

太陽光発電に関する トラブルにご注意ください。

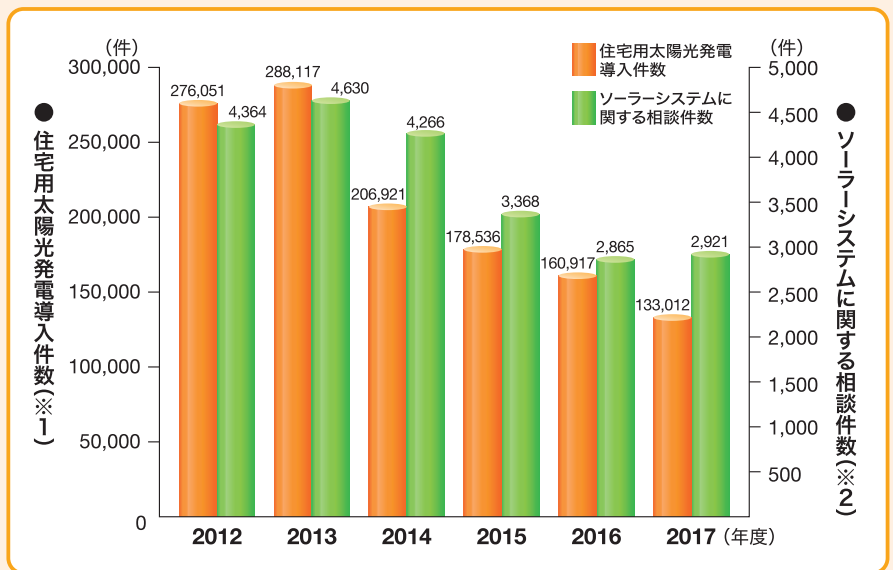
知ってください！ 太陽光発電のトラブルと対策

ご注意ください！太陽光発電をめぐるトラブル！

太陽光発電システムの普及にともない、トラブルの相談が多く寄せられています。ソーラーシステムの中でも太陽光発電システムは、消費者の環境意識の高まり、補助金制度や固定価格買取制度等により、今後も普及が進むことが予想されていますが、消費者相談の内容や対処方法について知識を持つことが大切です。



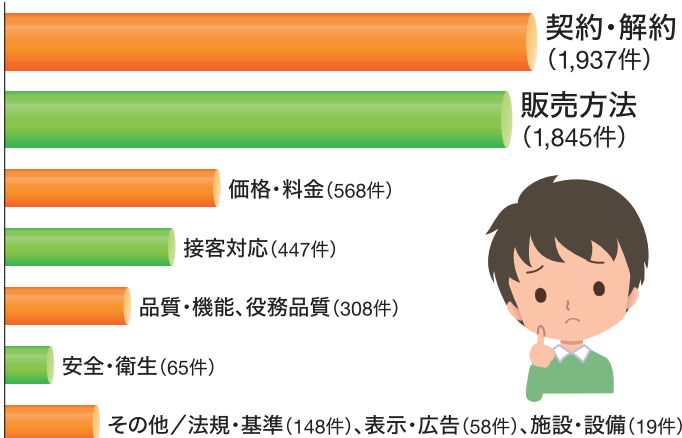
多くの相談が
寄せられているのね



※1 資料：資源エネルギー庁 ※2 資料：(独)国民生活センターPIO-NET(全国消費生活情報ネットワークシステム)(2018年9月30日までの登録分)

知っておいてください。こんな相談が寄せられています。

●「ソーラーシステム」に関する相談の内容別分類 (2017年度受付、2018年9月30日までの登録分)



資料：(独)国民生活センターPIO-NET(全国消費生活情報ネットワークシステム) ※内容別分類は複数回答項目



具体的な相談内容としては、

- 「電気代がかからなくなる」
- 「売電により自己負担がない」
- 「太陽光発電システムの設置は義務化する」

といった不実告知ともとれる過剰なセールストークや不正確な説明に関する相談が目立ちます。

また長時間勧誘や夜間勧誘などの迷惑勧誘や、お得感を過度に強調する、契約を急がす、といった販売方法を受け、

- 「業者の信用性や苦情の有無を知りたい」
- 「解約したい」
- 「クーリング・オフの仕方を教えてほしい」

といった相談が多く寄せられています。

よくある相談内容と対処方法



▶ 不実告知(不正確・過剰な説明)に関する相談

相談例 「売電で約2万円のローンが払える」といわれたので契約したが、多い月でも1万円程度しか売電収入が入らない。

対処法 売電収入は、気象条件や設置条件、ご家庭の電気の使用状況によって変わります。売電収入を保証するような言い方には気をつけてください。

○ (一社)太陽光発電協会(Q&A)
http://www.jpaea.gr.jp/inquiry/q_a/index.html

▶ 迷惑な勧誘方法に関する相談

相談例 説明に来訪した業者に長時間、強引に勧められて契約してしまった。クーリング・オフの仕方を教えてほしい。

対処法 クーリング・オフは、消費者が訪問販売などの不意打ち的な取引で契約した場合に、一定期間であれば無条件で、一方的に契約を解除できる制度です。

○ (独)国民生活センター(クーリング・オフ)
http://www.kokusen.go.jp/soudan_now/data/coolingoff.html

▶ 施工に関する相談

相談例 太陽光発電システムを取り付けたが、工事がずさんで雨漏りが発生。補償してほしい。

対処法 契約する前に設置業者が確かな技術を持っているか、施工不良があった場合に補償を受けられるか、よく確認しておくことが重要です。設置工事をする者がメーカーの施工IDをもっているか、リフォーム瑕疵保険(住宅瑕疵担保責任保険)に加入しているかを確認することをお勧めします。万が一、施工不良による雨漏りなどが発生した場合は、住まいるダイヤルで専門家による相談や紛争処理の支援を受けることができます。

○ (公財)住宅リフォーム・紛争処理支援センター
(住まいるダイヤル)
Tel: 0570-016-100
<http://www.chord.or.jp/>

▶ 契約・解約に関する相談

相談例 自宅の屋根に太陽光パネルを設置しようと思い、業者Aを選定して商談をはじめ、経済産業省の事業計画認定を受けた。商談を進めるうちに業者Aに不信を抱いたため、業者Bと交渉を始め、発注先を切り替えたいと思っている。ところが、業者Aは経済産業省への認定申請手続を行ったのは自社であることを理由に、認定のログインIDとパスワードを教えてください、業者Aに発注しないなら認定を取り消すと言っている。認定を受けた内容で、業者Bに発注することはできないのか。

対処法 認定の権利者は、設備の設置者であるあなたご自身であり、その認定された内容の設備を業者Bに発注できます。業者AがどうしてもログインIDとパスワードを教えない場合、そのIDが業者Aによって取り消されないうちに、JPEA代行申請センター(JP-AC)にお問い合わせください。

○ JPEA代行申請センター(JP-AC)
Tel: 0570-03-8210 / Fax: 03-3437-5877 / <http://jp-ac-info.jp/>

相談例 訪問販売で家に来た業者と契約したが、信頼できる業者かどうか教えてほしい。

対処法 業者が取り扱っている太陽光発電システムのメーカーに確認したり、すでに設置した方の意見を聞いたり、業者の情報を収集することが重要です。

また、価格等に納得いかなければ、相見積もりを取って比較してみることもひとつの方法です。なお、(一社)太陽光発電協会では、施工に関する一定の基礎知識や技術レベルを持つ者を認定する「PV施工技術者」という資格制度を実施しています。こちらもあわせてご活用下さい。

○ PV施工技術者制度運営センター
Tel: 03-6205-4530
<http://www.jcot.jp/>

▶ その他

相談例 住宅用太陽光発電システムの火災事故が心配。どのようなことに注意したら良いか？

対処法 平成31年1月に、消費者安全調査委員会において、「住宅用太陽光発電システムから発生した火災事故等」に係る事故等原因調査の報告書が取りまとめられたことを受けて、消費者庁は火災発生リスク低減のため、住宅用太陽光発電システムの設置者をはじめとした消費者への注意点をまとめ、お知らせしております。設置者におかれましては、下記お知らせ内容にご留意いただき、必要に応じてご購入の製造・販売・施工業者や住宅・建設業者等に問い合わせを行うなど適切な対応に努めてください。

○ 【消費者庁からのお知らせ】住宅用太陽光発電システムに起因した住宅の火災事故に注意!
https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_safety/release/2018/pdf/consumer_safety_release_190128_0001.pdf

消費者トラブルは、消費生活相談窓口にご相談ください。

不適切な勧誘を受けた場合など、なにかおかしいなと思ったときは、すぐにお住まいの自治体の消費生活センター等へ相談してください。

●勧誘前に勧誘目的を告げない ●迷惑な勧誘をする ●誇大広告をする ●事実と異なることをわざと告げる ●利益を得ることが確実であると誤解させる ●クーリング・オフ(一定期間の無条件契約解除)を妨害する 等

消費者ホットライン Tel: 188(いやや!) (お近くの消費生活相談窓口をご案内します。)

特定商取引法の申出制度により国や都道府県に対し、悪質事業者についての情報提供をすることが可能です。申出を希望する方への助言・指導などは下記法人が受け付けていますのでお問い合わせください。

(一財)日本産業協会 Tel: 03-3256-3344
<http://www.nissankyo.or.jp/nsk/no-trouble/seido.html>

申出書の提出先は、「消費者庁長官」「経済産業局長」「都道府県知事」のいずれも可能です。

消費者庁ホームページ 申出制度
https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_transaction/specified_commercial_transactions/notification/



この印刷物は、印刷用の紙へリサイクルできます。

2019. 3



経済産業省
資源エネルギー庁

