

小口リース取引に係る問題の解消を目指して －当協会の取組み状況（平成 25 年 10 月～12 月）－

平成 26 年 3 月 12 日
公益社団法人リース事業協会

当協会は、小口リース取引に係る問題の解消を目指して、対応策を講じてまいりましたが、平成 25 年 10 月～12 月における取組み状況等について、下記のとおりお知らせします。
当協会におきましては、引き続き、小口リース取引の適正化に向けた対応策を推進します。

記

1. 小口リース取引に係る問題の状況

当協会におきましては、小口リース取引に係る問題の状況及び対応策の効果を把握するため、小口リース取引を行う会員会社（以下、「会員会社」とします。）を対象として苦情の受付件数・内容等を調査しました。

表 1 苦情件数

	平成 19 年度	平成 20 年度	平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度 (4 月～12 月)
件数	3,778 件	4,249 件	4,532 件	3,524 件	1,262 件	651 件	247 件
前年度比	—	+12.5%	+6.7%	▲22.2%	▲64.2%	▲48.4%	▲54.4%

(四半期毎の状況)

平成 24 年 10 月～12 月	平成 25 年 1 月～3 月	平成 25 年 4 月～6 月	平成 25 年 7 月～9 月	平成 25 年 10 月～12 月
147 件 (▲55.6%)	109 件 (▲55.3%)	83 件 (▲62.8%)	90 件 (▲47.7%)	74 件 (▲49.7%)

※1 苦情件数は苦情受付ベースで過去契約分に関するものも含まれます。

※2 下段は前年同期比を表します。

表 2 苦情発生率（※）

調査時点	平成 24 年 7 月～9 月	平成 24 年 10 月～12 月	平成 25 年 1 月～3 月	平成 25 年 4 月～6 月	平成 25 年 7 月～9 月	平成 25 年 10 月～12 月
苦情発生率	0.006%	0.004%	0.003%	0.003%	0.003%	0.002%

(※) 苦情発生率＝四半期の苦情件数÷四半期末の小口リースの全実行件数

(全実行件数とは、調査時点で存続している全ての契約件数を意味します。)

表 3 苦情が多い物件と主な苦情内容

物件名	苦情件数							主な苦情内容
	H19 年度	H20 年度	H21 年度	H22 年度	H23 年度	H24 年度	H25 年度 (4 月～12 月)	
電話機 (FAX 含む)	2,016 件	1,263 件	1,614 件	719 件	376 件	174 件	80 件 (▲56 件)	虚偽説明、説明不足、 ケリグオ、解約処理等
複合機	444 件	429 件	817 件	782 件	221 件	120 件	29 件 (▲72 件)	虚偽説明、高額、解約 処理、契約無効等
セキュリテ ィ関連機器	27 件	31 件	468 件	281 件	101 件	66 件	22 件 (▲14 件)	虚偽説明、説明不足、 不当勧誘等
ソフトウェア	27 件	293 件	718 件	443 件	143 件	67 件	20 件 (▲30 件)	約束不履行、説明不足、 販社倒産等
サーバー	—	1 件	49 件	11 件	7 件	9 件	17 件 (+9 件)	虚偽説明、商品不要、 空リース、契約無効等

※1 その他の物件としては「電子プレーカー」「医療機器」「自動販売機」等となっています。

※2 H25 年度 4 月～12 月の下段は、前年同期比の増減数を表します。

2. サプライヤー対応（平成 25 年 10 月～12 月）

会員会社においては、平成 25 年 10 月～12 月の間にユーザーから苦情の申し出があったサプライヤー（42 事業者）について、その内容等を確認しました。

この確認の結果、苦情の原因として販売方法に問題のあるサプライヤーについて、取引停止又は改善指導を行いました。

表 4 サプライヤー対応（平成 25 年 10 月～12 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
42 事業者	14 事業者	26 事業者

3. 苦情の解決等の状況

会員会社においては、苦情の申し出があったユーザーについて、苦情内容を確認した上で苦情の解決に努めています。

また、当協会では、平成 23 年 1 月以後の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ています。

表 5 ユーザーからの苦情の解決等の状況（平成 25 年 10 月～12 月）

調査中	協議中	解決済	その他	合計
11 件 (11 件)	40 件 (17 件)	23 件 (23 件)	－ 件 (－ 件)	74 件 (51 件)

() 内は平成 23 年 1 月以後のリース契約に係る苦情件数

表 6 平成 23 年 1 月以後のリース契約に係る苦情原因と解決等の状況

原因	協議中	解決済	「解決済」の解決内容
サプライヤーに起因するもの	13 件	20 件	契約継続 6 件、契約解消 14 件
ユーザーの事情等によるもの	4 件	2 件	契約継続 1 件、契約解消 2 件
リース物件に関するもの	1 件	1 件	契約継続 1 件、契約解消 1 件
その他	1 件	1 件	契約継続 1 件、契約解消 1 件

※契約継続については、ユーザーと協議して合意の上で契約継続をしています。

4. その他

当協会においては、リース相談窓口を設置し、リースに関する各種ご相談を受け、問題解決のために参考となる助言をしています。

また、小口リースに関する問題の情報交換及び対応策の検討を行うために、小口リースの問題に関する情報収集・分析、データベース等への蓄積等を行っています。

表 7 リース相談窓口の相談件数等

平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度 (4 月～12 月)
690 件	705 件	510 件	475 件	379 件

※平成 23 年度から、小口リース以外のご相談（東日本大震災関係等）を除いています。

(物件別内訳)

物件名	平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度 (4月～12月)
電話機等(FAX 含む)	286 件 (41.4%)	231 件 (32.8%)	186 件 (36.5%)	142 件 (29.9%)	122 件 (32.2%)
複写機	91 件 (13.2%)	81 件 (11.5%)	74 件 (14.5%)	92 件 (19.4%)	69 件 (18.2%)
ホームページ	110 件 (15.9%)	119 件 (16.9%)	57 件 (11.2%)	41 件 (8.6%)	39 件 (10.3%)
電子ブレーカー	45 件 (6.5%)	37 件 (5.3%)	23 件 (4.5%)	25 件 (5.3%)	35 件 (9.2%)
ソフトウェア	22 件 (3.2%)	28 件 (4.0%)	23 件 (4.5%)	22 件 (4.6%)	11 件 (2.9%)
冷蔵庫	6 件 (0.9%)	13 件 (1.8%)	7 件 (1.4%)	12 件 (2.5%)	11 件 (2.9%)

(原因別内訳)

原因	平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度 (4月～12月)
サブライナーに起因するもの	373 件 (54.1%)	319 件 (45.2%)	236 件 (46.3%)	250 件 (52.6%)	175 件 (46.2%)
ユーザーの事情等によるもの	48 件 (7.0%)	56 件 (7.9%)	28 件 (5.5%)	52 件 (10.9%)	72 件 (19.0%)
リース契約の内容に関するもの	55 件 (8.0%)	104 件 (14.8%)	113 件 (22.2%)	61 件 (12.8%)	35 件 (9.2%)
リース物件に関する内容	18 件 (2.6%)	15 件 (2.1%)	4 件 (0.8%)	9 件 (1.9%)	20 件 (5.3%)
リース終了(再リース)に関するもの	32 件 (4.6%)	38 件 (5.4%)	28 件 (5.5%)	28 件 (5.9%)	17 件 (4.5%)

※1 数値は相談件数、%は構成比を示しています。

※2 「物件別」、「原因別」は平成 25 年度の相談件数の上位 5 位を軸に掲載しています。

※3 内訳の分類は相談内容に基づき行っています。

表 8 消費生活相談データベースの相談件数 (参考)

年度	平成 16 年度	平成 17 年度	平成 18 年度	平成 19 年度	平成 20 年度	平成 21 年度
リース	9,238	10,752	7,835	6,310	5,972	6,005
うち電話機類リース	7,352	8,700	5,500	3,810	2,974	2,975
年度	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度		
リース	4,836	3,924	3,459	2,622		
うち電話機類リース	—	—	—			

※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 (平成 25 年度は平成 26 年 3 月 5 日現在)、「電話機類リース」は国民生活センター調査 (平成 22 年度以降の件数は非公表のため不明)。

〈リースサービスの販売購入形態別内訳：平成 25 年度〉

訪問販売	店舗購入	電話勧誘販売	通信販売	訪問購入	その他無店舗	マルチ取引	ネガティブオプション	不明・無関係	合計
1,485	305	102	23	21	18	7	0	661	2,622

※国民生活センター・消費生活相談データベースの「リースサービス」の「販売購入形態別」により検索しました。小口リース取引に関連する相談は「訪問販売」に含まれていると考えられます。

以上