

中小・地域金融機関に対する利用者等の評価に関する 第4回アンケート調査結果の概要

「リレーションシップバンキングの機能強化に関するアクションプログラム」(平成15年3月28日)(以下、「第1次AP」という。)に引き続き、「地域密着型金融の機能強化の推進に関するアクションプログラム(平成17~18年度)」(平成17年3月29日)(以下、「第2次AP」という。)においても、「各年度において、中小・地域金融機関に対する利用者等の評価に関するアンケート調査を実施し、その結果を公表して金融機関全体の利用者利便の向上を促す」とされている。

これを踏まえ、15年度(第1回)、16年度(第2回)及び17年度(第3回、以下「前回調査」という。)に引き続き、本年の2月から4月にかけて、全国の財務局において、第1次、第2次APの総括的な評価となる「中小・地域金融機関に対する利用者等の評価に関する第4回アンケート調査(以下「今回調査」という。)」を実施し、その結果を取りまとめた。その概要は以下のとおり。

- (参考)第1回アンケート調査：平成16年2月~3月実施、16年4月27日公表
第2回アンケート調査：平成17年3月~4月実施、17年6月29日公表
第3回アンケート調査：平成18年2月~4月実施、18年7月4日公表

・調査実施方法

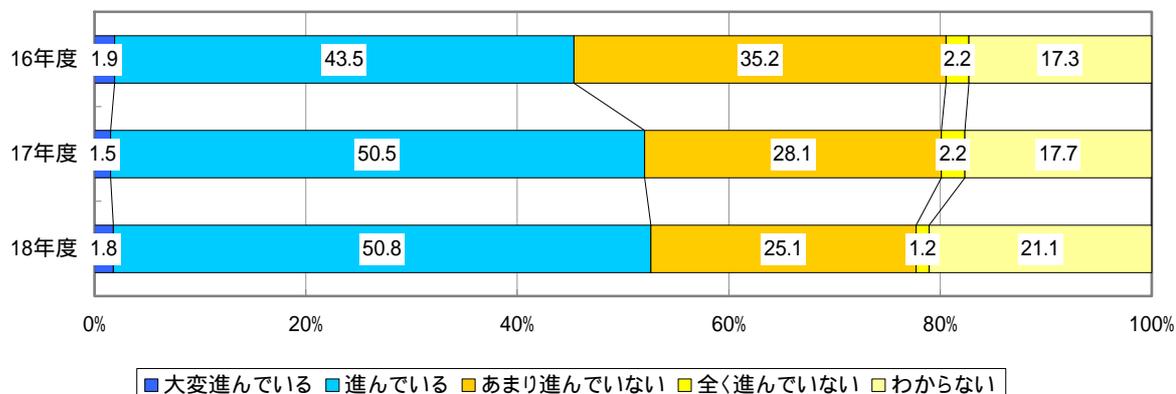
全国の財務局において、各地域の利用者等(商工関係者299名、消費者等177名のほか、商工会議所等の経営指導員(中小企業診断士等)417名の合計893名)を対象に、本年2月から4月にかけて、地域密着型金融(リレーションシップバンキング)の機能強化に関する下記の項目について、財務局職員による聴き取り調査を実施した。

1. 中小・地域金融機関の取組み全体に対する評価等
 - (1) 取組み全体に対する評価
 - (2) 「地域密着型金融推進計画」及び「同計画の進捗状況」に対する評価
2. 中小・地域金融機関の各施策に対する評価
 - (1) 事業再生・中小企業金融の円滑化
 - (2) 地域の利用者の利便性向上
3. 中小・地域金融機関に今後期待するもの

調査結果の概要

1. 取組み全体に対する評価等（択一）

（1）「取組み全体に対する評価」



「リレーションシップバンキングの機能強化に関するアクションプログラム」の策定以降、これまでにおける地域金融機関の取組み全体に対する評価については、平成16年度調査と比較して、積極的評価（52.6%：「大進んでいる」及び「進んでいる」の合計。以下同じ。）が半数を超えて増加する一方で、消極的評価（26.3%：「あまり進んでいない」及び「全く進んでいない」の合計。以下同じ。）が減少しており、利用者から一定の評価を受けていることを示している。

なお、「わからない」との回答が増加していることから、今後とも地域密着型金融の取組みを積極的に情報開示することが期待される。

（a）積極的評価（52.6%）の主な理由

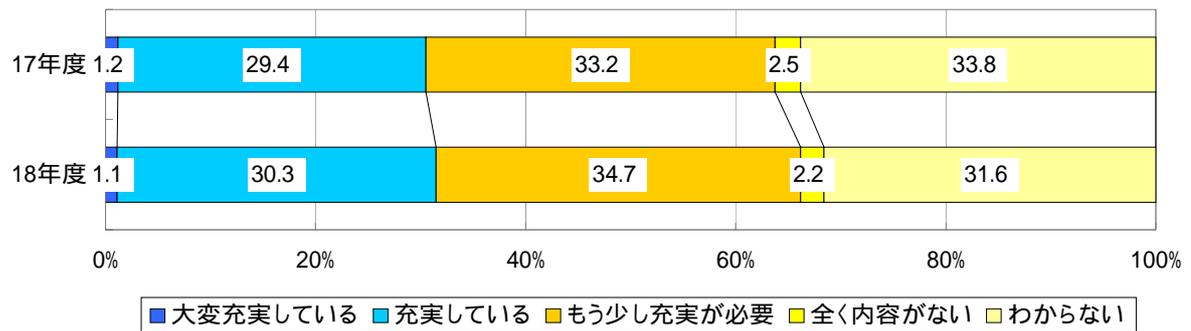
- 大学等との連携、ベンチャー企業への支援が多く見られる。
- 経営相談等、特にビジネスマッチングへの取組みが積極的に行われている。
- 財務諸表等の書面よりも、経営者自身や現場の動向等を重点的に評価し始めている。
- 担保や保証にとらわれない弾力的な融資姿勢が窺われる。
- 貸し渋り・貸し剥がしの問題はあまり聞かなくなった。
- 地域における事業再生ファンドの設立等はある程度進んでいる。
- 数年前と比較すると、相当、地域経済の活性化や地域貢献に努力している。

（b）消極的評価（26.3%）の主な理由

- 取組み姿勢は窺えるが、実感として変化が見られない。
- 金融機関により取組み姿勢にバラつきがあり、また、同一金融機関であっても、支店間、職員間の取組み姿勢に格差がある。
- 中小企業も二極化が進む中で、事業再生など「負け組」に対する金融機関の取組みについては依然として消極的と感じる。
- 依然として担保、保証に依存しており、目利き能力が不足している。
- 金融機関間の連携が進んでいない。
- 金融機関の活動をアナウンスする努力が感じられない。一般の人で個別のHPにアクセスする人は少ないのではないか。

(2) 「地域密着型金融推進計画及び同計画の進捗状況に対する評価」

「内容」



各地域金融機関が策定・公表した「地域密着型金融推進計画」及び同計画に基づく進捗状況の内容については、消極的評価（36.9%）が、積極的評価（31.4%）を上回っている。また、「わからない」が依然約3割を占めている。

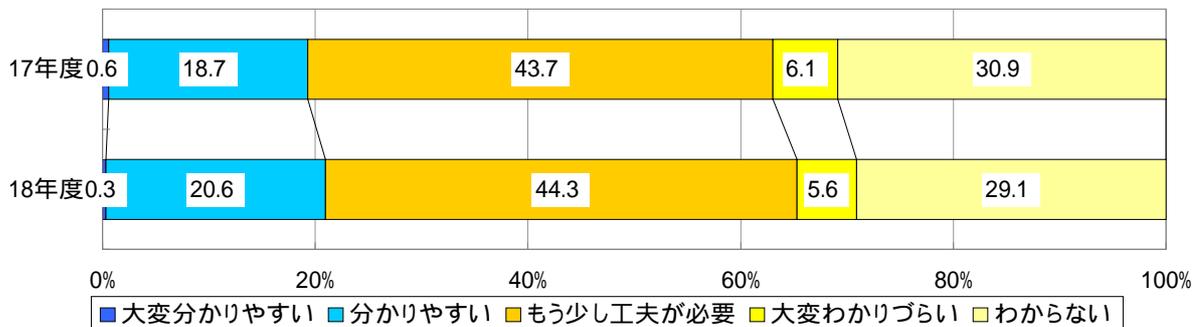
(a) 積極的評価（31.4%）の主な理由

多岐にわたる取組み項目について、整理、丁寧に説明されており充実している。
項目毎に図表化するなど、詳細に取組み内容を分析、評価している。
独自の特色を出そうとする意欲が伝わり評価できる。

(b) 消極的評価（36.9%）の主な理由

推進計画、進捗状況等、内容が一律で個性がない。
取組みはわかるが、事例や成果等の具体的な内容に乏しく、どのように利用者利便性の向上等に繋がるかがわからない。
そもそも渉外担当者でさえ推進計画や公表を知らない実情がある。

「分かりやすさ」



各地域金融機関が策定・公表した「地域密着型金融推進計画」及び同計画に基づく進捗状況の分かりやすさについては、依然、消極的評価（49.9%）が、積極的評価（20.9%）を大きく上回っている。

(a) 積極的評価（20.9%）の主な理由

具体的な数値目標や図表・グラフで表現されているほか、用語解説付で分かりやすい。
平易な言葉遣いで丁寧に説明されており分かりやすい。

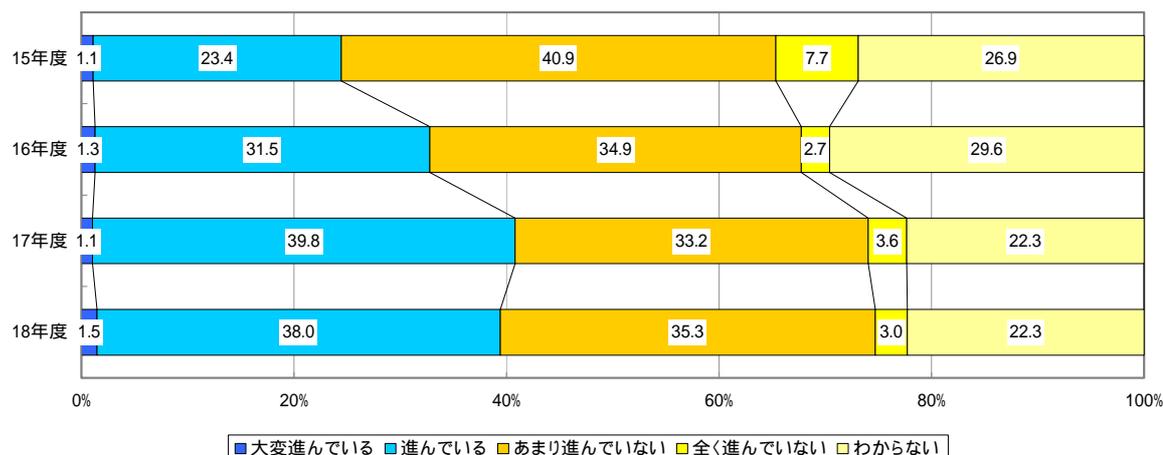
(b) 消極的評価（49.9%）の主な理由

専門的な用語が多く、字が小さい上、量も多くて読む気になれない。利用者に興味を持たせ、見てもらおうという努力、工夫が無い。
一般の人は自発的に見ないので、マスコミに取り上げてもらうようにしたほうがよい。

2. 各施策に対する評価（択一）

(1) 「事業再生・中小企業金融の円滑化」

「創業・新事業支援機能等の強化への取組み」



平成15年度調査と比較して、積極的評価（39.5%）が増加、消極的評価（38.3%）が減少し、積極的評価が消極的評価を上回っている。

(a) 積極的評価（39.5%）の主な理由

各金融機関とも、各種セミナーの開催等を通じ、創業・新事業に対する相談等に積極的に対応する姿勢が窺える。

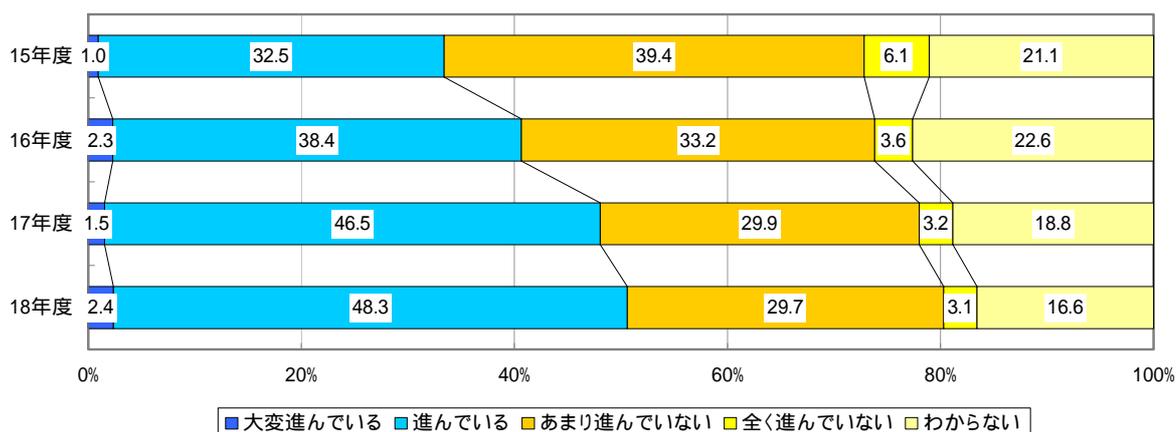
産学官連携によるベンチャーファンドの創設など、産業支援への取組みがみられる。

(b) 消極的評価（38.3%）の主な理由

中小企業の技術力や将来性をみる目利き能力やノウハウが養われておらず、依然、実績重視主義に変化はみられず、また、担保・保証に依存している。

政府系金融機関と比べると、民間金融機関の取組み姿勢は鈍い。

「経営相談・支援機能の強化への取組み」



平成15年度調査と比較して、積極的評価（50.7%）が増加して半数を超える一方で、消極的評価（32.8%）は減少し、積極的評価が消極的評価を上回っている。

(a) 積極的評価（50.7%）の主な理由

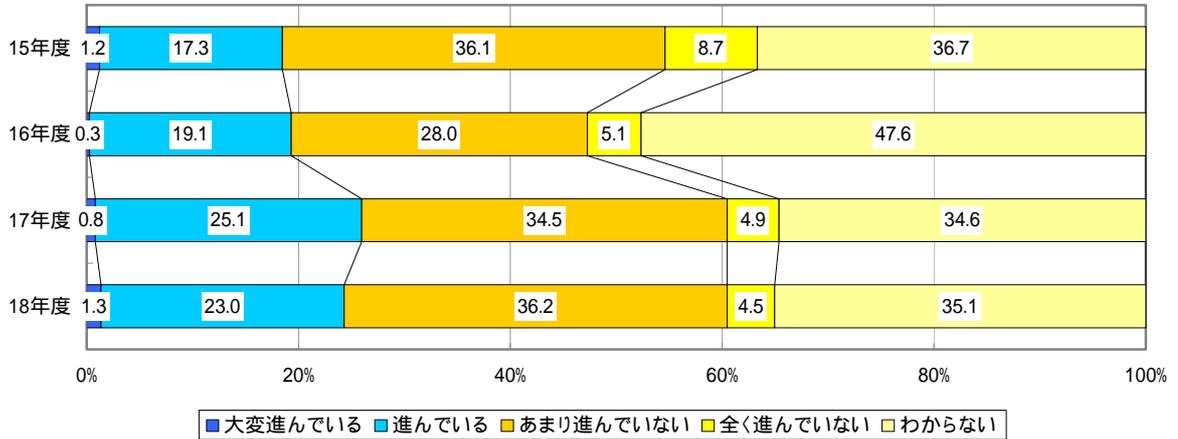
合同商談会、展示会を開催するなど、ビジネスマッチングへの取組みが活発に行われ、地域産業の活性化に貢献しており評価できる。

事業承継に関する相談等にも、担当者が本部から出向く等、積極的に対応している。

(b) 消極的評価(32.8%)の主な理由

財務判断に終始し、収益向上・経営改善に向けたアドバイスまでに達していない。
都銀の経営支援に比べると、地銀は積極的な姿勢やその内容において劣っている。
零細な企業や経営状態の良くない企業に対する取組みが不足している。

「事業再生への取組み」



平成15年度調査と比較して、積極的評価(24.3%)が増加する一方で、消極的評価(40.7%)は減少しているものの、依然として消極的評価が積極的評価を上回っている。

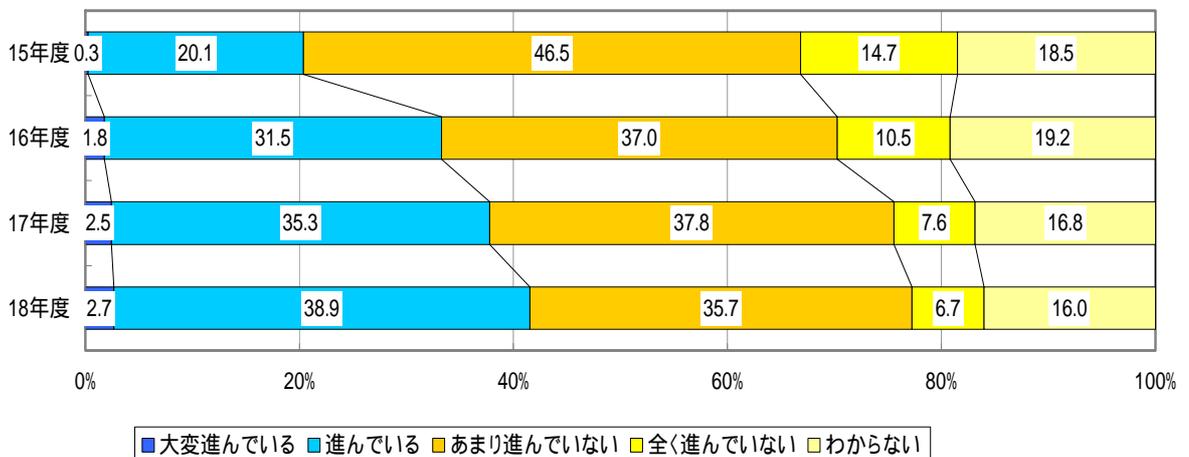
(a) 積極的評価(24.3%)の主な理由

中小企業再生支援協議会等を活用し、地場産業の再生に積極的に取り組んでいる。
温泉旅館でリニューアルする先が増えているなど、必要な支援が行われている。
新聞報道等で取組み実績を目にしており、進んでいると感じる。

(b) 消極的評価(40.7%)の主な理由

姿勢について一定の評価はできるが、事業再生にむけ、もっと早期の対応が必要。
目利き能力や事業再生に関するノウハウを持った人材が不足している。
大企業への対応は前向きだが、中小零細企業に対しては進んでいない。

「担保・保証に過度に依存しない融資等への取組み」



平成15年度調査と比較して、積極的評価(41.6%)が増加する一方で、消極的評価(42.4%)が減少しているものの、依然として消極的評価が積極的評価をやや上回っている。

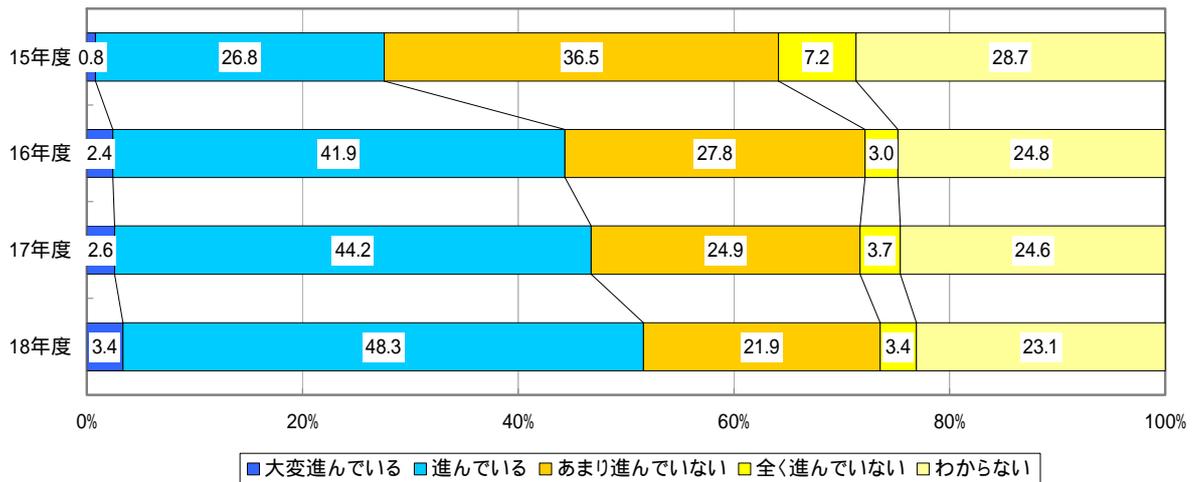
(a) 積極的評価 (41.6%) の主な理由

無担保・第三者保証人不要等の融資商品のメニューが充実してきている。
必要以上の担保・保証の徴求はなく、担保・保証重視の姿勢は弱まっている。
事業内容や企業の将来性等を考慮した審査対応となってきた。

(b) 消極的評価 (42.4%) の主な理由

担保は取らなくなっているが、依然として信用保証協会付融資に依存している。
担保・保証を重視している姿勢は変わらない。
中小零細企業に対しては依然として厳しい。

「顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化への取組み」



平成 15 年度調査と比較して、積極的評価 (51.7%) が増加して、半数を超える一方で、消極的評価 (25.3%) が減少し、積極的評価が消極的評価を上回っている。

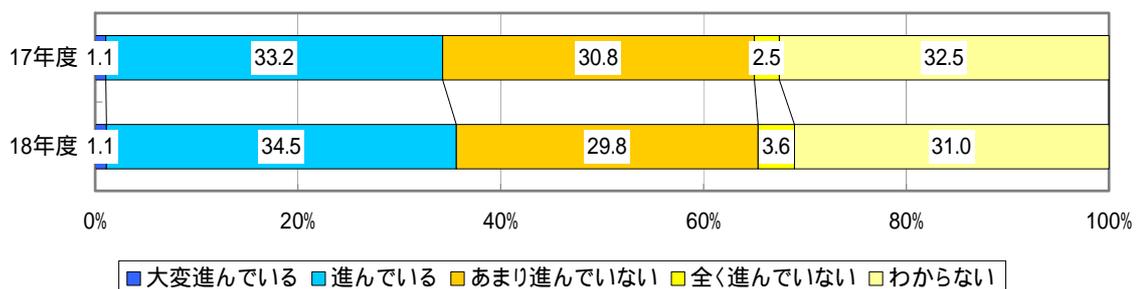
(a) 積極的評価 (51.7%) の主な理由

貸付契約、保証契約、リスク商品や本人確認等について十分な説明がある。
融資の際の説明事項の書面化や確認書の取り交わしなど態勢が整備されている。
融資謝絶の際、具体的理由が説明されるなど、適切な対応がなされるようになった。

(b) 消極的評価 (25.3%) の主な理由

利上げや融資謝絶の理由が不明確な場合が多い。
体制整備は進んでいるが、金融機関や担当者によりバラつきがある。
新しい法律や金融商品の多様化についての知識が不足している。
顧客のレベルに応じた説明がなされていない。リスクの説明が十分なされていない。

「人材の育成への取組み」



前回調査と比較して、積極的評価（35.6%）が微増、消極的評価（33.4%）をやや上回っている。なお、「わからない」も約3割を占めている。

(a) 積極的評価（35.6%）の主な理由

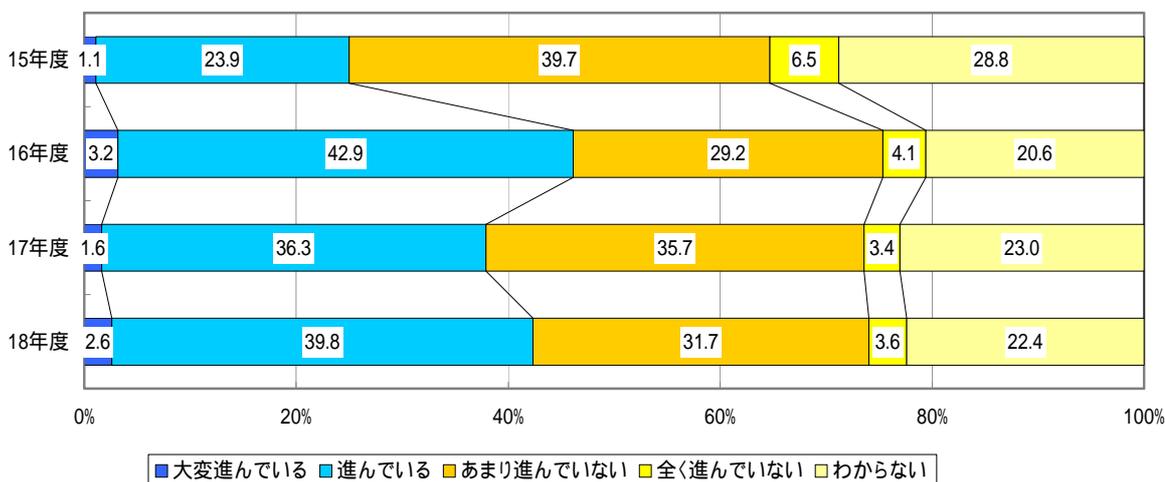
中小企業診断士等の資格取得、研修等を通じ、レベルアップに取り組んでいる。
依然に比べ顧客対応が良くなり、人材育成の成果として評価できる。

(b) 消極的評価（33.4%）の主な理由

資格取得ではよく勉強しているが、実務に乏しく実践的ノウハウは不十分である。
スコアリング審査では職員の目利き能力が育たない。
研修や勉強会など能力向上に取り組み、個々人では能力の高い人も見られるが、担当者により能力の差がある。

(2) 「地域の利用者の利便性向上」

「地域貢献等に関する情報開示」



平成15年度調査と比較して、積極的評価(42.4%)が増加する一方で、消極的評価(35.3%)が減少し、積極的評価が消極的評価を上回っている。

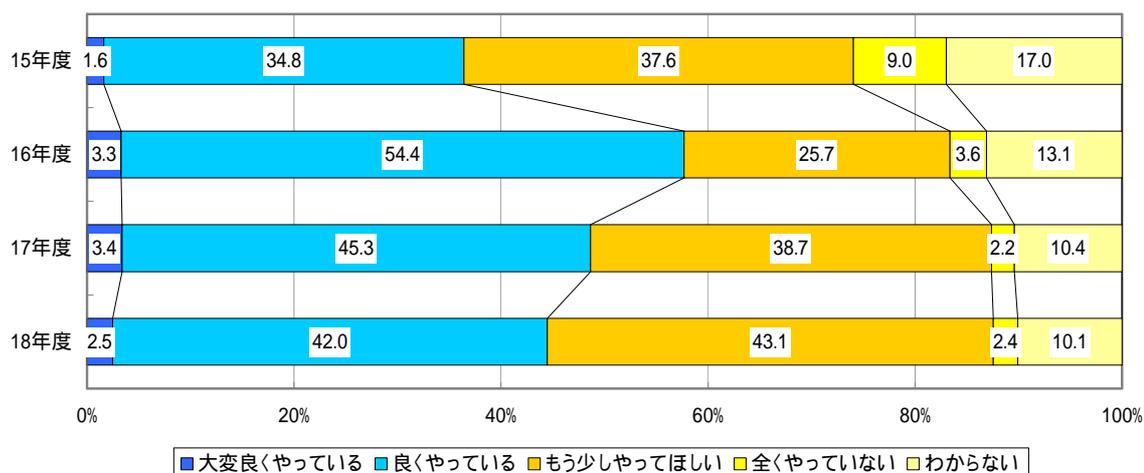
(a) 積極的評価（42.4%）の主な理由

ホームページ、ディスクロージャー誌による情報開示が充実している。
新聞記事等、報道を通じて取組み内容を目にする機会が増えた。

(b) 消極的評価（35.3%）の主な理由

ホームページで公表するだけでなく、職員が直接情報を伝えることが大事。
全行的な取組みだけでなく、支店毎の取組みについて情報開示すべき。
情報は開示されていても、どのように地域貢献に繋がっているのか分からない。

「地域の利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立（預金者へのサービスを含む）」



平成 15 年度調査と比較して、積極的評価(44.5%)が増加する一方で、消極的評価(45.5%)が微減したものの、依然、消極的評価が積極的評価をやや上回っている。

(a) 積極的評価 (44.5%) の主な理由

顧客アンケート結果により利用者の声を反映させている。

コンビニATM、ATM時間延長、ネットバンキングなど非常に便利になっている。

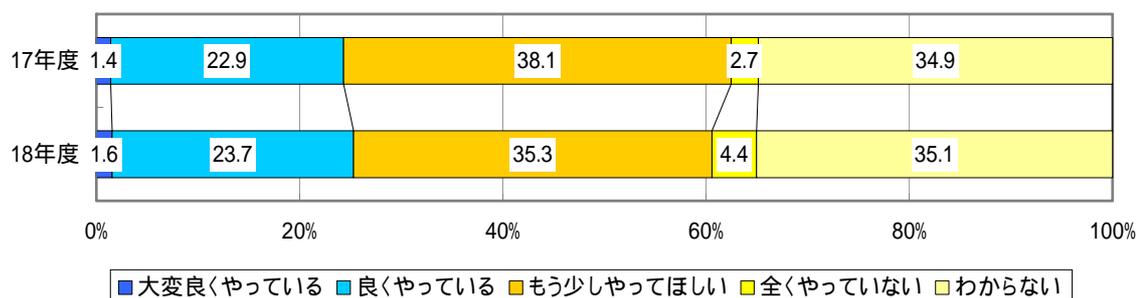
国債、投資信託、保険の販売など、利用者の商品選択メニューを充実させている。

(b) 消極的評価 (45.5%) の主な理由

利便性は高まっているものの、各種手数料(振込、両替、ATM時間外等)が高く、相対的な満足度は著しく低い。

高齢者に対する、投資信託等の丁寧な説明やサービスの視点が不足している。

「地域再生推進のための各種施策との連携等」



前回調査と比較して、積極的評価(25.3%)が増加したが、依然、消極的評価(39.7%)が積極的評価を上回っている。

(a) 積極的評価 (25.3%) の主な理由

産学官の連携や地域ファンドが進んでおり、地域、企業が育つ橋渡しをしている。

各種まちづくり事業に積極的に参画し、融資に結び付けようとしている。

ビジネスマッチングによる地場製品の販路拡大など地元産業の活性化に貢献している。

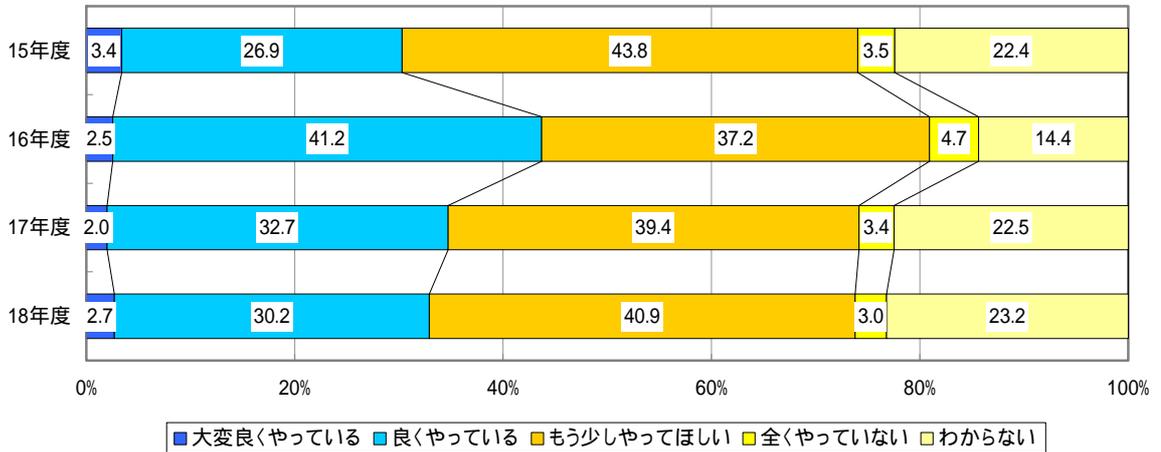
(b) 消極的評価(39.7%)の主な理由

金融機関がイニシアティブを発揮する場面を増やしてもらいたい。

自治体等が主導する中心市街地活性化事業への積極的な融資や、産業振興策との連携を行って欲しい。

他県を参考に再生ファンド等の手法を活用してほしい

「地域貢献(金融活動を通じた地域経済への貢献等)の状況」



平成15年度調査と比較して、積極的評価(32.9%)が微増する一方で、消極的評価(43.9%)が減少したものの、依然、消極的評価が積極的評価を上回っている。

(a) 積極的評価(32.9%)の主な理由

金融経済教育などの各種の活動がみられる。

環境保全を意識した商品を設けるなど、環境保全対策に積極的である。

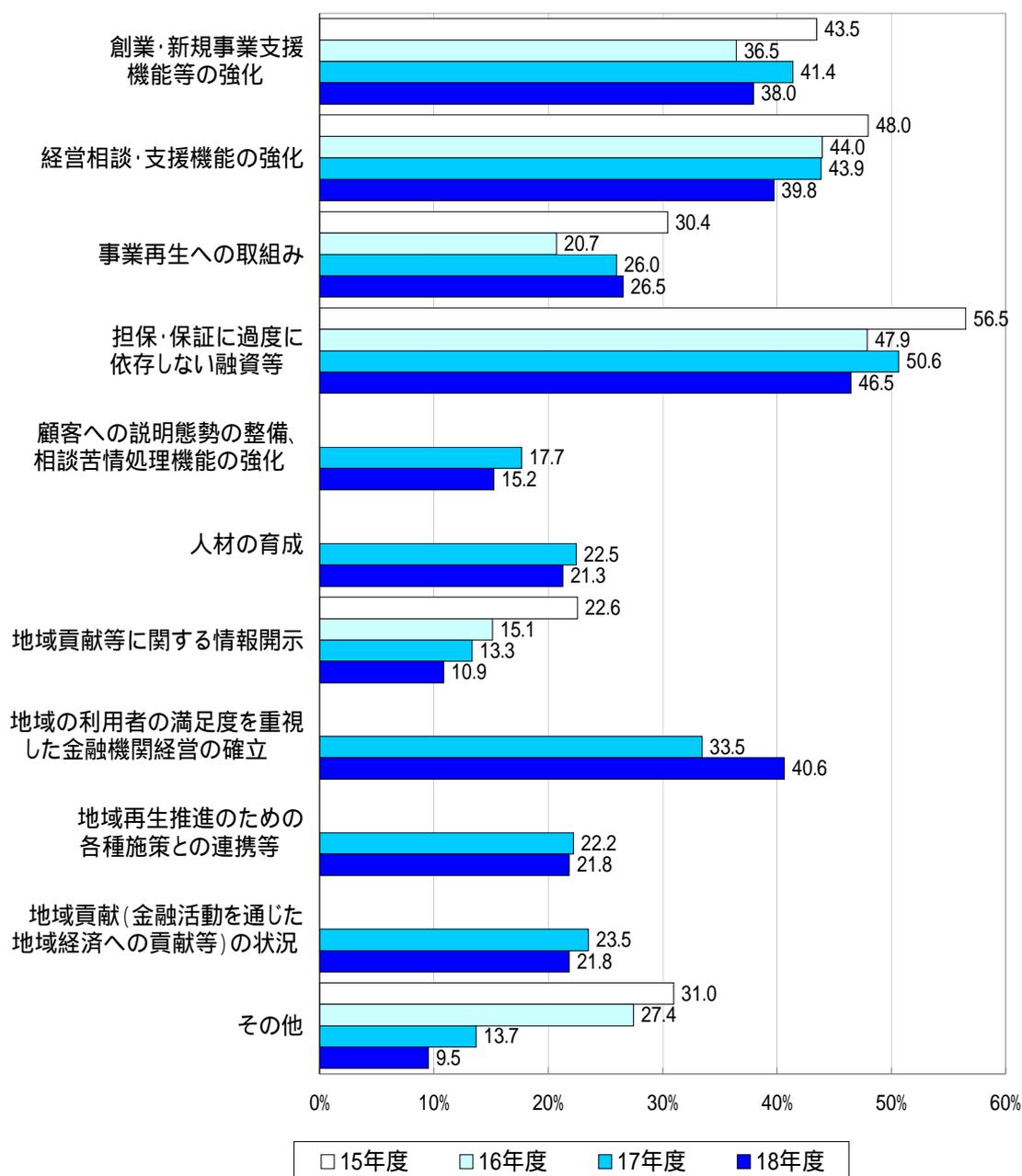
(b) 消極的評価(43.9%)の主な理由

多重債務者問題や、老人などの利用者保護の観点から金融経済教育が望まれる。

後継者支援にも取り組んで欲しい。

地元商店街再生にあたっては、リーダーシップをとって行政機関との交渉を行ってほしい。

3. 中小・地域金融機関に今後期待するもの(複数回答可)



地域金融機関に今後期待するものとして、最も回答が多かった項目は、「担保・保証に過度に依存しない融資の促進」であり、次いで「地域の利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立」、「経営相談・支援機能の強化」、「創業・新事業支援機能等の強化」の順となっている。

(以上)

中小・地域金融機関に対する利用者等の評価に関する第4回アンケート調査結果

1. 中小・地域金融機関の取組み全体に対する評価等、2. 中小・地域金融機関の各施策に対する評価

(1) 回答数【調査対象者別】

アンケート項目	評価	合計			利用者			商工関係者			消費者等			経営指導員		
		17年度	18年度	増減	17年度	18年度	増減	17年度	18年度	増減	17年度	18年度	増減	17年度	18年度	増減
		アンケート対象者数	855	893	38	459	476	17	286	299	13	173	177	4	396	417

1. 地域密着型金融の機能強化の取組み全体に対する評価等

(1) 取組み全体に対する評価

中小・地域金融機関の間柄重視の地域密着型金融の機能強化に関する取組みをどのように評価しますか。	イ. 大変進んでいる	13	16	3	10	7	3	10	5	5	0	2	2	3	9	6
	ロ. 進んでいる	432	454	22	219	232	13	150	149	1	69	83	14	213	222	9
	ハ. あまり進んでいない	240	224	16	112	107	5	73	77	4	39	30	9	128	117	11
	ニ. 全く進んでいない	19	11	8	11	6	5	8	6	2	3	0	3	8	5	3
	ホ. わからない	151	188	37	107	124	17	45	62	17	62	62	0	44	64	20

(2) 地域密着型金融推進計画、及び「同計画の進捗状況」に対する評価

各中小・地域金融機関は、「地域密着型金融推進計画」、「同計画の半期毎の進捗状況」をホームページ、店頭等で公表していますが、どのように評価しますか。 [内容] [分かりやすさ]	イ. 大変充実している	10	10	0	5	5	0	3	3	0	2	2	0	5	5	0
	ロ. 充実している	251	271	20	139	137	2	97	91	6	42	46	4	112	134	22
	ハ. もう少し充実が必要	284	310	26	134	165	31	74	100	26	60	65	5	150	145	5
	ニ. 全く内容がない	21	20	1	9	9	0	8	9	1	1	0	1	12	11	1
	ホ. わからない	289	282	7	172	160	12	104	96	8	68	64	4	117	122	5
イ. 大変分かりやすい	ロ. 分かりやすい	5	3	2	2	0	2	2	0	2	0	0	0	3	3	0
	ハ. もう少し工夫が必要	160	184	24	87	98	11	64	68	4	23	30	7	73	86	13
	ニ. 大変わかりづらい	374	396	22	195	200	5	111	118	7	84	82	2	179	196	17
	ホ. わからない	52	50	2	17	32	15	11	22	11	6	10	4	35	18	17
	イ. 大変充実している	264	260	4	158	146	12	98	91	7	60	55	5	106	114	8

2. 中小・地域金融機関の各施策に対する評価 (1) 事業再生・中小企業金融の円滑化 (2) 地域の利用者の利便性向上

(1) 創業・新事業支援機能等の強化への取組み	イ. 大変進んでいる	9	13	4	6	6	0	6	5	1	0	1	1	3	7	4
	ロ. 進んでいる	340	339	1	168	171	3	116	110	6	52	61	9	172	168	4
	ハ. あまり進んでいない	284	315	31	127	140	13	85	93	8	42	47	5	157	175	18
	ニ. 全く進んでいない	31	27	4	17	18	1	13	15	2	4	3	1	14	9	5
	ホ. わからない	191	199	8	141	141	0	66	76	10	75	65	10	50	58	8
(1) 経営相談・支援機能の強化への取組み	イ. 大変進んでいる	13	21	8	10	15	5	7	11	4	3	4	1	3	6	3
	ロ. 進んでいる	398	431	33	218	215	3	160	149	11	58	66	8	180	216	36
	ハ. あまり進んでいない	256	265	9	115	133	18	73	93	20	42	40	2	141	132	9
	ニ. 全く進んでいない	27	28	1	16	19	3	11	17	6	5	2	3	11	9	2
	ホ. わからない	161	148	13	100	94	6	35	29	6	65	65	0	61	54	7
(1) 事業再生への取組み	イ. 大変進んでいる	7	12	5	4	6	2	3	3	0	1	3	2	3	6	3
	ロ. 進んでいる	215	205	10	122	110	12	88	70	18	34	40	6	93	95	2
	ハ. あまり進んでいない	295	323	28	125	147	22	81	94	13	44	53	9	170	176	6
	ニ. 全く進んでいない	42	40	2	20	18	2	18	14	4	2	4	2	22	22	0
	ホ. わからない	296	313	17	188	195	7	96	118	22	92	77	15	108	118	10
(1) 担保・保証に過度に依存しない融資等への取組み	イ. 大変進んでいる	21	24	3	16	11	5	10	8	2	6	3	3	5	13	8
	ロ. 進んでいる	302	347	45	151	158	7	115	119	4	36	39	3	151	189	38
	ハ. あまり進んでいない	323	319	4	153	167	14	105	114	9	48	53	5	170	152	18
	ニ. 全く進んでいない	65	60	5	29	35	6	24	28	4	5	7	2	36	25	11
	ホ. わからない	144	143	1	110	105	5	32	30	2	78	75	3	34	38	4
(1) 顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化への取組み	イ. 大変進んでいる	22	30	8	14	22	8	12	18	6	2	4	2	8	8	0
	ロ. 進んでいる	378	431	53	219	237	18	158	155	3	61	82	21	159	194	35
	ハ. あまり進んでいない	213	196	17	106	105	1	55	61	6	51	44	7	107	91	16
	ニ. 全く進んでいない	32	30	2	19	22	3	10	16	6	9	6	3	13	8	5
	ホ. わからない	210	206	4	101	90	11	51	49	2	50	41	9	109	116	7
(1) 人材の育成への取組み	イ. 大変進んでいる	9	10	1	6	7	1	4	4	0	2	3	1	3	3	0
	ロ. 進んでいる	284	308	24	154	161	7	100	102	2	54	59	5	130	147	17
	ハ. あまり進んでいない	263	266	3	147	147	0	100	100	0	47	47	0	116	119	3
	ニ. 全く進んでいない	21	32	11	14	20	6	10	14	4	4	6	2	7	12	5
	ホ. わからない	278	277	1	138	141	3	72	79	7	66	62	4	140	136	4
(2) 地域貢献等に関する情報開示	イ. 大変進んでいる	14	23	9	9	15	6	8	8	0	1	7	6	5	8	3
	ロ. 進んでいる	310	355	45	183	194	11	126	125	1	57	69	12	127	161	34
	ハ. あまり進んでいない	305	283	22	155	147	8	84	87	3	71	60	11	150	136	14
	ニ. 全く進んでいない	29	32	3	15	20	5	8	15	7	7	5	2	14	12	2
	ホ. わからない	197	200	3	97	100	3	60	64	4	37	36	1	100	100	0
(2) 地域の利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立(預金者へのサービスを含む)	イ. 大変良くやっている	29	22	7	16	10	6	11	8	3	5	2	3	13	12	1
	ロ. 良くやっている	387	375	12	214	202	12	149	129	20	65	73	8	173	173	0
	ハ. もう少しやってほしい	331	385	54	178	210	32	89	132	43	89	78	11	153	175	22
	ニ. 全くやっていない	19	21	2	10	10	0	8	4	4	2	6	4	9	11	2
	ホ. わからない	89	90	1	41	44	3	29	26	3	12	18	6	48	46	2
(2) 地域再生推進のための各種施策との連携等	イ. 大変良くやっている	12	14	2	6	6	0	6	4	2	0	2	2	6	8	2
	ロ. 良くやっている	196	212	16	113	116	3	86	80	6	27	36	9	83	96	13
	ハ. もう少しやってほしい	326	315	11	171	170	1	95	106	11	76	64	12	155	145	10
	ニ. 全くやっていない	23	39	16	9	19	10	7	15	8	2	4	2	14	20	6
	ホ. わからない	298	313	15	160	165	5	92	94	2	68	71	3	138	148	10
(2) 地域貢献(金融活動を通じた地域経済への貢献等)の状況	イ. 大変良くやっている	17	24	7	12	11	1	11	10	1	1	1	0	5	13	8
	ロ. 良くやっている	280	270	10	150	137	13	109	95	14	41	42	1	130	133	3
	ハ. もう少しやってほしい	337	365	28	170	200	30	92	122	30	78	78	0	167	165	2
	ニ. 全くやっていない	29	27	2	15	18	3	11	13	2	4	5	1	14	9	5
	ホ. わからない	192	207	15	112	110	2	63	59	4	49	51	2	80	97	17

(2) 調査対象者数に占める割合【調査対象者別】

アンケート項目	評価	合計			利用者			商工関係者			消費者等			経営指導員		
		17年度	18年度	増減	17年度	18年度	増減	17年度	18年度	増減	17年度	18年度	増減	17年度	18年度	増減
		855	893	38	459	476	17	286	299	13	173	177	4	396	417	21
1. 地域密着型金融の機能強化の取組み全体に対する評価等																
(1) 取組み全体に対する評価																
中小・地域金融機関の間柄重視の地域密着型金融の機能強化に関する取組みをどのように評価しますか。	イ. 大変進んでいる	1.5%	1.8%	0.3	2.2%	1.5%	0.7	3.5%	1.7%	1.8	0.0%	1.1%	1.1	0.8%	2.2%	1.4
	ロ. 進んでいる	50.5%	50.8%	0.3	47.7%	48.7%	1.0	52.4%	49.8%	2.6	39.9%	46.9%	7.0	53.8%	53.2%	0.6
	ハ. あまり進んでいない	28.1%	25.1%	3.0	24.4%	22.5%	1.9	25.5%	25.8%	0.2	22.5%	16.9%	5.6	32.3%	28.1%	4.3
	ニ. 全く進んでいない	2.2%	1.2%	1.0	2.4%	1.3%	1.1	2.8%	2.0%	0.8	1.7%	0.0%	1.7	2.0%	1.2%	0.8
	ホ. わからない	17.7%	21.1%	3.4	23.3%	26.1%	2.7	15.7%	20.7%	5.0	35.8%	35.0%	0.8	11.1%	15.3%	4.2
(2) 「地域密着型金融推進計画」及び「同計画の進捗状況」に対する評価																
各中小・地域金融機関は、「地域密着型金融推進計画」、「同計画の半期毎の進捗状況」をホームページ、店頭等で公表していますが、どのように評価しますか。 〔内容〕 〔分かりやすさ〕	イ. 大変充実している	1.2%	1.1%	0.0	1.1%	1.1%	0.0	1.0%	1.0%	0.0	1.2%	1.1%	0.0	1.3%	1.2%	0.1
	ロ. 充実している	29.4%	30.3%	1.0	30.3%	28.8%	1.5	33.9%	30.4%	3.5	24.3%	26.0%	1.7	28.3%	32.1%	3.9
	ハ. もう少し充実が必要	33.2%	34.7%	1.5	29.2%	34.7%	5.5	25.9%	33.4%	7.6	34.7%	36.7%	2.0	37.9%	34.8%	3.1
	ニ. 全く内容がない	2.5%	2.2%	0.2	2.0%	1.9%	0.1	2.8%	3.0%	0.2	0.6%	0.0%	0.6	3.0%	2.6%	0.4
	ホ. わからない	33.8%	31.6%	2.2	37.5%	33.6%	3.9	36.4%	32.1%	4.3	39.3%	36.2%	3.1	29.5%	29.3%	0.3
	イ. 大変分かりやすい	0.6%	0.3%	0.2	0.4%	0.0%	0.4	0.7%	0.0%	0.7	0.0%	0.0%	0.0	0.8%	0.7%	0.0
	ロ. 分かりやすい	18.7%	20.6%	1.9	19.0%	20.6%	1.6	22.4%	22.7%	0.4	13.3%	16.9%	3.7	18.4%	20.6%	2.2
	ハ. もう少し工夫が必要	43.7%	44.3%	0.6	42.5%	42.0%	0.5	38.8%	39.5%	0.7	48.6%	46.3%	2.2	45.2%	47.0%	1.8
	ニ. 大変わかりづらい	6.1%	5.6%	0.5	3.7%	6.7%	3.0	3.8%	7.4%	3.5	3.5%	5.6%	2.2	8.8%	4.3%	4.5
	ホ. わからない	30.9%	29.1%	1.8	34.4%	30.7%	3.8	34.3%	30.4%	3.8	34.7%	31.1%	3.6	26.8%	27.3%	0.6
2. 中小・地域金融機関の各施策に対する評価 (1) 事業再生・中小企業金融の円滑化 (2) 地域の利用者の利便性向上																
(1) 創業・新事業支援機能等の強化への取組み〔調査対象者別〕	イ. 大変進んでいる	1.1%	1.5%	0.4	1.3%	1.3%	0.0	2.1%	1.7%	0.4	0.0%	0.6%	0.6	0.8%	1.7%	0.9
	ロ. 進んでいる	39.8%	38.0%	1.8	36.6%	35.9%	0.7	40.6%	36.8%	3.8	30.1%	34.5%	4.4	43.4%	40.3%	3.1
	ハ. あまり進んでいない	33.2%	35.3%	2.1	27.7%	29.4%	1.7	29.7%	31.1%	1.4	24.3%	26.6%	2.3	39.6%	42.0%	2.3
	ニ. 全く進んでいない	3.6%	3.0%	0.6	3.7%	3.8%	0.1	4.5%	5.0%	0.5	2.3%	1.7%	0.6	3.5%	2.2%	1.4
	ホ. わからない	22.3%	22.3%	0.1	30.7%	29.6%	1.1	23.1%	25.4%	2.3	43.4%	36.7%	6.6	12.6%	13.9%	1.3
(1) 経営相談・支援機能の強化への取組み	イ. 大変進んでいる	1.5%	2.4%	0.8	2.2%	3.2%	1.0	2.4%	3.7%	1.2	1.7%	2.3%	0.5	0.8%	1.4%	0.7
	ロ. 進んでいる	46.5%	48.3%	1.7	47.5%	45.2%	2.3	55.9%	49.8%	6.1	33.5%	37.3%	3.8	45.5%	51.8%	6.3
	ハ. あまり進んでいない	29.9%	29.7%	0.3	25.1%	27.9%	2.9	25.5%	31.1%	5.6	24.3%	22.6%	1.7	35.6%	31.7%	4.0
	ニ. 全く進んでいない	3.2%	3.1%	0.0	3.5%	4.0%	0.5	3.8%	5.7%	1.8	2.9%	1.1%	1.8	2.8%	2.2%	0.6
	ホ. わからない	18.8%	16.6%	2.3	21.8%	19.7%	2.0	12.2%	9.7%	2.5	37.6%	36.7%	0.8	15.4%	12.9%	2.5
(1) 事業再生への取組み	イ. 大変進んでいる	0.8%	1.3%	0.5	0.9%	1.3%	0.4	1.0%	1.0%	0.0	0.6%	1.7%	1.1	0.8%	1.4%	0.7
	ロ. 進んでいる	25.1%	23.0%	2.2	26.6%	23.1%	3.5	30.8%	23.4%	7.4	19.7%	22.6%	2.9	23.5%	22.8%	0.7
	ハ. あまり進んでいない	34.5%	36.2%	1.7	27.2%	30.9%	3.6	28.3%	31.4%	3.1	25.4%	29.9%	4.5	42.9%	42.2%	0.7
	ニ. 全く進んでいない	4.9%	4.5%	0.4	4.4%	3.8%	0.6	6.3%	4.7%	1.6	1.2%	2.3%	1.1	5.6%	5.3%	0.3
	ホ. わからない	34.6%	35.1%	0.4	41.0%	41.0%	0.0	33.6%	39.5%	5.9	53.2%	43.5%	9.7	27.3%	28.3%	1.0
(1) 担保・保証に過度に依存しない融資等への取組み	イ. 大変進んでいる	2.5%	2.7%	0.2	3.5%	2.3%	1.2	3.5%	2.7%	0.8	3.5%	1.7%	1.8	1.3%	3.1%	1.9
	ロ. 進んでいる	35.3%	38.9%	3.5	32.9%	33.2%	0.3	40.2%	39.8%	0.4	20.8%	22.0%	1.2	38.1%	45.3%	7.2
	ハ. あまり進んでいない	37.8%	35.7%	2.1	33.3%	35.1%	1.8	36.7%	38.1%	1.4	27.7%	29.9%	2.2	42.9%	36.5%	6.5
	ニ. 全く進んでいない	7.6%	6.7%	0.9	6.3%	7.4%	1.0	8.4%	9.4%	1.0	2.9%	4.0%	1.1	9.1%	6.0%	3.1
	ホ. わからない	16.8%	16.0%	0.8	24.0%	22.1%	1.9	11.2%	10.0%	1.2	45.1%	42.4%	2.7	8.6%	9.1%	0.5
(1) 顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化への取組み	イ. 大変進んでいる	2.6%	3.4%	0.8	3.1%	4.6%	1.6	4.2%	6.0%	1.8	1.2%	2.3%	1.1	2.0%	1.9%	0.1
	ロ. 進んでいる	44.2%	48.3%	4.1	47.7%	49.8%	2.1	55.2%	51.8%	3.4	35.3%	46.3%	11.1	40.2%	46.5%	6.4
	ハ. あまり進んでいない	24.9%	21.9%	3.0	23.1%	22.1%	1.0	19.2%	20.4%	1.2	29.5%	24.9%	4.6	27.0%	21.8%	5.2
	ニ. 全く進んでいない	3.7%	3.4%	0.4	4.1%	4.6%	0.5	3.5%	5.4%	1.9	5.2%	3.4%	1.8	3.3%	1.9%	1.4
	ホ. わからない	24.6%	23.1%	1.5	22.0%	18.9%	3.1	17.8%	16.4%	1.4	28.9%	23.2%	5.7	27.5%	27.8%	0.3
(1) 人材の育成への取組み	イ. 大変進んでいる	1.1%	1.1%	0.1	1.3%	1.5%	0.2	1.4%	1.3%	0.1	1.2%	1.7%	0.5	0.8%	0.7%	0.0
	ロ. 進んでいる	33.2%	34.5%	1.3	33.6%	33.8%	0.3	35.0%	34.1%	0.9	31.2%	33.3%	2.1	32.8%	35.3%	2.4
	ハ. あまり進んでいない	30.8%	29.8%	1.0	32.0%	30.9%	1.1	35.0%	33.4%	1.5	27.2%	26.6%	0.6	29.3%	28.5%	0.8
	ニ. 全く進んでいない	2.5%	3.6%	1.1	3.1%	4.2%	1.2	3.5%	4.7%	1.2	2.3%	3.4%	1.1	1.8%	2.9%	1.1
	ホ. わからない	32.5%	31.0%	1.5	30.1%	29.6%	0.4	25.2%	26.4%	1.2	38.2%	35.0%	3.1	35.4%	32.6%	2.7
(2) 地域貢献等に関する情報開示	イ. 大変進んでいる	1.6%	2.6%	0.9	2.0%	3.2%	1.2	2.8%	2.7%	0.1	0.6%	4.0%	3.4	1.3%	1.9%	0.7
	ロ. 進んでいる	36.3%	39.8%	3.5	39.9%	40.8%	0.9	44.1%	41.8%	2.2	32.9%	39.0%	6.0	32.1%	38.6%	6.5
	ハ. あまり進んでいない	35.7%	31.7%	4.0	33.8%	30.9%	2.9	29.4%	29.1%	0.3	41.0%	33.9%	7.1	37.9%	32.6%	5.3
	ニ. 全く進んでいない	3.4%	3.6%	0.2	3.3%	4.2%	0.9	2.8%	5.0%	2.2	4.0%	2.8%	1.2	3.5%	2.9%	0.7
	ホ. わからない	23.0%	22.4%	0.6	21.1%	21.0%	0.1	21.0%	21.4%	0.4	21.4%	20.3%	1.0	25.3%	24.0%	1.3
(2) 地域の利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立(預金者へのサービスを含む)	イ. 大変良くやっている	3.4%	2.5%	0.9	3.5%	2.1%	1.4	3.8%	2.7%	1.2	2.9%	1.1%	1.8	3.3%	2.9%	0.4
	ロ. 良くやっている	45.3%	42.0%	3.3	46.6%	42.4%	4.2	52.1%	43.1%	9.0	37.6%	41.2%	3.7	43.7%	41.5%	2.2
	ハ. もう少しやってほしい	38.7%	43.1%	4.4	38.8%	44.1%	5.3	31.1%	44.1%	13.0	51.4%	44.1%	7.4	38.6%	42.0%	3.3
	ニ. 全くやっていない	2.2%	2.4%	0.1	2.2%	2.1%	0.1	2.8%	1.3%	1.5	1.2%	3.4%	2.2	2.3%	2.6%	0.4
	ホ. わからない	10.4%	10.1%	0.3	8.9%	9.2%	0.3	10.1%	8.7%	1.4	6.9%	10.2%	3.2	12.1%	11.0%	1.1
(2) 地域再生推進のための各種施策との連携等	イ. 大変良くやっている	1.4%	1.6%	0.2	1.3%	1.3%	0.0	2.1%	1.3%	0.8	0.0%	1.1%	1.1	1.5%	1.9%	0.4
	ロ. 良くやっている	22.9%	23.7%	0.8	24.6%	24.4%	0.2	30.1%	26.8%	3.3	15.6%	20.3%	4.7	21.0%	23.0%	2.1
	ハ. もう少しやってほしい	38.1%	35.3%	2.9	37.3%	35.7%	1.5	33.2%	35.5%	2.2	43.9%	36.2%	7.8	39.1%	34.8%	4.4
	ニ. 全くやっていない	2.7%	4.4%	1.7	2.0%	4.0%	2.0	2.4%	5.0%	2.6	1.2%	2.3%	1.1	3.5%	4.8%	1.3
	ホ. わからない	34.9%	35.1%	0.2	34.9%	34.7%	0.2	32.2%	31.4%	0.7	39.3%	40.1%	0.8	34.8%	35.5%	0.6
(2) 地域貢献(金融活動を通じた地域経済への貢献等)の状況	イ. 大変良くやっている	2.0%	2.7%	0.7	2.6%	2.3%	0.3	3.8%	3.3%	0.5	0.6%	0.6%	0.0	1.3%	3.1%	1.9
	ロ. 良くやっている	32.7%	30.2%	2.5	32.7%	28.8%	3.9	38.1%	31.8%	6.3	23.7%	23.7%	0.0	32.8%	31.9%	0.9
	ハ. もう少しやってほしい	39.4%	40.9%	1.5	37.0%	42.0%	5.0	32.2%	40.8%	8.6	45.1%	44.1%	1.0	42.2%	39.6%	2.6
	ニ. 全くやっていない	3.4%	3.0%	0.4	3.3%	3.8%	0.5	3.8%	4.3%	0.5	2.3%	2.8%	0.5	3.5%	2.2%	1.4
	ホ. わからない	22.5%	23.2%	0.7	24.4%	23.1%	1.3	22.0%	19.7%	2.3	28.3%	28.8%	0.5	20.2%	23.3%	3.1

3. 中小・地域金融機関に今後期待するもの(複数回答可)

(1) 回答数[調査対象者別]

	合計			利用者									経営指導員		
	17年度	18年度	増減	利用者			工商関係者			消費者等			17年度	18年度	増減
				17年度	18年度	増減	17年度	18年度	増減	17年度	18年度	増減			
a. 創業・新規事業支援機能等の強化への取組み	354	339	15	159	140	19	97	87	10	62	53	9	195	199	4
b. 経営相談・支援機能の強化への取組み	375	355	20	205	210	5	153	155	2	52	55	3	170	145	25
c. 事業再生への取組み	222	237	15	87	103	16	56	71	15	31	32	1	135	134	1
d. 担保・保証に過度に依存しない融資等への取組み	433	415	18	202	202	0	142	147	5	60	55	5	231	213	18
e. 顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化への取組み	151	136	15	93	93	0	33	34	1	60	59	1	58	43	15
f. 人材の育成への取組み	192	190	2	111	127	16	65	75	10	46	52	6	81	63	18
g. 地域貢献等に関する情報開示	114	97	17	76	61	15	36	33	3	40	28	12	38	36	2
h. 地域の利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立(預金者へのサービスを含む)	286	363	77	178	224	46	83	116	33	95	108	13	108	139	31
i. 地域再生推進のための各種施策との連携	190	195	5	99	106	7	61	62	1	38	44	6	91	89	2
j. 地域貢献(金融活動を通じた地域経済への貢献等)の状況	201	195	6	109	111	2	56	61	5	53	50	3	92	84	8
k. その他	117	85	32	79	57	22	42	31	11	37	26	11	38	28	10

(2) 調査対象者数に占める割合〔調査対象者別〕

	合計			利用者									経営指導員		
	17年度	18年度	増減	利用者			商工関係者			消費者等			17年度	18年度	増減
				17年度	18年度	増減	17年度	18年度	増減	17年度	18年度	増減			
a. 創業・新規事業支援機能等の強化への取組み	41.4%	38.0%	3.4	34.6%	29.4%	5.2	33.9%	29.1%	4.8	35.8%	29.9%	5.9	49.2%	47.7%	1.5
b. 経営相談・支援機能の強化への取組み	43.9%	39.8%	4.1	44.7%	44.1%	0.5	53.5%	51.8%	1.7	30.1%	31.1%	1.0	42.9%	34.8%	8.2
c. 事業再生への取組み	26.0%	26.5%	0.6	19.0%	21.6%	2.7	19.6%	23.7%	4.2	17.9%	18.1%	0.2	34.1%	32.1%	2.0
d. 担保・保証に過度に依存しない融資等への取組み	50.6%	46.5%	4.2	44.0%	42.4%	1.6	49.7%	49.2%	0.5	34.7%	31.1%	3.6	58.3%	51.1%	7.3
e. 顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化への取組み	17.7%	15.2%	2.4	20.3%	19.5%	0.7	11.5%	11.4%	0.2	34.7%	33.3%	1.3	14.6%	10.3%	4.3
f. 人材の育成への取組み	22.5%	21.3%	1.2	24.2%	26.7%	2.5	22.7%	25.1%	2.4	26.6%	29.4%	2.8	20.5%	15.1%	5.3
g. 地域貢献等に関する情報開示	13.3%	10.9%	2.5	16.6%	12.8%	3.7	12.6%	11.0%	1.6	23.1%	15.8%	7.3	9.6%	8.6%	1.0
h. 地域の利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立(預金者へのサービスを含む)	33.5%	40.6%	7.2	38.8%	47.1%	8.3	29.0%	38.8%	9.8	54.9%	61.0%	6.1	27.3%	33.3%	6.1
i. 地域再生推進のための各種施策との連携等	22.2%	21.8%	0.4	21.6%	22.3%	0.7	21.3%	20.7%	0.6	22.0%	24.9%	2.9	23.0%	21.3%	1.6
j. 地域貢献(金融活動を通じた地域経済への貢献等)の状況	23.5%	21.8%	1.7	23.7%	23.3%	0.4	19.6%	20.4%	0.8	30.6%	28.2%	2.4	23.2%	20.1%	3.1
k. その他	13.7%	9.5%	4.2	17.2%	12.0%	5.2	14.7%	10.4%	4.3	21.4%	14.7%	6.7	9.6%	6.7%	2.9