

## 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、20年7月1日から9月30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。

## 1. 受付状況

20年7月1日から9月30日までに受け付けた情報は103件となっています。

受付状況の詳細は別表のとおりです。

【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	平成18年	平成19年	平成20年
第1四半期		271	116	47	36	27	31
第2四半期		257	107	58	36	36	44
第3四半期		222	122	66	29	40	103
第4四半期	357	157	65	48	30	32	

(※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、20年8月に策定した「平成20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20事務年度(20年7月~21年6月)の検査においては、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が構築されているかについて重点的に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、「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、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、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 20 年 4 月 1 日から 6 月 30 日までに「相談室」で受け付けた情報については、監督において、これを基に 26 金融機関に対してヒアリングを行いました。

- ② 20年4月1日から6月30日までに着手した検査においては、5金融機関の検査に際し、検査時までに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。

(別表)

## 貸し渋り・貸し剥がしに関する情報の受付状況

(平成20年7月1日～9月30日までの受付分)

( 参 考 )

### 【受付件数】

20年7月1日から9月30日 までの受付件数
103

「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
2,337

### 【業態別内訳(情報提供者の主張に基づく分類)】

区分	20年7月1日から9月30日 までの受付件数
主 要 行	39
地 方 銀 行 ・ 第 二 地 方 銀 行	50
信 用 金 庫 ・ 信 用 組 合	14
そ の 他	11

「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
789
727
337
641

### 【類型別内訳(情報提供者の主張に基づく分類)】

区分	20年7月1日から9月30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	55
更改拒絶として情報提供されたもの	19
返済要求として情報提供されたもの	11
担保売却として情報提供されたもの	1
債権売却として情報提供されたもの	1
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	5
金融商品等の購入要請として情報提供されたもの	0
強引な経営関与として情報提供されたもの	0
そ の 他	29

「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
736
203
517
219
80
119
128
27
20
908

(注1) 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。