

住宅用太陽光発電システムの
販売等に係る消費者問題について

平成24年3月27日
消費者委員会



住宅用太陽光発電システムの販売等に係る消費者問題について

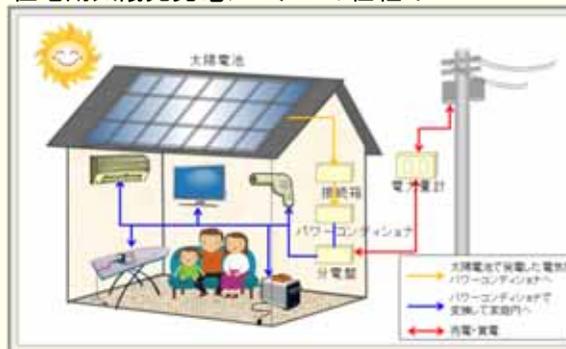
平成24年3月27日
消費者委員会

背景

- **導入推移は、近年急拡大している。**
平成6年度以降、住宅用太陽光発電システムの単価の低下に加え、補助金制度や余剰電力の買取制度等の政策的対応や消費者の環境問題への関心の高まりと相まって、飛躍的な拡大をみせている。
- **相談件数も、導入推移を反映して増加傾向。**
全国の消費生活センターへの相談件数は、住宅用太陽光発電システムの急速な普及に伴って増加しており、平成23年度は2月末時点で3,166件(対前年同期比1.5倍)にのぼる。
- **今後も一層普及拡大していくことが見込まれる。**
昨年(2023年)の東日本大震災による電力供給への不安や経済産業省による更なる導入拡大へ向けた取組から、一層の普及拡大が予想される。

住宅用太陽光発電システムとは・・・

住宅用太陽光発電システムの仕組み

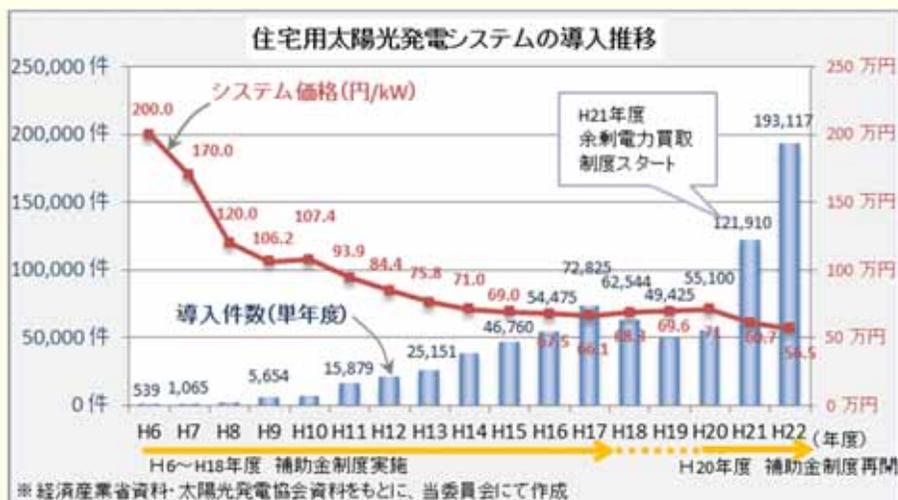


○太陽の光エネルギーを受けて、屋根等に設置した太陽電池が発電した電力をパワーコンディショナにより、電力会社と同じ電力に変換し、家庭内に電気を供給するシステム。

発電電力量と消費電力量の関係



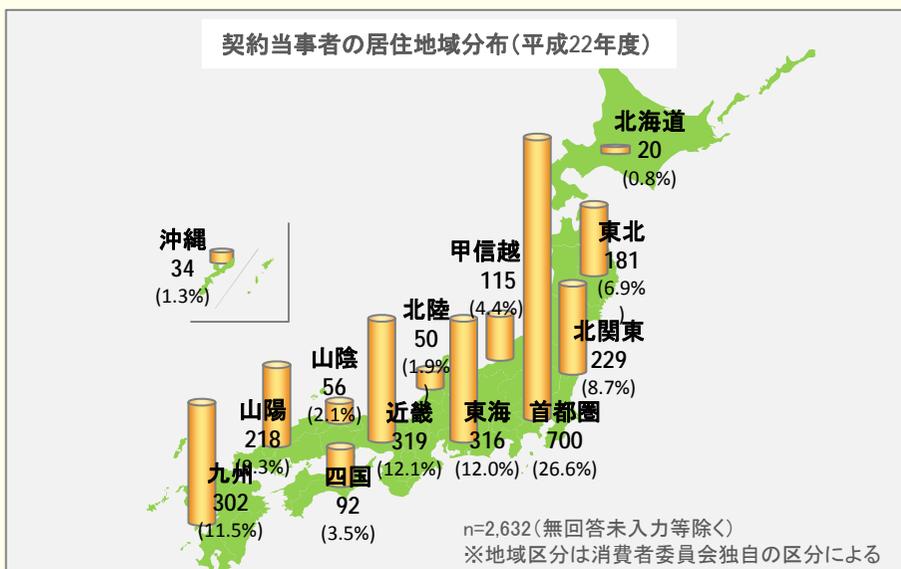
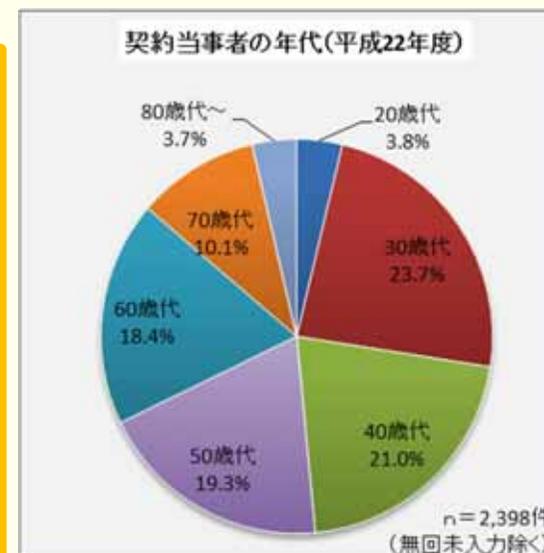
○発電電力が消費電力を上回った場合は、電力会社へ逆に送電して電気を買ってもらうことができる。反対に、夜間や曇り、雨の日など発電電力では足りない時は、従来通り電力会社の電気を使う。





☀️ 相談の概況①

- 30～60歳代を中心に相談が寄せられている。
- 首都圏を中心に全国的に広がっているが、気候条件や住宅事情等の影響を受けることが分布にもあらわれている。
- 主な内容は「契約・解約」「販売方法」「価格・料金」に関するもの。



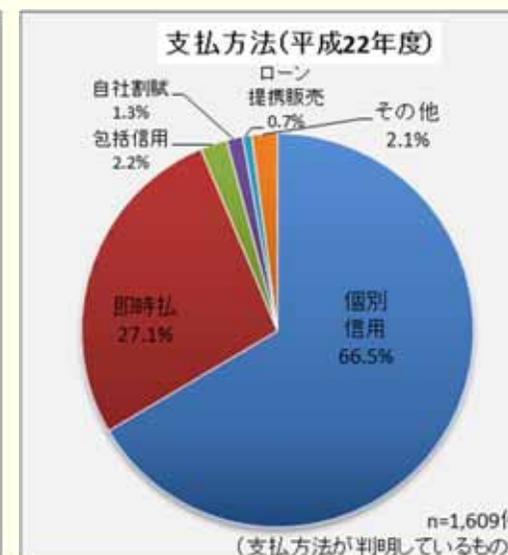
データは、全てPIO-NETによる。





☀ 相談の概況②

- 相談情報の7～8割が訪問販売によるもの。住宅用太陽光発電システムの販売は実際に屋根など現地での確認が必要となるのが特徴である。
- 相談の契約購入金額の最多価格帯は200～300万円台で、全体の6割を占める。
 - 平均的な設置費用は226.4万円
(平均システム単価56.6万円/kW × 平均設置容量4.00kW)
※太陽光発電普及拡大センターの公表資料による(平成22年度)
 - 国の補助金は、システム単価が65万円/kW以下(平成22年度)を対象としている。
- 支払方法は、個別信用(個別クレジット)が最も多く、次いで即時払(現金一括払い等)となっている。



データは、全てPIO-NETによる。



☀️ 主な相談事例

1. 不実告知(不正確・過剰な説明)に関する相談

売電に関する不実告知

- ・「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1万円程度しか発電できていない。

補助金に関する不実告知

- ・「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急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。

2. 迷惑な勧誘方法に関する相談

強引・長時間勧誘、再勧誘

- ・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。
- ・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。対処法を教えてほしい。

契約を急かす、お得感の強調

- ・「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。

3. 施工に関する相談・その他

性能・施工に関する相談

- ・太陽光発電システムを取り付けたが、工事が杜撰で雨漏りが発生。補償してほしい。

信用性に関する問合せ

- ・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。



☀ 法執行等の強化①特定商取引法等の執行の強化

- 相談の多くは、訪問販売における不実告知や迷惑勧誘に関するもの。特定商取引法の枠組みを最大限活用することが、問題解決・被害防止にとって有益である。
- 太陽光発電システムは、他の商品・サービスと比べ、制度上の利点やシステム上の特徴が消費者にとって分かりやすいものではない。不当な表示をしていた場合、一層誤解が生じるおそれがあり、景品表示法の適切な執行が重要である。
- しかし、実績は以下のとおり、低調にとどまっている。

消費者庁及び都道府県の特定商取引法・景品表示法による行政処分等(平成21～23年度)

		特定商取引法による行政処分等	景品表示法による行政処分等
消費者庁	平成23年度	該当なし	措置命令 1件
	平成22年度	該当なし	該当なし
	平成21年度	該当なし	該当なし
都道府県	平成23年度	業務停止命令 1件	該当なし
	平成22年度	指示処分 1件	該当なし
	平成21年度	業務停止命令 1件	該当なし



☀ 法執行等の強化②割賦販売に対する適切な対応

- 消費生活センターに寄せられた相談の支払方法は、個別クレジットによるものが多い。
- 平成20年の割賦販売法の改正により、個別クレジット業者の加盟店管理が強化された。当委員会のヒアリングにおいて、太陽光発電システムの販売を行う加盟店についても、十分監視が届くようになり、悪質業者の排除に効果がみられたとの意見があった。
- 個別クレジット業者の厳格な加盟店管理を通して、悪質業者を排除していく等の働きかけが有効である。

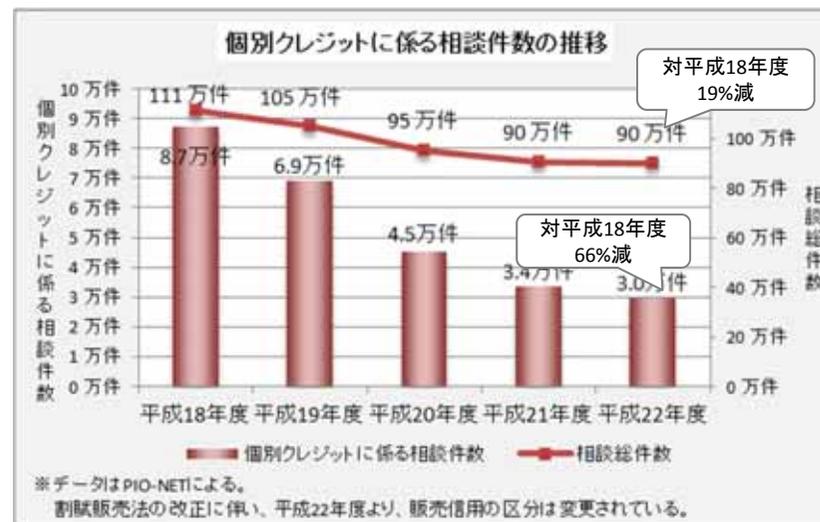
割賦販売法の改正の効果

平成20年の割賦販売法改正の内容(抜粋)

個別クレジット業者を登録制の対象とし、行政による監督規定を導入

個別クレジット業者が訪問販売等*を行う加盟店の行為について調査することを義務づけ、不適切な勧誘があった場合、消費者への与信を禁止

* 特定商取引5類型「訪問販売」「電話勧誘販売」「連鎖販売取引」「特定継続的役務提供」「業務提供誘引販売取引」をさす





☀ 業界団体を通じた販売方法の適正化、品質の向上のための取組

- 太陽光発電システムの信頼性を維持するためには、業界団体の品質確保に向けた自主的な取組も重要。取組事例として、会員企業に対し、特商法等の法令遵守を内容とする研修の実施の要請、販売時の注意事項、表示に関する業界自主ルール等の作成を行うとともに、太陽光発電システムの設置に必要な技能、専門知識を持った施工士の認定制度を開始する予定。
- 相談窓口寄せられた相談内容、被害の実情を把握し、今後もこのような自主的な取組の実効性を高めることが重要。

一般社団法人太陽光発電協会の取組

➤ 「太陽光発電消費者相談センター」を開設(平成21年12月14日)

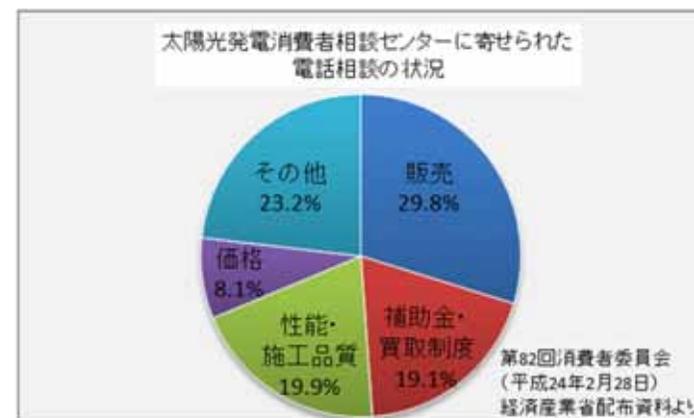
- 年間約700件の相談を受付
- 販売に関わるものが3割を占めている
- 補助金や買取制度等の導入支援制度や製品の性能、施工品質に関する相談も多い

➤ 会員企業に対し、法令遵守の徹底を要請

- 大手モジュールメーカー社員やその販売店向けに、特定商取引法等の法令遵守を内容とする研修の実施を要請
- 「販売時の注意事項」「表示に関する業界自主ルール」等を作成

➤ 「PV*施工士認定制度」の検討 * Photo Voltaic (太陽電池の意) の略

- 太陽光発電の設置・保守に関して、一定水準以上の知識、技能を有する者を認定
- 平成24年度運用開始(予定)





☀ 支援制度等に関する分かりやすい情報提供の必要性

- 分かりやすい情報の提供は、消費者トラブルを招かないための基本的な環境整備。相談の中には、補助金や余剰電力買取制度に関して、実情と乖離した説明や不正確な説明に起因するものがあり、これらのトラブルは、消費者が事前に正確な情報を持っていたなら、防止できたかもしれない。
- このため、消費者の目線から求められている情報が十分に分かりやすく周知されるよう、常に見直しを行うことが必要。例えば、補助金制度は、国、都道府県、市町村、それぞれ独自の制度（交付条件）で、交付総額は地域ごとに異なるため、消費者にとって分かりやすく、きめ細やかな情報提供をすることが重要。



補助金交付の例……標準タイプ(太陽電池容量3.5kW)を設置する場合

設置条件や申請時期等によって変動あり

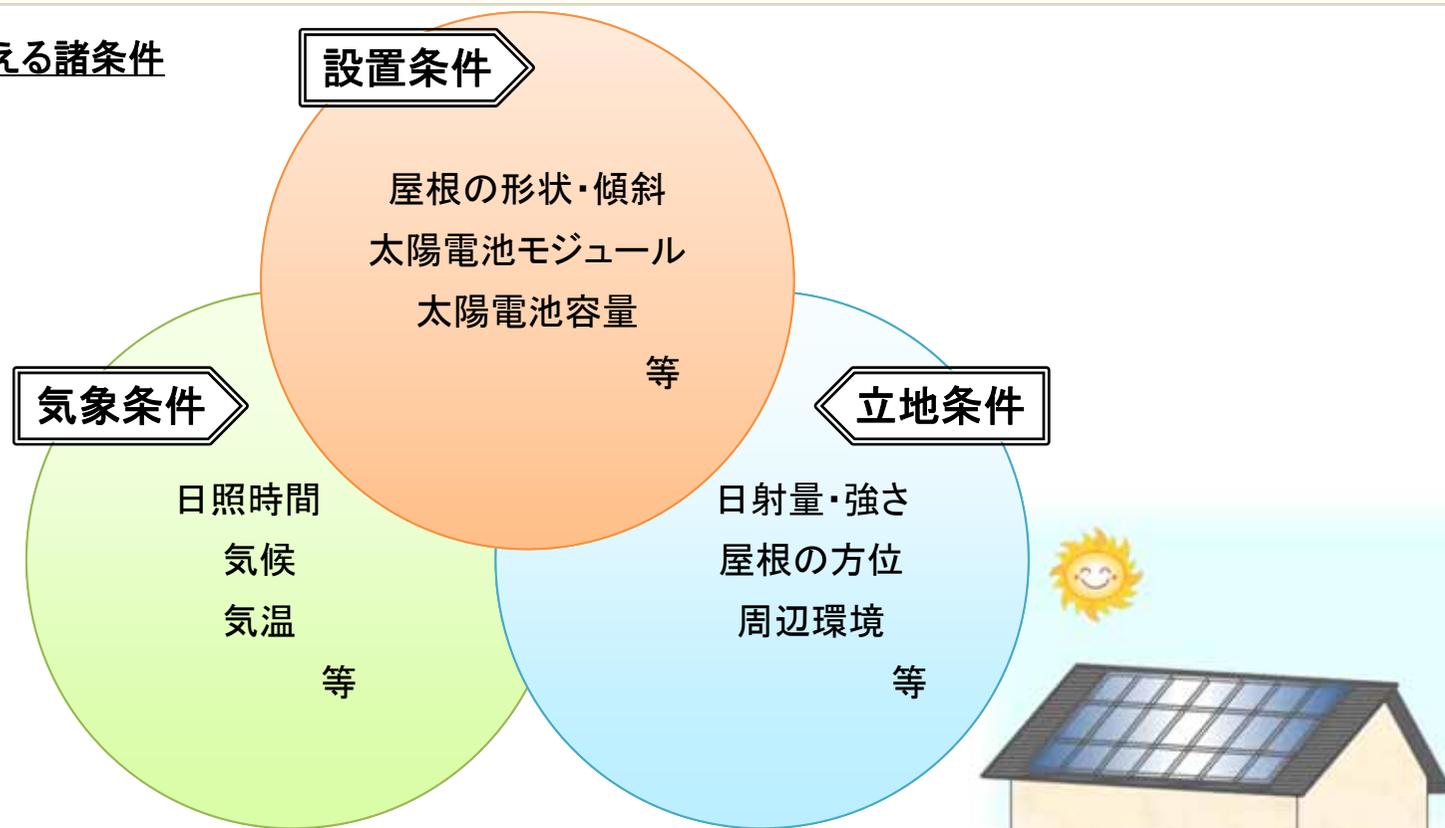
所在地	交付総額	国	都道府県	市町村
A県B市	598,000円	要件:システム価格60万円/kW以下、上限10kW 金額:48,000円/kW	金額:10万円/kW、上限100万円	金額:(設置費用一国の補助金)×1/2 上限80,000円
		168,000円	350,000円	80,000円
C県D市	307,000円	要件:システム価格60万円/kW以下、上限10kW 金額:48,000円/kW	金額:15,000円/kW、上限52,000円	金額:25,000円/kW、上限87,000円
		168,000円	52,000円	87,000円
E県F市	168,000円	要件:システム価格60万円/kW以下、上限10kW 金額:48,000円/kW	現在利用できる補助金制度なし	現在利用できる補助金制度なし
		168,000円	なし	なし



☀️ 支援制度等に関する分かりやすい情報提供の必要性

- また、発電量に関しても、日照時間、屋根の形状等によって異なり、消費者自身で把握することは困難である。契約前に、具体的で正確な情報を、消費者に対して提供する観点が必要。

発電量に影響を与える諸条件





現状のポイントと消費者委員会の提言

- 現状のポイント①
相談の多くは、特定商取引法等の枠組みを最大限活用することが、問題解決・被害防止にとって有益であるが、実績は低調。
- 現状のポイント②
支払方法は個別クレジットによるものが多い。個別クレジット業者の厳格な加盟店管理を通して、悪質業者を排除していく等の働きかけが有効。
- 現状のポイント③
太陽光発電システムの信頼性を維持するためには、業界団体の品質確保に向けた自主的な取組も重要。相談窓口寄せられた相談内容、被害の実情を把握し、取組の実効性を高めることが重要。
- 現状のポイント④
分かりやすい情報の提供は、消費者トラブルを招かないための基本的な環境整備。消費者に対して、具体的で正確な情報を契約前に提供する観点も重要。

提言1. 法執行等の強化

(1) 特定商取引法・景品表示法の執行の強化

・消費者庁は、太陽光発電システムの販売に係る相談等を十分注視し、販売等において不適切な勧誘や広告を行う事業者に対し、違反の事実が認められる場合には、特定商取引法等による行政処分等を厳格に行うことが必要。

・消費者庁は、都道府県に対し、特定商取引法等による行政処分等を厳格に行うよう、要請することが必要。

(2) 割賦販売に対する適切な対応

経済産業省は、引き続き、個別クレジット業者の指導監督を通じて悪質な業者が排除できるよう、割賦販売法の厳格な運用に努めクレジット業者の厳格な加盟店管理を推し進めることが必要。

提言2. 業界団体を通じた販売方法の適正化、品質の向上のための取組

経済産業省は、太陽光発電協会等に対して、消費者から相談窓口寄せられた相談内容等を踏まえながら、現在行っている取組について見直しを行い、販売品質、施行品質、メンテナンス品質等を確保するような仕組みを検討することなど、悪質な業者の排除に向けた自主的な取組を要請することが必要。

提言3. 支援制度等に関する分かりやすい情報提供

経済産業省は、補助金や余剰電力買取制度等の支援制度を含め、消費者の分かりやすさに資する観点から情報提供のあり方について見直しを行い、きめ細やかな情報提供の実施に向けた検討を行うことが必要。