

小口リース取引に係る苦情の極小化にご協力ください

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に、商談が適正に行われたかなどを確認します。

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、是正を要請します。

※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3点の確認を必ず行います。

- 小口リース取引は、事業者の皆様方に利便性の高い設備調達手段としてご利用いただくとともに、サプライヤーの皆様方におかれましても、各種設備類の販売促進方法としてご活用いただいています。
- しかしながら、一部のサプライヤーの取引行為を原因(虚偽説明、物件未納品、書類不備など)として、小口リース取引のお客様からリース会社に苦情が寄せられています。
- 公益社団法人リース事業協会および小口リース取引を行う会員会社では、このような状況を重く受け止めており、小口リース取引の不適正な取引方法を是正し、事業者の皆様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を行っています。

① サプライヤー情報交換制度の登録情報拡充	◆「取引停止情報」を会員会社間で共有し、会員会社は、「苦情発生情報」とともに、サプライヤーと提携契約を締結する際の事前確認及び取引途上のモニタリングの際の参考情報として活用します。
② 苦情発生サプライヤーとの取引関係見直し	◆会員会社は、苦情が生じているサプライヤーとの取引関係の見直し、改善・指導を更に強化するとともに、サプライヤー情報交換制度に登録されているサプライヤーとの取引を慎重に審査します。
③ 契約確認活動の強化	◆会員会社は、顧客の対面による契約確認活動を行うに際して、苦情発生サプライヤー及び新規に取引を開始したサプライヤー案件を重点的に確認します。
④ サプライヤーの二次代理店	◆会員会社は、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から生じる苦情について、その苦情を当該サプライヤーに確認するとともに、苦情の解決状況を確認します。また、当該サプライヤーに対する指導を強化し、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。

<小口リース取引を行う会員会社 27 社(2017 年 4 月現在)>

(正会員 19 社)

IBJL 東芝リース	NTT ファイナンス	JA 三井リース	日立キャピタル	三菱電機クレジット
SFI リーシング	オリックス	東京ガスリース	日立キャピタル NBL	三菱 UFJ リース
SMFL キャピタル	興銀リース	東京センチュリー	三井住友トラスト・パナソニックファイナンス	リコーリース
NEC キャピタルソリューション	昭和リース	東銀リース	三井住友ファイナンス&リース	

(賛助会員 8 社)

オリコビジネスリース	クレディセゾン	ジャックスリース	ビジネスパートナー
カシオリース	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

※本資料はサプライヤーの皆様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。