

〈融資の申込み・契約〉

① 融資の相談をされたときにその場で可否について聞かれた



**お** 客様が融資の相談をするとき、理由は様々であるにしても、資金を必要としていることは確かです。お客様の「借りられるのか否か」を早く知りたいという気持ちは担当者としても十分に理解できると思います。

お客様が喫緊の資金繰りに困っている場合にはより強く、また早急に融資の可否を求められることもあるでしょう。また、ほかの金融機関の話を持ち出され、競争心をあおり融資が出るように話をさ

れる場合もあるかもしれません。担当したばかりのお客様であればまだしも、長く担当していて仲良くなっているお客様には「融資してあげたい」という気持ちにもなるでしょう。そしてつい「わかりました。大丈夫だと思えます。安心してください」などお客様に回答してしまいそうになる担当者も少なくないはず。

しかし、融資の可否は金融機関内での稟議手続きが終了しないと確実な回答はできません。

ラブルに発展し、結果として追い込まれるといった事態に発展しかねません。

どれだけ日頃は関係が良いお客様であっても、ことに資金繰りの問題をきっかけにお客様の態度が豹変してしまうことが実際にはあるのです。私たちも非常に辛い立場に置かれてしまいますので、融資相談を受けた際にお客様に過度の期待を持たせることは厳禁です。

「お役に立てるようにがんばります。当方で早期に稟議を行い、そのうえでご連絡させていただきます」などと対応するようにしましょう。

**ポイント**

- ・融資の可否について、お客様に過度の期待を持たせることはしない
- ・「当方で早期に稟議を行い、連絡する」などと返答しておく

〈融資の申込み・契約〉

② はっきりしない融資を申し込まれた



**私** たちが携わる融資は、運転資金や設備資金などに代表される、お客様の事業に関する資金です。

実はこれらの資金用途の確認と事後の管理は、大変重要な融資の要素なのです。使途どおりに融資が利用されることで、お客様の事業の拡大や維持に貢献することができます。

**資金が必要な理由を聞く**

逆に、使途どおりに融資が利用されていない場合には、お客様の事業にかえって負担を与えることにつながります。例えばラーメン店から運転資金の申込みを受けたとします。このときに「あれ？」と感じてほしい点は「ラーメン店には基本的に運転資金の融資が必要ない」ということです。運転資金の融資は、売上金が現

**ポイント**

使途どおりの利用でない場合は、お客様と真の資金使途などを話し合う

〈融資の申込み・契約〉

③ 「借りられるだけ借りたい」と言われた



**融** 資の稟議を行うときに「金額が未定のまま」ということはありません。融資金額は稟議のスタートとなる必要不可欠な要素です。基本的に、お客様から「1000万円を貸してください」とい

「1000万円を貸してください」といなどと言われて、その金額の融資が可能なのかどうかの判断を行っていく流れになります。ところが、中には「借りられるだけ借りたい」などと相談されるケースがあります。

本来、お客様が融資の申込みをする前には、お客様の中で今後の見通しなどを踏まえて「この程度の資金が必要」と計画し、そのうえで私たちが融資の相談につなげることが正常です。

「借りられるだけ借りたい」というのは「お客様自身が必要な資金量を把握していない」「資金繰りが大変で、とにかく手元に資金を

**ポイント**

真の資金使途を確認し、必要な資金額などをヒアリングする

**適切な資金額を判断**

このような相談を受けた場合には、まずは資金使途を確認するとともに全体での程度の資金が必要なのかをヒアリングしましょう。また、「金額を決めてもらわないと融資稟議が進められない」と率直に伝えても構いません。往々にしてこのような相談の裏では、お客様側で何か通常ではないことが発生している可能性があります。何が起きているのかを会話で明らかにし、慎重に対応しましょう。