

太陽光発電システム販売時の注意事項

一般社団法人太陽光発電協会の住宅部会では、住宅用太陽光発電システムの販売時の説明に関する注意事項を取りまとめた。関係各位におかれては適用される法令や社会規範を遵守し太陽光発電等の事業活動を行われる際の参考のひとつとして頂きたい。

1. 基本的事項	
法令等遵守	公平・公正をもって、市場競争の原理に基づく営業をおこなうこと。
信頼関係	お客様の信頼獲得と満足の向上を目指し、相互協力・信頼関係を構築すること。
社会貢献	環境配慮型商品として、コミュニティの一員としての役割を果たすこと。

2. お客様へ伝えるべき事項		
項目	概要	対応例
販売員の所属・身分	社名・身分・目的を偽らない。	会社名、氏名をハッキリ告げ、名刺などを渡す。
		身分証明書を提示する。
		チラシや説明資料に、販売員の連絡先・住所等明確に、所属・所在が判る様に記載する。
		大手メーカー、電力会社等の名前を騙らない。または、そこからの依頼・要請などと騙らない。
クーリングオフ	制度に関する概要説明を行う。	
性能関係	太陽光発電の特性等の説明を行う。	定格出力測定方法を解説する。
		季節・時間・地域による差異を説明する。
	設置対象物件に応じた設置を提案する。	法令に則ったシステム設計を行う。
	設置方法、方位、角度による発電量を説明する。	南面設置に比べ、東/西/北面設置は発電が低いことを説明する。
	パワーコンディショナの出力抑制機能について説明を行う。	安全確保のため、配電網の電圧値によりパワーコンディショナの電圧上昇を抑制する機能が働き、太陽光発電設備の発電出力が低下または停止する可能性があることを説明する。
引渡し時に説明を確実に行う。	取扱説明書に基づき、取り扱いの説明を行う。	
	完成に伴う一連の引渡し書類を渡す。	

経済性関係	価格の内訳や詳細を明確に説明する。	システムの価格と工事の内容や価格を説明し、エビデンスを残す。
		レイアウト図、シミュレーション結果、見積書等の提案書類及び推奨メーカーのカタログ等を渡す。
	シミュレーション等による発電量予測の提示とお客様の通常消費電力との比較により説明する。	シミュレーションの条件や計算方法を明示し、エビデンスを残す。
	償却年数の根拠を明確にして説明する。	発電量、電力料金、買取価格、お客様の消費電力量等の根拠や計算方法を明示し、エビデンスを残す。
導入促進支援策 (固定価格買取制度、補助金制度、等)	正確な情報を提供する。	固定価格買取制度は「余剰電力」という事を明確にし、案内書や説明書等の資料を渡す。
		補助金については、事前着工をしない。
		書式を守るなど制度を把握して正しい説明を行う。
		補助金の単価などの制度概要をきちんと伝え、案内書や説明等の資料を渡す。
		自治体独自の普及策(補助金、融資等)に適合する際は、合わせて説明する。
保証制度	各メーカーの制度にあわせて正しく説明する。	ありもしない保証内容を言わない。
		各メーカーが定めている保証書発行までのルールを守る。
限定・おまけ	「限定」、「今だけ」など不安や期待を煽る様な販売や過度な抱合せ販売等は行わない。	「地域限定」、「先着〇名」などの文言で煽らない。
		オール電化等と抱合せ販売の場合は個々の価格を明示する。
		モニターやモデル販売とする場合は、別途、その旨を記載した書面(契約書又は金額や支払い方法、条件など詳細に書かれた書面)を交わす。

### 3. 契約の差し止めの対象となる行為や契約条項

項目	概要	備考
不当な勧誘行為	実際には説明した様な効果がない商品を販売しない。	不実告知
	「確実に・・・となる」様な説明にて販売をしない。	断定的判断の提供
	不利益な事実や計画等を知りながら、都合の良い事項のみの説明をしない。	不利益事実の不告知
	消費者が帰ってほしい旨を告げているのに、長時間の勧誘はしない。	不退去
	消費者が帰りたい旨を告げているのに、長時間にわたり勧誘はしない。	監禁
不当契約条項	「如何なる理由があっても事業者は一切損害賠償責任を負わない」とする条項は使わない。	事業者の損害賠償責任を免除する条項
	「消費者が解約した場合、支払済みの代金を一切返金しない」とする条項は使わない。	消費者が支払う損害賠償の額を予定する条項など
	消費者に過重な義務を課する条項は使わない。	消費者の利益を一方的に害する条項

4. 参考（関連法規）	
改正消費者契約法	あらゆる消費者契約が対象で、不適切な勧誘で誤認、困惑して契約した場合の取り消しが可能。消費者に一方的に不当・不利益な契約条項を無効にできる。
特定商取引法	訪問販売や通信販売等消費者トラブルが起き易い特定の商取引が対象で、不適正な勧誘行為の禁止、クーリングオフのルールを定める。
景品表示法	事業者による商品、サービスの内容や取引条件に関する広告等を巡る不当表示や過大な景品類の提供を規制する。
金融商品取引法	金融商品の取引業者が投資性の高い金融商品を販売、加入する際のルールを定め、違反は行政処分の対象となる。
金融商品販売法	金融商品販売業者に金融商品の元本割れリスクなどの説明義務を課し、説明義務違反があった場合は販売業者に損害賠償責任を負わせる。
割賦販売法	割賦販売等のいわゆる消費者信用に関する取引秩序の維持、消費者の保護を目的として制定された法律で、割賦販売、ローン提携販売、割賦購入あっせんの取引形態について規制し、それぞれの取引形態について、「リボルビング方式」の定義している。
個人情報の保護に関する法律	個人情報を取り扱う事業者に対し個人情報の利用目的の特定、取得時に利用目的の通知等を義務付け、目的外の利用を禁止し、顧客名簿等の取扱に注意が必要となる。

以上