

**令和2年度新エネルギー等の導入促進のための広報等事業  
(再生可能エネルギーの固定価格買取制度等に係るコールセンターの設置)**

## **事業報告書**

**令和3年3月31日  
株式会社NTTネクシア**

## 目次

年間	3
令和2年4月運営状況	4
令和2年5月運営状況	11
令和2年6月運営状況	18
令和2年7月運営状況	25
令和2年8月運営状況	32
令和2年9月運営状況	39
令和2年10月運営状況	46
令和2年11月運営状況	53
令和2年12月運営状況	60
令和3年1月運営状況	67
令和3年2月運営状況	74
令和3年3月運営状況	81

◇令和2年度コールセンター運営状況

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	2019年度	月平均
内部	入電件数	664	345	636	646	553	600	605	616	690	610	605	802	7,372	614
	平均通話時間(分)	06:45	07:22	07:22	07:26	07:37	07:07	06:33	06:38	07:03	07:01	06:50	07:10	-	0:07
再エネ全般 外部	(参考:入電件数)	5,658	5,840	6,250	4,760	3,730	3,977	4,280	4,523	5,771	4,839	7,639	7,632	64,899	5,408
	応答件数	4,533	3,325	3,958	3,848	3,450	3,878	4,207	4,138	4,968	4,406	6,563	7,063	54,337	4,528
	応答率(%)	80.1	56.9	63.3	80.8	92.5	97.5	98.3	91.5	86.1	91.1	85.9	92.5	83.7	83.7
	平均通話時間	07:04	06:59	06:49	06:50	07:12	07:06	07:28	07:22	07:50	07:18	05:33	05:48	-	0:06
合計(入電件数)	件	6,322	6,185	6,886	5,406	4,283	4,577	4,885	5,139	6,461	5,449	8,244	8,434	72,271	6,023
合計(応答件数)	件	5,197	3,670	4,594	4,494	4,003	4,478	4,812	4,754	5,658	5,016	7,168	7,865	61,709	5,142

※内部は転送のため、入電件数=応答件数となる。

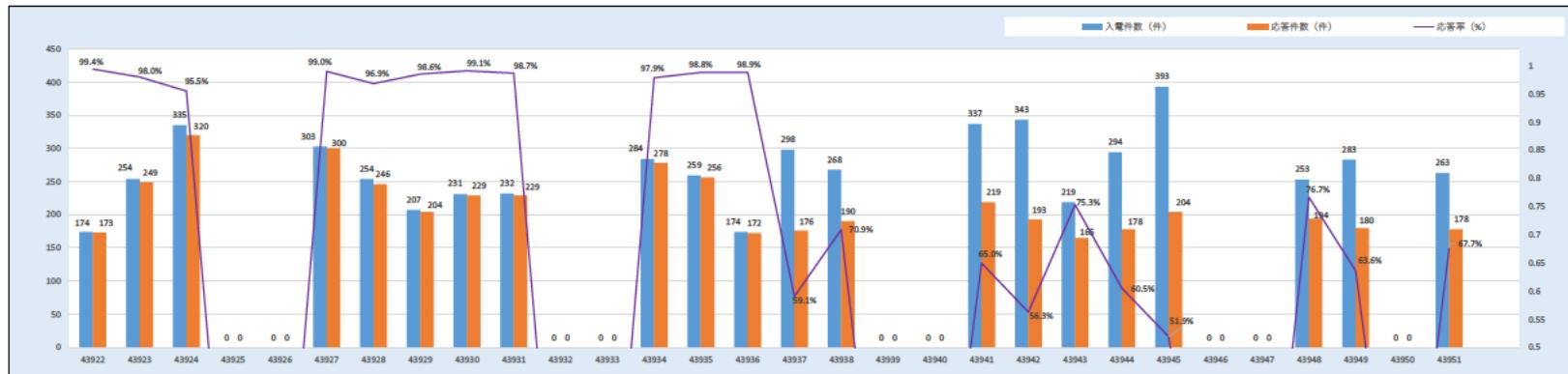
## 令和2年4月運営状況

	1 木	2 木	3 金	4 土	5 日	6 月	7 火	8 水	9 木	10 金	11 土	12 日	13 月	14 火	15 水	16 木	17 金	18 土	19 日	20 月	21 火	22 水	23 木	24 金	25 土	26 日	27 月	28 火	29 水	30 木		合計	平均
再エネ全般	(参考:入電件数)	174	254	335	0	0	303	254	207	231	232	0	0	284	259	174	298	268	0	0	337	343	219	294	393	0	0	253	283	0	263	5 658	189
外部	応答件数	173	249	320	0	0	300	246	204	229	229	0	0	278	256	172	176	190	0	0	219	193	165	178	204	0	0	194	180	0	178	4 533	151
内部	応答率(%)	99.4%	98.0%	95.5%			99.0%	96.9%	98.6%	99.1%	98.7%			97.9%	98.8%	98.9%	59.1%	70.9%			65.0%	56.3%	75.3%	60.5%	51.9%			76.7%	63.6%		67.7%	80.1%	80.1%
合計(入電件数)	件	40	42	46	0	0	37	39	36	31	29	0	0	36	36	20	29	26	0	0	31	37	32	32	29	0	0	33	10	0	13	664	22
合計(応答件数)	件	213	291	366	0	0	337	285	240	260	258	0	0	314	292	192	205	216	0	0	250	230	197	210	233	0	0	227	190	0	191	5 197	173

外部センター運営所感	(1)傾向・分析 ・2020年度より新認定基準や申請方法などの問合せが多い中、新しい内容(自家消費型の地域活用要件や計算式など)が、HP上(ガイドブック・ガイドライン・様式)に散在しているため、まとめて記載いただけたると分かりやすいと思われます。 ・4/16より、新型コロナウイルス感染予防対策のため、コールセンター縮小運営。つながりにくい時間の再入電により、総入電数は多くあつたが、効率的な応対を工夫し、完了数の維持に努めています。
	(2)トピックス 2020年度になり、10kW以上50kW未満の太陽光発電設備の新たな認定基準についての問合せが多数ございました。(地域活用要件288件) ①自家消費型地域活用案件について ・自家消費30%できなかった場合、認定はどうなるのか、またどのように確認するのか ・災害時活用するためのコンセントはどこに設ければいいのか、また自立運転機能はどのくらい必要か ・當農型太陽光発電設備でも自家消費・災害時の活用が必要なのか ②運転開始期限について ・系統連携工事着工申込み受領後、再度着工申込みを提出した場合、運転開始期限起算日はいつか ・新型コロナウイルスにより運転開始が遅れている場合、何か特例措置等はあるのか
内部センター運営所感	(1)応対中の頻出キーワード 地域活用要件／新型コロナウイルス／設備利用率／自家消費率／事業譲渡／2020年度の調達価格・調達期間／発電電力量 (2)応対要領案 ●太陽光10kW以上50kW未満の新規認定申請を行うにあたり、2020年度から新たに設定された地域活用要件とはどのような要件か。 自家消費型の地域活用要件として、小規模事業用太陽光発電(低圧(10kW 以上 50kW 未満))に設定される自家消費型の地域活用要件は、以下の①②の両方を満たすことが必要となりました。 ①当該再エネ発電設備の設置場所を含む一の需要場所において、発電電力量の少なくとも30%の自家消費を行うこと。 又は、発電電力量の少なくとも 30%について、電気事業法に基づく特定供給を行うこと。 ②災害時に活用するための最低限の設備を求めるものとして、災害時のブラックスターが可能であることを前提とした上で、給電用コンセントを有し、当該給電用コンセントの災害時の利活用が可能であること。 (参考資料)なつとく！再生可能エネルギーHP→FIT制度→法令集・契約関係→ガイドライン等→事業計画策定ガイドライン(太陽光発電)2020年4月改訂 P43、44、45

## 外部コールセンター運営状況

### (1)入電件数・応答率



入電件数・応答率	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	4月	前月	
	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木			
入電件数(件)	174	254	335	0	0	303	254	207	231	232	0	0	284	259	174	298	268	0	0	337	343	219	294	393	0	0	253	283	0	6255	6225		
応答件数(件)	173	249	320	0	0	300	246	204	229	0	0	278	256	172	176	190	0	0	219	193	185	178	204	0	0	194	180	0	4533	6174			
応答率(%)	99.4%	98.0%	95.5%	0.0%	0.0%	99.0%	96.9%	98.6%	99.1%	98.7%	0.0%	0.0%	97.9%	98.8%	98.9%	98.9%	99.1%	70.9%	0.0%	0.0%	65.0%	56.3%	75.3%	60.5%	51.9%	0.0%	0.0%	76.7%	63.6%	0.0%	67.7%	80.1%	98.7%

平均通話時間 7分4秒

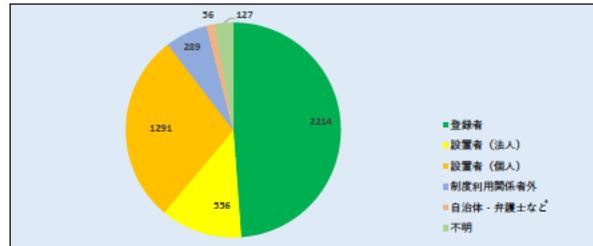
### (2)時間帯別棄権呼び及び棄権呼を除いた応答率

日別	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	4月	前月
	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木		
棄権呼数(件)	1	5	1			3	6	1	1	3		4	2	2	2	1		3	2	0	2	0	0	4	3	0	46	75				
応答率(%)	100.0%	100.0%	95.8%			100.0%	99.2%	99.0%	99.6%	100.0%		99.3%	99.6%	100.0%	59.5%	71.2%		65.6%	56.6%	75.3%	61.0%	51.9%		77.9%	64.3%		67.7%	80.77%	99.90%			

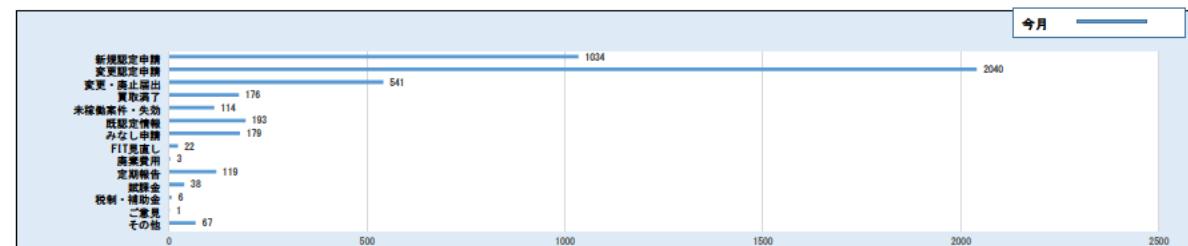
※棄権呼=ナビダイヤルのガイドance中に相談者が切断した件数

相談者種別	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	4月	前月
	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木		
登録者	90	138	176			153	119	97	116	106		148	104	79	102	107		93	71	79	93	92		89	94	68	2214					
設置者(法人)	21	26	35			23	41	17	24	32		33	36	30	18	16		24	39	25	25	23		30	17	21	556					
設置者(個人)	47	50	79			91	61	66	63	63		74	92	49	29	47		79	64	37	55	69		54	57	65	1291					
制度利用関係者外	10	17	19			23	11	17	17	17		10	12	7	9	13		18	12	18	5	11		19	4	20	289					
自治体・弁護士など	2	1	5			3	3	3	4	3		4	4	2	5	4		1	2	1	0	2		1	3	3	56					
不明	3	17	6			7	11	4	5	8		9	8	5	13	3		4	5	5	0	7		1	5	1	127					
合計	173	249	320			300	246	204	229	229		278	256	172	176	190		219	193	165	178	204		194	180	178	4533					

(3)相談者種別(件数)



(4)相談区分

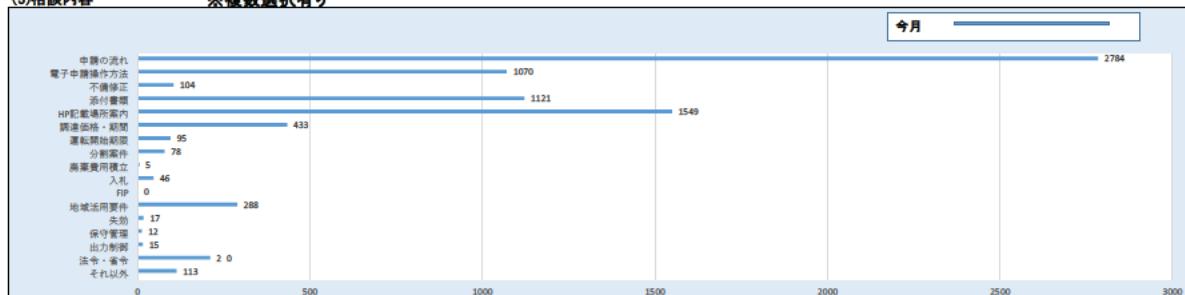


相談区分	4月																													前月		
	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日		
新規認定申請	63	86	68			76	42	56	48	51		57	55	33	45	47		44	48	36	38	39		36	35		31		1034			
変更認定申請	51	96	150			146	135	74	92	101		125	118	71	91	68		121	96	72	94	77		86	92		84		2040			
変更・廃止届出	12	20	34			28	25	25	19	25		32	33	19	16	40		19	20	18	17	52		40	25		22		541			
質問了	10	3	12			16	9	12	15	11		17	7	2	4	6		4	9	7	7	7		5	6		7		176			
未提出書類・失効	5	3	9			1	6	10	6	5		6	6	13	6	0		6	2	7	6	4		2	6		5		114			
既認定情報	3	13	13			10	5	8	11	10		11	13	11	8	10		4	4	15	5	15		9	3		12		193			
みなと申請	18	15	13			8	9	12	18	7		12	7	8	0	8		8	3	5	5	5		3	6		9		179			
FIT実直し	1	0	1			2	2	1	3	1		2	2	1	0	0		1	0	3	0	0		2	0		0		22			
底本費用																															3	
定期報告	3	4	16			3	5	1	10	13		9	6	5	2	4		9	7	1	4	0		7	4		6		119			
賦課金	5	2	1			3	1	2	2	0		4	4	4	0	4		1	0	1	2	0		0	1		1		38			
税制・補助金	1	0	0			1	0	2	0	0		0	1	1	0	0		0	0	0	0	0		0	0		0		6			
ご意見	0	1	0			0	0	0	0	0		0	0	0	0	0		0	0	0	0	0		0	0		0		1			
その他	1	6	3			6	7	1	5	5		3	4	4	4	3		2	4	0	0	5		3	0		1		67			
合計	173	249	320			300	246	204	229	229		278	256	172	176	190		219	193	165	178	204		194	180		178		4533			

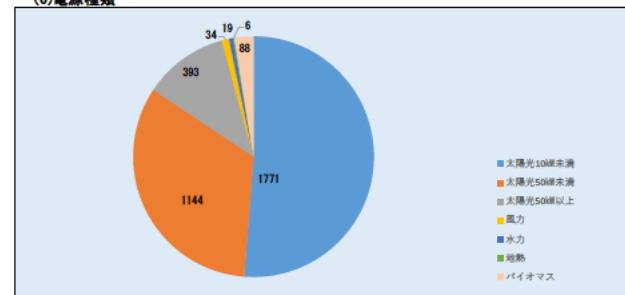
相談内容 (複数選択)	4月																																					前月
	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日								
申請の流れ	108	160	179			177	155	108	142	131		169	145	93	137	103		146	128	101	125	117		127	119		114		2784									
電子申請操作方法	15	36	105			75	70	45	60	59		62	52	30	25	45		94	28	28	18	65		66	43		49		1070									
不備修正	5	8	8			3	3	4	5	7		4	3	2	3	3		12	3	6	7	6		6	5		1		104									
添付書類	33	59	106			66	73	50	51	56		75	75	41	26	47		60	31	51	34	47		67	33		40		1121									
HP記載場所案内	68	100	115			113	97	71	76	78		98	82	61	43	75		106	28	68	40	67		78	34		51		1549									
調達価格・期間	20	14	30			34	27	26	13	25		26	20	20	16	29		22	11	24	14	16		17	10		19		433									
運転開始期限	5	4	9			4	4	4	3	6		6	4	4	4	2		3	3	6	7	4		0	7		6		95									
分割案件	3	2	1			3	2	5	4	9		6	6	4	2	4		1	5	8	4	4		2	2		1		78									
底本費用積立	0	1	1			1	0	0	0	0		0	0	0	0	0		0	0	1	0	0		0	1		0		5									
入札	4	2	2			0	2	0	2	0		2	4	1	2	0		5	5	1	5	4		2	1		2		46									
FIP																																						
地域活用要件	16	21	20			28	13	14	21	12		18	16	9	7	19		14	8	16	3	12		7	8		6		288									
失効	2	0	0			1	0	0	0	3		1	1	0	1	0		0	0	3	2	0		0	2		1		17									
保守管理	0	1	1			0	0	0	1	0		3	3	0	0	0		0	0	1	0	0		0	0		2		12									
出力制御	0	0	1			1	1	1	1	0		1	0	1	0	4		1	0	1	0	0		1	1		0		15									
法令・省令	16	14	12			16	7	11	12	18		15	10	8	2	15		7	8	15	2	0		8	1		13		210									
それ以外	3	7	4			10	7	4	7	7		6	6	6	4	6		3	7	2	1	10		7	0		6		113									
合計	298	429	594			532	461	343	398	411		492	427	280	272	352		474	265	332	262	352		388	267		311		7940									

(5)相談内容

※複数選択有り



(6)電源種類



電源種類	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	4月	前月
	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	4月	前月
太陽光10kW未満	47	94	144			118	92	77	90	84		108	92	59	54	64		112	62	47	70	84		99	79	95	1771	2193				
太陽光50kW未満	63	59	102			80	50	57	56	64		78	61	47	53	44		48	39	38	31	38		51	34	51	1144	1356				
太陽光50kW以上	14	27	19			17	26	11	25	21		14	29	21	20	13		21	21	22	16	19		14	14	9	393	373				
風力	2	2	0			5	5	2	2	0		1	2	1	1	1		2	0	0	3	3		1	1	0	34	30				
水力	1	0	3			1	2	1	0	1		0	1	1	1	1		0	2	1	1	0		1	0	1	19	18				
地熱	0	0	0			0	0	0	0	1		1	1	0	0	0		0	1	2	0	0		0	0	0	6	5				
バイオマス	3	9	1			4	6	4	6	2		4	4	6	4	4		4	3	3	7	6		4	1	3	88	61				
合計	130	191	269			225	181	152	179	173		206	190	135	133	127		187	128	113	128	150		170	129	159	3455	4036				

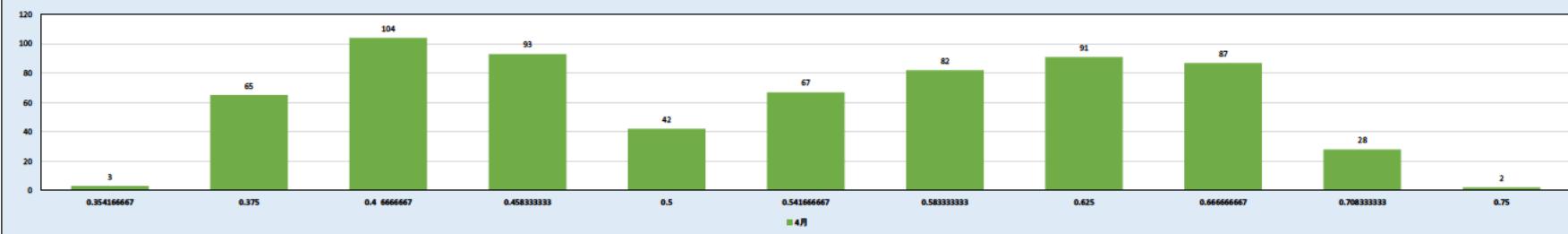
## 内部コールセンター運営状況

### 1 時間帯別入電件数

※4/16～5/29新型コロナウイルス緊急事態宣言により、運営時間を9:00～17:00に変更

4月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	4月
	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	
8:30	0	0	0			0	0	1	0	0			1	1	0	0	0			0	0	0	0			0	0	0	0	3		
9:00	4	4	3			1	7	4	1	4			1	5	3	3	3			2	3	3	3	2		5	2	2	2	65		
10:00	8	4	9			9	5	8	4	2			6	1	2	3	4			5	4	7	6	8		6	1	2	2	104		
11:00	11	4	2			5	3	4	4	1			5	3	4	5	8			6	7	5	5	2		5	2	2	2	93		
12:00	1	3	2			2	3	2	1	2			1	4	2	4	2			1	3	4	3	1		0	1	0	0	42		
13:00	1	2	5			5	4	4	4	3			6	3	3	2	2			3	3	3	2	5		5	1	1	1	67		
14:00	4	11	6			2	6	3	10	1			5	2	0	2	3			5	5	2	7	4		3	0	1	1	82		
15:00	6	5	9			4	8	2	2	2			3	8	4	9	0			4	4	2	4	5		6	1	3	3	91		
16:00	4	6	8			6	3	4	3	6			4	8	0	1	4			5	8	6	2	2		3	2	2	2	87		
17:00	1	3	2			2	0	4	2	7			4	1	2	0	0			0	0	0	0	0		0	0	0	0	28		
18:00	0	0	0			1	0	0	0	1			0	0	0	0	0			0	0	0	0	0		0	0	0	0	2		
合計	40	42	46			37	39	36	31	29			36	36	20	29	26			31	37	32	32	29		33	10	13	13	664		

時間帯別入電件数



### 2 平均通話時間

4月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	4月
	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	
合計通話時間	265	295	414			200	278	230	210	175			201	278	124	161	177			223	207	288	160	201		179	62	155	4483			
平均通話時間	6.63	7.02381	9.00			5.40541	7.12821	6.38889	6.77419	6.03448			5.58333	7.72222	6.20	5.55172	6.80769			7.19355	5.59459	9.00	5.00	6.93103		5.42424	6.20	11.9231	6分45秒			

4月平均応対時間	6分45秒
前月平均応対時間	

※年度初めのため、前月値はデータなし。

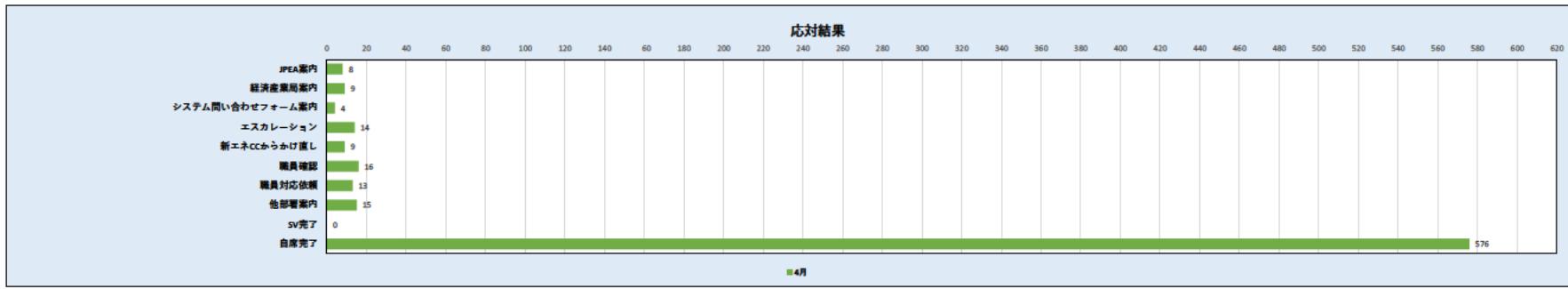
### 3. 相談区分

4月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	4月
	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	
1 新規認定	10	21	21			10	18	10	8	8			11	6	6	6	9			10	10	10	8	8			8	3	4	205		
2 変更認定申請・変更届出・廃止届出	7	9	10			13	6	11	13	14			11	17	5	11	11			9	13	7	6	11			9	4	5	202		
3 IDパスワード照会・ユーザー情報変更	0	1	1			2	0	0	2	0			0	3	2	0	0			0	3	2	0	0			5	0	0	21		
4 みなし認定	0	0	0			1	0	0	0	0			0	0	0	0	0			0	0	1	0	0			0	0	0	2		
5 未稼働案件措置・失効	0	0	0			0	0	2	1	0			1	2	0	4	3			1	4	4	1	2			0	0	2	27		
6 買取期間満了	0	0	0			0	1	0	1	1			0	2	0	0	0			1	0	0	0	2			0	0	0	8		
7 買取価格・期間	12	6	5			5	5	6	5	3			3	5	3	6	5			5	6	7	2	4			7	1	1	102		
8 FIT見直し・FP・地域活用	13	9	14			8	9	6	6	1			6	0	1	6	8			6	1	5	4	6			1	2	2	114		
9 病業費用	0	0	1			1	0	0	0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	2		
10 費用の定期報告	1	1	3			0	0	0	0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	0	1			0	0	0	6		
11 減免認定手続	0	1	0			0	0	1	0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	2		
12 制度全般	4	7	5			5	9	9	7	6			6	7	6	4	3			2	5	7	8	3			6	3	0	112		
13 各種支援制度	1	2	2			3	3	0	2	0			5	3	0	2	3			2	0	0	2	2			1	0	1	34		
14 その他	3	0	0			1	2	4	2	5			2	3	4	3	0			2	2	0	3	1			1	1	1	40		



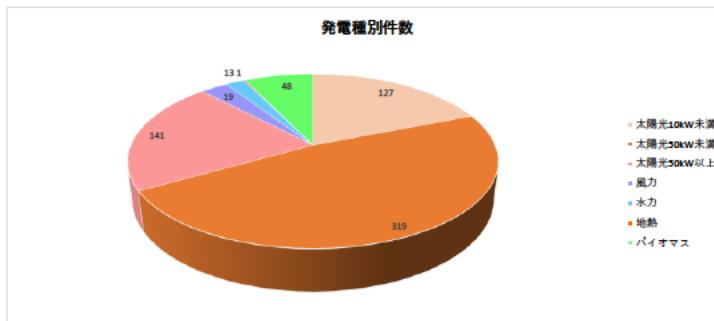
### 4. 応対結果

4月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	4月
	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	
JPEA案内	0	1	0			0	0	0	0	0			0	0	0	0	0			0	2	1	2	2			0	0	0	8		
経済産業局案内	1	1	0			1	1	0	0	2			0	1	0	0	0			0	0	0	0	0			1	1	0	9		
システム問い合わせフォーム案内	0	0	0			0	0	0	0	0			0	2	0	1	0			0	0	0	0	0			1	0	0	4		
エスカレーション	0	0	1			1	0	3	2	2			1	0	0	0	1			1	0	0	0	2			0	0	0	14		
新エネCCからかけ直し	0	0	0			0	0	0	0	0			1	0	0	2	0			0	0	1	0	0			0	0	0	9		
職員確認	2	5	5			1	1	0	0	0			0	1	0	0	0			0	0	0	1	0			0	0	0	16		
職員対応依頼	1	0	1			2	1	1	1	1			1	0	1	0	0			0	0	0	0	0			2	1	0	13		
他部署案内	2	0	0			1	1	2	1	0			1	3	1	1	0			0	0	0	1	1			0	0	0	15		
SV完了	0	0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	0		
自席完了	34	35	39			31	35	30	27	19			32	29	18	25	25			30	35	30	28	24			29	8	13	576		
合計	40	42	46			37	39	36	31	29			36	36	20	29	26			31	37	32	32	29			33	10	13	664		



##### 5. 整理種別

4月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	4月
	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	
太陽光10kW未満	5	4	15			14	6	4	9	4			7	12	2	9	2			3	4	4	5	7		7	0	4		127		
太陽光50kW未満	23	29	26			11	18	16	13	12			17	12	5	13	18			18	18	13	18	14		15	6	4		319		
太陽光50kW以上	7	7	11			10	15	8	6	6			8	2	5	6	2			6	9	7	11	8		3	1	3		141		
風力	2	0	0			0	3	2	2	0			1	0	1	0	1			1	4	0	1	0		1	0	0		19		
水力	2	1	0			1	1	0	0	0			0	1	1	0	1			2	1	0	0	1		1	0	0		13		
地熱	0	1	0			0	0	0	0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	0	0		0	0	0		1		
バイオマス	4	2	1			3	0	3	2	5			2	5	3	1	1			4	2	4	1	1		3	0	1		48		



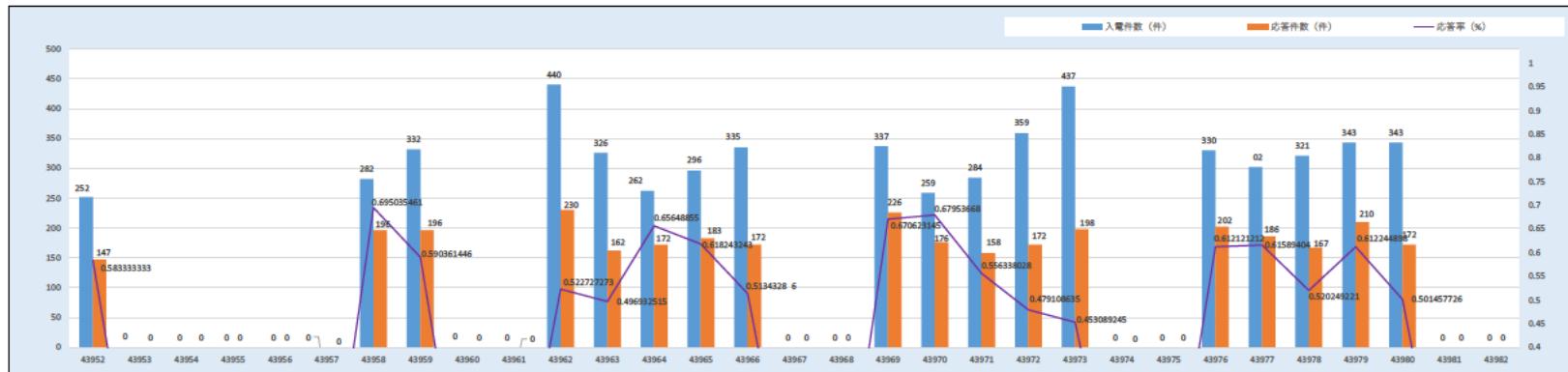
## 令和2年5月運営状況

	1 金	2 土	3 日	4 月	5 火	6 水	7 木	8 金	9 土	10 日	11 月	12 火	13 水	14 木	15 金	16 土	17 日	18 月	19 火	20 水	21 木	22 金	23 土	24 日	25 月	26 火	27 水	28 木	29 金	30 土	31 日	合計	平均
再エネ全般	(参考:入電件数)	252	0	0	0	0	282	332	0	0	440	326	262	296	335	0	0	337	259	284	359	437	0	0	330	302	321	343	343	0	0	5 840	188
外部	応答件数	147	0	0	0	0	196	196	0	0	230	162	172	183	172	0	0	226	176	158	172	198	0	0	202	186	167	210	172	0	0	3 325	107
内部	応答率(%)	58.3%					69.5%	59.0%			52.3%	49.7%	65.6%	61.8%	51.3%			67.1%	68.0%	55.6%	47.9%	45.3%			61.2%	61.6%	52.0%	61.2%	50.1%			56.9%	56.9%
合計(入電件数)	件	13	0	0	0	0	21	32	0	0	24	17	15	24	18	0	0	18	22	17	24	15	0	0	19	14	17	17	18	0	0	345	11
合計(応答件数)	件	265	0	0	0	0	303	364	0	0	464	343	277	320	353	0	0	355	281	301	383	452	0	0	349	316	338	360	361	0	0	6 185	200
		160	0	0	0	0	217	228	0	0	254	179	187	207	190	0	0	244	198	175	196	213	0	0	221	200	184	227	190	0	0	3 670	118

外部センター運営所感	(1)傾向・分析 ・新型コロナウイルスの影響により、関係各所の電話がつながり辛いとともに、当センターも縮小運営中のため、再入電による未完了件数が押し上げられました。 ・また、パネルなどの調達が困難になったことによる、運転開始期限延長を求める声が多く寄せられました。
	(2)トピック 認定申請時の自家消費比率の計算方法や申請方法、分割案件に関するお問い合わせが多く寄せられました。 (新規・変更認定申請に関するお問い合わせ) ・自家消費比率を計算する際の計算式はあるのか ・新築住宅の場合の前年の電力消費量はどのように入力するのか ・第一種複数太陽光発電設備設置事業では自家消費等計画が必要なのか その他のお問い合わせ ・事業譲渡で分割に該当し、認定されないことはあるのか ・旧制度で認定を取得している場合の調達価格はいくらになるのか
内部センター運営所感	(1)応対中の頻出キーワード 地域活用要件について／自家消費率30%／パワーコンディショナーの自立運転機能／バイオマス比率の算定／運転開始期限／小売買取／ログインID・PW照会
	(2)応対要領案 ●太陽光10kW以上50kW未満は、地域活用要件として自家消費率30%を満たす必要があるが、満たせなかった場合はどうなるのか。 買取電力量を確認し、制度上想定している自家消費比率を構造的に満たし得ないと疑われる案件については、再エネ発電事業の具体的な状況を確認した上で、認定取消し等の厳格な措置を講じます。 FIT認定基準である自家消費率30%を満たすよう計画を行ってください。
	(参考資料)なつとく！再生可能エネルギーHP→FIT制度→法令集・契約関係→ガイドライン等→事業計画策定ガイドライン(太陽光発電)2020年4月改訂 P44

## 外部コールセンター運営状況

### (1)入電件数・応答率



入電件数・応答率	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	5月	前月
	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	5月	前月
入電件数(件)	252	0	0	0	0	0	282	332	0	0	440	326	262	296	335	0	0	337	259	284	359	437	0	0	330	302	321	343	343	0	0	5840	5658
応答件数(件)	147	0	0	0	0	0	196	196	0	0	230	162	172	183	172	0	0	226	176	158	172	198	0	0	202	186	167	210	172	0	0	3325	4533
応答率(%)	58.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	69.5%	59.0%	0.0%	0.0%	52.3%	49.7%	65.6%	61.8%	51.3%	0.0%	0.0%	67.1%	68.0%	55.6%	47.9%	45.3%	0.0%	0.0%	61.2%	61.6%	52.0%	61.2%	50.1%	0.0%	56.9%	80.1%	

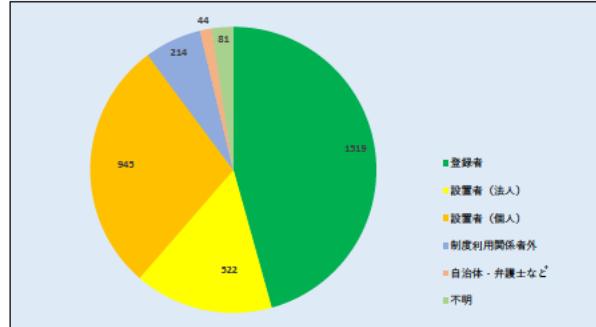
### (2)時間帯別棄権呼及び棄権呼を除いた応答呼

日別	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	5月	前月
	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	5月	前月
棄権呼数(件)	3						3	1		2	2	1	1	2		0	1	3	3	0		3	2	3	2	3			35	46			
応答率(%)	59.0%						70.3%	59.2%		52.5%	50.0%	65.9%	62.0%	51.7%		67.1%	68.2%	56.2%	48.3%	45.3%		61.8%	62.0%	52.5%	61.6%	50.6%			57.28%	80.77%			

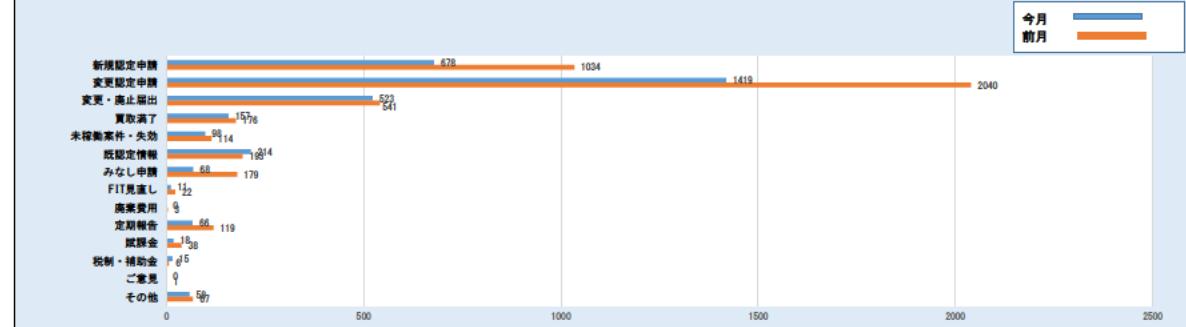
\*棄権呼=ナビダイヤルのガイドナン中に相談者が切離した件数

相談者種別	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	5月	前月
	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	5月	前月
登録者	57						97	93		108	67	58	89	92		103	76	74	70	105		98	86	85	96	65			1519	2214			
設置者(法人)	11						25	24		16	31	42	30	29		27	33	37	35	33		18	38	16	35	42			522	556			
設置者(個人)	63						54	61		79	51	53	45	46		77	52	35	44	43		63	54	43	48	34			945	1291			
制度利用関係者外	9						7	7		24	6	15	8	3		12	9	9	21	12		18	2	10	23	19			214	289			
自治体・弁護士など	4						4	2		3	2	2	3	1		5	2	2	1	1		1	5	0	3	3			44	56			
不明	3						9	9		0	5	2	8	1		2	4	1	1	4		4	1	13	5	9			81	127			
合計	147						196	196		230	162	172	183	172		226	176	158	172	198		202	186	167	210	172			3325	4533			

(3)相談者種別(件数)



(4)相談区分

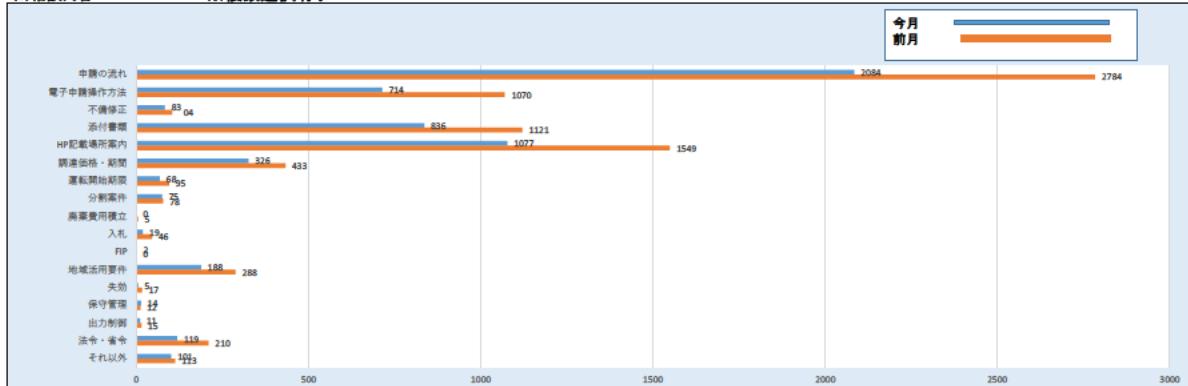


相談区分	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	5月	前月
	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日		
新規認定申請	19							43	35		47	24	25	38	49		45	36	31	31	45		34	42	41	49	44			678	1034		
変更認定申請	84							75	100		105	72	57	72	65		103	76	67	77	82		88	91	59	85	61			1419	2040		
変更・廃止届出	15							33	22		41	23	46	34	16		37	31	20	23	31		39	21	33	34	24			523	541		
貢献満了	7							8	11		11	9	8	5	16		11	7	7	11	6		5	12	4	14	5			157	176		
未稼働案件・失効	0							3	6		6	13	6	8	7		1	6	4	4	4		6	5	3	8	8			98	114		
既認定情報	12							16	8		11	6	16	9	9		14	10	14	18	9		14	7	19	8	14			214	193		
みんなの申請	5							5	5		4	6	3	5	3		5	3	2	1	8		2	2	1	5	3			68	179		
FIT見直し	0							0	0		1	0	4	0	0		0	0	1	0	0		0	1	0	0	4			11	22		
廉素費用	0							0	0		0	0	0	0	0		0	0	0	0	0		0	0	0	0	0			0	3		
定期報告	2							6	3		1	6	5	3	3		3	2	5	4	6		4	3	4	4	2			66	119		
賦課金	1							1	0		3	1	0	1	0		2	0	1	1	3		1	0	0	1	2			18	38		
税制・補助金	1							1	0		0	1	1	0	1		3	1	1	0	0		3	1	0	0	1			15	6		
ご意見	0							0	0		0	0	0	0	0		0	0	0	0	0		0	0	0	0	0			0	1		
その他	1							5	6		0	1	1	8	3		2	4	5	2	4		6	1	3	2	4			58	67		
合計	147							196	196		230	162	172	183	172		226	176	158	172	198		202	186	167	210	172			3325	4533		

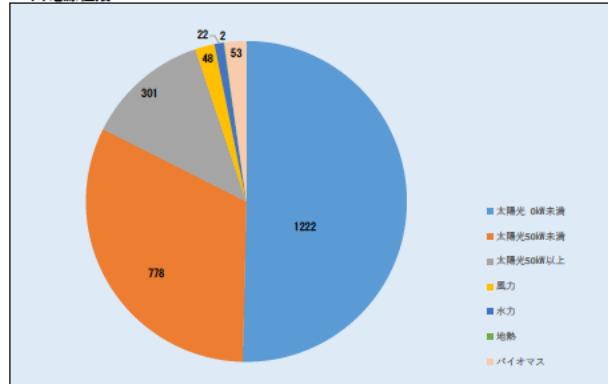
相談内容 (複数選択)	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	5月	前月
	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日		
申請の流れ	110							122	130		160	113	82	122	109		158	93	74	106	131		118	125	93	137	101			2084	2784		
電子申請操作方法	18							67	35		62	29	25	46	28		55	38	30	24	40		45	53	20	70	29			714	1070		
不備修正	4							8	4		8	8	6	2	6		8	4	2	5	2		3	3	2	4	4			83	104		
添付書類	28							54	49		78	28	54	57	31		66	49	38	41	21		36	65	39	54	48			836	1121		
HP記載場所案内	44							64	47		96	33	52	58	44		78	59	59	55	54		71	85	39	75	64			1077	1549		
譲渡価格・期間	10							18	22		20	22	21	18	22		12	18	18	16	22		18	12	15	23	19			326	433		
運転開始期限	0							3	3		2	9	6	4	1		2	8	5	3	5		1	5	2	3	6			68	95		
分割案件	2							1	3		5	9	4	0	4		6	6	8	10	3		5	0	1	6	2			75	78		
廉素費用積立	0							0	0		0	0	0	0	0		0	0	0	0	0		0	0	0	0	0			0	5		
入札	0							1	0		0	1	2	1	0		4	0	2	0	1		1	0	2	2	2			19	46		
FIP	0							1	0		0	0	0	0	0		1	0	0	0	0		0	0	0	0	0			2	0		
地図活用要件	6							14	7		11	3	14	10	6		7	6	11	10	12		12	11	17	14	17			188	288		
失効	0							0	0		2	1	0	1	0		1	0	0	0	0		0	0	0	0	0			5	17		
保守管理	0							0	2		2	0	0	2	3		0	2	0	0	1		1	1	0	0	0			14	12		
出力制御	0							1	4		0	0	0	1	0		0	1	1	1	0		0	0	0	1	1			11	15		
法令・省令	1							5	5		10	4	11	9	2		15	5	8	8	2		0	5	4	15	10			119	210		
それ以外	4							6	9		5	2	9	8	4		5	5	7	5	6		9	3	5	3	6			101	113		
合計	227							365	320		461	262	286	339	260		418	294	263	284	300		320	368	239	407	309			5722	7940		

(5)相談内容

※複数選択有り



(6)電源種類



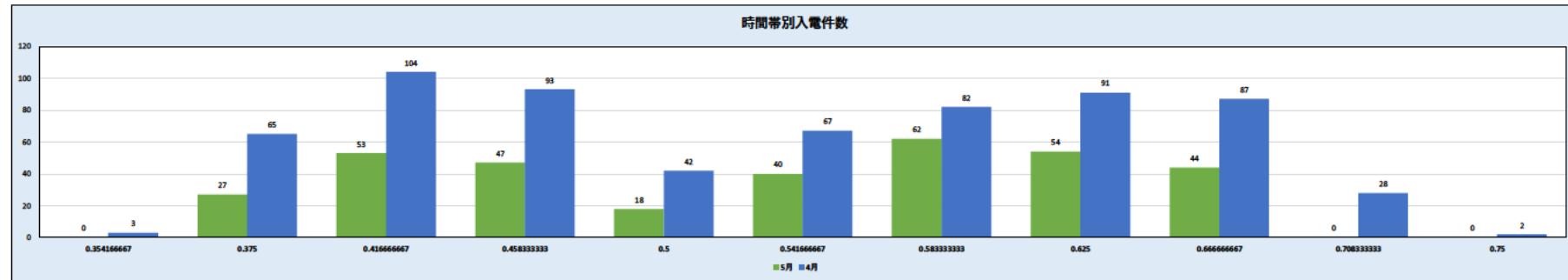
電源種類	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	5月	前月
	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日		
太陽光10kW未満	38						71	81		118	39	57	89	62		93	87	37	65	76		66	61	48	77	57		1222	1771				
太陽光50kW未満	20						51	36		46	37	47	37	34		43	38	39	39	42		42	66	42	68	51		778	1144				
太陽光50kW以上	12						16	18		16	23	15	29	12		22	11	18	21	20		19	14	8	18	9		301	393				
風力	1						3	2		2	4	2	5	2		2	3	1	3	4		2	2	5	3	2		48	34				
水力	2						2	0		1	0	1	1	3		0	0	0	0	5		1	1	2	0	3		22	19				
地熱	0						0	0		0	0	0	1	0		0	0	0	0	0		0	0	0	0	1		2	6				
バイオマス	3						1	0		6	3	1	4	2		1	6	2	2	4		3	2	0	8	5		53	88				
合計	76						144	137		189	106	123	166	115		161	145	97	130	151		133	146	105	174	128		2426	3455				

## 内部コールセンター運営状況

### 1 時間帯別入電件数

※4/16～5/29新型コロナウイルス緊急事態宣言により、運営時間を9:00～17:00に変更

5月	1日 金	2日 土	3日 日	4日 月	5日 火	6日 水	7日 木	8日 金	9日 土	10日 日	11日 月	12日 火	13日 水	14日 木	15日 金	16日 土	17日 日	18日 月	19日 火	20日 水	21日 木	22日 金	23日 土	24日 日	25日 月	26日 火	27日 水	28日 木	29日 金	30日 土	31日 日	5月	4月
8:30	0						0	0			0	0	0	0				0	0	0	0				0	0	0	0		0	3		
9:00	1						1	1			2	2	0	1	3			0	3	1	2	1			3	3	0	1	2		27	65	
10:00	4						1	1			2	3	3	6	0			6	5	3	4	1			3	1	1	5	4		53	104	
11:00	2						3	5			2	3	2	3	4			2	3	3	1	2			5	1	5	1	0		47	93	
12:00	0						2	3			0	1	0	0	1			2	1	1	3	1			1	1	0	0	1		18	42	
13:00	1						4	5			4	3	1	3	3			1	1	2	1	3			1	2	2	0	3		40	67	
14:00	3						0	8			8	2	5	4	5			1	3	3	3	2			3	2	2	3	5		62	82	
15:00	2						7	5			1	2	2	4	1			3	4	2	4	2			2	2	6	4	1		54	91	
16:00	0						3	4			5	1	2	3	1			3	2	2	6	3			1	2	1	3	2		44	87	
17:00	0						0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	0	0		0	28	
18:00	0						0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	0	0		0	2	
合計	13						21	32			24	17	15	24	18			18	22	17	24	15			19	14	17	17	18		345	664	



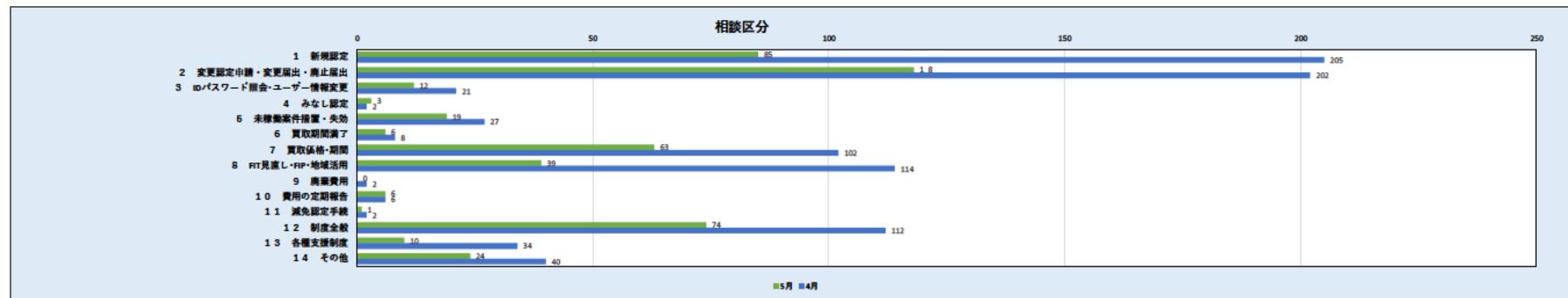
### 2 平均通話時間

5月	1日 金	2日 土	3日 日	4日 月	5日 火	6日 水	7日 木	8日 金	9日 土	10日 日	11日 月	12日 火	13日 水	14日 木	15日 金	16日 土	17日 日	18日 月	19日 火	20日 水	21日 木	22日 金	23日 土	24日 日	25日 月	26日 火	27日 水	28日 木	29日 金	30日 土	31日 日	5月	4月
合計通話時間	111						112	215			164	154	79	222	165			163	155	107	177	125			132	65	135	164	102		2547	4483	
平均通話時間	8.54						5.33333	6.71875			6.83333	9.05882	5.28667	9.25	9.16667			9.05556	7.04545	6.29412	7.375	8.33333			6.94737	4.64286	7.94118	9.64708	5.66667		7分23秒	6分45秒	

5月平均応対時間	7分23秒
4月平均応対時間	6分45秒

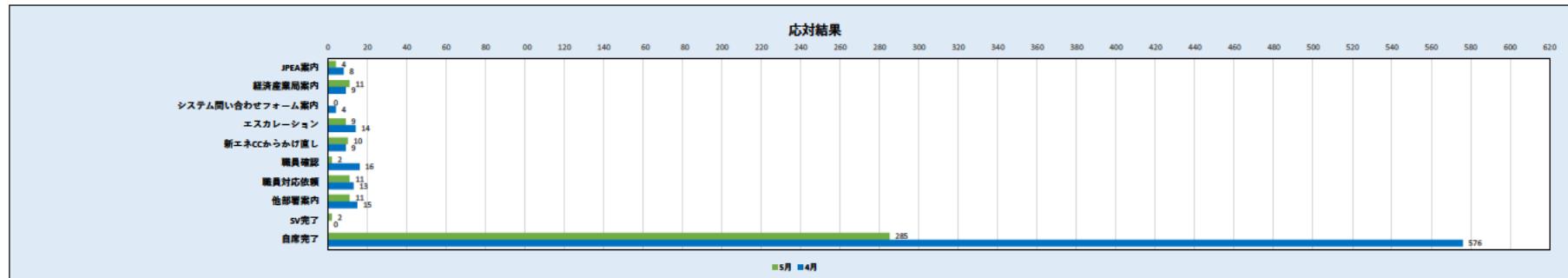
### 3. 相談区分

5月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	5月	4月
	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日		
1 新規認定	2						6	5			3	5	7	4	8			5	3	6	3	2			8	4	2	5	7		85	205	
2 変更認定申請・変更届出・廃止届出	4						8	10			10	6	4	9	7			5	11	5	10	4			5	5	4	3	8		118	202	
3 IDパスワード照会・ユーザー情報変更	0						1	2			2	0	0	2	1			0	1	0	1	0			1	1	0	0	0		12	21	
4 みなし認定	0						0	0			0	1	0	1	0			0	0	0	0	1			0	0	0	0	0		3	2	
5 未稼働案件措置・失効	0						0	1			1	3	1	1	3			1	1	0	2	2			2	0	1	0	0		19	27	
6 買取期間満了	0						1	1			2	0	0	0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	1	1		6	8	
7 買取価格・期間	2						3	4			6	3	2	2	3			3	1	2	6	4			8	6	3	5	0		63	102	
8 FIT見直し・FP・地域活用	1						2	4			2	1	3	1	4			4	1	2	2	0			4	2	2	1	3		39	114	
9 営業費用	0						0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	0	0		0	2	
10 費用の定期報告	0						0	1			0	0	0	0	0			0	0	0	0	1			0	0	3	0	1		6	6	
11 減免認定手続	1						0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	0	0		1	2	
12 制度全般	5						4	8			7	5	1	6	4			4	3	6	4	3			3	5	3	2	1		74	112	
13 各種支援制度	0						1	0			0	0	1	1	0			0	2	0	0	1			0	0	2	2	0		10	34	
14 その他	1						2	1			1	1	0	1	0			1	1	2	4	2			2	0	2	2	1		24	40	



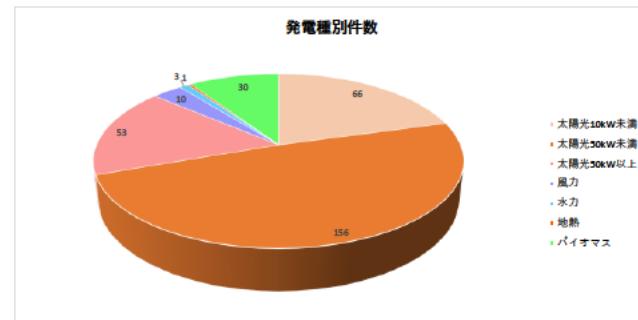
### 4. 応対結果

5月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	5月	4月
	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日		
JPEA案内	0						1	0			0	0	1	1	1			0	0	0	0	0			0	0	0	0	0		4	8	
経済産業局案内	1						0	2			0	0	1	0	2			1	0	0	0	2			1	0	1	0	0		11	9	
システム問い合わせフォーム案内	0						0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	0	0		0	4	
エスカレーション	0						0	0			0	0	0	0	2			1	2	2	1	0			0	0	0	0	1		9	14	
新エネCCからかけ直し	3						2	0			0	1	0	0	0			1	0	0	0	0			1	0	1	0	1		10	9	
職員確認	0						0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	0	0			0	0	1	1	0		2	16	
職員対応依頼	1						0	1			2	0	0	1	1			0	0	0	0	1			0	1	1	2	0		11	13	
他部署案内	0						2	1			0	0	0	0	0			0	1	1	4	0			1	0	0	1	0		11	15	
SV完了	0						0	0			0	0	0	0	0			1	0	0	0	0			1	0	0	0	0		2	0	
自席完了	8						16	28			22	16	13	22	12			14	19	14	19	12			15	13	13	16			285	576	
合計	13						21	32			24	17	15	24	18			18	22	17	24	15			19	14	17	17	18		345	664	



#### 5. 動態履歴

5月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	5月	4月
	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	
太陽光10kW未満	1						5	8			6	3	2	5	3			4	8	3	4	1			4	1	3	1	4		66	127	
太陽光50kW未満	6						11	10			6	7	10	10	10			7	5	6	12	7			12	7	11	8	11		156	319	
太陽光50kW以上	2						3	3			4	2	2	2	3			3	2	5	4	2			4	1	6	4	1		53	141	
風力	0						0	2			0	0	1	1	1			1	2	0	0	1			1	0	0	0	0		10	19	
水力	0						0	1			1	0	0	0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	1	0		3	13	
地熱	0						1	0			0	0	0	0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	0	0		1	1	
バイオマス	1						1	2			4	3	1	3	2			1	3	1	3	1			0	1	0	2	1		30	48	



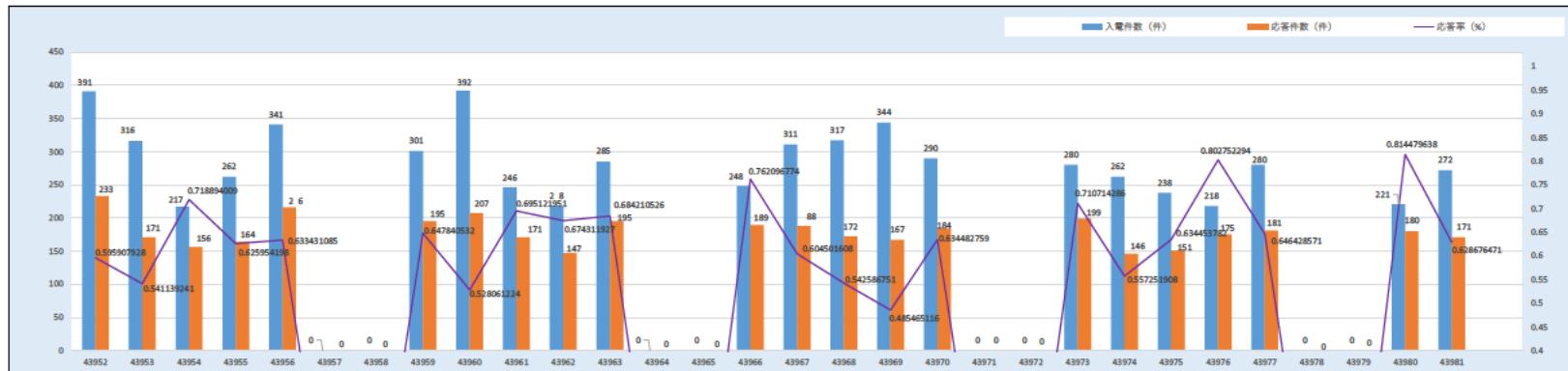
## 令和2年6月運営状況

		1 月	2 火	3 水	4 木	5 金	6 土	7 日	8 月	9 火	10 水	11 木	12 金	13 土	14 日	15 月	16 火	17 水	18 木	19 金	20 土	21 日	22 月	23 火	24 水	25 木	26 金	27 土	28 日	29 月	30 火		合計	平均
再エネ全般	(参考:入電件数)	391	316	217	262	341	0	0	301	392	246	218	285	0	0	248	311	317	344	290	0	0	280	262	238	218	280	0	0	221	272	6,250	208	
外部	応答件数	233	171	156	164	216	0	0	195	207	171	147	195	0	0	189	188	172	167	184	0	0	199	146	151	175	181	0	0	180	171	3,958	132	
	応答率(%)	59.6%	54.1%	71.9%	62.6%	63.3%			64.8%	52.8%	69.5%	67.4%	68.4%			76.2%	60.5%	54.3%	48.5%	63.4%			71.1%	55.7%	63.4%	80.3%	64.6%			81.4%	62.9%	63.3%	63.3%	
内部	応答件数	30	30	31	0	0	34	43	24	25	40	0	0	28	28	23	31	27	0	0	30	32	31	0	0	0	37	31	30	30	615	21		
合計(入電件数)	件	421	346	248	262	341	34	43	325	417	286	218	285	28	28	271	342	344	344	290	30	32	311	262	238	218	280	37	31	251	302	6,865	229	
合計(応答件数)	件	263	201	187	164	216	34	43	219	232	211	147	195	28	28	212	219	199	167	184	30	32	230	146	151	175	181	37	31	210	201	4,573	152	

外部センター運営所感	(1)傾向・分析 電子申請でのログインIDの照会方法や、登録者変更など、複数のマニュアル案内が必要になるため、電子申請マニュアルにそれぞれ番号を付与し、手順毎の流れを番号でお示しができると案内がしやすくなると思われます。また、近隣の方より、工事中の設備に関するトラブルなどの入電に関しても、不適切案件による情報提供ページにご入力を促すも、すぐに工事を止めさせてほしいなど、ご理解をいただくのお時間を要するケースがあります。
	(2)トピック 2020年6月8日、2020年度入札に関するご案内や、2020年6月17日、2020年度中のFIT認定の申請に係る期限日についてが掲載されたことにより、具体的な手続き方法についてお問い合わせが増えています。 (新規・変更認定申請に関するお問い合わせ) ・入札の事業計画提出時には隣接地番の登記簿謄本も必要か ・接続の契約が間に合いそうもないが、接続の同意を証する書類は後から提出でも良いか ・メールアドレスを間違えたので承諾メールが来ない、修正方法を教えてほしい その他のお問い合わせ ・運転開始期限を過ぎてしまったが、調達期間はどのように短くなるのか。 ・系統連系工事着工申込は受領されているが、今からパネルを変更しても調達価格は変わらないか
内部センター運営所感	(1)応対中の頻出キーワード ・自家消費率30%／バイオマス報告微収／地域活用要件／2020年度入札／FIP制度／事業譲渡／太陽光台風前の点検強化 (2)応対要領案 ●太陽光10kW以上50kW未満の場合、地域活用要件として、「当該再エネ発電設備の設置場所を含む一の需要場所において、発電電力量の少なくとも30%の自家消費を行うこと」、「給電用コンセントを有し、当該給電用コンセントの災害時の利活用が可能であることを満たす必要がある。 営農型太陽光の場合もこの2つの要件を満たす必要があるのか。
	営農型太陽光で農地転用許可の期間が10年間となり得るものについては、「給電用コンセントを有し、災害時に利活用が可能であること」を満たせば、「30%の自家消費を行うこと」は、満たさなくてもFIT認定の対象となります。この場合、FIT認定後、3年以内に農地転用の許可が得られないと、認定条件を満たさないものとして、認定は取り消されますので、ご留意ください。

## 外部コールセンター運営状況

### (1)入電件数・応答率



入電件数・応答率																													6月	前月		
	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日		
月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火			
入電件数(件)	391	316	217	262	341	0	0	301	392	246	218	285	0	0	248	311	317	344	290	0	0	280	262	238	218	280	0	0	221	272	6250	5840
応答件数(件)	233	171	156	164	216	0	0	195	207	171	147	195	0	0	189	188	172	187	184	0	0	199	146	151	175	181	0	0	180	171	3958	3325
応答率(%)	59.8%	54.1%	71.9%	62.6%	63.3%	0.0%	0.0%	64.8%	52.8%	69.5%	67.4%	68.4%	0.0%	0.0%	76.2%	60.5%	54.3%	48.5%	63.4%	0.0%	0.0%	71.1%	55.7%	63.4%	80.3%	64.6%	0.0%	0.0%	81.4%	62.9%	63.3%	56.9%

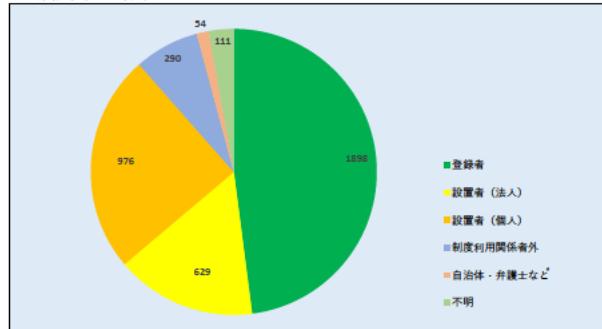
### (2)時間帯別棄権呼及び棄権呼を除いた応答呼

日別																																		6月	前月
	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日					
月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火						
棄権呼数(件)	3	1	0	1	3		4	2	2	0	2		3	5	1	2	2		2	2	4	0	2		2	2		45	35						
応答率(%)	60.1%	54.3%	71.9%	62.8%	63.9%		65.7%	53.1%	70.1%	67.4%	60.9%		77.1%	61.4%	54.4%	48.8%	63.9%		71.6%	56.2%	64.5%	80.3%	65.1%		82.2%	63.3%		63.79%	57.28%						

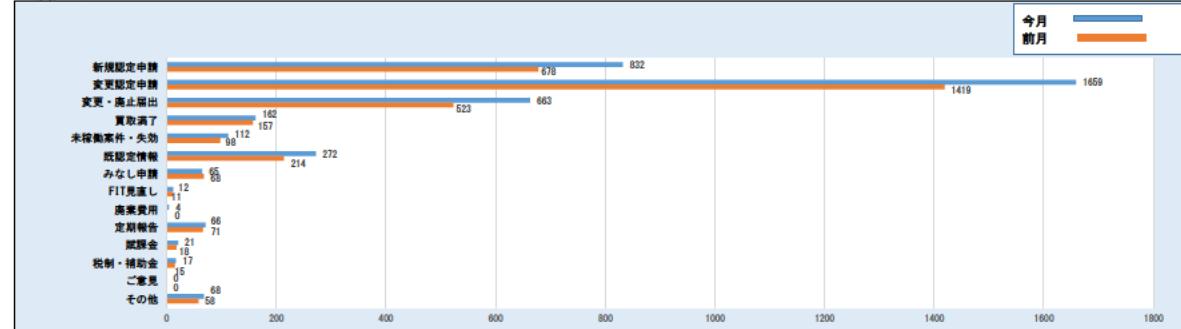
\*棄権呼=ナビダイヤルのガイドナンバーに相談者が切離した件数

相談者種別																																		6月	前月
	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日					
月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火						
登録者	113	67	67	78	110		90	108	68	65	109		97	101	67	89	88		105	74	62	76	99		90	75		1898	1519						
設置者(法人)	22	25	38	31	21		28	35	39	33	21		14	35	47	29	41		30	16	22	37	25		24	16		629	522						
設置者(個人)	77	61	33	33	73		47	57	53	26	42		46	31	38	38	32		45	27	49	39	41		47	41		976	945						
制度利用関係者外	13	8	13	13	4		27	4	5	19	8		27	13	14	6	9		3	28	16	13	11		4	32		290	214						
自治体・弁護士など	3	0	3	2	4		3	3	1	3	2		2	1	4	1	10		3	0	1	2	3		2	1		54	44						
不明	5	10	2	7	4		0	0	5	1	13		3	7	2	4	4		13	1	1	8	2		13	6		111	81						
合計	233	171	156	164	216		195	207	171	147	195		189	188	172	167	184		199	146	151	175	181		180	171		3958	3325						

(3)相談者種別(件数)



(4)相談区分

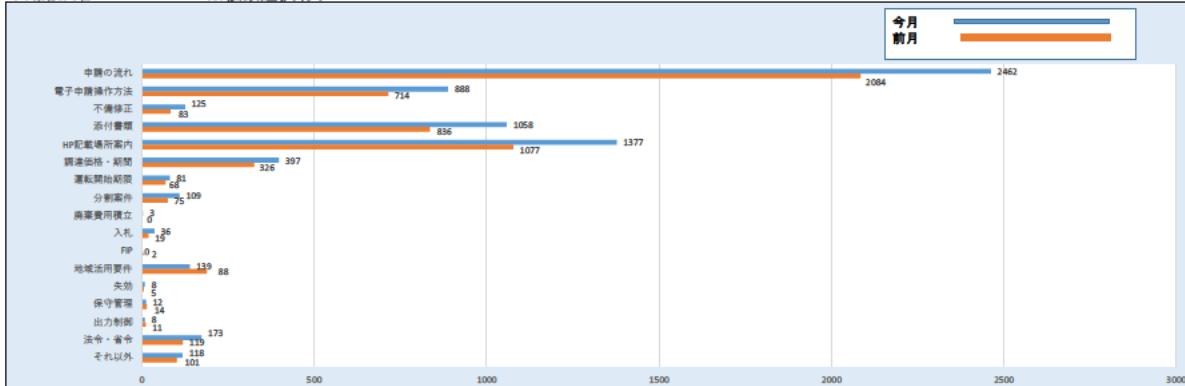


相談区分	日																													6月	前月	
	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火		
新規認定申請	42	27	35	33	34			44	44	36	30	47			42	46	41	41	36			41	30	40	41	35			32	35	832	678
変更認定申請	82	92	67	62	106			82	83	62	64	67			70	79	84	80	83			67	63	55	73	85			72	81	1659	1419
変更・廃止届出	71	20	23	20	35			40	40	28	20	29			42	37	18	16	24			34	24	24	21	36			36	25	663	523
買取満了	10	7	4	10	4			5	10	7	5	11			7	7	3	10	8			17	5	9	8	4			7	4	162	157
未稼働案件・失効	7	1	3	10	8			5	8	3	10	2			3	3	8	5	3			7	4	6	1	5			7	3	112	98
既認定情報	11	11	14	16	13			9	9	24	9	30			12	11	8	3	18			17	5	8	16	8			11	9	272	214
みんな申請	3	5	1	3	5			0	7	2	4	1			1	1	5	3	4			4	5	0	3	0			6	2	65	68
FIT見直し	0	2	0	0	0			1	0	0	0	0			0	0	1	0	3			2	2	0	0	0			1	0	12	11
奥妻費用	1	0	1	0	1			0	0	0	0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	0	0			0	1	4	0
定期報告	3	1	3	4	7			6	3	0	1	5			4	2	2	3	3			4	5	5	4	1			2	3	71	66
賦課金	1	1	0	1	0			0	1	2	0	0			0	1	0	2	0			2	1	2	2	2			3	0	21	18
税制・補助金	0	1	1	1	1			2	1	1	1	0			0	0	0	1	1			2	0	0	2	0			0	2	17	15
ご意見	0	0	0	0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	0
その他	2	3	4	4	2			1	1	6	3	3			8	1	2	3	1			2	2	2	4	5			3	6	68	58
合計	233	171	156	164	216			195	207	171	147	195			189	188	172	167	184			199	146	151	175	181			180	171	3958	3325

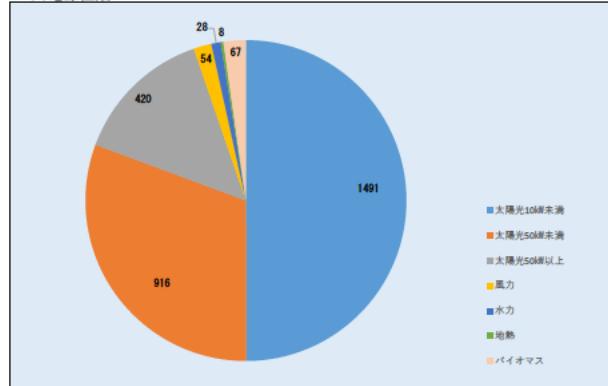
相談内容 (複数選択)	日																																						6月	前月
	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火										
申請の流れ	153	108	84	114	133			119	144	108	91	115			124	94	112	106	114			152	71	85	106	106			126	97	2462	2084								
電子申請操作方法	83	21	30	12	70			49	52	34	20	42			50	43	29	26	47			38	43	25	26	50			55	43	888	714								
不備修正	11	4	1	4	18			5	4	5	4	3			5	3	5	3	8			4	3	7	11	5			7	5	125	83								
添付書類	52	38	43	29	63			33	68	40	32	60			72	51	54	17	53			54	40	45	47	48			62	57	1058	836								
HP記載場所案内	95	32	72	25	98			53	78	48	50	89			95	53	37	39	75			76	57	35	68	65			81	55	1377	1077								
譲渡価格・期間	22	13	19	19	22			12	23	17	15	25			15	20	15	10	25			22	12	21	26	14			16	14	397	326								
運転開始期限	4	3	5	6	1			4	2	2	1	2			2	5	4	1	4			2	5	4	9	2			11	2	81	68								
分割案件	3	4	5	3	7			3	6	7	3	7			7	5	4	6	5			7	6	6	4	2			3	6	109	75								
奥妻費用積立	0	0	1	0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	0	1			0	1	3	0								
入札	2	1	1	3	0			0	2	4	3	4			0	2	1	1	1			0	3	2	2	1			0	3	36	19								
FIP	0	0	0	0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	2								
地図活用要件	7	10	7	7	8			7	10	6	7	12			2	6	1	7	4			5	8	5	5	8			4	3	139	188								
失効	0	0	0	1	0			0	0	1	0	0			1	1	1	0	0			0	1	0	1	0			0	1	8	5								
保守管理	1	0	0	1	0			0	1	1	0	0			0	1	1	1	0			0	2	1	1	0			0	1	12	14								
出力制御	0	0	0	0	0			1	0	1	1	0			0	0	0	0	2			1	0	1	0	0			1	0	8	11								
法令・省令	7	12	10	3	12			9	7	5	10	7			13	9	5	2	13			12	14	4	4	2			6	7	173	119								
それ以外	4	3	8	8	2			4	5	9	3	4			8	4	2	6	1			7	3	4	7	8			6	12	118	101								
合計	444	249	286	235	434			299	403	287	241	370			394	297	271	225	352			380	268	245	317	312			378	307	6994	5722								

(5)相談内容

※複数選択有り



(6)電源種類



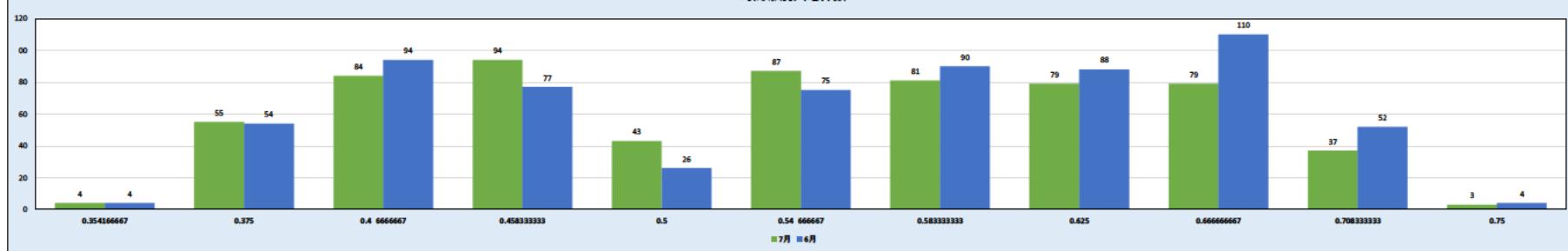
電源種類	日別相談件数																														6月	前月
	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日		
太陽光10kW未満	126	49	44	24	141			83	80	57	48	71			106	59	58	59	54			72	62	53	58	68			71	48	1491	1222
太陽光50kW未満	49	37	50	40	41			52	52	34	44	53			38	38	47	27	58			45	46	32	31	25			37	40	916	778
太陽光50kW以上	18	9	19	16	9			17	26	19	21	23			20	21	22	21	32			17	18	18	22	22			18	12	420	301
風力	0	2	0	2	3			3	3	8	2	1			2	2	5	2	3			6	1	3	1	2			3	0	54	48
水力	0	1	1	3	1			2	0	0	0	0			4	1	1	2	2			4	0	0	3	2			0	1	28	22
地熱	1	0	0	0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	1	1			4	0	1	0	0			0	0	8	2
バイオマス	3	4	1	4	4			3	2	2	2	3			3	8	3	4	1			1	3	3	1	4			5	3	67	53
合計	197	102	115	89	199			160	163	120	117	151			173	129	136	116	151			149	130	110	116	123			134	104	2984	2426

## 内部コールセンター運営状況

### 1 時間帯別入電件数

7月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	7月	8月
	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金		
8:30	0	0	0			0	0	0	0	1			1	0	0	0	0			0	0	0				1	0	0	1	0	4	4	
9:00	1	1	2			2	6	2	2	6			1	2	1	5	5			1	2	5				5	3	1	2	0	55	54	
10:00	4	2	5			5	1	5	4	5			3	3	3	5	0			8	2	3				10	4	6	1	5	84	94	
11:00	4	4	2			5	6	4	5	5			5	4	4	4	4			3	5	3				8	5	6	3	5	94	77	
12:00	3	1	1			4	0	0	1	2			1	1	1	1	2			4	6	4				2	2	1	1	5	43	26	
13:00	4	4	7			2	7	2	5	7			3	5	5	5	3			0	9	5				3	3	0	2	6	87	75	
14:00	6	3	5			3	11	5	2	3			4	4	3	2	4			2	3	3				2	3	4	8	1	81	90	
15:00	4	6	4			4	5	2	2	6			4	3	3	3	2			6	0	3				3	6	4	6	3	79	88	
16:00	3	6	3			6	7	3	3	4			3	3	3	3	4			3	4	4				2	2	5	4	4	79	110	
17:00	1	3	1			3	0	1	1	1			3	3	0	3	3			1	1	1				1	3	3	2	2	37	52	
18:00	0	0	1			0	0	0	0	0			0	0	0	0	0			2	0	0				0	0	0	0	0	3	4	
合計	30	30	31			34	43	24	25	40			28	28	23	31	27			30	32	31				37	31	30	30	31	646	674	

時間帯別入電件数



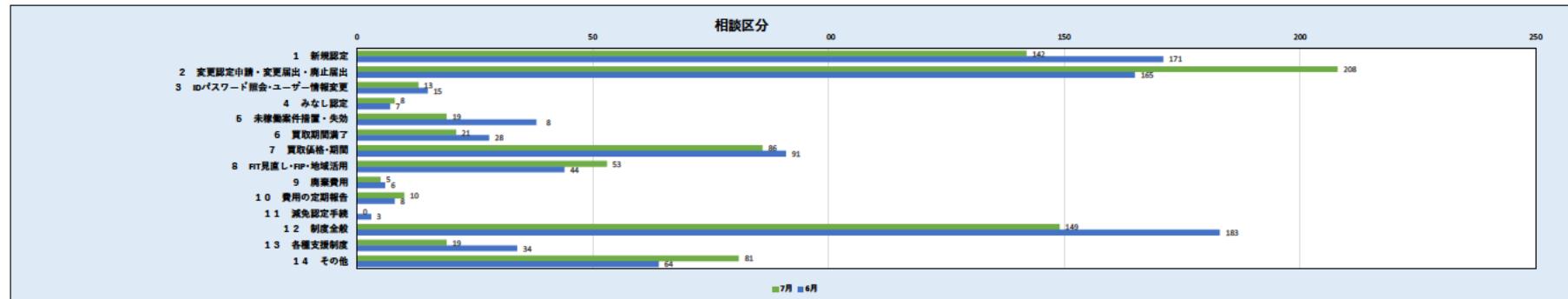
### 2 平均通話時間

7月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	7月	8月
	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金		
合計通話時間	217	169	249			257	227	181	168	268			170	267	194	260	202			219	228	197				264	308	276	286	197	4804	5037	
平均通話時間	7.23	5.63333	8.03226			7.55882	5.27907	7.54167	6.72	6.70			6.07143	9.53571	8.43478	8.3871	7.48148			7.30	7.125	6.35484				7.13514	9.93548	9.20	9.53333	6.35484	7分26秒	7分28秒	

7月平均応対時間	7分26秒
6月平均応対時間	7分28秒

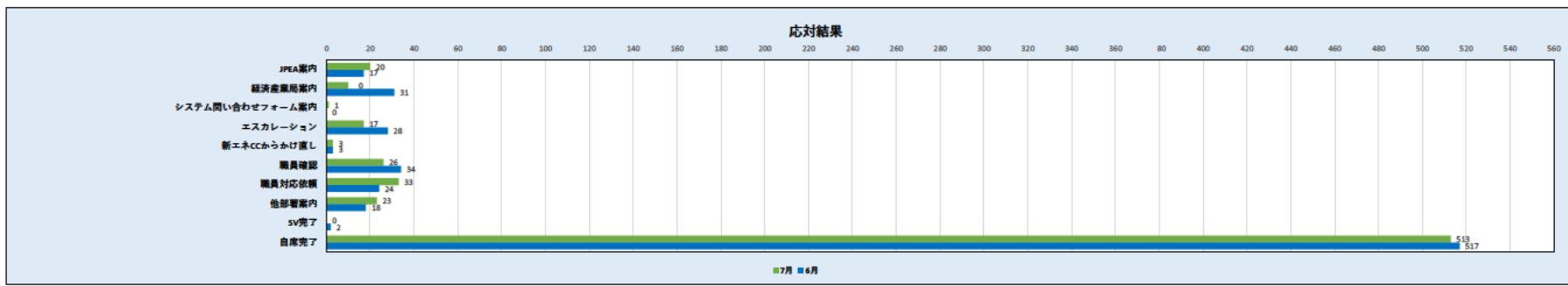
### 3. 相談区分

7月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	7月	6月
	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金		
1 新規認定	4	7	5			9	11	2	7	10		8	7	6	8	7		8	5	8					5	9	3	9	4	142	171		
2 変更認定申請・変更届出・廃止届出	11	14	10			11	14	7	6	14		4	5	7	7	6		7	14	10					14	13	10	8	16	208	165		
3 IDパスワード照会・ユーザー情報変更	2	0	1			0	0	0	0	1		0	0	0	0	1		1	1	0					1	0	1	2	2	13	15		
4 みなし認定	0	0	0			0	2	1	0	0		1	1	0	0	1		1	0	0					0	0	1	0	0	8	7		
5 未稼働案件措置・失効	0	0	4			1	1	1	1	2		1	2	1	0	0		0	1	0					1	1	1	1	0	19	38		
6 買取期間満了	0	2	1			3	1	0	0	3		0	0	3	0	1		2	0	1					1	3	0	0	0	21	28		
7 買取価格・期間	4	4	5			5	8	4	5	4		2	4	1	3	1		7	8	4					1	6	3	2	5	86	91		
8 FIT見直し・FP・地域活用	1	2	3			2	6	2	6	7		3	2	2	1	3		2	0	5					1	1	2	2	0	53	44		
9 業務費用	0	0	0			0	0	0	0	0		0	0	0	0	0		1	0	0					2	1	1	0	0	5	6		
10 費用の定期報告	1	0	0			0	1	0	0	1		1	1	0	1	1		0	2	0					0	1	0	0	0	10	8		
11 減免認定手続	0	0	0			0	0	0	0	0		0	0	0	0	0		0	0	0					0	0	0	0	0	0	3		
12 制度全般	6	4	5			11	13	6	5	6		11	5	4	7	5		7	8	7					12	6	7	7	7	149	183		
13 各種支援制度	0	0	1			0	0	0	1	2		0	1	1	1	1		0	1	3					1	1	2	2	1	19	34		
14 その他	5	3	7			4	0	7	4	3		3	7	3	8	6		7	1	1					4	0	4	3	1	81	64		



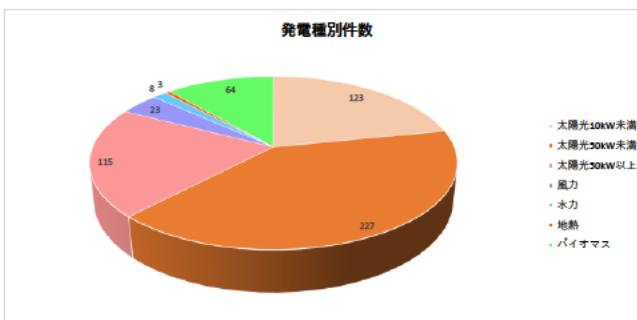
### 4. 応対結果

7月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	7月	6月
	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金		
JPEA案内	1	0	0			3	2	1	0	2		2	1	0	2	1		0	3	0					0	1	1	0	0	20	17		
経済産業局案内	0	0	0			3	1	0	0	0		1	0	0	1	1		0	1	0					0	1	0	1	0	10	31		
システム問い合わせフォーム案内	0	0	0			0	0	0	0	0		0	0	0	0	0		0	0	1					0	0	0	0	0	1	0		
エスカレーション	1	0	0			0	0	2	1	0		2	3	1	1	1		2	0	1					0	0	0	2	0	17	28		
新エネCCからかけ直し	0	0	1			0	0	0	0	0		0	0	0	0	0		0	0	0					1	0	1	0	0	3	3		
職員確認	3	2	1			1	4	0	0	1		2	1	1	1	0		2	2	1					1	1	0	1	1	26	34		
職員対応依頼	2	2	2			0	2	1	0	2		1	1	1	3	2		4	2	3					0	1	2	0	2	33	24		
他部署案内	1	1	0			1	0	2	1	1		0	0	1	2	2		3	0	0					2	0	3	2	1	23	18		
SV完了	0	0	0			0	0	0	0	0		0	0	0	0	0		0	0	0					0	0	0	0	0	0	2		
自席完了	22	25	27			26	34	18	23	34		20	22	19	21	20		19	24	25					33	27	23	24	27	513	517		
合計	30	30	31			34	43	24	25	40		28	28	23	31	27		30	32	31					37	31	30	30	31	646	674		



#### 5. 発電機別

7月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	7月	6月
太陽光10kW未満	6	16	4			7	7	4	4	10		0	2	4	3	3		6	6	9		6	6	5	7	8	123	104					
太陽光50kW未満	14	4	15			12	12	5	7	16		13	9	9	12	11		8	13	11		14	11	11	9	11	227	233					
太陽光50kW以上	7	1	6			10	7	3	4	3		1	5	3	4	8		5	7	3		9	6	7	8	8	115	147					
風力	0	0	1			2	0	1	1	1		3	1	1	1	0		1	1	3		1	3	1	0	1	23	26					
水力	1	0	0			0	0	0	0	0		1	3	0	0	1		0	2	0		0	0	0	0	0	8	9					
地熱	0	2	0			0	0	0	0	0		0	0	0	0	0		0	0	0		0	1	0	0	0	3	1					
バイオマス	1	2	3			1	3	2	3	4		6	4	2	5	1		9	3	1		1	5	2	4	2	64	86					



令和2年7月運営状況

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	合計	平均
		水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金		
再工全般	(参考:入電件数)	312	253	227	0	0	266	176	195	213	224	0	0	293	212	160	168	261	0	0	285	200	179	0	0	0	0	345	223	186	170	212	4,760	15
外部	応答件数	146	221	192	0	0	201	168	159	176	192	0	0	228	178	142	151	211	0	0	212	175	166	0	0	0	0	231	176	175	160	188	3,848	12
	応答率(%)	46.8%	87.4%	84.6%			75.6%	95.5%	81.5%	82.6%	85.7%			77.8%	84.0%	88.8%	89.9%	80.8%			74.4%	87.5%	92.7%					67.0%	78.9%	94.1%	94.1%	88.7%	80.8%	80.8%
	応答件数	30	30	31	0	0	34	43	24	25	40	0	0	28	28	23	31	27	0	0	30	32	31	0	0	0	0	37	31	30	30	31	646	2
合計(入電件数)	件	342	283	258	0	0	300	219	219	238	264	0	0	321	240	183	199	288	0	0	315	232	210	0	0	0	0	382	254	216	200	243	5,406	17
合計(応答件数)	件	176	251	223	0	0	235	211	183	201	232	0	0	256	206	165	182	238	0	0	242	207	197	0	0	0	0	268	207	205	190	219	4,494	14

**(1)傾向・分析**  
比較的入電件数は落ち着いていましたが、新しく事業者になる個人の方からの入電が多く、新規登録で取得した登録者用のIDや事業者用のIDの区別が分からなくなってしまうなど、申請前の段階において頭きが多い模様です。また、新型コロナの影響が長期化しており、パネル設置工事が進んでいない事業者からの、運転開始期限の延長を求めるお声も多く寄せられております。

- 2020年7月22日「再生可能エネルギー発電事業計画における再生可能エネルギーの追加に關するお問い合わせ」

  - ・当初地番と同一の場所に見せたる距離とはどのくらいの距離か
  - ・7月22日以前に申請していたものに関しては飛び地の追加も認定されるのか
  - ・飛び地の追加が敵にならなかったのはなぜか
  - (その他のお問い合わせ)
  - ・買取満了後に自家消費にいたいが何か申請は必要か
  - ・買取満了後には既にどちら、現在の流れを知りたい

(1) 応対中の頻出キーワード  
エネルギー供給強靭化法／地域活用要件／太陽電池の合計出力変更／バイオマス報告微収／運転開始期限／買取期間満了／自家消費率

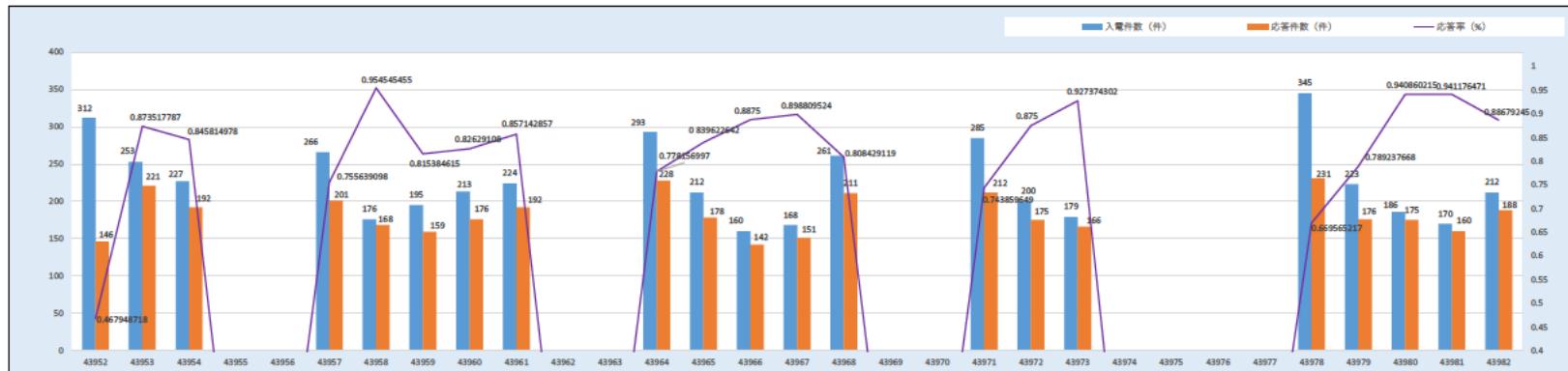
(2)応対要領案  
●2019年3月27日に認定を取得している50kW未満太陽光発電設備について。2019年12月20日に、太陽電池の合計出力を102.6kWから99kWに変更している。度、太陽電池の合計出力を変更する場合、どの時点の値を基準とすればよいのか。

変更の基準となる太陽電池の合計出力は、2017年度以降に認定を取得している場合、新規認定取得時の太陽電池の合計出力が基準となります。

ただし、2017年8月31日以降に、価格変更に伴う太陽電池の合計出力の変更をした場合は、変更後の値が基準になります。

## 外部コールセンター運営状況

### (1)入電件数・応答率



入電件数・応答率	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	7月	前月
	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金		
入電件数(件)	312	253	227			266	176	195	213	224			293	212	160	168	261			285	200	179					345	223	186	170	212	4760	6250
応答件数(件)	146	221	192			201	168	159	176	192			228	178	142	151	211			212	175	166					231	176	175	160	188	3848	3958
応答率(%)	46.8%	87.4%	84.6%	0.0%	0.0%	75.6%	95.5%	81.5%	82.8%	85.7%	0.0%	0.0%	77.8%	84.0%	88.8%	89.9%	80.8%	0.0%	0.0%	74.4%	87.5%	92.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	67.0%	78.9%	94.1%	94.1%	88.7%	80.8%	63.3%

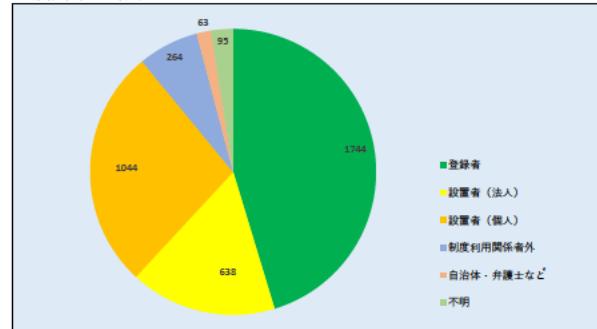
### (2)時間帯別棄権呼及び棄権呼を除いた応答呼

日別	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	7月	前月
	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金		
棄権呼数(件)	2	0	4			0	1	1	2	3			2	3	1	2	2			1	2	1					2	4	1	4	4	42	45
応答率(%)	47.1%	87.4%	86.1%			75.6%	96.0%	82.0%	83.4%	86.9%			78.4%	85.2%	89.2%	91.0%	81.5%			74.6%	88.4%	93.3%					67.3%	80.4%	94.6%	96.4%	90.4%	81.56%	63.79%

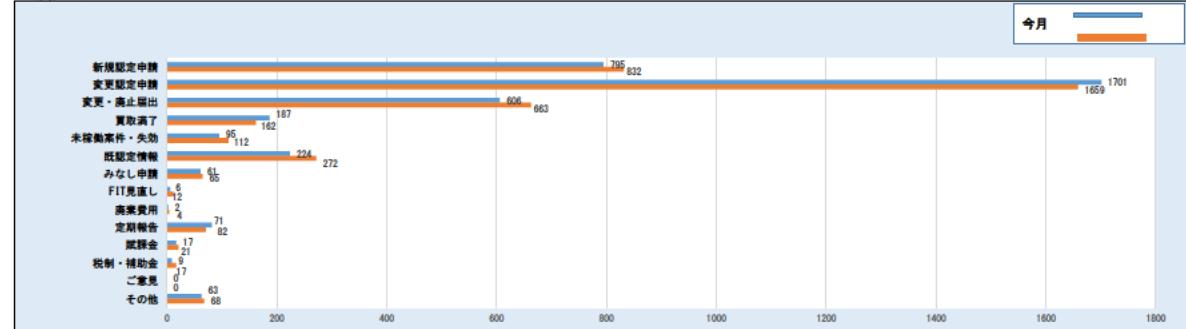
\*棄権呼=ナビダイヤルのガイドance中に相談者が切断した件数

相談者種別	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	7月	前月
	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金		
登録者	65	112	108			96	76	63	73	91			114	74	56	72	97			97	65	64					90	101	62	77	91	1744	1888
設置者(法人)	30	26	18			30	29	31	20	32			38	45	27	24	33			33	32	38					41	29	31	21	30	638	629
設置者(個人)	44	58	56			56	42	48	60	50			52	35	46	36	54			63	54	49					60	34	61	34	52	1044	976
制度利用関係者外	3	12	6			8	11	16	15	15			12	11	9	12	14			13	16	9					31	8	14	21	8	264	290
自治体・弁護士など	3	6	0			4	2	1	3	2			3	2	1	2	7			3	7	1					6	4	4	2	0	63	54
不明	1	7	4			7	8	0	5	2			9	11	3	5	6			3	1	5					3	0	3	5	7	95	111
合計	146	221	192			201	168	159	176	192			228	178	142	151	211			212	175	166					231	176	175	160	188	3848	3958

(3)相談者種別(件数)



(4)相談区分

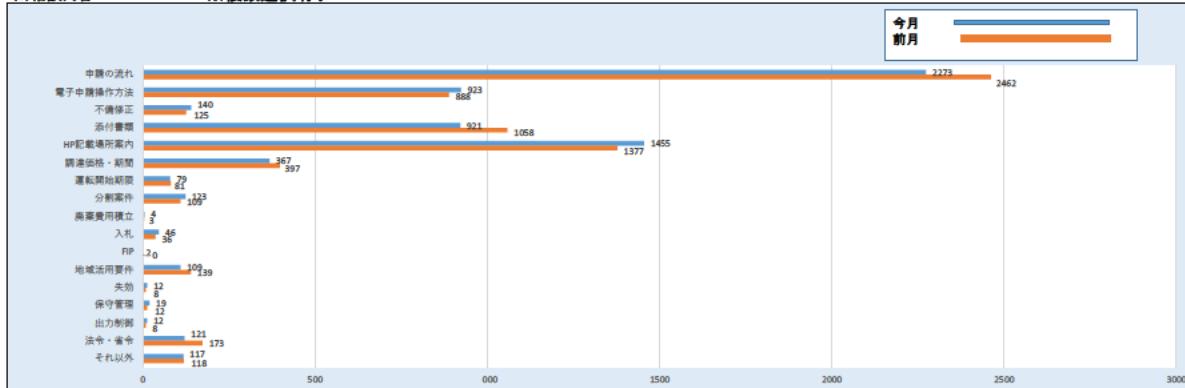


相談区分	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	7月	前月	
新規認定申請	24	52	36	1	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	34	795	832
変更認定申請	78	84	92			96	69	78	86	88			93	67	45	57	87			90	66	75					115	94	83	69	89	1701	1659	
変更・廃止届出	18	44	34			22	20	30	24	41			37	32	30	21	31			42	25	31					31	17	28	26	22	606	663	
買取満了	6	10	5			12	20	3	2	9			10	6	12	13	14			9	9	5					12	6	4	1	19	187	162	
未稼働案件・失効	3	8	3			1	3	3	8	3			6	6	8	4	14			3	3	2					5	2	1	6	3	95	112	
既認定情報	6	9	12			12	11	11	13	8			16	15	10	5	11			10	9	10					16	8	11	10	11	224	272	
みんな申請	7	3	5			3	2	5	2	1			4	1	2	2	4			5	4	2					2	3	1	0	3	61	65	
FIT見直し	0	2	0			0	0	1	0	0			0	0	0	0	0			0	0	0					0	3	0	0	0	6	12	
廃棄費用	0	0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	0	0			0	0	1					0	0	1	0	0	2	4	
定期報告	3	6	2			6	2	0	2	2			7	5	4	2	5			5	8	2					7	4	7	1	2	82	71	
賦課金	1	0	0			0	0	0	2	1			1	0	1	1	0			1	0	2					1	2	1	0	3	17	21	
税制・補助金	0	0	0			1	2	0	0	1			0	0	1	0	1			0	0	1					0	0	1	0	1	9	17	
ご意見	0	0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	0	0			0	0	0					0	0	0	0	0	0	0	
その他	0	3	3			2	7	1	6	2			6	3	2	5	7			4	4	1					1	0	3	2	1	63	68	
合計	146	221	192			201	168	159	176	192			228	178	142	151	211			212	175	186					231	176	175	160	188	3848	3958	

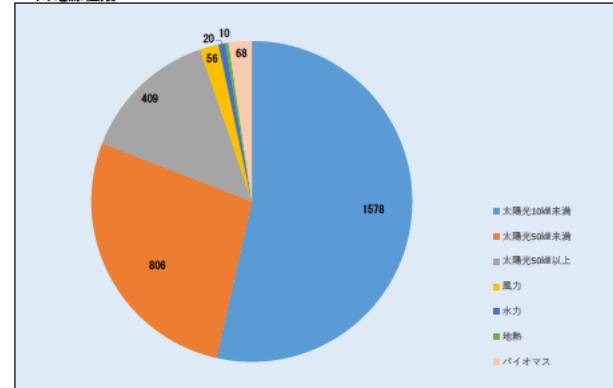
相談内容(複数選択)	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	7月	前月					
申請の流れ	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	152	122	96	87	102	2273	2462
電子申請操作方法	45	74	62			28	30	47	41	62			65	22	29	40	36			41	62	22					65	39	38	41	34	923	888					
不備修正	1	11	12			7	3	8	8	9			5	6	5	5	7			12	4	6					5	4	10	6	6	140	125					
添付書類	16	51	65			48	32	24	42	61			75	52	32	40	48			51	56	29					55	30	37	41	36	921	1058					
HP記載場所案内	35	99	84			51	34	35	81	104			103	71	54	64	47			75	79	40					103	75	77	74	70	1455	1377					
調達価格・期間	9	15	22			20	14	24	17	15			23	15	24	12	17			21	13	23					18	17	10	18	20	367	397					
運転開始期限	0	11	5			1	4	1	3	7			3	4	7	3	9			2	1	3					3	5	2	3	2	79	81					
分割案件	3	7	1			12	6	3	10	4			1	8	8	1	4			9	3	2					8	4	8	12	9	123	109					
廃棄費用積立	0	1	0			0	0	0	0	0			0	0	0	0	0			1	1	0					0	0	1	0	0	4	3					
入札	1	5	1			3	2	2	2	6			4	5	0	1	4			2	3	0					2	1	1	0	1	46	36					
FIP	0	0	0			0	1	0	0	0			0	0	0	1	0			0	0	0					0	0	0	0	0	2	0					
地域活用要件	4	11	9			7	6	2	1	9			7	5	4	3	0			4	3	7					5	3	9	7	3	109	139					
失効	0	2	1			3	0	0	0	0			0	2	0	0	1			0	0	1					0	0	2	0	0	12	8					
倒産管理	0	1	0			1	0	0	2	0			1	5	2	1	0			1	1	0					2	1	1	0	0	19	12					
出力制御	0	0	0			1	1	0	1	0			0	1	0	0	1			2	0	2					0	0	3	0	0	12	8					
法令・命令	2	10	4			3	3	7	11	2			9	3	3	3	9			11	5	2					4	11	2	16	1	121	173					
それ以外	0	3	6			5	10	2	7	4			9	5	4	9	11			7	11	1					6	0	6	4	7	117	118					
合計	207	435	376			308	241	256	316	393			438	302	253	272	317			376	340	250					428	312	303	309	291	6723	6994					

(5)相談内容

※複数選択有り



(6)電源種類



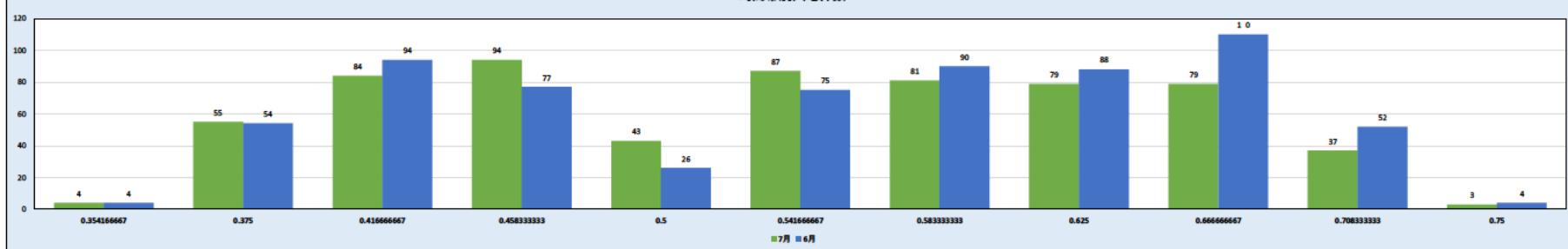
電源種類	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	7月	前月
	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金		
太陽光10kW未満	49	87	95			64	54	68	76	113			101	55	56	67	66			90	91	60					104	67	66	83	1578	1491	
太陽光50kW未満	36	54	40			47	24	35	38	30			42	37	31	29	39			55	30	42					45	35	43	42	32	806	916
太陽光50kW以上	22	25	16			17	18	15	16	27			34	33	10	17	24			15	17	17					19	17	18	15	17	409	420
風力	1	3	2			2	1	0	7	2			0	1	5	1	1			6	6	2					3	5	2	2	4	56	54
水力	2	1	0			1	2	2	0	0			2	4	1	0	0			0	1	1					2	0	1	0	0	20	28
地熱	1	2	1			0	0	1	0	0			0	1	2	0	0			1	0	0					0	1	0	0	0	10	8
バイオマス	0	1	2			4	2	2	1	3			3	5	3	4	4			4	4	4					3	6	5	5	3	68	67
合計	111	173	156			135	101	123	138	175			182	136	108	118	134			171	149	126					176	131	135	130	139	2947	2984

## 内部コールセンター運営状況

### 1 時間帯別入電件数

7月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	7月	8月
	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金		
8:30	0	0	0			0	0	0	0	1			1	0	0	0				0	0	0					1	0	0	1	0	4	4
9:00	1	1	2			2	6	2	2	6			1	2	1	5	5			1	2	5					5	3	1	2	0	55	54
10:00	4	2	5			5	1	5	4	5			3	3	3	5	0			8	2	3					10	4	6	1	5	84	94
11:00	4	4	2			5	6	4	5	5			5	4	4	4	4			3	5	3					8	5	6	3	5	94	77
12:00	3	1	1			4	0	0	1	2			1	1	1	1	2			4	6	4					2	2	1	1	5	43	26
13:00	4	4	7			2	7	2	5	7			3	5	5	5	3			0	9	5					3	3	0	2	6	87	75
14:00	6	3	5			3	11	5	2	3			4	4	3	2	4			2	3	3					2	3	4	8	1	81	90
15:00	4	6	4			4	5	2	2	6			4	3	3	3	2			6	0	3					3	6	4	6	3	79	88
16:00	3	6	3			6	7	3	3	4			3	3	3	3	4			3	4	4					2	2	5	4	4	79	110
17:00	1	3	1			3	0	1	1	1			3	3	0	3	3			1	1	1					1	3	3	2	2	37	52
18:00	0	0	1			0	0	0	0	0			0	0	0	0	0			2	0	0					0	0	0	0	0	3	4
合計	30	30	31			34	43	24	25	40			28	28	23	31	27			30	32	31					37	31	30	30	31	646	674

時間帯別入電件数



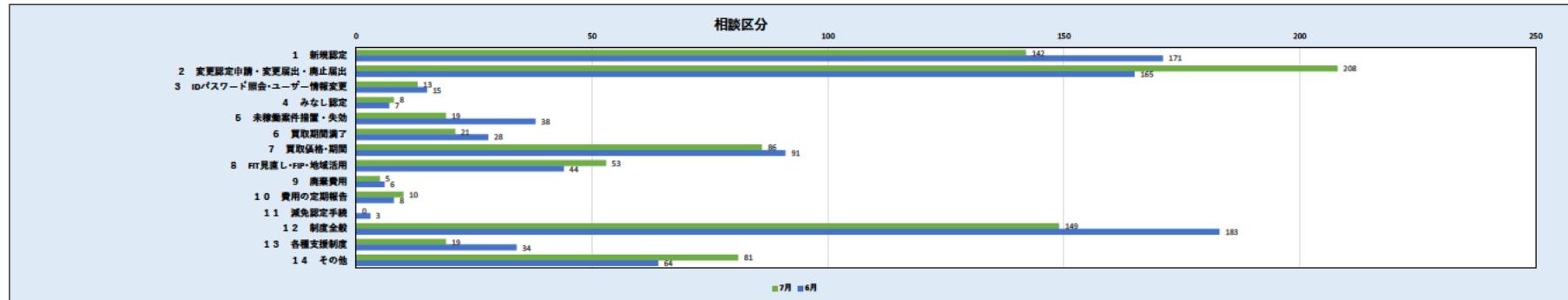
### 2 平均通話時間

7月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	7月	8月
	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金		
合計通話時間	217	169	249			257	227	181	168	268			170	267	194	260	202			219	228	197					264	308	276	286	197	4804	5037
平均通話時間	7.23	5.63333	8.03226			7.55882	5.27907	7.54167	6.72	6.70			6.07143	9.53571	8.43478	8.3871	7.48148			7.30	7.125	6.35484					7.13514	9.93548	9.20	9.53333	6.35484	7分26秒	7分28秒

7月平均応対時間	7分26秒
6月平均応対時間	7分28秒

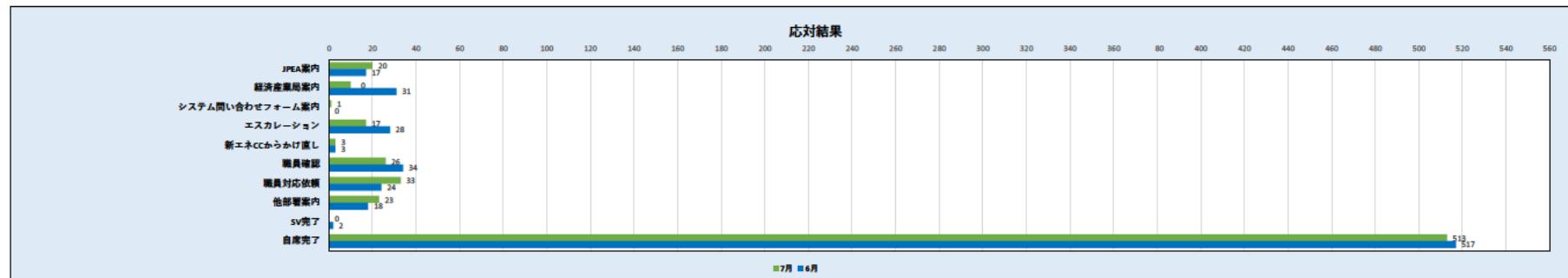
3. 相談区分

7月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	7月	6月
水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金			
1 新規認定	4	7	5			9	11	2	7	10		8	7	6	8	7		8	5	8					5	9	3	9	4	142	171		
2 変更認定申請・変更届出・廃止届出	11	14	10			11	14	7	6	14		4	5	7	7	6		7	14	10					14	13	10	8	16	208	165		
3 IDパスワード照会・ユーザー情報変更	2	0	1			0	0	0	0	1		0	0	0	0	1		1	1	0					1	0	1	2	2	13	15		
4 みなし認定	0	0	0			0	2	1	0	0		1	1	0	0	1		1	0	0					0	0	1	0	0	8	7		
5 未稼働案件措置・失効	0	0	4			1	1	1	1	2		1	2	1	0	0		0	1	0					1	1	1	1	0	19	38		
6 買取期間満了	0	2	1			3	1	0	0	3		0	0	3	0	1		2	0	1					1	3	0	0	0	0	21	28	
7 買取価格・期間	4	4	5			5	8	4	5	4		2	4	1	3	1		7	8	4					1	6	3	2	5	86	91		
8 FIT見直し・FP・地域活用	1	2	3			2	6	2	6	7		3	2	2	1	3		2	0	5					1	1	2	2	0	53	44		
9 商業費用	0	0	0			0	0	0	0	0		0	0	0	0	0		1	0	0					2	1	1	0	0	5	6		
10 費用の定期報告	1	0	0			0	1	0	0	1		1	1	0	1	1		0	2	0					0	1	0	0	0	10	8		
11 減免認定手続	0	0	0			0	0	0	0	0		0	0	0	0	0		0	0	0					0	0	0	0	0	0	3		
12 制度全般	6	4	5			11	13	6	5	6		11	5	4	7	5		7	8	7					12	6	7	7	7	149	183		
13 各種支援制度	0	0	1			0	0	0	1	2		0	1	1	1	1		0	1	3					1	1	2	2	1	19	34		
14 その他	5	3	7			4	0	7	4	3		3	7	3	8	6		7	1	1					4	0	4	3	1	81	64		



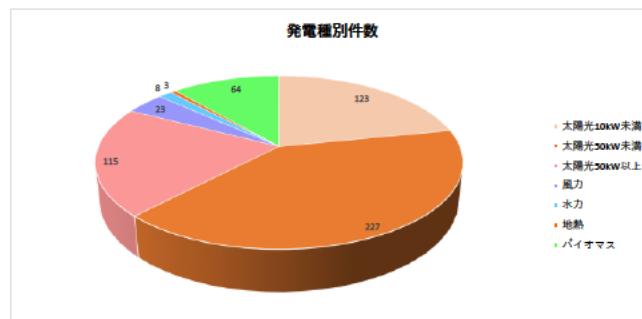
#### 4 応対結果

7月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	7月	6月
	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金		
JPEA案内	1	0	0			3	2	1	0	2		2	1	0	2	1	0	3	0		0	1	1	0	0	20	17						
経済産業局案内	0	0	0			3	1	0	0	0		1	0	0	1	1	0	1	0		0	1	0	1	0	10	31						
システム問い合わせフォーム案内	0	0	0			0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	1		0	0	0	0	0	1	0						
エスカレーション	1	0	0			0	0	2	1	0		2	3	1	1	1	0	2	0	1		0	0	0	2	0	17	28					
新エネCCからかけ直し	0	0	1			0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0		1	0	1	0	0	3	3						
職員確認	3	2	1			1	4	0	0	1		2	1	1	1	0	2	2	1		1	1	0	1	1	26	34						
職員対応依頼	2	2	2			0	2	1	0	2		1	1	1	3	2	4	2	3		0	1	2	0	2	33	24						
他部署案内	1	1	0			1	0	2	1	1		0	0	1	2	2	3	0	0		2	0	3	2	1	23	18						
SV完了	0	0	0			0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	2						
自席完了	22	25	27			26	34	18	23	34		20	22	19	21	20		19	24	25					33	27	23	24	27	513	517		
合計	30	30	31			34	43	24	25	40		28	28	23	31	27		30	32	31					37	31	30	30	31	646	674		



#### 5 動費別

7月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	7月	6月
	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金		
太陽光10kW未満	6	16	4			7	7	4	4	10		0	2	4	3	3	6	6	9		6	6	5	7	8	123	104						
太陽光50kW未満	14	4	15			12	12	5	7	16		13	9	9	12	11	8	13	11		14	11	11	9	11	227	233						
太陽光50kW以上	7	1	6			10	7	3	4	3		1	5	3	4	8	5	7	3		9	6	7	8	8	115	147						
風力	0	0	1			2	0	1	1	1		3	1	1	1	0	1	1	3		1	3	1	0	1	23	26						
水力	1	0	0			0	0	0	0	0		1	3	0	0	1	0	2	0		0	0	0	0	0	8	9						
地熱	0	2	0			0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0		0	1	0	0	0	3	1						
バイオマス	1	2	3			1	3	2	3	4		6	4	2	5	1	9	3	1		1	5	2	4	2	64	86						



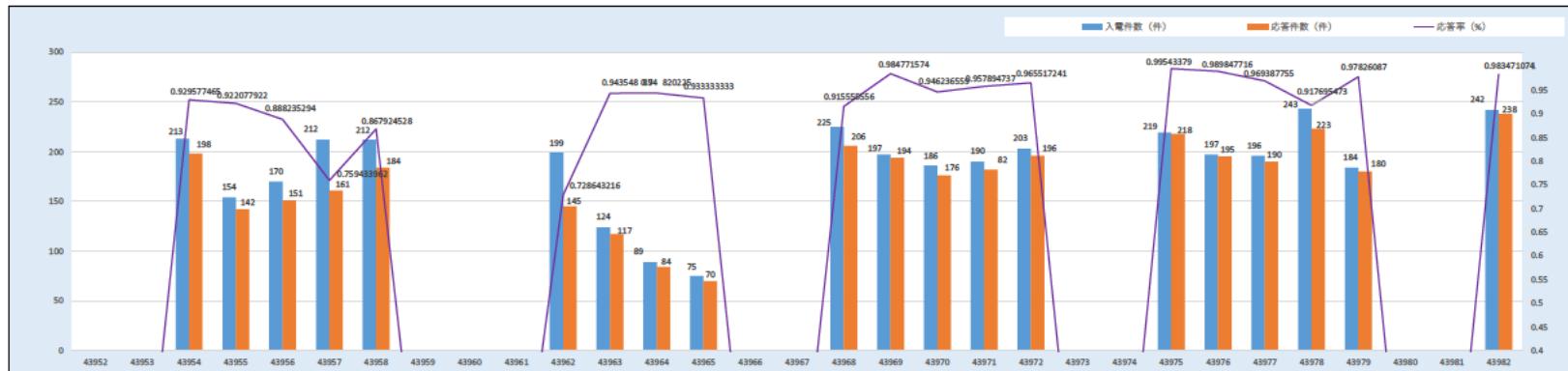
## 令和2年8月運営状況

		1 土 日	2 月	3 火	4 水	5 木	6 金	7 土	8 日	9 月	10 火	11 水	12 木	13 金	14 土	15 日	16 月	17 火	18 水	19 木	20 金	21 土	22 日	23 月	24 火	25 水	26 木	27 金	28 土	29 日	30 月	31 火	合計 月	平均
再エネ全般	(参考:入電件数)	0 0	213 0	154 212	170 212	212 0	0 0	0 199	124 89	89 75	0 0	225 197	186 190	203 0	0 0	219 197	196 243	184 0	0 0	242 242	3 730 120													
外部	応答件数	0 0	198 142	142 151	151 161	184 0	0 0	0 145	117 84	70 70	0 0	206 194	176 182	196 0	0 0	218 195	190 223	180 180	0 0	0 0	238 238	3 450 111												
内部	応答率(%)	93.0% 92.2%	88.8% 75.9%	88.8% 86.8%					72.9% 94.4%	94.4% 93.3%			91.6% 98.5%	94.6% 95.8%	96.6% 99.5%		99.5% 99.0%	96.9% 91.8%	97.8% 98.3%												92.5%			
合計(入電件数)	件	0 0	28 241	37 191	33 203	40 252	41 253	0 0	0 220	25 149	13 102	13 88	0 0	31 256	21 218	26 212	26 216	33 236	0 0	0 243	24 221	23 219	37 280	26 210	0 0	0 273	31 4 283	18 138						
合計(応答件数)	件	0 0	226 179	179 184	201 201	225 225	0 0	0 166	142 97	97 83	0 0	237 215	215 202	208 208	229 229	0 0	0 242	21 219	213 260	206 206	0 0	0 269	4 003 4 003	129										

外部センター運営所感	(1)傾向・分析 お益前後含め、総入電は減少傾向でしたが、外出自粛や帰省等に伴い、引き続き設置者個人の方からの入電が多い状況です。電話連絡のみで名義変更が完了すると思われている方に手続き方法をお伝えすると、煩雑すぎて自分では行えないとのお声があります。また、仲介業者の方より、設置者個人で名義変更をしていただくための手順がワンペーパーに記載されている手順書はないか、とのお声も寄せられております。
	(2)トピック ・8月21日より第7回入札事業計画受付が始まったことによる半電子申請入力方法などのお問い合わせや、来年度以降のFIT制度の在り方に関してのお問い合わせが寄せられました。 (来年度以降のFIT制度について) ・地域活用要件は全ての電源に求められるのか ・運転開始期限を過ぎてしまうと認定が失効してしまうのか ・今年度申請期限に間に合いそうもないが、来年度の価格はいつ頃決定するのか (その他のお問い合わせ) ・事業計画が不備で戻ってきたので、電子申請での修正方法を知りたい ・災害により破損したパネルの変更方法や移設について ・未稼働案件の名義変更を運転開始前にする場合、調達価格は変更になるのか
内部センター運営所感	(1)応対中の頻出キーワード 飛び地追加に係る運用ルールの見直し／地域活用要件／発電設備の設置場所資料／地番の追加・削除／運転開始期限／未稼働案件／事業計画認定情報の公表 (2)応対要領案 ●2020年7月22日に改訂された「再生可能エネルギー発電事業計画の認定における設備の設置場所について」の資料、P6を見ている。(2)に「当初地番と同一の場所と見なせる距離にある飛び地の追加又は削除(太陽電池の大半が当初認定された地番に設置されている場合に限る。)。」とあるが、「当初地番と同一の場所と見なせる距離」とは具体的にどれくらいの距離なのか。また、「太陽電池の大半」とは、どれくらいの設備を想定しているのか具体的に教えて欲しい。 「当初地番と同一の場所と見なせる距離」とは、道路を挟んだ飛び地を追加する等のケースを想定し、「太陽電池の大半」とは、最低限、総パネル数の半分以上を元の地番に設置して頂くことを想定しています。 案件に応じて状況が異なるため、それぞれ一律に示すことはできませんが、認定基準となりますのでご注意ください。

## 外部コールセンター運営状況

### (1)入電件数・応答率



入電件数・応答率	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	8月	前月
	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	前月	
入電件数(件)		213	154	170	212	212				199	124	89	75			225	197	186	190	203			219	197	186	243	184			242	3730	4760	
応答件数(件)		198	142	151	161	184				145	117	84	70			206	194	176	182	196			218	195	180	223	180			238	3450	3848	
応答率(%)	0.0%	0.0%	93.0%	92.2%	88.8%	75.9%	88.8%	0.0%	0.0%	0.0%	72.9%	94.4%	94.4%	83.3%	0.0%	0.0%	91.6%	98.5%	94.6%	95.0%	96.6%	0.0%	0.0%	99.5%	99.0%	96.9%	91.8%	97.8%	0.0%	0.0%	98.3%	92.5%	80.8%

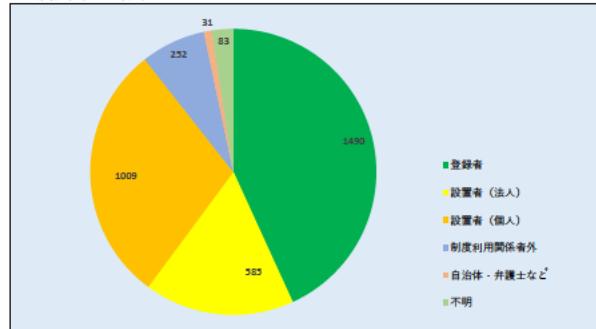
### (2)時間帯別棄権呼及び棄権呼を除いた応答呼

日別	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	8月	前月
	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	前月	
棄権呼数(件)		1	1	1	2	1				4	3	2	0			1	2	3	2	3			0	1	2	3	2			2	36	42	
応答率(%)	93.4%	92.8%	89.3%	76.7%	87.2%				74.4%	96.7%	96.6%	93.3%			92.0%	99.5%	96.2%	96.8%	98.0%			99.5%	99.5%	97.9%	92.8%	98.9%			99.2%	93.39%	81.56%		

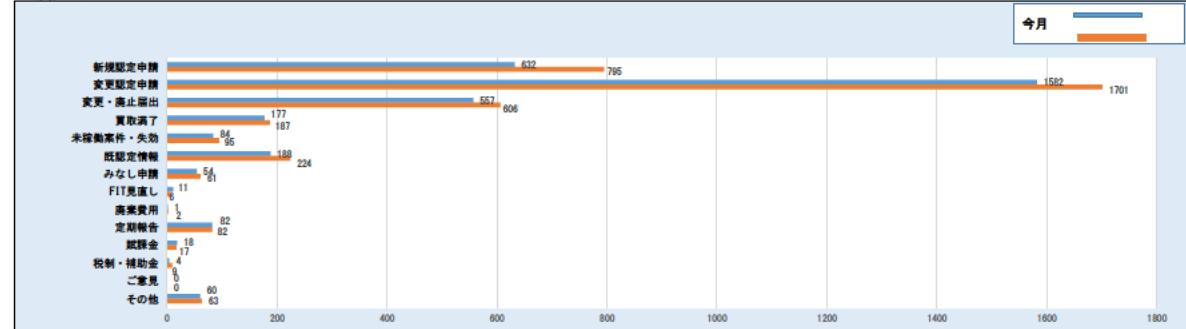
\*棄権呼=ナビダイヤルのガイドナンス中に相談者が切断した件数

相談者種別	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	8月	前月
	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	前月	
登録者		91	58	64	78	92				53	44	18	12			89	89	59	85	78			115	98	78	112	74			103	1490	1744	
設置者(法人)		31	28	28	28	26				23	19	9	8			43	31	33	30	32			38	32	30	41	38			37	585	638	
設置者(個人)		64	47	45	30	41				65	47	44	41			58	58	62	40	59			49	45	56	45	40			73	1009	1044	
制度利用関係者外		8	5	3	19	17				2	5	10	5			9	10	16	21	17			11	11	20	24	22			17	252	264	
自治体・弁護士など		0	2	2	1	3				1	1	0	1			3	0	3	1	3			0	1	1	0	3			5	31	63	
不明		4	2	9	5	5				1	1	3	3			4	6	3	5	7			5	8	5	1	3			3	83	95	
合計		198	142	151	161	184				145	117	84	70			206	194	176	182	196			218	195	190	223	180			238	3450	3848	

(3)相談者種別(件数)



(4)相談区分

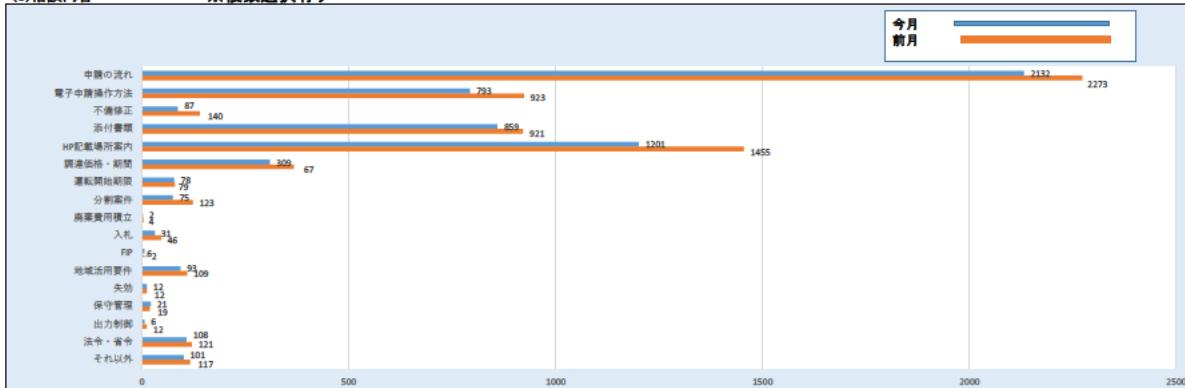


相談区分	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	8月	前月
	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	前月	
新規認定申請			34	31	28	32	43			16	15	9	8			47	34	34	21	39			45	32	36	38	43			47	632	795	
変更認定申請			87	59	84	81	84			73	57	34	32			96	81	72	81	94			99	92	78	121	74			103	1582	1701	
変更・廃止届出			35	25	17	20	21			31	17	25	18			30	35	26	34	27			35	32	24	32	26			47	557	606	
買取満了			14	2	4	9	8			7	10	3	3			8	14	12	15	8			13	5	12	4	9			17	177	187	
未稼働案件・失効			4	4	3	4	6			4	4	1	1			5	3	9	3	8			6	5	3	6	2			3	84	95	
既認定情報			11	12	6	8	9			5	5	7	4			10	12	12	13	5			7	14	18	7	15			8	188	224	
みんな申請			3	3	3	2	4			1	2	1	2			2	3	2	4	2			5	6	3	1	2			3	54	61	
FIT見直し			1	1	1	0	0			0	0	1	0			1	0	1	1	0			0	1	2	0	0			1	11	6	
奥妻費用			0	0	0	0	0			0	0	0	0			0	0	1	0	0			0	0	0	0	0			0	1	2	
定期報告			4	3	1	2	6			6	5	1	2			3	6	1	8	5			7	4	6	5	3			4	82	82	
賦課金			2	0	2	0	1			1	0	0	0			1	2	2	0	1			0	1	1	2	2			0	18	17	
税制・補助金			0	0	0	0	1			0	0	1	0			1	0	0	0	1			0	0	0	0	0			0	4	9	
ご意見			0	0	0	0	0			0	0	0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	
その他			3	2	2	3	1			1	2	1	0			2	4	4	2	6			1	3	7	7	4			5	60	63	
合計			198	142	151	161	184			145	117	84	70			206	194	176	182	196			218	195	190	223	180			238	3450	3848	

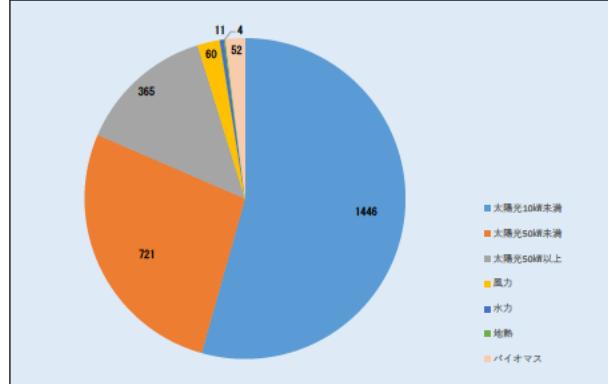
相談内容 (複数選択)	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	8月	前月
	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	前月	
申請の流れ			138	86	83	81	115			100	78	40	45			147	114	96	117	118			133	117	113	142	110			159	2132	2273	
電子申請操作方法			58	45	26	24	47			34	25	24	16			40	41	30	38	41			64	51	43	67	36			43	793	923	
不備修正			5	3	3	9	4			2	3	2	1			9	10	3	11	7			4	1	1	3	3			3	87	140	
添付書類			47	22	31	49	35			27	27	26	22			51	41	41	43	57			55	53	48	62	52			70	859	921	
HP記載場所案内			84	58	39	40	77			54	45	37	25			55	55	61	61	69			74	79	59	82	59			88	1201	1455	
譲渡価格・期間			18	12	21	12	17			8	13	4	9			25	14	24	15	16			17	18	13	21	12			20	309	367	
運転開始期限			5	5	5	4	2			2	1	0	3			5	4	5	5	1			5	7	6	5	3			5	78	79	
分割案件			4	2	2	0	5			2	1	2	0			6	4	9	6	8			3	5	2	5	3			6	75	123	
奥妻費用積立			1	0	0	0	0			0	0	0	0			0	0	0	1	0			0	0	0	0	0			0	2	4	
入札			0	0	0	2	1	0		2	1	1	0			1	1	1	0	4			10	2	2	1	0			2	31	46	
FIP			1	1	0	1	0			0	0	1	0			0	0	0	0	0			0	1	1	0	0			0	6	2	
地図活用要件			3	4	3	3	10			2	5	1	0			10	3	3	3	4			2	7	10	6	6			8	93	109	
失効			2	1	1	0	1			0	0	0	1			3	1	2	0	0			0	0	0	0	0			0	12	12	
保守管理			3	0	1	1	2			1	3	1	0			0	2	1	0	0			1	0	1	1	3			0	21	19	
出力制御			0	0	0	0	0			0	1	0	0			0	2	0	0	0			0	1	1	0	0			1	6	12	
法令・省令			6	5	5	12	11			2	1	4	2			6	3	7	2	7			5	3	8	6	5			8	108	121	
それ以外			3	4	3	7	4			1	2	5	5			4	8	6	5	9			3	4	9	8	6			5	101	117	
合計			378	248	225	244	330			237	206	148	129			362	303	289	307	341			378	349	317	409	298			418	5914	6723	

(5)相談内容

※複数選択有り



(6)電源種類



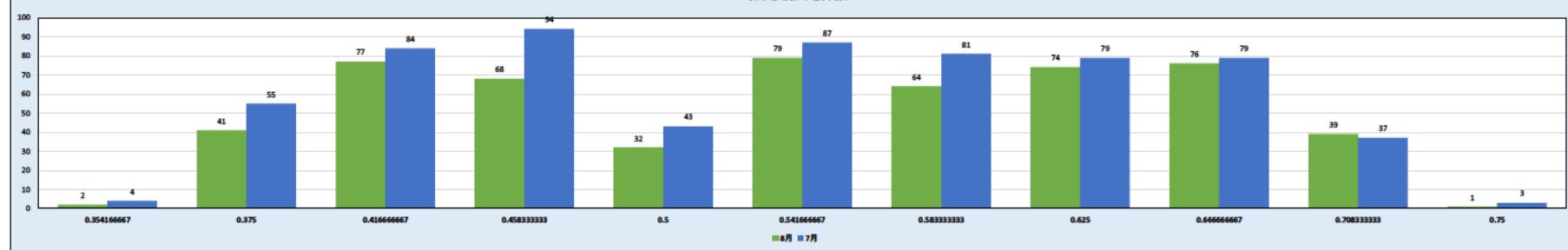
電源種類	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	8月	前月					
	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月
太陽光10kW未満			105	50	52	50	79				63	55	37	38			82	74	66	87	96			100	75	65	96	84			112	1446	1578					
太陽光50kW未満			31	22	35	35	48				28	23	9	12			42	34	36	33	37			41	56	49	62	43			45	721	806					
太陽光50kW以上			11	14	19	20	12				10	16	4	8			34	18	22	16	21			27	25	22	20	21			25	365	409					
風力			4	6	3	5	4				0	1	1	2			3	5	2	1	1			4	0	4	3	5			6	60	56					
水力			1	1	0	1	1				0	0	0	1			1	1	3	1	0			0	0	0	0	0			0	11	20					
地熱			1	1	0	0	0				0	0	0	0			0	0	0	0	1			1	0	0	0	0			0	4	10					
バイオマス			2	2	5	3	3				1	1	1	1			6	6	1	4	3			1	4	4	1	2			1	52	68					
合計			155	96	114	114	147				102	96	52	62			168	138	130	142	159			174	160	144	182	135			189	2659	2947					

## 内部コールセンター運営状況

### 1 時間帯別入電件数

8月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	8月	7月
	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水
			0	1	0	0	0			0	0	0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	0	1			0	2	4	
			2	5	3	5	4			1	1	0	1			3	1	1	0	3			3	2	2	2	1			1	41	55	
			2	4	5	7	7			2	4	2	1			5	3	4	3	2			7	6	3	5	4			1	77	84	
			5	6	1	0	3			2	3	1	3			4	3	8	6	6			3	5	1	2	4			2	68	94	
			2	4	0	4	1			1	1	0	2			2	1	2	0	2			1	0	1	3	2			3	32	43	
			4	3	5	5	3			4	5	2	0			4	5	3	6	5			2	3	4	5	4			7	79	87	
			9	4	4	3	8			3	3	0	1			3	0	1	4	3			3	1	4	4	2			4	64	81	
			3	2	7	6	7			4	2	3	0			3	6	4	3	4			2	3	3	6	1			5	74	79	
			1	4	6	7	4			1	5	4	3			7	2	2	3	7			1	3	2	4	4			6	76	79	
			0	4	2	3	4			3	1	0	2			0	0	1	1	1			2	1	3	6	3			2	39	37	
			0	0	0	0	0			0	0	1	0			0	0	0	0	0			0	0	0	0	0			0	1	3	
合計			28	37	33	40	41			21	25	13	13			31	21	26	26	33			24	24	23	37	26			31	553	646	

時間帯別入電件数



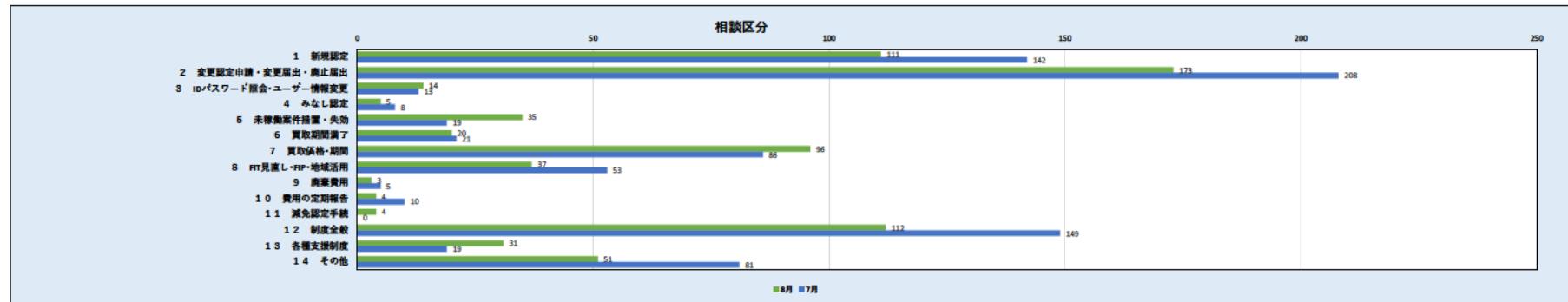
### 2 平均通話時間

8月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	8月	7月
	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水
合計通話時間			264	296	230	409	320			275	167	113	131			195	126	176	178	208			137	160	182	272	192			178	4209	4804	
平均通話時間			9.42857	8.00	6.9697	10.225	7.80			13.10	6.66	8.69	10.08			6.29	6.00	6.77	6.85	6.30			5.71	6.67	7.91	7.35	7.38			5.74	7分37秒	7分26秒	

8月平均応対時間	7分37秒
7月平均応対時間	7分26秒

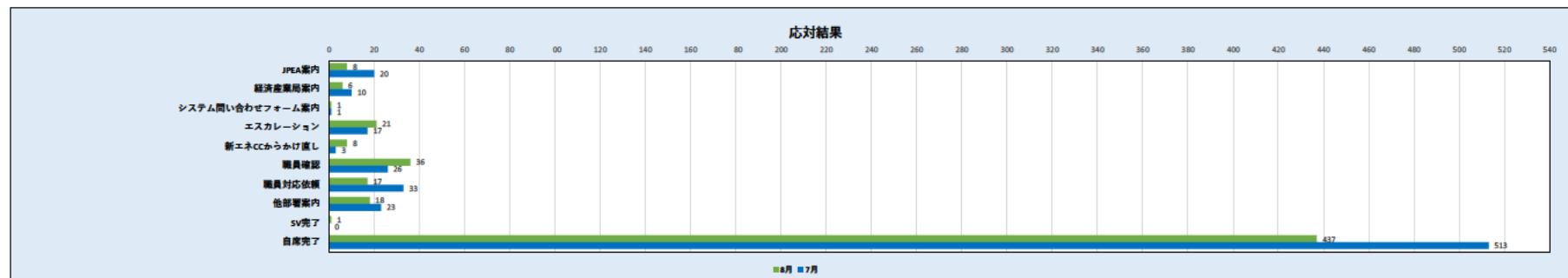
3. 相談区分

8月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	6月	7月
	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月		
1 新規認定			4	5	10	8	13			3	5	4	4		6	3	5	7	4		4	2	3	10	4		7	111	142				
2 変更認定申請・変更届出・廃止届出			10	12	11	12	11			10	3	3	3		9	9	5	6	16		9	6	4	14	8			12	173	208			
3 IDパスワード照会・ユーザー情報変更			2	0	1	2	1			0	0	0	0		1	0	1	1	1		2	0	0	1	0			1	14	13			
4 みなし認定			0	0	0	0	0			0	0	0	0		3	0	1	0	0		1	0	0	0	0			0	5	8			
5 未稼働案件措置・失効			0	4	1	6	1			0	0	1	2		0	0	2	3	6		0	3	1	2	1			2	35	19			
6 買取期間満了			1	0	1	1	0			2	2	0	0		3	0	3	1	2		1	2	0	1	0			0	20	21			
7 買取価格・期間			3	5	4	9	3			5	3	3	3		5	5	5	5	6		1	6	6	3	7			9	96	86			
8 FIT見直し・FP・地域活用			0	1	0	5	2			1	3	2	0		1	4	2	1	3		3	3	2	1	2			1	37	53			
9 業務費用			0	0	0	0	0			0	1	0	0		0	0	0	0	1		1	0	0	0	0			0	3	5			
10 費用の定期報告			0	0	0	1	0			0	1	0	0		0	0	0	0	0		0	1	0	1	0			0	4	10			
11 減免認定手続			1	1	0	0	1			0	0	0	0		0	0	0	0	0		0	1	0	0	0			0	4	0			
12 制度全般			5	8	4	10	9			2	11	3	2		5	2	6	10	5		5	5	6	3	5			6	112	149			
13 各種支援制度			3	2	3	0	1			0	1	0	0		2	3	0	3	2		0	1	3	4	0			3	31	19			
14 その他			2	8	2	4	6			2	0	0	3		1	1	5	1	4		3	0	3	2	4			0	51	81			



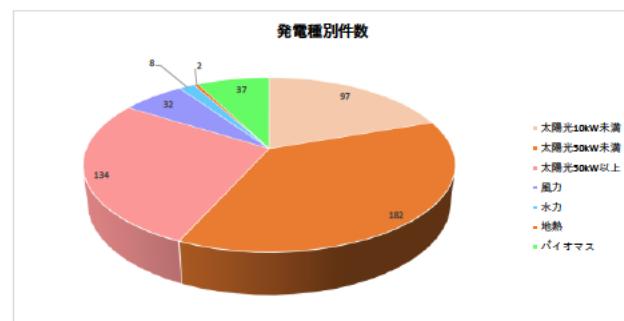
#### 4 応対結果

8月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	8月	7月
	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	8月	7月
JPEA案内			0	0	1	2	0			0	1	0	0		1	0	0	0	0		1	0	0	1	0		1	8	20				
経済産業局案内			0	0	0	0	1			1	1	0	1		0	2	0	0	0		0	0	0	0		0	6	10					
システム問い合わせフォーム案内			0	0	0	0	0			0	0	0	0		0	0	0	1	0		0	0	0	0		0	1	1					
エスカレーション			0	0	0	0	1	2		0	2	0	1		2	0	1	1	4		2	0	1	1	2		1	21	17				
新エネCCからかけ直し			0	0	0	0	1	0		0	0	1	0		3	0	0	0	0		0	0	0	3	0		0	8	3				
職員確認			1	4	1	1	2			0	3	0	0		0	0	2	4	3		1	2	2	6	3		1	36	28				
職員対応依頼			0	1	0	0	1			0	1	0	1		1	2	1	0	0		0	1	2	2	1		3	17	33				
他部署案内			0	5	1	0	1			1	0	0	0		0	0	1	0	4		2	0	2	0	1		0	18	23				
SV完了			0	0	0	0	0			1	0	0	0		0	0	0	0	0		0	0	0	0	0		0	1	0				
自席完了			27	27	30	35	34			18	17	12	10		24	17	21	20	22		18	21	16	24	19		25	437	513				
合計			28	37	33	40	41			21	25	13	13		31	21	26	26	33		24	24	23	37	26		31	553	646				



#### 5 動費別

8月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	8月	7月
	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	8月	7月
太陽光10kW未満			7	5	3	2	9			6	3	5	1		5	4	3	4	7		8	7	1	7	4		6	97	123				
太陽光50kW未満			12	9	9	18	13			7	5	1	1		12	8	11	5	10		9	8	8	13	12		11	182	227				
太陽光50kW以上			5	6	11	14	11			4	2	5	3		5	6	8	5	10		5	6	6	8	4		10	134	115				
風力			0	3	3	2	2			0	1	0	2		1	1	1	3	1		1	2	1	6	1		1	32	23				
水力			2	0	0	0	1			0	0	0	2		0	1	0	0	1		0	0	1	0	0		0	8	8				
地熱			1	0	0	0	0			0	1	0	0		0	0	0	0	0		0	0	0	0	0		0	2	3				
バイオマス			0	4	6	0	0			1	2	1	0		2	3	3	3	1		0	2	4	2	1		2	37	64				



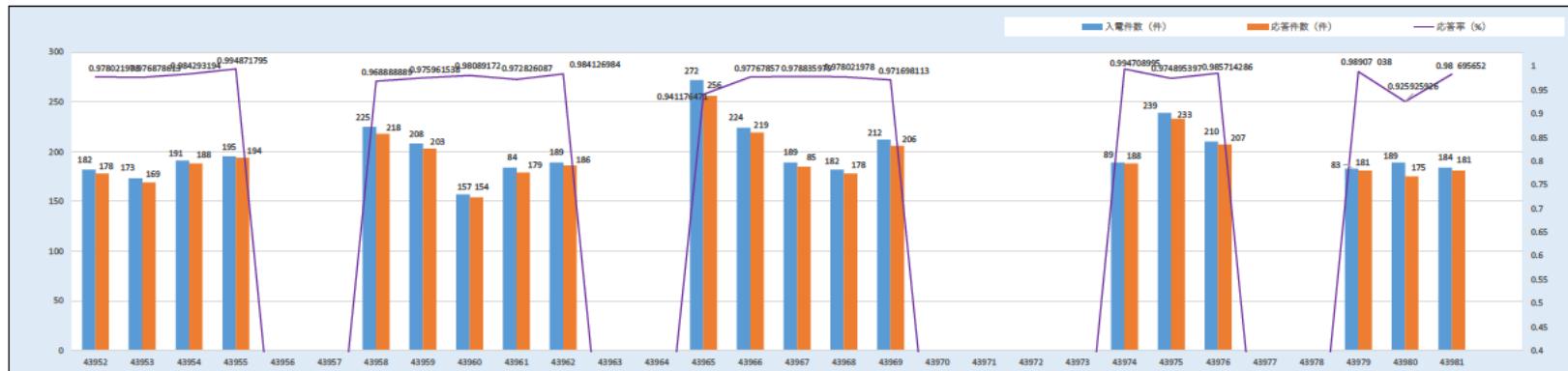
## 令和2年9月運営状況

	1 火	2 水	3 木	4 金	5 土	6 日	7 月	8 火	9 水	10 木	11 金	12 土	13 日	14 月	15 火	16 水	17 木	18 金	19 土	20 日	21 月	22 火	23 水	24 木	25 金	26 土	27 日	28 月	29 火	30 水		合計	平均
再工本全般	(参考:入電件数)	182	173	191	195	0	0	225	208	157	184	189	0	0	272	224	189	182	212	0	0	0	189	239	210	0	0	183	189	184	3 977	133	
外部	応答件数	178	169	188	194	0	0	218	203	154	179	186	0	0	256	219	185	178	206	0	0	0	188	233	207	0	0	181	175	181	3 878	129	
内部	応答率(%)	97.8%	97.7%	98.4%	99.5%			96.9%	97.6%	98.1%	97.3%	98.4%			94.1%	97.8%	97.9%	97.8%	97.2%				99.5%	97.5%	98.6%			98.9%	92.6%	98.4%	97.5%	97.5%	
合計(入電件数)	件	27	32	22	43	0	0	21	33	37	23	27	0	0	33	33	24	26	30	0	0	0	36	33	39	0	0	40	18	23	600	20	
合計(応答件数)	件	205	201	210	237	0	0	239	236	191	202	213	0	0	289	252	209	204	236	0	0	0	224	266	246	0	0	221	193	204	4 478	149	

外部センター運営所感	(1)傾向・分析 2012年度から2014年度までの未稼働案件で、事業を譲渡された方から、系統連系工事着工申込み再度提出による価格変更のお問い合わせが相次いでいます。“変更内容ごとの変更手続きの整理表”で価格変更でない変更(譲渡)も、着工申込み再提出により2年前の価格になりうことへの理解不足が起因となっていることから、未稼働案件への新たな対応ページに、価格変更の具体例などの掲載が効果的と思われます。
	(2)トピックス 2020年9月7日、電気事業者による再生可能エネルギー電気の調達に関する特別措置法施行規則の一部を改正する省令案等に関する意見が公募されたことにより、運転開始期限や失効に関するお問い合わせが増えています。 【反響】パブコメ…14件 (運転開始期限・失効に関するお問い合わせ) ・電力会社の事由により連系に時間がかかる場合でも失効してしまうのか ・未稼働案件にあたる設備はいつまでに運転を開始すれば失効にならないのか ・現時点で運転開始期限のついてない風力の設備にも、今後運転開始期限がつくのか (その他のお問い合わせ) ・10kW未満の設備で運転費用報告の連絡が来たが、提出しなければならないのか ・毎年減免を受けたければ、申請も毎年行う必要があるのか
内部センター運営所感	(1)応対中の頻出キーワード ・認定失効の規定に係る、パブリックコメント／運転開始期限／未稼働案件措置／地域活用要件／10kW未満太陽光／運転費用報告／分割禁止／減免認定申請 (2)応対要領案 ●ハイオマスの運転開始期限は4年だと思っていたが、経済産業局に確認したところ、2016年度認定の場合、運転開始期限は付かないと言わされたので確認したい。 太陽光以外の運転開始期限は、原則として2018年度以降に新規認定を受けた案件に設定されているため、2017年度以前に認定を取得した案件については運転開始期限が付きません。現在、太陽光以外の2017年度認定案件の運転開始期限について、「平成30年3月31日以前に認定(旧認定を含む)を受けた太陽光発電設備以外の再生可能エネルギー発電設備に關し、本省令案及び告示案の公布の日から起算して、再生可能エネルギー発電設備の区分等ごとに告示第1条第2項第8号において規定された認定から運転開始期限までの期間が経過する日を運転開始期限日として設定することとする。」と定める検討をしており、広く国民の皆様から御意見をいただきべく、2020年9月7日～2020年10月6日までパブリックコメントを行っています。 パブリックコメントの詳細については、なっとう！再生可能エネルギーHP→全ての新着情報→2020.09.07 電気事業者による再生可能エネルギー電気の調達に関する特別措置法施行規則の一部を改正する省令案等の概要、をご覧ください。 (参考)なっとう！再生可能エネルギーHP→FIT制度→よくある質問Q2-43。 電気事業者による再生可能エネルギー電気の調達に関する特別措置法施行規則の一部を改正する省令案等の概要

## 外部コールセンター運営状況

### (1)入電件数・応答率



入電件数・応答率	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	9月	前月
	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水		
入電件数(件)	182	173	191	195			225	208	157	184	189			272	224	189	182	212				189	239	210			183	189	184	3977	3730	
応答件数(件)	178	169	188	194			218	203	154	179	186			256	219	185	178	206				188	233	207			181	175	181	3878	3450	
応答率(%)	97.8%	97.7%	98.4%	99.5%	0.0%	0.0%	96.9%	97.6%	98.1%	97.3%	98.4%	0.0%	0.0%	94.1%	97.8%	97.9%	97.8%	97.2%	0.0%	0.0%	0.0%	99.5%	97.5%	98.6%	0.0%	0.0%	98.9%	92.6%	98.4%	97.5%	92.5%	

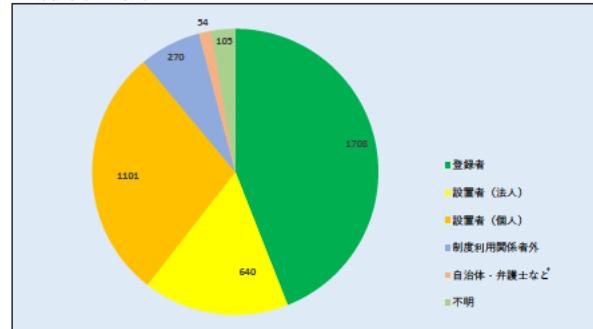
### (2)時間帯別棄権呼及び棄権呼を除いた応答呼

日別	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	9月	前月
	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水		
棄権呼数(件)	4	4	3	1			3	5	3	3	2			3	4	4	3	4				1	2	3			1	13	1	67	36	
応答率(%)	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%			98.2%	100.0%	100.0%	99.9%	99.5%			95.2%	99.5%	100.0%	99.4%	99.0%				100.0%	98.3%	100.0%			99.5%	99.4%	98.9%	99.18%	93.39%	

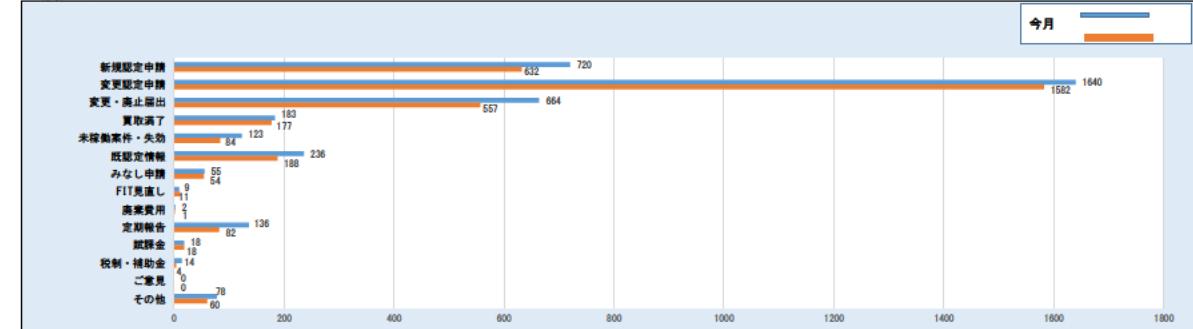
\*棄権呼=ナビダイヤルのガイドライン中に相談者が切断した件数

相談者種別	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	9月	前月
	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水		
登録者	86	74	101	78			89	96	77	80	106			125	90	60	72	90				61	104	79			77	76	87	1708	1490	
設置者(法人)	18	30	28	39			38	34	30	33	20			43	46	52	29	31				29	31	31			21	29	28	640	585	
設置者(個人)	54	48	41	55			72	53	36	53	38			70	55	53	51	59				71	71	68			52	48	53	1101	1009	
制度利用関係者外	15	6	9	16			14	11	8	8	13			12	19	11	13	16				18	16	19			23	13	10	270	252	
自治体・弁護士など	2	7	5	3			2	2	2	1	1			0	2	3	3	5				3	3	3			2	4	1	54	31	
不明	3	4	4	3			3	7	1	4	8			6	7	6	10	5				6	8	7			6	5	2	105	83	
合計	178	169	188	194			218	203	154	179	186			256	219	185	178	206				188	233	207			181	175	181	3878	3450	

(3)相談者種別(件数)



(4)相談区分

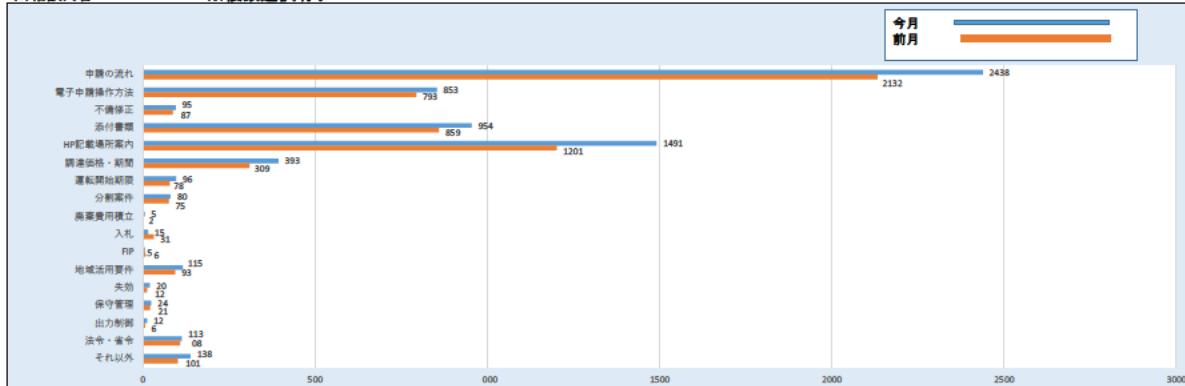


相談区分	月																														9月	前月
	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日		
新規認定申請	28	33	44	41			38	29	34	25	44		51	36	34	26	34				36	49	36			36	26	40		720	632	
変更認定申請	81	69	81	80			87	76	54	80	68		121	99	75	71	90				81	99	88			89	82	69		1640	1582	
変更・廃止届出	40	32	33	41			40	39	26	27	24		34	23	35	29	32				42	35	38			37	25	32		664	557	
貢取満了	7	6	7	5			5	7	9	14	16		14	11	6	15	7				6	12	9			7	11	9		183	177	
未確認案件・失効	4	3	2	1			4	11	10	5	8		5	11	6	9	11				3	6	8			1	8	7		123	84	
既認定情報	4	15	10	12			17	13	13	11	10		9	19	13	7	13				8	19	15			5	10	13		236	188	
みんな申請	5	1	1	1			4	4	2	2	5		2	7	4	2	1				1	3	3			0	5	2		55	54	
FIT見直し	0	0	0	0			1	0	1	3	0		1	0	0	0	2			0	0	0			0	1	0		9	11		
底規制費用	0	0	0	0			0	0	0	0	0		0	0	0	0	1			0	0	0			0	1	0		2	1		
定期報告	3	2	6	9			18	16	4	5	6		12	8	8	10	7				6	3	2			2	3	6		136	82	
賦課金	0	2	0	1			0	0	0	2	1		1	0	1	2	2				1	0	2			1	1	1		18	18	
税制・補助金	1	2	0	0			0	2	0	0	1		1	1	0	0	1				2	0	1			0	0	2		14	4	
ご意見	0	0	0	0			0	0	0	0	0		0	0	0	0	0				0	0	0			0	0	0		0	0	
その他	5	4	4	3			4	6	1	5	3		5	4	3	7	5				2	7	5			3	2	0		78	60	
合計	178	169	188	194			216	203	154	179	186		256	219	185	178	206				188	233	207			181	175	181		3878	3450	

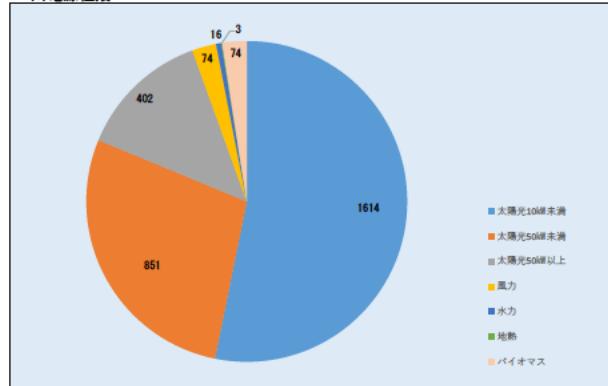
相談内容(様式選択)	月																																									9月	前月
	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日													
申請の流れ	108	114	121	116			140	117	91	115	108		171	139	128	118	124				124	144	137			120	110	93		2438	2132												
電子申請操作方法	37	29	51	48			51	57	31	41	31		64	40	34	39	43				36	63	36			40	47	35		853	793												
不備修正	6	1	11	6			2	6	3	3	6		7	6	2	6	3				2	2	7			6	4	6		95	87												
添付書類	44	40	44	46			60	57	39	39	34		57	49	57	44	53				59	57	49			42	36	48		954	859												
HP記載場所案内	52	62	76	79			81	79	66	65	63		95	85	73	71	80				71	85	80			74	77	77		1491	1201												
調達価格・期間	15	20	20	12			20	17	14	12	30		21	27	25	23	17				24	20	16			19	22	19		393	309												
運転開始期限	3	6	0	4			8	6	7	7	2		3	10	10	4	3				2	5	4			2	6	4		96	78												
分割案件	3	4	6	5			1	2	9	4	5		10	4	2	3	4				4	2	1			3	5	3		80	75												
底規制費用積立	0	0	0	1			0	0	0	0	1		1	0	0	0	1				0	0	0			0	1	0		5	2												
入札	1	3	3	2			0	0	2	0	0		0	0	0	0	0				0	1	0			1	0	2		15	31												
FIP	0	0	0	0			1	0	0	2	0		0	0	1	0	0				0	0	0			0	1	0		5	6												
地域活用要件	4	6	5	5			11	8	3	1	7		7	9	6	2	2				9	12	2			8	3	4		115	93												
失効	1	1	0	0			1	1	2	4	2		0	1	2	1	0				0	2	0			0	0	2		20	12												
保守管理	1	2	3	3			0	1	1	0	0		3	3	0	2	0				1	1	1			0	0	2		24	21												
出力制御	0	1	0	1			1	0	2	1	0		1	1	0	1	1				0	0	1			1	0	0		12	6												
法令・省令	7	1	8	11			5	5	5	6	2		5	7	7	5	4				3	6	6			4	6	10		113	108												
それ以外	8	4	5	5			6	8	6	5	7		14	8	5	10	9				5	13	11			3	5	1		138	101												
合計	290	294	353	344			388	364	281	305	298		459	389	352	329	344				340	413	351			324	323	306		6847	5914												

(5)相談内容

※複数選択有り



(6)電源種類



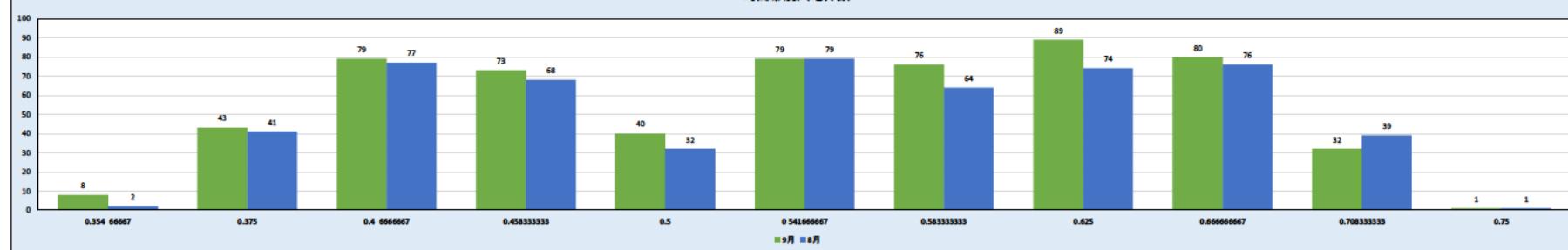
電源種類	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	9月	前月
	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水		
太陽光10kW未満	90	68	81	94			93	76	54	77	68			88	82	51	82	84			90	103	93			91	73	76	1614	1446		
太陽光50kW未満	26	33	34	35			59	58	29	33	46			50	61	46	31	45			48	40	45			35	43	54	851	721		
太陽光50kW以上	18	19	18	17			22	19	29	18	18			28	22	36	16	25			14	24	12			14	16	17	402	365		
風力	3	2	3	4			4	2	2	4	5			4	6	7	6	1			3	3	1			6	5	3	74	60		
水力	0	1	1	1			0	1	0	1	0			0	0	0	1	3			0	2	3			1	0	1	16	11		
地熱	0	0	0	0			1	0	0	0	0			0	0	1	0	0			0	0	0			1	0	0	3	4		
バイオマス	5	7	4	2			4	2	1	2	2			7	6	7	5	2			4	2	5			2	4	1	74	52		
合計	142	130	141	153			183	158	115	135	139			177	177	148	141	160			159	174	159			150	141	152	3034	2659		

## 内部コールセンター運営状況

### 1 時間帯別入電件数

9月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	9月	8月
	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水		
8:30	0	0	0	1			0	0	1	0	0			1	0	0	0					1	0	1			1	1	1	8	2	
9:00	4	1	2	2			1	5	4	0	0			2	3	4	1	3				1	1	5			3	1	0	43	41	
10:00	1	6	4	8			4	5	5	2	3			1	4	1	4	2				7	7	3			6	3	3	79	77	
11:00	6	3	3	3			4	7	6	7	3			5	4	4	3	2				4	1	2			4	1	1	73	68	
12:00	0	2	3	1			1	0	3	1	1			4	2	0	2	1				4	1	7			3	2	2	40	32	
13:00	4	4	5	10			3	3	4	4	4			4	5	2	0	4				5	7	2			6	0	3	79	79	
14:00	2	3	2	3			4	5	4	3	3			5	1	5	6	2				5	8	8			3	2	2	76	64	
15:00	5	5	1	3			4	2	4	5	4			6	7	4	3	10				3	4	4			8	2	5	89	74	
16:00	2	7	1	8			0	4	3	1	8			2	6	3	6	5				6	4	3			4	4	3	80	76	
17:00	3	1	1	4			0	2	3	0	1			2	1	1	1	1				0	0	4			2	2	3	32	39	
18:00	0	0	0	0			0	0	0	0	0			1	0	0	0	0				0	0	0			0	0	0	1	1	
合計	27	32	22	43			21	33	37	23	27			33	33	24	26	30				36	33	39			40	18	23	600	553	

時間帯別入電件数



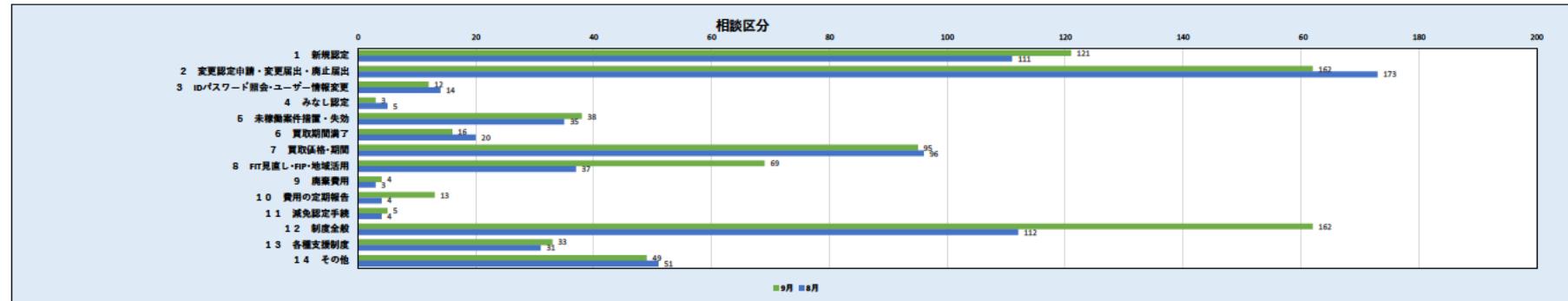
### 2 平均通話時間

9月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	9月	8月
	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水		
合計通話時間	169	311	134	300			139	243	284	157	169			191	215	170	162	256				319	260	217			273	96	206	4271	4209	
平均通話時間	6.26	0.71875	6.09091	6.97674			6.61905	7.36364	7.67568	6.82809	6.25926			5.78788	6.51515	7.08333	6.23077	8.53333				8.86111	7.87879	5.5641			6.825	5.33333	8.95652	#DIV/0!	7分07秒	

9月平均応対時間	7分07秒
8月平均応対時間	7分37秒

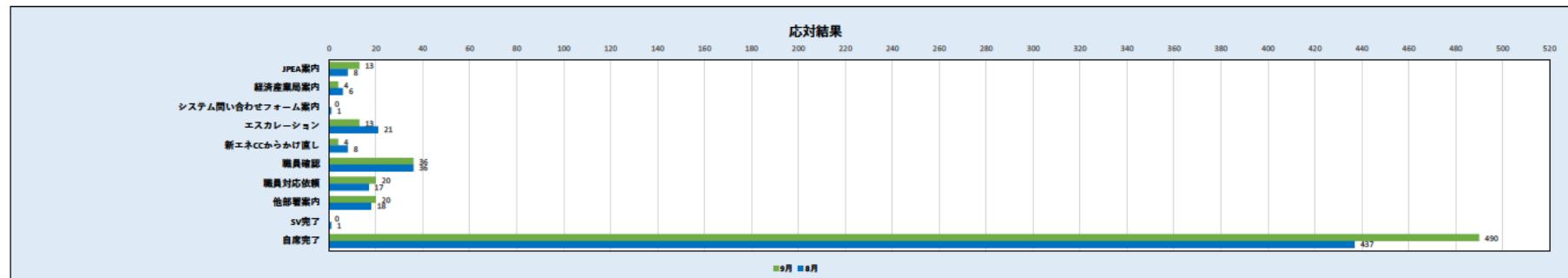
3. 相談区分

9月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	9月	8月
	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水		
1 新規認定	3	9	5	6			3	7	4	5	8			7	6	4	5	8				7	7	8			8	4	7	121	111	
2 変更認定申請・変更届出・廃止届出	12	8	4	14			6	8	10	2	5			14	10	5	6	4				7	9	12			16	5	5	162	173	
3 IDパスワード照会・ユーザー情報変更	0	1	0	2			0	0	0	0	1			0	0	1	0	2				0	0	0			5	0	0	12	14	
4 みなし認定	0	0	0	0			0	1	0	0	0			1	0	0	0	0				0	1	0			0	0	0	3	5	
5 未稼働案件措置・失効	2	2	1	2			1	4	3	1	2			0	3	3	1	2				0	2	3			2	1	3	38	35	
6 買取期間満了	3	1	1	0			0	1	1	0	0			2	1	0	1	1				1	2	1			0	0	0	16	20	
7 買取価格・期間	3	6	0	0			6	5	7	1	5			6	9	6	3	5				4	8	5			8	3	5	95	96	
8 FIT見直し・FIT・地域活用	1	5	4	6			2	3	3	2	1			3	6	2	1	3				4	1	4			7	6	5	69	37	
9 廉素費用	0	0	0	0			0	0	0	0	0			0	1	2	0	0				0	0	1			0	0	0	4	3	
10 費用の定期報告	0	0	0	1			1	1	3	1	1			0	2	0	2	1				0	0	0			0	0	0	13	4	
11 減免認定手続	1	1	0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	0	0				1	0	1			1	0	0	5	4	
12 制度全般	4	11	9	9			3	14	9	14	6			5	9	9	7	3				12	10	11			9	2	6	162	112	
13 各種支援制度	2	0	1	1			1	1	3	1	0			4	1	2	2	4				1	1	1			2	4	1	33	31	
14 その他	3	3	2	7			1	1	2	0	2			2	3	0	1	5				6	4	5			0	1	1	49	51	



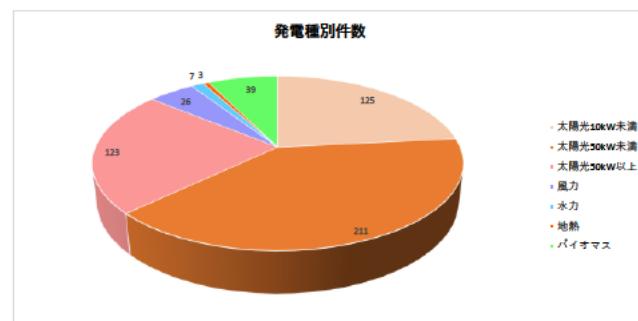
#### 4 応対結果

9月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	9月	8月
JPEA案内	0	0	0	1			0	1	0	0	1		2	0	0	2	0		0	2	4		0	0	0		13	8				
経済産業局案内	0	0	0	1			0	0	0	1	0		0	0	0	0		0	1	1		0	0	0		4	6					
システム問い合わせフォーム案内	0	0	0	0			0	0	0	0	0		0	0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	1					
エスカレーション	0	2	0	2			0	0	0	3	0		0	0	0	3	0		2	0	1		0	0	0		13	21				
新エネCCからかけ直し	0	1	0	0			0	1	0	0	0		0	0	1	0	0		0	0	0		1	0	0		4	8				
職員確認	2	2	2	3			2	1	1	0	3		1	1	1	1	4			2	4	1		4	0	1		36	36			
職員対応依頼	1	1	1	2			0	1	1	0	2		0	0	1	0	1		5	0	1		2	0	1		20	17				
他部署案内	1	2	2	2			1	0	0	0	1		0	1	0	1	0		1	3	3		0	1	1		20	18				
SV完了	0	0	0	0			0	0	0	0	0		0	0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	1					
自席完了	23	24	17	32			18	29	35	19	20		30	31	21	19	25			26	23	28		33	17	20		490	437			
合計	27	32	22	43			21	33	37	23	27		33	33	24	26	30			36	33	39		40	18	23		600	553			



#### 5 動費別

9月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	9月	8月
太陽光10kW未満	7	3	4	12			5	6	7	3	4		14	6	3	4	6		6	6	7		14	2	6		125	97				
太陽光50kW未満	9	16	8	13			6	12	18	10	9		11	10	5	11	6		14	11	15		11	8	8		211	182				
太陽光50kW以上	8	13	7	9			5	8	7	3	7		4	7	3	6	5		6	6	2		6	2	8		123	134				
風力	0	0	2	1			0	2	0	2	4		1	1	3	3	2		3	0	0		0	0	2		26	32				
水力	1	1	0	1			0	0	0	0	0		0	0	0	0	0		0	0	3		1	0	0		7	8				
地熱	0	0	0	0			0	0	0	0	0		0	0	0	0	0		0	0	2		0	0	1		3	2				
バイオマス	2	2	1	0			3	0	2	4	3		2	3	2	2	1		1	6	1		2	2	0		39	37				



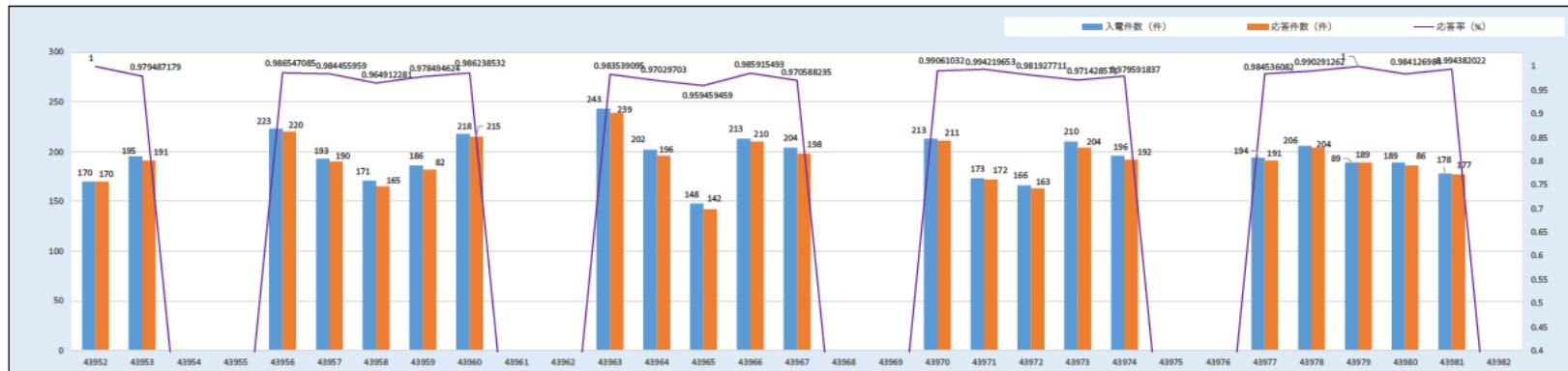
## 令和2年10月運営状況

	1 木	2 金	3 土	4 日	5 月	6 火	7 水	8 木	9 金	10 土	11 日	12 月	13 火	14 水	15 木	16 金	17 土	18 日	19 月	20 火	21 水	22 木	23 金	24 土	25 日	26 月	27 火	28 水	29 木	30 金	31 土	合計	平均	
再エネ全般	(参考:入電件数)	170	195	0	0	223	193	171	186	218	0	0	243	202	148	213	204	0	0	213	173	166	210	196	0	0	194	206	189	189	178	0	4,280	138
外部	応答件数	170	191	0	0	220	190	165	182	215	0	0	239	196	142	210	198	0	0	211	172	163	204	192	0	0	191	204	189	186	177	0	4,207	136
内部	応答率(%)	100.0%	97.9%			98.7%	98.4%	96.5%	97.8%	98.6%			98.4%	97.0%	95.9%	95.9%	98.6%	97.1%			99.1%	99.4%	98.2%	97.1%	98.0%			98.5%	99.0%	100.0%	98.4%	99.4%	98.3%	98.3%
合計(入電件数)	件	29	30	0	0	25	24	34	22	26	0	0	24	22	30	36	22	0	0	28	24	28	23	34	0	0	33	23	34	29	25	0	605	20
合計(応答件数)	件	199	221	0	0	245	214	199	204	241	0	0	263	218	172	246	220	0	0	239	196	191	227	226	0	0	224	227	223	215	202	0	4,812	155

外部センター運営所感	(1)傾向・分析 申請期限が近付き、太陽光以外の電源の新規申請のお問い合わせも増えていますが、添付書類の一覧がないとわかりづらい、とのお声をいただくことがあります。認定申請:太陽光50kW以上、風力、水力、地熱のマニュアルに、必要添付書類を電源ごとに記載していただけたと、不備の防止につながり、スムーズに申請が行えると思われます。
	(2)トピック 太陽光10kW以上、他電源の申請期限まであと2ヶ月を切り、新規申請や変更認定申請の添付書類や、分割に該当するかなどのお問い合わせが多くなっています。 (申請に関するお問い合わせ) ・設置場所を使用するための契約書はまだ交わしていないが、申請には問題ないか。 ・電力会社から申請期限までには接続同意書類が出せないと言われたが、あとからの添付でもよいか。 ・事業譲渡によって事後の分割と判断される場合があるのか。 (その他のお問い合わせ) ・事業計画認定情報の公表と設備導入状況の公表の数字が合わないがなぜか。 ・設備を新しくする場合、同じ場所で新たに認定を取得することが可能か。
内部センター運営所感	(1)応対中の頻出キーワード 地域活用要件／自家消費率30%／バイオマス石炭混焼／認定失効の規定に係るパブリックコメント／営農型太陽光／長期未稼働案件／激変緩和措置の終了後 (2)応対要領案 ●2017年度に石炭70%、一般木質バイオマス30%の石炭混焼でFIT認定を取得し、運転開始をしているが、バイオマス比率を石炭0%、一般木質バイオマス100%に変更する事は可能か。 一般木材等・未利用材・建設資材廃棄物と石炭又は石炭由来の燃料と混焼を行うものは、2019年度からFIT制度の新規認定対象外となりました。 これに伴い、既認定の石炭混焼案件が2019年度以降に価格変更を伴う変更手続きを行う場合は、FIT制度の支援対象外となります。 (参考) なっとう！再生可能エネルギーHP→各省庁からのお知らせ一覧→2019.03.22「既認定案件による国民負担の抑制に向けた対応（バイオマス比率の変更への対応）」P3(注)

## 外部コールセンター運営状況

### (1)入電件数・応答率



入電件数・応答率	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	10月	前月
	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月
入電件数(件)	170	195			223	193	171	186	218			243	202	148	213	204			213	173	166	210	196			194	206	189	189	178		4280	3977
応答件数(件)	170	191			220	190	165	182	215			239	196	142	210	198			211	172	163	204	192			191	204	189	186	177		4207	3878
応答率(%)	100.0%	97.9%	0.0%	0.0%	98.7%	98.4%	96.5%	97.8%	98.6%	0.0%	0.0%	98.4%	97.0%	95.9%	98.6%	97.1%	0.0%	0.0%	99.1%	99.4%	98.2%	97.1%	98.0%	0.0%	0.0%	98.5%	99.0%	100.0%	98.4%	0.0%	98.3%	97.5%	

平均通話時間  
7分27.5秒

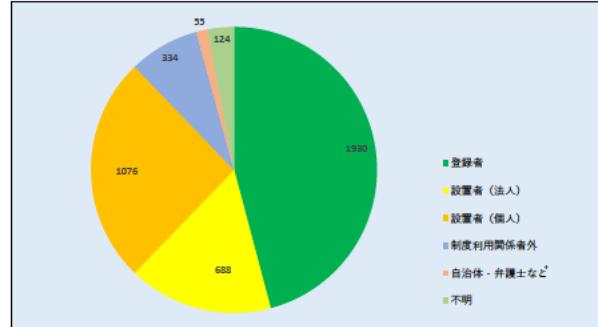
### (2)時間帯別棄権呼及び棄権呼を除いた応答呼

日別	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	10月	前月
	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月
棄権呼数(件)	0	4			2	3	3	2	2			2	6	6	2	6			2	1	3	3	4			3	2	0	2	1		59	67
応答率(%)	100.0%	100.0%			99.5%	100.0%	98.2%	98.9%	99.5%			99.2%	100.0%	100.0%	99.5%	100.0%			100.0%	100.0%	100.0%	98.6%	100.0%			100.0%	100.0%	99.5%	100.0%	99.67%	99.18%		

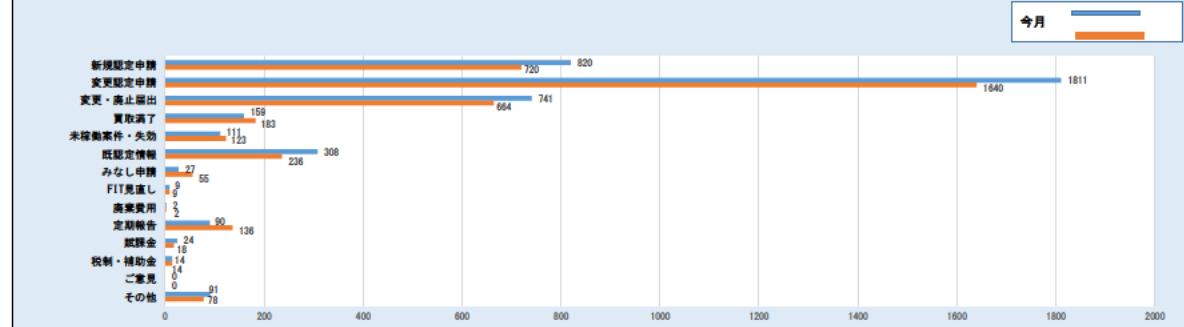
\*棄権呼=ナビダイヤルのガイドナンス中に相談者が切断した件数

相談者種別	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	10月	前月
	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月
登録者	82	90			109	87	64	84	96			117	89	65	83	101			102	74	63	99	82			85	96	89	80	93		1930	1708
設置者(法人)	21	32			32	31	32	38	27			33	23	22	41	27			22	36	38	32	44			18	37	36	40	26		688	640
設置者(個人)	49	47			54	51	41	40	61			65	53	34	57	41			63	43	44	53	47			67	41	41	43	41		1076	1101
制度利用関係者外	11	17			17	15	19	16	21			13	20	13	20	24			14	8	13	13	13			13	20	14	8	12		334	270
自治体・弁護士など	0	2			3	1	3	0	5			5	2	2	5	2			2	3	2	1	0			5	1	4	7	0		55	54
不明	7	3			5	5	6	4	5			6	9	6	4	3			8	8	3	6	6			3	9	5	8	5		124	105
合計	170	191			220	190	165	182	215			239	196	142	210	198			211	172	163	204	192			191	204	189	186	177		4207	3878

(3)相談者種別(件数)



(4)相談区分

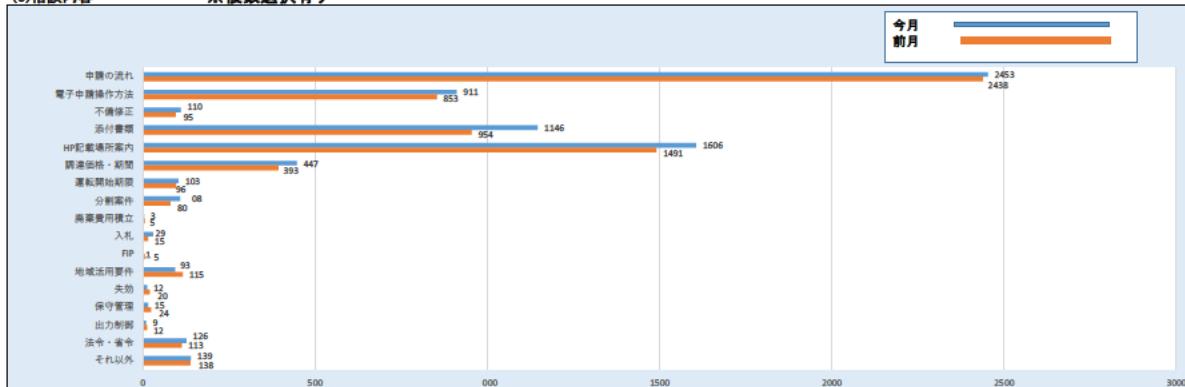


相談区分	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	10月	前月
	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土		
新規認定申請	31	47			47	43	32	31	40			46	41	30	29	38			35	33	36	44	47			31	31	39	33	36	820	720	
変更認定申請	83	76			106	78	57	81	77			105	82	64	102	87			102	70	65	82	72			81	101	82	77	81	1811	1640	
変更・廃止届出	27	36			32	41	34	28	44			45	38	25	42	31			37	33	26	35	36			44	27	28	27	25		741	664
買取満了	6	6			8	5	10	8	10			7	6	2	8	9			11	6	5	7	5			7	6	9	10	8		159	183
未稼働案件・失効	6	3			6	3	4	13	6			4	4	2	3	3			1	5	6	5	5			4	11	5	7	5		111	123
既認定情報	5	13			13	10	14	11	20			15	10	10	15	19			16	18	17	10	16			12	12	18	22	12		308	236
みんな申請	2	1			1	1	1	2	0			1	1	1	1	1			0	2	3	5	1			0	0	2	0	1		27	55
FIT見直し	2	1			0	0	2	0	0			0	1	0	0	0			0	0	1	1	0			0	1	0	0	0		9	9
廻査費用	0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	0	2			0	0	0	0	0		2	2
定期報告	5	5			1	4	5	4	8			7	7	2	6	2			0	1	2	7	3			8	3	3	3	4		90	136
賦課金	1	2			0	1	0	1	1			3	2	0	1	2			2	0	0	1	1			0	4	0	1	1		24	18
税制・補助金	0	0			0	0	2	0	1			1	0	0	0	1			1	0	0	2	2			1	2	1	0	0		14	14
ご意見	0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	0	0		0	0
その他	2	1			6	4	4	3	8			5	4	6	3	5			6	4	2	5	2			3	6	2	6	4		91	78
合計	170	191			220	190	165	182	215			239	196	142	210	198			211	172	163	204	192			191	204	189	186	177		4207	3878

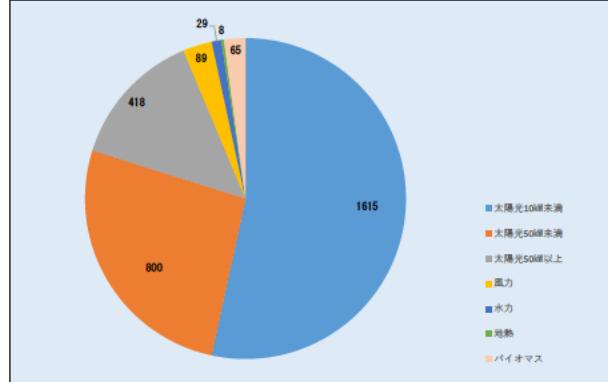
相談内容 (複数選択)	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	10月	前月
	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土		
申請の流れ	110	107			141	104	98	111	123			150	106	77	121	109			130	98	95	112	112			129	106	105	106	103		2453	2438
電子申請操作方法	37	42			59	44	35	31	37			48	51	29	49	46			46	35	33	58	33			32	48	45	34	39		911	853
不備修正	7	6			7	5	3	8	6			10	4	3	5	7			3	4	4	5	4			5	5	3	0	6		110	95
添付書類	48	44			58	46	38	44	43			78	64	42	66	45			56	56	33	46	60			51	64	56	49	59		1146	954
HP記載場所案内	76	65			89	70	73	61	78			96	73	57	77	74			75	64	59	73	78			75	79	74	72	68		1606	1491
調達価格・期間	20	22			20	16	17	29	35			23	19	17	25	16			18	12	20	24	13			23	15	21	20	22		447	393
運転開始期限	2	5			4	8	5	6	7			3	4	4	5	6			7	3	6	1	3			6	5	5	3	5		103	96
分割案件	1	3			4	10	5	7	6			6	3	3	6	6			3	1	8	4	8			6	6	4	6	2		108	80
廻査費用積立	1	0			0	0	1	0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	0	0			0	0	1	0	0		3	5
入札	1	0			1	0	2	2	1			1	1	0	0	0			3	6	4	2	1			1	1	2	0	0		29	15
FIP	0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	1	0		1	5
地域活用要件	4	4			4	2	7	6	3			4	7	5	2	4			2	7	6	6	3			3	4	4	6	0		93	115
失効	1	3			0	0	3	0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	0	1			0	2	0	2	0		12	20
倒守管理	0	0			1	1	0	1	0			1	1	1	0	1			1	0	0	0	1			1	1	2	0	2		15	24
出力制御	2	0			0	0	0	0	1			0	0	1	1	1			1	0	0	1	0			1	0	0	0	0		9	12
法令・命令	10	4			10	5	5	4	4			3	7	3	5	10			11	3	6	5	6			6	6	5	7	1		126	113
それ以外	2	5			7	5	10	5	12			7	7	9	3	11			8	4	2	6	4			5	10	5	5	7		139	138
合計	322	310			405	316	302	315	356			430	347	251	365	336			364	293	276	343	327			344	352	332	311	314		7311	6847

(5)相談内容

※複数選択有り



(6)電源種類



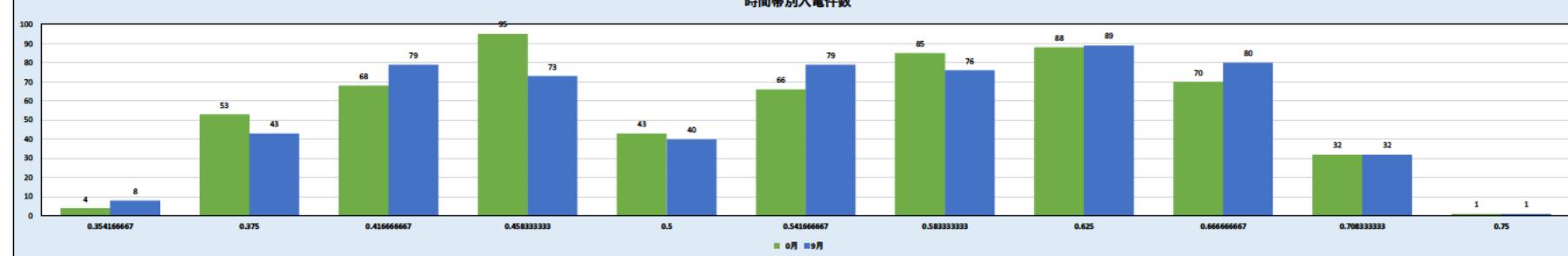
電源種類	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	10月	前月
	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土		
太陽光10kW未満	54	80			109	86	57	60	91		101	79	57	90	74		97	63	48	66	62		80	66	64	66	65		1615	1614			
太陽光50kW未満	39	35			42	34	42	38	36		33	46	28	36	46		28	31	35	38	29		34	51	37	27	37		800	851			
太陽光50kW以上	17	21			11	11	16	21	9		25	12	13	23	18		14	27	21	26	28		18	20	27	27	13		418	402			
風力	7	6			5	4	7	5	5		5	4	0	1	3		4	5	0	3	4		2	10	5	1	3		89	74			
水力	0	3			1	3	1	0	0		0	0	1	1	3		1	1	2	2	6		1	0	0	1	2		29	16			
地熱	1	0			0	1	0	0	2		0	0	0	1	0		0	1	2	0	0		0	0	0	0	0		8	3			
バイオマス	3	3			3	3	2	5	6		4	6	2	1	4		0	1	2	1	7		2	3	5	1	1		65	74			
合計	121	148			171	142	125	127	149		168	147	101	153	148		144	129	110	136	136		137	150	138	123	121		3024	3034			

## 内部コールセンター運営状況

### 1 時間帯別入電件数

10月	1日 木	2日 金	3日 土	4日 日	5日 月	6日 火	7日 水	8日 木	9日 金	10日 土	11日 日	12日 月	13日 火	14日 水	15日 木	16日 金	17日 土	18日 日	19日 月	20日 火	21日 水	22日 木	23日 金	24日 土	25日 日	26日 月	27日 火	28日 水	29日 木	30日 金	31日 土	10月 日	9月 日
8:30	1	0			0	0	0	0	0			0	1	0	0	0			0	1	0	0	0			0	0	1	0	0	4	8	
9:00	0	3			1	4	5	2	7			1	1	4	4	2			3	1	1	1	3			4	5	1	0	0	53	43	
10:00	2	3			4	2	0	1	3			2	6	3	3	1			4	1	4	1	4			8	2	4	6	4	68	79	
11:00	4	8			2	3	6	2	3			1	4	8	5	6			6	3	5	4	2			5	3	5	5	5	95	73	
12:00	2	0			1	2	5	3	1			2	1	2	2	1			0	0	0	2	5			3	0	4	2	5	43	40	
13:00	2	7			4	3	0	2	3			5	2	1	6	3			3	2	1	2	4			2	4	2	4	4	66	79	
14:00	7	2			3	3	5	1	4			5	2	5	4	3			5	5	6	8	4			2	2	4	2	3	85	76	
15:00	5	1			4	3	8	5	2			2	3	5	6	1			6	3	5	2	7			4	5	6	3	2	88	89	
16:00	6	3			3	2	5	4	2			5	2	1	5	3			1	6	4	1	4			2	0	5	5	1	70	80	
17:00	0	3			2	2	0	2	1			1	0	1	1	2			0	2	2	2	1			3	2	2	2	1	32	32	
18:00	0	0			1	0	0	0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	0	0	1	1	
合計	29	30			25	24	34	22	26			24	22	30	36	22			28	24	28	23	34			33	23	34	29	25	605	600	

時間帯別入電件数



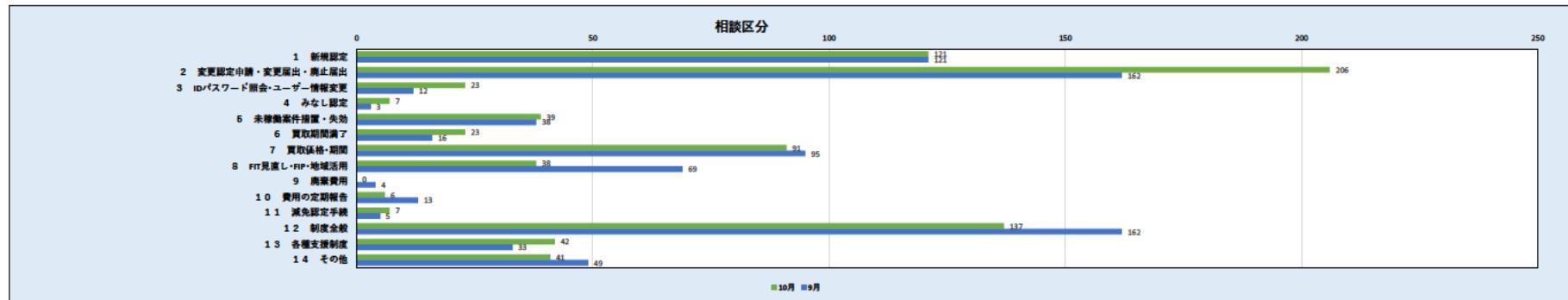
### 2 平均通話時間

10月	1日 木	2日 金	3日 土	4日 日	5日 月	6日 火	7日 水	8日 木	9日 金	10日 土	11日 日	12日 月	13日 火	14日 水	15日 木	16日 金	17日 土	18日 日	19日 月	20日 火	21日 水	22日 木	23日 金	24日 土	25日 日	26日 月	27日 火	28日 水	29日 木	30日 金	31日 土	10月 日	9月 日
合計通話時間	213	199			219	164	206	96	281			128	177	200	211	120			174	122	217	153	204			218	150	203	159	146	3960	4271	
平均通話時間	7.34	6.63333			8.76	6.83333	6.05882	4.36364	10.8077			5.33333	8.04545	6.66667	5.88111	5.45455			6.21429	5.06333	7.75	6.65217	6.00			6.60606	6.52174	5.97059	5.48276	5.84	6分33秒	7分07秒	

10月平均応対時間	6分33秒
9月平均応対時間	7分07秒

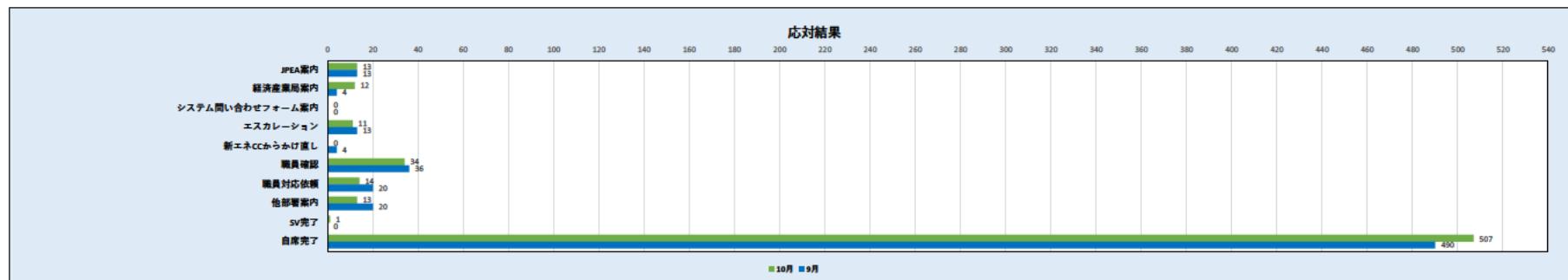
3. 相談区分

10月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	10月	9月
	木	金	土	日	月	火	水	木	金	木	土	月	火	水	木	金	木	土	月	火	水	木	金	木	土	月	火	水	木	金	木	土	
1 新規認定	3	7			7	5	7	3	3			3	5	5	7	4			7	5	10	4	11			4	3	5	5	8		121	121
2 変更認定申請・変更届出・廃止届出	14	7			10	12	10	6	11			11	8	14	16	7			6	10	5	8	11			11	8	9	8	4		206	162
3 IDパスワード照会・ユーザー情報変更	0	1			0	1	0	0	1			0	1	3	4	3			0	2	1	0	1			3	1	1	0	0		23	12
4 みなし認定	0	0			2	2	0	0	0			1	0	0	0	0			1	0	1	0	0			0	0	0	0	0		7	3
5 未稼働案件措置・失効	1	4			2	0	6	1	1			1	2	4	3	0			1	1	4	1	1			2	2	0	2	0		39	38
6 買取期間満了	4	2			1	0	0	0	1			2	1	0	0	3			1	1	0	3	1			0	1	0	1	1		23	16
7 買取価格・期間	8	4			1	1	5	4	5			5	4	5	5	2			3	1	6	2	2			10	5	4	7	2		91	95
8 FIT見直し・FP・地域活用	0	3			0	0	3	1	2			1	1	2	4	0			1	3	7	2	0			4	0	1	1	2		38	69
9 廉素費用	0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	0	0		0	4
10 費用の定期報告	0	0			0	1	0	0	0			1	0	2	0	0			1	1	0	0	0			0	0	0	0	0		6	13
11 減免認定手続	0	2			0	1	0	0	0			0	0	0	0	1			1	0	1	0	0			1	0	0	0	0		7	5
12 制度全般	6	7			6	4	6	5	6			3	8	8	8	6			8	3	8	4	8			6	6	16	2	3		137	162
13 各種支援制度	1	1			2	1	3	1	2			2	2	3	1	2			2	3	1	3	0			3	2	2	3	2		42	33
14 その他	1	5			1	0	2	4	1			0	0	1	3	1			1	0	1	1	7			1	1	5	4	41		49	



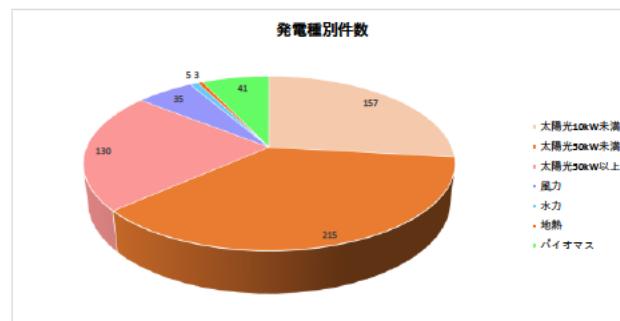
#### 4 応対結果

10月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	10月	9月
	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月
JPEA案内	1	1			2	0	0	0	0			2	0	0	0	0		1	1	2	1	0		2	0	0	0	0	0	13	13		
経済産業局案内	1	0			1	1	0	1	1			0	0	1	0	0		0	3	0	2	0		0	0	1	0	0	0	12	4		
システム問い合わせフォーム案内	0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	0	0		0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0		
エスカレーション	1	1			1	0	0	0	1			1	0	0	0	0		0	0	1	2	0		0	1	2	0	0	0	11	13		
新エネCCからかけ直し	0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	0	0		0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	4		
職員確認	0	3			1	1	1	1	2			0	3	1	1	1		1	0	6	0	2		1	3	3	2	1	34	36			
職員対応依頼	0	0			1	0	2	0	0			0	0	1	2	2		1	0	0	1	0		0	2	1	0	1	14	20			
他部署案内	0	2			1	0	2	2	0			0	0	0	0	1		0	0	0	1	2		0	0	0	2	0	0	13	20		
SV完了	0	0			0	0	0	0	1			0	0	0	0	0		0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	1	0		
自席完了	26	23			18	22	29	18	21			21	19	27	33	18		25	20	19	16	30		30	17	27	25	23	507	490			
合計	29	30			25	24	34	22	26			24	22	30	36	22		28	24	28	23	34		33	23	34	29	25	605	600			



#### 5 動費別

10月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	10月	9月
	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月
太陽光10kW未満	14	8			9	7	6	3	4			10	6	3	9	7		8	7	2	4	10		10	7	5	9	9	157	125			
太陽光50kW未満	7	9			11	8	17	6	12			5	8	17	12	6		10	8	10	9	12		12	7	8	12	9	215	211			
太陽光50kW以上	6	3			5	3	12	6	6			7	6	5	9	2		5	3	6	7	7		5	6	8	5	8	130	123			
風力	2	3			0	2	1	1	0			0	2	1	4	3		2	3	2	4	0		2	1	1	1	0	35	26			
水力	0	0			0	0	0	0	0			1	0	0	0	0		1	0	1	1	1		0	0	0	0	0	5	7			
地熱	0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	0	0		0	0	1	1	0		0	1	0	0	0	3	3			
バイオマス	1	3			0	1	1	1	3			0	3	5	1	1		2	2	2	0	4		1	2	5	0	3	41	39			



## 令和2年11月運営状況

	1 日	2 月	3 火	4 水	5 木	6 金	7 土	8 日	9 月	10 火	11 水	12 木	13 金	14 土	15 日	16 月	17 火	18 水	19 木	20 金	21 土	22 日	23 月	24 火	25 水	26 木	27 金	28 土	29 日	30 月		合計	平均
再工本全般	(参考:入電件数)	0	296	0	208	198	244	0	0	247	216	185	245	253	0	0	267	229	204	234	224	0	0	0	253	264	251	246	0	0	259	4 523	151
外部	応答件数	0	267	0	187	183	223	0	0	222	200	170	221	231	0	0	247	218	182	215	206	0	0	0	228	243	225	229	0	0	241	4 138	138
内部	応答率(%)	90.2%		89.9%	92.4%	91.4%			89.9%	92.6%	91.9%	90.2%	91.3%			92.5%	95.2%	89.2%	91.9%	92.0%			90.1%	92.0%	89.8%	93.1%			93.1%	91.5%	91.5%		
合計(入電件数)	件	0	29	0	27	29	25	0	0	39	34	43	45	32	0	0	28	23	34	41	28	0	0	0	35	29	28	37	0	0	30	616	21
合計(応答件数)	件	0	296	0	214	212	248	0	0	261	234	213	266	263	0	0	275	241	216	256	234	0	0	0	263	272	253	266	0	0	271	4 754	158

外部センター運営所感	(1)傾向・分析 ・電子申請マニュアルにナンバーが付与されたことにより、名義変更等初めて電子申請をされる方への案内がスムーズになり、わかりやすいとのお声をいただいております。 ・11月2日より、ナビダイヤル①②選択の廃止に伴い、通話料金通知ガイドンス途中で相談者が切断をする放棄呼が増えたため、応答率はやや低下したが、放棄呼を除いた応答率は月平均99.42%を維持しております。
	(2)トピック 2020年11月6日、電気事業者による再生可能エネルギー電気の調達に関する特別措置法施行規則の一部を改正する省令案等に関する意見公募の結果についてが公表され、運転開始期限・失効期限に関するお問い合わせが寄せられております。 【未稼働・失効関連】10月:123件→11月:136件 (運転開始期限・失効期限に関するお問い合わせ) ・いつまでに運転を開始していないと系統連系工事着工申込みの提出が必要なのか。 ・運転開始期限のついてない他電源設備の運転開始期限起算日について。 ・失効に関する法改正の施行日はいつか。 (その他のお問い合わせ) ・系統連系工事着工申込み受領後に変更認定申請をした場合、価格変更が生じてしまうか。 ・新規認定申請の添付書類について。
内部センター運営所感	(1)応対中の頻出キーワード 運転開始期限／地域活用要件／認定失効の規定に係る、パブリックコメント／2020年度認定申請期限／PCS自立運転機能／分割禁止／買取期間満了(卒FIT)
	(2)応対要領案 ●2020年11月6日に発表された、「電気事業者による再生可能エネルギー電気の調達に関する特別措置法施行規則の一部を改正する省令案等」に関する意見公募の実施結果で、提出意見を踏まえ3ヶ所の修正点が発表された。その内の1点である、2017年度以前に認定を受けた太陽光発電設備以外の再生可能エネルギー発電設備の運転開始期限日の設定は原案からどのように変わったのか。 原案では、「本省令案及び告示案の公布の日から起算して、再生可能エネルギー発電設備の区分等ごとに認定から運転開始期限日までの期間が経過する日を運転開始期限日として設定する」としておりましたが、ご意見を踏まえ、原案を維持しつつ「条例に基づく環境影響評価を行っている場合にあっては、この告示の公布の日から9ヶ月が経過する日から起算して、運転開始期限日までの期間が経過する日を運転開始期限日として設定する」と改めています。 (参考)なつとく！再生可能エネルギーHP→全ての新着情報→2020年11月6日「電気事業者による再生可能エネルギー電気の調達に関する特別措置法施行規則の一部を改正する省令案等」に関する意見公募の実施結果について、4. 提出意見を踏まえた修正点(2)電気事業者による再生可能エネルギー電気の調達に関する特別措置法の規定に基づき調達価格等を定める件(平成29年経済産業省告示第35号)の一部改正、①太陽光発電以外の運転開始期限日の設定について

## 外部コールセンター運営状況

### (1)入電件数・応答率



入電件数・応答率	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	11月	前月
	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月		
入電件数(件)	296	208	198	244			247	216	185	245	253			267	229	204	234	224					253	264	251	246			259	4523	4280	
応答件数(件)	267	187	183	223			222	200	170	221	231			247	218	182	215	206					228	243	225	229			241	4138	4207	
応答率(%)	90.2%	89.9%	91.4%	92.4%	0.0%	0.0%	89.9%	92.6%	91.9%	90.2%	91.3%	0.0%	0.0%	92.5%	95.2%	89.2%	91.9%	92.0%	0.0%	0.0%	0.0%	90.1%	92.0%	89.6%	93.1%	0.0%	0.0%	93.1%	91.5%	98.3%		

平均通話時間  
7分22.5秒

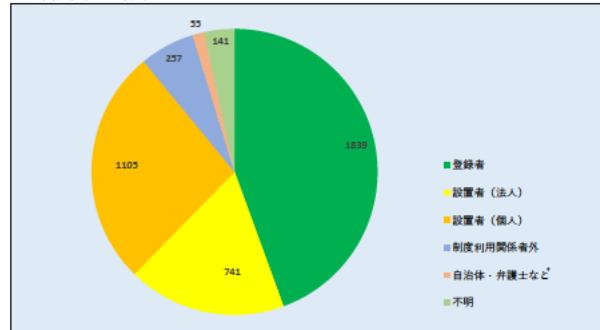
### (2)時間帯別棄権呼及び棄権呼を除いた応答呼

日別	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	11月	前月
	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月		
棄権呼数(件)	25		18	15	21			25	15	14	23	22			19	10	22	16	17			21	19	25	16			18		361	59	
応答率(%)	98.5%		98.4%	100.0%	100.0%			100.0%	99.5%	99.4%	99.5%	100.0%			99.8%	99.5%	100.0%	98.6%	99.5%			98.3%	99.2%	99.6%	99.6%			100.0%		99.42%	99.67%	

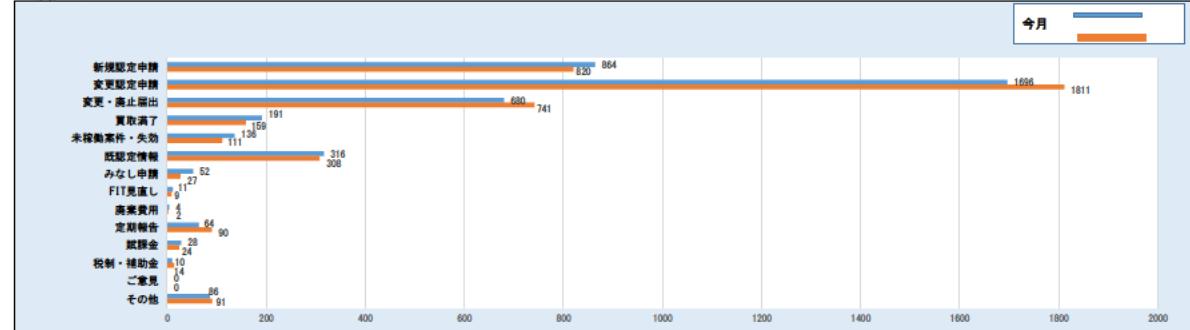
\*棄権呼=ナビダイヤルのガイドライン中に相談者が切断した件数

相談者種別	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	11月	前月
	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月		
登録者	116		82	89	111			115	88	73	93	109			107	101	75	108	91			103	90	90	92			106		1839	1830	
設置者(法人)	43		33	24	38			39	36	37	44	40			41	52	36	34	31			39	41	48	43			42		741	688	
設置者(個人)	79		49	51	43			54	42	43	61	51			68	40	56	55	50			61	94	57	77			74		1105	1076	
制度利用関係者外	19		13	8	20			8	19	13	16	21			20	10	6	10	19			12	11	11	8			13		257	334	
自治体・弁護士など	1		4	2	2			0	4	2	2	4			3	4	5	3	4			1	4	9	0			1		55	55	
不明	9		6	9	9			6	11	2	5	6			8	11	4	5	11			12	3	10	9			5		141	124	
合計	267		187	183	223			222	200	170	221	231			247	218	182	215	206			228	243	225	229			241		4138	4207	

(3)相談者種別(件数)



(4)相談区分

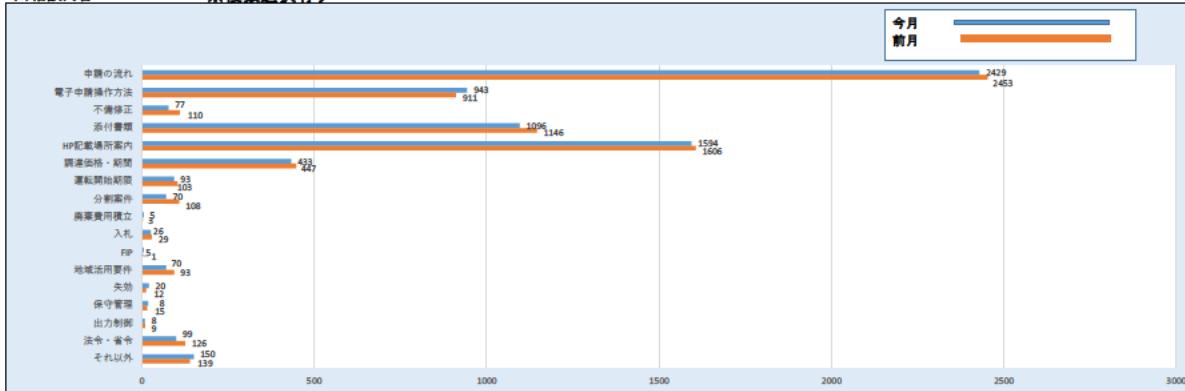


相談区分	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	11月	前月
	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月		
新規認定申請	60		47	37	54			37	40	36	44	53			45	38	34	49	41			52	43	55	45			54		864	820	
変更認定申請	91		67	70	99			100	62	69	96	107			96	98	76	95	88			96	105	85	87			109		1696	1811	
変更・廃止届出	51		33	31	29			32	41	26	38	37			49	37	28	25	31			38	35	42	42			35		680	741	
買取満了	24		8	7	10			15	11	7	9	5			6	3	9	10	7			7	11	9	17			16		191	159	
未稼働案件・失効	4		5	8	6			9	7	7	10	4			12	9	8	10	11			4	9	4	4			5		136	111	
既認定情報	18		11	12	13			14	17	17	12	17			19	18	17	18	15			17	23	20	23			15		316	308	
みんな申請	2		3	5	2			1	4	1	5	5			4	5	1	0	3			3	4	1	1			2		52	27	
FIT見直し	1		2	1	1			0	1	0	0	0			0	0	2	1	1			0	1	0	0			0		11	9	
廃棄費用	0		0	0	0			0	0	0	0	0			2	0	0	1	0			1	0	0	0			0		4	2	
定期報告	8		3	3	1			9	7	3	1	0			4	5	2	3	1			1	3	3	4			3		64	90	
賦課金	2		1	1	1			2	1	1	2	0			1	1	2	3	2			1	3	1	1			2		28	24	
税制・補助金	0		1	1	1			0	1	0	0	1			2	1	0	0	0			0	2	0	0			0		10	14	
ご意見	0		0	0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	0			0		0	0	
その他	6		6	7	6			3	8	3	4	2			7	3	3	0	6			8	4	5	5			0		86	91	
合計	267		187	183	223			222	200	170	221	231			247	218	182	215	206			228	243	225	229			241		4138	4207	

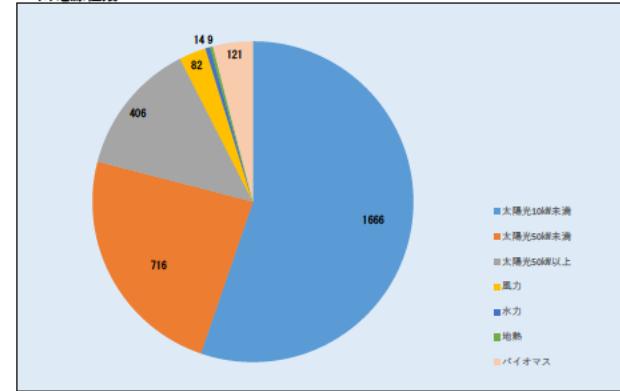
相談内容 (複数選択)	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	11月	前月
	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月		
申請の流れ	167		101	107	132			133	103	92	124	117			153	138	88	124	114			149	150	131	144			162		2429	2453	
電子申請操作方法	62		40	40	53			59	40	29	56	78			43	50	35	55	46			42	52	59	53			51		943	911	
不備修正	3		3	1	7			8	6	2	4	2			5	6	5	5	4			4	1	1	4			6		77	110	
添付書類	69		58	44	70			51	65	49	61	69			59	47	44	55	47			54	58	64	64			68		1096	1146	
HP記載場所案内	87		76	60	79			84	79	72	72	104			104	87	73	82	73			79	106	95	75			107		1594	1806	
調達価格・期間	27		25	21	14			27	30	27	18	18			30	22	28	15	19			23	23	28	17			21		433	447	
運転開始期限	4		6	2	4			7	7	4	7	3			9	4	3	5	6			5	5	3	6			3		93	103	
分割案件	4		1	3	4			3	3	2	8	3			5	4	7	4	5			2	5	3	4			0		70	108	
廃棄費用積立	0		0	0	0			0	1	0	0	0			2	0	0	1	0			1	0	0	0			0		5	3	
入札	1		1	1	0			1	1	1	2	2			4	4	1	0	0			2	3	1	0			1		26	29	
FIP	1		1	1	1			0	1	0	0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	0			0		5	1	
地域活用要件	7		3	7	2			6	5	1	1	3			3	1	2	3	1			7	5	3	2			8		70	93	
失効	1		0	2	2			1	0	1	0	0			1	1	0	2	5			1	0	0	1			2		20	12	
倒守管理	2		1	0	1			0	0	1	0	2			1	3	2	2	1			0	0	0	1			1		18	15	
出力制御	0		1	0	0			0	0	0	1	0			1	1	1	0	2			0	1	0	0			0		8	9	
法令・命令	10		6	6	8			3	3	5	6	5			9	2	6	11	1			2	6	5	4			1		99	126	
それ以外	8		6	9	11			11	11	5	5	8			12	4	7	4	9			13	7	9	8			3		150	139	
合計	453		329	304	388			394	355	291	365	414			441	374	302	368	333			384	422	402	383			434		7136	7311	

(5)相談内容

※複数選択有り



(6)電源種類

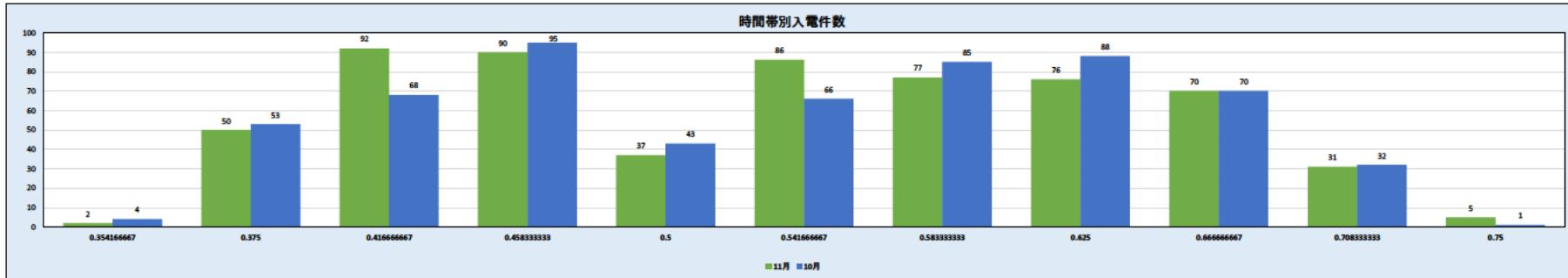


電源種類	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	11月	前月
	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月		
太陽光10kW未満	129	61	64	93		97	76	59	87	114		100	75	65	79	84		88	99	88	95		115		1666	1615						
太陽光50kW未満	48	36	34	27		41	47	36	33	42		38	40	30	42	31		51	38	31	35		36		716	800						
太陽光50kW以上	26	29	12	26		18	17	21	21	13		20	27	17	24	24		16	21	39	19		16		406	418						
風力	3	6	3	2		8	2	3	5	10		5	5	2	2	1		6	9	3	2		5		82	89						
水力	0	0	1	0		0	2	1	1	0		1	0	1	1	0		2	2	0	1		1		14	29						
地熱	1	1	0	0		0	0	1	1	1		0	1	0	0	1		0	0	1	0		1		9	8						
バイオマス	8	6	4	5		2	9	7	5	6		9	5	4	2	6		5	6	9	10		13		121	65						
合計	215	139	118	153		166	153	128	153	186		173	153	119	150	147		166	175	171	162		187		3014	3024						

## 内部コールセンター運営状況

### 1 時間帯別入電件数

11月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	11月	10月
	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	11月	10月
8:30		0		0	1	0			1	0	0	0	0			0	0	0	0					0	0	0	0			0	2	4
9:00		2		2	3	1			5	5	6	2	2			3	2	3	1	2				5	1	1	3			1	50	53
10:00		2		8	3	2			8	7	7	9	5			3	3	4	4	2				4	6	4	7			4	92	68
11:00		5		4	6	6			8	4	6	3	3			3	3	8	10	5				3	4	3	4			2	90	95
12:00		1		0	1	1			2	2	3	2	2			1	1	0	2	4				3	2	4	1			5	37	43
13:00		4		2	3	2			3	4	6	6	5			6	1	6	5	4				6	5	5	8			5	86	66
14:00		4		3	5	3			5	2	3	11	2			2	3	2	7	5				6	4	2	3			5	77	85
15:00		2		3	5	4			3	4	5	5	2			4	3	7	6	3				5	2	5	5			3	76	88
16:00		4		4	0	5			3	3	3	6	8			6	4	3	4	3				1	4	4	3			2	70	70
17:00		3		1	1	1			1	3	3	1	3			0	3	1	2	0				2	1	0	2			3	31	32
18:00		2		0	1	0			0	0	1	0	0			0	0	0	0	0				0	0	0	1			0	5	1
合計		29		27	29	25			39	34	43	45	32			28	23	34	41	28				35	29	28	37			30	616	605



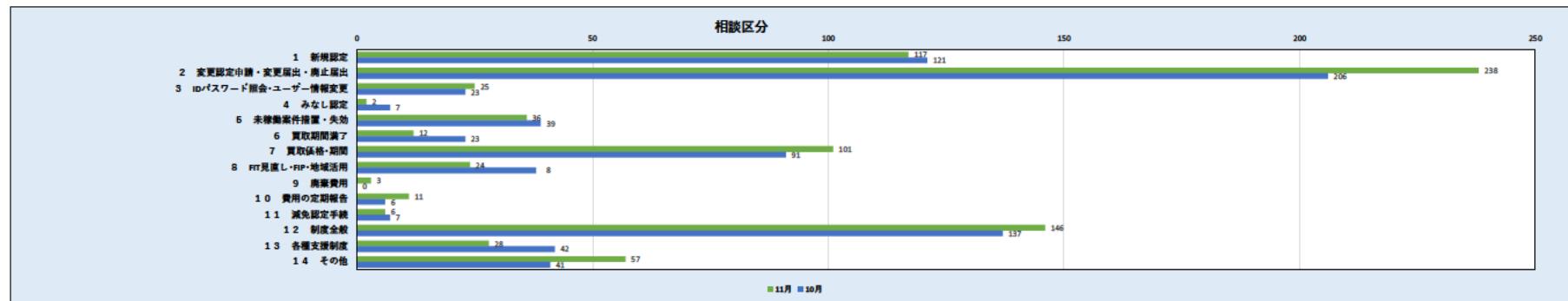
### 2 平均通話時間

11月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	11月	10月
	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	11月	10月
合計通話時間		193		208	206	171			275	226	348	314	230			161	125	193	299	158				211	187	192	193			194	4084	3960
平均通話時間		6.65517		7.7037	7.10345	6.84			7.05128	6.64706	8.09302	6.97778	7.1875			5.75	5.43478	5.67647	7.29268	5.64286				6.02857	6.44828	6.85714	5.21622			6.46667	6分38秒	6分33秒

11月平均応対時間	6分38秒
10月平均応対時間	6分33秒

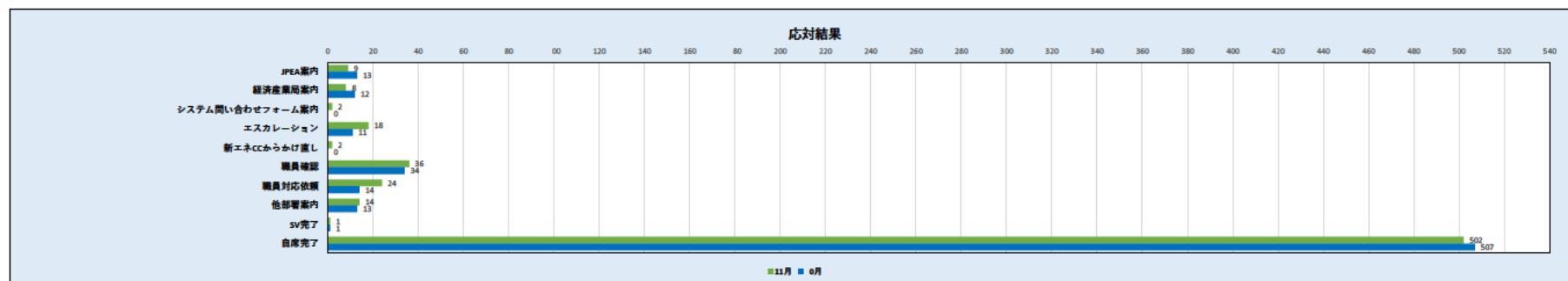
3. 相談区分

11月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	11月	10月
	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月		
1 新規認定		7		6	5	2		9	7	8	8	5		5	3	6	7	8		6	11	6	5		3		117	121				
2 変更認定申請・変更届出・廃止届出	12		11	9	9		11	13	15	22	14		12	13	15	20	9		14	4	8	10		17		238	206					
3 IDパスワード照会・ユーザー情報変更	0	0	1	0		2	1	2	8	0		1	0	1	2	0		2	1	0	0		4		25	23						
4 みなし認定	0	0	0	0		0	0	0	1	0		0	0	0	0	0		1	0	0	0		0		2	7						
5 未稼働案件措置・失効	1	1	0	1		3	1	2	3	1		2	4	2	2	3		3	1	1	3		2		36	39						
6 買取期間満了	1	0	1	0		4	0	0	0	2		0	1	0	0	0		2	0	0	1		0		12	23						
7 買取価格・期間	4	4	4	4		4	9	15	7	5		3	4	7	7	4		8	4	2	4		2		101	91						
8 FIT見直し・FP・地域活用	3	0	0	2		2	1	0	1	1		0	0	3	2	5		1	0	0	3		0		24	38						
9 営業費用	0	0	0	0		0	0	0	0	0		0	1	0	1	1		0	0	0	0		0		3	0						
10 費用の定期報告	2	0	0	0		1	0	0	2	1		0	1	0	0	0		0	0	0	4		0		11	6						
11 減免認定手続	1	0	0	0		0	0	1	1	0		0	0	1	1	0		0	0	1	0		0		6	7						
12 制度全般	4	10	12	4		10	10	11	7	2		8	4	7	10	8		4	14	7	10		4		146	137						
13 各種支援制度	0	0	0	2		2	1	2	1	4		3	1	1	2	1		3	1	3	1		0		28	42						
14 その他	3	4	4	5		4	2	3	3	5		3	0	3	2	3		3	0	3	3		4		57	41						



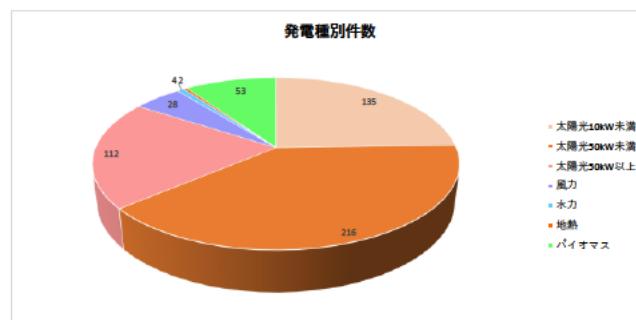
#### 4 応対結果

11月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	11月	10月
	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月		
JPEA案内	0		1	0	0		1	2	1	0	0		0		0	0	1	0		1	0	0	1		1	9	13					
経済産業局案内	1		0	1	0		0	1	0	0	0		0		0	0	0	2	0		1	1	0	0		1	8	12				
システム問い合わせフォーム案内	0		1	0	0		0	0	0	1	0		0		0	0	0	0	0		0	0	0	0		0	2	0				
エスカレーション	2		1	1	1		0	0	4	0	0		1		0	0	1	1		0	1	2	3		0	18	11					
新エネCCからかけ直し	2		0	0	0		0	0	0	0	0		0		0	0	0	0		0	0	0	0		0	2	0					
職員確認	1		2	0	2		2	4	1	2	0		3		3	3	4	1	0		2	5	2	0		2	36	34				
職員対応依頼	1		2	0	0		1	0	3	0	3		4		4	1	2	0	0		1	3	2	1		0	24	14				
他部署案内	0		1	0	1		0	1	1	1	1		2		2	0	1	1	1		1	0	0	0		2	14	13				
SV完了	0		0	1	0		0	0	0	0	0		0		0	0	0	0		0	0	0	0		0	1	1					
自席完了	22		19	26	21		35	26	33	41	28		18		19	27	35	26		29	19	22	32		24	502	507					
合計	29		27	29	25		39	34	43	45	32		28		23	34	41	28		35	29	28	37		30	616	605					



#### 5 動費別

11月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	11月	10月
	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月		
太陽光10kW未満	11		8	9	6		8	8	2	14	10		5		5	7	11	3		6	6	3	6		7	135	157					
太陽光50kW未満	11		7	7	13		14	12	16	11	13		10		8	10	12	9		21	6	7	19		10	216	215					
太陽光50kW以上	4		8	6	7		5	7	6	11	6		5		3	4	8	8		5	6	6	4		3	112	130					
風力	1		2	1	0		1	1	3	2	1		0		1	0	2	0		1	3	2	4		3	28	35					
水力	0		0	1	0		0	0	1	0	0		0		0	1	0	0		0	1	0	0		0	4	5					
地熱	0		0	0	0		0	1	0	0	0		0		0	0	0	1		0	0	0	0		0	2	3					
バイオマス	2		0	1	1		6	3	5	5	1		5		1	2	7	2		2	2	3	1		4	53	41					



## 令和2年12月運営状況

	1 火	2 水	3 木	4 金	5 土	6 日	7 月	8 火	9 水	10 木	11 金	12 土	13 日	14 月	15 火	16 水	17 木	18 金	19 土	20 日	21 月	22 火	23 水	24 木	25 金	26 土	27 日	28 月	29 火	30 水	31 木	合計	平均
再エネ全般	(参考:入電件数)	288	686	449	337	0	0	326	277	246	280	299	0	0	267	238	228	293	239	0	0	266	194	191	225	260	0	0	182	0	0	5 771	186
外部	応答件数	261	407	345	306	0	0	299	256	231	258	264	0	0	242	209	204	256	222	0	0	242	179	180	203	233	0	0	171	0	0	4 968	160
	応答率(%)	90.6%	59.3%	76.8%	90.8%			91.7%	92.4%	93.9%	92.1%	88.3%			90.6%	87.8%	89.5%	87.4%	92.9%			91.0%	92.3%	94.2%	90.2%	89.6%			94.0%			86.1%	86.1%
内部	応答件数	33	47	38	42	0	0	47	32	38	41	46	0	0	36	33	32	25	34	0	0	42	32	27	26	26	0	0	13	0	0	690	22
合計(入電件数)	件	321	733	487	379	0	0	373	309	284	321	345	0	0	303	271	260	318	273	0	0	308	226	218	251	286	0	0	195	0	0	6 461	208
合計(応答件数)	件	294	454	383	348	0	0	346	288	269	299	310	0	0	278	242	236	281	256	0	0	284	211	207	229	259	0	0	184	0	0	5 658	183

外部センター運営所感	(1)傾向・分析 認定失効制度に関するメールが届き、まだ未運開だが開始意向がある方より、設備毎の失効期限についてのお問い合わせが多くありました。 認定失効制度概要の図をご覧になっている方の中には、運転開始期限が伸びると誤解されている方も散見され、図だけではなく、パブリックコメント概要等、文章でも補足説明を掲載していただけると正しい理解が進むと思われます。
	(2)トピック 2020年12月1日、電気事業者による再生可能エネルギー電気の調達に関する特別措置法施行規則の一部を改正する省令公布に伴うメールが送られたことにより、失効期限・運転開始期限に関するお問い合わせが多くありました。 失効期限に関するメールの反響: 535件 (失効期限・運転開始期限に関するお問い合わせ) ・電力会社都合により運転開始できない場合も失効になってしまうのか。 ・未稼働案件の設備も再度着工申込みの提出が必要になるのか。 ・運転開始期限までに運転を開始出来なかった場合いつまでに系統連系工事着工申込みの提出が必要なのか。 ・運転開始期限が付与されていない他電源設備の運転開始期限の起算日について。 (その他のお問い合わせ) ・今年度申請期限に間に合わせるために添付書類は後付けでもいいか。 ・2016年度未稼働案件の系統連系工事着工申込みの提出期限はいつか。
内部センター運営所感	(1)応対中の頻出キーワード 認定失効制度／未稼働案件／バイオマス報告微収／運転開始期限／調達価格／事業譲渡／2020年度の認定申請期限／分割禁止 (2)応対要領案 ●2020年12月1日の「再エネ特措法改正関連情報」認定失効制度について聞きたい。 ①運転開始期限日から1年を経過するまでに系統連系工事着工申込書が受領されていない場合、失効期限はいつになるのか。 運転開始日から1年後に失効となります。 ②施行日より前に運転開始期限日を迎える場合、失効期限はいつになるのか。 施行日から1年を経過するまでに系統連系工事着工申込書が受領されていない場合は、施行日から1年後に失効となります。 (参考) なつとく！再生可能エネルギーHP→全ての新着情報→2020年12月1日「再エネ特措法改正関連情報」 →再エネ特措法改正関連情報に関するお知らせ→失効制度→認定失効制度、概要→経過措置

## 外部コールセンター運営状況

### (1)入電件数・応答率



入電件数・応答率	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	12月	前月
	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	前月	
入電件数(件)	288	686	449	337			326	277	246	280	299			267	238	228	293	239			266	194	191	225	260			182		5771	4523		
応答件数(件)	261	407	345	306			299	256	231	258	264			242	209	204	256	222			242	179	180	203	233			171		4968	4138		
応答率(%)	90.8%	59.3%	76.8%	90.8%	0.0%	0.0%	91.7%	92.4%	93.9%	92.1%	88.3%	0.0%	0.0%	90.8%	87.8%	89.5%	87.4%	92.9%	0.0%	0.0%	91.0%	92.3%	94.2%	90.2%	89.6%	0.0%	0.0%	94.0%	0.0%	0.0%	86.1%	91.5%	

平均通話時間  
7分49.5秒

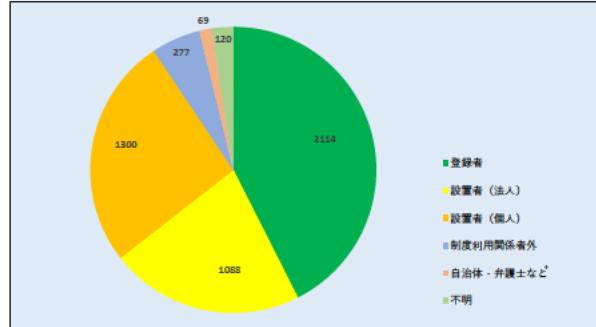
### (2)時間帯別棄権呼及び棄権呼を除いた応答呼

日別	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	12月	前月
	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	前月	
棄権呼数(件)	24	22	23	29			22	21	13	18	25			21	29	24	32	17			15	15	10	22	23			10		415	361		
応答率(%)	98.9%	61.3%	81.0%	99.4%			98.4%	100.0%	99.1%	98.5%	96.4%			98.4%	100.0%	100.0%	98.1%	100.0%			98.4%	100.0%	99.4%	100.0%	98.3%			99.4%		92.76%	99.42%		

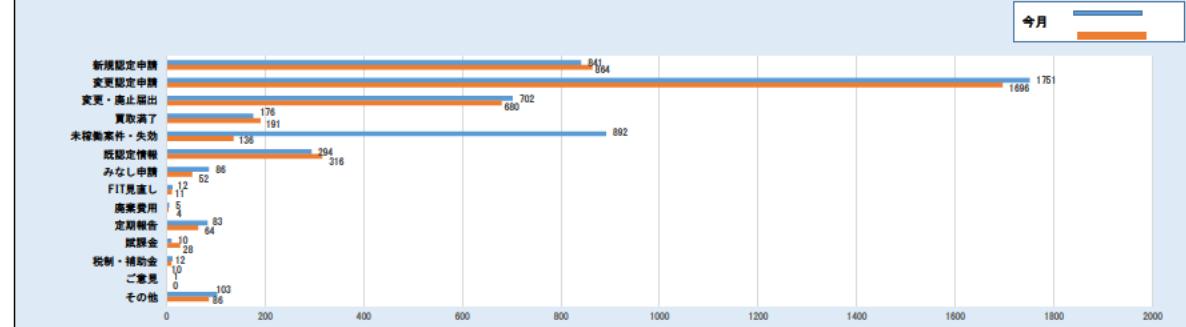
\*棄権呼=ナビダイヤルのガイドナンス中に相談者が切断した件数

相談者種別	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	12月	前月
	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	前月	
登録者	109	143	139	138			124	113	76	121	108			119	83	76	144	98			110	88	68	97	114			44		2114	1839		
設置者(法人)	58	144	93	71			66	39	62	62	68			44	31	49	40	46			42	39	40	29	34			31		1068	741		
設置者(個人)	66	88	85	72			81	65	61	54	65			57	68	54	56	57			67	42	60	56	64			82		1300	1105		
制度利用関係者外	16	22	19	14			20	20	20	13	12			11	20	16	4	9			13	5	6	14	15			8		277	257		
自治体・弁護士など	3	4	3	3			4	10	4	3	3			5	2	6	3	4			3	0	2	3	2			2		69	55		
不明	9	6	6	8			4	9	6	5	8			6	5	3	9	8			7	5	4	4	4			4		120	141		
合計	261	407	345	306			299	256	231	258	264			242	209	204	256	222			242	179	180	203	233			171		4968	4138		

(3)相談者種別(件数)



(4)相談区分

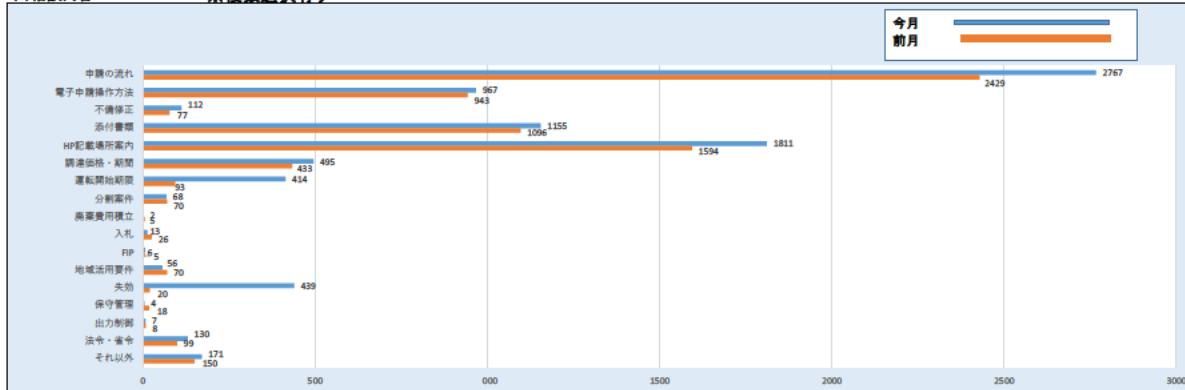


相談区分	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	12月	前月
新規認定申請	43	36	50	55			56	45	58	39	41		49	47	42	65	29		31	38	23	23	46		25				841	864			
変更認定申請	100	69	93	107			94	87	67	98	116		93	74	73	82	97		104	65	80	93	101		58				1751	1696			
変更・廃止届出	33	23	33	38			54	38	22	33	31		40	22	44	39	31		40	31	35	41	37		37				702	680			
貢献満了	10	9	14	13			9	8	7	16	7		10	7	11	5	9		7	6	5	8	6		9				176	191			
未稼働案件・失効	44	228	122	70			53	33	43	42	37		24	23	19	35	26		13	17	14	17	14		18				892	136			
既認定情報	20	28	17	5			15	26	16	14	18		10	13	7	14	13		21	9	9	11	16		12				294	316			
みんな申請	2	3	4	4			5	6	8	4	5		2	10	0	7	2		6	2	6	2	4		4				86	52			
FIT見直し	0	0	0	0			0	2	0	1	0		2	0	0	1	1		3	1	0	1	0		0				12	11			
廃棄費用	0	0	0	1			0	0	1	0	1		1	0	0	0	0		1	0	0	0	0		0				5	4			
定期報告	4	6	4	3			5	4	4	6	5		5	5	5	3	2		7	3	4	1	5		2				83	64			
賦課金	0	1	0	0			1	1	0	0	0		0	3	0	0	1		1	0	0	1	0		1				10	28			
税制・補助金	0	2	0	0			3	1	0	1	0		1	1	0	1	0		1	1	0	0	0		0				12	10			
ご意見	0	1	0	0			0	0	0	0	0		0	0	0	0	0		0	0	0	0	0		0				1	0			
その他	5	1	8	10			4	5	5	4	3		5	4	3	4	11		7	6	4	5	4		5				103	86			
合計	261	407	345	306			299	256	231	258	264		242	209	204	256	222		242	179	180	203	233		171				4668	4138			

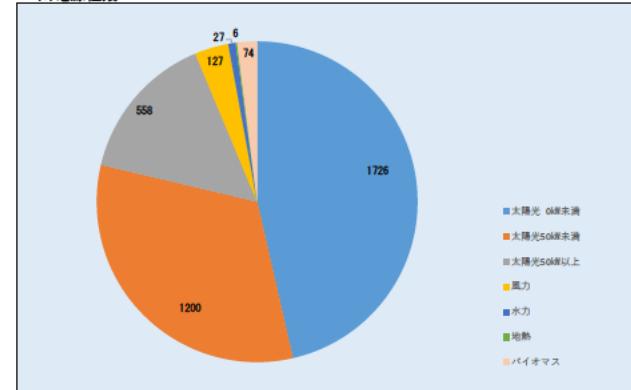
相談内容 (複数選択)	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	12月	前月
申請の流れ	138	160	158	172			175	140	123	162	154		143	113	135	147	108		142	105	127	131	129		105				2767	2429			
電子申請操作方法	58	35	48	61			70	55	41	62	54		47	37	27	47	59		61	36	40	48	59		22				967	943			
不備修正	5	4	7	7			4	9	7	4	3		5	7	7	6	3		7	5	6	3	6		7				112	77			
添付書類	67	46	69	76			75	60	58	50	61		62	50	62	64	54		62	44	48	53	63		31				1155	1096			
HP記載場所案内	113	152	138	133			115	91	79	90	76		78	61	71	76	79		96	56	70	84	97		56				1811	1594			
調達価格・期間	24	56	52	25			25	28	29	27	16		28	10	19	24	34		20	15	11	16	16		20				495	433			
運転開始期限	17	68	70	24			27	19	25	21	26		10	13	12	11	14		13	8	4	13	7		12				414	93			
分割案件	4	1	3	3			5	2	3	1	5		3	2	8	3	4		3	6	3	1	8		0				68	70			
廃棄費用積立	0	0	0	0			0	0	0	0	1		1	0	0	0	0		0	0	0	0	0		0				2	5			
入札	1	0	0	0			0	3	1	0	2		0	1	1	0	2		1	0	0	0	1		0				13	26			
FIP	0	0	0	0			0	1	0	1	0		0	0	0	1	1		1	0	0	1	0		0				6	5			
地域活用要件	1	4	3	3			1	1	5	2	2		2	4	4	2	6		2	1	2	1	5		5				56	70			
失効	26	130	55	36			32	21	20	16	17		13	17	6	12	6		3	8	2	10	3		6				439	20			
倒守管理	0	1	0	0			1	1	0	0	0		0	0	0	0	1		0	0	0	0	0		0				4	18			
出力制御	0	0	1	0			0	1	1	0	0		0	0	0	3	0		1	0	0	0	0		0				7	8			
法令・命令	14	22	12	9			3	2	9	3	3		5	6	6	6	5		3	1	2	7	4		8				130	99			
それ以外	9	3	10	12			10	8	12	7	9		6	9	5	7	15		8	9	6	9	10		7				171	150			
合計	477	682	626	561			543	442	413	446	429		403	330	363	409	391		423	294	321	377	408		279				8617	7136			

(5)相談内容

※複数選択有り



(6)電源種類

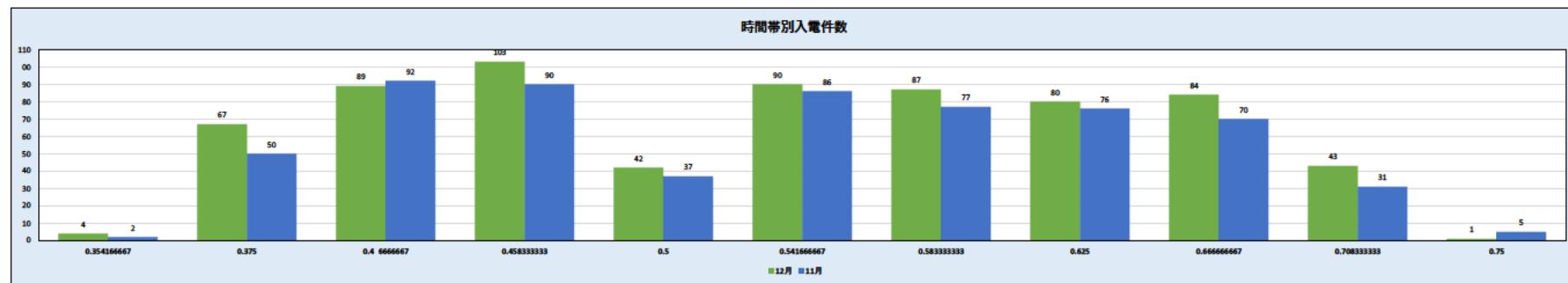


電源種類	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	12月	前月
	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木		
太陽光10kW未満	102	114	124	125			125	84	67	88	92			69	61	70	73	59			95	63	66	87	94			68			1726	1666	
太陽光50kW未満	60	168	102	73			61	59	60	49	63			56	55	42	61	58			42	28	42	35	51			35			1200	716	
太陽光50kW以上	37	47	32	34			36	28	32	28	36			30	23	31	35	23			25	11	21	15	20			14			558	406	
風力	7	21	10	5			11	4	13	5	8			7	5	7	5	2			6	7	1	1	2			0			127	82	
水力	1	5	3	1			2	0	1	1	2			0	1	4	2	0			1	2	0	1	0			0			27	14	
地熱	0	1	1	0			0	1	0	0	1			0	0	0	0	0			0	1	1	0	0			0			6	9	
バイオマス	7	3	7	6			1	1	3	3	2			7	5	4	3	1			8	1	5	1	3			3			74	121	
合計	214	359	279	244			236	177	176	174	204			169	150	158	179	143			177	113	136	140	170			120			3718	3014	

## 内部コールセンター運営状況

### 1 時間帯別入電件数

12月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	12月	11月
	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木		
8:30	0	0	1	1			0	0	0	0	0			0	0	1	0	0			1	0	0	0	0			0		4	2		
9:00	4	8	4	3			5	2	6	4	1			1	5	4	3	2			3	1	1	2	2			2		67	50		
10:00	4	8	5	4			2	4	9	6	6			10	4	4	2	3			4	4	4	1	3			2		89	92		
11:00	4	7	4	8			7	1	7	2	6			5	7	7	8	2			7	3	8	6	2			2		103	90		
12:00	3	1	0	2			3	3	1	4	7			2	0	1	1	3			3	5	0	0	2			1		42	37		
13:00	5	10	4	4			5	9	2	5	7			1	7	4	1	6			7	4	2	4	2			1		90	86		
14:00	4	3	6	7			5	5	3	7	6			3	2	5	4	8			3	2	3	4	6			1		87	77		
15:00	3	5	7	4			8	3	4	2	3			6	3	4	3	4			6	2	5	2	4			2		80	76		
16:00	4	4	3	5			11	2	6	9	9			4	3	1	3	1			4	6	3	3	3			0		84	70		
17:00	2	1	4	4			1	3	0	2	1			4	2	1	0	1			4	4	1	4	2			2		43	31		
18:00	0	0	0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	0	0			0	1	0	0	0			0		1	5		
合計	33	47	38	42			47	32	38	41	46			36	33	32	25	34			42	32	27	26	26			13		690	616		



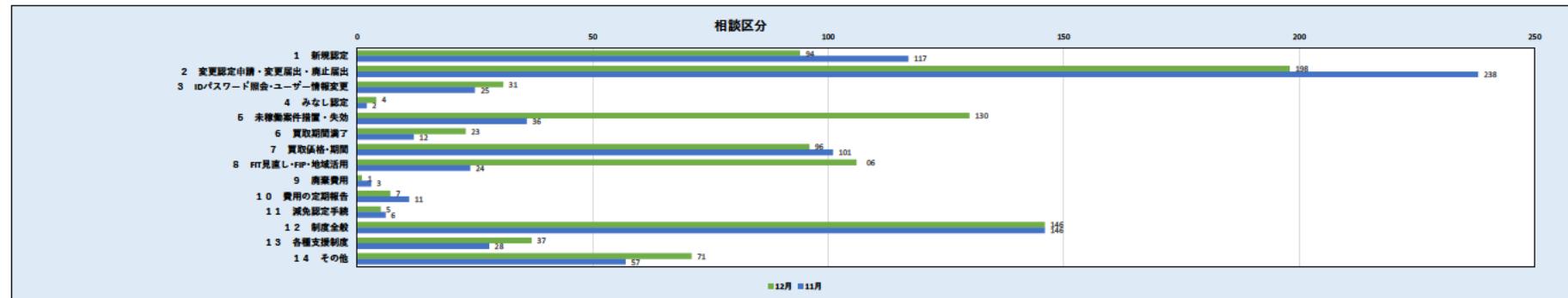
### 2 平均通話時間

12月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	12月	11月
	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木		
合計通話時間	277	479	270	281			354	204	285	283	313			263	231	201	206	209			294	211	146	164	139			75		4865	4084		
平均通話時間	8.39	10.1915	7.10526	6.69048			7.53191	6.375	6.97368	6.90244	6.80435			7.30556	7.0	6.28125	8.24	6.14706			7.0	6.59375	5.40741	6.30769	5.34615			5.76923		7分03秒	6分38秒		

12月平均応対時間	7分03秒
11月平均応対時間	6分38秒

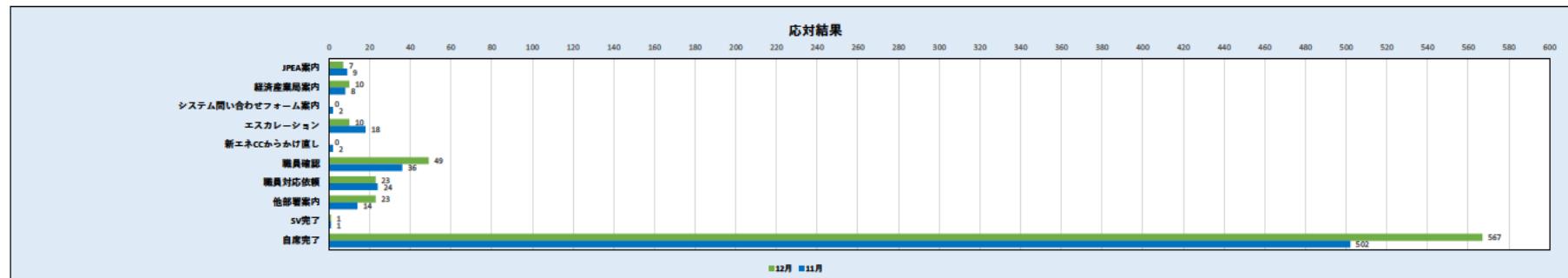
3. 相談区分

12月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	12月	11月
	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木		
1 新規認定	6	3	4	8			3	3	8	5	6			5	4	6	3	4		6	6	7	3	1		3				94	117		
2 変更認定申請・変更届出・廃止届出	11	8	13	12			13	10	9	16	15			11	13	8	6	9		12	9	5	7	8		3				198	238		
3 IDパスワード照会・ユーザー情報変更	2	0	1	1			1	1	2	2	8			6	0	1	1	2		0	0	1	0	1		1				31	25		
4 みなし認定	0	0	0	0			0	0	0	0	0			2	1	0	0	0		0	0	0	0	0		1				4	2		
5 未稼働案件措置・失効	3	18	7	15			14	5	6	10	5			3	3	1	4	7		6	7	4	5	3		4				130	36		
6 買取期間満了	1	1	4	1			0	3	4	0	1			0	3	0	0	1		0	1	2	0	1		0				23	12		
7 買取価格・期間	6	10	6	4			11	5	4	3	0			1	2	1	5	7		9	4	7	2	5		4				96	101		
8 FIT見直し・FP・地域活用	3	10	7	14			13	4	5	11	5			4	5	2	0	2		3	7	2	3	3		3				106	24		
9 病葉費用	0	0	0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	0	0		1	0	0	0	0		0				1	3		
10 費用の定期報告	0	1	0	1			0	1	0	1	0			1	0	1	0	0		0	0	0	0	1		0				7	11		
11 減免認定手続	0	0	0	0			3	0	0	0	0			0	0	0	0	0		0	1	1	0	0		0				5	6		
12 制度全般	7	9	4	8			9	8	5	4	9			3	12	10	11	5		16	5	8	5	6		2				146	146		
13 各種支援制度	1	3	4	0			0	1	0	2	3			4	4	5	1	1		1	2	1	2	1		1				37	28		
14 その他	5	4	5	2			4	1	9	3	6			5	1	1	2	4		7	2	2	4	4		0				71	57		



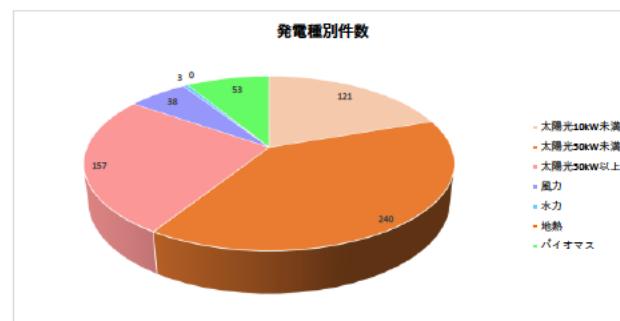
#### 4 応対結果

12月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	12月	11月
JPEA案内	0	0	0	1			0	0	1	0	1		1	0	0	0	0	0	1	0	1	1		0			7	9					
経済産業局案内	0	0	1	1			1	2	2	1	0		1	1	0	0	0	0	0	0	0	0		0			10	8					
システム問い合わせフォーム案内	0	0	0	0			0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0			0	2					
エスカレーション	0	0	1	0			2	1	1	0	0		0	1	1	1	1	0	0	0	0	1		0			10	18					
新エネCCからかけ直し	0	0	0	0			0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0			0	2					
職員確認	0	8	1	2			3	3	1	1	1		3	6	4	5	1		1	3	2	1	3		0			49	36				
職員対応依頼	4	4	0	0			0	0	1	0	1		2	1	3	0	1		2	0	2	1	1		0			23	24				
他部署案内	3	0	1	0			2	0	1	1	0		2	0	0	1	3		4	1	1	0	3		0			23	14				
SV完了	1	0	0	0			0	0	0	0	0		0	0	0	0	0		0	0	0	0	0		0			1	1				
自席完了	25	35	34	38			39	26	31	38	43		27	24	24	18	28		35	27	22	23	17		13			567	502				
合計	33	47	38	42			47	32	38	41	46		36	33	32	25	34		42	32	27	26	26		13			690	616				



#### 5 発電種別

12月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	12月	11月
太陽光10kW未満	3	6	11	9			7	8	6	12	11		8	6	6	0	5		4	2	5	2	6		4			121	135				
太陽光50kW未満	9	14	12	15			16	9	8	11	20		13	16	9	10	16		13	15	8	8	10		8			240	216				
太陽光50kW以上	12	7	11	14			15	13	8	7	9		5	3	6	3	6		11	8	8	2	6		3			157	112				
風力	1	2	1	4			1	2	3	2	0		0	2	5	5	5		1	0	2	2	0		0			38	28				
水力	1	0	0	0			0	0	0	0	0		0	0	1	0	0		0	1	0	0	0		0			3	4				
地熱	0	0	0	0			0	0	0	0	0		0	0	0	0	0		0	0	0	0	0		0			0	2				
バイオマス	5	6	1	1			3	0	2	3	2		2	4	3	3	1		3	2	3	7	2		0			53	53				



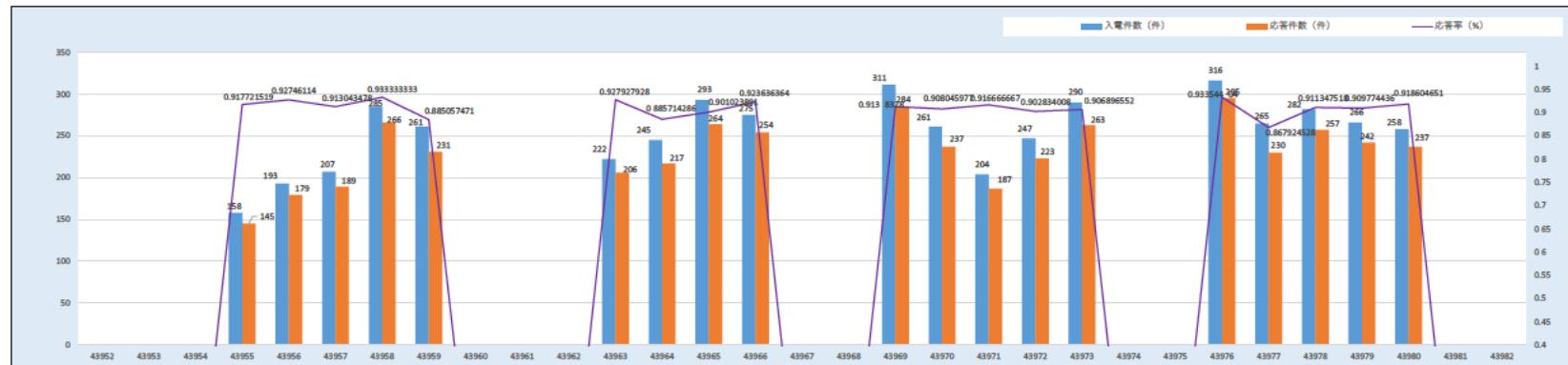
## 令和3年1月運営状況

	1 金 土	2 日 月	3 火 水	4 木 金	5 木 土	6 木 日	7 木 月	8 木 火	9 木 水	10 木 木	11 木 木	12 木 木	13 木 木	14 木 木	15 木 木	16 木 木	17 木 木	18 木 木	19 木 木	20 木 木	21 木 木	22 木 木	23 木 木	24 木 木	25 木 木	26 木 木	27 木 木	28 木 木	29 木 木	30 木 木	31 木 木	合計	平均		
再工本全般	(参考:入電件数)	0	0	0	158	193	207	285	261	0	0	0	222	245	293	275	0	0	311	261	204	247	290	0	0	316	265	282	266	258	0	0	4 839	156	
外部	応答件数	0	0	0	145	179	189	266	231	0	0	0	206	217	264	254	0	0	284	237	187	223	263	0	0	295	230	257	242	237	0	0	4 406	142	
	応答率(%)				91.8%	92.7%	91.3%	93.3%	88.5%					92.8%	88.6%	90.1%	92.4%			91.3%	90.8%	91.7%	90.3%	90.7%				93.4%	86.8%	91.1%	91.0%	91.9%		91.1%	91.1%
内部	応答件数	0	0	0	15	23	27	30	36	0	0	0	27	34	31	31	0	0	42	27	42	27	32	0	0	41	33	34	39	39	0	0	610	20	
合計(入電件数)	件	0	0	0	173	216	234	315	297	0	0	0	249	279	324	306	0	0	353	288	246	274	322	0	0	357	298	316	305	297	0	0	5 449	176	
合計(応答件数)	件	0	0	0	160	202	216	296	267	0	0	0	233	251	295	285	0	0	326	264	229	250	295	0	0	336	263	291	281	276	0	0	5 016	162	

外部センター運営所感	(1)傾向・分析 調達価格が変更される事業計画の変更整理表が2020年12月25日に更新され、認定年度や接続契約締結日に間わらず、一律の表になつたため、未稼働案件に關しても系統連系工事着工申込書の再提出に關係なく、変更しても価格変更がない、と誤解される方が多く見受けられ、ご説明しても、HP記載内容ではわかりづらいとお叱りを受けております。系統連系工事着工申込書の再提出により価格変更が生じる事がある旨を、調達価格が変更される事業計画への注意書きが必要と思われます。 (2)トピック 未稼働案件・系統連系工事着工申込提出期限が迫る中、既に認定を取得し、まだ運転開始をしていない設備をお持ちの方からのお問い合わせが多く寄せられています。 (未稼働案件に係る詳細運用や失効期限、調達期間、調達価格に関するお問い合わせ) ・系統連系工事着工申込書を提出しないで運転を開始した場合どうなるのか。 ・系統連系工事着工申込後に変更認定申請を提出した場合の適用価格について。 ・電力会社都合で運転開始できない場合でも失効になってしまうのか。 ・施行日前に失効の系統連系工事着工申込書の提出はできるのか。 ・失効期限までに運転を開始出来れば、調達期間は短縮されないのか。 (その他のお問い合わせ) ・来年度の調達価格はいつ決定するのか。 ・事業者情報の不備修正の方法について。 ・電子申請の不備メールの内容がわかりづらい。
	(1)応対中の頻出キーワード 認定失効制度／運転開始期限／未稼働案件措置／バイオマス報告微収／地域活用要件／各種支援制度／FIT制度による入札制度 (2)応対要領案 ●2017年度以前に認定を受けた風力・水力・地熱・バイオマスの運転開始期限の起算日は、公布日の2020年12月1日を起算点とするが、2017年4月1日時点で電源接続案件募集プロセスに参加していた場合は、いつが起算点となるのか。 電源接続案件募集プロセスの参加案件だとしても、2017年度以前に認定を受けた風力・水力・地熱・バイオマスの運転開始期限の起算日の起算点は、公布日の2020年12月1日になります。ただし、公布日である2020年12月1日時点でも電源接続案件募集プロセスに参加している場合は、接続契約を行い、みなし認定となった日を起算点とします。
内部センター運営所感	

## 外部コールセンター運営状況

### (1)入電件数・応答率



入電件数・応答率	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	1月	前月
	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	前月	
入電件数(件)					158	193	207	285	261			222	245	293	275			311	261	204	247	290			316	265	282	266	258		4839	5771	
応答件数(件)					145	179	189	266	231			206	217	264	254			284	237	187	223	263			295	230	257	242	237		4406	4968	
応答率(%)	0.0%	0.0%	0.0%	91.8%	92.7%	91.3%	93.3%	88.5%	0.0%	0.0%	92.8%	88.8%	90.1%	92.4%	0.0%	0.0%	91.3%	90.8%	91.7%	90.3%	90.7%	0.0%	0.0%	93.4%	86.8%	91.1%	91.0%	91.9%	0.0%	91.1%	86.1%		

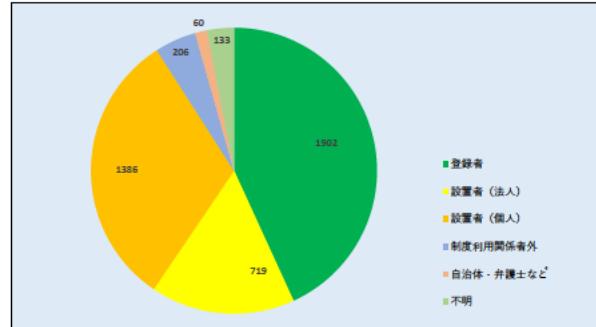
### (2)時間帯別棄権呼及び棄権呼を除いた応答呼

日別	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	1月	前月
	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	前月	
棄権呼数(件)					12	14	17	19	27			15	26	26	20			23	22	16	21	24			20	31	21	23	20		397	415	
応答率(%)					99.3%	100.0%	99.5%	100.0%	98.7%			99.5%	99.1%	98.9%	99.6%			98.8%	99.2%	99.5%	98.7%	98.9%			99.7%	98.3%	98.5%	99.6%	99.6%		99.19%	92.76%	

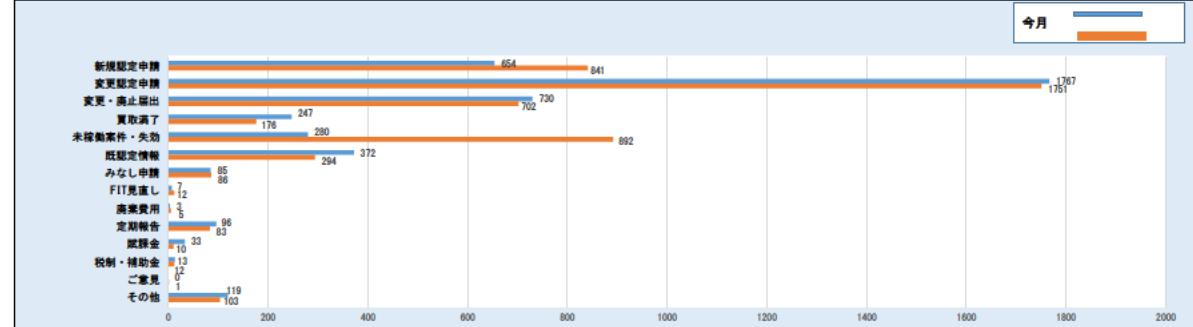
\*棄権呼=ナビダイヤルのガイドナンス中に相談者が切出した件数

相談者種別	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	1月	前月
	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	前月	
登録者					36	67	79	126	117			82	86	117	117			122	77	83	108	118			144	110	112	107	94		1902	2114	
設置者(法人)					25	23	35	31	33			33	47	41	46			35	49	34	32	42			50	38	45	46	34		719	1068	
設置者(個人)					75	78	63	75	56			72	63	83	74			101	95	54	68	87			83	54	76	54	75		1386	1300	
制度利用関係者外					3	4	6	19	10			9	9	7	7			10	8	7	11	9			12	13	18	21	23		206	277	
自治体・弁護士など					3	3	1	8	2			5	3	4	2			6	4	2	2	1			0	7	2	4	1		60	69	
不明					3	4	5	7	13			5	9	12	8			10	4	7	2	6			6	8	4	10	10		133	120	
合計					145	179	189	266	231			206	217	264	254			284	237	187	223	263			295	230	257	242	237		4406	4968	

(3)相談者種別(件数)



(4)相談区分

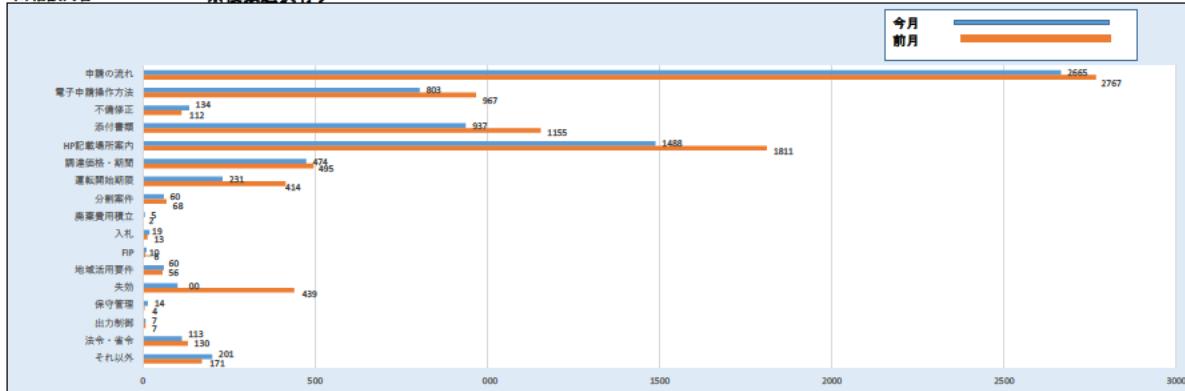


相談区分	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	1月	前月
新規認定申請					14	24	27	60	46				30	36	38	38		27	24	34	31	35		40	34	36	45	35		654	841		
変更認定申請					55	72	69	90	88				82	90	106	110		121	110	66	96	117		120	98	109	80	88		1767	1751		
変更・廃止届出					35	34	30	49	39				36	33	51	38		50	31	22	36	47		43	31	37	37	51		730	702		
販路満了					14	8	18	11	7				9	12	13	18		17	16	10	11	14		20	12	13	12	12		247	176		
未接続案件・失効					7	7	16	13	15				12	13	15	18		18	18	13	19	14		21	10	17	23	11		280	892		
既認定情報					10	15	11	26	21				16	16	19	15		22	19	22	17	16		25	28	30	25	19		372	294		
みんな申請					4	6	5	8	4				6	2	3	5		8	5	3	2	7		6	1	4	2	4		85	86		
FIT見直し					0	1	0	0	0				0	0	2	0		1	0	0	0	1		1	0	0	0	1		7	12		
廻業費用					0	0	0	0	0				0	0	0	0		0	0	0	0	0		1	2	0	0	0		3	5		
定期報告					4	7	6	3	3				7	3	9	0		5	11	5	5	5		6	3	5	2	7		96	83		
賦課金					0	1	0	0	1				1	0	1	2		3	1	4	2	1		3	3	1	8	1		33	10		
税制・補助金					0	0	1	0	0				1	0	1	3		1	0	1	0	1		2	2	0	0	0		13	12		
ご意見					0	0	0	0	0				0	0	0	0		0	0	0	0	0		0	0	0	0	0		0	1		
その他					2	4	6	6	7				6	12	6	7		11	2	7	4	5		7	6	5	8	8		119	103		
合計					145	179	189	266	231				206	217	264	254		284	237	187	223	283		295	230	257	242	237		4406	4968		

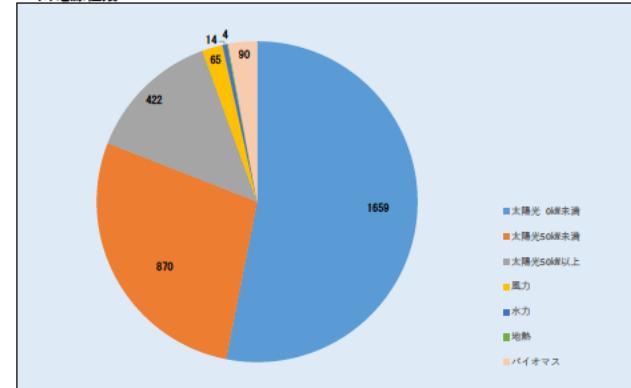
相談内容 (複数選択)	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	1月	前月
申請の流れ	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日		
電子申請操作方法					93	106	108	146	143				126	118	155	147		173	147	110	150	182		192	127	155	137	150		2665	2787		
不備修正					3	5	5	10	9				8	9	11	9		8	6	4	6	5		8	9	8	9	2		134	112		
添付書類					26	41	43	60	48				43	61	50	61		61	61	30	41	57		44	52	58	47	53		937	1155		
HP記載場所案内					53	63	55	90	64				86	72	96	75		88	84	53	62	83		109	75	87	101	92		1488	1811		
調達価格・期間					17	13	25	40	21				20	18	25	22		28	23	20	21	36		27	25	32	34	27		474	495		
運転開始期限					7	6	16	15	12				11	10	8	15		16	11	5	16	13		17	13	17	13	10		231	414		
分割案件					0	2	4	3	2				4	6	0	3		5	2	5	4	2		2	3	3	5	5		60	68		
廻業費用積立					0	0	0	1	0				0	0	1	0		0	0	0	0	0		1	1	0	1	0		5	2		
入札					0	0	0	0	1				2	1	2	3		0	2	1	2	0		1	1	1	2	0		19	13		
FIP					0	1	0	0	0				0	1	1	0		1	0	0	0	1		1	1	1	2	0		10	6		
地域活用要件					2	6	3	5	5				4	2	4	0		3	3	1	3	2		4	2	5	1	5		60	56		
失効					3	4	9	7	5				6	4	5	4		7	5	5	9	3		3	5	4	7	5		100	439		
倒守管理					0	0	2	0	0				0	1	2	1		0	1	0	0	1		2	3	1	0	0		14	4		
出力制御					0	1	1	0	1				0	1	0	0		0	0	0	0	0		0	0	0	2	1		7	7		
法令・命令					2	3	5	13	2				10	4	6	3		4	9	8	5	3		4	10	10	6	6		113	130		
それ以外					5	9	12	8	11				9	15	10	8		16	2	13	7	10		16	9	7	15	19		201	171		
合計					242	303	316	450	370				371	362	444	383		459	398	277	371	441		479	371	453	421	410		7321	8617		

(5)相談内容

※複数選択有り



(6)電源種類



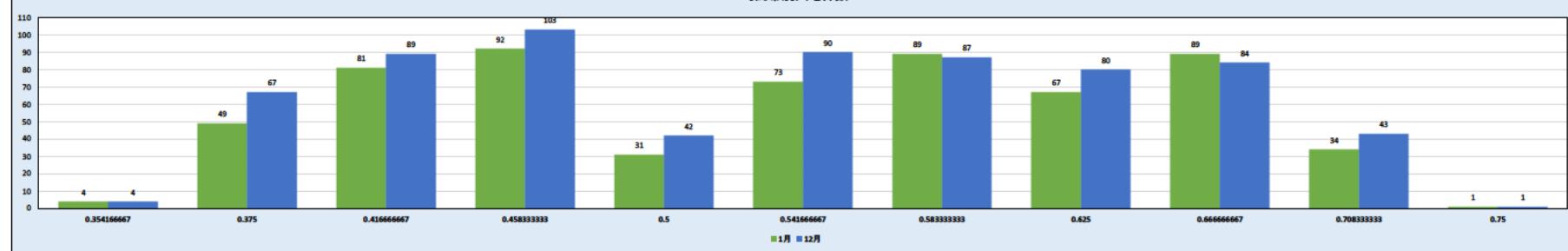
電源種類	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	1月	前月
	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日		
太陽光10kW未満					75	72	59	112	99			73	71	108	102			120	83	54	82	100			105	79	107	79	79		1658	1726	
太陽光50kW未満					20	29	39	55	47			47	56	54	33			45	58	37	47	50			59	41	53	52	48		870	1200	
太陽光50kW以上					15	11	30	15	19			24	20	15	26			13	21	17	27	26			32	32	23	32	24		422	558	
風力					0	1	0	1	4			2	3	5	5			5	4	6	3	4			0	1	6	6	9		65	127	
水力					0	0	1	3	0			0	3	1	1			1	1	2	0	0			1	0	0	0	0		14	27	
地熱					0	0	0	0	1			0	0	0	0			0	0	0	0	1			1	0	0	0	1		4	6	
バイオマス					3	3	4	8	2			5	4	9	3			7	5	7	2	3			7	6	6	4	2		90	74	
合計					113	116	133	194	172			151	157	192	170			191	172	123	161	184			205	159	195	173	163		3124	3718	

## 内部コールセンター運営状況

### 1 時間帯別入電件数

1月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	1月	12月
	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	
				0	0	0	0	1			0	0	0	1			0	0	0	0	0			0	1	0	0	1			4	4	
				1	3	3	5	2			0	5	3	1			2	4	5	1	3			3	2	1	3	2			49	67	
				2	2	8	2	7			6	2	2	4			6	1	5	6	1			6	5	5	6	5			81	89	
				3	1	4	5	2			1	5	6	8			6	10	8	2	2			3	4	4	8	10			92	103	
				0	2	0	3	1			0	2	0	2			2	2	6	1	2			0	3	2	3	0			31	42	
				3	3	3	1	5			4	4	2	1			7	4	4	3	6			3	5	4	5	6			73	90	
				0	5	4	3	5			5	7	5	8			5	3	2	5	6			8	3	8	3	4			89	87	
				1	1	0	3	8			3	1	5	3			7	2	7	1	5			8	2	3	4	3			67	80	
				5	3	4	8	4			4	6	6	3			5	1	4	3	5			6	6	6	4	6			89	84	
				0	2	1	0	1			4	2	2	0			2	0	1	5	2			4	2	1	3	2			34	43	
				0	1	0	0	0			0	0	0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	0	0			1	1	
合計				15	23	27	30	36			27	34	31	31			42	27	42	27	32			41	33	34	39	39			610	690	

時間帯別入電件数



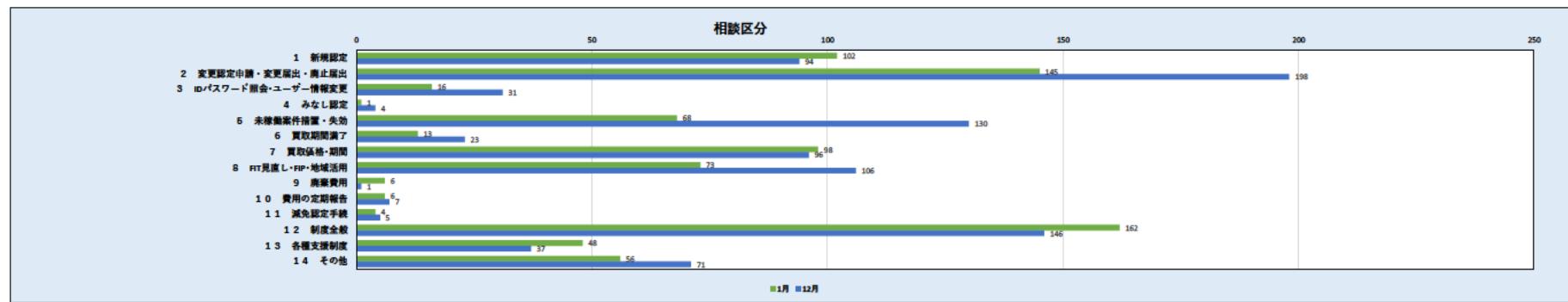
### 2 平均通話時間

1月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	1月	12月
	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	
合計通話時間				102	226	196	196	275			235	257	187	193			233	216	274	174	260			240	252	238	253	277			4284	4865	
平均通話時間				6.8	9.82608	7.25926	6.53333	7.63889			8.7037	7.55882	8.03226	6.22581			5.54762	8.00	6.52381	6.44444	8.125			5.85366	7.63636	7.00	6.48718	7.1			7分01秒	7分03秒	

1月平均応対時間	7分01秒
12月平均応対時間	7分03秒

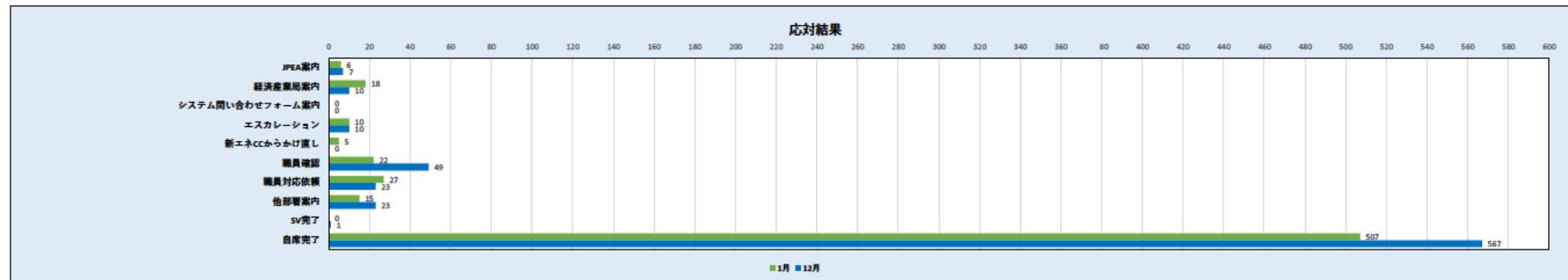
3. 相談区分

1月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	1月	12月
	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日		
1 新規認定				2	2	8	4	10			5	7	8	5		5	0	4	7	2		6	5	5	9	8			102	94			
2 変更認定申請・変更届出・廃止届出				4	9	8	6	8			4	7	6	9		13	10	12	6	9		9	3	5	9	8			145	198			
3 IDパスワード照会・ユーザー情報変更				1	2	0	1	0			0	2	0	1		0	0	1	0	2		0	1	2	2	1			16	31			
4 みなし認定				0	0	0	0	0			1	0	0	0		0	0	0	0	0		0	0	0	0	0			1	4			
5 未様衡案件措置・失効				0	3	1	1	5			2	2	3	3		6	8	4	5	2		4	4	5	5	5			68	130			
6 買取期間満了				0	0	1	1	0			2	1	1	1		1	0	1	0	1		1	0	2	0	0			13	23			
7 買取価格・期間				3	5	3	1	5			4	4	5	6		4	7	6	3	7		6	5	8	8	8			98	96			
8 FIT見直し・FP・地域活用				0	0	2	1	7			1	3	4	3		6	7	6	3	1		6	5	7	4	7			73	106			
9 廉業費用				0	0	1	0	0			0	0	0	0		0	0	0	0	0		1	0	0	2	2			6	1			
10 費用の定期報告				0	0	1	0	0			2	0	0	0		0	0	2	0	0		0	0	0	1	0			6	7			
11 減免認定手続				0	1	0	2	0			0	1	0	0		0	0	0	0	0		0	0	0	0	0			4	5			
12 制度全般				3	8	4	10	13			10	11	13	6		10	6	11	5	7		12	10	11	4	8			162	146			
13 各種支援制度				3	0	2	5	2			0	2	2	1		2	2	5	3	3		2	5	2	3	4			48	37			
14 その他				4	2	3	4	1			4	4	2	3		4	2	1	5	5		2	1	1	3	5			56	71			



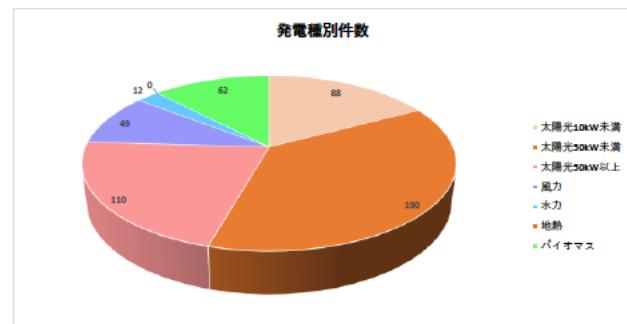
#### 4 応対結果

1月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	1月	12月
	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	
JPEA案内				0	0	0	0	1			0	1	1	0		0	1	0	0	0		1	0	0	1	0		6	7				
経済産業局案内				1	1	1	1	4			1	2	0	1		0	0	1	1	0		0	2	2	0	0		18	10				
システム問い合わせフォーム案内				0	0	0	0	0			0	0	0	0		0	0	0	0	0		0	0	0	0		0	0					
エスカレーション				0	0	1	0	1			0	0	1	0		1	2	0	0	0		2	0	0	1	1		10	10				
新エネCCからかけ直し				0	0	0	0	0			0	0	0	1		1	0	0	0	1		1	1	0	0	0		5	0				
職員確認				0	2	0	2	2			0	0	0	0		0	1	0	2	1		4	2	3	2	1		22	49				
職員対応依頼				3	0	2	2	0			0	2	2	4		3	0	2	1	0		1	2	0	1	2		27	23				
他部署案内				0	0	0	0	1			2	1	2	1		1	0	0	2	2		0	1	0	1	1		15	23				
SV完了				0	0	0	0	0			0	0	0	0		0	0	0	0	0		0	0	0	0	0		0	1				
自席完了				11	20	23	25	27			24	28	25	24		36	23	39	21	28		32	25	29	33	34		507	567				
合計				15	23	27	30	36			27	34	31	31		42	27	42	27	32		41	33	34	39	39		610	690				



#### 5 発電種別

1月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	1月	12月
	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	
太陽光10kW未満			0	5	3	3	3			4	5	4	6		7	4	6	1	5		10	4	6	4	8		88	121					
太陽光50kW未満			5	5	13	9	14			10	9	10	7		7	11	16	8	8		12	7	9	17	13		190	240					
太陽光50kW以上			4	5	4	3	7			10	6	4	3		10	7	10	2	4		4	7	6	8	6		110	157					
風力			0	2	1	1	7			0	1	3	5		3	1	3	4	3		3	2	4	2	4		49	38					
水力			0	0	0	0	1	0		0	1	1	0		1	1	0	5	0		1	0	0	0	1		12	3					
地熱			0	0	0	0	0	0		0	0	0	0		0	0	0	0	0		0	0	0	0	0		0	0					
バイオマス			2	3	3	5	5			2	1	2	2		6	1	4	3	4		3	4	4	5	3		62	53					



## 令和3年2月運営状況

	1 月	2 火	3 水	4 木	5 金	6 土	7 日	8 月	9 火	10 水	11 木	12 金	13 土	14 日	15 月	16 火	17 水	18 木	19 金	20 土	21 日	22 月	23 火	24 水	25 木	26 金	27 土	28 日			合計	平均	
再エネ全般	(参考:入電件数)	276	229	200	238	277	0	0	266	241	218	0	266	0	0	298	245	227	252	241	0	0	1039	0	1450	921	755	0	0			7 639	273
外部	応答件数	248	213	187	221	256	0	0	240	219	206	0	252	0	0	276	223	205	237	207	0	0	793	0	1085	823	672	0	0			6 563	234
内部	応答率(%)	89.9%	93.0%	93.5%	92.9%	92.4%			90.2%	90.9%	94.5%		94.7%			92.6%	91.0%	90.3%	94.0%	85.9%			76.3%		74.8%	89.4%	89.0%					85.9%	85.9%
合計(入電件数)	件	32	28	26	30	26	0	0	31	45	31	0	26	0	0	29	32	25	31	36	0	0	41	0	61	37	38	0	0			605	22
合計(応答件数)	件	308	257	226	268	303	0	0	297	286	249	0	292	0	0	327	277	252	283	277	0	0	1080	0	1511	958	793	0	0			8 244	294
		280	241	213	251	282	0	0	271	264	237	0	278	0	0	305	255	230	268	243	0	0	834	0	1146	860	710	0	0			7 168	256

外部センター運営所感	<p>(1)傾向・分析 FIT制度や認定失効制度、廃棄費用等、審議会やワーキンググループで話し合いがされている資料を確認されたい方が多く見受けられます。再エネ特措法改正関連情報サイトのお知らせ欄に、関連審議会の開催通知と主な議題を掲載することで、国民が新着情報に触れやすくなり、制度理解が進むと思われます。 卒FIT周知はがき反響の入電数増加により、一時的に電話が繋がりにくい状態が発生し、その他の問合せをしたい方の機会が狭められた様様。郵送物発送などは分割発送(年度別・地域別)などご検討が必要かと思われます。</p> <p>(2)トピック 2021年2月8日「電気事業者による再生可能エネルギー電気の調達に関する特別措置法施行規則の一部を改正する省令等」、2021年2月15日「事業計画策定ガイドライン改正案」に対する意見公募を受け、来年度以降の制度内容に关心が寄せられておりまます。また、2月22日以降、卒FIT周知はがき到着の方からのお問い合わせで、日々の入電数が4~5倍に押し上げられました。</p>
内部センター運営所感	<p>(1)応対中の頻出キーワード 2021年度の調達価格／未稼働案件の失効制度／再エネ賦課金／運転開始期限／廃棄費用の積み立て／2021年2月8日のパブリックコメント／卸電力市場価格高騰に伴う支払猶予</p> <p>(2)応対要領案 ●2014年に50kWで當農型太陽光の認定を取得した。この度、離農する事になったため、農地の地目を変更する。手続は農地一時転用許可申請予定の有無の変更認定申請を行えばよいか。 2014年度は、當農型太陽光としての認定を行っておらず、設置形態や配線方法の登録となっていました。そのため、本件の変更が地目だけであれば変更手續は不要です。ただし、地目の変更に付随して、地番表記の変更や全量から余剰への変更等、認定情報が変わるのは、該当する変更手續を行ってください。</p> <p>●2016年頃に認定を取得した、1200kWの太陽光発電設備がある。東京電力から、系統の空きが無いため、夜間のみであれば、売電が出来ると言われている。技術的に可能だということは確認しているが、日中に発電した電力を全て蓄電池にため、夜間に逆潮流させ売電することは、FIT制度上可能か。可能な場合、調達価格は変更になるのか。</p> <p>FIT制度を利用し蓄電池にためた電気を売電することは可能です。 太陽電池の合計出力が発電設備の出力よりも大きい過積載の場合、蓄電池をPCSよりも太陽電池側に併設させると調達価格は変更になりますが、蓄電池にためた電力を区分計量しFIT外で売電するのであれば、調達価格の変更はありません。</p> <p>(参考)なつとく!再生可能エネルギーHP→調達価格が変更される事業計画の変更整理表、太陽光発電設備(特例太陽光発電設備を除く)、※3より 可能だということは確認しているが、日中に発電した電力を全て蓄電池にため、夜間に逆潮流させ売電することは、FIT制度上可能か。可能な場合、調達価格は変更になるのか。</p>

## 外部コールセンター運営状況

### (1)入電件数・応答率



入電件数・応答率	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	2月	前月		
	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土
入電件数(件)	276	229	200	238	277			266	241	218		266			298	245	227	252	241			1039		1450	921	755						7639	4839	
応答件数(件)	248	213	187	221	256			240	219	206		252			276	223	205	237	207			793		1085	823	672						6563	4406	
応答率(%)	89.9%	93.0%	93.5%	92.9%	92.4%	0.0%	0.0%	90.2%	90.9%	94.5%	0.0%	94.7%	0.0%	0.0%	92.6%	91.0%	90.3%	94.0%	85.9%	0.0%	0.0%	76.3%	0.0%	74.8%	89.4%	89.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	85.9%	91.1%	

平均通話時間

5分33.5秒

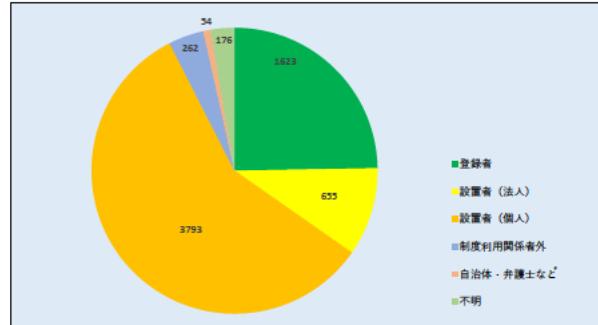
### (2)時間帯別棄権呼及び棄権呼を除いた応答呼

日別	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	2月	前月		
	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土
棄権呼数(件)	25	15	11	17	19			26	22	11		14			20	21	21	13	34			47		59	39	49						463	397	
応答率(%)	98.8%	99.5%	99.8%	100.0%	99.2%			100.0%	100.0%	99.5%		100.0%			99.3%	99.8%	99.5%	99.2%	100.0%			79.9%		78.0%	93.3%	95.2%						91.46%	99.19%	

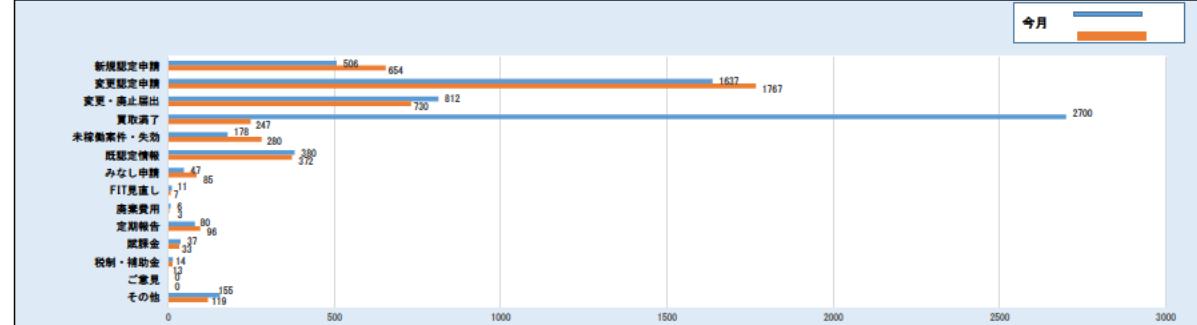
\*棄権呼=ナビダイヤルのガイドナンス中に相談者が切断した件数

相談者種別	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	2月	前月		
	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土
登録者	104	85	66	105	103			99	92	84		107			116	83	77	91	65			108		59	83	96						1623	1902	
設置者(法人)	29	43	34	36	40			35	32	37		26			34	49	32	34	34			28		57	30	45						655	719	
設置者(個人)	91	62	62	60	85			78	69	68		81			100	68	72	85	69			623		941	672	507						3793	1386	
制度利用関係者外	16	12	11	9	14			16	17	11		23			11	11	10	15	20			18		15	17	16						262	206	
自治体・弁護士など	2	1	2	3	4			2	2	2		4			5	6	5	1	6			2		3	2	2						54	60	
不明	6	10	12	8	10			10	7	4		11			10	6	9	11	13			14		10	19	6						176	133	
合計	248	213	187	221	256			240	219	206		252			276	223	205	237	207			793		1085	823	672						6563	4406	

(3)相談者種別(件数)



(4)相談区分



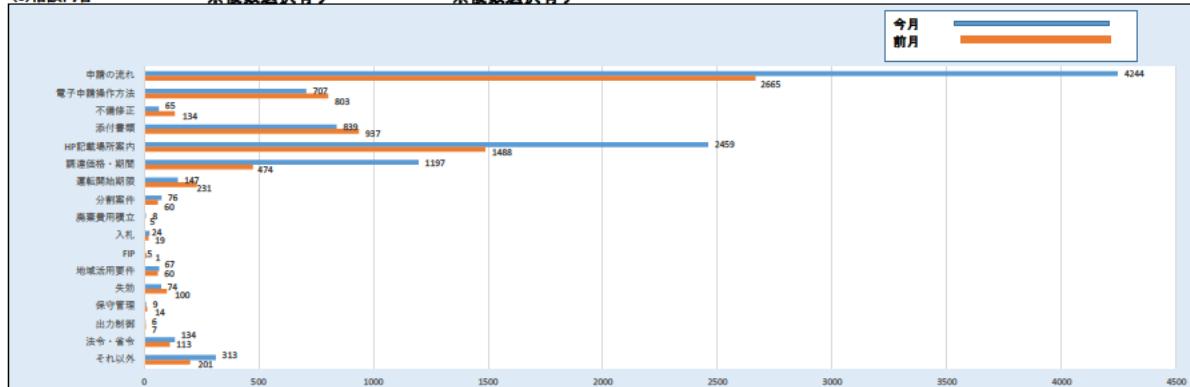
相談区分	2月																													前月				
	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日			
新規認定申請	32	34	23	25	29			30	37	25	19			35	25	21	39	24		39	23	28	18									506	654	
変更認定申請	99	86	71	87	115			101	74	84	101			99	92	92	84	80		93	86	92	101									1637	1767	
変更・廃止届出	48	34	35	48	50			48	42	43	57			61	38	40	34	38		53	53	46	44									812	730	
貢取満了	15	14	5	9	17			7	9	12	14			11	13	9	33	13		567	870	616	464									2700	247	
未稼働率・失効	9	13	10	5	15			14	8	13	11			12	16	4	10	13		4		8	3	10									178	280
既認定情報	26	19	26	30	13			17	31	18	20			36	22	20	19	24		16		17	12	14								380	372	
みんな申請	1	2	2	4	1			3	1	4	3			2	6	1	3	1		2		7	3	1									47	85
FIT見直し	0	0	0	0	0			1	0	0	1			0	0	2	3	0		0		2	1	1									11	7
廻査費用	0	0	0	1	0			0	0	0	2			2	0	0	0	0		0		0	0	1									6	3
定期報告	7	4	5	3	4			9	8	2	7			8	2	4	3	3		1		5	2	3								80	96	
賦課金	3	1	2	2	3			1	1	0	5			0	1	3	1	2		1		3	2	6								37	33	
税制・補助金	3	1	1	0	0			2	0	0	0			1	0	1	1	0		3		0	1	0								14	13	
ご意見	0	0	0	0	0			0	0	0	0			0	0	0	0	0		0		0	0	0								0	0	
その他	5	5	7	7	9			7	8	5	12			9	8	8	7	9		14		11	15	9								155	119	
合計	248	213	187	221	256			240	219	206	252			276	223	205	237	207		793		1085	823	672									6563	4406

相談内容 (複数選択)	2月																														前月				
	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日				
申請の流れ	166	130	113	146	155			161	141	147	163			160	151	130	139	128		577		698	558	381										4244	2665
電子申請操作方法	51	32	27	51	54			41	30	25	44			51	39	32	39	30		31		39	42	49									707	803	
不備修正	6	6	4	2	3			4	5	4	3			6	7	3	3	1		2		1	2	3									65	134	
添付書類	51	47	27	46	58			49	32	49	51			42	45	50	46	45		53		53	45	50									839	937	
HP記載場所案内	87	82	66	92	92			95	68	80	83			86	89	77	98	73		233		389	386	283									2459	1488	
譲渡価格・期間	23	17	27	14	24			22	24	20	21			34	22	22	27	19		135		325	223	198									1197	474	
運転開始期限	10	9	2	5	13			13	10	10	10			10	8	5	7	6		6		7	4	12									147	231	
分割案件	4	3	3	4	4			6	5	4	7			3	6	9	1	4		5		4	1	3									76	60	
廻査費用積立	0	0	0	1	1			0	0	1	2			1	0	1	0	0		0		0	1	0									8	5	
入札	1	2	1	0	6			1	2	0	1			0	1	0	3	2		1		0	2	1									24	19	
FIP	0	0	0	0	0			1	0	0	1			0	0	0	1	0		1		1	0	0									5	10	
地域活用要件	3	7	3	3	3			6	3	4	4			5	3	3	8	2		1		7	0	2									67	60	
失効	2	8	5	0	5			7	5	4	3			7	2	7	3	9		1		1	1	4									74	100	
保守管理	1	0	0	0	1			0	0	0	1			1	0	1	0	0		1		1	2	0									9	14	
出力制御	2	0	0	1	0			0	0	0	1			1	0	0	1	0		0		0	0	0									6	7	
法令・省令	4	7	6	4	1			8	8	5	4			4	7	10	9	4		5		9	7	32									134	113	
それ以外	7	11	12	10	15			9	15	6	14			17	13	11	16	15		42		32	53	15									313	201	
合計	418	361	296	379	435			423	348	359	413			428	383	361	401	338		1094		1567	1327	1033									10374	7321	

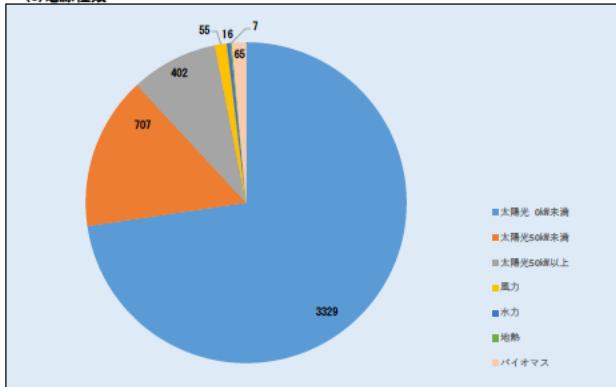
(5)相談内容

※複数選択有り

※複数選択有り



(6)電源種類

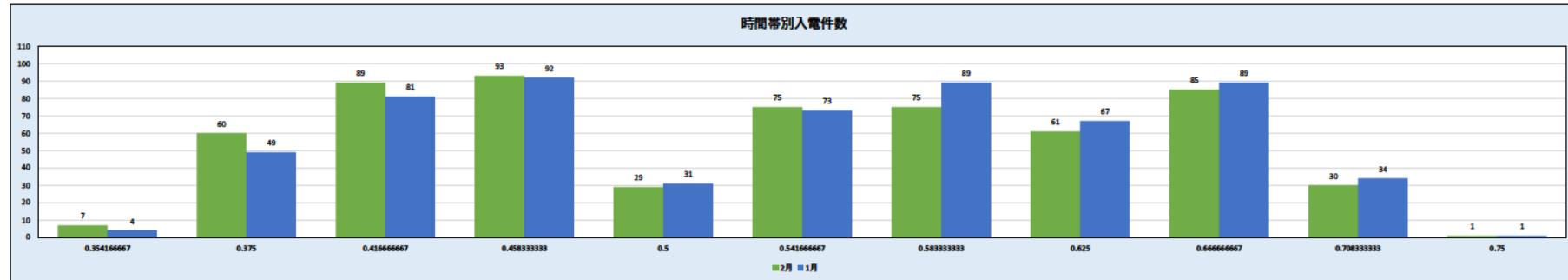


電源種類	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	2月	前月		
	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土
太陽光10kW未満	103	83	61	81	97			94	86	74		85			102	76	78	93	73			513	698	562	372								3329	3124
太陽光50kW未満	48	47	30	40	37			44	42	37		40			46	44	36	44	35			37	38	28	33								707	1200
太陽光50kW以上	15	29	26	22	30			25	23	30		20			18	21	19	15	17			20	27	21	24								402	558
風力	2	6	3	1	3			4	5	1		2			3	2	6	4	2			0	4	5	2								55	127
水力	0	0	4	1	0			0	0	1		0			2	2	0	3	1			1	0	1	0								16	27
地熱	0	0	0	0	0			2	0	0		0			0	0	2	2	0			0	1	0	0								7	6
バイオマス	3	5	5	3	7			3	6	4		5			1	6	3	1	7			1	3	2	0								65	74
合計	172	170	129	148	174			172	162	147		152			172	151	144	162	135			572	769	619	431								4581	3718

## 内部コールセンター運営状況

### 1 時間帯別入電件数

2月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日			2月	1月
	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日				
8:30	0	0	0	0	0			1	0	0		0			0	0	0	0	3			0	2	1	0						7	4
9:00	4	5	3	1	5			4	1	0		3			2	3	1	2	4			3	13	2	4						60	49
10:00	6	5	3	8	6			6	4	3		2			2	4	6	1	9			6	8	4	6						89	81
11:00	3	5	4	5	6			4	13	4		1			5	1	4	7	5			8	7	6	5						93	92
12:00	3	1	1	1	0			1	2	2		2			1	1	0	3	1			2	5	3	0						29	31
13:00	6	2	2	5	4			2	6	4		3			7	2	3	4	7			4	2	8	4						75	73
14:00	3	2	5	7	3			6	4	6		3			1	7	4	5	3			3	6	2	5						75	89
15:00	2	4	2	1	2			5	4	3		4			2	7	1	3	3			6	5	3	4						61	67
16:00	2	3	5	2	0			0	9	7		6			7	5	4	5	1			6	7	7	9						85	89
17:00	3	1	1	0	0			2	2	1		2			2	2	2	1	0			3	6	1	1						30	34
18:00	0	0	0	0	0			0	0	1		0			0	0	0	0	0			0	0	0	0						1	1
合計	32	28	26	30	26			31	45	31		26			29	32	25	31	36			41	61	37	38						605	610



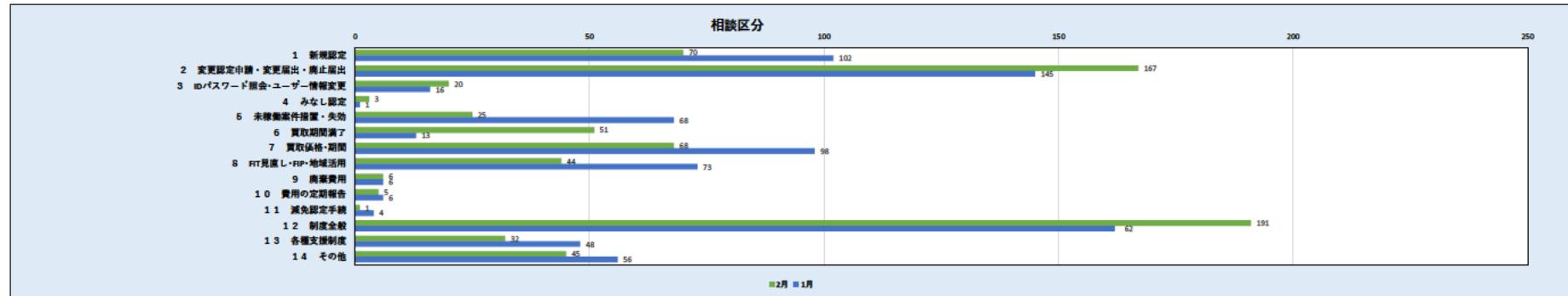
### 2 平均通話時間

2月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日			2月	1月
	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日				
合計通話時間	241	168	203	279	282			165	213	235		193			203	249	179	205	269			235	381	227	207						4134	4284
平均通話時間	7.53	6.0	7.80769	9.3	10.8482			5.32258	4.73333	7.58065		7.42308			7.0	7.78125	7.16	6.6129	7.47222			5.73171	6.2459	6.13514	5.44737			#DIV/0!	#DIV/0!	6分50秒	7分01秒	

2月平均応対時間	6分50秒
1月平均応対時間	7分01秒

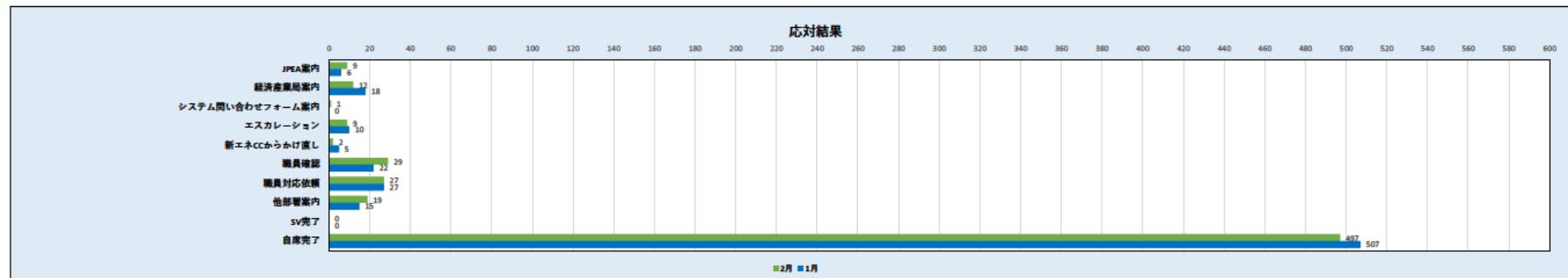
### 3. 相談区分

2月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日				2月	1月
月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日						
1 新規認定	7	5	2	1	3			4	4	5	4			4	4	3	4	1		7		4	5	3						70	102		
2 変更認定申請・変更届出・廃止届出	9	9	8	4	9			14	8	5	7			8	9	6	4	15		14		14	11	13						167	145		
3 IDパスワード照会・ユーザー情報変更	0	3	0	0	0			3	1	0	1			0	0	0	0	3		3		3	2	1						20	16		
4 みなし認定	0	0	0	0	0			1	1	1	0			0	0	0	0	0		0		0	0	0						3	1		
5 未様衡案件措置・失効	3	2	1	2	1			1	3	1	0			2	2	2	1	1		0		2	1	0						25	68		
6 買取期間満了	1	1	1	0	1			1	0	0	2			2	0	1	0	0		5		20	9	7						51	13		
7 買取価格・期間	7	6	3	2	3			1	8	6	0			3	0	5	6	3		4		5	4	2						68	98		
8 FIT見直し・FP・地域活用	6	1	3	4	1			2	6	4	0			2	3	2	2	1		0		5	1	1						44	73		
9 薬業費用	3	0	0	1	0			0	0	0	0			0	0	0	0	0		0		2	0	0						6	6		
10 費用の定期報告	1	0	1	1	0			0	0	0	0			0	0	0	0	0		1		0	1	0					5	6			
11 減免認定手続	0	0	0	0	0			0	0	0	1			0	0	0	0	0		0		0	0	0					1	4			
12 制度全般	8	3	11	14	9			9	18	13	10			7	13	12	12	12		9		14	7	10					191	162			
13 各種支援制度	1	1	0	1	1			3	2	3	2			3	2	2	2	2		2		2	1	2					32	48			
14 その他	3	3	2	5	2			3	6	2	3			3	2	0	3	3		2		0	0	3					45	56			



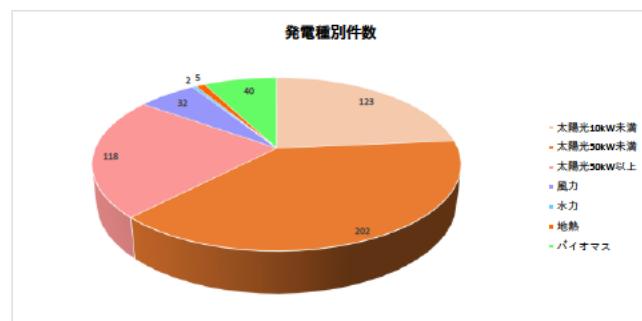
#### 4 応対結果

2月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日				2月	1月
	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日					
JPEA案内	0	1	2	0	0			0	0	0	1		1		1	0	0	0	1		1		0	0	2					9	6		
経済産業局案内	2	1	0	1	0			0	1	1	0		0		0	0	0	1	0		3		1	1	0					12	18		
システム問い合わせフォーム案内	0	0	0	0	0			0	0	0	0		0		0	0	0	0	1		0		0	0	0					1	0		
エスカレーション	0	0	1	0	0			0	0	3	1		1		1	0	0	0	1		0		1	0	1					9	10		
新エネCCからかけ直し	0	0	0	0	0			1	0	1	0		0		0	0	0	0	0		0		0	0	0					2	5		
職員確認	2	0	0	1	2			1	2	2	2		1		1	0	4	3	4		1		1	0	3					29	22		
職員対応依頼	1	2	1	0	3			0	3	0	3		1		1	3	0	2	3		1		3	0	1					27	27		
他部署案内	0	1	0	2	0			1	4	1	0		0		3	1	0	2	2		0		1	0	1					19	15		
SV完了	0	0	0	0	0			0	0	0	0		0		0	0	0	0	0		0		0	0	0					0	0		
自席完了	27	23	22	26	21			28	35	23	19		22		28	21	23	24		35		54	36	30					497	507			
合計	32	28	26	30	26			31	45	31	26		29		32	25	31	36		41		61	37	38					605	610			



#### 5 発電種別

2月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日				2月	1月
	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日					
太陽光10kW未満	4	2	2	0	3			5	3	2	3		4		5	3	5	10		13		29	13	17					123	88			
太陽光50kW未満	15	11	12	9	9			11	9	15	8		14		10	6	10	11		9		13	16	14					202	190			
太陽光50kW以上	7	5	8	7	6			6	8	4	4		8		5	6	9	8		5		9	7	6					118	110			
風力	1	2	0	3	1			2	3	1	2		3		2	3	2	1		1		1	1	3					32	49			
水力	1	0	0	0	0			0	0	0	0		0		0	1	0	0		0		0	0	0					2	12			
地熱	0	0	0	0	0			0	1	2	0		0		0	1	1	0		0		0	0	0					5	0			
バイオマス	1	4	0	2	0			1	1	1	1		2		4	3	2	1		9		4	3	1					40	62			





## 外部コールセンター運営状況

### (1)入電件数・応答率



入電件数・応答率	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	3月	前月
	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	3月	前月
入電件数 (件)	608	535	376	379	370			445	332	309	291	309			340	304	258	290	314			293	296	255	273	304			273	232	246	7632	7639
応答件数 (件)	556	496	359	350	331			410	304	276	269	287			301	287	240	268	296			274	271	240	259	281			258	221	229	7063	6563
応答率 (%)	91.4%	92.7%	95.5%	92.3%	89.5%	0.0%	0.0%	92.1%	91.6%	89.3%	92.4%	92.9%	0.0%	0.0%	88.5%	94.4%	93.0%	92.4%	94.3%	0.0%	0.0%	93.5%	91.6%	94.1%	94.9%	92.4%	0.0%	0.0%	94.5%	95.3%	93.1%	92.5%	85.9%

平均通話時間 5分48秒

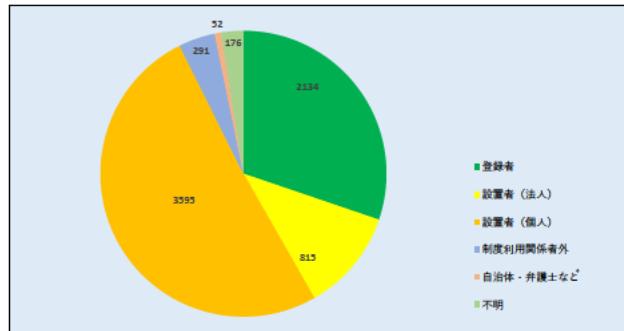
### (2)時間帯別棄権呼及び棄権呼を除いた応答率

日別	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	3月	前月
	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	3月	前月
棄権呼数 (件)	34	34	17	29	35			34	25	32	22	19			37	14	16	21	15			18	25	15	14	21			14	10	17	518	463
応答率 (%)	96.9%	99.0%	100.0%	100.0%	98.8%			99.8%	99.0%	99.6%	100.0%	99.0%			99.3%	99.0%	99.2%	99.6%	99.0%			99.6%	100.0%	100.0%	99.3%			99.6%	99.5%	100.0%	99.28%	91.46%	

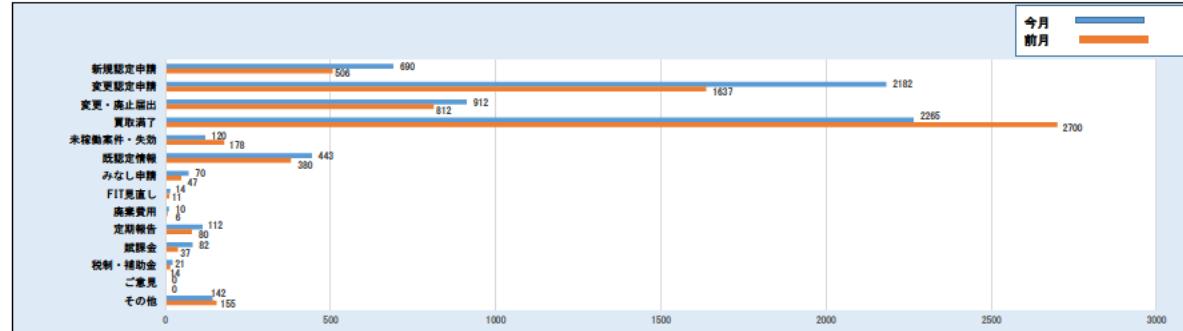
※棄権呼 - ナビダイヤルのガイド線上に相談者が切断した件数

相談者種別	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	3月	前月
	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	3月	前月
登録者	111	108	65	92	106			110	101	67	91	122			85	116	67	100	118			99	86	87	81	87			97	80	58	2134	1623
設置者(法人)	34	50	38	42	31			47	43	45	32	32			43	28	27	35	23			38	36	33	31	35			25	33	34	815	655
設置者(個人)	389	317	241	200	173			237	131	133	122	113			152	131	128	120	136			107	120	96	109	125			111	94	110	3595	3793
制度利用関係者外	14	12	2	10	12			10	15	22	10	10			8	7	9	7	11			11	17	16	18	27			14	9	20	291	262
自治体・弁護士など	1	1	1	3	2			1	3	3	5	3			4	1	2	2	2			3	1	5	5	1			0	1	2	52	54
不明	7	8	12	3	7			5	11	6	9	7			9	4	7	4	6			16	11	3	15	6			11	4	5	176	176
合計	556	496	359	350	331			410	304	276	269	287			301	287	240	268	296			274	271	240	259	281			258	221	229	7063	6563

(3)相談者種別(件数)



(4)相談区分



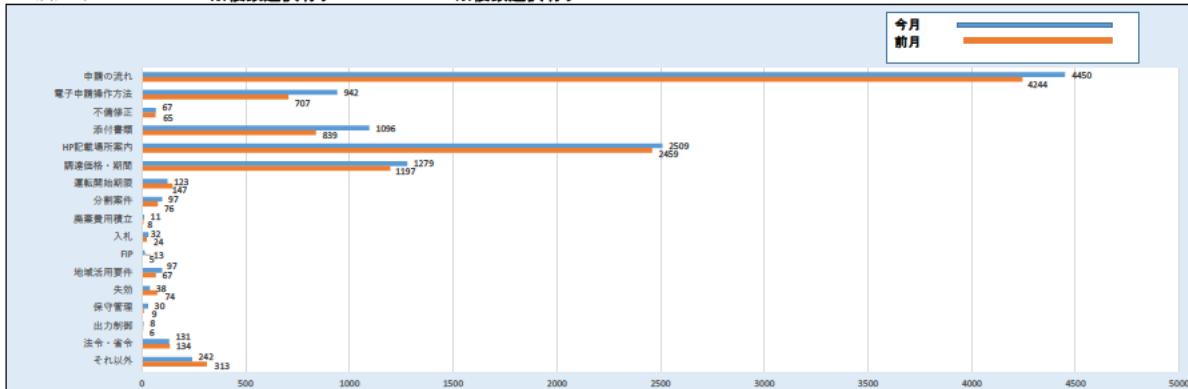
相談区分	3月																																	
	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	3月	前月	
新規認定申請	27	44	28	25	35			38	31	27	32	31			31	24	27	38	32			37	27	28	40	22				27	18	21	690	506
変更認定申請	103	120	69	101	89			111	101	85	83	104			105	119	74	87	98			86	94	83	85	117				113	80	75	2182	1637
変更・廃止届出	47	37	35	40	33			61	31	37	39	40			41	33	32	39	47			30	41	46	37	51				33	38	44	912	812
販売満了	332	250	182	157	125			154	99	86	83	82			74	71	68	65	73			59	55	40	42	46				50	37	35	2265	2700
未稼働案件・失効	4	1	8	6	6			5	5	5	3	6			5	3	7	6	2			9	6	6	5	4				3	6	9	120	178
既認定情報	18	20	20	12	16			20	20	22	18	6			25	22	15	15	26			28	20	19	24	18				16	24	19	443	380
みなし申請	3	4	2	1	7			6	2	0	2	2			4	1	2	6	5			8	7	1	0	2				1	3	1	70	47
FIT見直し	2	0	1	1	2			0	0	0	0	2			0	1	1	0	1			1	0	0	0	1				0	1	0	14	11
商業費用	0	1	0	0	3			0	1	1	0	0			0	0	1	0	0			0	1	0	1	0				0	0	1	10	6
定期報告	4	4	8	3	6			6	2	1	1	9			5	1	3	6	4			5	8	9	4	4				1	7	11	112	80
賦課金	4	3	1	1	5			1	4	2	3	1			3	4	2	1	1			3	6	3	14	9				4	2	5	82	37
税制・補助金	0	2	0	2	1			2	1	1	0	1			1	3	1	0	1			0	0	1	0	0				1	1	2	21	14
ご意見	0	0	0	0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	0	0				0	0	0	0	0
その他	12	10	5	1	3			6	7	9	5	3			7	5	7	5	6			8	6	4	7	7				9	4	6	142	155
合計	556	496	359	350	331			410	304	276	269	287			301	287	240	268	296			274	271	240	259	281				258	221	229	7063	6563

相談内容 (機数選択)	3月																																	
	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	3月	前月	
申請の流れ	362	319	246	214	196			272	184	186	188	185			187	186	153	147	176			183	158	140	146	189				161	128	144	4450	4244
電子申請操作方法	51	47	36	41	46			50	28	31	34	41			39	52	33	56	65			25	44	37	24	53				35	33	41	942	707
不備修正	4	8	2	6	5			1	4	2	3	4			0	2	0	3	5			4	4	1	2	3				0	3	1	67	65
添付書類	55	55	28	51	45			56	57	40	53	50			43	46	33	48	50			40	52	49	40	69				52	41	43	1096	839
HP記載場所案内	206	185	125	120	148			125	103	95	80	97			105	83	81	95	103			92	103	86	90	114				98	79	96	2509	2459
調達価格・期間	141	103	84	85	63			63	58	61	46	48			51	37	35	46	52			43	37	31	45	37				41	37	35	1279	1197
運転開始期限	4	7	2	3	4			5	2	19	3	5			4	2	6	5	6			8	5	9	6	3				1	6	8	123	147
分割案件	3	9	2	7	2			2	2	6	0	7			7	4	2	4	3			0	10	8	6	2				3	4	4	97	76
商業費用積立	0	1	0	0	1			0	1	1	0	1			1	0	1	0	0			1	1	0	1	0				0	0	1	11	8
入札	3	0	2	2	0			2	1	0	1	0			3	0	1	2	4			3	2	1	1	1				0	1	2	32	24
FIP	1	0	2	0	3			1	0	0	0	1			0	0	1	1	0			1	0	0	0	1				1	0	0	13	5
地域活用要件	1	6	7	3	2			8	2	2	3	6			5	5	3	7	1			5	4	8	7	6				3	3	0	97	67
失効	0	0	2	0	6			0	2	3	1	2			1	0	4	0	1			4	2	2	2	0				1	2	3	38	74
保守管理	1	2	1	0	0			2	2	1	1	2			2	4	1	2	1			0	1	1	0	1				1	1	3	30	9
出力制御	0	0	2	0	0			0	0	0	0	0			0	2	0	1	0			0	0	1	0	0				0	2	0	8	6
法令・省令	1	1	1	2	6			20	6	8	5	11			6	1	9	5	1			11	5	6	5	3				5	12	1	131	134
それ以外	20	9	11	9	6			9	13	10	9	5			12	10	10	8	9			8	11	10	14	12				11	11	15	242	313
合計	853	752	553	543	533			616	465	465	427	465			466	434	373	430	477			428	439	390	389	494				413	363	397	11165	10374

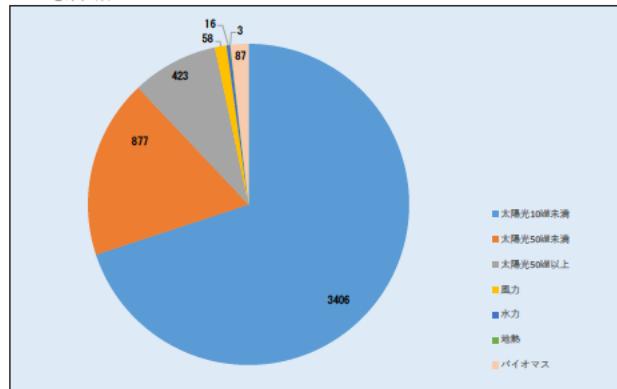
(5)相談内容

※複数選択有り

※複数選択有り



(6)電源種類

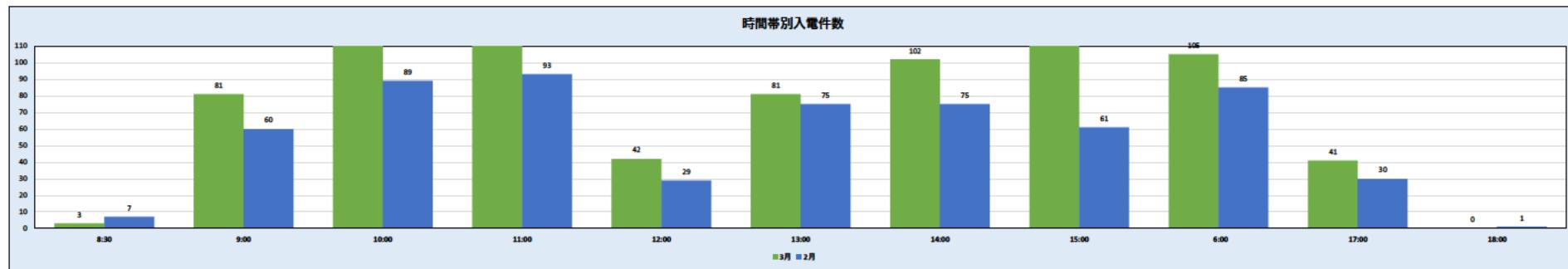


電源種類	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	3月	前月
	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水		
太陽光10kW未満	384	264	200	181	171			190	136	118	120	132			141	125	88	124	165			104	118	94	96	142			122	94	97	3406	3329
太陽光50kW未満	19	49	35	37	30			44	34	40	26	44			53	40	36	26	34			43	38	55	48	44			32	34	36	877	707
太陽光50kW以上	14	21	26	15	18			24	28	23	21	13			13	14	13	18	17			22	15	14	18	20			13	20	23	423	402
風力	6	1	4	5	3			1	3	4	1	4			1	2	4	1	1			3	3	0	2	3			3	1	2	58	55
水力	0	0	1	1	3			0	0	1	1	1			1	0	3	0	0			0	0	0	2	2			0	0	0	16	16
地熱	0	0	0	0	1			0	1	0	0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	0	1			0	0	0	3	7
バイオマス	4	10	2	2	5			4	7	3	3	5			3	2	3	7	2			5	5	4	2	3			4	1	1	87	65
合計	427	345	268	241	231			263	209	189	172	199			212	183	147	176	219			177	179	167	168	215			174	150	159	4870	4581

## 内部コールセンター運営状況

### 1 時間帯別入電件数

3月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	3月	2月
	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	
8:30	0	1	0	0	0			1	0	0	0	0			0	0	0	0			0	0	0	0	0			0	1	0	3	7	
9:00	5	5	2	5	1			4	3	2	1	3			3	6	5	5	3		1	3	1	6	4			4	5	4	81	60	
10:00	5	3	5	8	6			2	5	3	3	7			2	4	5	4	4		4	5	3	4	14			5	8	9	118	89	
11:00	3	5	7	3	7			7	2	1	3	5			9	4	3	2	5		1	7	5	10	11			4	9	4	117	93	
12:00	2	2	5	1	0			2	0	1	0	2			3	0	1	2	2		1	3	0	2	4			3	2	4	42	29	
13:00	1	3	1	6	5			2	8	1	6	4			3	3	5	5	1		2	1	0	8	8			2	5	1	81	75	
14:00	6	5	3	6	3			8	2	4	3	7			7	9	4	7	2		1	1	2	7	3			5	4	3	102	75	
15:00	6	7	9	7	5			4	4	2	1	6			8	2	2	3	3		5	5	1	11	6			6	4	5	112	61	
16:00	3	1	4	5	2			3	6	4	3	5			8	4	6	6	0		7	5	4	9	7			8	1	4	105	85	
17:00	1	0	2	1	2			0	1	4	3	2			3	1	1	0	0		3	2	0	3	2			6	1	2	41	30	
18:00	0	0	0	0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	0	0		0	0	0	0	0			0	0	0	0	1	
合計	32	32	38	42	31			33	31	22	23	41			46	33	32	35	20		25	32	16	60	59			43	40	36	802	605	



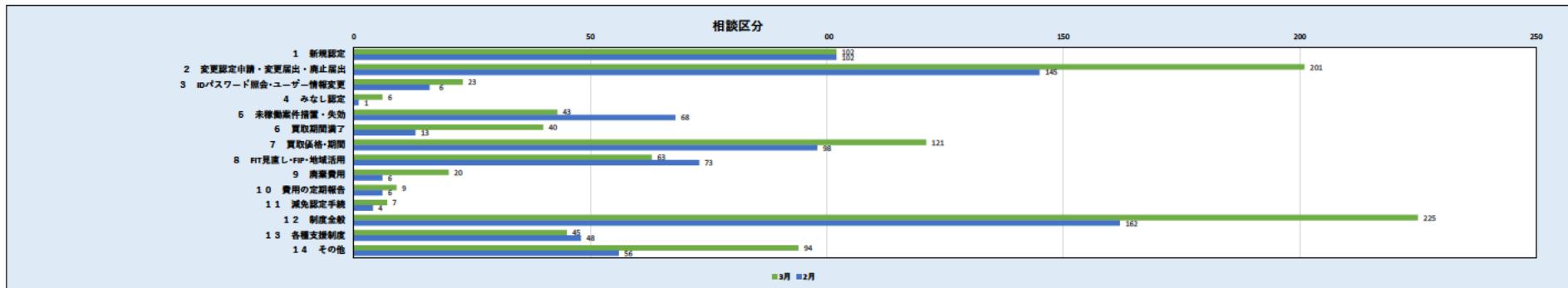
### 2 平均通話時間

3月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	3月	2月
	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	
合計通話時間	260	203	235	278	259			258	257	183	148	278			329	196	244	239	138		178	227	117	450	389			278	348	262	5754	4134	
平均通話時間	8.13	6.3438	6.1842	6.619	8.3548			7.9182	8.2903	8.3182	6.4348	6.7805			7.1522	5.9394	7.625	6.8286	6.90		7.12	7.0938	7.3125	7.50	6.5932			6.4651	8.70	7.2778	7分10秒	6分50秒	

3月平均応対時間	7分10秒
2月平均応対時間	6分50秒

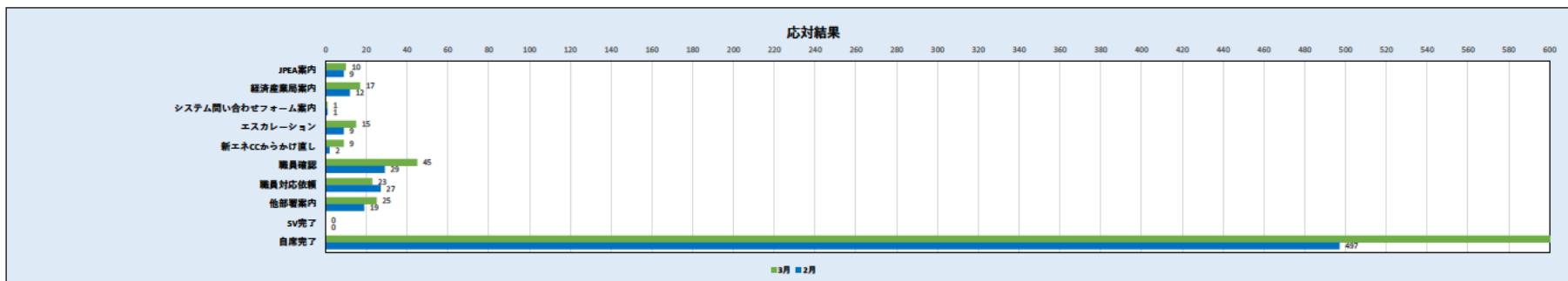
### 3. 相談区分

3月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	3月	2月
1 新規認定	2	4	4	14	5			3	6	1	5	3			5	4	4	6	1			5	2	1	2	5			9	7	4	102	102
2 変更認定申請・変更届出・廃止届出	6	10	6	11	10			15	6	7	11	14			13	8	5	5	7			3	10	6	15	8			6	12	7	201	145
3 IDパスワード照会・ユーザー情報	0	1	1	3	2			3	1	0	1	1			0	2	2	0	0			0	0	1	1				3	1	0	23	16
4 みなし認定	0	1	1	3	1			0	0	0	0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	6	1
5 未稼働案件措置・失効	2	1	2	3	1			3	0	1	1	1			2	0	2	1	2			2	5	1	2	1			2	4	4	43	68
6 買取期間満了	7	1	7	1	1			1	1	1	0	2			4	1	4	1	2			3	1	0	0	0			0	2	0	40	13
7 買取価格・期間	4	3	7	7	3			3	4	4	7	8			2	3	4	5	2			7	6	5	13	7			5	8	4	121	98
8 FIT見直し・FP・地域活用	1	2	3	6	1			2	1	1	3	4			4	2	3	6	1			1	4	2	6	4			2	2	2	63	73
9 廃棄費用	1	0	0	1	1			0	2	1	0	0			4	0	2	2	0			2	1	0	0	2			1	0	0	20	6
10 費用の定期報告	0	0	0	0	0			0	0	0	0	2			1	0	0	0	0			4	1	0	0	0			0	1	0	9	6
11 減免認定手続	0	0	0	0	0			0	0	0	0	2			1	1	0	0	0			0	0	0	0	1			1	1	0	7	4
12 制度全般	9	7	13	6	8			7	9	7	3	9			1	8	9	11	6			6	6	6	28	35			10	10	11	225	162
13 各種支援制度	1	3	2	2	2			3	3	0	0	3			3	2	2	4	0			1	3	0	3	1			3	2	2	45	48
14 その他	4	7	2	2	4			0	4	4	3	3			13	7	4	4	4			4	7	0	3	0			6	2	7	94	56



#### 4. 応対結果

3月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	3月	2月
JPEA案内	0	1	1	1	0			1	2	1	0	0			1	0	0	0	0		0	0	0	0	0			1	1	0	10	9	
経済産業局案内	2	0	0	3	1			0	0	1	0	1			1	1	1	0	0		1	1	0	0	0			1	3	0	17	12	
システム問い合わせフォーム案内	0	0	0	0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	0	0		0	0	1	0	0			0	0	0	1	1	
エスカレーション	1	1	1	0	0			3	0	0	1	0			0	0	0	1	0		0	3	1	1	0			0	2	0	15	9	
新エネCCからかけ直し	0	0	2	1	1			0	0	0	2	0			1	0	0	0	0		0	0	0	1	1			0	0	0	9	2	
職員確認	1	1	1	2	1			2	1	1	2	5			1	1	5	2	0		2	1	1	5	3			1	3	3	45	29	
職員対応依頼	1	3	0	0	2			0	2	1	1	4			0	4	0	0	0		1	1	0	0	2			1	0	0	23	27	
他部署案内	1	3	1	2	1			0	1	2	0	1			2	2	1	0	1		1	2	0	2	0			0	0	2	25	19	
SV完了	0	0	0	0	0			0	0	0	0	0			0	0	0	0	0		0	0	0	0	0			0	0	0	0	0	
自席完了	26	23	32	33	25			27	25	16	17	30			40	25	25	32	19		20	24	14	50	53			39	31	31	657	497	
合計	32	32	38	42	31			33	31	22	23	41			46	33	32	35	20		25	32	16	60	59			43	40	36	802	605	



#### 5. 発電種別

3月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	3月	2月
太陽光10kW未満	9	6	7	9	10			10	6	5	7	5			10	6	7	7	3		3	5	4	11	13			5	9	5	162	123	
太陽光50kW未満	13	8	11	14	10			12	13	7	11	16			21	18	10	13	7		9	14	6	17	5			17	14	9	275	202	
太陽光50kW以上	8	5	11	9	6			7	9	6	4	10			6	7	4	9	6		8	8	2	5	7			11	13	4	165	118	
風力	0	0	0	0	2			2	3	1	0	1			12	6	3	4	3		5	2	0	2	3			3	2	2	60	32	
水力	0	1	0	0	1			0	0	1	0	0			3	0	2	0	0		1	0	0	0	0			1	0	0	10	2	
地熱	0	0	0	0	0			0	1	0	0	0			1	0	0	0	0		0	0	0	0	0			0	0	0	2	5	
バイオマス	1	3	4	5	3			2	0	2	1	3			1	1	3	1	0		5	3	4	1	2			2	1	2	50	40	

