

中小・地域金融機関に対する利用者等の評価に関する 第2回アンケート調査結果の概要

I. 調査実施方法

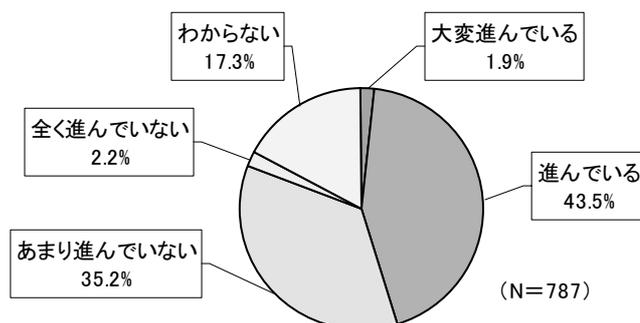
全国の財務局において、各地域の利用者等(商工関係者 288 名、消費者等 151 名のほか、商工会議所等の経営指導員(中小企業診断士等)348 名の合計 787 名)を対象に、本年3月から4月にかけて、地域密着型金融(リレーションシップバンキング)の機能強化に関する下記の項目について、財務局職員による聴き取り調査を実施した。

- (1) 取組み全体に対する評価
- (2) 各施策に対する評価
- (3) 中小・地域金融機関に今後期待するもの

(注)第1回アンケート調査については、平成16年2月から3月にかけて実施し、16年4月27日公表。

II. 調査結果の概要

1. 取組み全体に対する評価(択一)



「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・公表以降の2年間における金融機関の取組み全体に対する評価をみると、積極的評価(「大進んでいる」及び「進んでいる」等の合計。以下同じ。)が45.4%と、消極的評価(「あまり進んでいない」及び「全く進んでいない」等の合計。以下同じ。)の37.4%を上回っており、利用者から一定の評価を受けていることを示している。

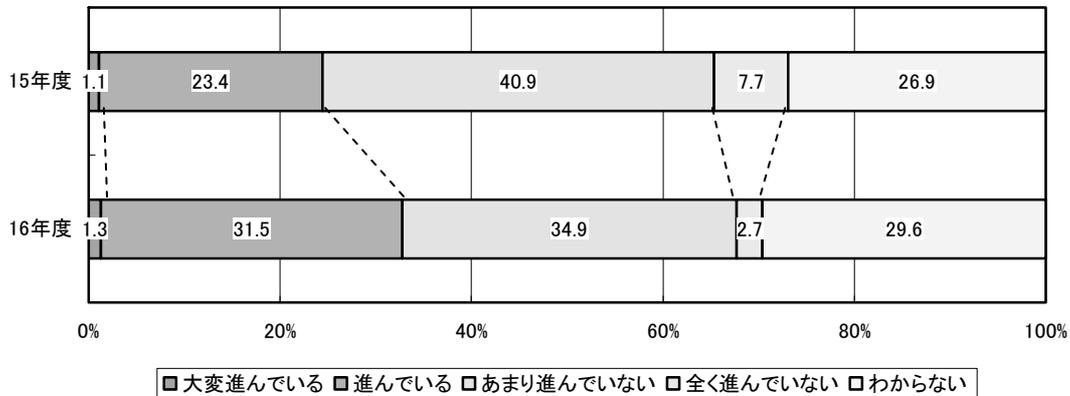
積極的評価の理由としては、主として、中小企業に対する経営相談・支援の取組みの推進や、利用者へのサービス向上等が挙げられている一方、消極的評価の理由としては、金融機関の取組みが営業店の末端にまで浸透していない、利用者に十分に認知されていないといった点が指摘されている。

なお、「わからない」との回答もあり、今後とも、新たに策定された「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)」の下で、地域密着型金融の一層の推進や積極的な情報開示が図られることが期待される。

2. 各施策に対する評価(択一)

① 「中小企業金融の再生」

a. 「創業・新事業支援等に対する取組み」



前回調査と比較して、積極的評価が増加する一方で、消極的評価が減少しており、依然として消極的評価が積極的評価を上回っているものの、その差は縮小している。

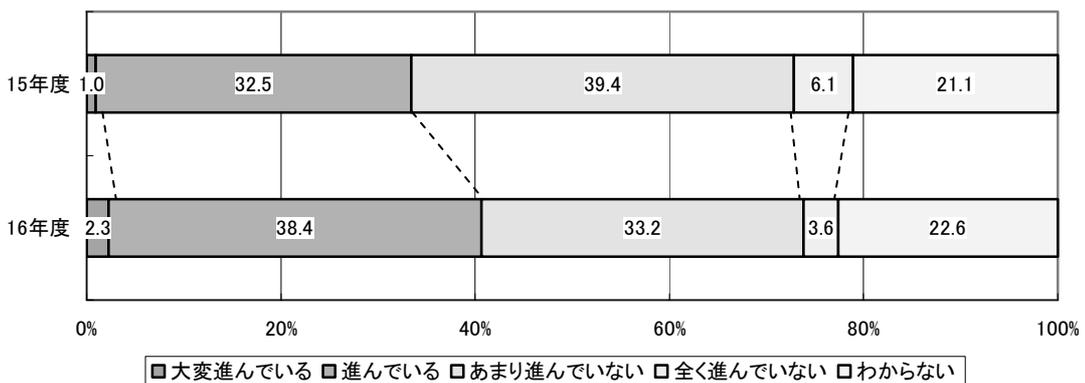
(a) 積極的評価(32.8%)の主な理由

- 政府系金融機関との連携強化により、協調融資や情報の共有化を行っている。
- 業種別担当者の配置や専門部署の設置により、融資審査態勢の強化を図っている。等

(b) 消極的評価(37.6%)の主な理由

- 取組姿勢が消極的である。
- 依然としてノウハウや人材が不足しており、融資態勢の整備が不十分である。等

b. 「経営相談・支援に対する取組み」



前回調査と比較して、積極的評価が増加する一方で、消極的評価が減少した結果、積極的評価が消極的評価を上回っている。

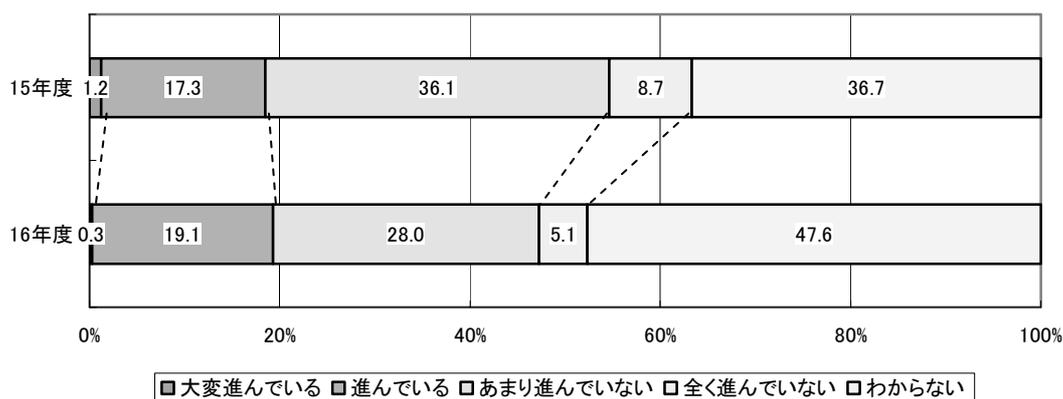
(a) 積極的評価(40.7%)の主な理由

- 異業種交流会等の開催による情報提供、ビジネスマッチングを積極的に実施している。
- 経営相談に積極的であり、財務分析だけでなく有益なアドバイスをしてくれる。等

(b) 消極的評価(36.8%)の主な理由

- 依然としてノウハウや人材が不足しており、融資態勢の整備が不十分である。
- 取組姿勢が消極的である。等

c. 「早期事業再生に向けた取組み」



前回調査と比較して、積極的評価が増加する一方で、消極的評価が減少しており、依然として消極的評価が積極的評価を上回っているものの、その差は縮小している。

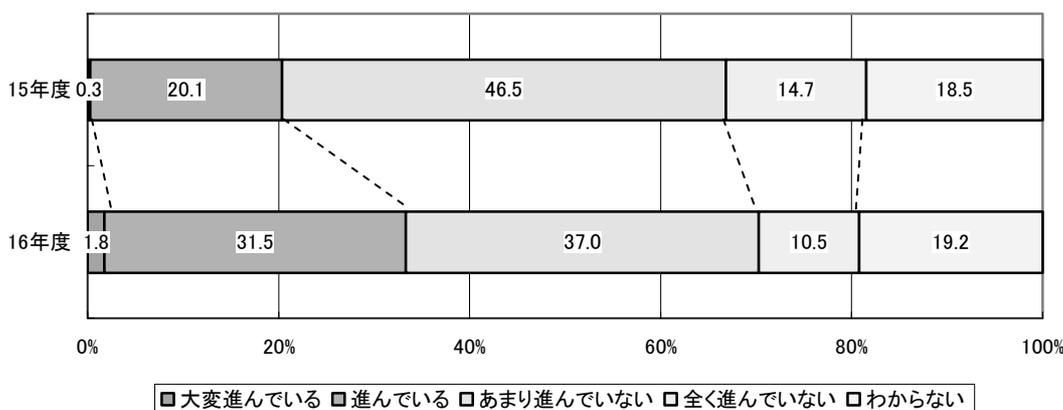
(a) 積極的評価(19.4%)の主な理由

- 中小企業再生支援協議会の積極的活用(持込み案件の増加)により事業再生に取り組んでいる。
- 企業再生ファンド等を活用したスキームを創設し、エグジットファイナンス等を実施している。等

(b) 消極的評価(33.1%)の主な理由

- 取組姿勢が消極的である。
- 中小企業再生支援協議会の活用が不十分である。等

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」



前回調査と比較して、積極的評価が増加する一方で、消極的評価が減少しており、依然として消極的評価が積極的評価を上回っているものの、その差は縮小している。

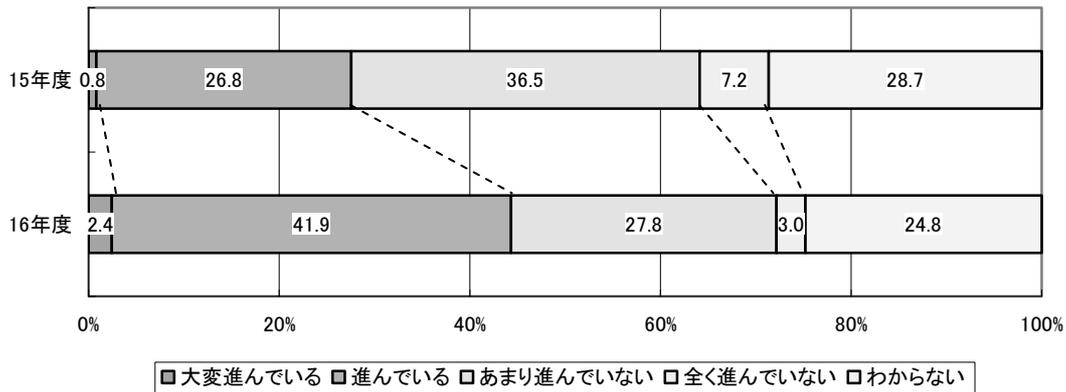
(a) 積極的評価(33.3%)の主な理由

- 無担保・第三者保証不要の融資商品が増加している。
- スコアリングモデルを活用したローンやシンジケートローン等、資金調達手段が多様化している。等

(b) 消極的評価(47.5%)の主な理由

- 依然として担保・保証に依存している。
- 取組姿勢が消極的である。等

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」



前回調査と比較して、積極的評価が増加する一方で、消極的評価が減少した結果、積極的評価が消極的評価を上回っている。

(a) 積極的評価(44.3%)の主な理由

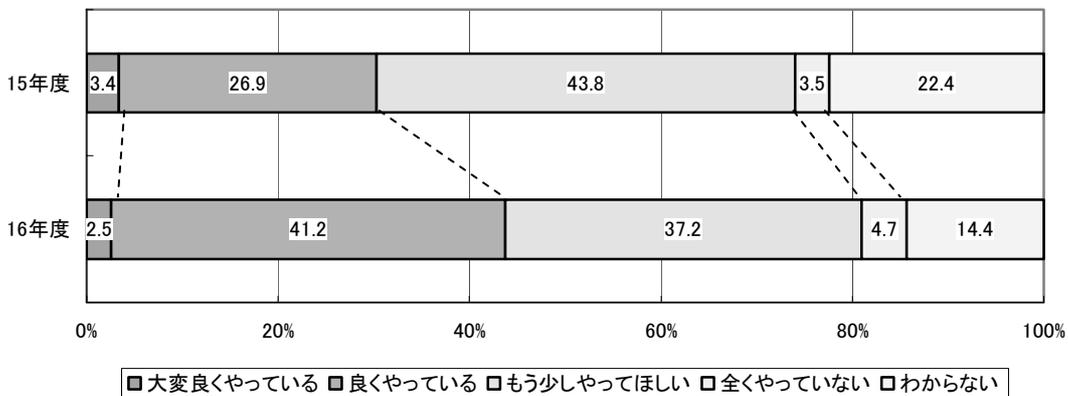
- 明確な説明や迅速な対応がなされるようになっている。
- 専門部署・窓口が設置され、内部規則・対応マニュアルが整備されている。等

(b) 消極的評価(30.8%)の主な理由

- 商品や融資謝絶に関する説明が不十分である。
- 担当者の知識・対応にバラツキがみられる。等

② 「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」



前回調査と比較して、積極的評価が増加する一方で、消極的評価が減少した結果、積極的評価が消極的評価を上回っている。

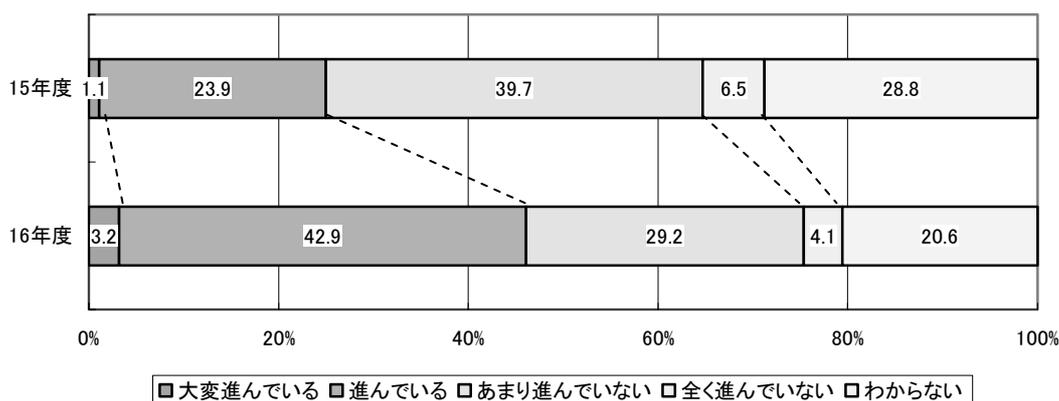
(a) 積極的評価(43.7%)の主な理由

- 企業向けの研修会や講演会等を開催している。
- 税務・法律相談やM&A等のコンサルティング業務の取組みがみられる。等

(b) 消極的評価(41.9%)の主な理由

- 講演会等にとどまらず、個別具体的なコンサルティングや情報の発信をもっと行うべきである。
- 講演会等の取組みを行っていることを聞いたことがない。等

b. 「地域貢献に関する情報開示」



前回調査と比較して、積極的評価が増加する一方で、消極的評価が減少した結果、積極的評価が消極的評価を上回っている。

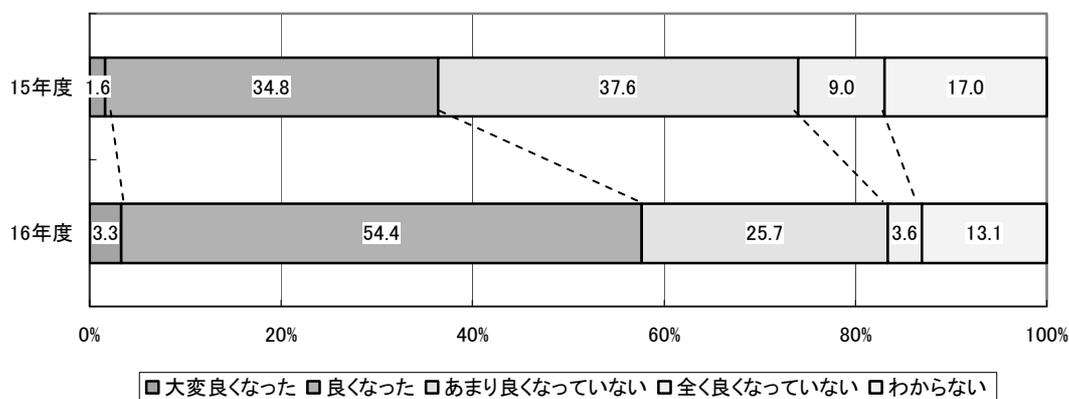
(a) 積極的評価(46.1%)の主な理由

- 地域貢献について掲載したディスクロージャー誌や情報誌等を配布している。
- ディスクロージャー誌やホームページにおいて地域貢献についての内容が充実してきている。等

(b) 消極的評価(33.3%)の主な理由

- ディスクロージャー誌等を目にする機会がない。
- ホームページやディスクロージャー誌に掲載するだけでなく、地域企業や住民に対する説明会等の情報提供の場が必要である。等

③ 「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)」



前回調査と比較して、積極的評価が増加する一方で、消極的評価が減少した結果、半数以上が積極的評価となっている。

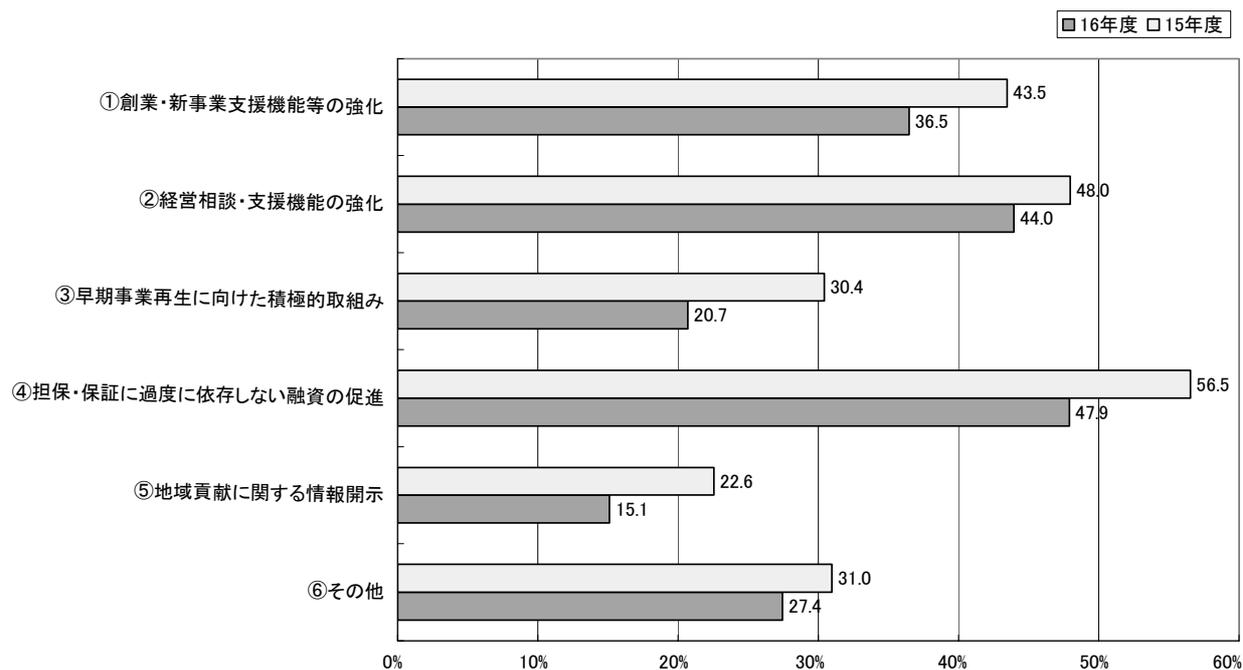
(a) 積極的評価(57.7%)の主な理由

- ATMの利便性が向上している。
- 取扱商品の種類が増加している。等

(b) 消極的評価(29.3%)の主な理由

- 手数料の値上げや諸手続きの有料化が行われている。
- 店舗・ATMの廃止や人員削減によりサービスが低下している。等

3. 中小・地域金融機関に今後期待するもの(複数回答可)



中小・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「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)