

## 貸し渋り・貸し剥がしに関する情報の受付・活用状況について

金融庁<sup>(注1)</sup>では、受け付けた貸し渋り・貸し剥がしに関する情報について、その受付・活用状況を四半期毎に公表することとしています。今般、17年10月1日から12月31日までの受付状況及び受け付けた情報の活用状況を以下のとおりとりまとめましたので公表します。

(注1) 金融庁では、利用者の皆様の利便向上のため、14年10月以降金融庁及び各財務(支)局等に設けていた「貸し渋り・貸し剥がしホットライン(以下、「ホットライン」という。)」の受付窓口を、17年7月19日から相談室に統合するとともに、これまでのファックス・メールに加えて、電話での受付も開始しました。なお、17年12月まで継続していた各財務(支)局等の「ホットライン」の窓口で受け付けた情報も今回の公表に含まれます。

## 1. 受付状況

17年10月1日から12月31日までに受け付けた情報は48件<sup>(注2)</sup>となっています。受付状況の詳細は別表のとおりです。

(注2) 内訳:「相談室」受付46件、「各財務(支)局等」受付2件

【参考】これまでの四半期毎の受付件数の推移

区 分	平成14年	平成15年	平成16年	平成17年
第1四半期		271	116	47
第2四半期		257	107	58
第3四半期		222	122	66
第4四半期	357	157	65	48

(※1) 「貸し渋り・貸し剥がしホットライン」開設日は、14年10月25日(各財務(支)局等は14年11月1日)。

(※2) 17年7月19日に情報受付窓口を「金融サービス利用者相談室」に一元化。

## 2. 活用状況

(1) 金融機関全般に関する活用としては、「ホットライン」に寄せられた情報を参考に、15年7月、「与信取引に関する顧客への説明態勢及び相談苦情処理機能に関する事務ガイドライン」(本ガイドラインは、その後「中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針」の中に織り込み済み)を制定しました。

また、17年7月に策定した「平成17検査事務年度検査基本方針及び検査基本計画」に基づき、平成17事務年度（17年7月～18年6月）の検査においては、平成16事務年度に引き続き、上記事務ガイドライン等を踏まえ、貸出先に対する説明責任の履行状況等の重点的検証を行っています。

更に、寄せられた情報を参考に、金融機関に対して、中小企業金融の円滑化や顧客への十分な説明態勢の確立、相談・苦情処理機能の強化等を要請しています。

（参考）こうした取組みに加え、16年2月に改訂した「金融検査マニュアル別冊〔中小企業融資編〕」においては、金融機関と貸出先との間の密度の高いコミュニケーションを通じた経営実態の把握状況等を検査において勘案することとしています。

（2）個別金融機関に関する活用は、以下の方法により行っています。

- ① 受け付けた情報については、監督において、四半期毎にとりまとめ、金融機関の対応方針、態勢面等のヒアリングを実施しています。これらの情報のうち、情報提供者等が金融機関側への企業名等の提示に同意している情報については、臨機に、事実確認等のヒアリングを実施しています。

なお、これらのヒアリングの結果、監督上確認が必要と認められる場合には、銀行法第24条等に基づく報告を徴求することとしています。

- ② 検査においては、検査を実施する金融機関に関し、検査時まで受け付けた全ての情報や当該金融機関から徴求した報告の内容を参考とし、貸出先に対する説明責任の履行状況や苦情処理態勢等の検証を行っています。

なお、検査の結果、問題があると認められる金融機関に対しては、銀行法第24条等に基づき、その改善措置に関する報告を徴求することとしています。

（3）具体的な活用の状況は、以下のとおりです。

- ① 17年7月19日から9月30日までに「相談室」で受け付けた情報について

では、監督において、これを基に 24 金融機関に対してヒアリングを行いました。

また、そのうち監督上確認が必要と認められた 1 金融機関に対して、報告を徴求しました。

- ② 17 年 7 月 19 日から 9 月 30 日までに着手した検査においては、21 金融機関の検査に際し、検査時まで寄せられた情報等を参考とし、貸出先に対する説明責任の履行状況や苦情処理態勢等の検証を行いました。

また、検査の結果、貸出先に対する説明責任の履行状況や苦情処理態勢等に問題のあった 1 金融機関に対し、上記期間において、その改善措置に関する報告を徴求しました。

- (4) 相談室において受け付けた貸し渋り・貸し剥がしに関する情報については、より有効に活用し、政府全体としての対応を図るため、中小企業庁等の関係省庁間で連絡会議を随時開催しています。

(別表)

## 貸し渋り・貸し剥がしに関する情報の受付状況

(平成17年10月1日から12月31日までの受付分)

(参考)

### 【受付件数】

10月1日から12月31日 までの受付件数
48

「貸し渋り・貸し剥がしホット ライン」開設以降の 累積受付件数
1,893

### 【業態別内訳(情報提供者の主張に基づく分類)】

区 分	10月1日から12月31日 までの受付件数
主 要 行	29
地 方 銀 行 ・ 第 二 地 方 銀 行	15
信 用 金 庫 ・ 信 用 組 合	10
政 府 系 金 融 機 関	4
そ の 他	5

「貸し渋り・貸し剥がしホット ライン」開設以降の 累積受付件数
624
531
259
200
382

### 【類型別内訳(情報提供者の主張に基づく分類)】

区 分	10月1日から12月31日 までの受付件数
新規融資拒否として情報提供されたもの	26
更改拒絶として情報提供されたもの	2
返済要求として情報提供されたもの	16
担保売却として情報提供されたもの	12
債権売却として情報提供されたもの	3
金利引上げとして情報提供されたもの	1
追加担保要求として情報提供されたもの	1
金融商品等の購入要請として情報提供されたもの	2
強引な経営関与として情報提供されたもの	2
そ の 他	6

「貸し渋り・貸し剥がしホット ライン」開設以降の 累積受付件数
544
126
421
184
75
108
109
23
17
803

(注) 1件の情報で複数の機関に関するものなどがあるため、「受付件数」と「業態別内訳」・「類型別内訳」の合計とは一致しない。