

## 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、中小企業など借り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、平成21年7月1日から9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。

## 1. 受付状況

平成21年7月1日から9月30日までに本ホットラインに寄せられた情報は33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20年	平成21年
第1四半期		142
第2四半期	79	80
第3四半期	139	33
第4四半期	213	

※「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の活用については、以下の方法により行っています。

(1) 監督部門においては、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について、事実確認等のヒアリングを実施することとしています。

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) 検査部門においては、検査を実施する金融機関に関し、本ホットラインに寄せられた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うこととしています。

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。

平成 21 年 4 月 1 日から 6 月 30 日までに本ホットラインに寄せられた情報については、監督部門において、これを基に 29 金融機関に対してヒアリングを行いました。

平成 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、14 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)

# 金融円滑化ホットラインに寄せられた情報の受付状況

(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

33

## 【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	9
地 方 銀 行 ・ 第 二 地 方 銀 行	10
信 用 金 庫 ・ 信 用 組 合	9
そ の 他	6

## 【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	19
条件変更の拒否として情報提供されたもの	3
更改拒絶として情報提供されたもの	4
追加担保要求として情報提供されたもの	0
審査期間の長期化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	2
返済要求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
担保売却として情報提供されたもの	0
金融商品等の購入要請として情報提供されたもの	0
そ の 他	4

(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。