

・・・「同じ説明を聞いても・・・消費者の理解は皆同じではない」

太陽光発電の勧誘時、夫婦が同席、同時に販売員の説明を聞いた後、夫婦それぞれが当相談室に相談してきた内容を紹介します。

(夫婦は20代後半。最初は夫から、数日後に妻からの相談。社名と説明を聞いた日時から同一販社と判断しました。)

○夫からの相談

「訪問してきた販売員から『当社は、隣県に営業所はあるが当地では実績がない。それで実績作りをさせて欲しい。お宅は日当たりもよく理想的』と太陽光発電システムの勧誘を受けた。『今だけ、毎月の負担無し、実質無料で太陽光発電が取り付けられる』と説明された。さかんに大手メーカーと取引があると自社の信用性を強調するが、実際の商品内容含め金額は不明。いくらモニターのようなものだから実質無料と言われても、そんなうまい話があるかと不信になった。大きな会社なら、あり得ることか。来週、家の図面を見ながら詳細を説明するというが、信用して家の図面などを見せてよいか。販社の信用を調べる方法はあるか。」

○妻からの相談

「販社販売員から太陽光発電の設置の勧誘をうけた。夫が同席したほうが良いと思い午後再訪してもらった。『実績作りのため当地で工事实績つくりたいので、今なら、初期費用はいらないのでお得』と切り出された。たぶん、会社が負担することなのかと思ったが、初期費用とは何か、それがいくらなのかもわからない。『ガス代は不要になるし、深夜電力を活用し余った電気は売電できるから、ローンを組んでも、毎月の負担は、ほとんどない』とも言われた。1週間後に屋根の構造から機種を決定して見積もりを出すことになった。販売員が帰ったあと、何かおかしいと夫とも話をしている。ローンを組んでも、毎月の負担がないと言うのは毎月のローンの支払いがなくなるということか。売電でそれほど利益が出るものなのか。見積もりを出してもらう前に断ったほうが良いか。」

☆相談室から☆

夫婦で同じ販売員の説明を同時に聞いているにも関わらず、それぞれが理解している内容も、不審・疑問に思っている内容も違っていたのは、並べてみると興味深いところです。夫は、販社の信用性を、妻は毎月の負担額の説明の真偽を疑問に思っており、夫婦で疑問点を突き合わせると、当該販社や販売員の説明へ

の評価が出てきそうです。全体像がつかめないながらも、夫婦で「何かおかしい話」と思っただけの相談でした。

販売員の一方的な説明を消費者がどう受け止めるか、もともとの予備知識や関心事の違いにもよるのですが、当該商材のように多少の専門的な知識や構造の理解が必要になる場合は、予備知識のない消費者にあっては誤解が生じやすいことは想像に難くありません。消費者にとって分かりやすい説明、パンフ等の活用、都度、都度の相手の理解度の確認作業は、販売員において当然求められるところにはなりますが、当該事例のように、高額で、家庭で長く使用していくような商材の場合は、家族一緒に話を聞いてもらうという、「場」の設定が、消費者志向と言う点で大事になるのではないのでしょうか。

補足

当該販売員のように、「ローン代が実質無料になる」と、電気代メリットを強調した説明の場合は後日のトラブルは予想できることであり、好ましい導入とはいええないでしょう。実際の機種や発電量を定める契約時のシミュレーションで、どの程度、数字的理解の訂正がなされるかにもよりますが……。ローンは借金であり、期限の利益が失われれば一括で払わなければならないのですから。毎月の電気代との兼ね合いでローンの負担額を説明することは、消費者にとっては正しい情報の伝え方とはなっていません。妻は、その点に疑問を持っていましたから、販売員がきちんと疑問に答えたなら理解はしてもらえたことと思います。

しかし、一方で「家修理などの勧誘で何度か訪問してきている販売員から、太陽光発電システムの話が出たとき、『夫婦が同席の場でないと説明はできないと法律で決められているので奥さんがいる時に詳細を話す』と言われたが、そんな法律あるのか不審になった」と言う相談も実際には寄せられており、販社が、消費者志向に基づき、家族同席で説明を聞いてもらうように販売員に指示していたことが推察されますが、その意図を販売員がきちんと理解していなかったために逆に不審感を持たれる結果になってしまい、残念な内容になっている事例もあります。消費者志向に基づく、社内ルールを作ったのであれば、形式に終わらせずに、中身のある制度にしていっていただきたいものです。