

## 中小・地域金融機関に関する利用者等の評価に関するアンケート調査結果

### (1)回答数

アンケート項目	評価	全財務局等 合計	利用者等			経営 指導員
			利用者	商工 関係者	消費者等	
アンケート対象者数		736	414	270	144	322
中小企業金融の再生						
a. 創業・新事業支援に対する取組み	イ. 大変進んでいる	8	5	4	1	3
	ロ. 進んでいる	172	105	73	32	67
	ハ. あまり進んでいない	301	149	104	45	152
	ニ. 全く進んでいない	57	30	25	5	27
	ホ. わからない	198	125	64	61	73
b. 経営相談・支援に対する取組み	イ. 大変進んでいる	7	6	4	2	1
	ロ. 進んでいる	239	147	105	42	92
	ハ. あまり進んでいない	290	149	110	39	141
	ニ. 全く進んでいない	45	32	25	7	13
	ホ. わからない	155	80	26	54	75
c. 早期事業再生(中小企業再生支援協議会の活用等)に対する取組み	イ. 大変進んでいる	9	6	3	3	3
	ロ. 進んでいる	127	71	49	22	56
	ハ. あまり進んでいない	266	154	112	42	112
	ニ. 全く進んでいない	64	39	28	11	25
	ホ. わからない	270	144	78	66	126
d. 新しい中小企業金融(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	2	1	1	0
	ロ. 進んでいる	148	89	64	25	59
	ハ. あまり進んでいない	342	172	116	56	170
	ニ. 全く進んでいない	108	69	59	10	39
	ホ. わからない	136	82	30	52	54
e. 顧客への説明態勢整備、相談苦情処理機能の強化への取組み	イ. 大変進んでいる	6	5	5	0	1
	ロ. 進んでいる	197	143	97	46	54
	ハ. あまり進んでいない	269	139	96	43	130
	ニ. 全く進んでいない	53	28	22	6	25
	ホ. わからない	211	99	50	49	112
地域貢献						
a. 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	25	19	16	3	6
	ロ. 良くやっている	198	121	82	39	77
	ハ. もう少しやってほしい	322	176	120	56	146
	ニ. 全くやっていない	26	15	11	4	11
	ホ. わからない	165	83	41	42	82
b. 地域貢献の情報開示	イ. 大変進んでいる	8	7	5	2	1
	ロ. 進んでいる	176	116	82	34	60
	ハ. あまり進んでいない	292	167	114	53	125
	ニ. 全く進んでいない	48	32	19	13	16
	ホ. わからない	212	92	50	42	120
その他 預金者へのサービス(預金、投資信託、国債、保険の販売、口座振替、ATM等)	イ. 大変良くなった	12	7	4	3	5
	ロ. 良くなった	256	159	109	50	97
	ハ. あまり良くなっていない	277	177	108	69	100
	ニ. 全く良くなっていない	66	35	22	13	31
	ホ. わからない	125	36	27	9	89

今後、中小・地域金融機関には特に何を期待されますか。(複数回答可)

	全財務局等 合計				経営指導員
		利用者	商工関係者	消費者等	
創業・新規事業支援機能の強化	320	184	123	61	136
取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化	353	215	153	62	138
早期事業再生に向けた積極的取組み	224	115	76	39	109
担保・保証に過度に依存しない融資の促進	416	240	174	66	176
地域貢献に関する情報開示	166	117	61	56	49
その他	228	175	100	75	53
計	1,707	1,046	687	359	661

## (2) 調査対象者数に占める割合

アンケート項目	評価	全財務局等 合計	利用者			経営 指導員
			利用者	商工 関係者	消費者等	
アンケート対象者数		736	414	270	144	322
中小企業金融の再生						
a. 創業・新事業支援に対する取組み	イ. 大変進んでいる	1.1%	1.2%	1.5%	0.7%	0.9%
	ロ. 進んでいる	23.4%	25.4%	27.0%	22.2%	20.8%
	ハ. あまり進んでいない	40.9%	36.0%	38.5%	31.3%	47.2%
	ニ. 全く進んでいない	7.7%	7.2%	9.3%	3.5%	8.4%
b. 経営相談・支援に対する取組み	イ. 大変進んでいる	1.0%	1.4%	1.5%	1.4%	0.3%
	ロ. 進んでいる	32.5%	35.5%	38.9%	29.2%	28.6%
	ハ. あまり進んでいない	39.4%	36.0%	40.7%	27.1%	43.8%
	ニ. 全く進んでいない	6.1%	7.7%	9.3%	4.9%	4.0%
c. 早期事業再生(中小企業再生支援協議会の活用等)に対する取組み	イ. 大変進んでいる	1.2%	1.4%	1.1%	2.1%	0.9%
	ロ. 進んでいる	17.3%	17.1%	18.1%	15.3%	17.4%
	ハ. あまり進んでいない	36.1%	37.2%	41.5%	29.2%	34.8%
	ニ. 全く進んでいない	8.7%	9.4%	10.4%	7.6%	7.8%
d. 新しい中小企業金融(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	0.3%	0.5%	0.4%	0.7%	0.0%
	ロ. 進んでいる	20.1%	21.5%	23.7%	17.4%	18.3%
	ハ. あまり進んでいない	46.5%	41.5%	43.0%	38.9%	52.8%
	ニ. 全く進んでいない	14.7%	16.7%	21.9%	6.9%	12.1%
e. 顧客への説明態勢整備、相談苦情処理機能の強化への取組み	イ. 大変進んでいる	0.8%	1.2%	1.9%	0.0%	0.3%
	ロ. 進んでいる	26.8%	34.5%	35.9%	31.9%	16.8%
	ハ. あまり進んでいない	36.5%	33.6%	35.6%	29.9%	40.4%
	ニ. 全く進んでいない	7.2%	6.8%	8.1%	4.2%	7.8%
地域貢献						
a. 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	3.4%	4.6%	5.9%	2.1%	1.9%
	ロ. 良くやっている	26.9%	29.2%	30.4%	27.1%	23.9%
	ハ. もう少しやってほしい	43.8%	42.5%	44.4%	38.9%	45.3%
	ニ. 全くやっていない	3.5%	3.6%	4.1%	2.8%	3.4%
b. 地域貢献の情報開示	イ. 大変進んでいる	1.1%	1.7%	1.9%	1.4%	0.3%
	ロ. 進んでいる	23.9%	28.0%	30.4%	23.6%	18.6%
	ハ. あまり進んでいない	39.7%	40.3%	42.2%	36.8%	38.8%
	ニ. 全く進んでいない	6.5%	7.7%	7.0%	9.0%	5.0%
その他 預金者へのサービス(預金、投資信託、国債、保険の販売、口座振替、ATM等)	イ. 大変良くなった	1.6%	1.7%	1.5%	2.1%	1.6%
	ロ. 良くなった	34.8%	38.4%	40.4%	34.7%	30.1%
	ハ. あまり良くなっていない	37.6%	42.8%	40.0%	47.9%	31.1%
	ニ. 全く良くなっていない	9.0%	8.5%	8.1%	9.0%	9.6%
	ホ. わからない	17.0%	8.7%	10.0%	6.3%	27.6%

今後、中小・地域金融機関には特に何を期待されますか。(複数回答可)

	全財務局等 合計				経営指導員
		利用者	商工関係者	消費者等	
創業・新規事業支援機能の強化	43.5%	44.4%	45.6%	42.4%	42.2%
取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化	48.0%	51.9%	56.7%	43.1%	42.9%
早期事業再生に向けた積極的取組み	30.4%	27.8%	28.1%	27.1%	33.9%
担保・保証に過度に依存しない融資の促進	56.5%	58.0%	64.4%	45.8%	54.7%
地域貢献に関する情報開示	22.6%	28.3%	22.6%	38.9%	15.2%
その他	31.0%	42.3%	37.0%	52.1%	16.5%