

「中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針」新旧対照表

現行	改正後
<p>Ⅲ－１－７－１ 苦情等を受けた場合の対応</p> <p>(１) 銀行に関する苦情等を受けた場合には、申出人に対し、当局は個別取引に関して仲裁等を行う立場にないこと及び法等に基づき銀行の経営の健全性等を確保することが当局の職務であることを明快に説明するものとする。</p> <p>なお、必要に応じ、銀行及び金融関係団体の相談窓口や<u>貸し渋り・貸し剥がしホットライン</u>を紹介するものとする。</p> <p>(２)～(３) (略)</p> <p>Ⅲ－１－７－２ <u>貸し渋り・貸し剥がしホットライン</u>で受け付けた情報に係る監督上の対応</p> <p>(１) ヒアリング  <u>貸し渋り・貸し剥がしホットライン</u>で受け付けた(財務局で商工会議所等からヒアリングを行う中小企業金融モニタリングで得られた情報を含む)情報については、四半期毎にとりまとめ、銀行の対応方針、態勢面等のヒアリングを行うこととする。また、これらの情報のうち、情報提供者等が銀行側への企業名等の提示に同意している場合には、臨機に、事実確認等のヒアリングを行うこととする。</p> <p>(２) 報告徴求            ① (略)            ② <u>貸し渋り・貸し剥がしホットライン</u>で受け付けた情報を参考とした検査の結果、問題のあった銀行に対しては、改善措置に関する報告書を法第２４条に基づき求めることとする。</p> <p>(３) 業務改善命令            ①～② (略)</p>	<p>Ⅲ－１－７－１ 苦情等を受けた場合の対応</p> <p>(１) 銀行に関する苦情等を受けた場合には、申出人に対し、当局は個別取引に関して仲裁等を行う立場にないこと及び法等に基づき銀行の経営の健全性等を確保することが当局の職務であることを明快に説明するものとする。</p> <p>なお、必要に応じ、銀行及び金融関係団体の相談窓口や<u>金融サービス利用者相談室</u>を紹介するものとする。</p> <p>(２)～(３) (略)</p> <p>Ⅲ－１－７－２ <u>金融サービス利用者相談室</u>で受け付けた情報のうち、いわゆる<u>貸し渋り・貸し剥がし</u>として提供された情報に係る監督上の対応</p> <p>(１) ヒアリング  <u>金融サービス利用者相談室</u>で受け付けた情報(財務局で商工会議所等からヒアリングを行う中小企業金融モニタリングで得られた情報を含む)のうち、<u>情報提供者からいわゆる貸し渋り・貸し剥がしとして提供された情報</u>については、四半期毎にとりまとめ、銀行の対応方針、態勢面等のヒアリングを行うこととする。また、これらの情報のうち、情報提供者等が銀行側への企業名等の提示に同意している場合には、臨機に、事実確認等のヒアリングを行うこととする。</p> <p>(２)            ① (略)            ② <u>金融サービス利用者相談室</u>で受け付けた情報のうち、<u>情報提供者からいわゆる貸し渋り・貸し剥がしとして提供された情報を参考とした検査の結果、問題のあった銀行に対しては、改善措置に関する報告書を法第２４条に基づき求めることとする。</u></p> <p>(３) 業務改善命令            ①～② (略)</p>