

# 小口リース取引に係る苦情の極小化を目指した対応について

平成 26 年 12 月 17 日  
公益社団法人リース事業協会

- 当協会及び小口リース取引を行う会員会社 28 社（以下「会員会社」といいます。）は、小口リース取引に係る顧客の苦情の解消を目指した活動を行い、この活動の成果として顧客の苦情数は大幅に減少していますが（平成 21 年度：4,532 件→平成 25 年度：320 件）、引き続き、サプライヤーの取引行為等に起因する顧客の苦情が発生しています。
- 当協会及び会員会社は、このような状況を重く受け止め、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頂けるように、平成 23 年 1 月に策定した「小口リース取引問題の新たな対応策」を着実に実施するとともに、平成 27 年 1 月から下記の取組みを実施することにより、苦情が生じているサプライヤーへの対応を強化し、小口リース取引に係る苦情の極小化に努めます。

## 記

### 1. サプライヤー情報交換制度の登録情報拡充

- サプライヤー情報交換制度の登録情報を拡充して「取引停止情報」を会員会社間で共有します。会員会社は、「苦情発生情報」とともに、「取引停止情報」を会員会社間で共有して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及び改善・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案件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。

以上

## <小口リース取引を行う会員会社 28 社>

（正会員 21 社）

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

（賛助会員 7 社）

カシオリース株式会社、株式会社クレディセゾン、シャープファイナンス株式会社、ジャックスリース株式会社、スマートレンダー株式会社、株式会社ビジネスパートナー、株式会社ミツウロコリース