

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。

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。

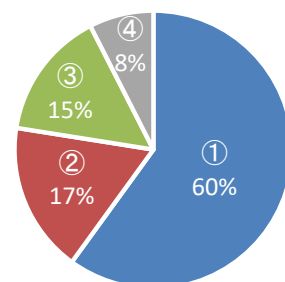
<小口リース取引を行う会員会社21社(2022年4月現在)>

(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6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	
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。

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

