

小口リース取引に係る自主規制規則の実施状況

<平成27年7月～9月>

平成27年11月25日
公益社団法人リース事業協会

- 当協会は、小口リース取引を行う会員会社（以下、「会員会社」といいます。）が自主的に小口リース市場の健全化を図り、自己規律をもって小口リース取引を行うために、小口リース取引に係る自主規制規則（以下、「自主規制規則」といいます。）を制定しました。
 - 平成27年7月から9月までの間に、会員会社に申し出があった顧客等の苦情件数は26件となり、前年同期比と比べて苦情件数が大幅に減少（▲61.8%）しました。
 - 会員会社は、顧客等から苦情の申し出があったサプライヤー（19事業者）について調査を行い、その結果、「業務提携契約解除又は新規契約の受付停止」をしたサプライヤー数は5事業者、「改善要請」をしたサプライヤー数は10事業者となりました。
 - 当協会の責務として、引き続き、自主規制規則の実施状況を確認し、小口リース取引に係る顧客の苦情の極小化を目指してまいります。
- ※「苦情」とは、顧客等のサプライヤーの取引行為に関する不満足の表明を意味します。

記

1. 苦情の発生状況

- 当協会は、自主規制規則に基づき、会員会社より、小口リース取引に係る顧客等から会員会社に申し出があった苦情の発生状況の報告を受けました。

表1 苦情件数

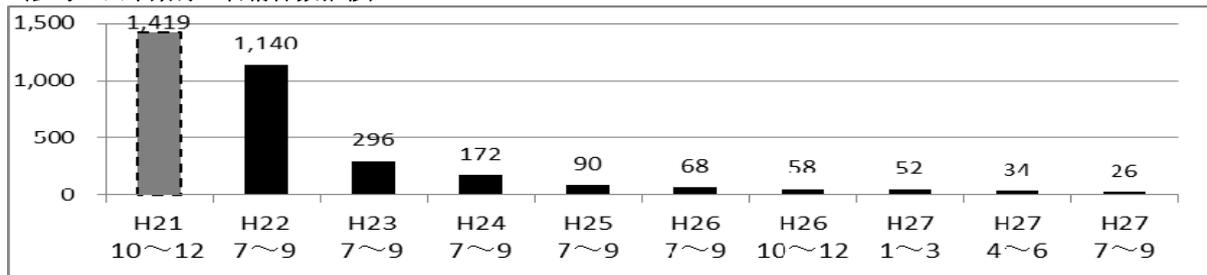
年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
苦情件数	3,778件	4,249件	4,532件	3,524件	1,262件	651件
前年同期比	—	(+12.5%)	(+6.7%)	(▲22.2%)	(▲64.2%)	(▲48.4%)
年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度 (4月～9月)			
苦情件数	320件	269件	60件			
前年同期比	(▲50.8%)	(▲16.3%)	(▲62.3%)			
うち二次代理店 起因の苦情件数	—	—	5件			

(四半期毎の苦情件数)

平成25年7月～9月	平成26年10月～12月	平成27年1月～3月	平成27年4月～6月	平成27年7月～9月
68件 (▲24.4%)	58件 (▲21.6%)	52件 (▲30.1%)	34件 (▲62.6%)	26件 (▲61.8%)

* 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。下段は前年同期比を表します。

(参考：四半期毎の苦情件数推移)



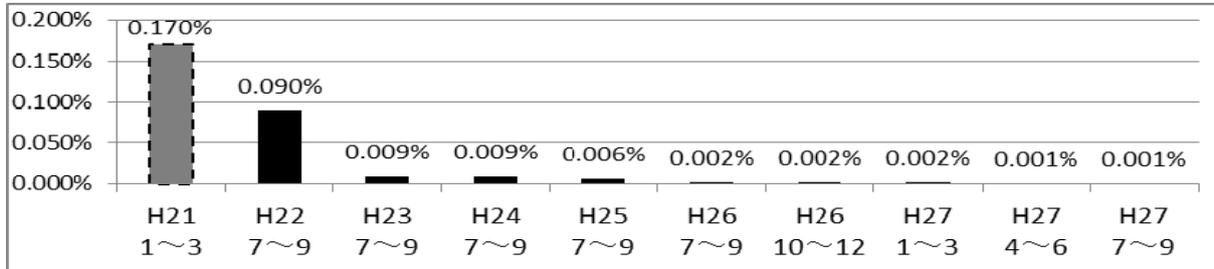
* 単位：件数、四半期毎の苦情件数のピーク（平成21年度10月～12月）と比較しました。

表2 苦情発生率（*）

平成25年7月～9月	平成26年10月～12月	平成27年1月～3月	平成27年4月～6月	平成27年7月～9月
0.002%	0.002%	0.002%	0.001%	0.001%

* 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を表します。
（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。）

（参考：四半期毎の苦情発生率推移）



* 四半期毎の苦情発生率のピーク（平成21年度1月～3月）と比較しました。

表3 苦情が多い物件名

物件名	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
電話機 (FAX含む)	2,016件	1,263件	1,614件	719件	376件	174件
複合機	444件	429件	817件	782件	221件	120件
セキュリティ 関連機器	27件	31件	468件	281件	101件	66件
蓄電池	—	2件	12件	—	—	1件
ソフトウェア	27件	293件	718件	443件	143件	67件
物件名	平成25年度	平成26年度	平成27年度 (4月～9月)			
電話機 (FAX含む)	93件	68件	19件 (▲26件)			
複合機	47件	53件	19件 (▲7件)			
セキュリティ 関連機器	32件	21件	12件 (+7件)			
蓄電池	1件	2件	3件 (+3件)			
ソフトウェア	26件	26件	1件 (▲9件)			

* 1 上記以外の物件としては「自動販売機」「サーバー」等となっています。

* 2 平成27年度の下段は前年同期比の件数の増減を表します。

2. サプライヤー対応（平成27年7月～9月）

- 会員会社は、平成27年7月から9月までの間に顧客等から苦情の申し出があったサプライヤー（19事業者）を調査し、その結果を踏まえ、以下の対応を行いました。

表4 サプライヤー対応（平成27年7月～9月）

苦情の申し出があったサプライヤー数	
19事業者	
うち業務提携契約解除又は新規契約の受付停止をしたサプライヤー数	うち改善要請をしたサプライヤー数
5事業者	10事業者

3. 顧客等の苦情の解消

- 会員会社は、顧客等から申し出があった苦情内容を調査し苦情の解消に努めています。

表5 苦情の解消状況（平成27年7月～9月）

調査中	協議中	解消済	その他	合計
3件	9件	13件	1件	26件

表6 苦情の原因

[協議中]

原因 (顧客等から申し出があった苦情内容)	件数
サプライヤーの虚偽説明	2件
サプライヤーの説明不足	2件
サプライヤーの過量販売	1件
その他（解約未処理、キャッシュバック等）	4件
合計	9件

[解消済]

原因 (調査結果)	件数	内容
サプライヤーの説明不足	5件	契約継続 1件、契約解消 4件
サプライヤーの過量販売	2件	契約継続 1件、契約解消 1件
サプライヤーの虚偽説明	1件	契約継続 0件、契約解消 1件
その他（解約未処理、保守対応、事務不備等）	5件	契約継続 1件、契約解消 4件
合計	13件	契約継続 3件、契約解消 10件

*契約継続については、顧客等と合意して契約を継続しています。

4. その他

- 当協会は、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行うとともに、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22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度 4月～9月
705件	510件	475件	491件	442件	158件

*平成23年度分から、小口リース取引以外のご相談（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 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度 (4月～9月)
電話機等 (FAX 含む)	231 件 (32.8%)	186 件 (36.5%)	142 件 (29.9%)	151 件 (30.8%)	133 件 (30.1%)	50 件 (31.6%)
複写機	81 件 (11.5%)	74 件 (14.5%)	92 件 (19.4%)	90 件 (18.3%)	95 件 (21.5%)	37 件 (23.4%)
電子プレーカー	37 件 (5.3%)	23 件 (4.5%)	25 件 (5.3%)	52 件 (10.6%)	50 件 (11.3%)	17 件 (10.8%)
パソコン	18 件 (2.6%)	7 件 (1.4%)	5 件 (1.1%)	20 件 (4.1%)	23 件 (5.2%)	14 件 (8.9%)
ソフトウェア	28 件 (4.0%)	23 件 (4.5%)	22 件 (4.6%)	16 件 (3.3%)	26 件 (5.9%)	12 件 (7.6%)

(原因別内訳)

原因	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度 (4月～9月)
サブライナーに起因 するもの	319 件 (45.2%)	236 件 (46.3%)	250 件 (52.6%)	232 件 (47.3%)	192 件 (43.4%)	51 件 (32.3%)
ユーザーの事情等 によるもの	56 件 (7.9%)	28 件 (5.5%)	52 件 (10.9%)	89 件 (18.1%)	106 件 (24.0%)	49 件 (31.0%)
リース契約の内容 に関するもの	104 件 (14.8%)	113 件 (22.2%)	61 件 (12.8%)	47 件 (9.6%)	52 件 (11.8%)	14 件 (8.9%)
リース物件に関 する内容	15 件 (2.1%)	4 件 (0.8%)	9 件 (1.9%)	28 件 (5.7%)	11 件 (2.5%)	14 件 (8.9%)
リース終了(再リース) に関するもの	38 件 (5.4%)	28 件 (5.5%)	28 件 (5.9%)	19 件 (3.9%)	26 件 (5.9%)	9 件 (5.7%)

※1 数値は相談件数、%は構成比を表しています。

※2 「物件別」、「原因別」は平成 27 年度の相談件数の上位 5 物件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	6,021
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	平成 26 年度	平成 27 年度
リース	4,838	3,926	3,493	3,130	2,897	1,444
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」により検索しました (平成 27 年 11 月 10 日時点)。「電話機類リース」は国民生活センター調査となります (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 27 年度〉

訪問販売	店舗購入	電話勧誘 販売	通信販売	その他 無店舗	マルチ 取引	訪問購入	ネガティブ オプション	不明・ 無関係	合計
803	185	55	18	10	8	4	0	361	1,444

* 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 (平成 27 年 11 月 10 日時点)。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