

# — 消費者トラブル情報 —

< あいちクリオ通信 平成23年9月号 (No. 280) >

## ◎ 太陽光発電などの「ソーラーシステム」に関する 相談が今年度倍増 ～強引な訪問販売や電話勧誘販売に注意！～

- ◇ 平成23年4月から7月までに愛知県の8か所の県民生活プラザに寄せられた太陽光発電などの「ソーラーシステム」に関する相談件数は51件で、前年度同期（27件）と比べて倍増しています。そのうち、訪問販売の相談が40件と約8割を占めています。
- ◇ 東日本大震災による原子力発電所の事故の影響で、電力の供給が不安定になっているという状況の中、「ソーラーシステム」の設置を急がせようとする強引な勧誘事例が多く見られます。

## ○ 消費生活相談の概要—速報—

< 平成23年度（4月～7月）の相談の特徴 >

- ◇ 平成23年7月に、愛知県の8か所の県民生活プラザに寄せられた相談の件数は1,436件で、平成23年4月から7月までに寄せられた相談件数の累計は5,980件となりました。この件数は、平成22年度の同期（5,893件）に比べて、1.5%（87件）増加しています。
- ◇ 年代別では、40代以上の各年代からの相談が増加しています。
- ◇ 店舗外取引に関する相談は、相談全体の66.8%を占めており、その中でも「通信販売」が最も多く（63.4%）、次いで「訪問販売」（18.2%）、「電話勧誘販売」（14.7%）の順となっています。

県民生活プラザ別相談件数（平成23年度4月～7月）

単位：件

	中央	尾張	海部	知多	西三河	豊田加茂	新城設楽	東三河	計
7月	638	169	80	114	218	68	24	125	1,436
23(4～7)	2,575	799	347	446	897	308	103	505	5,980
前年同期	2,520	681	413	434	851	345	111	538	5,893

## 愛知県県民生活部県民生活課

\* この内容は、8月31日午前10時30分から愛知県のWebページでご覧いただけます。

アドレス <http://www.pref.aichi.jp/kenmin/shohiseikatsu/>

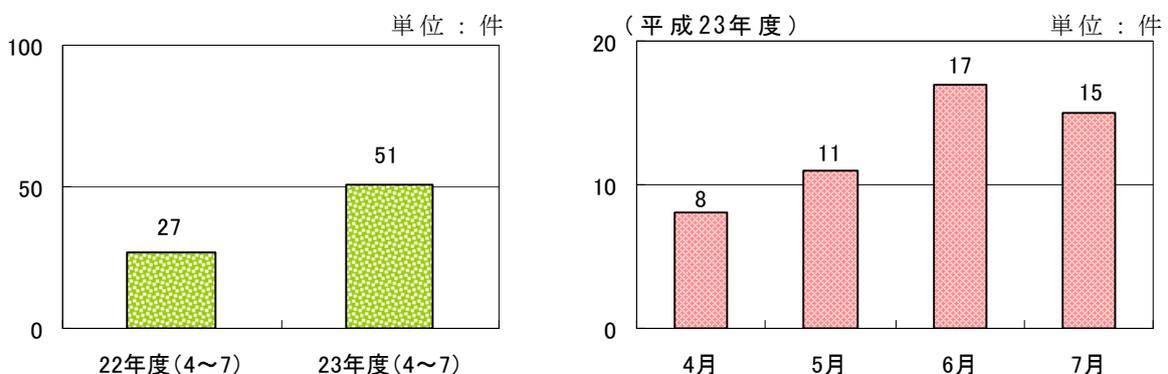
広報誌・機関紙等への転載などに、ぜひご活用ください。

# 太陽光発電などの「ソーラーシステム」に関する相談 が今年度倍増 ～強引な訪問販売や電話勧誘販売に注意!～

<最近の相談事例から>

- ◇ 平成23年4月から7月までに愛知県の8か所の県民生活プラザに寄せられた太陽光発電などの「ソーラーシステム」に関する相談件数は51件で、前年度同期（27件）と比べて倍増（88.9%増）しています。販売購入形態では、訪問販売の相談が40件（78.4%）と最も多く、次いで電話勧誘販売が7件となっています。
- ◇ 東日本大震災による原子力発電所の事故の影響で、電力の供給が不安定になっているという状況の中、「国から助成が受けられる」「モニターになれば減額する」などと言って「ソーラーシステム」の設置を急がせようとする強引な勧誘事例が多く見られます。
- ◇ 補助金や発電量、売電額などの見込みについて、消費者に有利なことばかり強調するセールストークで勧誘を受ける場合があり、注意が必要です。
- ◇ 実際に「ソーラーシステム」の設置を検討している場合でも、その場ですぐに契約しないで、冷静に考える時間を持ちましょう。複数の業者から見積りを取り、業者の対応を含めて比較検討し、納得した上で契約しましょう。

## 【太陽光発電などの「ソーラーシステム」に関する相談件数の推移】



## 【平成23年度4月～7月の状況】

- 販売購入形態別
  - ①訪問販売：40件（78.4%） ②電話勧誘販売：7件 ③店舗購入：2件 ほか
- 契約当事者の年代別
  - ①30代：14件（27.5%） ②50代：13件 ③40代：8件 ④20代：6件 ほか
- 契約当事者の性別
  - ①男性：30件（58.8%） ②女性：21件
- 契約当事者の職業別
  - ①給与生活者：30件（58.8%） ②家事従事者：15件 ③無職：4件 ほか
- 契約金額
  - 平均：336万円 最高額：1,800万円
- 既払金額
  - 平均：111万円 最高額：1,800万円

## ○相談事例

新城設楽県民生活プラザ 40代 男性 給与生活者

自宅へ太陽光パネルの販売業者から、設置の勧誘電話があった。「東日本大震災の関係で電力不足が今後予想される。太陽光を利用したパネルを設置すると国からの助成が受けられ、大変良いことである」と言われた。口調が強く、急かすような強引な勧誘で不快だった。自宅が借家であることを伝えると、一方的に電話が切れたが、今後、再勧誘があっても断りたい。

東日本大震災以来、震災を口実に勧誘する業者がある。愛知県の条例では勧誘を拒絶する意思表示した人への再勧誘を禁止しており、勧誘を迷惑だと感じたらきっぱり断るよう助言した。

西三河県民生活プラザ 20代 男性 給与生活者

自宅に突然業者がきて、2時間にわたって太陽光発電の勧誘を受けた。「モニターとなってくれれば減額する」「電気の使用料は売電料金とほぼ同じ」と説明され契約してしまった。よく考えると高額なのでやめたい。

クーリング・オフ期間内なので、書面にて契約を解除する旨を販社と信販それぞれに通知するよう助言した。その際、必ずコピーを手元に残すよう、併せて伝えた。

海部県民生活プラザ 30代 女性 家事従事者

「近所で工事をしている。迷惑をかけるので挨拶にきた」と業者が訪れた。我が家の屋根を見て「お宅の屋根を貸してください。全く負担はかけさせません。売却する余剰電力で返してくれればいいです」と太陽光発電の無料見本工事を勧誘された。業者は名刺も持っておらず、工事の資料も見せてもらったただけだった。夫が在宅時に再度説明に来る予定であるが、信用していいものかどうか不安を感じている。

過去の同様な手口の住宅リフォーム工事のトラブル事例を紹介した上で、高額な工事代金を長期間で返済することになるので、業者が「負担はかけさせない」と説明しても鵜呑みにしないよう助言した。また、太陽光発電を検討するならば、複数の業者から見積りを取り、比較検討の上、信頼できる業者を選ぶよう併せて助言した。

## ○アドバイス

- ・訪問販売や電話勧誘販売で契約した場合、契約内容についての書面を受け取った日から8日間は無条件解除（クーリング・オフ）することができます。
- ・必要がないと思う場合は、あいまいな返事はせず、きっぱりと断りましょう。
- ・実際にソーラーシステムの設置を検討している場合でも、その場ですぐに契約しないで、冷静に考える時間を持ちましょう。複数の業者から見積りを取り、業者の対応を含めて比較検討し、納得した上で契約しましょう。
- ・補助金が支払われるといっても、消費者に負担は残ります。補助金や発電量、売電額などの見込みについて、消費者に有利なことばかり強調するようなセールストークは鵜呑みにせず、補助金が受けられる条件、発電量や売電額の目安、必要な諸費用・設備等は、自分でも情報収集に心がけましょう。
- ・万一困ったら、早めに最寄りの県民生活プラザに相談しましょう。

## 消費生活相談の概要 一速報一

＜平成23年度（4月～7月）の相談の特徴＞

### ☆ 40代以上の各年代からの相談が増加……………表1

契約当事者を年代別にみると、「40代」が1,168件で最も多く、全体の19.5%を占め、次いで、「30代」の1,105件（18.5%）、「50代」の763件（12.8%）の順となっています。

増加件数が多いものは、「40代」が対前年同期104件増（1,168件）、「50代」が同82件増（763件）となっています。

### ☆ デジタルコンテンツに関する相談が増加……………表2-1・2

品目別にみると、デジタルコンテンツ、インターネット接続回線などの「運輸通信サービス」が2,116件で最も多く、次いで、フリーローン・サラ金、ファンド型投資商品などの「金融保険サービス」の646件、音響映像機器、電話機・電話機用品などの「教養娯楽品」の473件の順となっています。

また、更に細かい分類である商品等別にみると、「デジタルコンテンツ」が1,723件で最も多く、次いで、「工事・建築」の146件、「フリーローン・サラ金」の139件の順となっています。増加件数の多いものは、「デジタルコンテンツ」の対前年同期245件増（1,723件）、「ファンド型投資商品」の同80件増（110件）の順になっています。

### ☆ 通信販売に関する相談が多い……………表3-1・2

店舗外取引に関する相談は、3,995件で、全体の66.8%を占めています。なかでも、「通信販売」に関する相談が2,533件で最も多く、店舗外取引に関する相談の63.4%を占め、次いで、「訪問販売」の726件（18.2%）、「電話勧誘販売」の586件（14.7%）の順となっています。

また、店舗外取引に関する相談を販売方法別・商品別にみると、通信販売の「デジタルコンテンツ」が1,719件（対前年同期242件増）、電話勧誘販売の「ファンド型投資商品」が63件（同56件増）と増加しています。

表1 年代別相談件数

単位：件

区分	未成年	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	不明	計
7月	82	181	270	280	175	180	163	105	1,436
23年度(4~7)	313	722	1,105	1,168	763	748	734	427	5,980
構成比(%)	(5.2)	(12.1)	(18.5)	(19.5)	(12.8)	(12.5)	(12.3)	(7.1)	(100.0)
前年同期	323	890	1,161	1,064	681	707	670	397	5,893
対前年同期 増減数	(-10)	(-168)	(-56)	(+104)	(+82)	(+41)	(+64)	(+30)	(+87)
対前年同期 増減率(%)	(-3.1)	(-18.9)	(-4.8)	(+9.8)	(+12.0)	(+5.8)	(+9.6)	(+7.6)	(+1.5)

表2-1 品目別相談件数

単位：件

区分	商品計	主なもの			サービス計	主なもの				他の相談計	計
		教養 娯楽品	土地・建物 設備	食料品		運輸通信 サービス	金融保険 サービス	教養娯楽 サービス	保健福祉 サービス		
7月	476	116	45	58	946	503	146	75	37	14	1,436
23年度(4~7)	2,008	473	243	238	3,929	2,116	646	259	174	43	5,980
構成比(%)	(33.6)	(7.9)	(4.1)	(4.0)	(65.7)	(35.4)	(10.8)	(4.3)	(2.9)	(0.7)	(100.0)
前年同期	2,098	531	209	235	3,741	1,812	606	312	181	54	5,893
対前年同期 増減数	(-90)	(-58)	(+34)	(+3)	(+188)	(+304)	(+40)	(-53)	(-7)	(-11)	(+87)
対前年同期 増減率(%)	(-4.3)	(-10.9)	(+16.3)	(+1.3)	(+5.0)	(+16.8)	(+6.6)	(-17.0)	(-3.9)	(-20.4)	(+1.5)

※主な商品等 教養娯楽品…音響映像機器74件、電話機・電話機用品61件、新聞47件など  
 土地・建物・設備…新築分譲マンション71件、ソーラーシステム51件など  
 食料品…健康食品115件、飲料31件、魚介類23件、菓子類14件、穀類11件など  
 運輸通信サービス…デジタルコンテンツ1,723件、インターネット接続回線99件など  
 金融保険サービス…フリーローン・サラ金139件、ファンド型投資商品110件など  
 教養娯楽サービス…宝くじ45件、旅行代理業29件、コンサート22件など  
 保健福祉サービス…エステティックサービス69件、医療サービス26件など

表2-2 商品等別相談件数

単位：件

区分	順位	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7月	デジタルコンテンツ	四輪自動車	ファンド型投資商品	工事・建築	株	健康食品	インターネット接続回線	修理サービス	フリーローン・サラ金	音響・映像機器	
		409	38	34	33	26	26	25	23	22	22
23年度(4~7)	デジタルコンテンツ	工事・建築	フリーローン・サラ金	四輪自動車	健康食品	ファンド型投資商品	インターネット接続回線	修理サービス	株	携帯電話サービス	
		1,723	146	139	130	115	110	99	94	88	75
前年同期		1,478	165	110	149	84	30	67	60	94	84
対前年同期 増減数		(+245)	(-19)	(+29)	(-19)	(+31)	(+80)	(+32)	(+34)	(-6)	(-9)
対前年同期 増減率(%)		(+16.6)	(-11.5)	(+26.4)	(-12.8)	(+36.9)	(+266.7)	(+47.8)	(+56.7)	(-6.4)	(-10.7)

※この他、商品(サービス)を特定できないものを分類した「商品一般」が159件あります。

※デジタルコンテンツとは、インターネットを通じて得られるアダルトサイトや出会い系サイトなどの情報のことです。

表3-1 店舗外取引に関する相談件数

単位：件

区分	訪問販売	通信販売	電話勧誘販売	送りつけ商法	マルチ商法	その他無店舗	計
7月	168	607	124	6	15	11	931
23年度(4~7)	726	2,533	586	22	80	48	3,995
構成比(%)	(18.2)	(63.4)	(14.7)	(0.5)	(2.0)	(1.2)	(100.0)
前年同期	743	2,231	563	15	83	92	3,727
対前年同期 増減数	(-17)	(+302)	(+23)	(+7)	(-3)	(-44)	(+268)
対前年同期 増減率(%)	(-2.3)	(+13.5)	(+4.1)	(+46.7)	(-3.6)	(-47.8)	(+7.2)

表3-2 店舗外取引に関する相談の商品等別件数

(1) 訪問販売

単位：件

区分 \ 順位	1	2	3	4	5
7月	工事・建築 20	ソーラーシステム 11	テレビ放送サービス 9	新聞 8	インターネット接続回線 6
23年度(4~7)	工事・建築 83	新聞 44	ソーラーシステム 40	布団類 35	テレビ放送サービス 24
対前年同期 増減数	(-8)	(+13)	(+18)	(+2)	(+5)

(2) 通信販売

単位：件

区分 \ 順位	1	2	3	4	5
7月	デジタルコンテンツ 408	宝くじ 17	化粧品 9	健康食品 8	音響・映像機器 6
23年度(4~7)	デジタルコンテンツ 1,719	宝くじ 43	化粧品 36	健康食品 31	音響・映像機器 26
対前年同期 増減数	(+242)	(+26)	(+18)	(+6)	(+14)

(3) 電話勧誘販売

単位：件

区分 \ 順位	1	2	3	4	5
7月	株 20	ファンド型投資商品 16	公社債 12	新築分譲マンション 7	インターネット接続回線 6
23年度(4~7)	株 64	ファンド型投資商品 63	新築分譲マンション 55	公社債 47	インターネット接続回線 35
対前年同期 増減数	(-1)	(+56)	(-3)	(+17)	(+7)

(4) 送りつけ商法

単位：件

区分 \ 順位	1	2	3	3	3
7月	かばん 1	菓子類 1	幼児用教材 1		
23年度(4~7)	単行本 5	健康食品 3	プレスレット 1	緑茶 1	かに 1
対前年同期 増減数	(+4)	(+1)	(+1)	(+1)	(+1)

(5) マルチ商法

単位：件

区分 \ 順位	1	2	3	4	4
7月	健康食品 6	化粧品 3	布団類 2	飲料 1	内職・副業 1
23年度(4~7)	健康食品 28	化粧品 10	販売業内職 4	家庭用電気治療器具 3	布団類 3
対前年同期 増減数	(+8)	(-8)	(+1)	(+2)	(+3)

表4 主な商法別の相談件数

単位：件

区分	マルチ商法	内職・モニター商法	アポイントメントセールス	催眠商法	資格商法	キャッチセールス
7月	15	12	6	6	3	3
23年度(4~7)	80	55	32	24	11	6
対前年同期 増減数	(-3)	(-47)	(-9)	(-1)	(-12)	(-5)

※主な商品等  
 マルチ商法……健康食品、化粧品、販売業内職、家庭用電気治療器具など  
 内職・モニター商法……ワープロ・パソコン内職、販売業内職、育成内職など  
 アポイントメントセールス……ネックレス、指輪、複合サービス会員、祈とうサービスなど  
 催眠商法……家庭用電気治療器具、健康食品、布団類、磁気治療器具など  
 資格商法……資格取得用教材、行政書士資格講座、不動産関連資格講座など  
 キャッチセールス……エステティックサービス、タレント・モデル養成教室など