

サプライヤーの皆さま方へ 《リース事業協会及び会員会社からのお願い》

事業者の皆さま方が安心して小口リース取引をご利用いただくために、苦情の極小化を目指した活動のご協力を改めてお願いいたします

1. お客様との商談は適正に行ってください。

⇒会員会社は、お客様の契約意思を確認する際、**サプライヤーの商談が適正に行われたかなどを確認**します。また、**高齢者との取引に際しては特に、理解度や必要性等に応じた適正な商談をしてください。**

2. お客様に必ず物件見積書を渡してください。

⇒会員会社は、リース取引の内容を十分にご理解いただくために、必ず、サプライヤーから物件見積書の写しを取得するとともに、**お客様に見積書の内容(物件名、物件価格、数量、残債務等)を確認**します。

3. リース契約申込みの事務手続きは適正に行ってください。

⇒会員会社は、事務手続きの不備(リース申込書のお客様控えの未交付、リース契約の申込書の記載不備、お客様の押印欄の未捺印等)がある場合、サプライヤーに是正を要請します。特に、申込書の**保証人欄の署名・押印が適正に行われる**ようお願いいたします。

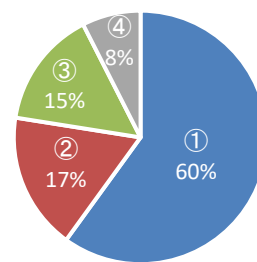
※小口リース取引を行う会員会社は、リース事業協会の自主規制規則を遵守し、上記の3点を必ず行います。

一部のサプライヤーによる、**過剰な販売行為のトラブル**が後を絶ちません。

| | |
|-------------------|---|
| キャッシュバック 解約未処理 | <ul style="list-style-type: none"> ・サプライヤーが月額リース料と同額を振込むので、実質負担がないと説明を受け契約した。 ・旧リース契約の債務を全額負担すると説明されたが、解約が未処理のまま二重にリース料を支払っている。 |
| 過量販売 | <ul style="list-style-type: none"> ・中小、零細企業であるが、複数のリース会社に分散し、次々に過剰なリース契約を締結させられてしまった。 ・企業規模にそぐわない高額、高性能な物件を導入させられた。 |
| 虚偽説明 | <ul style="list-style-type: none"> ・現在問題なく使用できている物件について、機能が低下して使えなくなるとの説明を受け、物件を入れ替えてしまった。 ・法改正により、新物件への入替えが義務付けられているとの説明を受けた。 ・電話代が安くなる提案をされたが、通信費の割引効果より、リース料負担の方が大きかった。 |

2020年度苦情の原因
(苦情件数84件)

- ①キャッシュバック等
- ②過量販売
- ③虚偽説明
- ④説明不足



※リース事業協会調査

このような事例は、ほんの一例です。

会員会社は、苦情が生じているサプライヤーとの取引を見直し、改善・指導を強化するとともに、**サプライヤー情報交換制度にて情報を共有**します。

＜小口リース取引を行う会員会社22社(2021年10月現在)＞

| | | | |
|-----------------|------------|-----------------------|-------------|
| (正会員15社) | | | |
| SFIリーシング | 昭和リース | みずほリース | 三菱HCビジネスリース |
| NECキャピタルソリューション | 東京ガスリース | 三井住友トラスト・パナソニックファイナンス | 三菱電機クレジット |
| NTT・TCリース | 東京センチュリー | 三井住友ファイナンス&リース | リコーリース |
| オリックス | みずほ東芝リース | 三菱HCキャピタル | |
| | | | |
| (賛助会員7社) | | | |
| オリコビジネスリース | シャープファイナンス | スマートレンダー | ミツウロコリース |
| クレディセゾン | ジャックスリース | ビジネスパートナー | |

※本資料はサプライヤーの皆さま方に当協会及び小口リース取引を行う会員会社の活動をお知らせし、会員会社の活動にご協力をお願いする趣旨で作成しています。



公益社団法人リース事業協会
Japan Leasing Association