

# 小口リース取引問題の新たな対応策について

平成 23 年 1 月 26 日  
社団法人リース事業協会

## はじめに

当協会では、小口リース取引に係る問題（以下「小口リース取引問題」といいます。）について、リースの社会的信用を損ねるものであると認識し、問題の解消を目指して対応策を講じてまいりました。

しかしながら、現状においては、小口リース取引を行う会員会社に寄せられる苦情件数は増加傾向にあります。この要因としては、サプライヤーの販売方法によるものが多くなっており（「苦情原因」をご参照ください）。

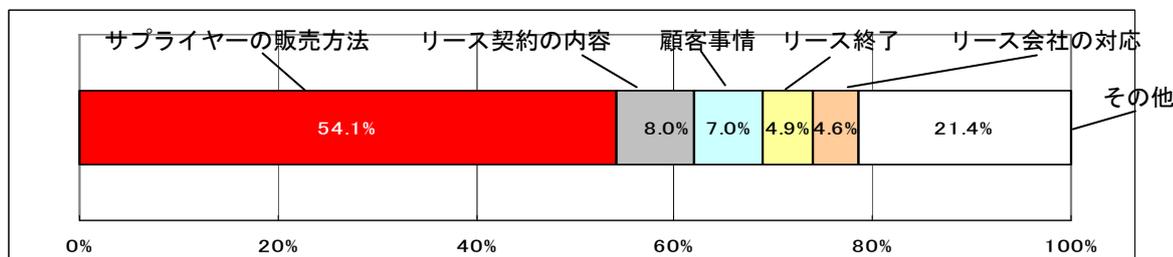
小口リース取引問題については、関係方面から様々なご指摘をいただいておりますが、当協会といたしましては、ご指摘を真摯に受け止め、従来の対応策に加えて、問題解決のための実効性の高い新たな対応策を策定いたしました。

今後、当協会におきましては、小口リース取引問題を撲滅するための対応策を強力に推進してまいります。

小口リース取引を行う会員会社においては、早急に顧客の苦情を減少させるため、対応策を確実に実行します。対応策実施後、対応策の効果が不十分な会員会社は、原因と対処策を協会に報告することといたします。

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会員会社においては、小口リース取引に対する不信感を払しょくすることに最大限努め、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。

## <苦情原因>



※当協会電話機等リース相談窓口寄せられた顧客からの苦情の原因（平成 21 年度・件数）

「サプライヤーの販売方法」は、不実告知などのサプライヤーの販売方法に起因する顧客の不满表明、「リース契約の内容」は、リース契約の内容（リース料、中途解約、動産総合保険など）に関する顧客の不满表明、「顧客事情」はリース料の支払困難などのリース料支払いに関する顧客の不满表明、「リース終了」は、再リース料、リース終了物件の取扱いに関する顧客の不满表明、「リース会社の対応」は、リース会社の対応に関する顧客の不满表明、「その他」は、リース物件の性能または保守に関する顧客の不满表明、保証契約に関する保証人の不满表明などとなっています。

**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、顧客が事業のために使用する目的で選定した機器などについて、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づ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。

## 1. サプライヤー情報交換センターを設置し、サプライヤーに関する顧客の苦情を未然に防ぐための情報交換の体制整備に努めます（平成23年内に早急に実施）

小口リース取引問題の多くはサプライヤーの販売方法に起因しています。

健全な小口リースマーケットを発展させるためには、サプライヤーに関する顧客の苦情（※）などを早期に把握し、小口リース取引を行う会員会社間でサプライヤーに関する顧客の苦情などの情報を共有化することが、サプライヤーの販売方法に起因する問題を拡大させない効果的な方法と考えられます。

当協会においては、早急にサプライヤーに関する顧客の苦情などの情報交換の体制整備を進め、平成23年内の出来るだけ早い時期に小口リース取引を行う会員会社間でサプライヤーに関する顧客の苦情などの情報交換を開始します。小口リース取引を行う会員会社においては、情報交換によって得られた情報について、個社がサプライヤーとの取引関係を検討する際の参考情報として利用します。（情報交換制度の概要は別紙ご参照ください）

（※）サプライヤーに関する顧客の苦情としては、例えば、リース物件に関する虚偽説明、契約書記載の物件と実際に納入された物件との相違、リース契約とは別に行われる役務提供の不履行、顧客に対するキャッシュバック、顧客が過去締結したリース契約の解約処理の未処理などが挙げられます（当協会相談窓口寄せられた事例より）。

## 2. サプライヤーとの関係を見直します（直ちに実施）

小口リース取引を行う会員会社においては、サプライヤーとの関係を見直します。

具体的には、小口リース取引を行う会員会社においては、サプライヤーに関する顧客の苦情などを調査した結果、個社の判断により、サプライヤーとの取引関係を見直すほか、個社における取引停止の基準及び改善・指導の内容を強化します。

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に関する顧客の苦情が発生している場合には、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。

また、小口リース取引を行う会員会社においては、サプライヤーと提携関係を構築する際にさらに厳格な審査を行うとともに、取引の途上において適宜モニタリングを行います。

当協会においては、速やかにサプライヤーに適正な販売活動を推奨するための啓発資料を作成して配布します。

## 3. 対面による契約確認活動を実施します（直ちに実施）

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、リース会社は顧客と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はありますが、サプライヤーの販売方法に関する問題など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、サプライヤーの販売方法などの顧客の苦情につながると認識しています。

小口リース取引を行う会員会社においては、サプライヤーの販売方法に関する問題などを早期に発見し、顧客のリース取引への不満を解消するため、リース会社が一定条件で抽出した顧客について、リース契約締結時また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

の商談内容などを確認します。

この結果、サプライヤーの販売方法に関する問題などが発覚した場合は、個社の判断により、顧客とのリース契約を解消し、当該サプライヤーとの間の取引関係を解消するなどの措置を検討します。

#### **4. 契約締結過程を総点検します（直ちに実施）**

顧客から、①リース契約に関する内容を理解していない、②契約書記載物件と搬入物件に相違がある、③サプライヤーの販売行為に問題があるなどの苦情が発生しています。

このような苦情を解消するため、小口リース取引を行う会員会社においては、顧客に対して電話確認を行う際に、顧客のリース取引の理解度を把握し、先方の理解度に応じてリース契約の主要内容を説明します。さらに、契約書の有無、契約書記載内容、サプライヤーの販売行為に問題がないかなどを確認します。

この結果、顧客の契約意思が不明確な場合や契約書の記載内容の相違が発覚した場合などは、当該顧客の申込みを謝絶し、サプライヤーの販売行為に問題がある場合については、その内容の確認を行うなど、個社の判断により、顧客の申込みを謝絶するとともに取引停止などの対応を検討します。

また、リース契約書は、リース取引の根幹であり、顧客およびリース会社にとってリース取引に関するもっとも重要な書類であると認識しております。

小口リース取引を行う会員会社においては、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確認を徹底し、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は、個社が改善の指導を徹底します。

この結果、改善が見込まれないサプライヤーについては、個社の判断により、取引停止、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検討します。

#### **5. 物件見積書提示の徹底を要請します（直ちに実施）**

一般のリース取引（小口リース取引以外のリース取引）においては、通常、サプライヤーから顧客に対する物件見積書が提示されます。顧客はリース会社に物件見積書を添えてリース料の見積りの依頼を行い、リース料の見積り内容などの取引条件に顧客が応諾した場合にリース契約が締結されます。

しかしながら、小口リース取引においては、サプライヤーから顧客に対する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などで顧客の苦情が生じる場合があります。

小口リース取引を行う会員会社においては、顧客に取引の内容を今まで以上に十分にご認識いただくため、サプライヤーに対して顧客に物件見積書の提示を徹底するよう要請します。

その上で、小口リース取引を行う会員会社は、物件見積書の内容を一定条件の顧客に直接確認する体制を順次整備し、平成23年上半年期までに実施してまいります。また、顧客に対する物件見積書がない場合は、個社の判断により、契約締結を行わないなどの対応を検討します。

## **6. 顧客の相談窓口の体制を確認・強化します（直ちに実施）**

小口リース取引を行う会員会社においては、すでに顧客の相談窓口を設置しています。

今般の対応策の公表を踏まえ、あらためて相談窓口の体制を確認し、体制が不十分な会員会社については体制を強化し、顧客からの苦情の申し出に対して、今まで以上に真摯に対応します。

また、当協会に設置している「電話機等リース相談窓口」については、「リース相談窓口」に改称し、リース取引全般に関する苦情の申し出、各種相談などに対応します。

## **7. 対応策の実効性を確認します（直ちに実施）**

小口リース取引を行う会員会社においては、早急に顧客の苦情を減少させるため、以上の対応策を確実に実行します。

対応策実施後、対応策の効果が不十分な会員会社は、代表者が原因と対処策を当協会に報告することにより、対応策の実効性を確認します。

また、小口リース取引を行う会員会社は、当協会に対して苦情件数、サプライヤー対応などを四半期ごとに報告していますが、小口リース取引の問題を今まで以上に的確に把握するため、その報告内容を見直します。

以上

## サプライヤー情報交換制度について（概要）

### 1. 目的

サプライヤーに関する顧客の苦情などを早期に把握し、小口リース取引を行う会員会社間でサプライヤーに関する顧客の苦情などの情報を共有化することにより、サプライヤーの販売行為に起因する問題の拡大を未然に防止することを目的とします。

### 2. 参加会社

小口リース取引を行うすべての会員会社が参加します。

### 3. 運用

協会に「サプライヤー情報交換センター」を設置して運用します（サーバーは外部に設置する）。運用費用は、上記2.の参加会社が応分に負担します。

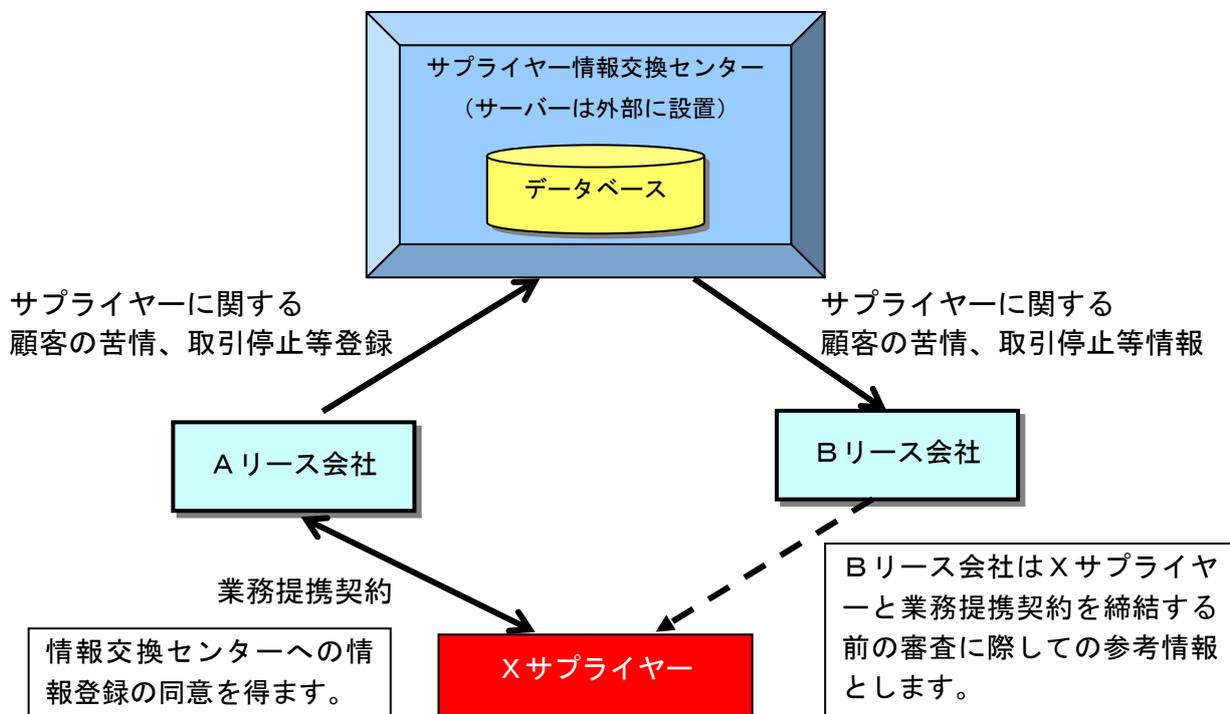
### 4. 登録内容

基本情報：サプライヤーの社名、代表者氏名、役員、資本金、住所、電話番号など  
登録情報：サプライヤーに関する顧客の苦情、取引停止など

### 5. スケジュール

早急に体制整備（システム構築、サプライヤーからの同意取得など）を進め、平成23年内の出来るだけ早い時期に情報交換を開始します。

<仕組み図>



以上