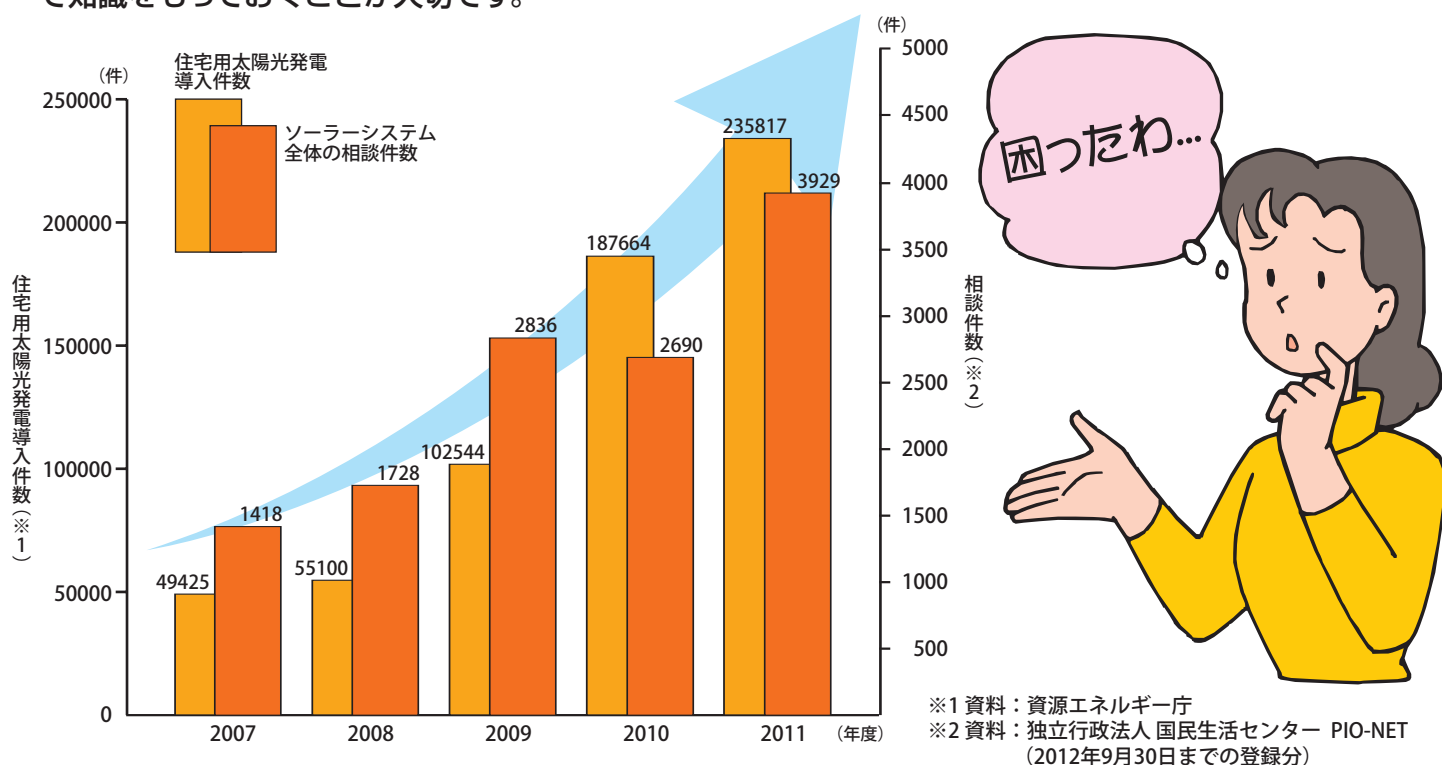


太陽光発電に関する トラブルにご注意ください。

知って下さい！ 太陽光発電のトラブルと対策。

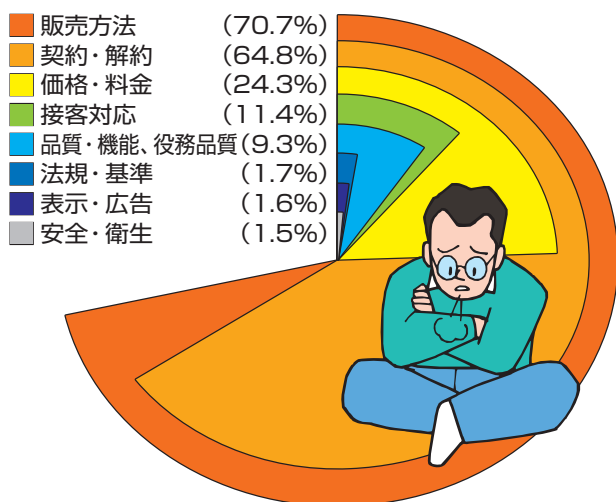
太陽光発電システムの普及にともない、トラブルの相談が増加しています。

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、補助金制度や固定価格買取制度により、今後さらに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もっておくことが大切です。



知っておいてください。こんな相談が寄せられています。

2011年度の相談件数(3929件)を100%とした割合



資料：独立行政法人国民生活センター PIO-NET

具体的な相談内容としては、

- 「補助金があるので自己資金は一切かからない」
 - 「売電によって機器代が賄える」
 - 「パワーコンディショナは永久的に使え、買い替えの必要はない」
- 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、契約を急かす、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欲しい。」
- 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」と言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い方には気をつけてください。詳しくは、以下のページをご覧ください。

- なっとく！再生可能エネルギー(固定価格買取制度)
<http://www.enecho.meti.go.jp/saiene/kaitori/index.html>
- (一社)太陽光発電協会(Q&A 一般住宅編)
<http://www.jpca.gr.jp/11basic05.html>

相談例 「国の補助金が受けられる」と言われて契約したが、設置したシステムが補助金の要件から外れていることがわかった。
自宅に業者が来て、補助金申請に間に合うようにとせかされて契約したが、補助金の申請は既に締め切られていたことがわかった。解約したい。

対処法 著しく発電効率の低い太陽光パネルなど一部、補助金の対象にならないものがあります。また、補助金は随時受け付けていますが、年度によって補助金額などが変わります。なにかご不明な点がある場合は、直接、太陽光発電普及拡大センターまでご確認ください。

- 太陽光発電普及拡大センター(住宅用太陽光発電導入の補助金制度)
http://www.j-pec.or.jp/subsidy_system/
- コールセンター **Tel:043-239-6200** または **043-239-7800**

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

相談例 ・はっきり断っているのに、しつこく何度も家に来て困っている。対処法を教えてください。
・「キャンペーンの最後の1棟なので急いで契約した方がいい」「今日契約しないと、この金額では契約できない」等と執拗に勧誘されて契約してしまった。

対処法 特定商取引法により「いりません」、「関心ありません」、「お断りします」など契約を締結しない旨の意思表示をした者に対する再勧誘は禁止されています。不適切な勧誘を受けた場合、すぐに消費者ホットラインにご連絡ください。

- 消費者ホットライン **Tel:0570-064-370** (お近くの消費生活相談窓口をご案内します。)

施工に関する相談・その他

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行IDを持っているか、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/>

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ください。

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、既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、価格等に納得がいかなければ、相見積もりをとって比較してみることも一つの方法です。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、2012年度から開始する予定です。今後、認定者が増えていきますので、こちらもあわせてご活用ください。

- PV施工技術者制度運営センター **Tel:03-6205-4530**

消費者トラブルは、消費生活相談窓口にご相談下さい。

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.0570-064-370 (お近くの消費生活相談窓口をご案内します。)

また、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。

(財)日本産業協会 Tel.03-3256-3344

また、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 <http://www.caa.go.jp/trade/index.html#m01>

