

融資に関して最近多い質問

令和3年8月19日

日本政策金融 公庫でハズレの担 当者にあたった ときの対策

あきらかに対応の悪い担当者にあ
たったら、意見を出す先があります

審査した上で否決にすることはあり
ます。ただ気になるのは、担当者の
対応に問題があると思われるケース
が続いていることです

実際の面談にて

「事業計画通りにこんなに売れるわけない」

「この業界のことならよく知っている」

売上根拠を説明しても鼻で笑う

面談途中で切り上げて終了される

融資を断られた場合の理由を聞いてももあいまい

大原則として「ほとんど」と言っていいくらい、
たいへん真摯に経営者に応対してくれる

- その上で泣き寝入りは悔しい
- 感情面ばかりか、**大切な事業（の資金繰り）に重大な問題**が起こります
- 事業に支障が出るような対応をされては、**事業者やその家族の生活**に支障が出ます。
- 正当なクレームは、入れるべき場所にしっかりと入れましょう

もしもはずれの担当者に当たってしまったら

- 日本政策金融公庫の本部に電話する
- クレームの先は2カ所
 - ①その担当者の上司
 - ②公庫の本部

公庫には、悪質な担当者を指導する姿勢 があることがほとんど

- 本部も一部ひどい対応をする担当者がいることはわかっているようで、苦情が寄せられればその担当者にヒアリングして指導していく姿勢のようです。
- 連絡する際は、どの支店の誰に、どのような対応をされたのか具体的に伝える必要があります。
- このとき感情的にならないのがコツです

実際の面談の時に名刺をもらいましょう



対応が悪い担当者はほんの一部で、ほとんどの担当者は真摯に対応してくれます。しかしハズレの担当者があることは事実で、最近とくに以前に増して公庫への不満をよく耳にします



面談時に名刺を出されなくても、「名刺をいただけますか」と言えば出してくれるでしょう。それでも出さない場合は、「部署」と「名前（フルネーム）」を聞いてメモしましょう

本部への連絡の仕方

- あまりにもひどい対応をする担当者に当たった場合は、いったん申込みを取り下げてから本部に連絡を入れましょう。そのときに、こう伝えてください。
- あまりにもひどい対応だったのであらためて申込みに行こうと思っていますが〇〇さんだけは対応しないようお願いします
- 本部の担当者は「わかりました、そのように支店に伝えておきます」と言ってくれると思います。対応してくれるとの言葉をもらえたら、あらためて公庫を訪問しましょう。次は、適切な担当者が対応してくれるでしょう。

融資を断られても理由を確認できる！

融資を断られた場合、金融機関には「断った理由について、**顧客の理解と納得**が得られるよう、**原則として時間的余裕をもって説明**すること」になっています。

金融庁サイトにある [【中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針】](#) の中にしっかり書かれています。

【中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針】「II - 3 業務の適切性」より

②顧客の要望を謝絶し貸付契約に至らない場合

これまでの取引関係や、顧客の知識、経験、財産の状況及び取引を行う目的に応じ、可能な範囲で、謝絶の理由等についても説明する態勢が整備されているか。

例えば、長期的な取引関係を継続してきた顧客に係る手形貸付について更なる更改を謝絶する場合、信義則の観点から顧客の理解と納得が得られるよう、原則として時間的余裕をもって説明することとしているか。

例えば、信用保証協会の保証付き融資について、営業上の判断に即した本来の説明を的確に行うことなく、平成19年10月より「責任共有制度」が導入されたことを口実として融資を謝絶するといった不適切な対応を行っていないか。

資金繰りで事業を止めてはもったいない！

- 謝絶の場合によく使われる「**総合的に判断してお断りしました**」の言葉は、「顧客の理解と納得が得られるような説明」とはいえない
- そんな言葉で断られた場合は、【**中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針**】の存在と、「断った理由について、顧客の理解と納得が得られるよう、**原則として時間的余裕をもって説明**すること」になっていることを伝えてみてください
- 担当者の対応姿勢が変わる可能性があります

知っていれば
対応できるこ
ともある

- 補助金助成金融資コンシェル
ジュサービスでは随時情報を仕
入れております
- 資金繰りに役立つ情報だけでな
く、クレームの情報なども定期
的にお知らせしております
- 気になることがあれば定期面談
の際にお問い合わせ下さい