

## 金融円滑化ホットラインに寄せられた情報の受付・活用状況について

金融庁では、金融の円滑化に関し、中小企業など借手の方々の声を電話によりお聞きする情報等の受付窓口として、「金融円滑化ホットライン」を平成20年4月30日に開設しました。

今般、令和5年4月1日から同年6月30日までに本ホットラインに寄せられた情報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。

なお、近年、本ホットラインで受け付けている円滑化に係る相談の多くが「金融サービス利用者相談室」に寄せられていることを踏まえ、利用者利便の観点から、令和5年7月1日に「金融サービス利用者相談室」に窓口を統一しました。そのため、本ホットラインに寄せられた情報に関する公表は、本報告をもって終了いたします。

## 1. 受付状況

令和5年4月1日から同年6月30日までに本ホットラインに寄せられた情報は0件となっています。

## 【参考】これまでの四半期毎の受付件数の推移

区 分	平成 25年	26年	27年	28年	29年	30年	令和 元年	2年	3年	4年	5年
1～3月	7	4	10	12	3	15	7	5	1	1	1
4～6月	7	6	4	11	14	12	7	4	1	2	0
7～9月	7	5	6	21	8	4	7	0	1	1	
10～12月	8	5	7	13	11	7	6	2	2	1	

※「金融円滑化ホットライン」開設日は、平成20年4月30日

## 2. 活用状況

本ホットラインに寄せられた情報については、検査・監督部門の金融モニタリングにおいて、以下の方法により活用しています。

- (1) 受け付けた情報のうち、情報提供者等が金融機関側への申出内容等の提示に同意している情報を基に、事実確認等のヒアリングを実施しています。また、中小企業の実態を踏まえた円滑かつ積極的な金融仲介機能が発揮できる態勢の構築状況のほか、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、これらの結果、必要があると認められる場合には、銀行法第24条等に基づき、報告を徴求することとしています。

- (2) 具体的な活用の状況は、以下のとおりです。

令和5年1月1日から同年6月30日の間においては、本ホットラインに寄せられた情報に関連して、1金融機関に対して、ヒアリングや検証を行いました。