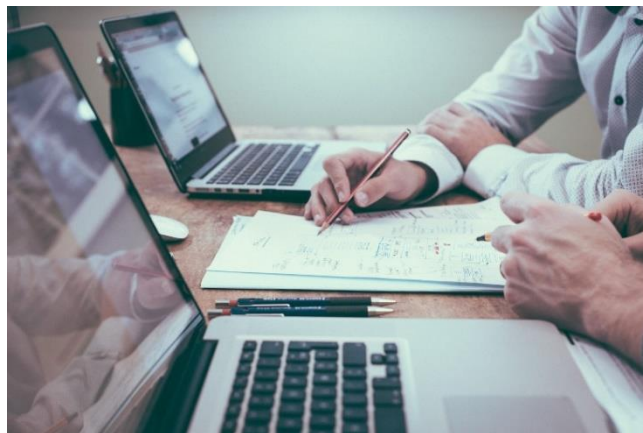




士業・コンサルタントのための

融資を断られた顧客への対応マニュアル

「融資の否決」▶ 逆転への道筋サポート

顧客から「取引金融機関に融資を断られた」という相談を受けたとき、
あなたはどのようなアドバイスをしますか。

「融資を断られた」事実があっても、あきらめる必要はありません。内容次第では、その結果をひっくり返すことも可能です。相談をいただいたときから、段階を踏んで適切な対応を進めていきましょう。

目次

1. なぜ、「融資の謝絶」という結果を逆転させることが可能なのか？ 1
2. 対策①：「断られた」という相談があったときに聞くべき 6つの質問..... 2
3. 対策②：事態を打開するための 2つの質問 4
4. 対策③：支店を訪問して「謝絶の具体的な理由」の確認..... 4
 <ミニコラム> ご存じですか？「金融機関には具体的な謝絶理由を伝える義務がある」 5
5. 対策④：貸付部門の責任者に「再申請は可能か？」を尋ねる 5
6. 対策⑤：どうしても融資してもらえない場合は「リスク」の申請..... 6
7. ひとつおりの流れを知っておけば自分も顧客も安心..... 6

1. なぜ、「融資の謝絶」という結果を逆転させることが可能なのか？

融資の申請が通るかどうかは、下記のような数多くの要因があります。もちろん 1 点ではなく、複数の要素が重なって 謝絶されることが一般的です。



企業・経営者に原因

- ① 企業の経営体質・財務体質
- ② 経営者の能力・資質・考え方
- ③ 金融機関との関係性
- ④ 借入総額
- ⑤ 担保の有無



金融機関に原因

- ⑥ 担当者の能力
- ⑦ 支店長の支店運営方針
- ⑧ 金融機関の融資方針

融資を断られた理由が①～⑤の企業側「だけ」にある場合は、結果の逆転は「すぐには難しい」ものです。財務体質、金融機関との関係強化などには時間がかかるでしょう。

しかし金融機関側にある場合は、比較的スピーディな逆転、または別の金融機関での資金調達が可能です。

とくに最近では上記⑥のように、担当者の情報収集能力と情報分析能力が低く、「厳しい融資審査を乗り越えられる融資稟議書を作成できない」ことが原因で融資が否決になるケースが増えています。そんなときは「担当者の上司と直接話す」、ことで解決の道筋が見えてくるでしょう。

もちろん原因が「⑦⑧だけ」だと、こちらでどうにかできるものではありません。が、もし①～⑤に問題がなければ、「他の金融機関への融資依頼」で資金調達できるケースが少なくないでしょう。

つまり「融資を断られた」という相談があったときは、逆転できる案件かどうか見極めるのが重要なのです。



2. 対策①：「断られた」という相談があったときに聞くべき6つの質問

「断られた」という相談があったときは、その融資案件の何に問題があったのか把握しておく必要があります。問題を特定するために、以下の6つの質問をしてください。

- | | |
|-------------------|-----------------------|
| (1) 現在の財務状況 | (4) 返済できるあてはあるのか |
| (2) どのような要望を行ったのか | (5) 現在の金融機関との取引状況と関係性 |
| (3) その資金は何に使うのか | (6) 融資を依頼した相手 |

(1) 現在の財務状況

財務状況が極端に悪ければ、借りられる可能性は限りなくゼロに近くなります。

(2) どのような要望を行ったのか

金融機関に対して「どのような条件で融資を申し込んだのか」が分からなければ、それが妥当な要望かそうでないかを判断できません。とくに「申込金額」の妥当性は重要です。

申し込んでいる金額が、その会社の規模、または融資される資金で行おうとしている内容と比較して大きすぎる場合は、断られる原因になりえます。また妥当な場合は、断られる原因が他にあると考えられます。

(3) その資金は何に使うのか

財務内容も悪くなく、金額も妥当で、担当者もしっかりしているのに融資を謝絶された案件は、資金の「使い途」に問題があるのかもしれない。

経営者から言われて金融機関の担当者が嫌がる言葉のひとつが、「できるだけたくさんの金額を貸してほしい」。

「できるだけたくさんの金額」という要望は、必要な資金の総額がわかっていないことの表れです。そんなドンブリ勘定の経営者には融資をしたくない――。担当者がそう考えるのはごく自然なことでしょう。

また、融資した資金を他に流用されることも、金融機関はたいへん嫌がります。資金の使い途が妥当でないと判断されると、けっして融資してもらえません。資金使途の重要性を経営者に説明し、理解してもらいましょう。

(4) 返済できるあてはあるのか

金融機関が何より気にするのが、「貸した資金を回収できるか」です。返済できる根拠に説得力がなければ、金融機関が融資をすることはありません。

他の条件（金額・財務内容・金融機関との取引内容・担当者の質・資金使途）に問題がない場合、ネックになるのがこの返済根拠です。

経営者には、「何をもって借りの資金を返済しますか？その客観的根拠は何ですか？」と質問してください。返済可能性を説得力高く説明できるなら、融資を断られた原因は企業側「以外」にあるかもしれません。

（５）現在の金融機関との取引状況と関係性

金融機関との関係性によっては、いったん断られても、その後の交渉次第で結果を逆転できることがあります。懇意にしている金融機関なら、否決という結果をひっくり返す親身な取組みをしてくれることが少なくないからです。

一方、取引している金融機関との関係がそれほど近くなければ、親身な取組みは期待できません。それ以上の交渉は無駄、と判断できます。

（６）融資を依頼した相手

「融資を依頼した相手」や「融資に関する説明を行った相手」を把握することも重要です。

前項「１．なぜ、「融資の謝絶」という結果を逆転させることが可能なのか？」で触れたように、**担当者の稟議書作成能力**が融資の可否に大きく影響を与えるもの。もし担当者にしか融資の依頼や内容の説明を行っていなければ、**担当者の能力だけ**が頼りになってしまいます。

また、たまに担当者が「案件を握りつぶす」こともあります。「忙しい」「面倒」「どうせ謝絶だろう」…といった考えから稟議書を作成せず、上司に知らせていないケースです。

そこで交渉した相手が担当者だけだったのか、その上司とも話をしたのかを確認しておく必要があります。

✓ 誰に融資を申し込んだか？

✓ 誰と交渉しているのか？

もし「担当者だけとしか交渉していない」なら、以下も尋ねましょう。

✓ その担当者は「仕事ができる」か？「頼りない」か？

経営者の回答が「頼りない」なら、担当者の上司などに交渉相手を代えるようアドバイスするとよいでしょう。



3. 対策②：事態を打開するための2つの質問

前項の(1)～(6)の質問を行った上で、事態を打開するための2つの質問をします。

- (1) 取引金融機関に、担当者「以外」に懇意にしている人はいますか？
 (2) 取引金融機関「以外」に、懇意にしている金融機関はありますか？

(1) 取引金融機関に、担当者「以外」に懇意にしている人はいますか？

担当者的上司と懇意にしていれば、案件の内容によっては、その上司に再度、融資依頼内容を説明することで、担当者が気づけなかった「貸せる理由」を見つけてくれることがあります。

懇意にしている上司がいれば、まだ可能性が残っていると思ってください。

(2) 取引金融機関「以外」に、懇意にしている金融機関はありますか？

この回答が「YES」なら、懇意にしている金融機関とは別の金融機関に融資案件を持ち込めば状況を打開できる可能性があります。

しかし「NO」だと、断られた金融機関と再度交渉するしかないでしょう。いちど取引金融機関に断られた企業に対して、まったく取引のない金融機関が新規融資に応じることはほとんどないからです。

注意点 自分が懇意にしている金融機関を安易に紹介しない

もし相談されたあなた＝士業・コンサルタントが懇意にしている金融機関を他に持っていたとしても、紹介はすべきではありません。これまで取引のない事業者への新規融資はまず行われませんので、その金融機関に無駄な労力をかけてしまいます。「面倒な案件を持ち込まれた」と思われると、自分と当該金融機関との関係性が悪化しかねません。

4. 対策③：支店を訪問して「謝絶の具体的な理由」の確認

「企業側の内容を把握するための6つの質問」と「事態を打開するための2つの質問」を終えたら、次は「支店を訪問して貸付部門の責任者（貸付担当役席）に謝絶の具体的な理由を確認」しましょう。

断られた理由が早期に改善できる内容なら、その対処後に再び同じ金融機関に依頼することができます。

また他の金融機関に依頼する場合でも、謝絶された理由を改善できていなければ、同じ理由で断られる可能性があります。まずは具体的な謝絶理由の把握、その改善が先決です。

よく「総合的に判断してお断りさせていただきました」と説明を受けることがありますが、これでは謝絶原因がはっきりせず、改善しようがありません。

そんなときは貸付部門の責任者に直接、具体的な謝絶理由を尋ねましょう。「総合的と言われても、改善ポイントがわかりません」と率直に話せば、貸付部門の責任者なら、具体的な改善点を教えてくれることが多いと考えられます。

<ミニコラム> ご存じですか？「金融機関には具体的な謝絶理由を伝える義務がある」

一般的にはあまり知られていませんが、金融機関には「融資を謝絶した場合、具体的にその理由を伝えなければならない義務」があります。

金融庁は、金融機関に対して「中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針」に基づいた監督・指導をしています。この「中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針」に、以下の文言が記載されています。

「Ⅱ 銀行監督上の評価項目」「Ⅱ－３ 業務の適切性」「Ⅱ－３－２ 利用者保護等」「Ⅱ－３－２－１ 与信取引等（貸付契約並びにこれに伴う担保・保証契約及びデリバティブ取引）に関する顧客への説明態勢」「Ⅱ－３－２－１－２ 主な着眼点」

(5) 取引関係の見直し等の場合の対応

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。」

具体的な謝絶理由を教えてもらえない場合は、「中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針」に上記の内容があることを伝えてみましょう。

注意点 支店訪問は経営者ひとりで

支店に出向くのは、経営者ひとりが望ましいものです。支援する土業・コンサルタントの同席を金融機関が嫌がることが多いのは、彼らが外部専門家ではなく、経営者自身の考えを重要視しているからです。面談で具体的な改善ポイントを聞き取る重要性を土業・コンサルタントから経営者にお伝えし、必要なら事前にリハーサルをしましょう。

5. 対策④：貸付部門の責任者に「再申請は可能か？」を尋ねる

謝絶原因がはっきりして、その問題が「改善した」場合は、貸付部門の責任者に「必要資料を作成したうえで再申請は可能か」を尋ねましょう。

問題が改善されたら、たいていは再申請に応じるはずですが、その際はあらためて、詳細情報の資料を作成します。そのあとは担当者同席のうえ貸付部門の責任者に内容を説明すれば、融資が可決される可能性が上がるでしょう。

一方、再申請を尋ねたときの回答が「NO」だった場合は潔く、別の懇意にしている金融機関に案件を持って行くべきでしょう。謝絶原因が金融機関側にあたり、また謝絶の企業側原因が改善したり、他にこちらで対応できる策がないにも関わらず「再申請不可」というのですから、今後のメインバンク変更を視野に入れる機会になるかもしれません。

6. 対策⑤：どうしても融資してもらえない場合は「リスク」の申請

企業側の原因改善に手は尽くした、しかし他の金融機関からも謝絶された…。このように融資案件を持ち込んだ全金融機関から断られるのは、「事業継続に懸念を生じるほど業況が悪化していて、その状況に対応できそうもない」と判断された場合です。このときは、否決という結果をひっくり返すのはほぼ不可能です。

ここまで来れば速やかに経営者と打合せを行い、「既存融資のリスク」依頼を当該金融機関に行いましょう。借りられないなら、「金融機関への返済を継続＝資金の流出」を一刻も早く止めることが先決だからです。

リスク後は金融機関からの融資は不可能になりますが、どちらにせよ今回の融資を断られた時点で「もう貸せない」と言われているのですから、リスクを恐れる必要はなくなります。

金融機関側も「追加融資を断ったのだから既存分のリスクに応じざるを得ない」と考える傾向があるので、リスク交渉は意外とスムーズに進むでしょう。

7. ひとつおりの流れを知っておけば自分も顧客も安心

経営者から「取引金融機関から融資を断られた」と相談があったら、以下のように段階的に質問を重ねて原因を特定し、経営者の次の行動をアドバイスします。

対策①：「断られた」という相談があったときに聞くべき 6 つの質問

対策②：事態を打開するための 2 つの質問

対策③：支店を訪問して「謝絶の具体的な理由」の確認

対策④：貸付部門の責任者に「再申請は可能か？」を尋ねる

それでも借りられなければ、

対策⑤：どうしても融資してもらえない場合は「リスク」の申請

をサポートしましょう。

この流れさえ知っておけば、突然の相談にも落ち着いてアドバイスできます。また先々に行うこと・次の状況を想定できて、顧客も安心するでしょう。

本マニュアルを十分に活用し、経営者からの切実な相談への対応にお役立てください。

このほかにも、融資に関する「実践的な」各種情報を提供しています。

もっと詳しく知りたい方は、
ぜひこちらの QR コードのページも参考にご覧ください。





<https://www.npc.bz/>

士業・コンサルタントのための 融資を断られた顧客への対応マニュアル	
発行日	2024 年 8 月 5 日
著作・発行元	株式会社ネクストフェイズ 電話 06-6380-1259 FAX 06-6318-6175 メール info@npc.bz

本資料の転載・複製等を禁止します