

## ソーラーシステムの訪問販売のトラブルが増加 －「売電収入」や「補助金」の過剰なセールストークに惑わされないで－

全国の消費生活センターに寄せられるソーラーシステムの訪問販売に関する相談が、2008 年度に増加し、2009 年度も増加傾向が続いている。

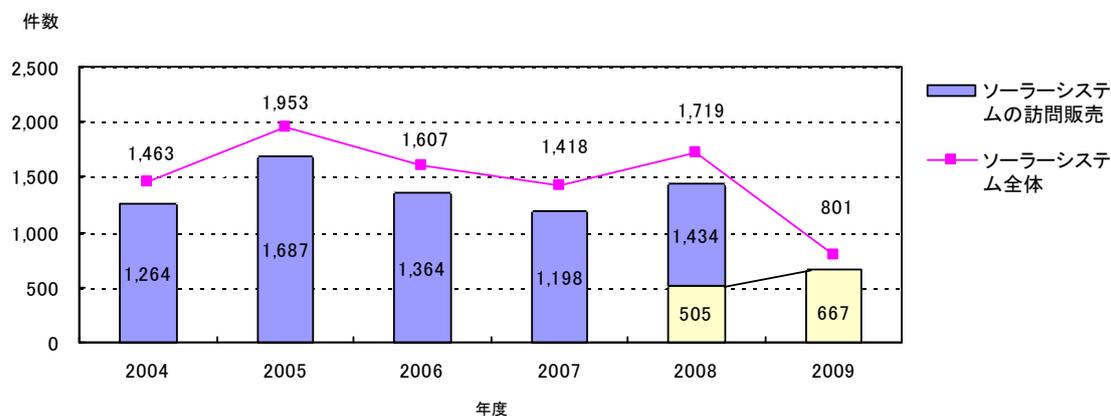
PIO-NET<sup>1</sup>でソーラーシステムとは、太陽光発電システムや、太陽のエネルギーを給湯だけでなく暖房などにも利用するシステムのことをいうが、「事実と異なる説明を受け契約したが解約したい」「よく考えると高額なので解約したい」などの相談が多い。

ソーラーシステムのなかでも太陽光発電システムは、消費者の環境意識の高まり、補助金制度<sup>2</sup>や余剰電力の買取制度<sup>3</sup>により、今後さらに普及が進むことが予想される。

今後、ソーラーシステムの普及にともない、同種トラブルの発生が予想されるため、トラブルの未然防止・拡大防止の観点から、情報提供を行う。

### 1. 相談件数

ソーラーシステムの訪問販売に関する相談件数は、2005 年度に一度増加し、2008 年度再び増加した。2009 年度も 667 件で、2008 年度の同時期（505 件）と比較すると増加傾向にある<sup>4</sup>。ソーラーシステムに関する相談全体のうち、8 割以上が訪問販売に関する相談である。



<sup>1</sup> PIO-NET(パイオネット：全国消費生活情報ネットワーク・システム)とは、国民生活センターと全国の消費生活センターをオンラインネットワークで結び、消費生活に関する情報を蓄積しているデータベースのこと。

<sup>2</sup> 国の「住宅用太陽光発電導入支援対策費補助金」制度により、条件を満たす場合には、太陽電池モジュールの公称最大出力1kWあたり7万円の補助金が受けられる。また、自治体のなかにも補助金制度を設けているところもある。

<sup>3</sup> 2009年11月から、住宅用では、太陽光発電システムを使って家庭で作られた電力のうち、余った電力を電力会社に、1kWh48円等で買い取ってもらうことができる。買取制度については、資源エネルギー庁のホームページ (<http://www.enecho.meti.go.jp/kaitori/index.html>) 参照。

<sup>4</sup> 2009年9月15日までの登録分。

## 2. 相談の傾向

2008年度のソーラーシステムの訪問販売に関する相談 1,434件の内訳は、以下のとおりである。

- (1) 男女別 男性が973件(69%)、女性が437件(31%)で、男性が多い。
- (2) 年代別 40歳代がもっとも多く357件(27%)、30歳代が355件(27%)、50歳代が243件(18%)と続く。平均年齢は、47.8歳である。
- (3) 地域 全国的に相談は寄せられているものの、南関東がもっとも多く315件(22%)、東海が239件(17%)、近畿が173件(12%)である。
- (4) 金額 平均契約購入金額は、約404万円で、300万円台の相談が最も多く276件(25%)である。
- (5) 支払い方法 1,017件(85%)の相談がクレジットを利用した相談で、そのうち9割が個品割賦によるものである。186件(15%)が、現金払い等の相談である。  
\*不明、無記入などを除いて構成比(%)を計算している。

## 3. 主な相談事例

**【事例1】**20日前に、訪問販売で太陽光発電システム(3.33kW、約365万円)を勧められた。支払ができないと断ったが、「この夏には売電価格が2倍になり、毎月の収入が約25,000円位になるので、それで支払いをすることができる」との説明を受けた。節電すれば、収入にもなると思って契約した。しかし、心配になって調べてみたところ、売電価格が2倍になるのは、夏ではないようなので、解約したい。

(40歳代 男性 給与生活者 香川県 2009年5月受付)

\* 以下属性はすべて契約当事者の属性

**【事例2】**昨年秋に訪問販売で、「電気を電力会社に買い取ってもらえるので、月々の支払いは相殺され、実質負担は今までと同じ電気料金だけでいい」と説明を受け、太陽光発電システム(1.04kW)(約230万円)を15年の分割払いで契約した。契約から数ヶ月経過したが、電力会社に買い取ってもらえる電気料金は、毎月400円から1,000円の間だった。担当者の説明と大きく食い違いがあり、解約したいが、どうしたらよいか。

(40歳代 男性 給与生活者 岡山県 2009年6月受付)

**【事例3】**訪問販売で、「国の補助金が受けられる」と説明され、太陽光発電システム(約450万円)の契約をした。補助金は、70万円/kWだが、契約書をみると90万円/kW(※)となっている。不安になり国の補助金の窓口で電話して問い合わせたところ、「対象にならないと思われるので、事業者と話し合うように」と言われた。工事が始まっているので、諦めるしかないか。

※国の補助金の交付条件として、税抜きでシステム価格が70万円/kW以下であるという条件がある。

(30歳代 男性 給与生活者 静岡県 2009年3月受付)

**【事例4】**2日前に見積もりを持って来訪した事業者から「太陽光発電を広めるため居住地域のデータを取得したいので、通常より安く販売できる。国と地方自治体の補助金が得られる」と勧誘され、太陽光発電システム(約280万円)を契約した。金額プランが高いものと安いものの2通りあり、高いほうならテレビ、冷蔵庫、洗濯機などの家電製品をサービ

スすると言われ、お得だと思い、高い方を選んだが、国の補助金の条件に適合しないことがわかった。補助金の対象外であることを知っていて、高いほうの契約に仕向けたのではないか。事業者が信用できないので、解約したい。

(20歳代 女性 家事従事者 長野県 2009年7月受付)

**【事例5】**電話があり、かねてから興味があった太陽光発電システムの説明を受けることにした。「屋根に太陽光発電システムをのせると、家庭で利用する電気をまかなえ、余った電気は電力会社に売電できる。さらに、自然冷媒ヒートポンプ給湯器とIHクッキングヒーターを設置すれば、電気代が安くなるので、売電量が増える。全部で約460万円だが、100件限定で自治体から助成金が受けられ、10年でもととはとれる」と4時間説明され契約した。急がされた感じがする。解約したい。

(60歳代 男性 無職 青森県 2009年6月受付)

**【事例6】**「太陽光発電システムのモニターを探している」と訪問した事業者から、「半年間の光熱費の控えを提出してもらったり、写真を取らせてもらうとモニターの値引きがある」と勧誘を受けた。「特別設置条件値引きで約115万円引くが、この地域で5件だけであと2件しかない」と急がされ、太陽光発電システムと電気温水器、IHクッキングヒーターを購入した(総額約315万円)。クレジット契約書の控えをもらっていないが、クレジット手数料を加えると400万円を超えると思うので、支払いが不安。解約したい。

(30歳代 男性 給与生活者 東京都 2008年12月受付)

#### 4. 問題点

##### (1) 売電収入について過剰な説明や、売電制度について不正確な説明をしている

(事例1, 2)

太陽光発電システムについては、余剰電力を電力会社に売ることができるため、その収入で、クレジットの月々の分割代金の支払いがまかなえるというような説明がなされることも多い。しかし、実際には、説明されたほど発電量はなく、支払いの負担が減らないことから、話が違うので解約したいという苦情になっている。また、売電価格の引き上げ開始時期について不正確な説明をしているケースもあった。

##### (2) 補助金の対象外であるのに、「補助金が受けられる」と説明している

(事例3, 4)

補助金の受給には条件があり、その条件を満たしていないにも関わらず、補助金が受けられると説明しているケースがあった。

##### (3) 契約を急がせる、お得感の強調、長時間にわたる勧誘等で、冷静に検討できない

(事例4, 5, 6)

「補助金の募集件数に限りがある」「今ならモニター価格で値引きする」などと言って、急いで契約をさせているケースや、サービスとして家電製品などを付けお得感を強調することで、消費者が冷静に検討できなくなるようなケースも見られた。また、長時間にわたって勧誘をするケースもあった。

\*国の補助金は、申請順に受付けるが、予算枠を超えた場合は、超えた日の申請書類から抽選となる。

## 5. 消費者へのアドバイス

### (1) 複数の見積りを取り、納得できる事業者と契約をする

補助金が支払われるといっても、消費者にも負担は残る。複数の事業者から見積もりを取り、事業者の対応を含めて比較し、納得できる事業者と契約をする。

モニター価格・キャンペーン価格として値引きをしたり、ソーラーシステムのほかに家電製品などをつけることでサービスを強調し、お得感を出して勧誘する場合もあるが、冷静に検討する。

特に、モニターの特典として、最初に値引きをするのではなく、事業者に月々のクレジット代金を立替えてもらう約束や、毎月モニター料を振り込んでもらう約束をする場合、事業者の倒産等でそれが守られないという事例もあるので、安易に契約しないこと。

### (2) 補助金、発電量、売電量などについて、自分でも情報収集する

事業者の説明を鵜呑みにせず、補助金が受けられる条件、発電量や売電量の目安など、自分でも情報収集する。補助金の申請状況も自分で調べることができるので、「補助金がもらえなくなる」と契約を急がされた場合には、まず自分で申請状況を確認すること（国の補助金については、下記の「参考」を参照）。

また、分割払いでは、多くの場合、分割手数料がかかることから、補助金や売電収入があるとしても、設置費用の回収には、より長い期間がかかる。「短期間で、もとがとれる」というセールストークに惑わされないこと。

### (3) トラブルにあったら、消費生活センターに相談する

訪問販売で契約した場合には、クーリング・オフが可能である。トラブルにあったら、近くの消費生活センターに相談する。

## 6. 情報提供先

- ・ 消費者庁消費者情報課
- ・ 経済産業省資源エネルギー庁省エネルギー・新エネルギー部新エネルギー対策課
- ・ 一般社団法人太陽光発電協会
- ・ 太陽光発電普及拡大センター
- ・ 社団法人日本訪問販売協会

### (参考)

平成 21 年度「住宅用太陽光発電導入支援対策費補助金」は、経済産業省が定めた住宅用太陽光発電導入支援対策費補助金交付要綱に基づき、一般社団法人太陽光発電協会/太陽光発電普及拡大センターが募集を行っている。

ホームページURL <http://www.j-pec.or.jp/>

問い合わせ電話番号 043-239-6200