

小口リース取引の新対応策の実施状況について

平成 24 年 7 月 25 日

(社) リース事業協会

- 当協会は、小口リース取引問題の解消に向けて、平成 23 年 1 月 26 日に「小口リース取引問題の新たな対応策について」をとりまとめ、サプライヤー情報の共有化を始め、リース業界一体となり、その取組みに鋭意努めてきたところです。
- 新対応策の実施から 1 年が経過したことから、新対応策の実施状況の確認と効果を検証することといたしました。
- 効果の検証の結果、新対応策の着実な実施により、小口リース取引の苦情・相談件数は大きく減少しました。
- 当協会及び小口リース取引を行う会員会社は、引き続き、「小口リース取引問題の新たな対応策について」を着実に実施するとともに、公正な小口リース取引を促進し、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広報活動等を展開していきます。

〈小口リース取引問題の新たな対応策と実施状況〉

| 項目 | 実施状況 |
|-------------------------|---|
| ① サプライヤー情報交換制度の創設 | 平成 23 年 11 月運用開始、顧客から苦情のあったサプライヤーの登録件数 123 件 (6 月末) |
| ② 苦情の原因となるサプライヤーとの関係見直し | 取引停止 247 事業者、改善指導 248 事業者 (23 年度) |
| ③ 対面による契約確認活動 | 一定数の顧客に対し無作為抽出により実施 |
| ④ 契約締結過程の総点検 | 新規の全リース契約について事務手続きの適正化に関する総点検を実施 |
| ⑤ 物件見積書提示の徹底要請 | すべてのサプライヤーに要請、顧客への確認実施 |
| ⑥ 相談窓口の体制を確認・強化 | 相談窓口等の体制整備を強化 |
| ⑦ 対応策の実効性確認 | 平成 23 年 1 月以後の新規契約の苦情原因等を確認 |

〈小口リース取引の苦情件数の状況〉



1. 基本的な考え方

当協会は、小口リース取引の苦情問題について、リース取引の社会的信用を損ねるものであると認識しています。小口リース取引問題の解消を目指すとともに、公正な小口リース取引を促進するため、引き続き、所要の対応策を推進します。

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（以下「会員会社」といいます。）においては、引き続き、対応策を着実に実施して、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。

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、自らの事業のために使用する目的で選定した機器等について、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。

一方、主にサプライヤーの不公正な取引行為等により、リース契約時点及びリース契約後に顧客から小口リース取引に関する苦情が発生する等の問題（小口リース取引問題）が生じています。

2. 経緯

当協会は、電話機の小口リース取引に関する苦情が増加したことを踏まえ、電話機リースに係る問題解消を目指すため、「電話機リースに係る問題事例の解消を目指して」（平成 17 年 12 月 5 日）を策定しました。

その後、電話機の小口リース取引の苦情は減少しましたが、電話機以外の物件（ホームページ、複写機等）を対象とした小口リース取引の苦情が増加しました（図 1 参照）。

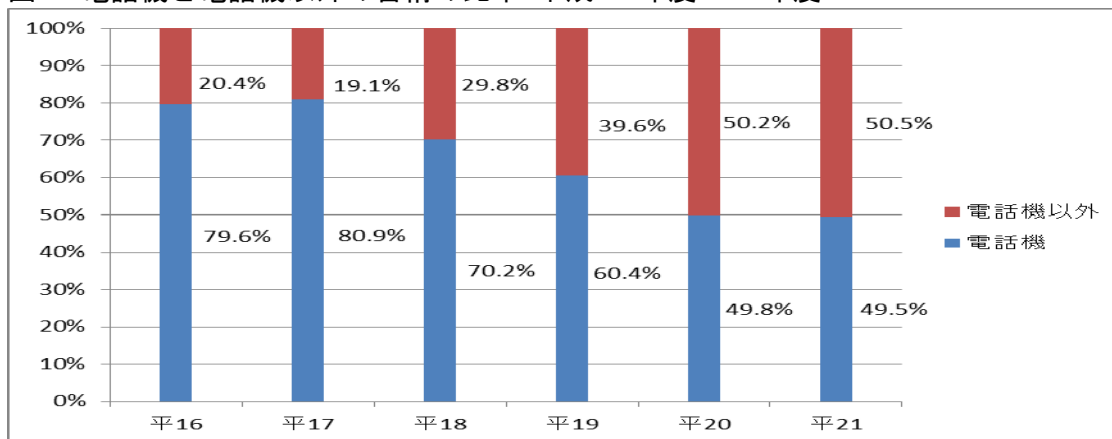
これらの問題に対処するため、「小口提携リース取引に係る問題事例と対応について」（平成 20 年 9 月 24 日）及び「小口リース取引に係る問題事例の解消を目指して」（平成 20 年 11 月 26 日）を策定し、特に問題が多い物件を中心とした対応策を講じてきました。

しかしながら、小口リース取引の苦情を減少する効果が得られなかったことから、苦情の原因の多くがサプライヤーの販売行為によるものであることを踏まえ（図 2 参照）、サプライヤーに対する実効性の高い新たな対応策を講じることとし、「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。以下、「新対応策」といいます。）を策定し、問題解消に努めてきたところです。

〈対応策の実施状況〉

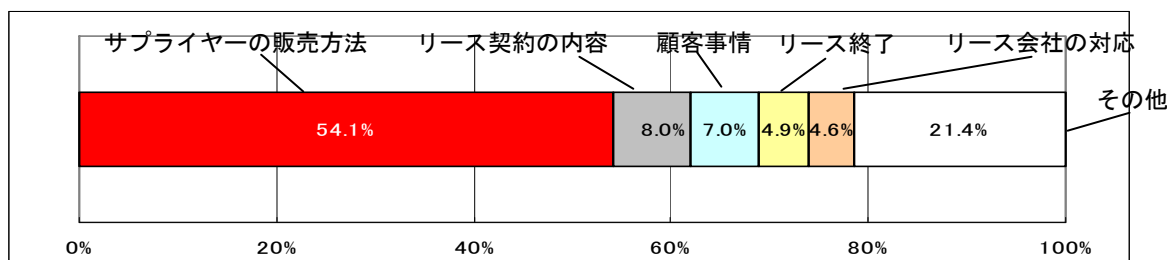
| 電話機リースに係る問題事例の解消を目指して（平成 17 年） | 小口リース取引に係る問題の解消を目指して（平成 20 年） | 小口リース取引問題の新たな対応策（平成 23 年） |
|--|---|---|
| ①契約時の確認強化 ②相談窓口等の体制の整備 ③サプライヤーの総点検 ④啓発活動 ⑤問題事例の情報蓄積等 ⑥協会に相談窓口設置 | ①サプライヤーのモニタリング ②契約時の確認強化 ③取引条件の審査強化 | ①サプライヤー情報交換制度 ②サプライヤーとの関係見直し ③対面による契約確認活動 ④契約締結過程の総点検 ⑤物件見積書提示の徹底要請 ⑥相談窓口の体制を確認・強化 ⑦対応策の実効性確認 |

図1 電話機と電話機以外の苦情の比率 平成16年度～21年度



※国民生活センター・消費生活相談データベースより。

図2 小口リース取引の苦情原因



※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、新対応策の検討時点）

3. 新対応策の実施状況

(1) サプライヤー情報交換制度の創設

①実施前

新対応策の実施前は、複数のリース会社がサプライヤーと取引関係にある場合に、リース会社間で当該サプライヤーの取引行為の問題等の情報交換をすることが極めて難しい状況にありました。また、リース会社が新たにサプライヤーと取引をする際に、当該サプライヤーに他のリース会社との取引で苦情が生じているか等の情報を得ることができませんでした。

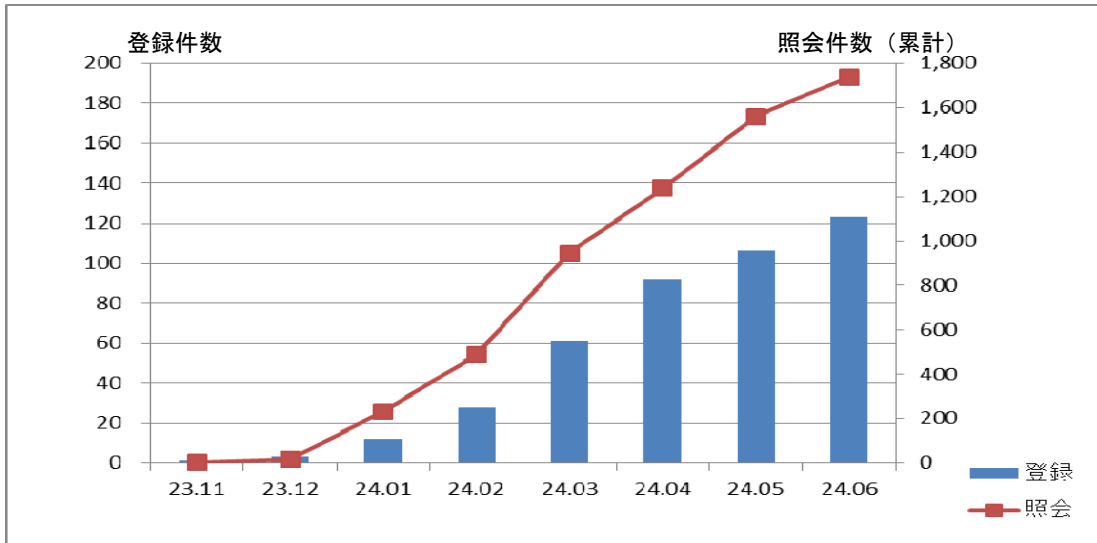
②実施状況

新対応策では、会員会社間でサプライヤーの苦情に関する情報を共有することにより、サプライヤーの取引行為の問題を早期に発見し、顧客の苦情の拡大を防止すること等を目的として、サプライヤー情報交換制度（以下「情報交換制度」といいます。）を運用することとしました。

情報交換制度の運用に際しては、関係省庁の協力及び弁護士による法的検討を行うとともに、技術的には情報漏えい等の対策を講じることによって、各種のリスクに耐えうる制度を構築しました。

情報交換制度は、サプライヤーへの周知期間を設けた後、昨年11月から運用を開始し、本年6月末日現在で顧客から苦情のあったサプライヤー123件の登録、会員会社による1,739件（累計）の照会が行われており、有効に情報交換制度が運用されています（図3参照）。

図3 情報交換制度の利用状況



(2) 苦情の原因となるサプライヤーとの関係見直し

①実施前

平成 17 年及び平成 20 年の対応策では、会員会社において、苦情が発生しているサプライヤーに関する調査を行い、販売方法に問題があるサプライヤーに対して、取引停止又は改善指導を行ってきました。

②実施状況

新対応策では、従来の対応策に加えて、サプライヤーの二次代理店等から生じている顧客の苦情等についても実態把握に努め、当該サプライヤーに対する取引停止又は改善指導等の措置を各会員会社の判断により行いました。

当協会においては、昨年 3 月にサプライヤーに公正な販売活動を推奨等するため、サプライヤー向け啓発パンフレットを作成して、会員会社を通じてサプライヤーに配布しました (約 60,000 部配布)。

〈サプライヤーに対し講じた措置〉

| 調査期間 | 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 |
|----------------|------------------|--------------|--------------|
| 23 年 4 月～ 6 月 | 135 事業者 | 77 事業者 | 55 事業者 |
| 23 年 7 月～ 9 月 | 180 事業者 | 64 事業者 | 82 事業者 |
| 23 年 10 月～12 月 | 182 事業者 | 51 事業者 | 58 事業者 |
| 24 年 1 月～ 3 月 | 112 事業者 | 55 事業者 | 53 事業者 |
| 23 年度累計 | 609 事業者 | 247 事業者 | 248 事業者 |

※1 「小ロ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」より

※2 取引停止又は改善指導しなかったサプライヤーについては、調査の結果、サプライヤーに起因する苦情ではなかったためです。

(3) 対面による契約確認活動

①実施前

小ロリース取引では、顧客とサプライヤーとの間で商談が進められ、リース会社と

顧客は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あり、顧客に対しても契約手続きが簡便になる等の利便性を提供しています。一方で、サプライヤーの取引行為に関する問題等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、顧客の苦情につながると認識しています。

②実施状況

新対応策では、会員会社は、一定条件で抽出した顧客をリース契約締結時又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等を確認し、問題の把握に努めました。

この活動により、サプライヤーの販売方法に関して問題等が発覚した場合には、当該顧客とのリース契約を解消し、当該サプライヤーとの取引関係を改善する等の措置を講じました。

(4) 契約締結過程の総点検

①実施前

会員会社は、顧客に対して電話で契約意思等の確認を行ってきましたが、平成17年及び平成20年の対応策では、確認項目を追加するとともに、対象物件が電話機及びホームページの場合は、書面で契約内容等の確認を行う対応をしてきました。

②実施状況

新対応策では、従来の電話での確認項目に加えて、物件見積書の内容を確認する等、顧客のリース取引に係る理解度を勘案し、より丁寧に顧客の契約意思等の確認を行いました。

また、会員会社は、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、改善の指導を徹底し、改善が見込まれないサプライヤーについては、取引停止又は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講じました。

(5) 物件見積書提示の徹底要請

①実施前

サプライヤーから顧客に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等で顧客からの苦情が生じる場合があります。

②実施状況

新対応策では、顧客にリース取引の内容を今まで以上に十分に認識いただくため、サプライヤーに対して、顧客への物件見積書の提示を徹底するように要請しました。

会員会社は、サプライヤーから物件見積書の写しを取得し、事後において生じる可能性のあるトラブルの未然防止に努めることを会員会社全社が徹底することとしました。

当協会では、前述のサプライヤー向け啓発パンフレットに加えて、本年 2 月に、サプライヤー向け広報資料「新対応策の完全実施のご案内」を作成して、会員会社を通じて、サプライヤーに要請活動を行い、本年 3 月までにすべてのサプライヤーに物件見積書の顧客への提示の要請を完了しました。

しかしながら、会員会社の強い要請活動にもかかわらず、一部のサプライヤーにおいて、見積書の提示が行われなかったことから、本年 6 月に当該サプライヤーの総点検を実施し、見積書を顧客に提示しない理由、見積書提示の今後の方向性を確認し、今後、全てのサプライヤーが物件の見積額を顧客に提示するよう徹底しました。

(6) 相談窓口の体制を確認・強化

①実施前

平成 17 年の対応策を策定した際に、会員会社においては、顧客の専用相談窓口を設置し、相談窓口を設置済みの会員会社はその体制を強化しました。

当協会においては、リース相談窓口を設けて、小口リース取引を中心に顧客等の相談に応じることとしました。

②実施状況

会員会社においては、新対応策を踏まえて、あらためて相談窓口の体制確認及び強化を行いました。

当協会のリース相談窓口では、特に丁寧な対応が必要な消費者等の相談について、消費生活アドバイザーの資格を有する者が相談に応じるなどの体制強化を図りました。

(7) 対応策の実効性確認

①実施前

当協会では、対応策の実施状況を確認するため、会員会社に対して、苦情の発生状況、サプライヤー対応、苦情の解決状況などの調査を実施し、その結果について、当協会リース相談窓口の相談状況等を含めてホームページで公表しました。

②実施状況

従来 of 調査項目に加えて、新対応策が実施されて以後（平成 23 年 1 月以後）の新規リース契約に係る苦情について、会員会社から苦情内容及び解決内容等の報告を受け、統計的に処理をした上で公表しました。

具体的には、175 件の苦情が寄せられたものの、大半の 162 件について、関係者合意の上で解決を図り、将来においてトラブルにならないよう苦情の解決を図りました。

〈平成 23 年 1 月以後の新規リース契約に係る苦情原因と解決内容〉

| 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 | 9 件 | 83 件 | 契約継続 54 件、契約解消 29 件 |
| 顧客の事情等によるもの | 4 件 | 46 件 | 契約継続 38 件、契約解消 8 件 |
| リース物件に関するもの | －件 | 16 件 | 契約継続 10 件、契約解消 6 件 |
| その他 | －件 | 17 件 | 契約継続 10 件、契約解消 7 件 |
| 合計 | －件 | 162 件 | 契約継続 112 件、契約解消 50 件 |

※平成 23 年度の状況。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。

3. 検証

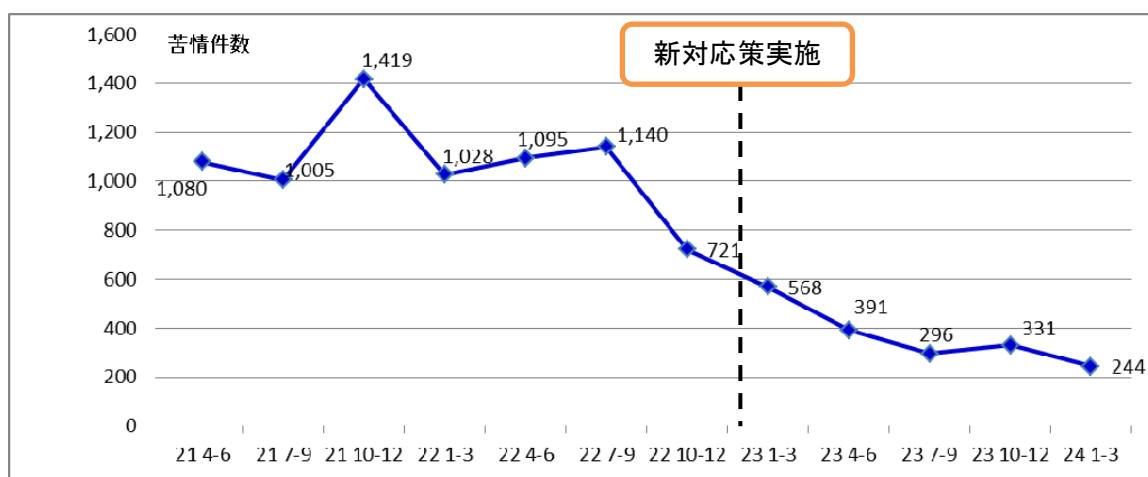
会員会社に寄せられた小口リース取引に関する顧客の苦情は、平成21年10月～12月の約1,400件をピークとして、四半期ベースで約1,000件台で推移してきましたが、新対応策の検討を進めた時期（平成22年10月～12月）以後、減少に転じています。平成24年1月～3月における苦情件数は244件（前年同期比57.0%減）と大きく減少しました（図4参照）。

公的機関に寄せられたリースの苦情件数も大きく減少しており、平成23年度における苦情件数は3,587件（前年度比24.5%減）となっています（図5参照）。

苦情発生率（注）で見えますと、新対応策が未実施の際は0.028%（平成22年1月～3月）となっていたのですが、新対応策実施後は0.008%（平成24年1月～3月）と低下しています（図6参照）。

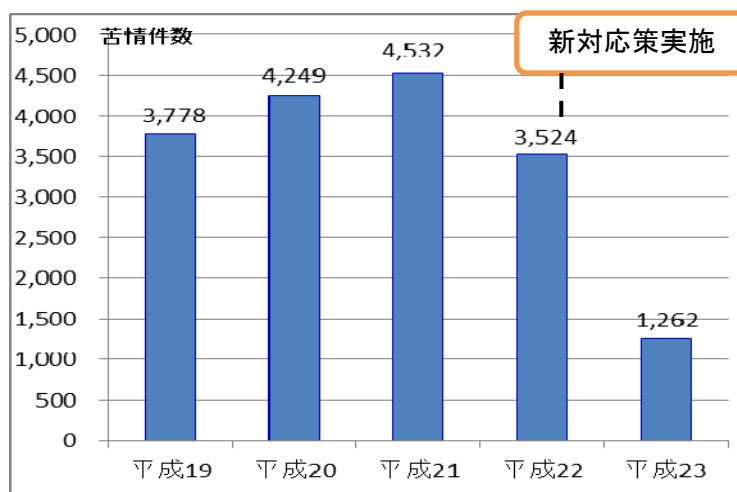
（注）苦情発生率とは、各四半期間に寄せられた苦情件数を当該四半期末時点において有効に締結されている小口リース契約数で除した値をいいます。

図4 顧客の苦情件数（四半期）



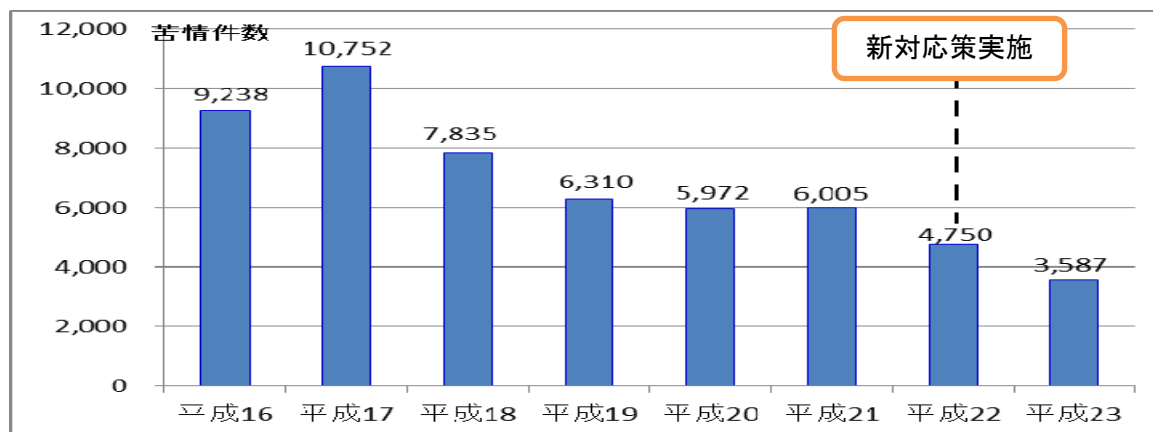
※「小口リース取引に係る問題の解消を目指して—当協会の取組み状況—」より。

（参考）年度ベースの顧客の苦情件数



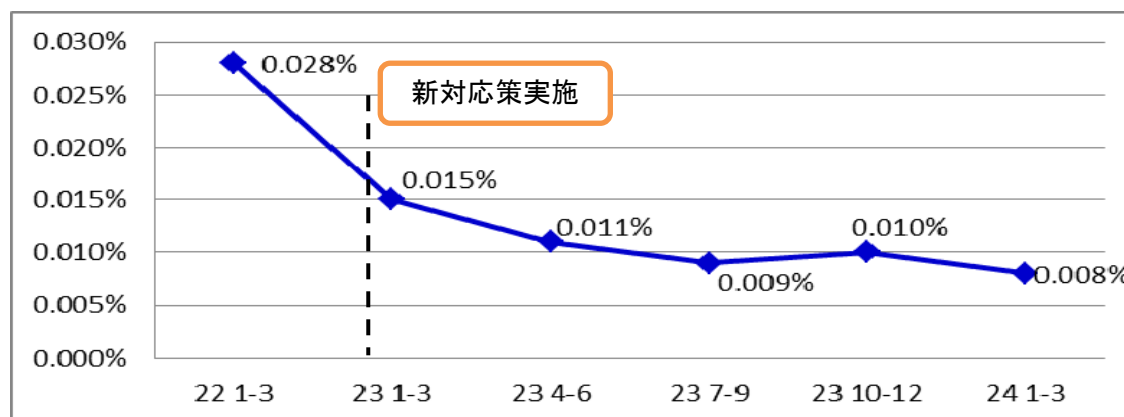
※「小口リース取引に係る問題の解消を目指して—当協会の取組み状況—」より。

図5 公的機関に寄せられた苦情件数



※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（平成23年度は平成24年3月30日現在）。

図6 苦情発生率



※「小ロ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—」より。

(参考) 苦情が多い物件と主な苦情内容

| 物件名 | 苦情件数 | | | | | 主な苦情内容 |
|----------------|--------|--------|--------|--------|-----------------|--|
| | 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 | |
| 電話機 (FAX含む) | 2,016件 | 1,263件 | 1,614件 | 719件 | 376件 (▲343件) | 不実告知、空リース、高額、ケリがわ、 販社倒産、解約未処理、認識相違等 |
| 複合機 | 444件 | 429件 | 817件 | 782件 | 221件 (▲561件) | 解約未処理、空リース、不実告知、高額、 販社倒産、メンテナンス、説明不足等 |
| ホームページ ソフト | 415件 | 252件 | 460件 | 647件 | 157件 (▲490件) | 役務不履行、対応遅延、販社倒産、不実 告知等 |
| ソフトウェア | 27件 | 293件 | 718件 | 443件 | 143件 (▲300件) | 役務不履行、認識相違、販社倒産、商品 未完成、販売手法等 |
| セキュリティ 関連機器 | 27件 | 31件 | 468件 | 281件 | 101件 (▲180件) | 販社倒産、高額、キャッシュバック、販 売手法、虚偽説明、商品未納等 |

※1 「小ロ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—」より。

※2 その他の物件としては「自動販売機」、「サーバー」、「IP関連機器」、「電光看板」、「通信システム」等となっています。

※3 平成23年度の下段は、前年度比の増減数を表します。

4. 今後の取組み

- ①新対応策の効果により、確実に小口リース取引の苦情は減少していますが、引き続き、小口リース取引問題の解消を目指して、関係省庁及び関係機関と連携しながら、新対応策を着実に実施していきます。
- ②苦情件数の減少に最も効果的であると評価できるサプライヤー情報交換制度の更なる利用促進に資するよう、所要な制度改善を進めることとします。
- ③物件見積書の提示の実施状況等について定期的に確認を続けていきます。
- ④公正な小口リース取引を促進し、顧客が安心して小口リース取引ができるよう、リース取引における設備調達手段のメリット・デメリット、リースの仕組みに関する広報活動を行います。
- ⑤公正な小口リース取引を阻害する取引の情報収集を行います。

以上