

小口リース取引の新対応策の実施状況について

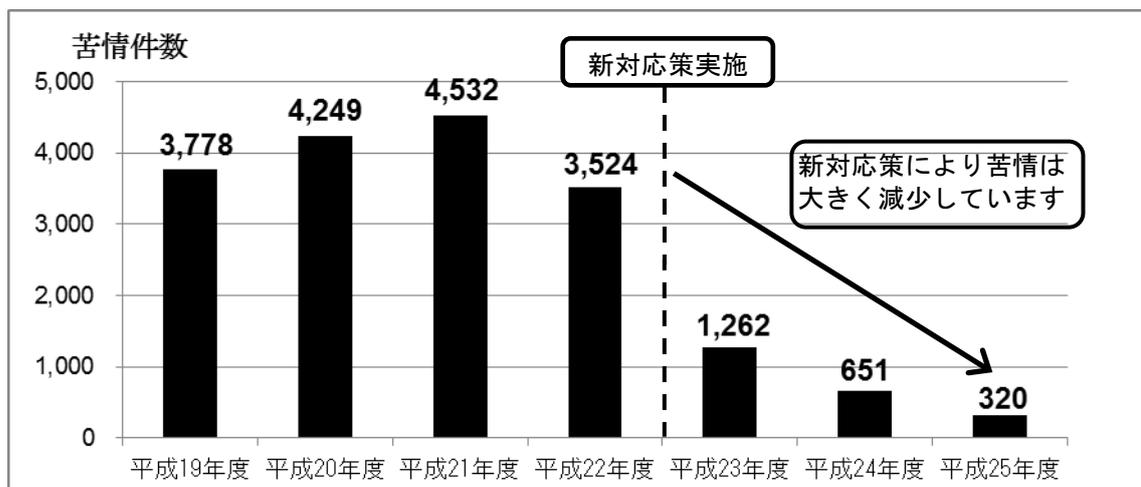
平成 26 年 11 月 26 日
公益社団法人リース事業協会

- 当協会は、小口リース取引問題の解消に向けて、平成 23 年 1 月 26 日に「小口リース取引問題の新たな対応策について」(新対応策)をとりまとめ、サプライヤー情報の共有化をはじめ、リース業界が一体となり、その取組みに鋭意努めてきたところです。
- 新対応策の実施状況の確認と効果については、毎年検証することとしていますが、新対応策の着実な実施により、小口リース取引の苦情件数は大きく減少しています。
- 当協会及び小口リース取引を行う会員会社は、顧客の苦情の極小化を目指して、引き続き、新対応策を着実に実施するとともに、苦情が生じているサプライヤー対策を強化してまいります。

〈小口リース取引問題の新たな対応策と実施状況〉

項目	実施状況
① サプライヤー情報交換制度の創設	平成 23 年 11 月運用開始、顧客から苦情のあったサプライヤーの登録件数 462 件 (平成 26 年 9 月末)
② 苦情の原因となるサプライヤーとの関係見直し	取引停止 69 事業者、改善指導 105 事業者 (25 年度)
③ 対面による契約確認活動	一定数の顧客に対し無作為抽出により実施 (25 年度は 5%強の顧客に実施)
④ 契約締結過程の総点検	事務手続きの適正化に関する総点検を実施
⑤ 物件見積書提示の徹底要請	すべてのサプライヤーに要請、見積書が取得できない場合はリース契約の締結を謝絶
⑥ 相談窓口の体制を確認・強化	相談窓口等の体制整備を強化
⑦ 対応策の実効性確認	平成 23 年 1 月以後の新規契約の苦情原因等を確認

〈小口リース取引の苦情件数の状況〉



1. 基本的な考え方

当協会は、小口リース取引の苦情問題について、リース取引の社会的信用を損ねるものであると認識しています。小口リース取引問題の解消を目指すとともに、公正な小口リース取引を促進するため、引き続き、所要の対応策を推進します。

小口リース取引は、利便性の高い設備調達の方法として事業者の方々に幅広くご利用をいただいております。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、対応策を着実に実施して、事業者の方々が安心して小口リース取引をご利用いただけるよう更に努めてまいります。

〈小口リース取引の定義〉

小口リース取引とは、リース会社とサプライヤー（販売店）との間の業務提携により、専ら事業者（法人又は個人事業者）を対象として、比較的少額な案件を中心に行われるリース取引のことをいいます。

この取引の特徴としては、一般的には、①サプライヤーはリース会社に顧客を斡旋する、②リース会社はサプライヤーにリース契約締結に関する事務手続を行わせるなどとなっており、顧客は、自らの事業のために使用する目的で選定した機器等について、簡便な手続きによりリースで導入することができるという利便性が享受できます。

この取引形態の場合、リース会社と顧客は、直接対面することはありません（非対面）。リース会社は、サプライヤー経由で取得したリース申込書の記載事項などに基つき慎重に取引判断を行い、必ず電話などによりユーザーの意思などの確認を行い、リース契約を開始します。

一方、主にサプライヤーの不公正な取引行為等により、リース契約時点及びリース契約後に顧客から小口リース取引に関する苦情が発生する等の問題（小口リース取引問題）が生じています。

2. 新対応策の実施状況

（1）サプライヤー情報交換制度の創設

①実施前

新対応策の実施前は、複数のリース会社がサプライヤーと取引関係にある場合に、リース会社間で当該サプライヤーの取引行為の問題等の情報交換をすることが極めて難しい状況にありました。また、リース会社が新たにサプライヤーと取引をする際に、当該サプライヤーに他のリース会社との取引で苦情が生じているか等の情報を得ることができませんでした。

②実施状況

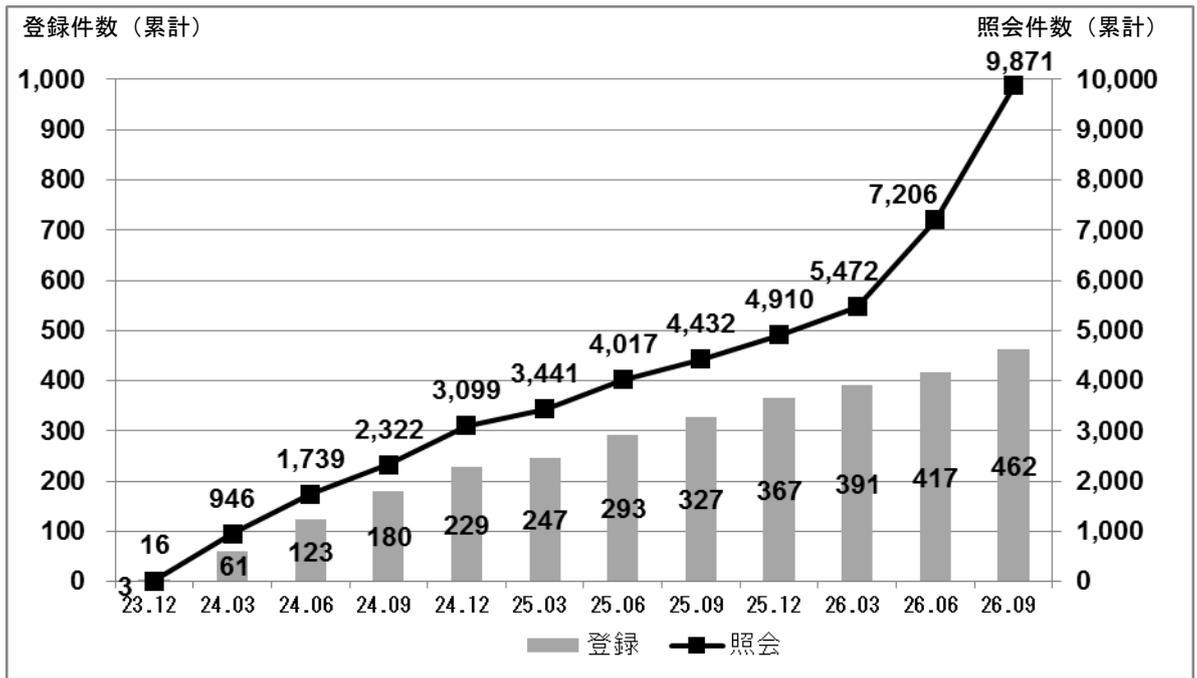
新対応策では、会員会社間でサプライヤーの苦情に関する情報を共有することにより、サプライヤーの取引行為の問題を早期に発見し、顧客の苦情の拡大を防止すること等を目的として、サプライヤー情報交換制度（以下「情報交換制度」といいます。）を運用することとしました。

情報交換制度の運用に際しては、関係省庁の協力及び弁護士による法的検討を行うとともに、技術的には情報漏えい等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した。

情報交換制度は、サプライヤーに対する周知期間を設けた後、平成 23 年 11 月から運用を開始し、平成 25 年 8 月に会員会社が定期的にサプライヤーをモニタリングするための支援機能を追加しました。

平成 26 年 9 月末日現在で顧客から会員会社に苦情のあったサプライヤー 462 件（累計）が登録され、会員会社から 9,871 件（累計）の照会が行われており、情報交換制度が有効に活用されています（図 1 参照）。

図1 情報交換制度の利用状況



※1 登録件数及び照会件数とも、各月末日現在における制度運用開始からの累計値を表します。
 ※2 登録件数は実際の登録件数を表します。一の事業者（サプライヤー）に複数件の登録が行われている場合があります。

(2) 苦情の原因となるサプライヤーとの関係見直し

①実施前

平成17年及び平成20年の対応策においては、会員会社は顧客と苦情が発生しているサプライヤーに関する調査を行い、販売方法に問題があるサプライヤーに対して、取引停止又は改善指導を行ってきました。

②実施状況

会員会社においては、従来の対応策に加えて、サプライヤーの二次代理店等から生じている顧客の苦情等についても実態把握に努め、当該サプライヤーに対する取引停止又は改善指導等の措置を各会員会社の判断により行っています。

平成25年度においては、顧客から会員会社に苦情の申し出があったサプライヤー199事業者のうち、69事業者を取引停止とし、105事業者に改善指導しました。

また、二次代理店起因の苦情については、ほとんどの会員会社が二次代理店の苦情を確認し解決までのフォローをしています。

〈サプライヤーに対して講じた措置〉

調査期間	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
25年4月～6月	48事業者	15事業者	25事業者
25年7月～9月	59事業者	21事業者	32事業者
25年10月～12月	42事業者	14事業者	26事業者
26年1月～3月	50事業者	19事業者	22事業者
25年度累計	199事業者	69事業者	105事業者

※ 取引停止又は改善指導しなかったサプライヤーについては、調査の結果、サプライヤーに起因する苦情ではなかったためです。

(3) 対面による契約確認活動

①実施前

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、リース会社と顧客は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等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等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。

②実施状況

会員会社においては、一定条件で抽出した顧客をリース契約締結時又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等を確認し、問題の把握に努めています。平成 25 年度においては、新規にリース契約をした顧客の 5% 強（会員会社平均）を訪問しています。この活動により、サプライヤーの販売方法に関して問題等が発覚した場合には、当該顧客とのリース契約を解消し、当該サプライヤーとの取引関係を改善する等の措置を講じています。

(4) 契約締結過程の総点検

①実施前

会員会社においては、顧客に対して電話で契約意思等の確認を行ってききましたが、平成 17 年及び平成 20 年の対応策では、確認項目を追加するとともに、対象物件が電話機及びホームページの場合は、書面で契約内容等の確認を行う対応をしてきました。

②実施状況

会員会社においては、顧客に電話で契約意思等の確認を行う際に、従来の確認項目に加えて、より丁寧に顧客の契約意思等の確認を行うこととしています。また、対象物件が電話機及びホームページの場合は、引き続き、書面で契約内容等の確認を行っています。

さらには、会員会社は、サプライヤーのリース契約書の取得などの事務手続きが適確に行われているか否かの確認をすべてのリース契約の締結過程で実施しています。

この事務手続きが適確に行われていないと認められるサプライヤーに対して、改善の指導を徹底し、改善が見込まれないサプライヤーについては、取引停止又は当該サプライヤー経由の申込みをすべて謝絶するなどの措置を講じています。

(5) 物件見積書提示の徹底要請

①実施前

サプライヤーから顧客に物件見積書が提示されないまま案件の商談が行われ、リース契約締結後に導入物件の金額の妥当性等で顧客からの苦情が生じる場合があります。

②実施状況

新対応策では、顧客にリース取引の内容を今まで以上に十分に認識いただくため、会員会社から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することとしました。

当協会においては、この活動を支援するために、「サプライヤー向け広報資料：新対応策の完全実施のご案内」（平成 24 年 2 月）を作成するとともに、会員会社を通じて、物件見積書の提示の状況を定期的に確認しています。その確認の結果、会員会社はす

すべてのサプライヤーに対して物件見積書の提示を要請し、サプライヤーから物件見積書の取得ができない場合は、リース契約の締結を行わないこととしています。

会員会社においては、サプライヤーから物件見積書の写しを取得することにより、事後において生じる可能性のあるトラブルの未然防止に努めるとともに、サプライヤーが新対応策の趣旨に沿った見積書を顧客に提示しているかフォローを行っており、新対応策の趣旨に沿わない見積書が顧客に提示されたと認められる場合は、サプライヤーに改善の申し入れをしています。

(6) 相談窓口の体制を確認・強化

①実施前

平成 17 年の対応策を策定した際に、会員会社においては、顧客の専用相談窓口を設置し、相談窓口を設置済みの会員会社はその体制を強化しました。

当協会においては、リース相談窓口を設けて、小口リース取引を中心に顧客等の相談に応じることとしました。

②実施状況

会員会社においては、新対応策を踏まえて、あらためて相談窓口の体制確認及び強化を行いました。

当協会においては、協会ホームページに会員会社の相談窓口一覧を掲載し、リース相談窓口では、特に丁寧な対応が必要な消費者等の相談について、消費生活アドバイザーの資格を有する者が相談に応じています。

(7) 対応策の実効性確認

①実施前

当協会においては、対応策の実施状況を確認するため、会員会社に対して、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、その結果について、当協会リース相談窓口の相談状況等を含めてホームページで公表しました。

②実施状況

当協会においては、新対応策が実施されて以後（平成 23 年 1 月以後）の新規リース契約に係る苦情について、会員会社から苦情内容及び解決内容等の報告を受け、統計的に処理をした上で公表しました。

平成 25 年度においては、会員会社に対して、平成 23 年 1 月以後の新規リース契約に係る苦情が 201 件寄せられましたが、関係者が合意の上で 101 件の苦情の解決が図られました。

〈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（平成 25 年度）〉

調査中	協議中	解決済	その他	合計
35 件	65 件	101 件	0 件	201 件



原因	解決済	「解決済」の解決内容
サプライヤーに起因するもの	73 件	契約継続 22 件、契約解消 51 件
顧客の事情等によるもの	18 件	契約継続 12 件、契約解消 6 件
リース物件に関するもの	10 件	契約継続 5 件、契約解消 5 件
その他	一件	—
合計	101 件	契約継続 39 件、契約解消 62 件

※平成 25 年度の状況。契約継続については、顧客と協議して合意の上で契約継続をしています。

(8) その他

当協会においては、公正な小口リース取引を促進し、顧客が安心して小口リース取引ができるよう広報活動を行っています。この広報活動を推進するために設備調達手段のメリット・デメリット、リースの仕組み等を掲載した「ユーザー向け啓発パンフレット」(平成24年12月)を作成し、会員会社を通じてユーザー及びサプライヤーに配布するとともに、関係先(経済団体、都道府県及び市町村の消費者相談センター等)に配布しました。

平成25年度においても、同パンフレットの配布活動を行いました。

3. 検証

会員会社に寄せられた小口リース取引に関する顧客の苦情は、新対応策の検討を進めた時期以後、大きく減少しています。

平成25年度における苦情件数は320件(前年度比50.8%減)と大きく減少しました(図2参照)。

苦情発生率は、新対応策未実施の際は0.028%(平成22年1月~3月期)となっていました。平成26年1月~3月期においては0.002%と大きく低下しています(図3参照)。

図2 顧客の苦情件数

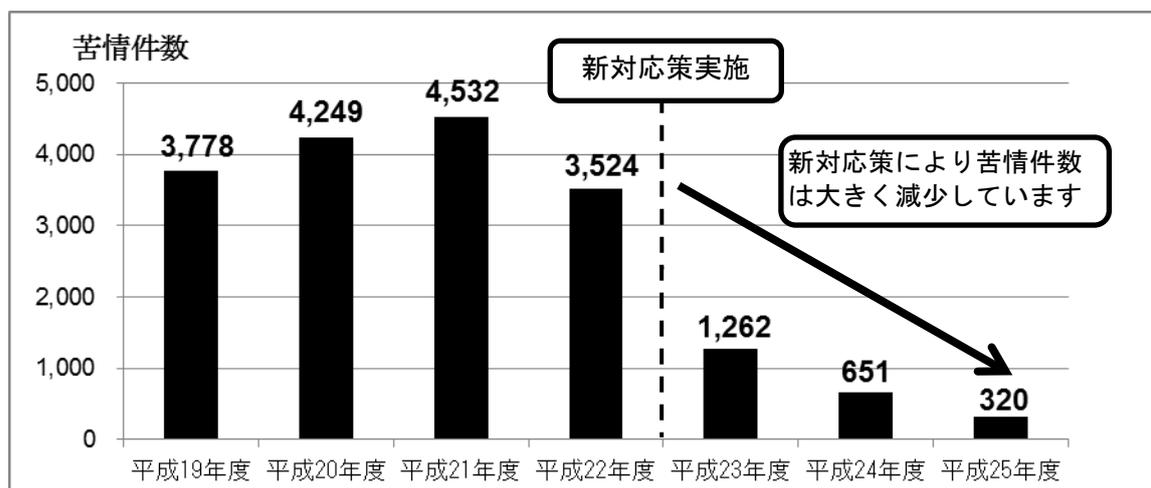
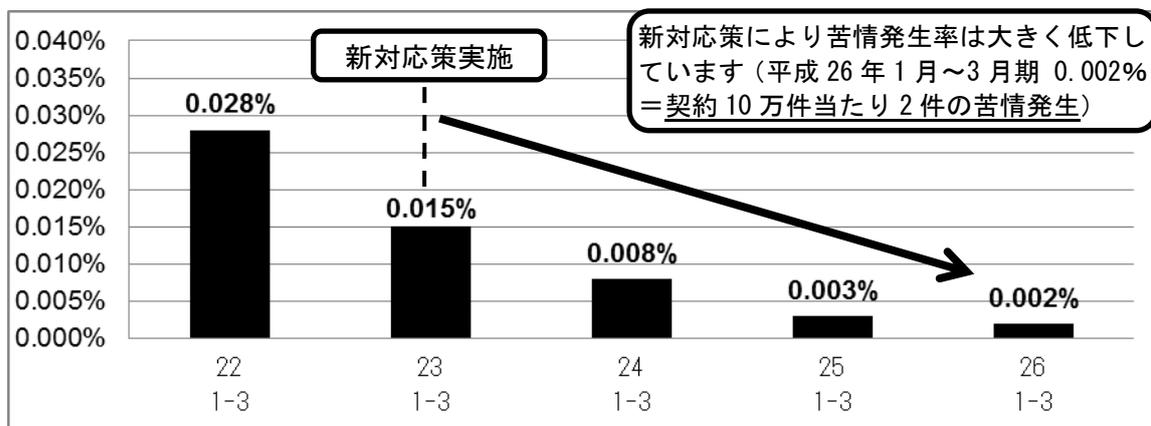


図3 苦情発生率



(注) 苦情発生率とは、各調査期間に寄せられた苦情件数を当該調査期間末時点において有効に締結されている小口リース契約数で除した値をいいます。

4. 今後の取組み

- ①新対応策の効果により、確実に小口リース取引の苦情は減少していますが、引き続き、小口リース取引問題の解消を目指して、関係省庁及び関係機関と連携しながら、すべての会員会社が新対応策を着実に実施していくこととし、また、その実施状況を確認します。
- ②苦情が生じているサプライヤーへの対応を強化します。
 - a) サプライヤー情報交換制度の登録情報の有用性を更に高めるために、「取引停止」情報を追加します。
 - b) 会員会社は、サプライヤー情報交換制度に登録されているサプライヤーとの取引を慎重に審査することとします。
 - c) 会員会社は、顧客の対面による契約確認活動を行うに際して、苦情発生サプライヤー案件及び新規に取引を開始したサプライヤー案件を重点的に確認します。
- ③会員会社は、二次代理店などを利用しているサプライヤーで、かつ、当該二次代理店などから生じる苦情について、その苦情を当該サプライヤーに確認するとともに苦情の解決状況を確認することとします。また、当該サプライヤーに対する指導を強化し、個社の判断により、当該サプライヤーとの取引関係を見直します。
- ④公正な小口リース取引を促進し、顧客が安心して小口リース取引ができるよう、引き続き広報活動を行います。
- ⑤小口リース対応委員会を「小口リース取引自主規制委員会（仮）」に名称変更するとともに、新対応策を実施するための明文の内部規則を定める等の整備を行います。

以上