

ADRの現場から

76 話し合いでトラブルを解決

ADR（裁判外紛争解決手続き）は裁判に比べて、簡易・低廉・柔軟さをもったトラブル解決が可能になるが、これは消費者のみならず、不動産・建築事業者にとっても有益な制度である。今回は、法務大臣認証機関である日本不動産仲裁機構が取り扱うADRを実施する「調停人」としての基礎資格となった「太陽光発電アドバイザー」資格制度を運営する特定非営利活動法人日本住宅性能検査協会の大谷昭二理事長から、太陽光発電に関するトラブル事例を紹介してもらう。



大谷昭二理事長

太陽光発電に関する消費者と事業者のトラブルの主なものの一つとして、「解約」があります。「事業者が商品を売りたいあまり、故意に大きな表現をしたり、誤った情報を伝える」というケースももちろん存在していますが、大多数の善良な事業者が注意

しなければならないのが、消費者と事業者の認識の食い違いからトラブルに発展してしまっているケースです。事業者にはだます意図などもちろんありませんが、商品やサービスに対する理解が十分でなかったために消費者に誤った情報を伝えてしまったというものです。そして、太陽光発電に関する商品やサービスでは、この種の伝達ミスが多くなっています。というのも、太陽光発電は比較的新しいものであると共に技術の

太陽光発電アドバイザー⑤

進歩もあるため、知識のアップデートができていない営業マンも存在しているからです。更に、電力買取りや助成金に関する制度も随時変更されます。発電された電気の流れや手続きについてもきちんと理解しておかなければなりません。つまり、消費者に正しい情報を伝えるためには、事業者全体から営業マン一人ひとりに至るまでが、積極的な情報収集を継続的に続け、更には情報の伝達技法も研鑽していかなければならないのです。伝達ミスによるトラブル事例をご紹介します。まずは「売電価格が違つ」というもの。一般的に売電契約は事業者が代行することが多く、その場合は売電価格の情報も事業者からもたらされます。したがって、事業者側の情報が古ければ、知らされた売電価格と実際の売電価格に違いが出

てしまうのです。次に、「発電量が違つ」というものです。太陽光発電は導入の前に「どのくらいの発電が期待できるのか」を事業者が調べた上で消費者に対する提案が行われます。しかし、ここで当然発生してくるのが「シミュレーションと実際の発電量の相違」です。天候は人が思うようには進まないのではなく、日射量はその日、その月、その年によって異なります。いくら精密に統計をとって発電量を算出したとしても、誤差が出てきてしまいます。ここで発電量が想定よりも多ければよいのですが、少ない場合にトラブルとなってしまうのです。したがって、事業者は消費者に対し、誤解をさせないように説明をしなければなりません。誤差を想定内としてもらうようにするのは、誇張した言い回しではなく、事実を正確に伝えることが必要です。その上で、消費者の心をつかむ工夫をする。それこそが、正しい提案の姿勢ではないでしょうか。

※調停が体験できる「ロールプレイ研修」を定期的に実施しています。

●「太陽光発電アドバイザー」資格実施団体 日本住宅性能検査協会 電話03(5847)8235

正しく誤解のない情報伝達を

●法務大臣認証ADR機関
日本不動産仲裁機構 電話
03(3524)8013