

# 「小口リース取引問題の新たな対応策」 の実施状況（中間報告）について

社団法人リース事業協会

## はじめに

小口リース取引は、事業者の方々に利便性の高い設備調達の方法として幅広くご利用をいただいています。

一方、小口リース取引については、サプライヤーの取引行為に関する問題を中心に関係各所から様々なご指摘があります。

当協会においては、従来より、これらのご指摘を真摯に受け止め、小口リース取引に係る問題の解消を目指していますが、小口リース取引に係る苦情の状況などを踏まえ、本年1月に「小口リース取引問題の新たな対応策について（平成23年1月26日）」（以下「新対応策」といいます。）を策定しました。

現在、小口リース取引を行うすべての会員会社（以下「会員会社」といいます。）においては、新対応策に従った取り組みが行われており、当協会及び公的機関の調査結果では、苦情が減少傾向で推移しています。

当協会及び会員会社は、小口リース取引問題を撲滅するため、引き続き、新対応策を強力に推進してまいります。

本稿においては、新対応策の実施状況及び小口リース取引に関する苦情の状況を中心にご説明します。

## 1. 新対応策の実施状況

新対応策では、サプライヤー情報交換制度の体制整備など7項目の対応策を定めています。以下、各項目ごとに新対応策の実施状況をご説明します。

### (1) サプライヤー情報交換制度の体制整備

小口リース取引に係る苦情の多くが、サプライヤーの取引行為によるものが原因となっています（図1）。

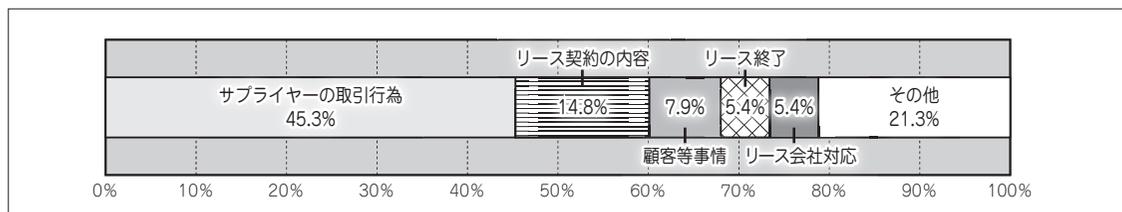
サプライヤー情報交換制度（以下「情報交換制度」といいます。）では、会員会社間でサプライヤーの名称などの基本情報とサプライヤーの取引行為に関する顧客からの苦情を情報交換します（図2）。

この制度によって、サプライヤーの取引行為の問題を早期に発見し、苦情の拡大を防止することなどが期待されています。

情報交換制度の検討に際しましては、法的側面では関係機関の協力及び弁護士などの専門家が関与しています。また、技術的には情報漏えいなどの対策を講じることによって、各種のリスクに耐えうる制度を構築します。

情報交換制度は、本年12月からの運用開始を目指しており、現在、システム整備とサプライヤーに対する情報交換制度に関する周知活動を行っています。運用開始日が決まり

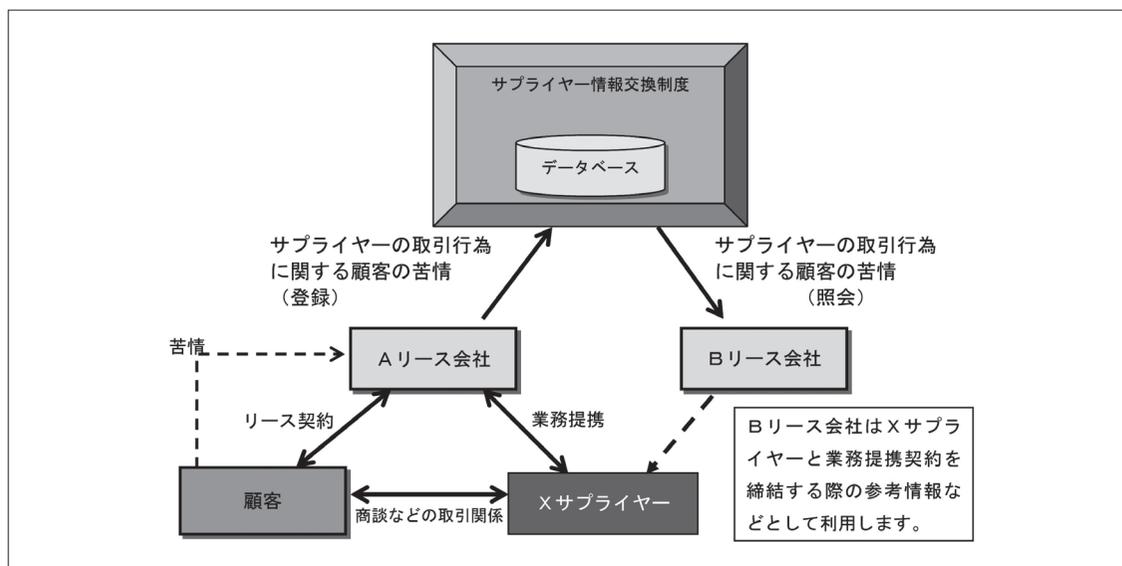
図1 小口リース取引の苦情原因（平成22年度）



※当協会リース相談窓口寄せられた顧客からの苦情の原因（平成22年度・件数）

「サプライヤーの取引行為」は、サプライヤーの取引方法、説明不足などに関する苦情、「リース契約の内容」は、リース料、契約内容（中途解約等）、動産総合保険などに関する苦情、「顧客等事情」はリース料の支払いが困難であるなどの苦情、「リース終了」は、再リース料、リース終了物件の取扱いに関する苦情、「リース会社の対応」は、リース会社の対応に関する顧客の苦情、「その他」は、リース物件の性能または保守に関する苦情、保証契約に関する保証人の苦情などとなっています。

図2 サプライヤー情報交換制度の仕組み



次第、当協会のホームページ（<http://www.leasing.or.jp>）などでお知らせをいたします。

## (2) サプライヤーとの関係見直し

会員会社においては、サプライヤーに関する顧客の苦情などを調査した結果、個社の判断により、サプライヤーとの取引関係を見直しています（表1）。

また、当協会では、サプライヤーに適正な販売活動を推奨などするため、サプライヤー向け

啓発パンフレットを作成して、会員会社を通じてサプライヤー向けに配布しています（本年9月末現在で約53,000部配布しています。また、当協会ホームページにも掲載しています。）。

表1 サプライヤー対応（平成23年4月～6月）

苦情の申し出があったサプライヤー	取引停止したサプライヤー	改善指導したサプライヤー
135事業者	77事業者	55事業者

※「小口リース取引に係る問題の解消を目指してー当協会の取組み状況（平成23年4月～6月）ー」（平成23年9月21日）より。

### (3) 対面による契約確認活動の実施

小口リース取引においては、顧客とサプライヤーとの間で商談が進められ、リース会社は顧客と非対面でリース契約を締結します。この方法は、膨大な数のリース契約を締結するために効率的な手法であり、顧客に対しても契約手続きが簡便になるなどの利便性を提供しています。一方で、サプライヤーの取引行為に関する問題などが顕在化しないまま、リース契約の締結に至る場合があり、後日、顧客の苦情につながると認識しています。

このため、会員会社においては、一定条件で抽出した顧客について、リース契約締結時またはリース契約締結後に直接訪問して、リース契約内容、サプライヤーとの商談内容などを確認しています。このような活動の中で、実際にサプライヤーの取引行為の問題が判明したこともあり、引き続き、本活動を行ってまいります。

### (4) 契約締結過程の総点検

会員会社においては、契約締結過程を総点検し、顧客の契約意思が不明確な場合などは、顧客の申込みを謝絶するなどの対応をするとともに、サプライヤーの事務手続きが適切に行われているか、あらためて確認を徹底しています。

また、前述のサプライヤー向け啓発パンフレットにおいても、サプライヤーに対して事務手続きの的確な運用を要請しています。

### (5) 物件見積書提示の徹底要請

会員会社においては、顧客に取引の内容を今まで以上に十分にご認識いただくため、サプライヤーに対して、顧客への物件見積書の提示を徹底するように要請をしています。

その上で、会員会社では、サプライヤーから物件見積書の写しを取得して、その内容を

顧客に確認することとしています。

この確認については、サプライヤーへの要請と対応に準備を要することから、新対応策では「平成23年上半期までに実施する」としていましたが、予定通り本年6月から実施しています。

当協会では、これらの活動の実施状況につきまして、継続的にフォローアップをしております。

### (6) 顧客相談窓口の体制確認及び強化

会員会社においては、従来から顧客の相談窓口を設けていますが、新対応策を踏まえて、相談窓口の体制確認及び強化を行っています。

また、当協会においても、リース相談窓口を設けて、リースに関するご相談に応じています。

#### (リース相談窓口のご案内)

相談専用ダイヤル番号：03-3595-2801

(お掛け間違いのないようお願い申し上げます)

受付時間：平日10:00~12:00/13:00~16:00

- リースに関するご相談をお受けし、問題解決のために参考となる助言をいたします。
- ご相談は、電話に限定して受け付けています。文書・電子メール等でのご相談はお受けできませんのであらかじめご了承下さい。

### (7) 対応策の実効性確認

当協会では、会員会社に対しまして、四半期ごとに、苦情の発生状況、サプライヤー対応、苦情の解決状況などの調査を実施して、当協会リース相談窓口のご相談状況なども含めてホームページで公表しています。

また、平成23年1月以後の新規リース契約に係る苦情につきましては、会員会社から苦情内容及び解決内容などの報告を受けています(表2、表3)。

表2 ユーザーからの苦情の解決などの状況（平成23年4月～6月）

調査中	協議中	解決済	その他	合計
53件 (0件)	190件 (5件)	131件 (15件)	17件 (0件)	391件 (20件)

※「小口リース取引に係る問題の解消を目指して 一当協会の取組み状況（平成23年4月～6月）」  
（平成23年9月21日）より、（ ）内は平成23年1月以後の新規リース契約に係る苦情件数を示します。

表3 平成23年1月以後の新規リース契約に係る苦情原因と解決内容（解決済15件）

原因	件数	解決内容
顧客の事情等によるもの	4件	・関係者（リース会社を含みます。以下同じ）と顧客が協議して、合意の上ですべてのご契約（4件）が継続されています。 ・苦情の内容については、顧客のご事情によるものです。
サプライヤーに起因するもの	6件	・関係者と顧客が協議して、合意の上ですべてのご契約（6件）が継続されています。 ・苦情の内容については、サプライヤーの説明が不十分という内容となっています。
リース物件に関するもの	2件	・関係者と顧客が協議して、合意の上ですべてのご契約（2件）が継続されています。 ・苦情の内容については、リース物件の機能に関するものとなっています。
その他	3件	・関係者と顧客が協議して、合意の上で2件のご契約が継続、1件はご契約を解消いたしました。

※「小口リース取引に係る問題の解消を目指して 一当協会の取組み状況（平成23年4月～6月）」  
（平成23年9月21日）より。

## 2. 苦情の状況

会員会社に寄せられた小口リースに関する顧客の苦情については、平成21年10月～12月の約1,400件をピークとして、約1,000件台で推移してきました。

現在の状況につきましては、新対応策の検討を進めた時期（平成22年10月～12月）以降、減少に転じています。平成23年4月～6月における苦情件数は391件（前年同期比64.3%減）と大きく減少しています（図3）。

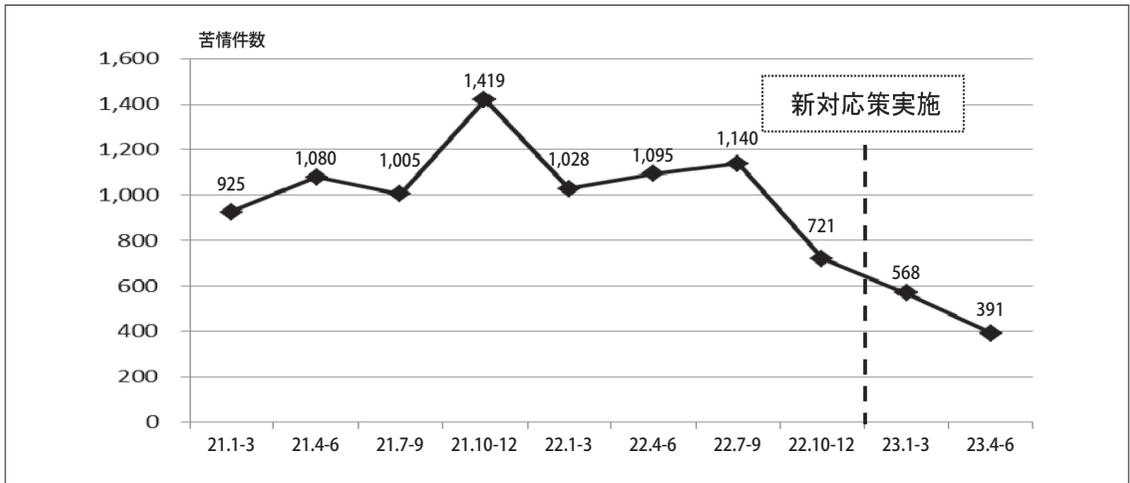
公的機関に寄せられたリースに関する相談についても、平成17年度をピークに減少を続けており、平成22年度は4,750件、ピーク時との比較で55.8%減少しています（図4）。

苦情発生率で見ますと、新対応策が実施される前は0.028%（平成22年1月～3月）となっていました。新対応策実施後は0.015%（平成23年1月～3月）、0.011%（平成23年4月～6月）と低下しています（図5）。

これを正常取引と苦情発生取引との比率（苦情比率）として見ますと、ほとんどの小口リース取引は、苦情の生じない正常な取引である結果となっています（図6）。

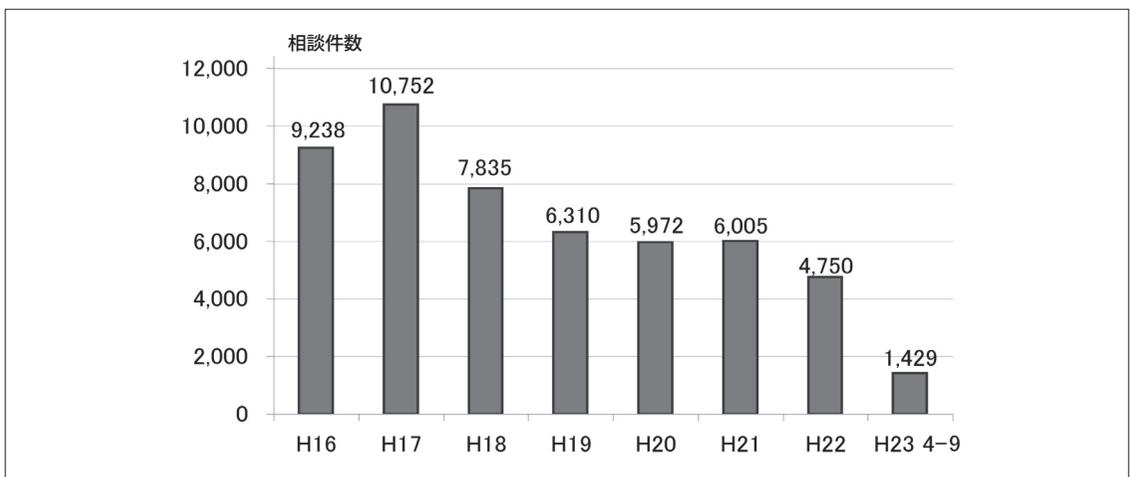
物件別の苦情の発生状況については、物件別に苦情の最も多かった時期を1とすると、平成23年4月～6月においては、①ホームページ0.11（89%減少）、②複写機0.24（76%減少）、③電話機0.25（75%減少）となり、それぞれ大きく減少しています（図7）。

図3 顧客の苦情件数



※「小口リース取引に係る問題の解消を目指して 一当協会の取組み状況（平成23年4月～6月）」（平成23年9月21日）より。

図4 公的機関に寄せられたリースの相談件数



※国民生活センター・消費生活相談データベースより。「リース」は「リースサービス」により検索しました（平成23年度は平成23年9月5日現在）。

### さいごに

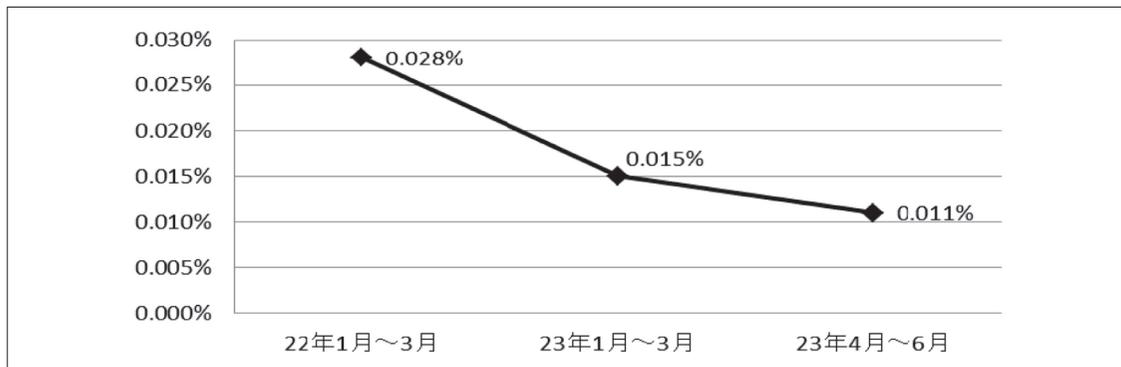
小口リース取引に関しては、関係各所から厳しいご指摘を受けていますが、苦情は確実に減少しています。

当協会及び会員会社は、事業者の方々に小

口リース取引を安心してご利用いただくため、小口リース取引に係る問題の解消を目指して、引き続き、新対応策を確実に実行してまいります。

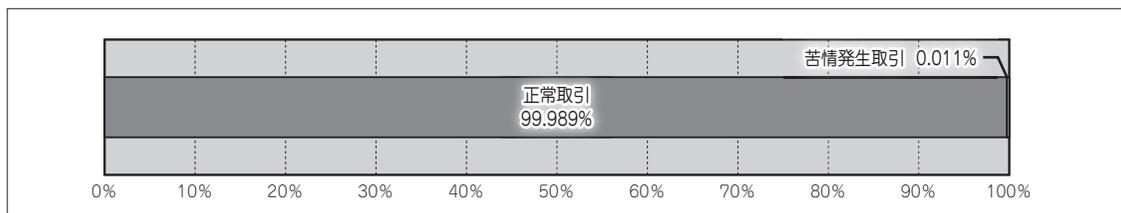
以上

図5 苦情発生率



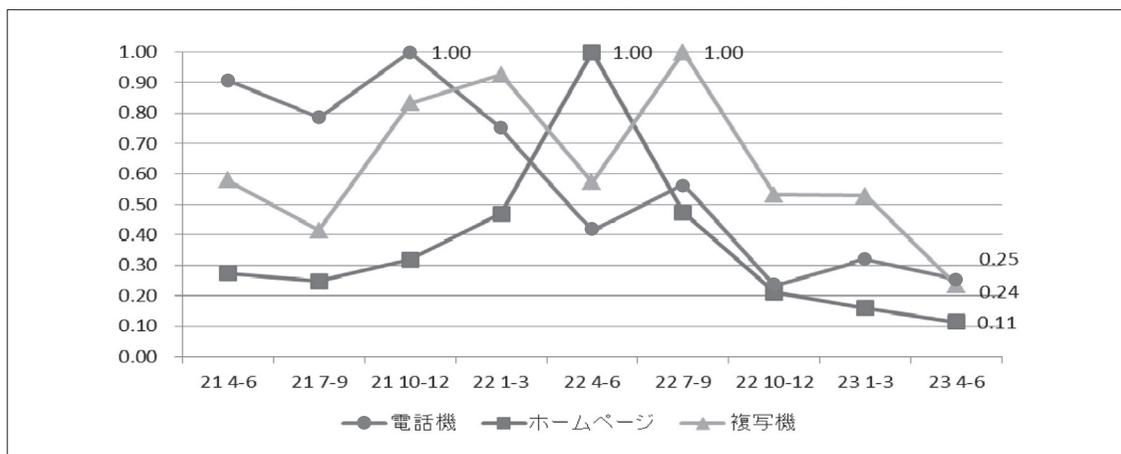
※「小口リース取引に係る問題の解消を目指して 一当協会の取組み状況（平成23年4月～6月）」（平成23年9月21日）より。苦情発生率＝四半期の苦情件数÷調査時点末日の全実行件数を意味します（全実行件数とは、契約が存続しているすべての契約件数を意味します。）。

図6 苦情比率（平成23年4月～6月）



※「小口リース取引に係る問題の解消を目指して 一当協会の取組み状況（平成23年4月～6月）」（平成23年9月21日）より。苦情発生率から正常取引・苦情発生取引を算出しています。

図7 物件ごとの苦情状況（平成21年4月～6月～平成23年4月～6月）



※「小口リース取引に係る問題の解消を目指して」より。平成21年4月～6月～平成23年4月～6月の四半期ごとの調査において、苦情件数がピークの時期を1とした場合の苦情の状況を示しています。