小口リース取引に係る自主規制規則の実施状況
＜2025 年 10 月～12 月＞

2026 年 3 月 11 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。

■　2025 年 10 月から 12 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 22 件となり、前年同期比と比べて苦情件数が同数（±0%）となりました。

■　当協会及び会員会社の責務として、自主規制規則を引き続き徹底し、苦情の極小化に努めてまいります。

※「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

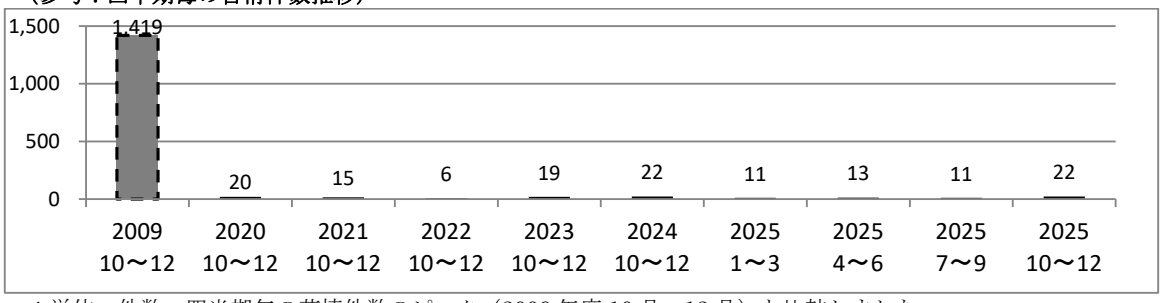
年度	2007 年度	2008 年度	2009 年度	2010 年度	2011 年度	2012 年度	2013 年度
苦情件数	3,778 件	4,249 件	4,532 件	3,524 件	1,262 件	651 件	320 件
前年同期比	－	(+12.5%)	(+6.7%)	(▲22.2%)	(▲64.2%)	(▲48.4%)	(▲50.8%)
年度	2014 年度	2015 年度	2016 年度	2017 年度	2018 年度	2019 年度	2020 年度
苦情件数	269 件	120 件	120 件	176 件	104 件	98 件	84 件
前年同期比	(▲16.3%)	(▲55.4%)	(±0%)	(+46.7%)	(▲40.9%)	(▲5.8%)	(▲14.3%)
うち二次代理店起因の苦情件数	－	13 件	11 件	20 件	6 件	15 件	23 件
年度	2021 年度	2022 年度	2023 年度	2024 年度	2025 年度 (4～12 月)		
苦情件数	57 件	44 件	96 件	76 件	46 件		
前年同期比	(▲32.1%)	(▲22.8%)	(＋118.2%)	(▲20.8%)	(▲29.2%)		
うち二次代理店起因の苦情件数	9 件	4 件	2 件	2 件	6 件		

（四半期毎の苦情件数）

2024 年 10 月～12 月	2025 年 1 月～3 月	2025 年 4 月～6 月	2025 年 7 月～9 月	2025 年 10 月～12 月
22 件 （＋15.8%）	11 件 （▲54.2%）	13 件 （▲7.1%）	11 件 （▲62.1%）	22 件 （±0%）

＊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）



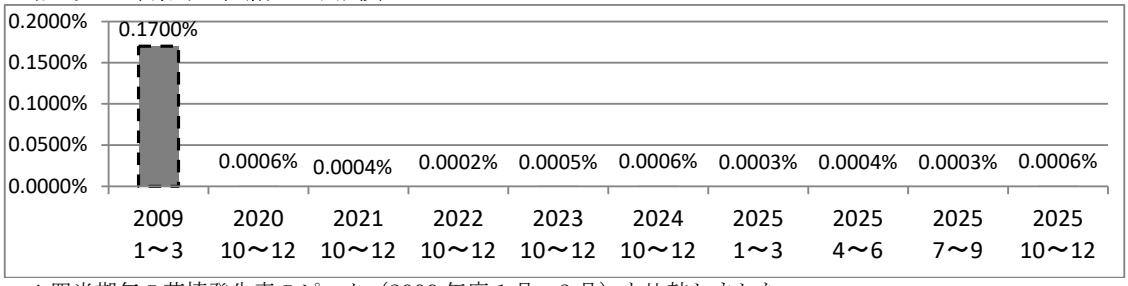
＊単位：件数、四半期毎の苦情件数のピーク（2009 年度 10 月～12 月）と比較しました。

表２　苦情発生率（＊）

2024年10月～12月	2025年1月～3月	2025年4月～6月	2025年7月～9月	2025年10月～12月
0.0006%	0.0003%	0.0004%	0.0003%	0.0006%

＊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（2009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	2007年度	2008年度	2009年度	2010年度	2011年度	2012年度	2013年度
セキュリティ機器	27件	31件	468件	281件	101件	66件	32件
サーバー	—	1件	49件	11件	7件	9件	21件
防犯機器	—	—	—	13件	18件	7件	1件
電話機(FAX含む)	2,016件	1,263件	1,614件	719件	346件	174件	93件
PC・PC関連機器	143件	148件	73件	105件	101件	33件	14件
物件名	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度
セキュリティ機器	21件	35件	29件	22件	17件	20件	18件
サーバー	39件	6件	12件	19件	28件	16件	19件
防犯機器	5件	4件	2件	7件	7件	7件	6件
電話機(FAX含む)	68件	29件	21件	14件	14件	7件	10件
PC・PC関連機器	41件	5件	6件	5件	1件	1件	2件
物件名	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度(4～12月)		
セキュリティ機器	9件	7件	33件	17件	19件(＋8件)		
サーバー	7件	2件	12件	10件	8件(▲1件)		
防犯機器	12件	3件	6件	6件	6件(＋1件)		
電話機(FAX含む)	3件	4件	7件	3件	3件(±0件)		
PC・PC関連機器	4件	4件	2件	0件	3件(＋1件)		

＊１　上記以外の物件としては「無停電電源装置」、「空気清浄機」等となっています。
＊２　2025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（2025 年 10 月～12 月）

- 会員会社は、2025 年 10 月から 12 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（20 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（2025 年 10 月～12 月）

苦情の申し出があった サプライヤー数	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	改善要請をした サプライヤー数
20 事業者	11 事業者	3 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 苦情の解決状況（2025 年 10 月～12 月）

調査中	協議中	解決済	その他	合計
0 件	3 件	19 件	0 件	22 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
サプライヤーの過量販売	2 件
サプライヤーの虚偽説明	1 件
サプライヤーの説明不足	0 件
その他	0 件
合計	3 件

［解決済］

原因 （調査結果）	件数	内容
サプライヤーの説明不足	4 件	契約継続 3 件、契約解消 1 件
サプライヤーの過量販売	3 件	契約継続 1 件、契約解消 2 件
サプライヤーの虚偽説明	2 件	契約継続 1 件、契約解消 1 件
その他（キャッシュバック、空リース等）	10 件	契約継続 7 件、契約解消 3 件
合計	19 件	契約継続 12 件、契約解消 7 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付け、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

2010 年度	2011 年度	2012 年度	2013 年度	2014 年度	2015 年度	2016 年度	2017 年度
705 件	510 件	475 件	491 件	442 件	311 件	333 件	220 件
2018 年度	2019 年度	2020 年度	2021 年度	2022 年度	2023 年度	2024 年度	2025 年度 (4～12 月)
291 件	310 件	317 件	262 件	230 件	177 件	140 件	108 件

＊2011 年度分から、小口リース取引以外のご相談（新型コロナウイルス、東日本大震災関係等）を除いています。

（物件別内訳）

物件名	2010 年度	2011 年度	2012 年度	2013 年度	2014 年度	2015 年度
セキュリティ関連	17 件	16 件	13 件	24 件	33 件	37 件
電話機等(FAX 含む)	231 件	186 件	142 件	151 件	133 件	92 件
複写機	81 件	74 件	92 件	90 件	95 件	79 件
厨房機器	0 件	2 件	3 件	2 件	2 件	1 件
ソフトウエア	28 件	23 件	22 件	16 件	26 件	18 件
物件名	2016 年度	2017 年度	2018 年度	2019 年度	2020 年度	2021 年度
セキュリティ関連	39 件	31 件	52 件	71 件	73 件	69 件
電話機等(FAX 含む)	101 件	54 件	97 件	91 件	72 件	61 件
複写機	78 件	62 件	61 件	84 件	80 件	64 件
厨房機器	6 件	2 件	27 件	18 件	20 件	22 件
ソフトウエア	23 件	11 件	12 件	14 件	23 件	9 件
物件名	2022 年度	2023 年度	2024 年度	2025 年度 (4～12 月)		
セキュリティ関連	79 件	80 件	63 件	56 件		
電話機等(FAX 含む)	41 件	35 件	19 件	19 件		
複写機	46 件	30 件	20 件	18 件		
厨房機器	7 件	10 件	12 件	8 件		
ソフトウエア	8 件	4 件	6 件	7 件		

（原因別内訳）

原因	2010 年度	2011 年度	2012 年度	2013 年度	2014 年度	2015 年度
サプライヤーに起因するもの	319 件	236 件	250 件	232 件	192 件	115 件
ユーザーの事情等によるもの	56 件	28 件	52 件	89 件	106 件	97 件
リース契約の内容に関するもの	104 件	113 件	61 件	47 件	52 件	30 件
リース会社の対応	38 件	16 件	15 件	19 件	8 件	16 件
保守契約	3 件	2 件	3 件	4 件	2 件	5 件
原因	2016 年度	2017 年度	2018 年度	2019 年度	2020 年度	2021 年度
サプライヤーに起因するもの	152 件	121 件	151 件	185 件	172 件	139 件
ユーザーの事情等によるもの	68 件	41 件	51 件	36 件	45 件	27 件
リース契約の内容に関するもの	44 件	15 件	34 件	44 件	43 件	58 件
リース会社の対応	6 件	8 件	7 件	5 件	14 件	5 件
保守契約	10 件	5 件	5 件	1 件	1 件	3 件
原因	2022 年度	2023 年度	2024 年度	2025 年度 (4～12 月)		
サプライヤーに起因するもの	118 件	78 件	83 件	72 件		
ユーザーの事情等によるもの	24 件	26 件	13 件	12 件		
リース契約の内容に関するもの	59 件	45 件	19 件	7 件		
リース会社の対応	3 件	2 件	2 件	4 件		
保守契約	3 件	1 件	1 件	3 件		

※1　「物件別」、「原因別」は 2024 年度の相談件数の上位 5 物件を軸に掲載しています。
※2　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）

2010 年度	2011 年度	2012 年度	2013 年度	2014 年度	2015 年度
4,838 件	3,926 件	3,493 件	3,130 件	2,897 件	2,687 件
2016 年度	2017 年度	2018 年度	2019 年度	2020 年度	2021 年度
2,468 件	2,404 件	1,991 件	1,998 件	1,835 件	1,753 件
2022 年度	2023 年度	2024 年度	2025 年度		
1,693 件	1,735 件	1,608 件	1,436 件		

〈リースサービスの販売購入形態別内訳：2025 年度〉

訪問販売	店舗購入	通信販売	電話勧誘販売	その他無店舗	訪問購入	マルチ取引	ネガティブオプション	不明・無関係	合計
412 件	372 件	113 件	55 件	9 件	2 件	0 件	0 件	473 件	1,436 件

＊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」により検索しています（2026 年 2 月 26 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