

全国直販流通協会
太陽光発電・オール電化協議会

自主行動基準

前文

「太陽光発電・オール電化協議会」会員は、「特定商取引に関する法律（特商法）」第2章第2節「訪問販売」をはじめとした関連法規を順守するとともに、総意のもとに定めた本自主行動基準の順守にも努めなければならない。

本自主行動基準は、市場の健全な発展と消費者トラブルの根絶を実現するため、法律では定められていない事項で、事業活動にかかる行動基準を具体的に定めたものである。

第1章 総則

（目的）

第1条

本自主行動基準は、太陽光発電システム・オール電化販売の勧誘・契約および取り付け工事に際して、消費者に的確な情報を提供することで公正な取引を行い、消費者トラブルを未然に防止することで健全な市場の発展に寄与することを目的とする。

（適用範囲）

第2条

本自主行動基準は、太陽光発電システム・オール電化を販売する本協議会の会員に適用される。

第3条

本自主行動基準は、ドア・ツー・ドアやテレアポの訪問販売に適用される。また、ショールームや展示場における販売、催事販売についても特商法第2章第1節「定義」で訪問販売に該当する場合は適用される。

（法令厳守）

第4条

本協議会会員は、事業活動にあたっては特商法のみならず、消費者契約法や景品表示法、各自治体の消費生活条例等の関連法規を厳守する。

第2章 営業活動全般

(アポインター)

第5条

消費者に電話をかけた際に、社名、氏名、太陽光発電システム・オール電化の販売について勧誘することを必ず告げる。

第6条

消費者からアポイントメントをとる会話を始めるに先立って、必ず「話を聞いてもらえるか」を確認する。

第7条

話を聞く意思がないことを明示された場合、または推測できる場合にはただちに会話を終了する。

(営業員)

第8条

消費者と接するにあたっては、節度ある態度で臨む。服装は常に清潔にし、髪型やアクセサリも清潔感に欠けないよう十分配慮する。

(勧誘行為)

第9条

消費者宅を訪問した際、「訪問販売お断り」等のステッカーが貼付してある場合は、十分に配慮する。

第10条

消費者への勧誘にあたっては、必ず社名・氏名を名乗り、太陽光発電システム・オール電化の勧誘であることをはっきり伝える。

第11条

勧誘を始めるに先立って、必ず「勧誘してよいかどうか」を確認する。あいまいな回答の場合は、勧誘を始めない。

第12条

消費者から契約の意思がないことを明確に伝えられた場合には、すみやかに消費者宅から退去し、再訪問しない。

第13条

消費者から契約の意思がないことを明確に伝えられた場合には、本社あるいは営業所等にその旨を申告し、他の営業員も訪問しないよう徹底する。

第14条

消費者宅を訪問する際は、消費者からの申し出がない限り原則的に9時から20時までとし、長時間勧誘にならないようにする。

第 15 条

キャンペーンの実態がないにもかかわらず、「本日限り」などと虚偽の表現はしない。

(商品説明)

第 16 条

「電気料金がタダになる」、「売電収入が〇〇円になる」、「〇年で元が取れる」など科学的根拠が明示できないにもかかわらず、断定的な営業トークをしない。

第 17 条

見積書を作成する前に、原則的に消費者宅の屋根の面積や方角、形状などを十分に調査し、適切なパネル枚数を算出する。

第 18 条

発電量の見込みを説明する際は、原則的にメーカーが公表している発電量をベースに算出する。その際、気象条件や地域によって発電量が異なるため、あくまでも見込みであることを丁寧に説明し、消費者からの理解を得る。説明した内容は資料として消費者に渡す。

第 19 条

同業他社やその取扱商品についての誹謗中傷は行わない。商品の比較をする場合は、科学的根拠にもとづいたデータを引用する。

(契約)

第 20 条

原則として、見積書提出前に契約を締結しない。消費者からの要望に基づいて見積書提出前に契約を締結する際は、確認書へのサインが必要である。

第 21 条

消費者の判断力不足が懸念される場合は、十分な判断力を有する親族等の立会いのもと契約する。

第 22 条

契約書あるいはクレジット書面の契約者氏名欄について、営業員が代筆することなく必ず契約者本人の自著とする。

第 23 条

契約書あるいはクレジット書面について、記載漏れがないように細心の注意を払う。

第 24 条

契約者に対して、特商法に基づいた契約書面を必ず交付し、クーリング・オフに関して書面あるいは口頭で必ず説明する。

第3章 取り付け工事

(施工)

第25条

施主と接するにあたっては、節度ある態度で臨む。服装は常に清潔にし、髪型やアクセサリも清潔感に欠けないよう十分配慮する。

第26条

施工にあたっては、近隣住民に挨拶するなど苦情が起こらない配慮をするとともに、施工現場周辺にゴミを残さないよう清掃に務める。

第27条

適切な人員配置を行い、天候不順の際はすみやかに工事を中断するなど、安全第一を心がける。

第28条

屋根の材質に応じた適切な施工を行うとともに、可能な限り住宅の美観を損ねないように配慮する。

第29条

施工を専門会社に委託する場合、施工に関する責任は自社で負う。

第4章 契約解除に関する注意

(契約後の対応)

第30条

法律のクーリング・オフ要件を満たす場合、契約者から契約解除の申し出があった際は即座に受諾する。クーリング・オフを受諾した後に、その理由を聞く場合も、妨害や拒否と受け取られることのないよう言動に十分注意する。

第31条

法律のクーリング・オフ要件を満たさない場合であっても、契約者からの申し出内容をきちんと把握し、契約解除の可否を慎重に判断する。

第5章 お客様へのアフターケア

(お客様相談窓口)

第 32 条

消費者に対応する専門窓口を社内に必ず設置し、契約に関する相談と機器の故障などに関する相談の窓口とを分け、それぞれに担当者を配置する。

第 33 条

お客様相談窓口の部署は社長直轄とするなど、他部署からの干渉を避けるよう留意する。

(アフターサービス)

第 34 条

契約内容に盛り込んだ納品・施工・役務については確実に実行するとともに、アフターサービスの充実に努める。ただし、アフターサービスの機会に新たな商品購入の勧誘をする場合は、事前に当該目的を明示する。

第 35 条

顧客から機器の故障と推察される申し出があった場合、機器メーカーと協同するなどして、原則的に 24 時間以内に訪問し対処する。

(附則)

第 36 条

本自主行動基準は、10 年 6 月 3 日より実施することとする。