

## ソーラーシステムに関する相談の最近の状況

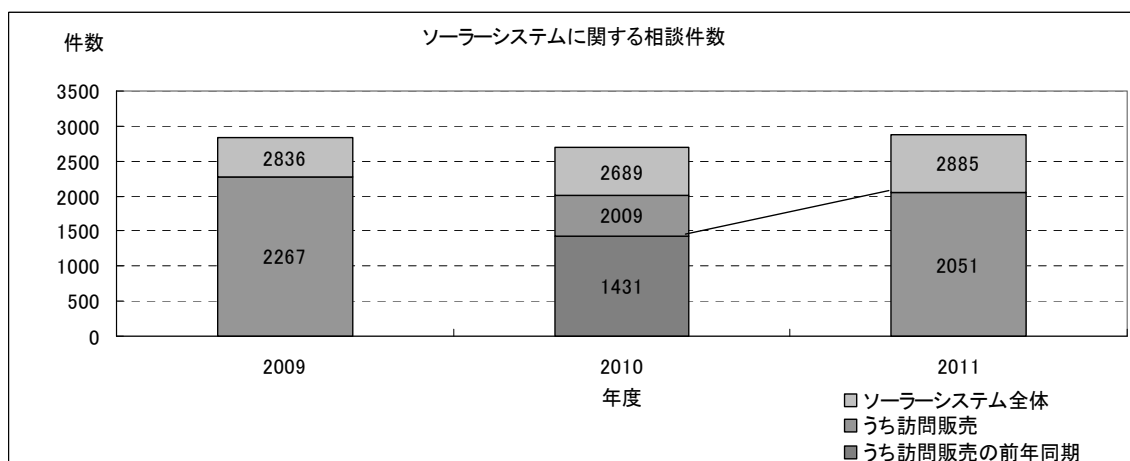
平成 24 年 2 月 14 日  
独立行政法人国民生活センター

### 1. 相談件数

ソーラーシステムに関する相談件数は、2010 年度に若干減少したものの、今年度は、2 月 6 日現在で既に過去最多の 2,885 件となっている。

そのうち、販売購入形態としては、訪問販売が依然として多く、2011 年度は、2,051 件寄せられている（前年同期 1,431 件）。訪問販売では、「販売方法」に関する相談が多い。

(図 1) ソーラーシステムに関する相談件数（2012 年 2 月 6 日までの登録分）



### 2. 2011 年度のソーラーシステムの訪問販売に関する相談の傾向

2009 年度の公表時と大きな変化は見られない。（別紙参照）

- ・ **男女別**：男性が約 7 割、女性が約 3 割である。
- ・ **年代別**：30～40 歳台で約 45% を占める。高齢者の契約が若干増加している。
- ・ **地域別**：南関東が 21%、東海が 16%、近畿が 13% であり、相談の多い地域に変化はない。
- ・ **金額**：平均金額は、約 310 万円である。最も多い金額帯は 200 万円台で、33% を占める。
- ・ **支払い方法**：現金払い等の割合が若干増加し（29%）、クレジットを利用した割合（70%）がやや減少した。クレジットを利用したものの中では、約 9 割が個別信用によるものである。

2011 年度は、契約前に相談しているケースや、勧誘は受けたが契約はしなかった人からの販売方法に関する苦情（例：「これから訪問を受ける約束をしたが、断りたい」「モニターになれば無料といわれたが、売り方に問題があるのではないか」など）が、若干多くな

っている。既に契約した、又は、何らかの金銭的な請求を受けているという件数は、2009年度が2,086件（全体の74%）であったのに対し、2011年度は、1,866件（全体の65%）となっている。契約前に相談に来ることで、金銭的なトラブルの事前回避につながっていると思われる。

### 3. 相談事例の特徴

○震災後の原発事故の影響をうけ、消費者の太陽光発電に対する関心も高まっているものと思われる。相談からその影響が読み取れるものもある。

○問題のある販売方法としては、

- ・売電によって機器代がまかなえる、自己資金は一切かからないといったセールストーク
- ・今年中に申し込めば、売電は42円だが、来年になると36円になると急がせる
- ・補助金が締め切られると急がせる
- ・モニターになれば割引く、今日なら割引くなど、お得感を強調する  
などがあり、内容にも大きな変化はない。

また、販売方法に大きな問題はなくても、「価格が高額なので解約したい」という相談も多い。訪問販売の場合には、他社、他商品との価格の比較ができないまま契約することが多い。価格帯も数百万と高額で、日用品ではないため相場感のない商品であることから、苦情になりやすい。

○上記以外にも、一部70歳以上の高齢者に対し、15年などの長期のローンを組んで契約するよう勧誘しているケースもある。

○震災に関連した便乗商法は、2011年度前半に寄せられている。震災の原発事故の電力不足のため、「太陽光システムを設置すると火災保険会社から負担金が出る」「被災地の営業所が再開できないので在庫を格安処分すると勧誘されたが、高額だった」といったようなセールストークも見られた。

○「既に契約・申込した」という相談のうち、約4割は、クーリング・オフに関する相談である。早めに相談に来る方の割合も多いが、クーリング・オフ期間経過後は、実際に利用してみて様々な状況が判明してくることもあり、契約後時間が経過してからの相談も多い。

### 4. その他の問題点

- ・ 取り付け後のメンテナンスの問題
- ・ 契約解除の際の原状回復の困難さ（一旦オール電化にしたものを再度ガスに戻すなど）
- ・ 豪雪地帯への取り付け  
等

以上