



令和3年度固定価格買取制度等の効率的・安定的な運用のための業務

固定価格買取制度における事業計画実施 状況等の円滑な遂行に関する調査報告書

2022年3月
パーソルテンプスタッフ株式会社

目次

I. 本事業の目的

II. 報告書 本編

第1章 不適切事案等を含む通報等への対応業務

1. 実施内容
2. 結果
3. 考察

第2章 不適切案件情報(対象200件)の調査・改善等に係る業務

1. 実施内容
2. 結果
3. 考察

第3章 FIT法に関する業務支援（受付対応）業務

1. 実施内容
2. 結果
3. 考察

I. 本事業の目的

「FIT法」では、平成29年4月の改正FIT法の施行以降、申請不備や問合せが大幅に増えるなど、関東経済産業局新エネルギー対策課等の各地方経済産業局の業務負担が増大している状況です。

また、事業計画策定ガイドラインにおいて、FIT認定事業者は、事業計画作成の初期段階から地域住民との適切なコミュニケーションを図るとともに地域住民に十分配慮して事業を進めるよう努めることとされているが、実際には地域との間でトラブルとなっている案件も多く見られます。そのため、トラブルを生じている事案については、FIT発電設備が地域と共生して長期安定的に電力を供給できるよう、FIT認定事業者にトラブル収束に向けた取り組みを促すとともに、万一各種法令等への違反が確認された場合には、不適切な事案として厳格な対応を行う必要があります。

本事業は、担当課のFIT法執行における業務負担を含めた社会全体でのトータルコストの削減、審査の迅速化の実現及び不適切な事案の問題解決を図ることで、FIT法の適正な執行が図られるよう、業務支援を行うことを目的とします。

II. 報告書 本編

第1章 不適切事案等を含む通報等への対応業務

1. 実施内容

1-1. 実施期間 令和3年11月1日～令和4年3月31日

1-2. 処理場所 さいたま新都心合同庁舎 1号館 8階

1-3. 対象業務

本業務では、担当課と必要な連携体制を構築し、地元住民、地方公共団体、HP等から寄せられる情報・問合せ、担当課に寄せられた不適切案件情報等「通報」に関して適切な対応を実施しました。

1-3-1 通報内容の情報確認

「関東経済産業局資源エネルギー環境部新エネルギー対策課対応案件」および、「MURCからの情報提供案件 関東経産局分」の通報の中から、ご依頼頂いた案件を対象としました。

通報内容について、情報の収集・整理を行い、不適切な事案についての事実関係・原因等を調査しました。

1-3-2. 対応方針の起案

不適切な内容について確認出来た場合、事案の改善に向けた対応策を調査・検討し、起案しました。

1-3-3. 関係者への連絡・依頼

通報者、FIT認定事業者、地方公共団体等の各関係部署との調整を図りながら、改善行動を促し、担当課への対応結果報告を行いました。

2. 結果

2-1.実施状況

25件の通報（延べ39件、発電事業者52件）に対し、適切な対応を実施しました。
対応完了が 13件、経過観察が 7件、起案対応中が 5件となり、完了率が 52.0%、
準完了率（経過観察を含む）は 80.0%の結果となりました。
通報元と処理件数の詳細は下記の通りです。

※通報に対しての処理件数の内訳

- ・起案 : 該当設備の調査、アプローチ方法を起案中
- ・対応中 : 起案内容をメール送信、回答待ち
- ・経過観察 : アプローチは一旦終了、報告待ち
- ・完了 : 通報に対する解決を確認し完了
- ・完了率 : $\text{完了} / \text{合計件数}$
- ・準完了率 : $(\text{完了} + \text{経過観察}) / \text{合計件数}$

図表 II-2-1 通報対応業務の実施状況

(件)

	通報元	通報件数（重複を削除した件数）					通報件数 (延べ件数)	発電 事業者数
		起案	対応中	経過観察	完了	合計		
1	地方公共団体等 通報処理総括表	0	3	1	2	6	7	11
2	エネ庁通報窓口 MURC(局分2021年度)	1	1	6	11	18	31	40
	計	1	4	7	13	25	39	52

2-2.実施状況 処理日数

調査開始から対応完了まで、平均で21日を要し、最大65日を要しました。

通報元による対応日数に差は無く、同等でした。

経過観察（対応報告待ち）案件は、最大65日経過中となります。

※通報に対しての処理日数の内訳

- ・起案 : 該当設備の調査、アプローチ方法を起案までの日数
- ・対応 : 起案内容をメール送信後、回答、解決確認までの日数
- ・終了 : 完了または、アプローチは一旦終了までの日数
- ・経過観察 : アプローチは一旦終了、報告待ち中の日数

図表 II-1-2 通報対応業務の処理日数

(日)

	通報元	対応平均日数（最大値）			
		起案	対応	終了までの合計	経過観察
1	地方公共団体等 通報処理総括表	2 (2)	23 (63)	24 (65)	36
2	エネ庁通報窓口 MURC(局分2021年度)	2 (5)	16 (53)	18 (54)	1～65
	平均	2 (5)	17 (63)	21 (65)	1～65

2-3.対応した通報の内容

24件の通報内容について項目分けをした結果、特に多かった項目は「標識」に関わるもので15件ありました。標識設置では電話番号の表示に難色を示す者が、柵塀設置では設置コストについて懸念を示す事業者がみられましたが、標識及び柵塀未設置に関わる事案については、総じて協力的な事業者が多く、完了報告等の提出もスムーズでした。なお、越境行為等の土地トラブル対応については、いずれも民有地であったことから、民事交渉での解決が基本と考え、極力当事者間での調整を要請する様、対応をしました。

※通報に対して含まれていた、通報内容の内訳（延べ件数）

- ・標識：標識がない
- ・柵塀：柵塀がない。一部壊れている。
- ・立地：分割、斜面、他者所有地への越境等
- ・環境：土砂崩れ、流出、無許可の伐採、騒音、要綱違反等

図表 II-1-3 通報に対して含まれていた、通報内容の内訳 (件)

	通報元	通報内容			
		標識	柵塀	立地 (分割・斜面・越境)	環境 (土砂・伐採・騒音等)
1	地方公共団体等 通報処理総括表	1	2	3	3
2	エネ庁通報窓口 MURC(局分2021年度)	14	4	4	6
	計	15	6	7	9

3. 考察

通報された不適切事案の割合では、標識および柵塀についての通報が最も多く、対象発電施設を特定するための情報収集や、関係各自治体等への事実確認のために時間を要する結果となりました。土地トラブルに関わる事案については、数件程度しか着手していなかったが、解決には難航しました。

これまでの業務の流れを考察すると、FIT認定事業者または管理事業者へ、法令遵守の重要性を認識させるべく、標識および、柵塀設置の必然性を強く促し、設置後の完了報告を熱に依頼することにより、通報件数全体の削減が図れると考えられます。また、通報対応に係わる工数と付帯時間が削減され、処理対応の効率化に繋がると考えます。

第2章 不適切案件情報(対象200件)の調査・改善等に係る業務

1. 実施内容

1-1. 実施期間 令和3年11月1日～令和4年3月31日

1-2. 処理場所 パーソルテンプスタッフ株式会社 芝オフィス、代々木オフィス

1.3. 対象業務 標識・柵塀の不適切案件 (対象200件)の改善状況確認

本業務では、令和二年度アンケートで標識・柵塀の設置が不適切と回答のあった200設備について、令和3年度における改善状況の確認を行いました。

具体的には、前述の200設備の発電事業者に対して改善状況報告書（以下、第2章において「報告書」と言う）と改善されたことが分かる写真の提出依頼を行うとともに、その後の問い合わせ対応、催促および回収した回答の整理・報告を実施しました。

1-3-1. 準備

- ・ 対象設備リストの整理：対象設備200件について情報を精査し、連絡先となる112事業者を明確にしました。
- ・ データ作成：メール文書、郵送文書、報告書フォームを作成しました。
- ・ 事前確認：メールアドレス不明の7事業者に対して、事前に架電を行い確認しました。
- ・ Salesforce情報確認：(問合せ対応のため) 設備名称、設置場所、連絡先、発電力量を確認しました。

1-3-2. 報告書提出依頼と催促

- ・ 対象事業者に対し、メール送信、架電、郵送により、報告書の提出依頼と催促を実施しました。

第2章 不適切案件情報(対象200件)の調査・改善等に係る業務

1-3-3.報告書回収実績

不適切案件事業者からの回収状況（対象112事業者）

回収済み：109事業者、 未提出：3事業者 回収率 97.3%

- ・ 今回の提出依頼により107事業者回収済み、2事業者はアンケートで「屋根設置」と回答済み。

1-3-4.改善状況回答実績

不適切設備の回答状況（対象200設備）

回答済み：195設備、 未提出：5設備 回答率 97.5%

- ・ 今回の提出依頼により192設備回答済み、3設備はアンケートで「屋根設置」と回答済み。

1-3-5.不適切設備の改善状況

- ・ 標識、柵塀もしくは両方に不適切案件がある設備状況

図表 II-2-2 不適切設備の改善状況

改善済み	未改善(予定あり)	未改善(予定なし)	合計 (設備)
143	43	14	200

※報告書未提出設備については、電話確認での情報を基に集計。

※詳細は、別紙「■進捗管理表_2020_標識・柵塀未設置分.xlsx」を参照下さい。

2. 結果

2-1. 標識の設置状況

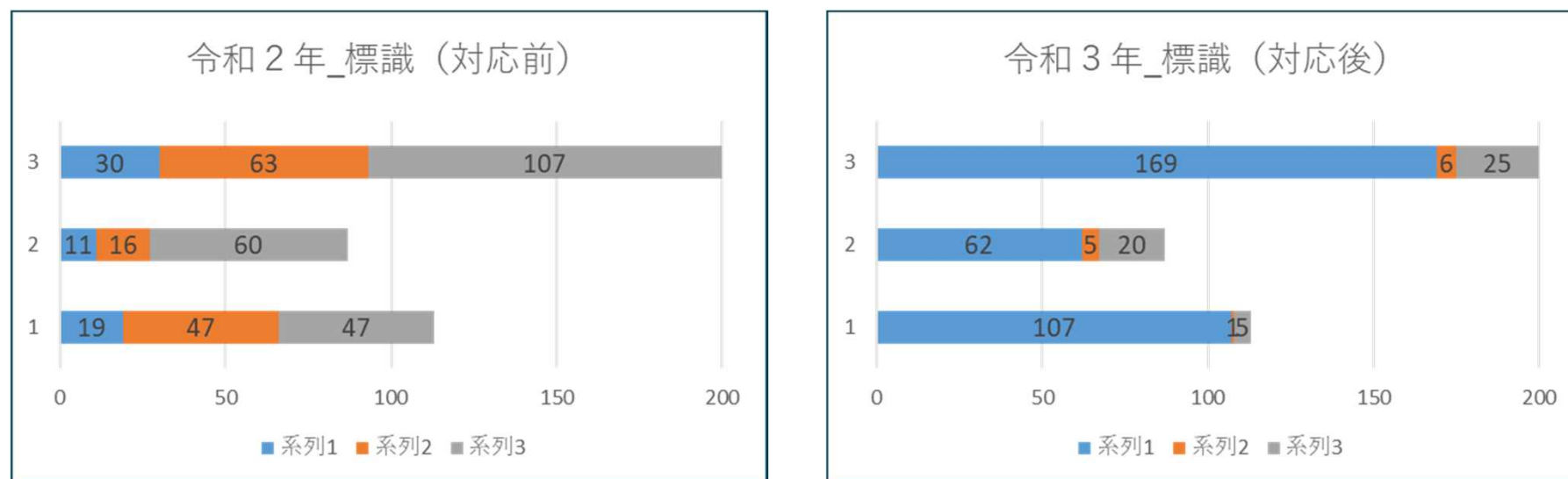
「標識」の設置状況について、R2アンケート結果との比較を行いました。
新たに139設備で改善が見られました。

「基準を遵守」169設備、「一部不適切」6設備、「未設置」25設備

・個人・法人の改善状況を見ると、個人の設備が「基準を遵守」している割合が低いことが確認できました。

「個人」：71.3%（62設備／87設備）、「法人」：94.7%（107設備／113設備）

図表 II-2-3 「標識」不適切設備の改善状況



2-2. 柵塀の設置状況

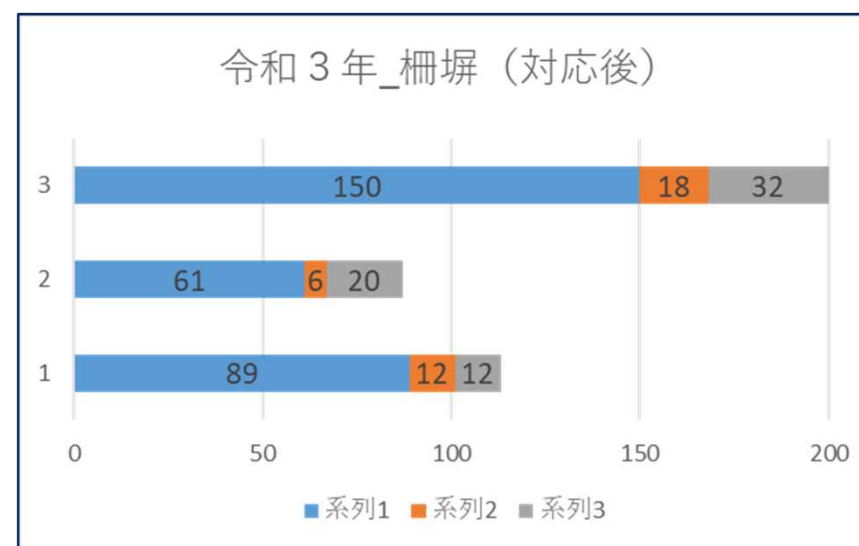
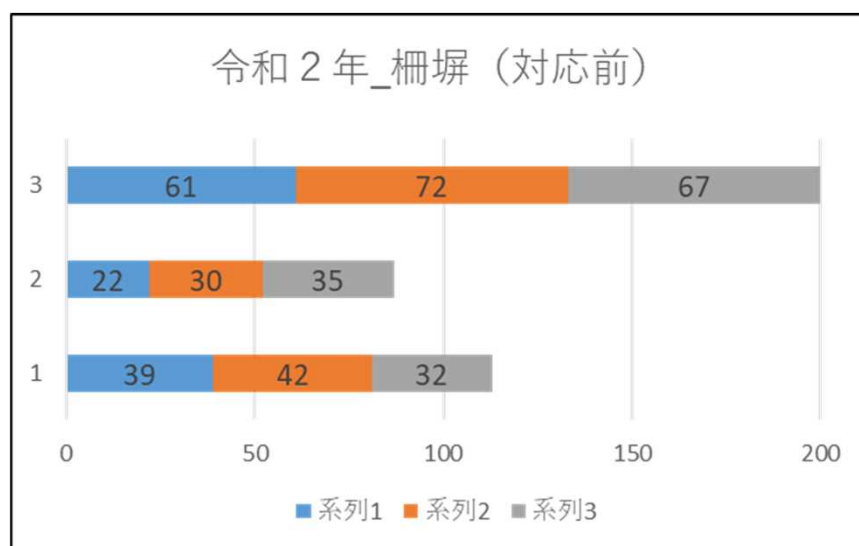
「柵塀」の設置状況について、R2アンケート結果との比較を行いました。
新たに89設備で改善が見られました。

「基準を遵守」150設備、「一部不適切」18設備、「未設置」32設備

・個人・法人の改善状況を見ると、個人の設備が「基準を遵守」している割合が低いことが確認できました。

「個人」：70.1%（61設備／87設備）、「法人」：78.8%（89設備／113設備）

図表 II-2-4 「柵塀」不適切設備の改善状況



2-3. 改善状況の推移

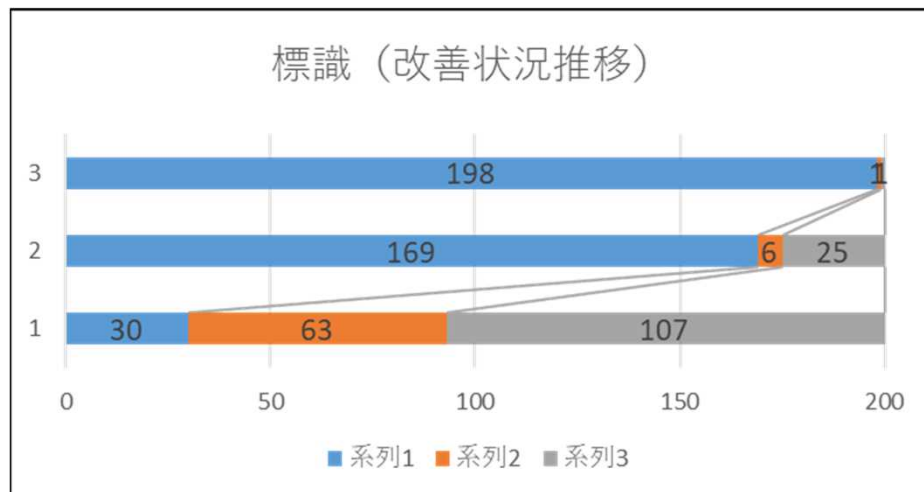
対象200件の標識・柵塀について、改善予定を加味し、改善状況を予測集計しました。

- ・令和3年度末における未改善設備は57設備。うち、今後、改善予定ありが43設備、改善予定なしが14設備でした。
- ・報告書等における改善予定を加味すると、令和4年度末における未改善設備は14設備でした。
(参考) 改善予定ありと回答した事業者には、改善後に報告書及び改善後の写真を提出するよう依頼しました。

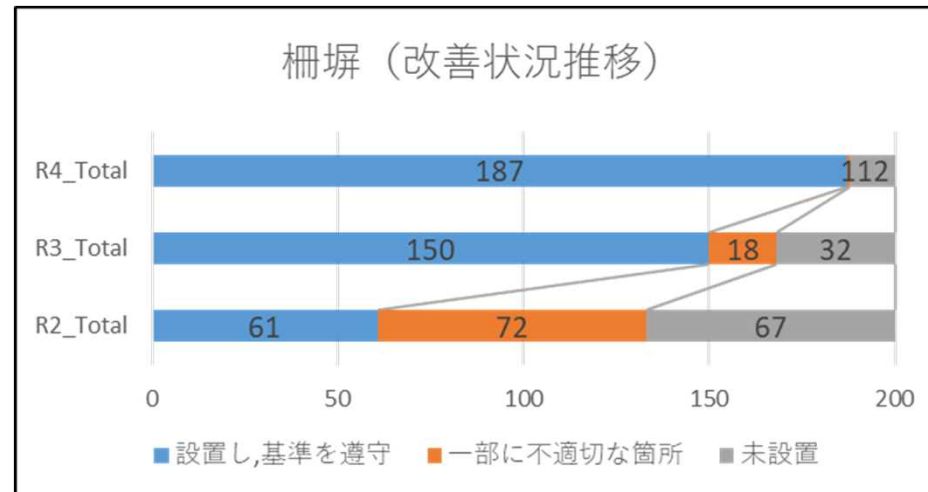
図表 II-2-5 「標識」「柵塀」未改善設備の状況

年度	標識のみ	柵塀のみ	標識・柵塀両方	未改善設備合計
R4	1	12	1	14
R3	7	26	24	57
R2	61	30	109	200

図表 II-2-6 「標識」の改善予測



図表 II-2-7 「柵塀」の改善予測



3. 考察

今回、対象事業者に対し、メール送信、架電、郵送により、報告書の提出依頼を実施しました。メールアドレスの事前確認、架電によるメール到着確認を実施することにより、対象200設備の事業者へのアプローチが行えたと考えます。今後同様な業務を実施する場合も、パソコン作業に慣れていないという事業者があり、現状では郵送での対応は必要と思われます。

前回のアンケート実施から、きちんと柵塀・標識を申告通り設置した事業者が136件、前倒し設置7件あり、予定ありの事業者も含めると大半が前向きに検討されていました。設置予定が無い事業者の多くは、容易に侵入にされないから設置不要と自己判断されているようでした。

第3章 FIT法に関する業務支援（受付対応）業務

1. 実施内容

1-1. 実施期間 令和3年11月1日～令和4年3月31日

1-2. 処理場所 さいたま新都心合同庁舎 1号館 8階

1.3. 対象業務 FIT法に関する電話受付対応

新エネルギー対策課への電話を受付け、担当者への「取次ぎ」、審査進捗状況の「確認」、ホームページや連絡先の「案内」を行いました。担当者を対象に、電話対応研修や、認定審査についての勉強会を実施し、対応能力を確保しました。

また、スムーズな対応が行えるように、電話対応業務フローおよび電話転送表を適宜更新しました。

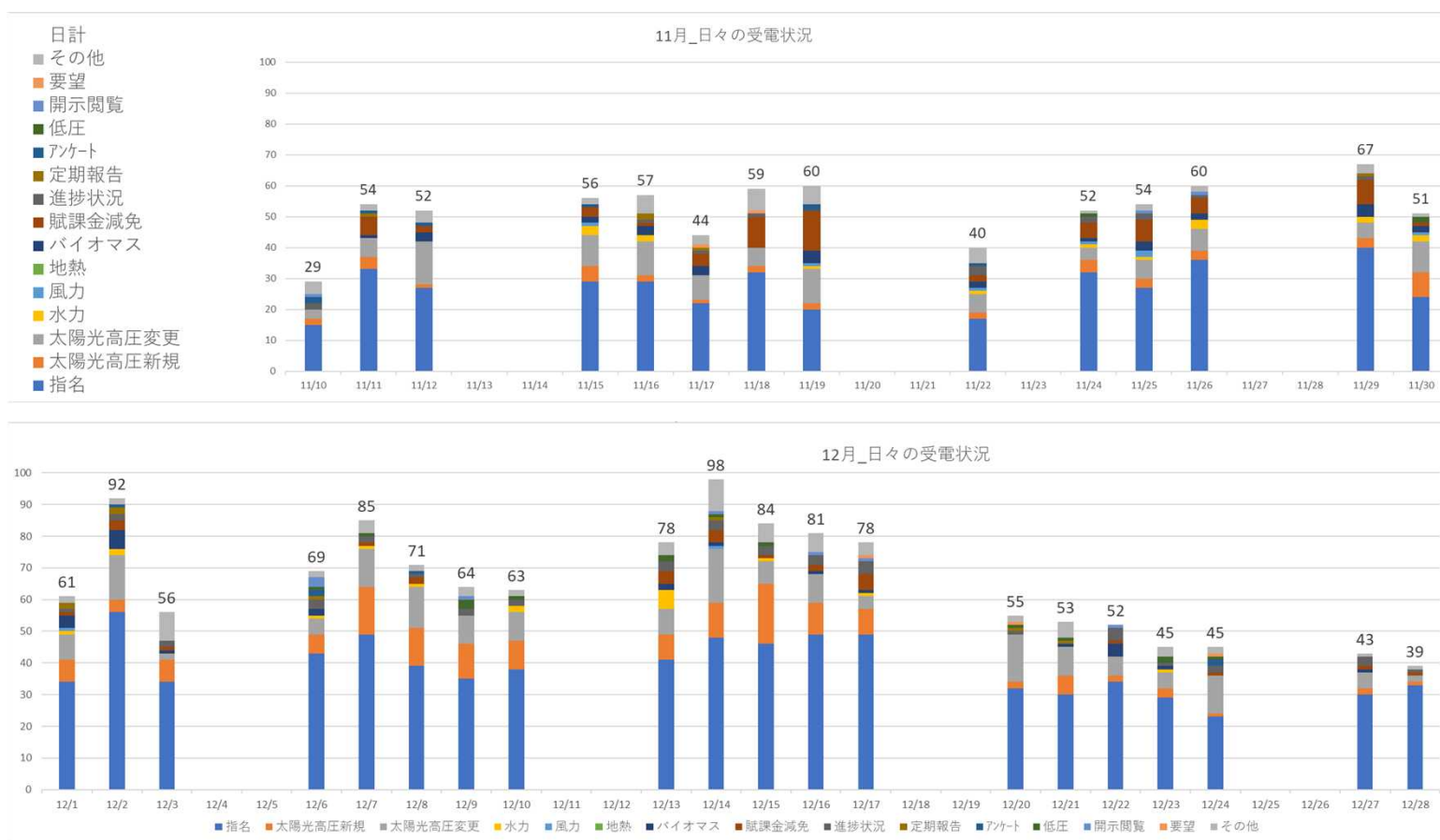
2. 結果

2-1-1. 日々の受付対応状況

日々の受電内容を「対応項目」で分類し集計しました。

- ・受電のピークは、12月14日で、98件の対応を行いました。平均60件/日を受電。本年度分申請締切りの12月17日の週は、平均84件/日の受電対応を行いました。
- ・委託事業者受付担当で完了した問合せ件数：11月 25/735件（3.4%）、12月 58/1312件（4.4%）

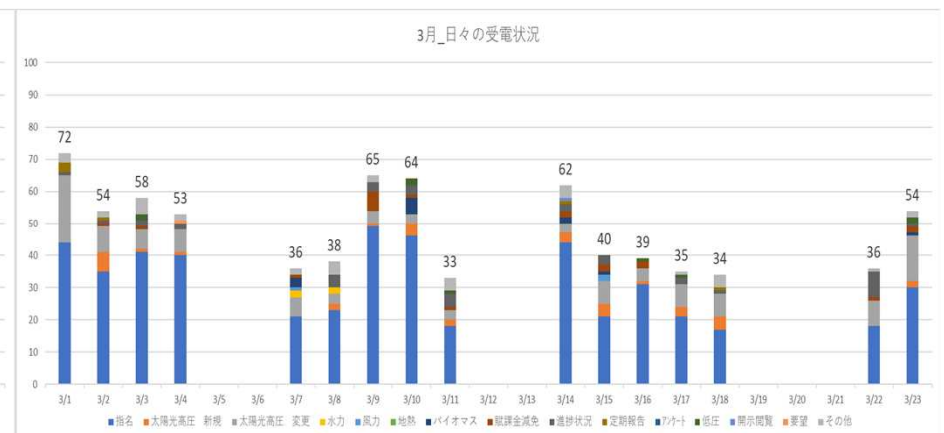
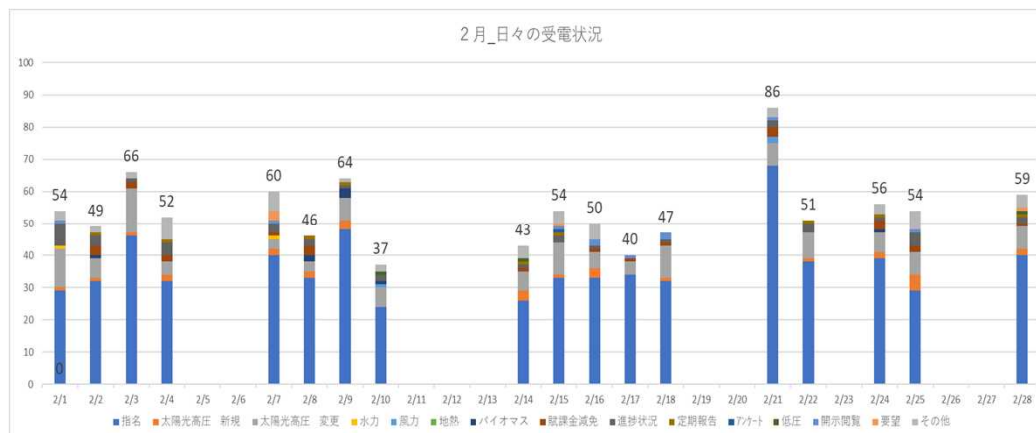
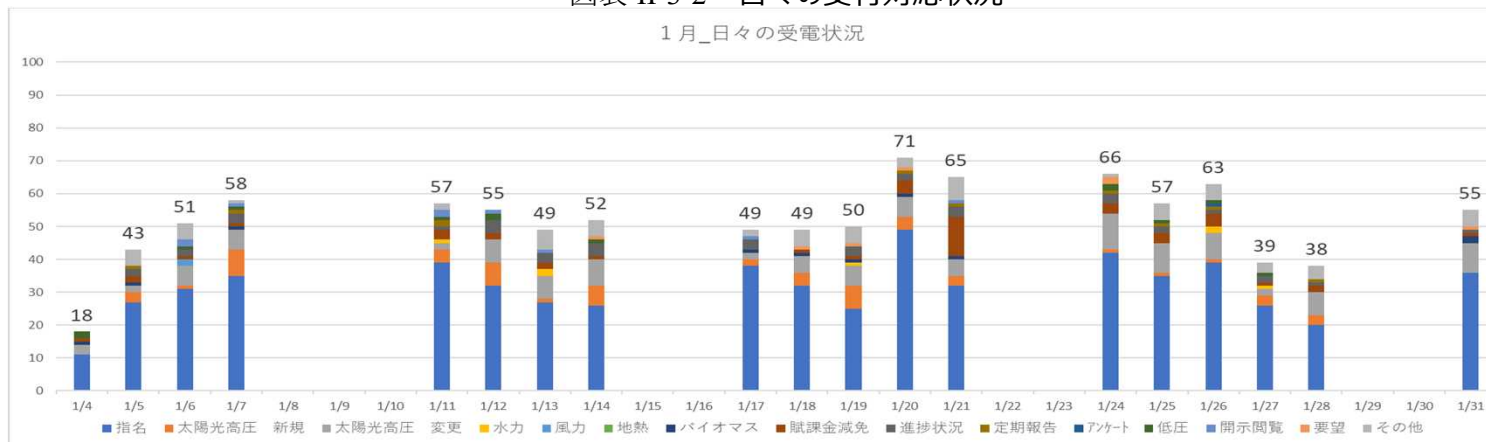
図表 II-3-2 日々の受付対応状況



2-1-2. 日々の受付対応状況

- ・1月4日の受電は18件で、1月7日までは日ごとに増加し、1月4日を除いた1月の平均は53件/日でした。2月、3月の平均は 51件/日の受電対応を行いました。1月20日から1月26日までは、平均64件/日と若干多くなっていました。
- ・委託受付担当で完了した問合せ件数：
1月 72/985件（7.3%） 2月 77/968件（8.0%） 3月 47/485件（9.7%）

図表 II-3-2 日々の受付対応状況

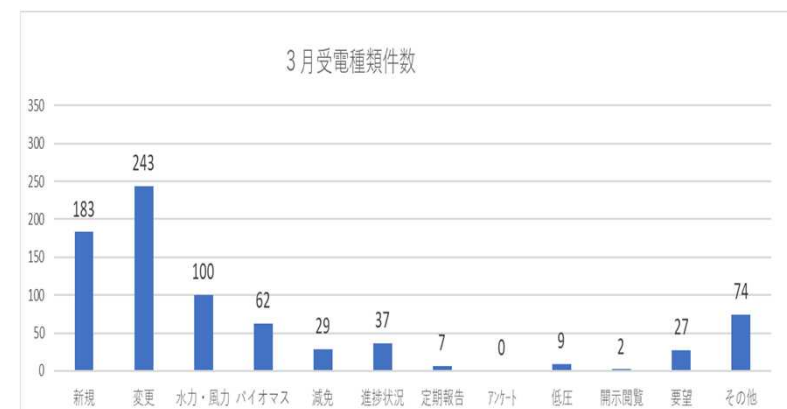
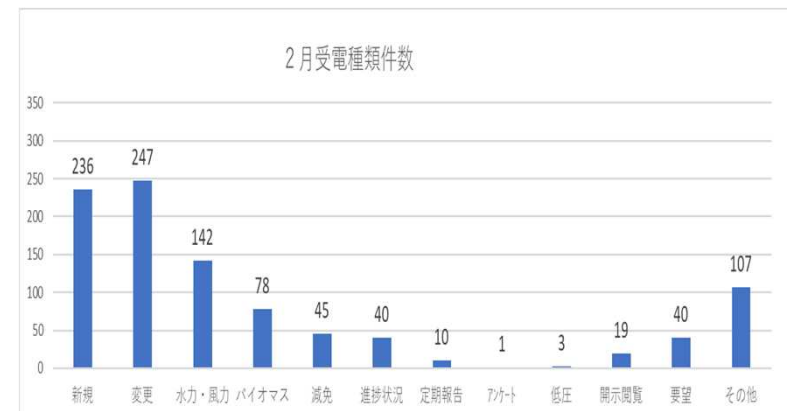
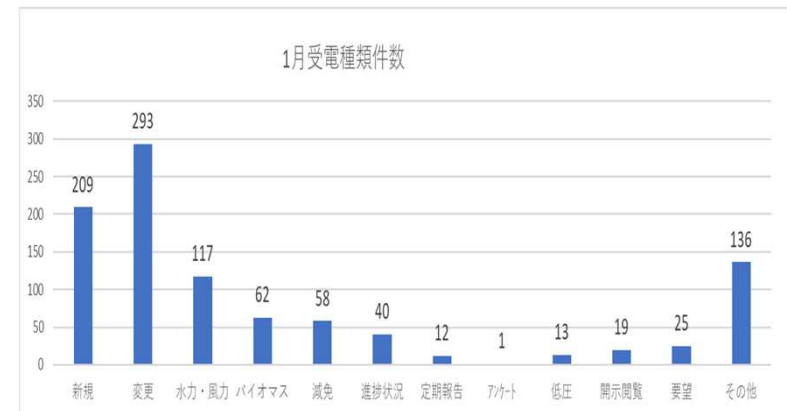
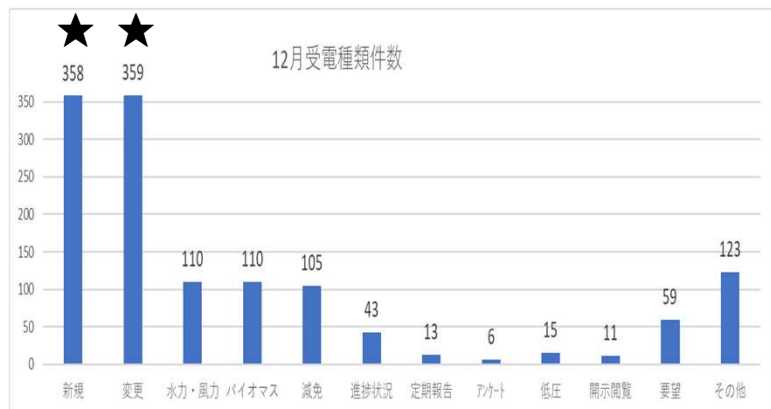
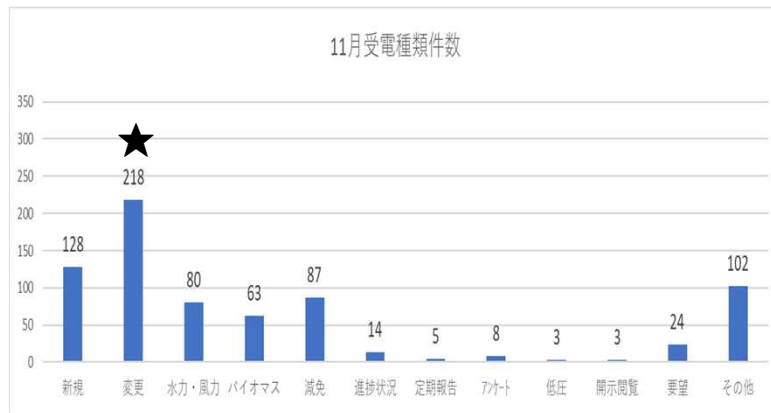


2-2. 受電項目の月次状況

指名者を担当業務の項目に置き換え、集計をしました。

- ・受電項目では、太陽光変更が多く、12月は太陽光新規が増加し、ほぼ同数でした。
- それ以外の項目の傾向に大きな変化は見られませんでした。

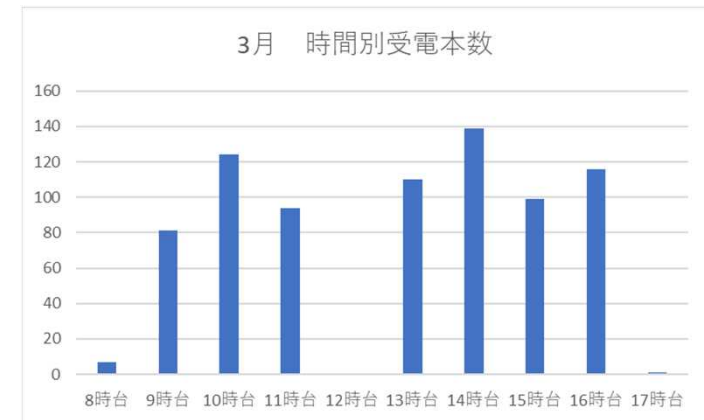
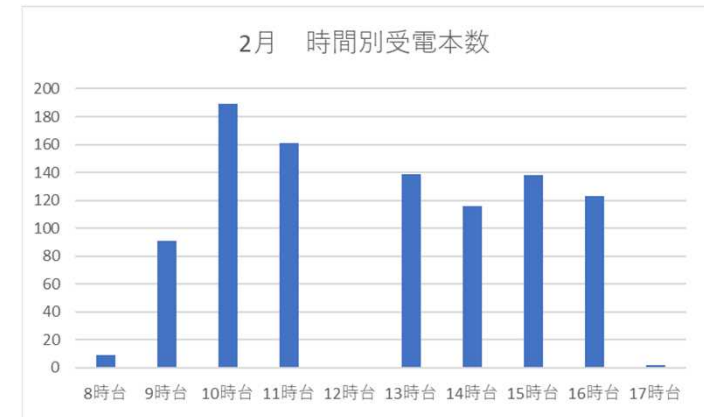
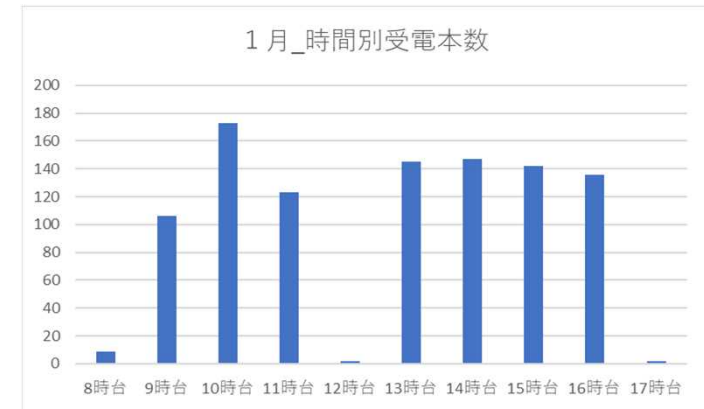
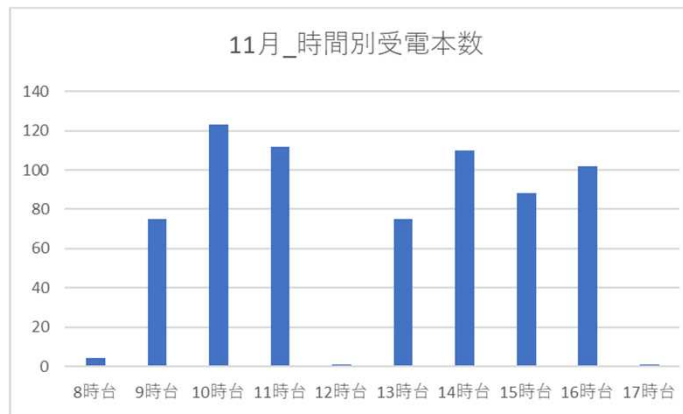
図表 II-3-2 日々の受付対応状況



2-3. 受電時間の月次状況

- ・8時台の受電は少ないが、朝会などの情報共有の時間として、17時台は勉強会や研修の時間として活用しました。

図表 II-3-2 受電時間の月次状況



3. 考察

今回、情報の共有化や、審査についての勉強会実施により、受付担当で完結する割合を増やしてきました。自己判断が増えることでトラブルに繋がらないように勉強会の実施や、職員への事前確認を行い、今後も慎重な対応が必要と考えております。