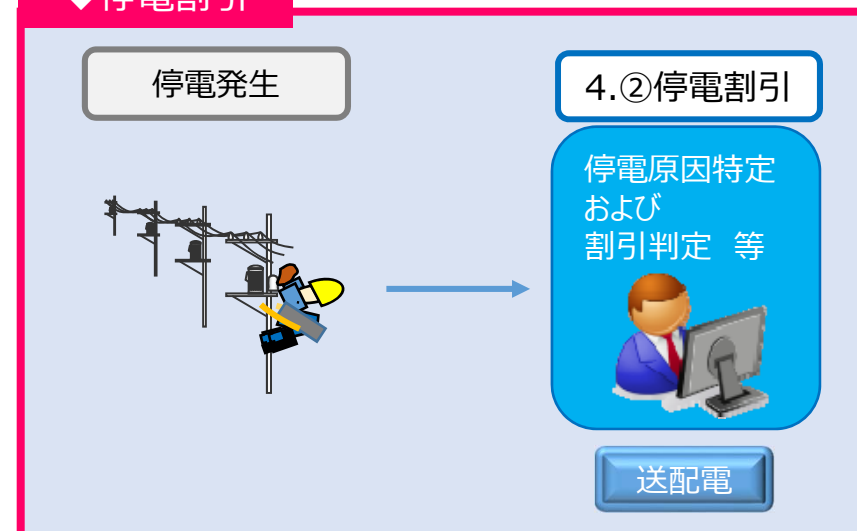
業務内容		送配電/小売比率		送配電/小売区分の考え方
		送配電	小売	
4.①	停電周知	(100%)	(0%)	・送配電部門が実施しており、配電費に計上。
4.②	停電割引	1 0 0 %	0 %	・停電発生に伴う料金の割引適用の判定等であるため、送配電業務に整理。
停電周知業務		1 0 0 %	0 %	

これまでの送配電/小売比率	0 %	1 0 0 %
---------------	-----	---------

◆ 停電周知



◆ 停電割引



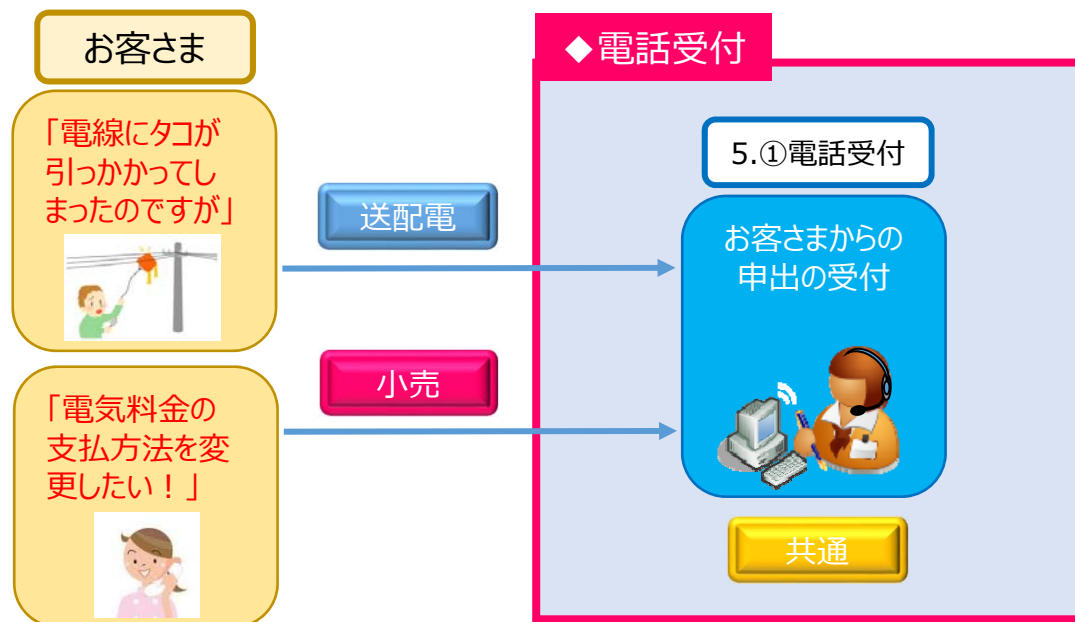
電話受付業務について

10

- 電話受付業務について、これまでは料金関係のお問合せにかかる業務のみを送配電に係る業務と整理し、送配電と小売双方に係る業務と整理しておりましたが、送配電設備に係るお問合せも受け付けていることから、新たに送配電に係る業務として追加し、整理しております。

<電話受付業務における送配電/小売区分の考え方>

業務内容		送配電/小売比率		送配電/小売区分の考え方
		送配電	小売	
5.①	電話受付業務	43%	57%	・お客さまからのお問合せ内容に応じて、送配電/小売に区分する比率を算定。
電話受付業務		43%	57%	
これまでの送配電/小売比率		20%	80%	



検針・集金業務について

11

- 検針業務について、これまでは全て送配電に係る業務と整理しておりましたが、検針結果通知は小売に係る業務と整理しております。
- また、集金業務についても、これまでは全て送配電に係る業務と整理しておりましたが、算定・請求、収納、督促については小売に係る業務と整理しております。

＜検針業務における送配電/小売区分の考え方＞

業務内容		送配電/小売比率		送配電/小売区分の考え方
		送配電	小売	
6.①	指示数確認	100%	0%	・指示数確認業務は送配電業務に整理。
6.②	検針結果通知	0%	100%	・検針結果通知業務は小売業務に整理。
検針業務		83%	17%	
これまでの送配電/小売比率		100%	0%	

＜集金業務における送配電/小売区分の考え方＞

業務内容		送配電/小売比率		送配電/小売区分の考え方
		送配電	小売	
7.①	算定・請求	0%	100%	・小売料金の算定・請求、収納、督促であり、小売業務に整理。
7.②	収納	0%	100%	
7.③	督促	0%	100%	
7.④	停止	100%	0%	・支払最終期日を超過したお客さまに対する停止予告業務であり、送配電業務に整理。
集金業務		13%	87%	
これまでの送配電/小売比率		100%	0%	

調定業務について

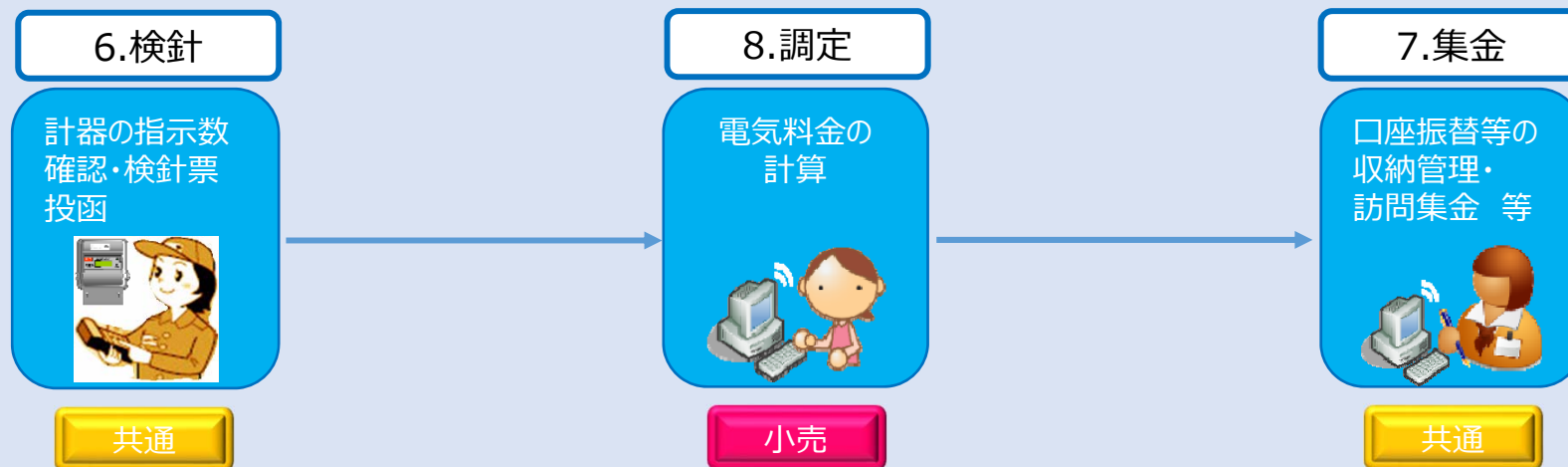
12

- 調定業務について、これまでは全て送配電に係る業務と整理しておりましたが、料金計算業務であることから、全て小売に係る業務と整理しております。

＜調定業務における送配電/小売区分の考え方＞

業務内容		送配電/小売比率		送配電/小売区分の考え方
		送配電	小売	
8.①	料金計算	0 %	1 0 0 %	・電気料金の計算であり、小売業務に整理。
調定業務		0 %	1 0 0 %	
これまでの送配電/小売比率		1 0 0 %	0 %	

◆ 検針 ～ 調定 ～ 集金

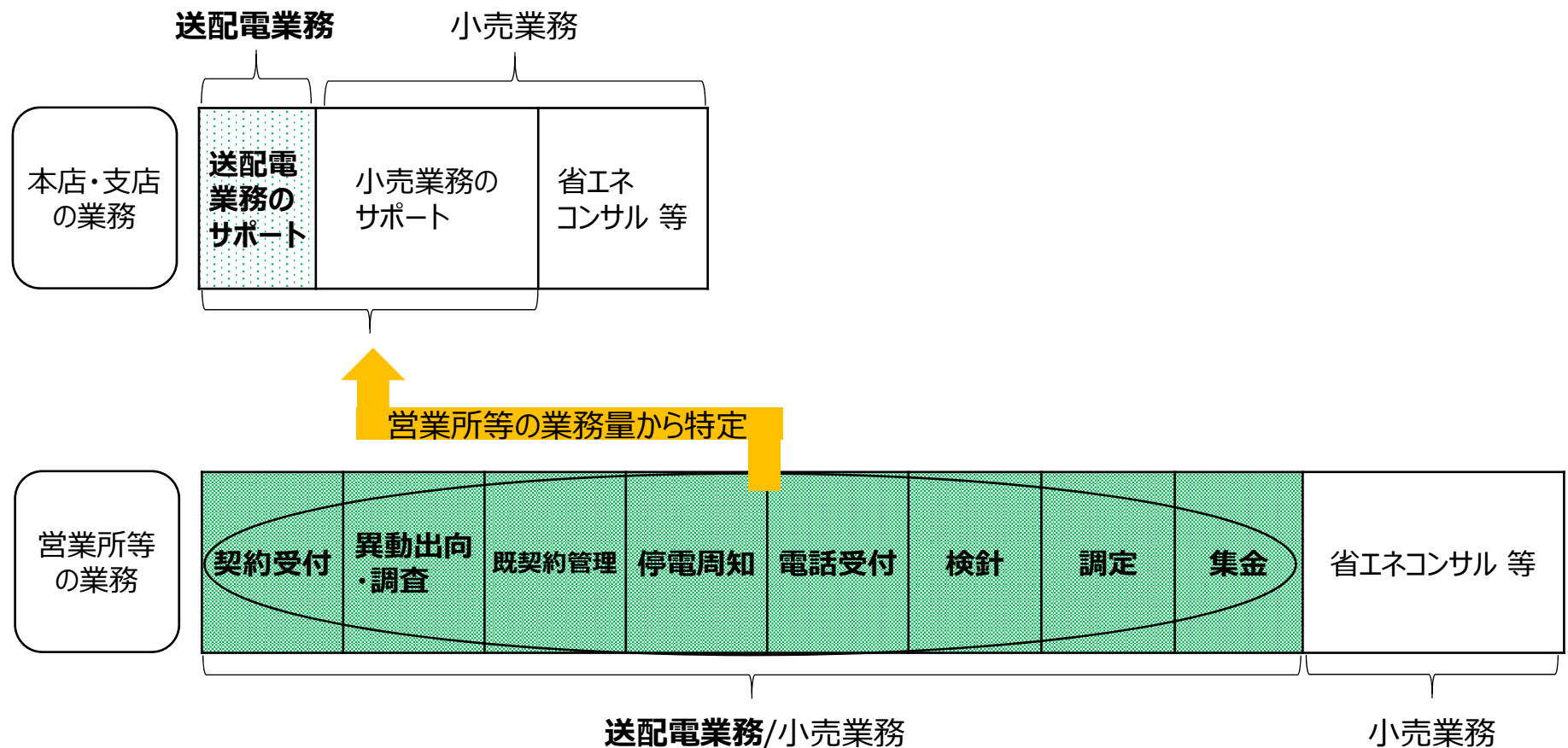


その他業務（サポート部門）について

13

- 本店・支店における契約受付、異動出向・調査等の業務のサポートについて、これまでは全て小売に係る業務と整理しておりましたが、営業所等における業務量から特定し、送配電と小売双方に係る業務と整理しております。

＜本店・支店・営業所等における送配電/小売区分の考え方＞



(凡例)

■ : 直接比率を算定

□ : 営業所等の比率で算定