

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27年1月～3月）—

平成27年5月20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顧客の苦情の極小化を目指して、小口リース取引に係る自主規制規則を制定する等の活動を行っておりますが、平成27年1月～3月における小口リース取引に係る顧客の苦情の発生状況等について、下記のとおりお知らせします。
- 平成26年度における小口リース取引に係る顧客の苦情件数は268件となり、前年度と比べて苦情件数が減少（▲16.3%）した結果となりました。
- 苦情件数は減少傾向にあり、苦情発生率も低水準（0.002%）で推移していますが、当協会の責務として、小口リース取引に係る顧客の苦情の極小化を目指した取組みを強化してまいります。

記

1. 小口リース取引に係る顧客の苦情の発生状況

- 当協会におきましては、小口リース取引に係る顧客の苦情の発生状況及び自主規制規則の効果を把握するため、小口リース取引自主規制委員会の委員会社（以下、「自主規制委員会社」とします。）に寄せられた顧客の苦情件数・内容等を調査しました。

表1 顧客の苦情件数

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
リース	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				
リース	320件	268件				
前年同期比	(▲50.8%)	(▲16.3%)				

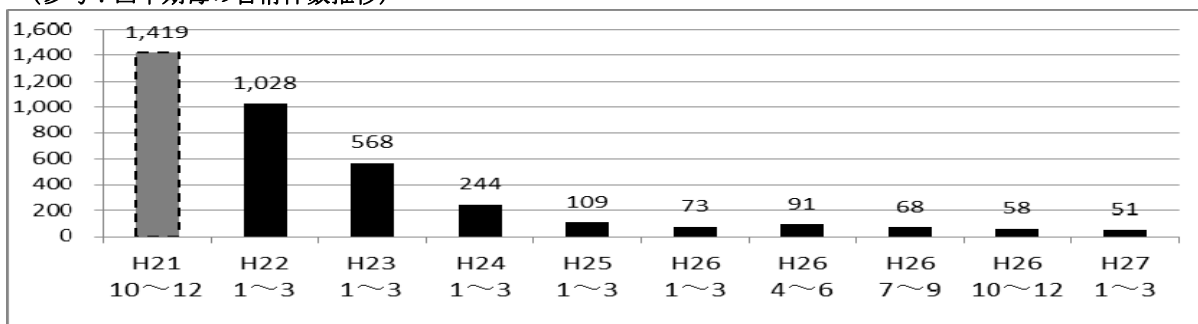
(四半期毎の顧客の苦情件数)

平成26年1月～3月	平成26年4月～6月	平成25年7月～9月	平成26年10月～12月	平成27年1月～3月
73件 (▲33.0%)	91件 (+9.6%)	68件 (▲24.4%)	58件 (▲21.6%)	51件 (▲30.1%)

※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。

(参考：四半期毎の苦情件数推移)



※1 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。

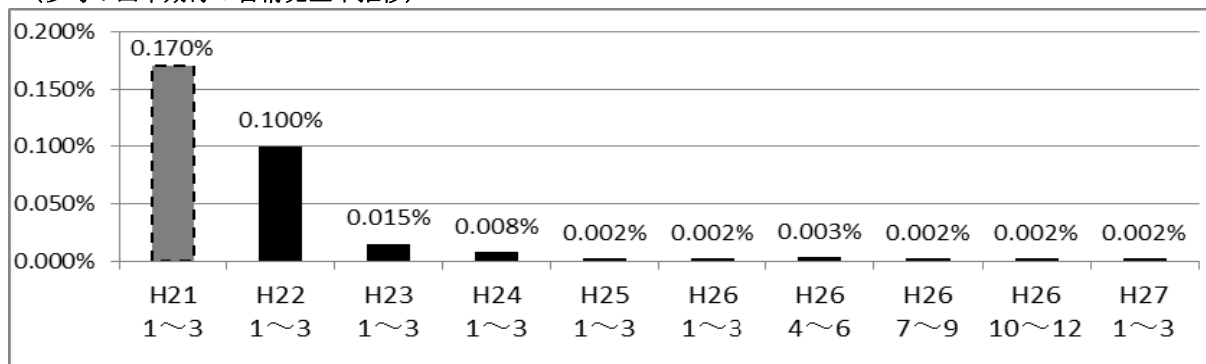
※2 平成22年から平成25年までは1月～3月の苦情件数を掲載しています。

表2 苦情発生率（※）

平成26年1月～3月	平成26年4月～6月	平成25年7月～9月	平成26年10月～12月	平成27年1月～3月
0.002%	0.003%	0.002%	0.002%	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）



※1 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。
※2 平成22年から平成25年までは1月～3月の苦情発生率を掲載しています。

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
PC・PC 関連機器	143 件	148 件	73 件	105 件	101 件	33 件
ソフトウェア	27 件	293 件	718 件	443 件	143 件	67 件
セキュリティ 関連機器	27 件	31 件	468 件	281 件	101 件	66 件
物件名	平成25年度	平成26年度				
電話機 (FAX含む)	93 件	68 件 (▲25 件)				
複合機	47 件	53 件 (+6 件)				
PC・PC 関連機器	14 件	41 件 (+27 件)				
ソフトウェア	26 件	26 件 (±0 件)				
セキュリティ 関連機器	32 件	20 件 (▲12 件)				

※1 上記以外の物件としては「空調機」「ホームページ」「サーバー」等となっています。
※2 平成26年度の下段は前年同期比の件数の増減を表します。
※3 主な苦情内容としては、サプライヤーの虚偽説明、販売方法、説明不足、解約未精算等となっています。

2. サプライヤー対応（平成 27 年 1 月～3 月）

- 自主規制委員会社におきましては、平成 27 年 1 月～3 月の間に顧客から苦情の申し出があったサプライヤー（26 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 27 年 1 月～3 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
26 事業者	7 事業者	19 事業者

3. 苦情の解決等の状況

- 自主規制委員会社におきましては、苦情の申し出があった顧客について、苦情内容を確認した上で苦情の解決に努めています。
- 当協会では、平成 23 年 1 月以後の小口リース契約に係る苦情について、自主規制委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 顧客の苦情の解決等の状況（平成 27 年 1 月～3 月）

調査中	協議中	解決済	その他	合計
1 件 (1 件)	22 件 (20 件)	27 件 (25 件)	1 件 (0 件)	51 件 (46 件)

※（ ）内は平成 23 年 1 月以後のリース契約に係る苦情件数を表します。

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	20 件	20 件	契約継続 10 件、契約解消 10 件
顧客の事情等によるもの	－件	3 件	契約継続 3 件、契約解消 1 件
リース物件に関するもの	－件	2 件	契約継続 1 件、契約解消 1 件
その他	－件	－件	契約継続 1 件、契約解消 1 件

※契約継続については、顧客と協議して合意の上で契約継続をしています。

4. その他

- 当協会におきましては、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行うとともに、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	平成 26 年度
690 件	705 件	510 件	475 件	491 件	442 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	平成 26 年度
電話機等 (FAX 含む)	286 件 (41.4%)	231 件 (32.8%)	186 件 (36.5%)	142 件 (29.9%)	151 件 (30.8%)	133 件 (30.1%)
複写機	91 件 (13.2%)	81 件 (11.5%)	74 件 (14.5%)	92 件 (19.4%)	90 件 (18.3%)	95 件 (21.5%)
電子ブレーカー	45 件 (6.5%)	37 件 (5.3%)	23 件 (4.5%)	25 件 (5.3%)	52 件 (10.6%)	50 件 (11.3%)
ホームページ	110 件 (15.9%)	119 件 (16.9%)	57 件 (11.2%)	41 件 (8.6%)	46 件 (9.4%)	28 件 (6.3%)
ソフトウェア	22 件 (3.2%)	28 件 (4.0%)	23 件 (4.5%)	22 件 (4.6%)	16 件 (3.3%)	26 件 (5.9%)

(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	平成 26 年度
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%)	232 件 (47.3%)	192 件 (43.4%)
契約者の事情 等によるもの	48 件 (7.0%)	56 件 (7.9%)	28 件 (5.5%)	52 件 (10.9%)	89 件 (18.1%)	106 件 (24.0%)
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%)	47 件 (9.6%)	52 件 (11.8%)
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%)	19 件 (3.9%)	26 件 (5.9%)
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%)	28 件 (5.7%)	11 件 (2.5%)

※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 26 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	
リース	4,838	3,926	3,493	3,130	2,897	
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 5 月 18 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 26 年度〉

訪問販売	店舗購入	電話勧誘 販売	通信販売	訪問購入	マルチ 取引	その他 無店舗	ネガティブ オプション	不明・ 無関係	合計
1,719	343	105	19	10	8	14	0	679	2,897

※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 5 月 18 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