


 한국소비자원 Korea Consumer Agency		보도자료 “소비자 주권 시대를 열어가는 국민의 기관”		 페이스북 @kcanews	
 한국에너지공단 KOREA ENERGY AGENCY				 인스타그램 @kca.go.kr	
이 자료는 11월 21일(목) 06시 부터 사용하시기 바랍니다.					
배포일	2019년 11월 20일(수) (총 9쪽)	담당	한국소비자원 경기지원 주택공산품팀		
			오경임 팀장 (031-370-4731)		
			임현옥 차장 (031-370-4733)		
			한국에너지공단 신재생보급실		
			이의성 팀장 (052-920-0780)		
			남용우 대리 (052-920-0783)		

태양광 발전시설 설치 관련 소비자피해 주의 필요

- 허위사실 안내, 주요 정보 미제공 등으로 미리 확인해야 -

한국소비자원(원장 이희숙)과 한국에너지공단(이사장 김창섭)은 최근 친환경 에너지에 대한 사회적 관심과 전기 사용량 증가 등으로 태양광 발전시설*을 설치하는 소비자들이 늘면서 관련 피해 상담이 증가하고 있어 소비자 주의가 필요하다고 밝혔다.

- * 주택용 태양광 발전시설 : 전기로 절감 등 자가사용 목적으로 자신의 주택 등에 설치한 발전시설
- * 사업용 태양광 발전시설 : 전기 판매를 목적으로 설치한 발전시설(허가를 받아 설치하고 한전 등과 연결하여 전기 판매)

한국소비자원이 최근 5년간(2015.1.~2019.10.) 접수된 태양광 발전시설 관련 소비자상담 및 피해구제 신청 건을 분석한 결과, 2015년부터 금년 10월까지 소비자상담은 2,404건, 피해구제 신청은 116건으로 나타났다.

[태양광 발전시설 소비자상담·피해구제 신청 현황]

[단위 : 건]

구분	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년 10월	계
소비자상담*	297	416	528	628	535	2,404
피해구제**	14	23	19	38	22	116

* 1372소비자상담센터: 공정거래위원회가 운영하고 한국소비자단체협의회·한국소비자원·광역지자체가 참여하여 상담을 수행

** 「소비자기본법」에 따라 피해구제가 가능한 '주택용 태양광 발전시설' 관련 피해 사례에 한함.

□ 허위 정부보조금, 무료설치 등을 빙자한 허위계약으로 피해 발생

2015년 1월부터 2019년 10월까지 접수된 주택용 태양광 발전시설 피해구제 신청 116건 중 계약 관련 피해가 77건(66.4%)으로 가장 많았고, 품질·AS 피해가 37건(31.9%), 안전 관련 피해가 2건(1.7%)으로 뒤를 이었다.

계약 관련 피해의 경우, △정부 보조금 지원* 조건을 갖춘 업체가 아님에도 소비자에게 보조금 지원이 가능한 것처럼 속여 태양광 설비 설치를 유도하는 등 소비자를 현혹하는 사례, △초기 설치비용이 무료인 것처럼 홍보했으나 실제로는 금융기관 대출이 이루어져 소비자가 이자를 포함한 대출금을 납입해야 하는 사례, △전기요금 절감 방식에 대해 허위·과장되게 설명하고 책임을 회피하는 사례 등이 있어 주의가 필요하다.

* 정부 보조금이 지원되는 '신재생에너지 보급사업'의 경우 한국에너지공단 신재생에너지센터(www.knrec.or.kr) 홈페이지에서 정부의 보급사업에 참여하는 업체의 소재지, 연락처 및 보조금 지원 가능 여부 등의 정보를 게시하고 있으므로, 반드시 이를 확인하고 계약을 진행할 필요가 있다.

또한 품질·AS 관련 피해의 경우, △태양광 설비가 제대로 설치*되지 않았거나 제품 불량으로 전기가 발전되지 않는 사례, △설비 고장으로 AS를 요청해도 사업자와 연락이 닿지 않거나 처리를 지연하는 사례 등이 많았다.

* 정부 보조금을 받는 경우에는 한국에너지공단의 신재생에너지센터 고장접수지원센터(1544-0940)를 통해 AS를 지원받을 수 있고, 시공업체들도 정부가 정한 시공기준, A/S의무 등을 준수해야 하는 만큼 가능한 정부 보조금 지원 사업을 활용하는 것이 안전하다.

□ 태양광 발전시설 설치 시 잉여 전기 판매 가능, 연금 수익금 발생 등 소비자 현혹 사례도 다수

한편 금년 1월부터 10월까지 태양광 발전시설 관련 소비자 상담 535건을 분석한 결과, 사업용 태양광 발전시설 설치 권유와 관련한 불만 상담은 33건(6.2%)이었다.

구체적인 사례를 살펴보면, 설치사업자가 △한국전력 등에 전기를 팔아 발생하는 수익을 과다하게 부풀려 안내하거나, △전기요금은 무료이고 연금형태로 다달이 수익금*을 받을 수 있다고 하는 등 소비자를 현혹하는 사례도 있어 계약 시 특히 주의가 필요한 것으로 나타났다.

* 한국에너지공단은 소비자들이 태양광 설비 투자시 경제성을 미리 확인할 수 있도록 '재생에너지 클라우드 플랫폼'(<http://recloud.energy.or.kr>)을 운영 중에 있으며, 태양광 투자 피해 등과 관련하여 금년 6월부터 피해상담센터 및 전용 번호(1670-4260)를 개설하여 상담을 실시하고 있어, 의심사례에 대해서는 미리 상담을 할 필요가 있다. 또한, 불합리한 계약 등을 방지하기 위해 표준계약서를 마련하여 내년 초에 배포할 예정이다.

□ 지방 거주, 60세 이상 고령 소비자 피해 많아

주택용 태양광 발전시설 설치 관련 피해구제 신청 116건을 분석해 보면, 소비자들의 연령대는 60세 이상이 57명(49.1%), 50대가 25명(21.6%) 등으로 60대 이상 고령자의 피해가 많은 것으로 나타났다.

지역별로는 광역시 이상의 대도시(29건, 25.0%)보다 지방 사군 단위 지역에 거주하는 소비자들의 피해가 87건(75.0%)으로 다수를 차지하는 것으로 나타났다.

한국소비자원은 태양광 발전시설 관련하여 수익금 과장, 민간사업자의 정부 보급사업 사칭 등으로 인한 소비자 피해를 예방하기 위해 지역별 홍보 및 교육 등을 통해 올바른 정보를 제공할 예정이며, 관계 부처 및 기관에는 허위 또는 부정한 방법으로 소비자를 유인하는 사업자에 대해 정부 태양광 보급 사업에의 참여를 제한토록 관련 규정 개정을 건의할 예정이다.

또한 한국에너지공단과 올해 안에 상호 협력 업무협약(MOU)을 체결해 피해 유발 사업자 등에 대한 정보를 공유하고, 소비자 피해예방을 위한 홍보·교육 등의 업무협력을 강화해 나갈 예정이다.

아울러 소비자들에게는 태양광 발전시설 계약 시 ▲해당 사업자가 정부 태양광 보급 사업에 참여(시공)하는 업체인지 여부를 한국에너지공단 신재생에너지 센터(www.knrec.or.kr)를 통해 확인할 것, ▲계약서 내용을 꼼꼼히 확인하여 정부보조금인지, 금융권 대출이 포함되어 있는지 여부를 확인하고 계약할 것, ▲전자상거래, 사업자의 방문판매 및 전화권유판매 계약인 경우 계약해제를 원할 시 7일 또는 14일 이내 청약철회 의사를 통지할 것, ▲불공정 계약, 계약불이행, 품질불량 등이 확인되면 증거자료 확보 후 되도록 빠른 시일 내에 사업자에게 이의를 제기할 것을 당부했다.

< 붙임 >

1 소비자 피해 접수 현황

□ 최근 5년간 태양광 발전시설 관련 상담 및 피해구제 신청 현황

- 최근 태양광 발전시설* 설치가 증가하면서 제품의 효율성 및 경제성에 대한 과대광고로 인한 손해나 고장·AS 등으로 인한 문제, 안전사고 등에 대한 소비자 피해가 발생하고 있음.

- * 주택용 태양광 발전시설 : 전기로 절감 등 자가사용 목적으로 자신의 주택 등에 설치한 발전시설
- * 사업용 태양광 발전시설 : 전기 판매를 목적으로 설치한 발전시설(허가를 받아 설치하고 한전 등과 연결하여 전기 판매)

[태양광 발전시설 소비자 상담·피해구제 신청 현황]

[단위 : 건]

구분	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년 10월	계
소비자상담*	297	416	528	628	535	2,404
피해구제**	14	23	19	38	22	116

* 1372소비자상담센터: 공정거래위원회가 운영하고 한국소비자단체협의회·한국소비자원·광역지자체가 참여하여 상담을 수행

** 「소비자기본법」에 따라 피해구제가 가능한 '주택용 태양광 발전시설' 관련 피해 사례에 한함.

□ 피해구제 신청 3건 중 2건이 계약관련 피해

- 소비자 상담 후 법적·제도적 도움이 필요해 한국소비자원에 피해구제를 신청한 건은 2015년 14건에서 2018년 38건으로 두 배 이상 증가함.
- 주택용 태양광 발전시설 관련 피해구제 신청 116건 중 절반 이상인 77건(66.4%)이 계약관련 피해를 호소하였고, 품질·AS 피해가 37건(31.9%), 안전관련 문제가 2건(1.7%)으로 뒤를 이었음.

[주택용 태양광 발전시설 관련 피해구제 신청 사유]

구분	2015	2016	2017	2018	2019.10.	합계	
						건수(건)	비율(%)
계약관련	10	12	10	28	17	77	66.4
품질·AS	4	11	9	8	5	37	31.9
안전관련	-	-	-	2	-	2	1.7
계	14	23	19	38	22	116	100

- (계약관련 피해) 계약 사항에 대한 오고지 또는 미고지로 인한 소비자 피해
 - 정부 지원 조건을 갖춘 기업이 아님에도 보조금 지원이 가능한 것처럼 소비자를 속여 태양광 설비를 설치하도록 유도하는 사례
 - 초기 설치비용이 무료인 것처럼 홍보하였으나 실제로는 금융기관을 통한 대출이 이루어져 소비자가 이자를 포함한 대출금을 수년간 납입하는 사례
 - 전기요금 절감 방식에 대해 허위·과장된 설명(심야전기 할인 등)을 했음에도 이를 계약서 등에 명시하지 않아 책임을 회피하는 사례 등
- (품질·AS 관련 피해) 설치 불량, 제품 불량, AS 지연 및 불이행
 - 태양광 설비가 제대로 설치되지 않거나 설치 과정 중의 기초 공사 불량으로 인한 파손, 주변 시설 훼손 등에 따른 재설치 요구 사례
 - 오작동으로 전기가 발전되지 않아 전기요금이 추가 발생하거나 잘못된 시공으로 인해 발전량이 낮아져 장기간 금전적 손해를 본 사례
 - 설비 고장으로 인해 설치업체에 AS를 요청했으나 연락이 되지 않거나 처리를 지연하는 사례 등
- (안전 관련 피해) 부품 하자로 인한 화재, 구조물 낙하 등
 - 컨버터의 화재로 인한 보상 신청, 패널에 쌓인 눈 등의 낙하로 인한 안전사고 등

□ 74.1%가 방문판매, 전자상거래, 전화권유판매 등 특수판매로 계약

- 피해구제 신청 116건 중 67건(57.8%)이 방문판매로 계약을 체결했고, 일반 판매 24건(20.7%), 전자상거래 12건(10.3%), 전화권유 7건(6.0%) 판매 등이 뒤를 이음.
- 이 중 방문판매, 전자상거래, 전화권유판매 등 특수판매 방식을 통해 계약을 체결한 86건(74.1%)은 해당 법률에 따라 7일 또는 14일 이내에 청약철회가 가능한바, 소비자들의 적극적인 권리행사를 통한 피해 예방 노력이 요구됨.

[판매방법별 피해구제 신청 현황]

판매방법	특수판매				일반판매	기타	합계
	방문판매	전자상거래	전화권유판매	소계			
건수(건)	67	12	7	86	24	6	116
비율(%)	57.8	10.3	6.0	74.1	20.7	5.2	100

□ 피해를 호소하는 소비자 절반이 60대 이상 고령

- 피해를 호소한 소비자들의 연령대는 60세 이상이 57명(49.1%), 50대가 25명(21.6%) 등으로 60대 이상 고령자의 피해가 많은 것으로 나타남.

[연령대별 피해구제 신청 현황]

순번	연령대	건수(건)	비율(%)
1	50세 미만	21	18.1
2	50 - 59세	25	21.6
3	60세 이상	57	49.1
4	불명	13	11.2
합계		116	100

□ 대도시보다 사군 단위 지역 소비자 피해 많아

- 지역별로는 광역시 이상의 대도시에 거주하는 소비자 피해 29건(25.0%)에 비해 지방의 사군 단위 지역에 거주하는 소비자들의 피해가 87건(75.0%)으로 다수를 차지하는 것으로 나타남.

[지역별 피해구제 신청 현황]

순번	시도분류	상세지역	건수(건)	총 건수(건)	비율(%)
1	특별시 및 광역시	인천광역시	7	29	25.0
		서울특별시	6		
		울산광역시	5		
		광주광역시	3		
		부산광역시	3		
		대전광역시	2		
		대구광역시	2		
		세종특별자치시	1		
2	지방 8개도 및 제주특별자치도	경상북도	16	87	75.0
		충청남도	13		
		충청북도	13		
		경기도	12		
		경상남도	12		
		강원도	11		
		전라남도	6		
		전라북도	2		
		제주도	2		
합계				116	100

가. 주택용 태양광 관련 소비자 피해 사례

【사례1】 정부지원 사칭한 태양광 계약해제 요구

- 소비자는 주택용 태양광 설비에 대해 전화로 설치 권유를 받고 시공하기로 함.
- 이후 사업자가 정부지원 업체가 아니어서 설치비 지원이 안 되는 것을 확인하고 계약 해제를 통보하였으나, 사업자가 거부함.

【사례2】 대출을 인지하지 못한 태양광 계약해제 및 착수금 환급 요구

- 소비자는 '태양광 무료설치' 현수막 광고를 보고 전화 문의 후 착수금 10만원을 지급함.
- 추후 정부지원 및 지자체 지원을 제외한 본인부담 40%를 농협 대출을 통해 8년간 납입해야 하고 정부지원도 이미 종료되었음을 확인하고 착수금 환급을 요구하였으나, 사업자는 환급을 거부함.

【사례3】 설명과 다른 태양광 계약해제 및 계약금 환급 요구

- 소비자는 방문 영업사원으로부터 심야전기 사용료 절감 및 잉여전력의 판매가 가능해 수익이 발생한다는 설명을 듣고 태양광 설치 계약을 체결했다가 시공 전에 사실이 아님을 알게 되어 계약금 환급을 요구했으나 사업자가 환급을 거부함.

【사례4】 방문판매로 체결한 태양광 계약 청약철회 요구

- 고령 소비자와 아들은 방문사업자의 태양광 발전기 설치 권유를 받고 거부한 사실이 있는데, 아들이 없을 때 사업자가 재방문하여 계약을 체결하고 계약금 1백만원을 지급했으나 계약서와 영수증을 받지 못함.
- 이후 아들이 계약 사실을 알게 되어 사업자에게 청약철회를 통보하였으나, 사업자는 계약금 환급을 거부함

【사례5】 부품 고장으로 발전이 중단되어 발생한 추가 전기요금 배상 요구

- 소비자는 주택용 태양광 발전기를 설치해 사용하던 중 갑자기 평소보다 높은 전기요금이 청구되어 확인 결과 설비의 인버터 부품이 고장 나 발전이 중단됨.
- 사전에 점검이 필요한 부분에 대한 주의를 듣지 못한 상태에서 고장으로 발전이 중단되어 발생한 추가 전기요금의 배상을 요구하였으나, 사업자는 지급을 거부함.

【사례6】 수리가 지연되는 태양광 발전기의 신속한 수리 요구

- 소비자는 태양광 발전기를 설치한 후 한전 직원으로부터 발전량이 부족함을 확인받고, 사업자에게 수차례 수리를 요청하였으나 계속 지연됨.

나. 사업권유 관련 소비자 상담 사례

【사례1】 전기 판매를 통한 수익 창출 안내

- 소비자는 태양광 사업자로부터 36,000,000원을 지불하고 태양광 발전시설을 설치하면 한전에 전기를 팔아 월 500,000원의 수익이 발생한다고 안내받아 계약함.
- 실제, 수익 발생 여부 및 신뢰할 수 있는 업체인지 명확하지 않음.

【사례2】 방문판매원 권유 대출 알선 행위

- 소비자는 방문판매원으로부터 태양광 설치 시 월 45만원의 수익이 생기며 그 중 20여만원은 은행에 납부하고, 20만원은 용돈으로 쓸 수 있으며 전기료는 무료라고 안내를 받았으나, 수익 계산을 해보니 사업자가 안내한 금액만큼 나오지 않아 설치 중단을 요구함.

【사례3】 설치비용 허위 고지

- 소비자는 태양광 설치 계약 당시 지자체로부터 무상 지원을 받을 수 있다고 안내받았으나, 실제로는 지원을 받을 경우 부가세가 추가 징수된다는 사실을 확인함.

【사례4】 전기요금 무료 및 연금 안내 피해

- 사업자가 고령인 소비자에게 거주지 옥상에 태양광을 설치하면 전기요금은 무료이고 연금 형태로 월 40만원씩 받게 해준다고 하여 계약하였으나 고령소비자의 자녀가 이를 알게되어 해지를 요구함

□ 계약 전 정부 보급사업 참여(시공) 사업자인지 반드시 확인

- 무자격 사업자들이 공공기관(한국에너지공단, 농협, 한전 등) 명의를 사칭하여 민간사업을 정부사업인 것으로 설명하며 소비자를 현혹하거나, 설비 오설치 또는 사후 서비스(AS) 미제공 등으로 시장 환경을 흐리고 있음.
- 한국에너지공단 신재생에너지센터(www.knrec.or.kr) 홈페이지에 정부의 태양광 보급 사업에 참여하는 업체의 소재지, 연락처 및 보조금 지원 가능 여부 등의 정보를 게시하고 있으므로, 반드시 이를 확인하고 계약할 것(미 게시된 업체와 계약할 경우 보조금 혜택을 받을 수 없음)

□ 지원금, 발전량, 전기요금 절감 등에 대한 허위·과장 광고 주의

- 태양광 설비 설치에 있어 정부의 지원금 규모는 연간 보조금 지원 예산에 따라 달라지므로 산업통상자원부 또는 한국에너지공단 홈페이지를 통해 확인 필요(주택용은 2019년 기준 30%까지 지원)
- ※ 단, 정부 지원 보조금 이외에 소비자의 부담을 일부 추가 지원하는 지자체(시/군/구)가 있으므로 별도 확인이 필요함.

□ 할부 금융 등 대출 주의

- 정부보조금은 총 금액의 30%(2019년 기준)임에도, 사업자가 100% 모두 지원받을 수 있다고 안내한 후 나머지 70%는 소비자에게 제대로 고지하지 않고 대출을 알선하기도 하므로 반드시 계약서 내용을 꼼꼼히 확인할 것

□ 전자상거래 7일, 방문판매 및 전화권유판매 14일 이내 청약철회 가능

- 전자상거래, 방문판매 및 전화권유판매로 계약을 체결한 경우, 설비 설치 전 이라면 관련 법률에 따라 계약서를 받은 날부터 7일 또는 14일 이내에 청약철회 및 계약해제가 가능함.

< 소비자 피해 상담 및 접수 >

- 신재생에너지센터 '태양광 피해 상담센터'(1670-4260)
- 신재생에너지센터 '고장접수 지원센터'(1544-0940)
- 자율적인 분쟁 해결이 어려운 경우, 공정거래위원회가 운영하는 전국 단위 소비자상담 통합 콜센터 1372소비자상담센터(국번없이 1372, www.ccn.go.kr)에 도움을 요청