

サプライヤーの皆様方へのお願い

○リース事業協会におきましては、小口リースに関するお客様の苦情などの問題を解消するための活動を行ってまいりましたが、さらなる問題解消を進めるため、平成23年1月に新しい対応策を公表し、段階的に実施しています。

○サプライヤーの皆様方には、取り急ぎ（※）、次の3点をお願いしたいと存じます。

1. 事務手続きの適確な運用を重ねてお願いします。
2. お客様に見積書の提示をお願いします。
3. リース会社から、一部のお客様に直接訪問して、契約意思の確認及びご意見・販売方法等を確認いたします。

※リース事業協会では、対応策の次の段階として、平成23年以内にサプライヤー情報交換センター（仮称）を設置します。情報交換センターの運営に際しては、センターの体制が整い次第、サプライヤーの皆様方に取引リース会社からご説明をいたします。

1. 事務手続きの適確な運用（特に契約書の回収について）

◇リース会社においては、小口リースの契約締結過程を再確認しております。

◇サプライヤーの皆様方におかれましては、リースの事務手続きの適確な運用をお願いいたします。

◇特にお客さまからの契約書の回収に際しては、次の点を徹底くださいますよう重ねてお願いいたします。

- リース契約書の正確な記入をお願いします（特に月額リース料、リース期間など）。
- 複写式のリース契約書については、必ず1枚目から記入していただき、複写がしっかりと行われるように記入をお願いします。
- 契約者及び連帯保証人の欄は、必ずご本人による自署・捺印をもらってください。
- リース契約書のお客様控えは、必ずその場でお客様に渡してください。

2. お客様へのお見積書提示

◇リース会社に寄せられるお客様の苦情のなかで、「リース料が高いのではないか」、あるいは、「どのような物件をリースで導入したか分かりにくい」などの疑問が示されることがあります。

◇お客様にリース取引の内容を今まで以上に適切にご判断いただくため、平成23年4月からサプライヤーの皆様方にお客様へのお見積書の提示をお願いすることといたしました。

◇小口リースを行うリース会社におきましては、平成23年6月からお客様にお見積書の内容を確認いたしますので、確認の際にお客様に契約書（控え）とともにお手元に用意していただけるようにご説明ください。

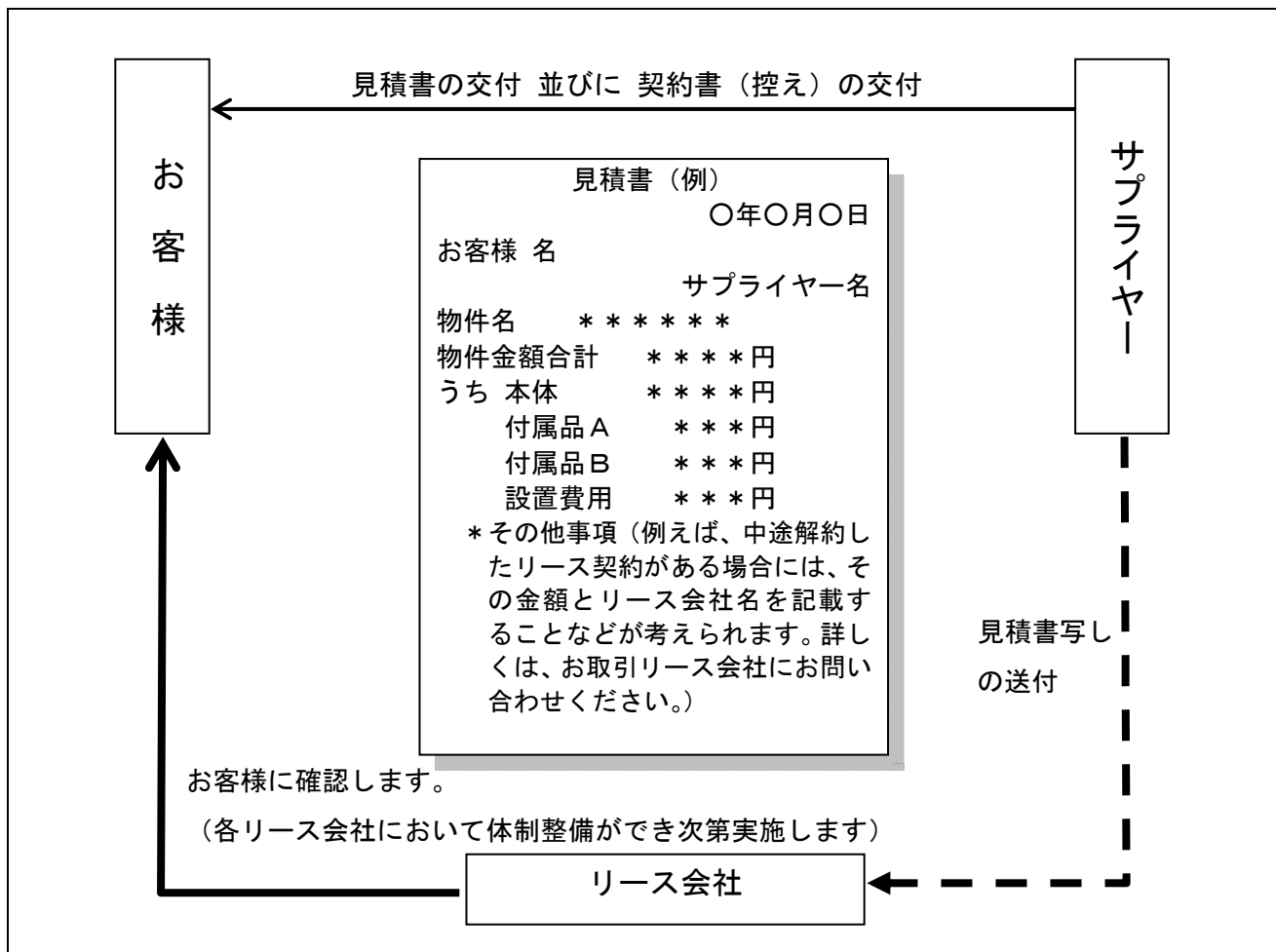
◇サプライヤーの皆様方におかれましては、お客様に取引内容をご説明いただいていたと理解していますが、この活動の趣旨をご理解いただき、さらなるご協力をお願い申し上げます。

3. お客様への直接訪問による確認

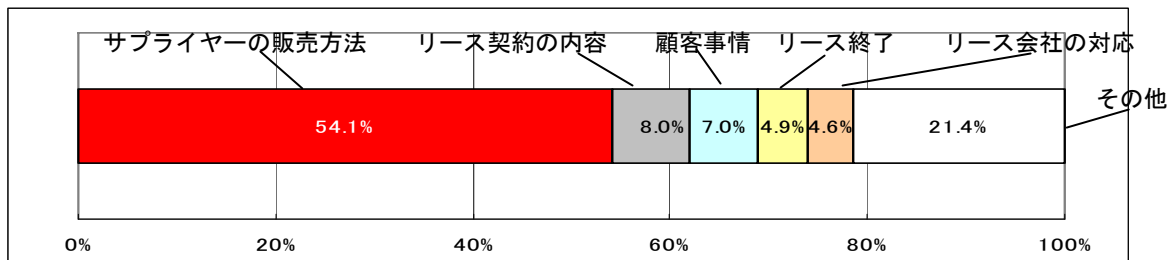
◇リース会社より、一定の割合で抽出したお客様を直接訪問して、契約意思の確認及びご意見・販売方法等を確認する活動をいたします。サプライヤーの皆様方には事前に連絡せず、各リース会社の判断で直接訪問いたしますので、ご了解をお願いいたします。

平成23年3月
社団法人リース事業協会

<見積書の提示並びに契約書（控え）交付（例）>



<小口リース取引の苦情原因>



※当協会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。このたびの活動により、小口リース取引に対するお客様の不信感を払しょくし、お客様が小口リースを安心してご利用いただけることを目指しております。

社団法人リース事業協会

このパンフレットは、サプライヤーの方々に当協会の活動をお知らせし、会員リース会社の活動にご協力をお願いする趣旨で配布しております。