

貸し渋り・貸し剥がしに関する情報(一般情報受付分)  
の受付・活用状況について

金融庁では、金融サービス利用者相談室が各種情報の受付の一環とし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、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、21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

21年7月1日から9月30日までに受け付けた情報は73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	14年	15年	16年	17年	18年	19年	20年	21年
第1四半期	/	271	116	47	36	27	31	160
第2四半期		257	107	58	36	36	44	120
第3四半期		222	122	66	29	40	103	73
第4四半期	357	157	65	48	30	32	205	/

( 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 ) 監督部門においては、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。

また、検査部門においては、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等について重点的に検証を行っており、その際には寄せられた情報を参考にしています。さら

に、先般（3月10日）公表した「金融円滑化のための新たな対応」の一つとして、21年4月から6月に実施した金融円滑化のための集中検査においても、寄せられた情報を参考にしました。

（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。

受け付けた情報については、監督部門において、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。

検査部門においては、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。

21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、監督部門において、これを基に64金融機関に対してヒアリングを行いました。

21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、21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。

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2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。

# 貸し渋り・貸し剥がしに関する情報の受付状況

(平成21年7月1日～9月30日までの受付分)

## 【受付件数】

21年7月1日から9月30日  
までの受付件数

73

## 【業態別内訳（情報提供者の主張に基づく分類）】

区分	21年7月1日から9月30日 までの受付件数
主 要 行	26
地 方 銀 行 ・ 第 二 地 方 銀 行	29
信 用 金 庫 ・ 信 用 組 合	20
そ の 他	5

## 【類型別内訳（情報提供者の主張に基づく分類）】

区分	21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	45
更改拒絶として情報提供されたもの	8
返済要求として情報提供されたもの	13
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	0
金利引上げとして情報提供されたもの	2
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	0
強引な経営関与として情報提供されたもの	1
政策に関する一般的な要望	1
そ の 他	9

(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。