

小口リース取引に係る自主規制規則の実施状況

<2019年1月～3月>

2019年6月19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。
 - 2019年1月から3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28件となり、前年同期比と比べて苦情件数が減少（▲24.3%）しました。
 - 会員会社は、顧客等から苦情の申し出があったサプライヤー（23事業者）について調査を行い、その結果、「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は8事業者、「改善要請」をしたサプライヤー数は15事業者となりました。
 - 当協会の責務として、引き続き、自主規制規則の実施状況を確認し、小口リース取引に係る顧客の苦情の極小化を目指してまいります。
- ※「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

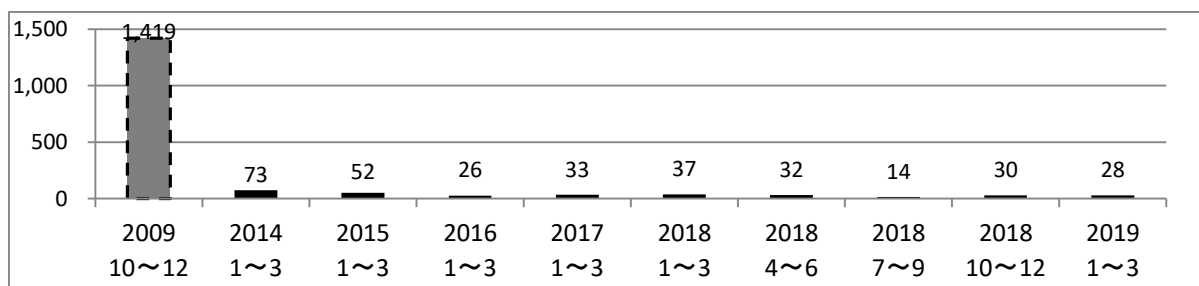
年度	2007年度	2008年度	2009年度	2010年度	2011年度	2012年度	2013年度
苦情件数	3,778件	4,249件	4,532件	3,524件	1,262件	651件	320件
前年同期比	—	(+12.5%)	(+6.7%)	(▲22.2%)	(▲64.2%)	(▲48.4%)	(▲50.8%)
年度	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度		
苦情件数	269件	120件	120件	176件	104件		
前年同期比	(▲16.3%)	(▲55.4%)	(±0%)	(+46.7%)	(▲40.9%)		
うち二次代理店起因の苦情件数	—	13件	11件	20件	6件		

(四半期毎の苦情件数)

2018年1月～3月	2018年4月～6月	2018年7月～9月	2018年10月～12月	2019年1月～3月
37件 (+12.1%)	32件 (▲58.4%)	14件 (▲60.0%)	30件 (+11.1%)	28件 (▲24.3%)

* 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)



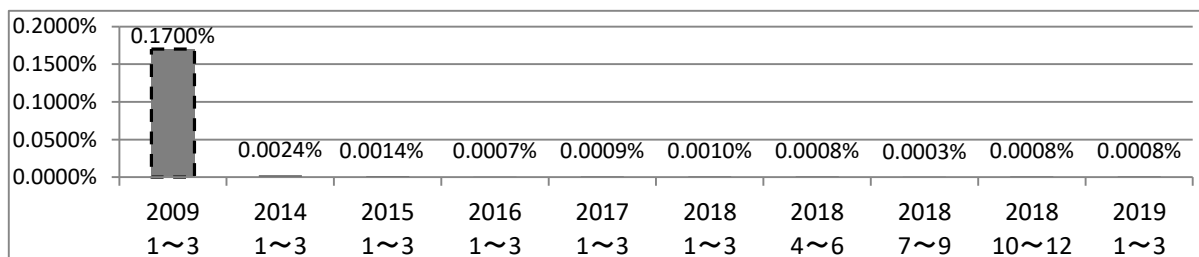
* 単位：件数、四半期毎の苦情件数のピーク（2009年度10月～12月）と比較しました。

表2 苦情発生率（*）

2018年1月～3月	2018年4月～6月	2018年7月～9月	2018年10月～12月	2019年1月～3月
0.0010%	0.0008%	0.0003%	0.0008%	0.0008%

* 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
複合機	444件	429件	817件	782件	221件	120件	47件
サーバー	—	1件	49件	11件	7件	9件	21件
セキュリティ 関連機器	27件	31件	468件	281件	101件	66件	32件
電話機 (FAX含む)	2,016件	1,263件	1,614件	719件	376件	174件	93件
電子看板・電光 看板	—	—	—	42件	11件	3件	1件
物件名	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度		
複合機	53件	36件	13件	32件	33件 (+1件)		
サーバー	39件	6件	12件	19件	28件 (+9件)		
セキュリティ 関連機器	21件	35件	29件	22件	17件 (▲5件)		
電話機 (FAX含む)	68件	29件	21件	14件	14件 (±0件)		
電子看板・電光 看板	0件	0件	0件	4件	2件 (▲2件)		

* 1 上記以外の物件としては「券売機」、「プレーカー」等となっています。

* 2 2018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（2019年1月～3月）

- 会員会社は、2019年1月から3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（23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（2019年1月～3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
23事業者	8事業者	15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（2019年1月～3月）

調査中	協議中	解決済	その他	合計
4件	10件	14件	0件	28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
サプライヤーの説明不足	2件
サプライヤーの虚偽説明	2件
サプライヤーの過量販売	1件
その他（キャッシュバック、自己都合等）	5件
合計	10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	2件	契約継続2件、契約解消0件
サプライヤーの虚偽説明	2件	契約継続0件、契約解消2件
サプライヤーの過量販売	0件	契約継続0件、契約解消0件
その他（キャッシュバック、解約未処理等）	10件	契約継続5件、契約解消5件
合計	14件	契約継続7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	2018年度
705件	510件	475件	491件	442件	311件	333件	220件	291件

*2011年度分から、小口リース取引以外のご相談（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
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
セキュリティ関連	17件	16件	13件	24件	33件	37件
電子ブレーカー	37件	23件	25件	52件	50件	33件
厨房機器	0件	2件	3件	2件	2件	1件
物件名	2016年度	2017年度	2018年度			
電話機等(FAX含む)	101件	54件	97件			
複写機	78件	62件	61件			
セキュリティ関連	39件	31件	52件			
電子ブレーカー	36件	23件	32件			
厨房機器	5件	2件	27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
リース終了(再リース)	38件	28件	28件	19件	26件	18件
リース会社の対応	38件	16件	15件	19件	8件	16件
原因	2016年度	2017年度	2018年度			
サプライヤーに起因するもの	152件	121件	151件			
ユーザーの事情等によるもの	68件	41件	51件			
リース契約の内容に関するもの	44件	15件	34件			
リース終了(再リース)	29件	12件	18件			
リース会社の対応	6件	8件	7件			

※1 「物件別」、「原因別」は2018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)

2004年度	2005年度	2006年度	2007年度	2008年度	2009年度
9,238件	10,752件	7,835件	6,310件	5,972件	6,021件
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			
2,462件	2,395件	1,983件			

*国民生活センター・消費生活相談データベースより。「リースサービス」により検索しています(2019年6月4日時点)。

(リースサービスの販売購入形態別内訳: 2018年度)

訪問販売	店舗購入	電話勧誘販売	通信販売	その他無店舗	マルチ取引	訪問購入	ネガティブオプション	不明・無関係	合計
947件	352件	79件	24件	13件	5件	1件	0件	562件	1,983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(2019年6月4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