

## 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、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、令和2年1月1日から同年3月31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

令和2年1月1日から同年3月31日までに受け付けた情報は18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 22年	23年	24年	25年	26年	27年	28年	29年	30年	令和 元年	2年
第1四半期	50	27	16	7	8	7	9	12	10	7	18
第2四半期	28	22	7	10	8	2	9	14	6	11	
第3四半期	41	17	12	9	3	1	11	4	6	28	
第4四半期	32	25	8	9	3	6	10	9	9	8	

(※1)「貸し渋り・貸し剥がしホットライン」開設日は、平成14年10月25日(各財務(支)局等は平成14年11月1日)。

(※2)平成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) 検査・監督部門の金融モニタリングにおいて、寄せられた情報を参考に、金融機関に対する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の要請や、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検証を行っています。

(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。

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。

(3) 具体的な活用の状況は、以下のとおりです。

令和元年 10 月 1 日から同年 12 月 31 日の間においては、「相談室」で受け付けた情報に関連して、1 金融機関に対して、ヒアリングや検証を行いました。

(別表)

## 貸し渋り・貸し剥がしに関する情報の受付状況

(令和2年1月1日～同年3月31日の受付分)

### 【受付件数】

令和2年1月1日～同年3月31日  
の受付件数

18

### 【業態別内訳（情報提供者の主張に基づく分類）】

区分	令和2年1月1日～同年3月31日 の受付件数
主 要 行	5
地 方 銀 行 ・ 第 二 地 方 銀 行	9
信 用 金 庫 ・ 信 用 組 合	6
そ の 他	0

### 【類型別内訳（情報提供者の主張に基づく分類）】

区分	令和2年1月1日～同年3月31日 の受付件数
新規融資拒否として情報提供されたもの	6
更改拒絶として情報提供されたもの	1
返済要求として情報提供されたもの	8
担保売却として情報提供されたもの	0
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	0
追加担保要求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
強引な経営関与として情報提供されたもの	0
政策に関する一般的な要望	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。