

令和3年6月3日  
独立行政法人国民生活センター

## 家庭用蓄電池の勧誘トラブルにご注意！ - 事業者の突然の訪問を受けてもその場で契約はせずによく検討しましょう -

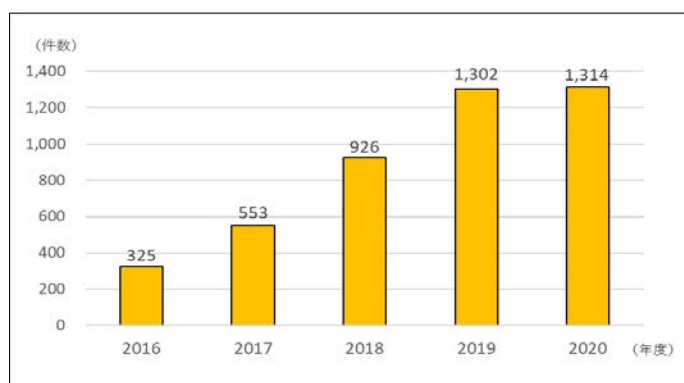
全国の消費生活センター等には家庭等で利用する据置型蓄電池（以下、家庭用蓄電池）に関する相談が多く寄せられています。相談件数は近年増加傾向にあり、2019年度には1,000件を超え、2020年度は1,314件です。

2009年に開始された「余剰電力買取制度」と、2012年に開始された「再生可能エネルギーの固定価格買取制度（FIT）」による住宅用太陽光発電の固定価格での買取期間は10年と定められており、2019年以降、買取期間を順次満了していきます<sup>1</sup>。災害時にも役立つ家庭用蓄電池を用いた自家消費は、買取期間満了後の選択肢の一つです。

相談事例をみると、事業者の突然の訪問等をきっかけに「この値段は今日限り」等と家庭用蓄電池の購入を急かされたり、長時間勧誘されて、冷静に十分な検討ができないままその場で契約しているケースが目立ちます。また、訪問時に電力会社の関連会社をかたられたり、太陽光発電設備の無料点検で訪問した事業者に、家庭用蓄電池を勧誘されているケースもみられます。

そこで、トラブル防止のため相談事例を紹介するとともに、消費者への注意喚起を行います。

図1 PIO-NET<sup>2</sup>における家庭用蓄電池に関する相談件数の推移



<sup>1</sup> 「再生可能エネルギーの固定価格買取制度（FIT）」とは、再生可能エネルギーで発電した電気を電力会社が一定価格で一定期間買い取ることを国が約束する制度のこと。住宅用太陽光発電の場合、自家消費後の余剰分（余剰電力）が買取対象となる。住宅用太陽光発電の余剰電力は、固定価格での買取期間が10年間と定められていることから、2009年11月に開始した余剰電力買取制度の適用を受けた場合、2019年11月以降、10年間の買取期間を順次満了していくことになる。

<sup>2</sup> PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。本資料の相談件数は、2021年4月30日までのPIO-NET登録分。

## 1. 相談事例（（）内は受付年月、契約当事者の属性）

### 既に太陽光発電設備を導入している消費者に対して

#### 【事例1】太陽光パネルの無料点検で訪問した事業者に嘘の説明で勧誘された

事業者が「市から委託された」と太陽光パネルの無料点検で訪問した。後日点検してもらったところ、「売電するための装置の一部が壊れている」「太陽光パネルが破損している可能性が高い」等と説明された。最初に訪問した担当者から、「売電するための装置の修理をするよりも家庭用蓄電池を購入した方がいい」と勧誘され、「国の補助金が出るので安くなる」と言われたこともあり、約200万円の家庭用蓄電池の契約をした。ところが後日、訪問した工事担当者からは「売電するための装置は壊れていない。部品もモーターも正常だ」と言われた。勧誘時の説明と異なり、事業者に対して不信感が募ったので解約したいがどうすればよいか。

(2020年11月受付 40歳代 男性)

#### 【事例2】以前太陽光パネルを契約した事業者に契約金額等について十分な説明なく勧誘された

10年前に太陽光パネルを設置した実家に当時の事業者が訪問し、母が家庭用蓄電池の勧誘を受けた。40年もち、30年目で元が取れる、災害時にも役立つとの説明を聞いて、契約したようだ。金額について母から150万円と聞いているが、ローンの契約書をみると合計金額が約250万円とあり、差額について明細が分からない、また、契約書では10年毎にメンテナンス費用が発生するとなっているが、母は事業者から説明されていないようだ。母は契約の内容を十分に理解しておらず、30年後の収支等も今の段階で予想はできないと思う。信用できない事業者なので解約させたい。

(2020年12月受付 50歳代 女性)

#### 【事例3】「今なら工事費、設置費無料」等と長時間勧誘された

事業者が「家庭用蓄電池を設置しないか」と訪問した。我が家は太陽光パネルを設置しており、翌年には固定価格買取制度の10年間の売電契約が終了する予定だ。事業者から「10年間の売電契約終了後は売電価格が下がるため家庭用蓄電池を設置したほうがよい」と言われた。事業者を家にあげると、「今なら工事費、設置費無料で、20年から30年はもつ。元は取れる」等と説明され、執拗な勧誘が4時間続き、契約しないと担当者に帰ってもらえないと思い契約してしまった。クレジット契約で約330万円と高額な契約であることが後になって心配になり、翌日クーリング・オフを申し出たが、事業者から「通知の送付は不要だ」等と言われ、本当に解約できたのか不安だ。

(2021年1月受付 30歳代 女性)

#### 【事例4】事業者から「補助金の申請は代行する」と説明されたが実際は申請されていなかった

自宅を訪問した事業者から「太陽光パネルを設置している家を回っている。発電した電気を家庭用蓄電池に充電すれば無駄が少なく、災害にも強くなる。自治体から補助金も出る」等と勧誘され、家庭用蓄電池を契約した。自治体への補助金申請は事業者が行うと言っていたので信用していたが、いつまで待っても連絡がなく自治体に問い合わせたところ「申請されていない。今からでは間に合わない」と回答された。勧誘時の事業者の説明ほど家庭用蓄電池のメリットを感じられず、契約自体も後悔している。どうすればよいか。

(2020年11月受付 40歳代 男性)

## 太陽光発電設備を導入していない消費者に対して

### 【事例5】電力会社の関連会社を名乗る事業者に「電気料金が安くなる」と勧誘された

電力会社の関連会社を名乗る事業者から「電気料金が安くなる」と電話があった。その後自宅を訪問され、家庭用蓄電池と太陽光パネルの契約を勧められた。「太陽光パネルでの発電分を家庭用蓄電池に充電し自宅で使うことで、電力会社から購入する電気量を減らせる」「15年ローンを組むことになるが、浮いた電気料金をローンの支払いに充てられるので実質的な負担はない」等の説明を聞いて契約した。しかし訪問した事業者が電力会社の関連会社ではない全く別の事業者であることが後から分かり、不審だ。信用できるだろうか。

(2020年12月受付 40歳代 男性)

### 【事例6】「安くできるのはあと2件」等と急かされ、よく検討せずに契約してしまった

突然自宅を訪問した事業者から太陽光発電設備や家庭用蓄電池の勧誘を受けた。以前から太陽光発電に興味はあったものの、契約する際は複数社から見積もりをとってから検討しようと思っていたためすぐに契約するつもりはなかったが、後日改めて訪問した事業者から「安く契約できるのはあと2件」「クーリング・オフができる」等と説明され契約してしまった。よくよく考えると約330万円と高額すぎると感じ、クーリング・オフしたい。どうすればよいか。

(2021年1月受付 30歳代 男性)

## 2. 相談事例からみる特徴と問題点

### (1) 契約のきっかけは主に事業者の突然の訪問で、虚偽の説明をされているケースも

訪問販売による契約が最も多く<sup>3</sup>、主に事業者の突然の訪問がきっかけとなっています。次いで、事業者からの電話がきっかけとなっているケース（事例5）やショッピングモールの催事で事業者から声をかけられたことがきっかけとなっているケース等もみられます。また事業者から突然「太陽光発電設備を無料点検する」等と訪問や電話を受け、点検後に家庭用蓄電池の契約を勧誘されているケースや、訪問時に「自治体から委託を受けている」等と虚偽の説明をされているケースもあります（事例1）。

### (2) 事業者の断定的な説明や強引な勧誘により、冷静に十分な検討ができないケースも

#### ①断定的な説明

家庭用蓄電池の導入により「電気料金が安くなる」（事例5）「災害時も安心」（事例2、4）等といった説明に加え、「（電気料金を抑えることで）〇年で元がとれる」（事例2、3）「売電するよりも家庭用蓄電池を導入した方がよい」（事例3）等と説明をされているケースがみられます。実際の電気使用状況によっては必ずしも事業者の説明通りになるとは限らないにもかかわらず、事業者からの断定的な説明を受けて家庭用蓄電池の契約に至っているケースが目立ちます。

<sup>3</sup> 6頁参考資料内、図3を参照。

## ②契約を急かす勧誘や長時間にわたる勧誘

事業者から「この価格は今日限り」「今なら工事費無料」「今ならモニター価格で提供できる」と契約を急かされるケース（事例3、6）や、長時間にわたって勧誘された消費者が「契約しないと帰ってもらえない」と感じたケース（事例3）もみられ、強引・執拗な勧誘により、契約について冷静に十分な検討ができないまま契約をしてしまっています。

### （3）契約後の設置工事や補助金<sup>4</sup>をめぐるトラブルも

事業者と家庭用蓄電池の契約をしたものの、「設置工事が着工されない」「設置場所や設置方法が思っていたものと違う」等、設置工事に関するトラブルのほか、国や自治体の補助金について事業者が必要な手続きをせず、「補助金を受け取れなかった」といったトラブル（事例4）もみられます。

## 3. 消費者へのアドバイス

### （1）事業者の突然の訪問に対しては、事業者名や目的等をしっかり確認しましょう

特定商取引に関する法律（以下、特商法）では、事業者が訪問販売を行うときには、勧誘に先立ち、消費者に対して、事業者の氏名（名称）、契約の締結について勧誘する目的である旨、販売しようとする商品（権利、役務）の種類を告げなければならないと定められています（特商法第3条）。事業者の突然の訪問を受けた際は、まずこれらの事項を確認しましょう。事業者がこれらの事項を告げない等不審な点がある場合や、そもそも契約するつもりがない場合は、きっぱりと断りましょう。

### （2）家庭用蓄電池導入のメリットだけではなく、それに伴うコストも十分考慮しましょう

家庭用蓄電池を導入することでその後の電気料金が安くなる等のメリットがあるとしても、導入にあたっては購入費用や設置工事費用等の初期費用が発生します。相談事例をみると、家庭用蓄電池を契約したものの「ローンを組んだが今後支払いを続けていくことができるか不安だ」「高額なのでよく考えてから契約すべきだった」といった相談がみられます。契約にあたっては導入コストも十分に考慮したうえで慎重に検討することが重要です。

### （3）必ずしも余剰電力の売電より自家消費の方が経済的なメリットが大きいとは限りません

太陽光発電設備を導入している場合、固定価格買取制度の買取期間満了後の選択肢としては、家庭用蓄電池等と組み合わせて余剰電力を自家消費する方法（太陽光発電の発電分を使い切らずに売電をすることも可能）と、小売電気事業者等に対して相対・自由契約で余剰電力を売電する方法があります。しかし、どの方法がより経済的なメリットがあるかについては、電気料金や家庭用蓄電池等の価格及び小売電気事業者等の買取メニューによって異なります。また家庭用蓄電池は、「災害時に活用できる」といったメリットもあり、経済価値に直接換算することのみで判断

<sup>4</sup> 家庭用蓄電池の設置に関する補助金は、国が実施する補助事業等のほか、各自治体でも設けられている場合がある。

するのは難しい面もあります。「固定価格での買取期間満了後は売電するより家庭用蓄電池を導入して自家消費する方がよい」等と事業者の説明されてもうのみにせず、自身でも情報収集し、総合的に判断するようにしましょう。

#### (4) その場で契約をせずに複数社から見積もりをとり比較検討しましょう

相談事例をみると、「家庭用蓄電池を契約したが他社だともっと安いことが後から分かった」といった相談もみられます。事業者の突然の訪問等をきっかけに勧誘をされたり契約を急かされたりしても、その場で契約はせずに、複数社から見積もりを取り比較検討した上で慎重に事業者の選定を行いましょう。

#### (5) 契約するときは契約書の内容をしっかりと確認しましょう

契約する前には、事前に見積書や家庭用蓄電池の仕様、設置工事、補助金申請の手続き等の流れや詳細を十分に確認しましょう。また、訪問販売の場合、事業者は消費者に法定の契約書面を交付しなければなりません<sup>5</sup>。契約する際は必ず契約書面を受け取り、その内容についてもしっかりと確認しましょう。

#### (6) トラブルになったときには消費生活センター等に相談しましょう

特商法の訪問販売に該当する場合には、契約についてクーリング・オフを行うことが可能です<sup>6</sup>。不安に思った場合やトラブルになった場合には、一人で悩まず最寄りの消費生活センター等に相談しましょう。

\*消費者ホットライン「188 (いやや!)」番

最寄りの市町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

## 4. 情報提供先

本報道発表資料を、以下の行政機関に情報提供しました。

- ・消費者庁（法人番号5000012010024）
- ・内閣府消費者委員会（法人番号2000012010019）
- ・資源エネルギー庁（法人番号3000012090002）



### 国民生活センター 公式LINEアカウント

LINE ID : @line\_ncac

[QRコード]を読み取って「友だち追加」!



<sup>5</sup> 特商法では、事業者は訪問販売で契約を行う際には同法に定められた内容を記載した書面の交付が求められている（特商法第4条・第5条）。

<sup>6</sup> 特商法の訪問販売に該当する場合、クーリング・オフは不備のない正しい記載がなされている契約申込書面又は契約締結書面を受け取った日から8日以内であれば無条件で行使可能であり、既に契約代金の一部を支払ってしまっている場合であっても、その返還を請求することができる。詳細は特定商取引法ガイドを参照 (<https://www.no-trouble.caa.go.jp/>)。

【参考資料】PI0-NETにおける家庭用蓄電池に関する相談の傾向

(2016年4月1日以降受付、2021年4月30日までの登録分について分析<sup>7)</sup>)

- ・契約当事者の性別は、男性が約70% (3,110件)、女性が約30% (1,245件) を占めています。年代別にみると、30歳代以上において特定の年代に大きな偏りはなく、各年代から相談が寄せられています (図2)。
- ・販売購入形態別にみると、訪問販売 (3,456件) が最も多く、電話勧誘販売 (503件)、店舗購入 (142件) と続きます (図3)。
- ・契約当事者の地域別にみると、東海 (778件) が最も多く、南関東 (715件)、九州北部 (621件)、近畿 (556件) と続きます<sup>8)</sup>。

図2 契約当事者の年代別件数 (n=4,032)

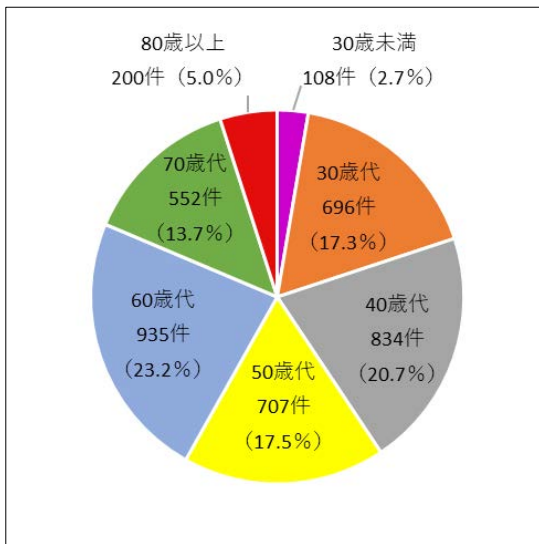
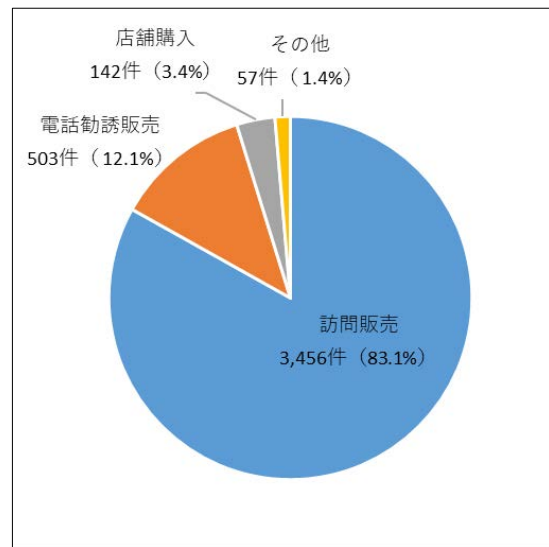


図3 販売購入形態 (n=4,158)



<sup>7)</sup> 不明・無回答等を除いて分析している。

<sup>8)</sup> 東海は岐阜県・静岡県・愛知県・三重県、南関東は埼玉県・千葉県・東京都・神奈川県、九州北部は福岡県・佐賀県・長崎県・熊本県・大分県、近畿は滋賀県・京都府・大阪府・兵庫県・奈良県・和歌山県を指す。