

2018年5月18日

経済産業省

経済産業大臣 世耕弘成様

貴職と貴省の姿勢に疑念を抱かされています。本年3月9日付けの私たちからの『お問い合わせ』への回答を、誠実かつすみやかにお届けいただけることをお待ちしております。

一般社団法人グリーン・市民電力
代表理事 熊野千恵



謹啓 初夏の候、貴職におかれてはますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

さて、私たちは本年3月9日付けで、貴職に宛てて『お問い合わせ（2017年9月15日に資源エネルギー庁より発表された2件（「電気事業法施行規則」等の一部改正に対する意見募集結果について及び「原子力損害賠償・廃炉等支援機構の廃炉等積立金管理等業務に係る業務運営並びに財務及び会計に関する省令案等」に対する意見募集結果について）に関してのお問い合わせ）』をお届けし、その回答を一カ月後の4月9日までにいただけることをお願いし、またもしご説明の場をもっていただけるならば往訪も考えたい旨を申しておりました。

ところが、貴省からの回答は本日にいたっても届けられていません。かつ、次のような経過です。

4月9日（月）

回答が届いていませんでしたので、16時20分頃こちらから電話しました。お電話に出られた方から「担当者は席を離れており、何時戻ってくるか分からない」とのことでした。届けている『お問い合わせ』については、お電話に出られた方も届いているのを確認しているとのことでしたが、回答作成の進捗状況については、担当ではないので分からないとのことでした。回答が何時ごろになりそうか知りたいので、担当の方が戻ってきたら電話をくれるように伝言をお願いしました。

当日お電話はありませんでしたので、翌日にこちらからお電話をかけ直すことにしました。

4月10日（火）

朝一番にお電話をおかけしましたがまだ出勤前とのことでした。9時半ごろに出勤とのことでしたので、その頃にかけて直すことにしました。

その頃に再度お電話しましたが、席を離れているとのことで、折り返し電話をいただくようお願いしました。昨日から何度か電話をし、折り返しの電話をいただけないことも伝えました。10時ごろまで待って、電話がなければまた電話をかけ直すことにしました。

10時10分頃にお電話をしました。担当の方は午前中いっぱい打ち合わせ中とのことで、連絡が取れませんでした。午後、また電話をかけ直すことにしました。

13時過ぎお電話をしました。担当の方に替わっていただきました。おっしゃられた結論は「回答の準備はまだできていない」とのことでした。次のような応答でした。

- ・ 連絡が遅れて申し訳ありません。
- ・ 『お問い合わせ』は拝読させてもらった。多岐な内容で、他部署にも関連するものが多く、日常業務をやりながらの中での準備のため9日には間に合いませんでした。
- ・ 事前に連絡が出来ていなくて申し訳ありません。
- ・ (こちらからの「回答はいつごろになりそうですか」に対して) 回答を準備するにも、部署がまたがっているため、「何時ごろ」とは自分の一存では応答できないのです。
- ・ (こちらからの「まったく見通しがたたないのですか」に対して) あと一ヶ月くらい猶予をいただければ、十分ではないかもしれないが、一応の応答は準備できるのではと思います。
- ・ (受けて、こちらからの「それでは、5月7日を目処に回答を準備してほしい。事前に準備が間に合いそうかの連絡も入れてください」に対して) 5月7日を目処にすること、事前連絡をすること、承知しました。

5月7日(月)

通常郵便物が届く14時半頃のところで回答は届いていませんでした。そのため、当社専務の大橋より担当の方へ連絡を入れましたが、出張で不在で、明日は事務所に来られるとのことでした。お電話に出られた方に「同じ部署の方はおられないか。こちらから問い合わせをお届けしており、本日を目処に回答いただくことになっていたが、どうなっているのかお尋ねしたい」と伝えたところ、確かめられた様子の後で「やはり担当でないと分かりませんので、担当から電話をさせます」とのことでした。「明日必ず電話いただくようにお伝えください」とお伝えし、電話を終えました。

5月8日(火)

午前中待った上でと考えて、11時半まで待ちましたが、電話はありませんでした。11時半過ぎに大橋から電話をしました。電話に出られた方に、担当の方をお願いしたいと伝えたところ、打ち合わせ中で席をはずしているとのことでした。「昨日、担当の方が不在であったため、電話に出られた方へ、必ず電話いただくようお願いしていたが、本日も電話いただけないので電話をさせていただいた」と伝えています。

電話に出られた方より「昨日、誰が電話を受けたからわかりませんので」と言われましたので「どなたかは、名前をお聞きしていないので分からないが、女性の方が出

られ、必ず電話いただくようお願いした。そちらへ電話しても、皆さん名乗られないです。今対応いただいているのはどなたですか」と尋ね、お名前をお聞きしました。「こちらからお尋ねをお届けして、連絡をさせていただいているが、担当の方から連絡をいただいたことがない、前回4月10日に、こちらからの電話でようやく話ができ、5月7日までにとになっていたのも、昨日、電話をしています。経済産業省はこのように不誠実な対応をされるのか」とお伝えさせていただきました。

お電話に出られた方より「担当の者がどのような事情で対応できていないのか、よくわかりませんので」とのことでしたので、私たちから「とても失礼な対応ではないかと思う。一般の会社であれば、このような対応は通用しないのではないか。こちらから連絡をしているが、そちらから連絡がない。いつ頃電話をいただけるのか」と尋ねましたが、「打ち合わせ中なので、何時になるかわからない」とのことでした。

「お昼は休憩されないのか」と尋ねましたが、お昼休みなしで続けられるようでしたので、「夕方は何時まで大丈夫なのか」と尋ねたところ、18時15分まで可能とのこと、交換もその時間までつなげていただくことができるとのことでした。大橋は携帯電話連絡先を伝え、担当の方がお電話できるようになったら、連絡をいただくようお願いしました。

13時前に、大橋の携帯に担当の方から電話が入りました。まず、連絡をしなかったこと、遅れたことについてお詫びがされました。「5月7日と言われていたにもかかわらず連絡がないので電話している。どうなっているのですか」と尋ねたところ、「回答は準備を進めているが、年度末などが重なり、もう少しかかる。と言われましたので、いつ頃になりそうかを確認させていただいたところ、「他部署や上司への確認などで、来週には」とのことでした。「間に合わないのであれば、そのように連絡いただきたい。いつ回答いただけるのかを上司と確認されて、明日、確実に回答いただける日がいつになるか連絡をいただきたい」とお伝えし、確認をしています。

5月9日（水）

17時頃、担当の方から大橋の携帯に電話がありました。「回答を届けられる具体的な期日がなかなか確定できない。来週中にはお届けできるようにしたい」とのことでした。そのため、「来週中ということであれば、本日の段階では18日（金）と確認しておきたい、その上で、来週に入って、月曜か火曜日にもう一度、確定期日を連絡いただきたい、その際、どのような方法で発送され、こちらに何日に到着するのか、あわせて確認できるようにしていただきたい、そうするとお互い、無駄なやり取りをしなくてよいと思う」とお伝えし、確認をしています。

5月15日（火）

夕方、担当の方から約束どおり、連絡がありました。ただ、具体的な回答期日については、この日もまだ確定できませんでした。担当の方からは、今週中には発送できるようにしたいと考えているとのことでしたが、質問への回答が他部門わたっているため、それぞれからの返答と確認に時間がかかっているとのことでした。

確定した期日を確認できないので、おおよその期日でも確認したいと伝え、16日（木）にまた連絡を入れてもらうことにしました。

5月16日（水）

これまでの例があったため、大橋より担当の方にあらかじめお電話しました。「明日は、きちんと回答期日を確認させていただけるのですか。これまで、4月9日、5月7日、そして今回、まだ確定できないとなっています。明日電話いただいて、また確認できないでは、信用をなくすことになります。お互い組織で仕事をしているはずであり、通常、この仕事はいつまでとスケジュールを確認して進める。そのように確認いただき、電話していただきたい」と伝えました。担当の方から「そのつもりで、上司にも確認して対応できるようにしたいと考え、現在、調整させていただいていません。ただし明日までに確認が整うかがあるが、そのように考えています」とのことでした。

5月17日（木）

18時頃、担当の方から電話がありました。この日も、まだ、回答期日の確認ができませんでした。以下、やりとりの概要です。

担当の方より「昨日、あのようになられていたが、本日もまだ、確定したご返事ができない、申し訳ありません。信頼をなくすのは承知をしているが、回答内容が多部門、多担当にわたっており、一担当の立場であり、なかなか確認がすすまないでいます」との連絡でした。大橋から「よく分からないのでお聞きしたい。回答内容、対応する部門の範囲などから、おおよその検討スケジュールが考えられそうだが、そうはならないのですか。例えば、上司の方から、他部門への調整、確認をしていただくことなどできないのか」と尋ねました。担当の方から「そのように対応をしているが、私の上司もこの部門の上司にすぎず、全体への調整、確認ができるような立場ではないため、なかなか難しい」とのことでした。大橋より「こちらとしては、見通しを立てたい。遅くとも来週末（5月25日）までに目処を立てていただきたいと思う。来週、火曜（22日）か水曜日（23日）には確認ができるようにしてください」と伝え、「そのように相談をすすめる、来週火曜日に連絡をします」と返答いただいています。

以上から分かりますように、私たちからの貴職宛の『お問い合わせ』への回答は貴職と貴省に向けてのものであるにも拘わらず、貴職と貴省はそれに責任をもって取り組まれようとされず、担当の方に放り投げて、担当の方に何とかしろ、としてしまっているかのようです。とても酷いことだと思います。

加えて申せば、昨（2017）年2月6日に公正取引委員会と貴省自らが電気事業者向けに『適正な電力取引についての指針』を発せられています。それによりますと、「公正かつ有効な競争の観点から望ましい行為」として、以下のガイドラインも示されています。電気事業者にはこのようなことを指示する一方で、指示をしている貴職と貴省自身は、

私たちからの『お問い合わせ』に対して、誠実にすみやかに回答をしようと取り組まれないことは、果たして良いことなのでしょうか。貴職と貴省の姿勢に疑念を抱かされます。

「一般送配電事業者が設定する託送供給料金については、可能な限り利用形態を反映した料金を設定した上で、需要種別間の託送料金の適切性について必要資料を公表するなど、料金改定時等において自主的に説明するとともに、具体的な算定根拠等について、小売電気事業者からの個別の問合せがあった場合、これに応じて適切に対応することが、公正かつ有効な競争の観点から望ましい。」

(平成29年2月6日『適正な電力取引についての指針』35pより)

以上のとおりです。誠実かつすみやかな『回答』をいただけること、そして、5月22日(火)か23日(水)の担当の方からのご連絡の際には「回答期日」を明確にさせていただくこと、この2点をよろしくお願いいたします。

謹白