

住宅用太陽光発電システムの販売従事者が遵守すべきこと

初期費用 0 円モデル契約時の確認書

この度は、太陽光発電システム・蓄電池システムによるサービス提供のご用命をいただきまして誠にありがとうございました。
弊社では、ご契約時にお客様へ適切な情報提供がなされているかどうかの確認をさせていただき、より『お客様に誠実な』企業となることを
目指しております。つきましては、下記の項目のご確認をよろしくお願いいたします。

〇〇株式会社 お客様相談室
〇〇株式会社 行

記

(下記内容を確認し、□欄にチェックマーク☑を入れてください)

ご 確 認 内 容			チェック
ご契約 について	内容	契約書の内容、サービス期間（サービス開始予定日）について確認しました。	☐
	クーリング・ オフ	クーリング・オフについて確認しました。	☐
	途中解約	途中解約時の条件、取り扱いについて確認しました。	☐
	禁止事項	サービス期間中の禁止事項（蓄電池、電気自動車用充電器の追加設置等）を確認しました。	☐
	事業の継続が 不可能となった 場合	サービス事業者の都合によるサービスの解約時に、お客様に対応いただく内容について説明が されている。	☐
設備 について	仕様 設置方法	太陽光発電システムの仕様、設置方法について確認しました。 ・落雪や滑雪など太陽光発電システムの設置が周辺におよぼす危険性とその対策について 説明を受けました。 ☐	☐
サービス 内容 について	概要	サービス概要について確認しました。 ・提供条件（新築、既築・設置容量等） ・料金体系（従量制、定額制等・サービス期間中の変更の有無等） ・系統電力供給の有無（サービス期間中の変更の有無） ・維持管理、点検サービスの有無 ・その他付帯サービスの有無	☐
	提供方法	サービス提供方法（PPA、リース、割賦相殺等）について確認しました。 ・オプション、工事費用負担、足場費用の有無について確認しました。 ☐	☐
	経済 メリット	計算根拠を示して作成したモデルケース等により、発電量および経済性について確認しました。	☐
サービス 期間中 について	停電時	停電時の非常用コンセントの利用方法について確認しました。	☐
	お客様の対応	サービス利用中の連絡先、お客様の義務・負担（事故・故障時の連絡、お客様による修繕費負 担があるケース、点検費用負担の有無等）について確認しました。	☐
サービス 満了後 について	お客様の対応	契約満了時、又は譲渡後にユーザー様がすべきことについて確認しました。 ・継続される保証の有無、撤去をする場合、廃棄費用等が別途必要であること等を 確認しました。 ☐	☐

上記内容について確認しました。

年 月 日

御名前： ㊞



Japan
Photovoltaic
Energy
Association



太陽光発電協会
Japan Photovoltaic Energy Association

1 販売規準策定の背景	02
1-1 背景	
1-2 遵守すべきこと	
2 販売従事者に求められる基本的なスキル	03
2-1 プロとしての深い知識と経験	
2-2 お客様を安心させるコンサルティング力	
2-3 ステップに応じて説明すること	
3 遵守すべき注意事項	04
3-1 勧誘時～商談前時	
3-2 商談時	
3-3 契約時	
3-4 施工～引渡し時	
4 販売時の禁止事項とNGワード	08
5 参考：関連法規	09
添付 契約時の確認書	

1 販売規準策定の背景

1-1 背景

住宅用太陽光発電システムは、店頭販売で完結する商品ではなく、設置すべき屋根の状況確認等、個別の訪問が欠かせないものです。我が国が2050年までにカーボンニュートラルを達成するために再生可能エネルギーの更なる普及が必要とされる社会情勢の中で、太陽光発電システムの販売・施工事業者に向けられる世の中の目が、今後一段と厳しくなることが想定されます。

また近年お客様が太陽光発電システムを所有するのではなく、事業者が所有する第3者所有モデルも台頭し、販売形態も多様化してきています。

このような背景のもと太陽光発電協会（JPEA）では、適切な販売活動により市場が健全に成長し、より一層の普及が進むことを目指し、販売における留意事項を“販売規準”としてまとめました。この“販売規準”が、販売・施工事業者の皆様の誠実で責任ある販売活動の展開に資するものとなり、より多くのお客様に太陽光発電システムを正しくご理解いただくことで、さらなる市場の拡大と産業の発展につながれば幸いです。

1-2 遵守すべきこと

●関連法令の遵守

消費者保護の観点から、勧誘、商談、販売ツール作成等の販売活動全般に対して、「消費者契約法」「特定商取引法」「不当景品類及び不当表示防止法」等で様々な規制がなされています。日常の販売活動においては、これらの関連法規を十分に理解し、その遵守に留意してください。

●正確な情報提供

お客様が太陽光発電システムを正しく理解できるよう、関連する情報は【わかりやすく丁寧に】【具体的な数値を示して】の説明を心掛けてください。消費者保護の観点からは、時には販売者にとって不利となるデータも提示する必要があります。

●社会的マナーの遵守

ビジネスマンとしての一般的なマナーである「丁寧な言葉使い」「約束時間の厳守」「常識的な時間帯での連絡・訪問」「訪問時の迷惑駐車厳禁」等に留意し、お客様及び近隣の皆様に不快感を与えるような販売活動は慎んでください。



誠実で責任ある販売活動で、太陽光発電システムの健全な市場拡大を目指しましょう。

一部の誠意のない事業者の販売活動は、消費者の皆様にも業界全体への悪い印象を抱かせることとなり、業界発展の大きな妨げになります。また、違法行為が発覚した場合、行政処分の対象となり会社の経営に重大な影響を及ぼすこととなりますので、関連法規は必ず遵守するようお願いいたします。太陽光発電協会では、勧誘・販売活動における準拠事項を示すだけでなく、別途、お客様の業者選定をサポートするためのリーフレット「失敗しない太陽光発電システム選び“始めようソーラー生活”」を公開しています。

<http://www.jpea.gr.jp/document/pamphlet/index.html#start>

2 販売従事者に求められる基本的なスキル

2-1 プロとしての深い知識と経験

商談を進めるには、以下の知識や経験が必要になります。

- ・太陽光発電システム全体はもとより、システムを構成する太陽電池モジュール、パワーコンディショナ（パワコン）等の正確な商品知識
注：HEMS、蓄電池、エコキュート、V2H(Vehicle to Home)等を含むシステムであれば、これらの知識も必要です。
- ・適切な現地調査の実施、メーカーが指定する施工条件の理解
- ・実際の設置条件を反映させた発電シミュレーションの実施
- ・適切な売電量の想定とリスクの明示
- ・施工についての知識、メーカー保証制度の内容とその条件の理解
- ・適切な保守点検内容及び撤去時の廃棄方法の理解
注：改正された固定価格買取制度では、これらを事業計画に織込むことが求められます。（“事業計画策定ガイドライン”参照）
- ・固定価格買取制度や自治体補助施策の正確な理解 等々

2-2 お客様を安心させるコンサルティング力

お客様に太陽光発電システムを正しく理解していただくには、太陽光発電システムの一般的な知識だけでなく、売電や家屋に関する基本的な知識に基づき、設置場所の気候条件や影の影響も踏まえた上で、個別・総合的に説明できるだけのコンサルティング力が必要になります。日頃から関連知識を深めるよう心掛けましょう。

2-3 ステップに応じて説明すること

太陽光発電システムは、設置対象家屋の調査前と調査中では、説明すべきポイントが異なります。その旨をお客様に伝え、ステップに応じて下記の点に留意した適切な説明が必要となります。

■現地調査前

発電量、売電量、費用見積り等の数値は一般的な場合の概算であり、より正確な数値の算出には屋根や周辺の状態を確認する現地調査が必要である旨を明示すること。これらの説明に際しては、JPEA“表示ガイドライン”に準拠し可能な限り実態に近い数値で説明するよう努力すること。

■現地調査中

屋根・屋根裏の構造と施工基準との整合に留意すること。設置後に問題となる可能性のある環境条件(反射光、落雪・滑雪、塩害、降下煤塵、影の影響の可能性、通信環境に影響を及ぼす恐れのある近隣のアマチュア無線局の有無)と対応・対策要否について確認すること。

※設置が難しい場合は、理由と共にその旨をはっきり伝えること。
※屋根等に既存の破損を発見した場合は、すぐにお客様に伝えること。

■現地調査後

設置図面を添えた正式見積りを準備すること。

■見積書提出

作成した正式見積りについては、各項目毎に丁寧にお客様に説明すること。
補助金等を利用する場合は説明すること。

3 遵守すべき注意事項

3-1 勧誘時～商談前時

●販売目的を告げる

電話や訪問による勧誘の際には、あらかじめ「販売目的」であることを告げる義務があります。「無料点検」「モニター募集」のような目的のはっきりしない勧誘は行わないでください。

- ・電話勧誘で断られた場合でも、丁寧な口調や対応を心掛けること。
- ・会社名、氏名をはっきり告げ、名刺等を渡すこと。
- ・メーカー・電力会社等の名前を告げることで自らの所属や身分を偽らないこと。
「〇〇からの依頼・要請で訪問した」等、誤解を招くような説明はしないこと。

●高齢者への配慮

特に高齢者の方へ説明する場合は、ご家族やご親族の方の同席を必ずお願いしてください。仮に契約に至ったとしても後々のトラブルになる恐れがあります。



●誇大表示もダメ

チラシやダイレクトメール等においては、「あなたが特別に選ばれました…」等の表現や誇大なキャッチコピーは避けてください。



●再勧誘について

訪問販売業者は、購入を拒否する意思表示された方に対して再勧誘してはなりません。

●法令遵守

店舗やショールーム、イベント会場等で、不当な価格表示や過大な景品類の提供等、法令に触れるような行為をしないよう注意が必要です。

●集団心理の利用はダメ

空き店舗、貸し会議室等で集客し、集団心理を利用した悪徳商法と混同されるような説明会をしてはいけません。

●電話や訪問はお客様の負担にならない常識的な時間帯で実施しましょう。

●個人情報の取り扱いには注意が必要です。



3-2 商談時

商談時には、以下の項目を十分ご理解いただいた上で、お客様にご検討いただきます。

①太陽光発電システムの仕様

●見積りを行ったシステムについて、カタログ等を使用して説明します。

- ・太陽電池モジュール仕様
 - ・パワーコンディショナ(パワコン)仕様
 - ・システムに含まれる、モニター表示機器、その他オプション機器の仕様
- 注：HEMS、蓄電池、エコキュート、V2H(Vehicle to Home)等を含むシステムであれば、これらの知識も必要です。

②太陽光発電システムの施工方法

- お客様の大切な財産である建物の屋根等への設置であり、丁寧な説明が必要です。
- 施工方法は、カタログ等の施工方法資料等を基に説明します。
- 各機器の設置条件を遵守しパワコン取付位置、配線の方法・経路等を説明します。
- パワコンは運転音(モスキート音等)や発熱の状態を考慮し、取付位置をご提案ください。
- 施工時の足場の設置等、安全対策に必要な項目もご理解いただく必要があります。
- 雪害は多雪地域以外でも可能性があり、必要に応じて落雪や滑雪の影響とその対策につき説明します。

③太陽光発電システム・施工の費用(見積内容)

●見積書に従って、説明したシステム・施工の各項目の費用を説明します。

④補助金等の状況

- 自治体等の補助金を受けられる可能性があれば、その内容と金額、申請条件を説明します。
- 注：HEMS、蓄電池等を含むシステムであれば、それらについての補助金も含めて説明します。
また、申請しても抽選などにより支給が確実でない場合は、その旨も明確に説明します。

⑤固定価格買取制度

●固定価格買取制度の目的と概要について説明します。(10kW未満の買取期間は10年です。)

⑥発電量シミュレーション・経済性シミュレーション

- JPEA“表示ガイドライン”に準拠する等、計算根拠を示した書面に基づいて年間推定発電量を説明します。
 - ・発電量は実態に合わせた推定値であるが、保証されるものではないことをご理解いただきます。
 - ・設置方向、設置角度により発電量が変わることについて説明が必要です。
 - ・影、雪の影響や将来の周辺環境の変化や電圧上昇による出力抑制及び電力の需給バランス調整のための出力制御の発生による発電量の減少の可能性について説明が必要です。
- 必要な費用と売電量により、購入するシステムの経済性について説明します。
 - ・適用すべき「固定価格買取制度」を説明し、制度に沿ったシミュレーションを実施します。
 - ・余剰売電の場合の売電量は、「発電量－お客様の自家消費量」であることをご理解いただきます。
 - ・設置以降、運用中の保守点検費用、撤去時の廃棄費用等が別途必要になることをご理解いただきます。
 - ・割賦販売になる場合は、毎月の支払額、総支払額、支払回数、金利負担等について説明します。

⑦太陽光発電システムの保証制度

●見積りに含まれている保証範囲(機器故障、出力保証等)を説明します。

3-3 契約時

ご契約時には、以下の項目の再確認を行います。

- ・お客様から頂いている要望事項、提案事項、契約内容をきちんと項目毎に精査・確認をした上で、お客様への説明を行ないます。
- ・見積書、施工図面について、必要なコスト明細、施工方法を明瞭に説明し、誤解が生じないようにします。
- ・添付の「契約時の確認書」等によりお客様への説明に抜けがないことを確認します。

①太陽光発電システムの仕様

- 購入されるシステムについて説明します。
- 注：HEMS、蓄電池、エコキュート、V2H(Vehicle to Home)等を含むシステムであれば、これらの知識も必要です。

②太陽光発電システムの施工方法

- お客様の大切な財産である建物の屋根等への設置であり、丁寧な説明が必要です。
- 施工方法は、カタログ等の施工方法資料等を基に説明します。
- 各機器の設置条件を遵守し、設置図面により、パワコン取付位置、配線の方法・経路等を説明します。
- 雪止めなど雪害対策の有無や落雪・滑雪の危険性について説明してください。
- 施工時の駐車スペース、音等についても必要に応じて説明します。

③太陽光発電システム・施工の費用(見積内容)

- 最終的な見積書に従って、システム・施工の各項目の内容と費用を説明します。
- 施工時の足場の設置等、安全対策に必要な項目・費用もご理解いただく必要があります。

④補助金等の状況

- 自治体等の補助金を受けられる可能性があれば、その内容と金額、申請条件を説明します。
- 注：HEMS、蓄電池等を含むシステムであれば、それらについての補助金も含めて説明します。
また、申請しても抽選などにより支給が確実でない場合は、その旨も明確に説明します。

⑤固定価格買取制度

●固定価格買取制度の目的と概要について説明します。(10kW未満の買取期間は10年です。)

⑥発電量シミュレーション・経済性シミュレーション

- JPEA“表示ガイドライン”に準拠する等、計算根拠を示した書面に基づいて年間推定発電量を説明します。
 - ・発電量は実態に合わせた推定値であるが、保証されるものではないことをご理解いただきます。
 - ・設置方向、設置角度により発電量が変わることについて説明が必要です。
 - ・影、雪の影響や将来の周辺環境の変化や電圧上昇による出力抑制及び電力の需給バランス調整のための出力制御の発生による発電量の減少の可能性について説明が必要です。
- 必要な費用と売電量により、購入するシステムの経済性について説明します。
 - ・適用すべき「固定価格買取制度」を説明し、制度に沿ったシミュレーションを実施します。
 - ・余剰売電の場合の売電量は、「発電量－お客様の自家消費量」であることをご理解いただきます。
 - ・設置以降、運用中の保守点検費用、撤去時の廃棄費用等が別途必要になることをご理解いただきます。
 - ・割賦販売になる場合は、毎月の支払額、総支払額、支払回数、金利負担等について説明します。

⑦太陽光発電システムの保証制度

●今回の契約に含まれる保証の範囲(機器故障、出力保証等)を説明します。

⑧太陽光発電システムの電力会社(送配電事業者)、経済産業省への申請・報告

- 電力会社(送配電事業者)との売電契約を速やかに間違いなく行うため、申請書類などの手続きに関してもわかりやすく説明します。
- 一部地域の系統状況においては、10kW未満であっても電力系統に接続できない可能性があります。接続できることを電力会社(送配電事業者)に確認してから契約を進めてください。
- 経済産業省への事業計画認定申請(事業計画提出)及び年報報告(設置費用・運転費用)が必要であることを説明します(JPEA代行申請センター：JP-ACが申請・報告窓口になります)。

⑨割賦販売についての説明

- 割賦販売については、毎月の支払金額、総支払額、支払回数、金利負担、繰上返済等の情報を明確にお客様に伝え、必ず同意を得なければいけません。

⑩契約書についての説明

- 契約書の内容を、項目内容に沿って説明と確認を行います。
- 契約書面を必ずお渡ししなければいけません。

⑪クーリング・オフについての説明

- 販売形態によっては、クーリング・オフについて詳しい説明を行います。
- 契約後8日間であれば契約解除出来る内容を正確に伝えなければなりません。

3-4 施工～引渡し時

■施工時

契約時に説明し合意した通りの内容で、誠実に施工を行います。

■引渡し時

最後に、お客様に太陽光発電システムを安全に運用いただけるように、以下の確認説明をお願いします。

①設置した現物の確認

②パワーコンディショナ(パワコン)やモニター類の操作方法、表示内容の説明

③停電時を想定して、自立運転機能の使用・操作方法の説明

- パワーコンディショナ(パワコン)の自立運転機能等、販売時に取り扱い方法を詳しく説明しなければ、停電時に速やかに使用できない場合があります。自立運転の開始と自立運転からの復帰方法の両方を、取扱説明書を用いて、丁寧に説明する必要があります。

④保守点検及び廃棄に関する再説明

⑤将来の周辺環境の変化や落雪・滑雪の影響の再説明

⑥保証制度(有償/無償)の再説明

- メーカーへの保証申請は設置後早急に行ってください。

⑦契約番号/受電地点特定番号/事業計画認定に関わる設備ID等、大切な情報となりますので、説明願います。

⑧固定価格買取制度における設備費用の報告義務についての再説明

⑨補助金の申請方法等についての説明(必要に応じて)

⑩問い合わせ等の窓口連絡先

4 販売時の禁止事項とNGワード

以下のような発言は法令違反になる場合があります。十分に注意しましょう。

■強引な勧誘行為



■説明に関する問題



■書面に関する問題



■解約交渉過程の問題



5 参考：関連法規

販売活動を行う際に遵守すべき法規としては、例えば以下のものがあります。

関連法規	内容
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。
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する。
個人情報保護に関する法律	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。

太陽光発電設備に関する法規・ガイドラインとしては、例えば以下のものがあります。

- ・電気事業法
- ・固定価格買取制度に関する特別措置法
- ・資源エネルギー庁：「事業計画策定ガイドライン(太陽光発電)」
- ・日本電機工業会・太陽光発電協会技術資料：「太陽光発電システム保守点検ガイドライン」
- ・環境省：「太陽光発電設備のリサイクル等の推進に向けたガイドライン」
- ・景観条例：地域によっては景観条例がありますので、お調べください。
- ・ビジネスと人権に関する行動計画の実施に係る関係府省庁施策推進・連絡会議：責任あるサプライチェーンにおける人権尊重のためのガイドライン
- ・太陽光発電協会：太陽光発電産業のサプライチェーン等における人権尊重に係る取組ガイダンス

添付 契約時の確認書

太陽光発電協会では、販売従事者が「太陽光発電協会販売規準」に従って販売したことを、お客様自身に確認していただくための「契約時の確認書」を作成しました。法令に遵守した販売活動、及び不測のトラブルを避けるためにも利用することをお勧めします。

購入モデル契約時の確認書

この度、太陽光発電システムのご用命をいただきまして誠にありがとうございました。

弊社では、ご契約時に営業担当者からお客様へ適切な説明がなされているかどうかの確認をさせていただき、より『お客様に誠実な』企業となることを目指しております。つきましては、下記の項目のご確認をよろしくお願いいたします。

○ ○株式会社 お客様相談室

〇〇株式会社行

記

(下記内容を確認し、□欄にチェックマーク☑を入れてください)

ご 確 認 内 容		チェック
1	太陽光発電システムの仕様についての説明を受けました。	☐
2	太陽光発電システムの施工方法についての説明を受けました。 ・落雪や滑雪など太陽光発電システムの設置が周辺におよぼす危険性とその対策について説明を受けました。	☐
3	太陽光発電システム・施工の費用（見積内容）についての説明を受けました。	☐
4	補助金等の状況についての説明を受けました。	☐
5	太陽光発電システムの電力会社（送配電事業者）及び固定価格買取制度（事業計画の作成・提出・遵守義務）の申請や報告についての説明を受けました	☐
6	発電量および経済性について、計算根拠を示して作成した書面を用いて説明を受けました。 ・発電量は、設置方位・角度、天候・気温、配線・接続箱等の電気抵抗、パワコンの損失の影響により、設置容量＝発電量ではないことの説明を受けました。 ☐ ・樹木、建物の影、将来の周辺環境の変化や積雪等が発電に影響を与えることの説明を受けました。 ☐ ・電圧上昇による出力抑制及び電力の需給バランス調整のための出力制御の発生による発電量が減少する可能性があることの説明を受けました。 ☐ ・運用中の保守点検費用、撤去時の廃棄費用等が別途必要であることの説明を受けました。 ☐	☐
7	太陽光発電システムの保証制度についての説明を受けました。	☐
8	割賦販売についての説明を受けました。	☐
9	契約書についての説明を受けました。	☐
10	クーリング・オフについての説明を受けました。	☐

上記内容についての説明を受けたことを確認いたしました。

年 月 日

御氏名： (印)