

FAQ

#	カテゴリ	質問	回答
1	パネル	パネルの製造国はどこか	フィリピンでセルを製造した後、マレーシアにてパネルにアSEMBルしています。
2	パワコン、蓄電池	ダイヤゼブラ直通問い合わせ窓口	下記までお願いします。 <ul style="list-style-type: none"> ・修理に関するお問い合わせ：0120-885-394 ・ネットワーク・設定に関するお問い合わせ：0120-444-367 営業時間 9:00～18:00（弊社指定休日除く） ・お問合せフォーム https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSevblF9OXvybqvPBlub2JAF0tgF67Spv4a2Jpap9U8t5vL7UA/viewform
3	パワコン、蓄電池	ダイヤゼブラの自立回路の配線について	蓄電池がある場合は、電源切替ボックスに接続ください。電源切替ボックスが無い場合には自立出力を非常用コンセントに配線いただくことで自立電力をご使用いただくことができます。
4	パワコン、蓄電池	停電等の自立運転時、ファウエイ、ダイヤゼブラ共に200V対応か。	ファウエイ全負荷、ダイヤゼブラは200V対応です。ファウエイ特定負荷は100Vのみ対応となります。
5	パワコン、蓄電池	単機能蓄電池とハイブリッドパワコンを併用できるか。	ハイブリッドパワコンではなく単機能パワコンを使用ください。
6	パワコン、蓄電池	蓄電池の増設をする場合に年数の制限はあるか。	ダイヤゼブラ、ファウエイともにモデルチェンジなどで販売自体が終わらない限りは後付けの年数制限はありません。およそ3年程度で後継機種が販売される傾向があります。
7	架台	取付金具の数量やマニュアルはどこから入手できるか知りたい。	栄信ホームページにて、取付金具検索からキーワード検索で屋根材の名称を入力いただくと、使用可能な架台が表示されます。例えば瓦屋根の場合で、支持瓦が使用可能な場合、マニュアル検索から支持瓦のマニュアルを開きます。パネルフレームはボックス形状を選択いただくと全区分表のPDFが表示されますので、その中のType1.85の頁を参照ください。設置環境によって金具の固定点数が異なりますが、マキシオンのkW単価は共通です。
8	架台	栄信のマニュアルに記載されている勾配よりも小さい勾配の屋根では、その架台は使用できないのか。	はい、使用できる場合がありますので、個別に架台メーカーに確認しますので、詳細をマキシオン営業担当までお知らせください。ただし、支持瓦については4寸未満の屋根への設置は不可とさせていただきます。
9	ケーブル	MDSで自動設計された回路を工事会社で変更したい。このとき必要なケーブル本数がMDS部材リストから変更となるが、価格は変わるのか。	ケーブル本数の変更により価格が変わることはありません。変更後の数量をマキシオン営業担当にご連絡いただければ、必要数量を納入いたします。
10	施工	アース線の設置について教えてほしい。	金具自体にパネルフレームに接続してアースとして取れるようになっておりますが、以下、パターンがありますのでそれぞれ回答致します。 筋配置の場合、縦方向はアースとして繋がる形になります。横方向は電気工事会社様で繋げて頂く必要がございます。 千鳥配置の場合、アレイ全体がひとまとまりになっておりますので、アースが全て繋がります。
11	施工	ダイヤゼブラの施工動画を確認したい。	ダイヤゼブラの施工動画はこちらからご覧いただけます。 https://www.enetelus.jp/eibs7/sales/movie/index.html このサイトにアクセスするには、パートナー登録が必要になりますので、こちらからご登録をお願いいたします。 https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdpqG6d85eZ0iWrDmoBVNvAURkDY4yzQVbC-4VHg7EA4T4ypw/viewform
12	施工	工事会社をマキシオンから紹介することは可能か	はい、可能です。マキシオンからご紹介させていただいた後は、日程調整、価格交渉を含めた契約はすべて販売店と工事会社の間で行っていただきます。

FAQ

#	カテゴリー	質問	回答
13	保証	不具合が起きた時の対応の流れについて知りたい。	もしも、不具合を発見された場合には、まずはご購入された販売店（販売店が無くなっている場合にはコールセンター）にご連絡ください。販売店またはコールセンターからお客様に不具合の状況をヒアリングさせていただきます。故障内容の確認は、基本的には電話で行いますが、必要に応じて販売店スタッフが現地に確認に行きます。それを受けて、販売店またはコールセンターよりマキシオンに連絡が入り、対応方法についてマキシオンより販売店に指示を出します。使用されている機器により対応方法は変わってくるのですが、例えば日本製のダイヤゼブラのパワコン・蓄電池を使用されていて故障した場合には、修理スタッフが現地にかけて（通常は2週間以内）、無償で修理を行います。海外製のファーウェイまたはデルタのパワコンをご使用されている場合には、新品との交換になります。交換する工事会社は、販売店またはマキシオンにて手配を行います。マキシオンが提供する保険に入っている場合には（通常のケースは保険に入ります）、2年目以降20年目までは、交換費用に保険が適用されて無償となります（ただし、初年度に交換する場合は有償となります）。パネルに関しては、故障するケースは非常に稀ですが、マキシオンが現地にパネルを送付し、販売店またはマキシオンが手配した工事会社が交換工事を行います。交換工事費用については、5枚まで上限金額を8万円、それを超える場合は1枚当たり追加で上限6千円をマキシオンの保証よりお客様にお支払いいたします。それを超える費用については、お客様のご負担となります。また、台風や雷など、自然災害の影響で機器（パネル、パワコン他）が故障するケースがあります。この場合には10年間は、加入されている災害補償から修理交換の全費用が支払われます。
14	保証	積雪における耐荷重はどこまで保証されるか	マキシオンの太陽光パネル（バックコンタクトパネル：SPR-MAX3-***、他）は、多雪地域においても多くの実績があり、5400Paまでの積雪荷重を保証しています。 太陽光パネルが耐えうる最大積雪量は、以下の計算式で求めることができます。 $5400 \text{ Pa} \div \text{積雪の単位荷重 } N/(m^2/cm) = \text{最大積雪量 } cm$ 多雪区域（国土交通省が定める「垂直積雪量が1m以上の区域」や「積雪の初終間日数(ある区域の積雪部分の割合が50%を超える状態が継続する期間の日数)の平年値が30日以上」の区域）において、積雪の単位荷重は一般的に $30N/(m^2/cm) \times 1$ と定められていることが多く、これに基づいて最大積雪量を算出すると、 $5400Pa \div 30N/(m^2/cm) \times 1 = 180 \text{ cm}$ となります。 勾配が5寸以上の場合、200cmまで保証可能となります。 ※1 各都道府県、市町村により、積雪の単位荷重は異なりますので、ご確認の上、太陽光パネルが耐えうる最大積雪量を上記式より算出してください。
15	保証	40年保証保証書にある、「(ii) 太陽電池モジュールの製品引渡から6ヵ月後のいずれか早い方の日付とする。」の製品引渡の定義は、①マキシオンから販売店への引渡日、②販売店からエンドユーザーへの引渡日、のどちらか？	マキシオンからの引渡日です。
16	保証	災害補償を付与せずに、延長保証を付けることはできるか。	延長保証を付ける場合は災害補償が必須になります。

FAQ

#	カテゴリ	質問	回答
17	保証	塩害に対する保証について教えてください。	パネルは、直接海水がかからなければ保証します。 ファーウェイは、パワコンは直接海水がかからなければメーカー保証の対象です。蓄電池はメーカー保証の対象外です。 ダイアゼブラは、パワコン、蓄電池ともにメーカー保証の対象外です。 デルタは、直接海水がかからなければメーカー保証の対象です。 ただし、ファーウェイ、ダイアゼブラ、デルタすべて、延長保証は塩害は対象外です。 架台は、直接海水がかからなければ保証します。
18	保証	災害補償の申請に登録する日付として、設置日ではなく家本体の引き渡し日でも問題ないか。	設置後、家本体の引き渡しまでの期間に災害補償が適用されるために、設置日のご登録をお願いいたします。
19	保証	マキシオンからパワコンを調達しない場合は災害補償と延長保証は付与されないのか。	マキシオンからパワコンを販売しない案件には災害補償と延長保証はつきません。これらはマキシオンジャパンから日本リビング保証社に委託して付与しているサービスであり、これを付与する条件としてパワコンの弊社からの販売とさせていただきます。 災害補償の対象としては、パネルや架台を含む弊社から販売している全ての機器・部材となります。
20	保証	メーカー保証、延長保証、災害補償の詳細を知りたい。	<ul style="list-style-type: none"> ・パネル：40年の保証がございます。初年度-2%、以降40年目まで毎年0.25%の劣化率となっております。弊社瑕疵により交換する際には5枚まで最大8万円、6枚以上は1枚あたり6千円の交換費用が支払われます。 ・パワコン、蓄電池：メーカー保証はダイアゼブラ15年、ファーウェイ10年、デルタ15年です。これに加えて、マキシオン独自に20年まで延長保証が付与できます。 ・架台：25年のメーカー保証になります。 ・災害補償：10年の保証がございます。火災、落雷、破裂・爆発、風、雹、雪災、水災、外部からの物体の飛来、落下、接触、倒壊、衝突、盗難が対象です。 こちらは再調達価格（物品及び設置費用）をベースに補償限度額が決められておりますが、具体的な費用については現時点で回答致しかねます。対象は弊社が販売するモジュール、架台、ケーブル、PCS、接続箱、蓄電池です。
21	保証	マキシオンジャパンが撤退、倒産した場合に40年保証はどうなるか。	いくつかのケースに分けて回答いたします。 <ul style="list-style-type: none"> ・マキシオンジャパンが日本から事業撤退した場合：保証自体は、本社のMaxeon Solar Technologiesが提供しております。マキシオンジャパンが日本から撤退したとしても、Maxeon Solar Technologiesまたはその子会社が継続して保証を提供いたします。 ・Maxeon本体が経営困難に陥った場合：Maxeonの第一株主はトタルエナジーズです。トタルエナジーズは、フランス最大の企業であり、確固たる財務基盤を持つ優良企業です。そのため、Maxeonが経営困難な状況に陥った場合には、まずは、トタルエナジーズより資金援助を受ける可能性が高いと考えられます。Maxeonは資金援助を受けながら、財務体質の改善を進めていくこととなります。この場合には当然製品保証は継続して提供されます。 ・Maxeon Solar Technologiesの民事再生：Maxeonが経営困難になった場合には、民事再生の手続きを行い、再建計画をたてて、新たな支援企業を募ります。Maxeonは他社にはない、バックコンタクトの技術を保有しているため、支援企業が出てくると思われれます。Maxeonは、保証費用をパネルを販売するたびに積み立てていて、この費用は、会社を清算しない限り最後まで手を付けることがなく、民事再生で事業が継続されれば、製品の保証は継続して行われます。 ・事業を清算した場合：民事再生手続きを行い、再建計画を立てるも、支援企業が出てこなかった場合には、会社を清算することとなります。その場合には、製品保証は残念ながら無くなります。

FAQ

#	カテゴリ	質問	回答
22	保証	出力保証「保証出力値を下回っている」証明に必要な情報（書類等）は何か。	保証出力値を正式に判定する場合には、パネルをマキシオンの海外工場に送り出力を測定し、判定を行います。ただし、海外工場に送ると、費用も時間もかかってしまうため、実際には、症状を確認し、出力を測定せずに判定を行っています。
23	補助金	東京都で利用可能な補助金を教えてください。	【太陽光発電システム補助金】 島しょ地域における太陽光発電設備等助成事業 東京ゼロエミ住宅導入促進事業（ただし機能性PVの上乗せは利用不可） 家庭における太陽光発電導入促進事業 災害にも強く健康にも資する断熱・太陽光住宅普及拡大事業（ただし機能性PVの上乗せは利用不可） 【蓄電池補助金】 家庭における蓄電池導入促進事業 災害にも強く健康にも資する断熱・太陽光住宅普及拡大事業（ただしファアウェイ15kWhは利用不可）
24	補助金	パネルの自己適合宣言書はあるか	IEC認証で代替可能です。マキシオンパートナーポータルサイトよりダウンロードください。 http://maxeonpartnerconnect.jp/products/detail/210
25	補助金	パワコンの自己適合宣言書はあるか	JET認証で代替可能です。マキシオンパートナーポータルサイトまたはメーカー公式ウェブサイトよりダウンロードください。 http://maxeonpartnerconnect.jp/products/list?category_id=4
26	ローン	ソーラーローンは利用できるか。	はい、こちらの2社にて利用可能です。 ・イオンプロダクトファイナンス株式会社 営業本部営業企画推進部 高橋氏（03-6701-0608） ・株式会社アプラス 東京西支店 飯田氏（0120-096-243）
27	ローン	三者間ローン（マキシオン介在型ローン）は利用できるか。	現在準備中です。利用可能になりましたらアナウンスいたします。
28	架台	架台が屋根材に適用しているかはどのように確認すれば良いか。	マキシオンパートナーポータルサイトに各架台の現調シートを掲載しています。使用を想定されている架台の現調シートをご参照ください。 http://maxeonpartnerconnect.jp/products/detail/213
29	保証	オンラインで発行できるHUAWEIの保証書の保証開始日の変更について	HUAWEIサイトからオンラインで保証書を発行するには、こちらからお願いします。 https://app.huawei.com/escportal/pub/wechat.html?Language=JP&appName=escp&buType=2 標準ではHUAWEIから出荷された日付に基づき保証開始日が定められていますが、実際の設置日などに変更をご希望の場合、製品シリアル番号と変更後の保証開始日をマキシオン営業担当にご連絡ください。数週間程度でマキシオンよりPDFで正規販売店にご連絡します。その後は、オンラインでも変更後の保証開始日になった保証書がダウンロードできます。
30	保証	マキシオンが付けた延長保証期間になる前にパワコン・蓄電池メーカーが倒産した場合、延長保証はどうなるか？	メーカー保証バックアップが付帯しているため、修理費用の50%を限度にメーカー保証期間は保証します。ここでいう修理費用とは、新たに設置する他社製パワコン・蓄電池の調達費用を指します。またこの取付作業費用は、もとのパワコンの延長保証に付随する作業費用の保証（オンサイト費用保証と呼びます）の対象となります。 新たに設置した他社製パワコン・蓄電池の延長保証は、メーカー保証をご活用頂き、不足分は新たに延長保証制度にご加入頂く必要があります。
31	保証	マキシオンが付けた延長保証期間に入ってからパワコン・蓄電池メーカーが倒産した場合、延長保証はどうなるか？	故障が発生した場合、他社製パワコン・蓄電池の本体調達費用は、もとのパワコン・蓄電池の延長保証限度額の範囲内で保証されます。この取付作業費用は、もとのパワコンのオンサイト費用保証の対象となります。

FAQ

#	カテゴリー	質問	回答
32	パワコン・蓄電池	HUAWEIの問い合わせ窓口について	ハイブリッド蓄電池お問い合わせ窓口 0120-527-809フリーダイヤル受付 年末年始除く全日9:30～17:00 ※施主様や工事店様、販売店様からのお問合せにも対応可能です。
33	施工	施工IDは発行しているのか。	弊社では施工IDを発行していません。
34	保証	パネルの40年保証の登録履歴の確認方法を知りたい。	マキシオンパートナーポータルサイト内のマニュアルに記載されています。スライドの10、11をご確認ください。 http://maxeonpartnerconnect.jp/products/detail/150
35	全般	インボイス制度の開始に伴い、マキシオンジャパンのインボイス番号を知りたい	以下、ご参照ください。 登録番号：T5-0100-0112-8545 名称：マキシオンジャパン株式会社 所在地：東京都港区港南2丁目16番1号品川イーストワンタワー7階
36	全般	見積、注文、納入の流れを知りたい。	販売店様にて、MDSで設計を行い出力された部材リストから、価格表とそれに基づく見積簡易算出シートで見積金額をご確認いただけます。ご注文をいただける段階で部材リストのエクセルと「配送先」と「配送方法」をマキシオン営業担当にご連絡いただき、マキシオンにて見積書と注文書フォーマットを作成、ご提出いたします。（見積書のご提出は、ご依頼から原則3営業日以内）。その後、販売店様にて、注文書・配送指示書のご連絡、およびご入金をいただき、マキシオンがご入金を確認後にサプライヤーと調整を行い、納期を確定します。その後販売店様へ請書と受領書フォーマット（受領書は各機器メーカー直送の場合のみ）を発行し、注文確定となります。納入後に販売店様より受領書をご返送いただけます。納入は、基本的には、各機器メーカーから指定倉庫への混載便での直送になります。
37	保証	保証書の発行のプロセスを知りたい。	オンライン上で、マキシオン住宅用太陽光発電システムの保証書をダウンロードいただけます。この申請は、延長保証および災害補償の適用に必須となりますのでご注意ください。 本保証書にはパワコン・蓄電池メーカーの保証書サンプルも添付されています。実際の型番や保証開始日が記入された保証書をご希望の場合は、各メーカーのウェブサイトから申請をお願いいたします。詳細は、マキシオン販売店ポータルサイトに保証申請の説明資料を掲載していますのでご参照ください。 なお、マキシオンパネルの40年保証を受けるには、別途登録が必要になります。マキシオン販売店ポータルサイトに掲載している、 【パネル40年保証登録】保証登録方法ガイド をご参照ください。また、架台（栄信製）は紙の保証書が製品に同梱されていますので、販売店様または工事会社から施主様にお渡しいただくようお願いいたします。

FAQ

#	カテゴリ	質問	回答
38	架台	陸屋根架台の取り扱いについて知りたい。	<p>案件ごとにマキシオンより見積をご連絡しますので、マキシオン営業担当へ見積をご依頼ください。その際に以下の情報を営業にご連絡をお願いします。「屋根の外形図」、「住所（市区町村までで十分です）」、「パネルの設置高さ（30m以上は設置不可）」、「パネル傾斜角（0度、5度、10度から選択）」、「特記事項（割付配置の希望など）」。</p> <p>マキシオンからのお見積のご連絡は、通常の架台を含むパッケージの見積よりもお時間をいただく可能性があります。納入はメーカー直送のみとなります。納入場所は建築現場、指定倉庫のどちらもご指定いただけます。現場納入の場合は時間指定ができない場合があります。</p> <p>メーカー製品保証は、納入日翌日から10年間。マキシオン災害補償に加入いただく場合は、本陸屋根架台も災害補償の対象となります。</p>
39	設計	Maxeon Design Studio (MDS)を2次店の販売店が使用しても良いか。	<p>マキシオン -> 正規販売店 -> 2次店 -> エンドユーザー の商流において、2次店がMDSを使用することは可能です。追加でアカウントが必要となる場合は、正規販売店よりマキシオン営業担当へご連絡ください。</p>
40	保証	所有者が変更となる場合に保証は継続するのか。	<p>正式に所有者変更の手続きを行うことで保証は継続されます。所有者変更がある際に、マキシオン担当営業までお知らせください。</p>