

## 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

「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)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15年度から実施する。その結果を公表し金融機関全体の利用者利便の向上を促すとともに、同時に行政においても活用する。」とされている。これを踏まえ、16年4月27日に公表された第1回アンケート調査(以下「前回調査」という。)に引き続き、本年の3月から4月にかけて、全国の財務局において、中小・地域金融機関に対する利用者等の評価に関する第2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。

### I. 調査実施方法

全国の財務局において、各地域の利用者等を対象に、本年3月から4月にかけて、財務局職員による聴き取り調査を実施した。

具体的には、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

(1) 取組み全体に対する評価や、

(2) 各施策に対する評価(①「中小企業金融の再生」(更に「創業・新事業支援等に対する取組み」等の5項目に分かれる。)、②「地域貢献」(「地域貢献の状況」及び「地域貢献に関する情報開示」)、③「その他—預金者へのサービス」)

について、5段階【大変進んでいる、進んでいる、あまり進んでいない、全く進んでいない、わからない】等により評価(択一)していただいたほか、

(3) 中小・地域金融機関に今後期待するもの

について提示した項目の中から選択(複数回答可)していただくとともに、具体的な要望も記載していただいた。

なお、調査対象者の内訳は、利用者である商工関係者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。

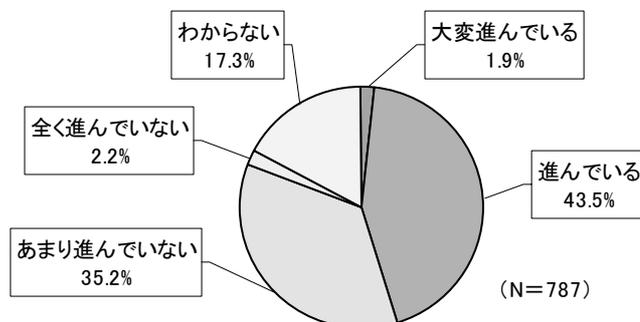
(注)第1回アンケート調査については、16年2月から3月にかけて実施。

## Ⅱ. 調査結果の概要

### 1. 取組み全体に対する評価(択一)

#### (1) 調査結果

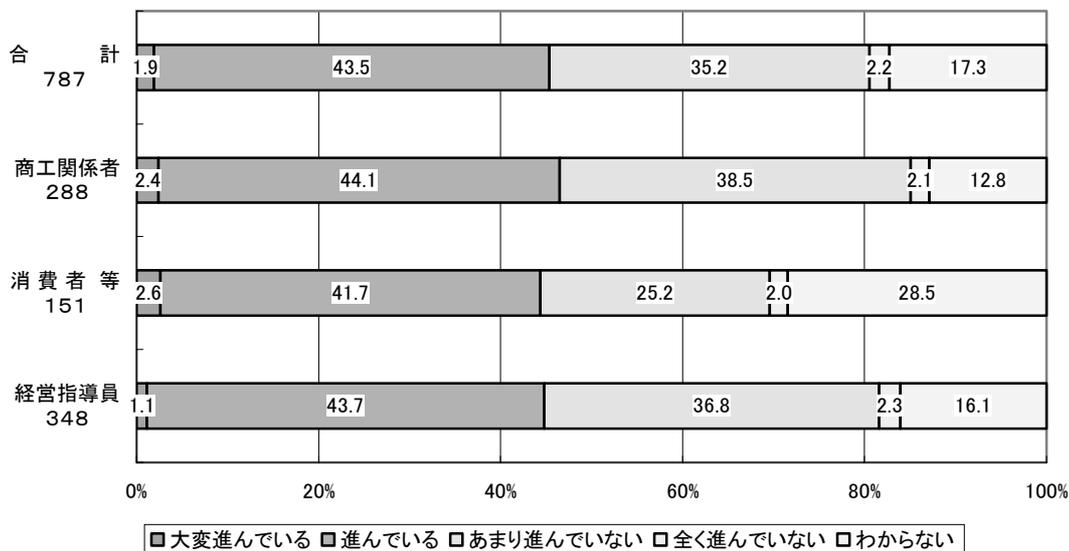
##### ① 全体像



「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。

また、「わからない」との回答は17.3%となっており、今後とも、17年3月29日に新たに策定された「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。

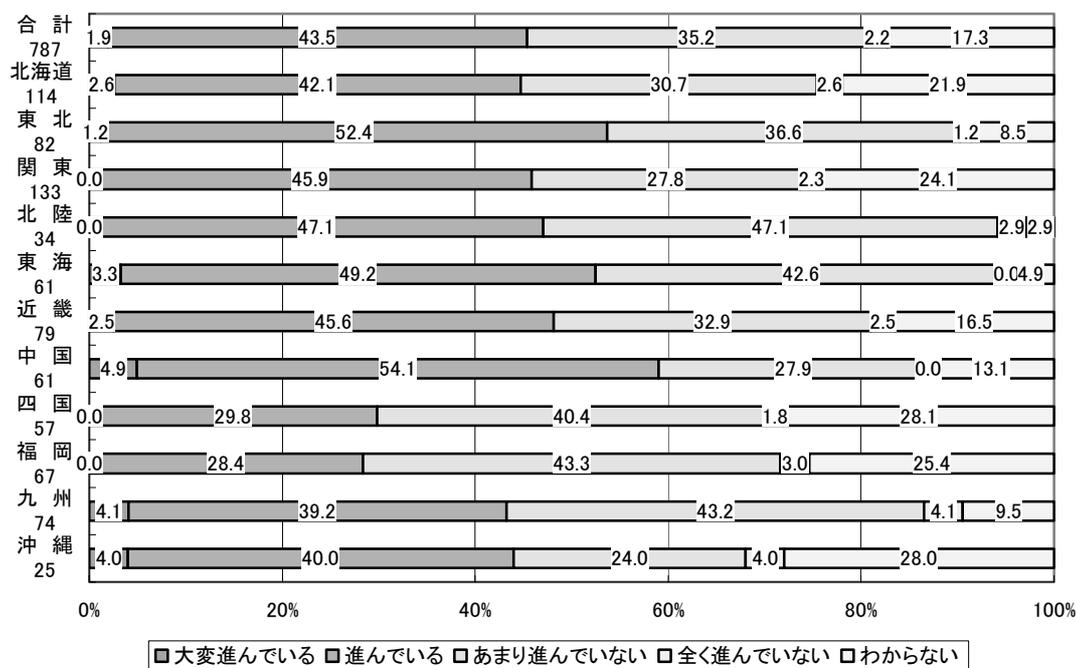
##### ② 調査対象者別



(注) 全体(787名)と各業態の合計(751名)との差(36名)については、「その他」(業態を特定できない等)と回答した人数。

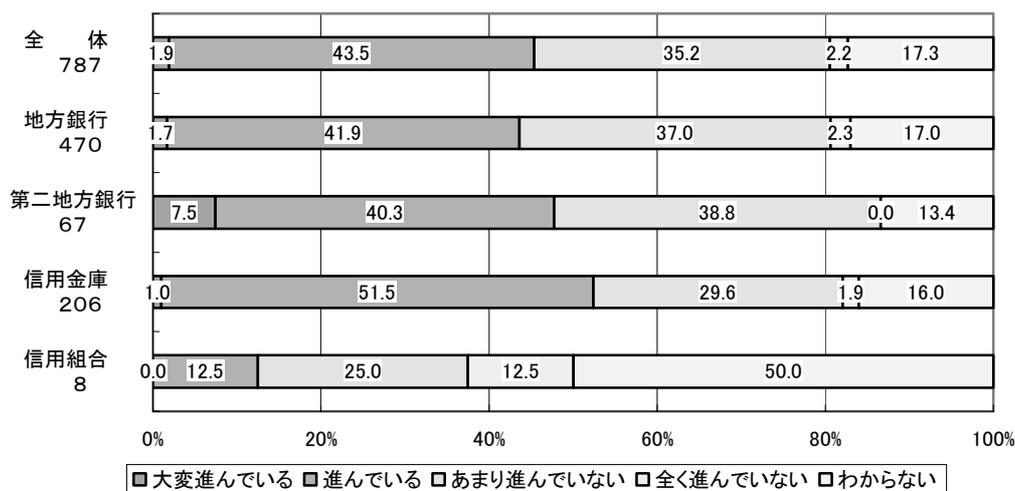
調査対象者別にみると、商工関係者の46.5%、消費者等の44.3%、経営指導員の44.8%が積極的評価をしており、それぞれ消極的評価(商工関係者40.6%、消費者等27.2%、経営指導員39.1%)を上回っている。ただし、消費者等の28.5%が「わからない」と回答しており、地域密着型金融の取組みが消費者等に十分認知されていないことが伺える。

### ③ 調査財務局別



調査財務局別にみると、中国財務局(積極的評価59.0%)、東北財務局(同53.6%)、東海財務局(同52.5%)において、積極的評価が5割を超えている一方で、北陸財務局(消極的評価50.0%)、九州財務局(同47.3%)、福岡財務支局(同46.3%)、四国財務局(同42.2%)において、消極的評価が積極的評価を上回っており、各地域ごとの利用者等の評価には、バラツキがみられる。

#### ④ 業態別



金融機関の業態別にみると、信用金庫(積極的評価 52.5%)、第二地方銀行(同 47.8%)、地方銀行(同 43.6%)については、積極的評価が消極的評価を上回っている。なお、信用組合については、「わからない」(50.0%)との回答が多くなっているが、サンプル数(8件)が少ないことに留意する必要がある。

#### (2) 主な回答理由

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。

主な回答理由は次のとおり。

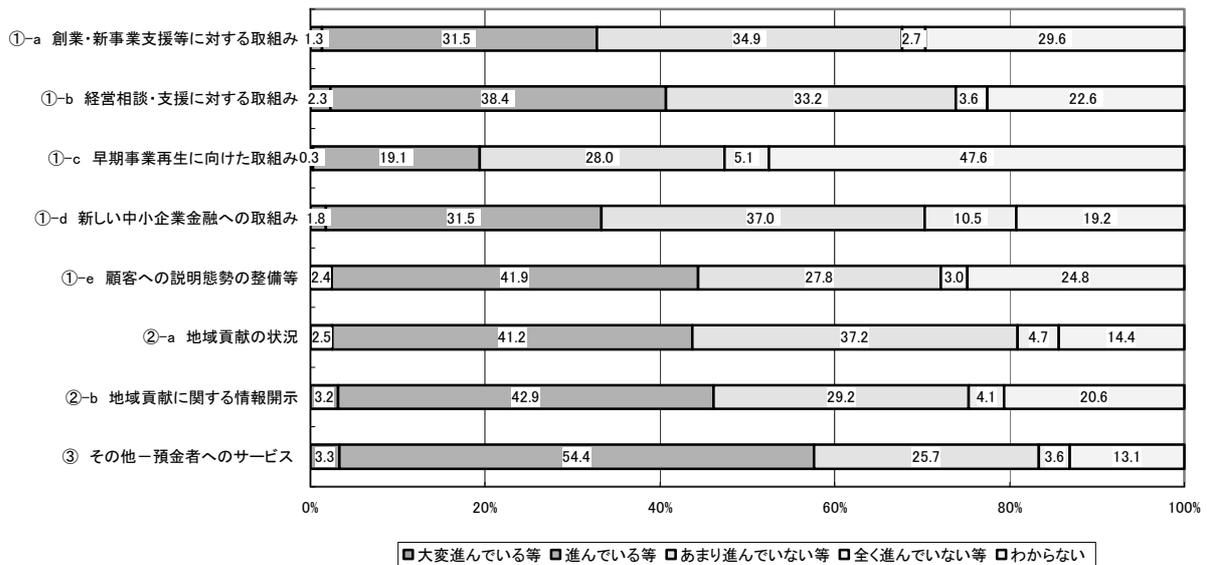
##### (a) 積極的評価(45.4%)

- 中小企業への経営相談やコンサルティングなどの取組みが進んでいる。
- 中小企業の経営支援に向けた積極的な取組みがみられる。
- 利用者に対するサービスが向上している。
- 企業再建支援に前向きに取り組む姿勢がみられる。
- 講演会・セミナーや相談会の開催などの積極的な取組みがみられる。
- 創業・新事業支援等の取組みがみられる。

##### (b) 消極的評価(37.4%)

- 取組みに対する意欲はみられるが、具体的な成果が出るには至っていない。
- 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。
- 金融機関の取組み状況や成果が利用者に十分に認知されるに至っていない。
- 金融機関の取組みに対する意欲が感じられない。
- 従業員の減少や店舗廃止により、金融機関の対応が悪くなった。

## 2. 各施策に対する評価(択一)



### (1) 全体の概要

①「中小企業金融の再生」(「創業・新事業支援等に対する取組み」、「経営相談・支援に対する取組み」、「早期事業再生に向けた取組み」、「新しい中小企業金融への取組み」及び「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」の5項目)、②「地域貢献」(「地域貢献の状況」及び「地域貢献に関する情報開示」の2項目)、③「その他—預金者へのサービス」のアンケート項目の各々について、前回調査に引き続き調査を行った。

今回調査の結果をみると、前回調査と比較して、すべての項目で積極的評価が増加しており、また、「経営相談・支援に対する取組み」、「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」、「地域貢献の状況」、「地域貢献に関する情報開示」及び「その他—預金者へのサービス」の5項目については、積極的評価が消極的評価を上回っている。

積極的評価が最も多かった項目は、「その他—預金者へのサービス」(57.7%)であり、次いで「地域貢献に関する情報開示」(46.1%)、「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」(44.3%)の順で評価が高くなっており、いずれも前回調査と比較して、15%ポイント以上増加している。

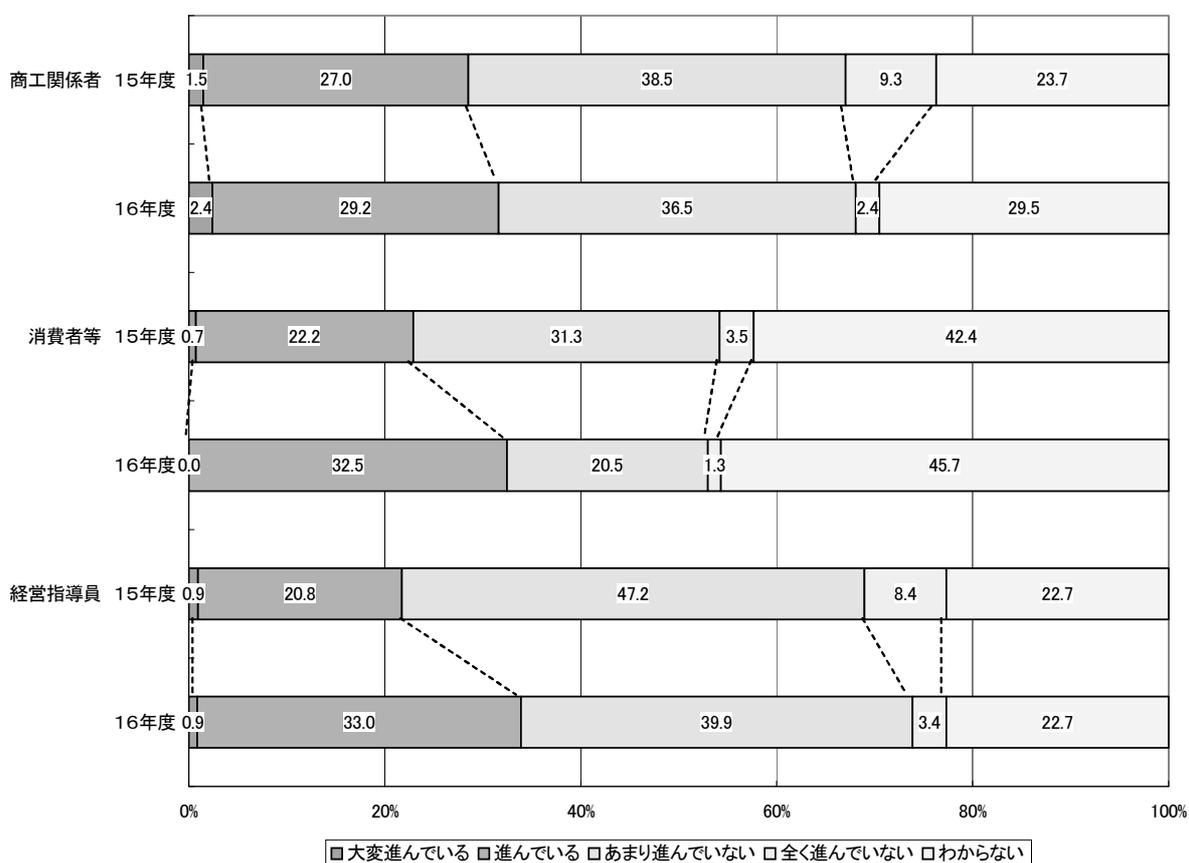
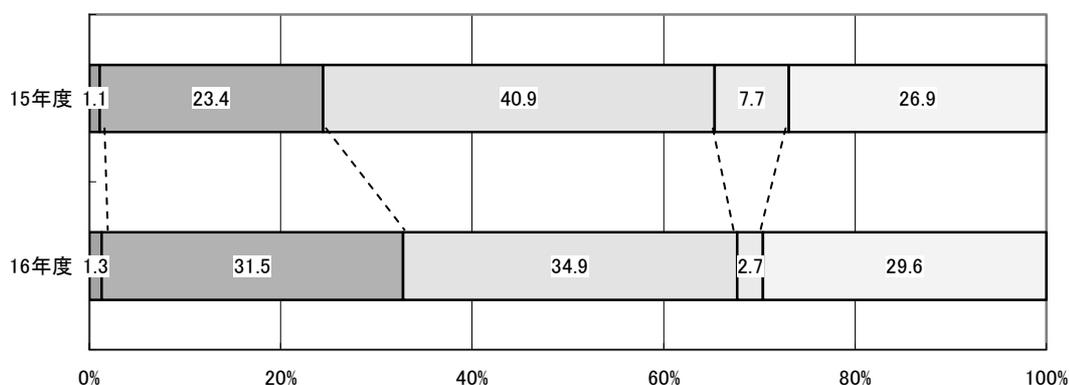
一方、積極的評価が最も少なかった項目は、「早期事業再生に向けた取組み」(19.4%)であり、次いで「創業・新事業支援等に対する取組み」(32.8%)、「新しい中小企業金融への取組み」(33.3%)の順で評価が低い。しかしながら、前回調査と比較すると、いずれの取組みでも積極的評価が増加し、消極的評価が10%ポイント以上減少しており、中小企業金融の再生に係る取組みについても着実な進捗がみられる。

なお、積極的評価を対象者別にみると、商工関係者(288名)については、「その他—預金者へのサービス」(58.7%)、「地域貢献に関する情報開示」(52.4%)、「地域貢献の状況」(51.4%)の順となっており、経営指導員(348名)についても、商工関係者と同様に「その他—預金者へのサービス」(56.0%)、「地域貢献に関する情報開示」(41.0%)、「地域貢献の状況」(40.2%)の順となっている。消費者等(151名)については、全体の傾向と同様に「その他—預金者へのサービス」(59.6%)、「地域貢献に関する情報開示」(45.7%)、「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」(44.3%)の順となっている。

(2) 各項目の概要

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 8.3%ポイント増加する一方で、消極的評価が 11.0%ポイント減少しており、依然として消極的評価(37.6%)が積極的評価(32.8%)を上回っているものの、その差は縮小している。

これを調査対象者別にみると、商工関係者の 31.6%、消費者等の 32.5%、経営指導員の 33.9%が積極的評価をしており、消費者等については積極的評価が消極的評価を上回っている。また、消極的評価はいずれの対象者でも 10%ポイント前後減少している。

主な回答理由は以下のとおり。

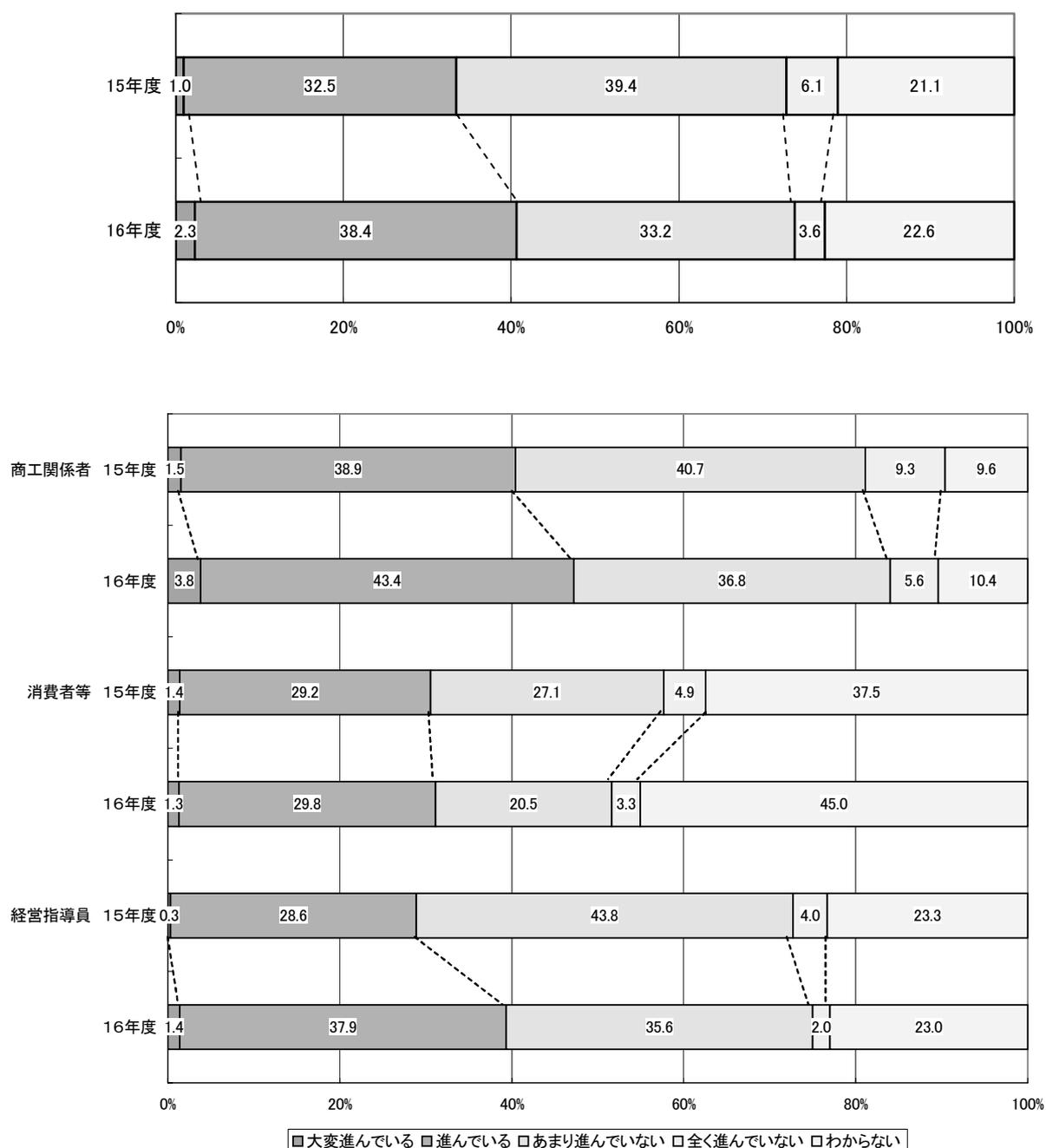
(a) 積極的評価(32.8%)

- 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。
- 中小企業診断士の資格取得推進や各種研修への参加等、目利き能力向上や人材育成に努めている。
- 商工会議所との提携による無担保・無保証融資等の取組みに積極的である。

(b) 消極的評価(37.6%)

- 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。
- 創業・新事業支援等に係る案件がない。
- 依然として担保・保証に依存している。

## 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7.2%ポイント増加する一方で、消極的評価が8.7%ポイント減少した結果、積極的評価(40.7%)が消極的評価(36.8%)を上回っている。

これを調査対象者別にみると、商工関係者の47.2%、消費者等の31.1%、経営指導員の39.3%が積極的評価をしており、いずれの対象者においても、積極的評価が消極的評価を上回っている。

主な回答理由は以下のとおり。

### (a) 積極的評価(40.7%)

- 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。
- 中小企業診断士等の専門スタッフの配置や、目利き人材育成に注力している。

○ 後継者育成のためのセミナー等を積極的に開催している。

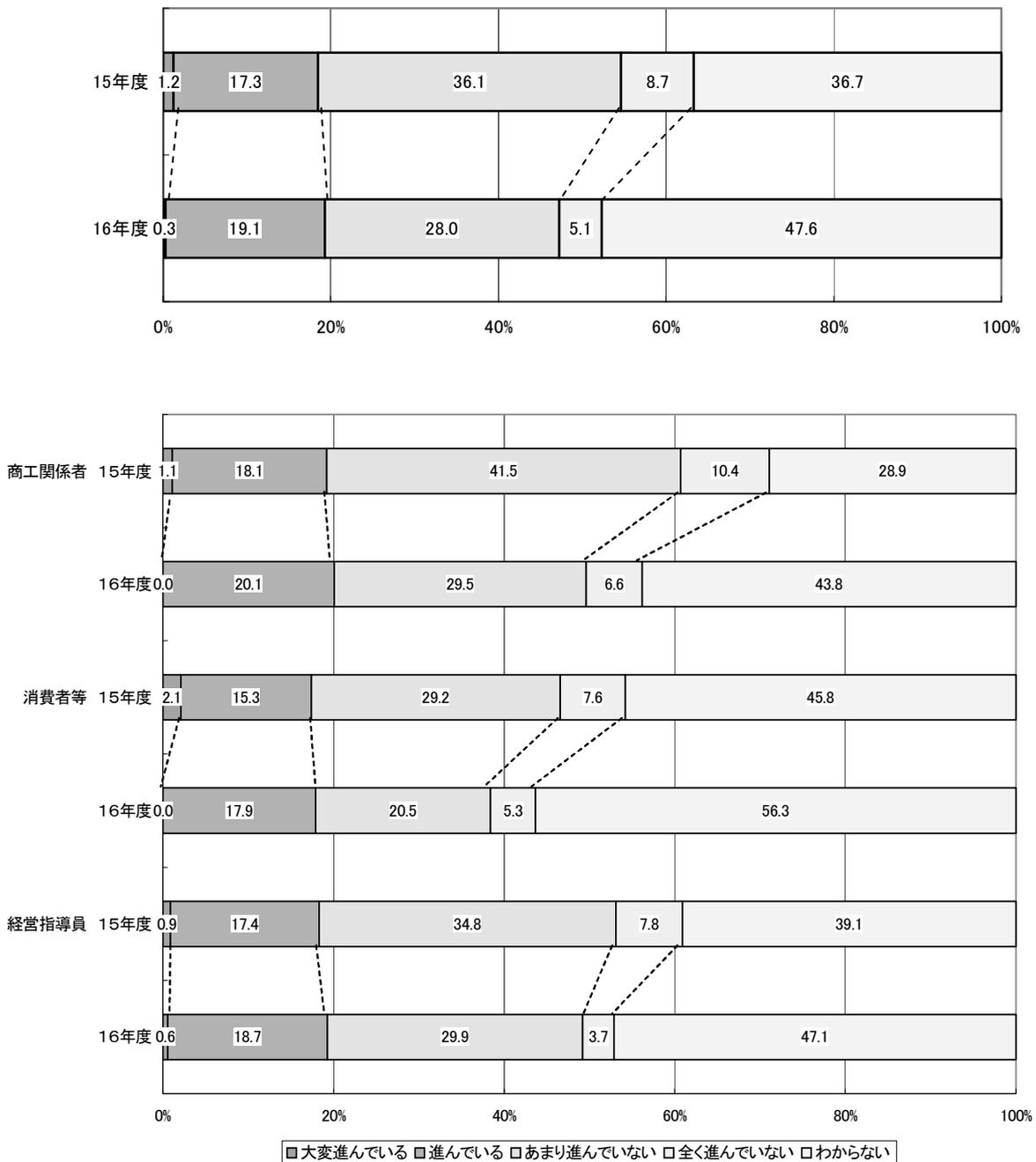
(b) 消極的評価(36.8%)

○ 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。

○ ビジネスマッチングの情報提供が不十分である。

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 0.9%ポイント増加する一方で、消極的評価が 11.7%ポイント減少しており、依然として消極的評価(33.1%)が積極的評価(19.4%)を上回っているものの、その差は縮小している。また、「わからない」(47.6%)との回答は 10.9%ポイント増加している。

これを調査対象者別にみると、商工関係者の 20.1%、消費者等の 17.9%、経営指導員の 19.3%が積極的評価をしており、いずれの対象者においても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。

主な回答理由は以下のとおり。

(a) 積極的評価(19.4%)

- 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。

- 企業の実態に合わせた支援等、積極的な姿勢がみえる。
- 専担部署や再建チーム等を設置し、経営支援・指導を実施している。

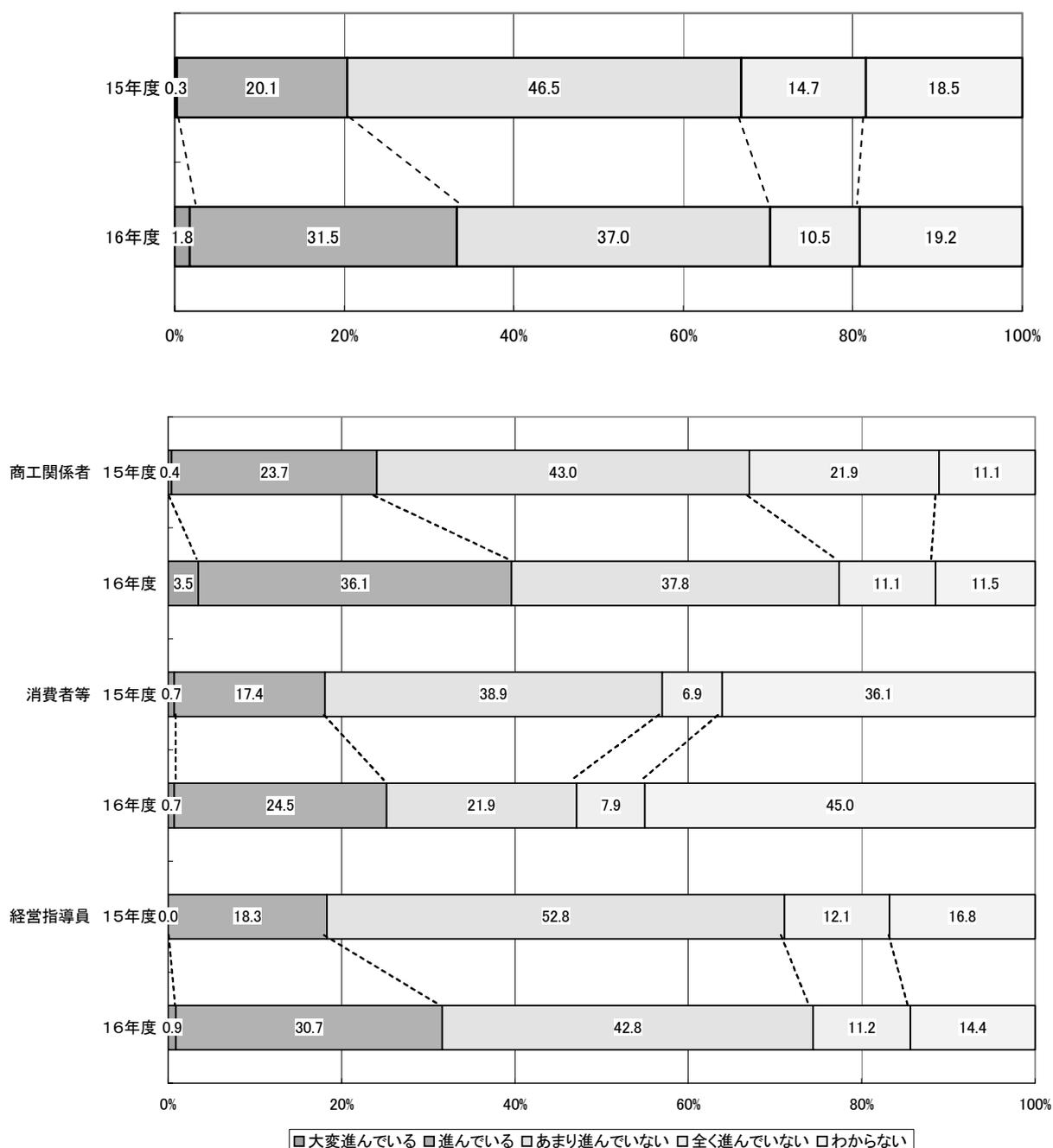
(b) 消極的評価(33.1%)

- 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。
- 企業再生ファンドの組成・活用が不十分である。
- 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。

(c) 「わからない」(47.6%)

- 金融機関からの情報がないのでわからない。
- 身近に取組事例がないのでわからない。
- 早期事業再生の対象は、中堅企業を中心に行われており、小規模零細企業についてはわからない。

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12.9%ポイント増加する一方で、消極的評価が13.7%ポイント減少しており、依然として消極的評価(47.5%)が積極的評価(33.3%)を上回っているものの、その差は縮小している。

これを調査対象者別にみると、商工関係者の39.6%、消費者等の25.2%、経営指導員の31.6%が積極的評価をしており、いずれの対象者においても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。

主な回答理由は以下のとおり。

(a) 積極的評価(33.3%)

- 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

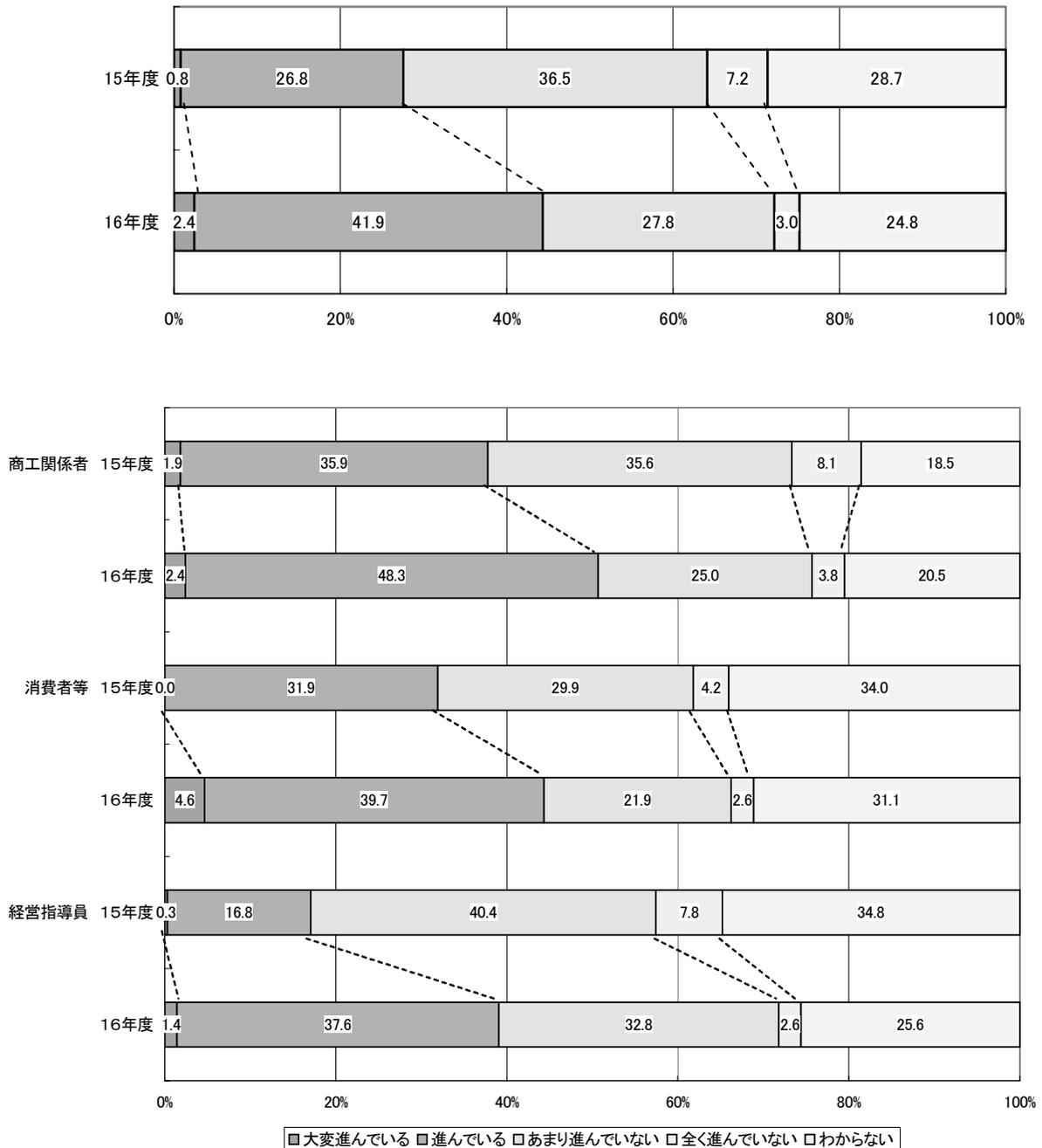
している。

- 商工会議所や信用保証協会との提携による融資商品を取り扱っている。
- 担保重視ではなく、企業の事業内容や将来性等を評価した融資が行われている。

(b) 消極的評価(47.5%)

- 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。
- 事業の将来性を評価できる人材が不足しており、融資態勢の整備が不十分である。

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16.7%ポイント増加する一方で、消極的評価が12.9%ポイント減少した結果、積極的評価(44.3%)が消極的評価(30.8%)を上回っている。

これを調査対象者別にみると、商工関係者の50.7%、消費者等の44.3%、経営指導員の39.0%が積極的評価をしており、いずれの対象者においても積極的評価が消極的評価を上回っている。

主な回答理由は以下のとおり。

(a) 積極的評価(44.3%)

- 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。
- 契約の内容説明・意思確認や契約書等交付の方法が改善されている。

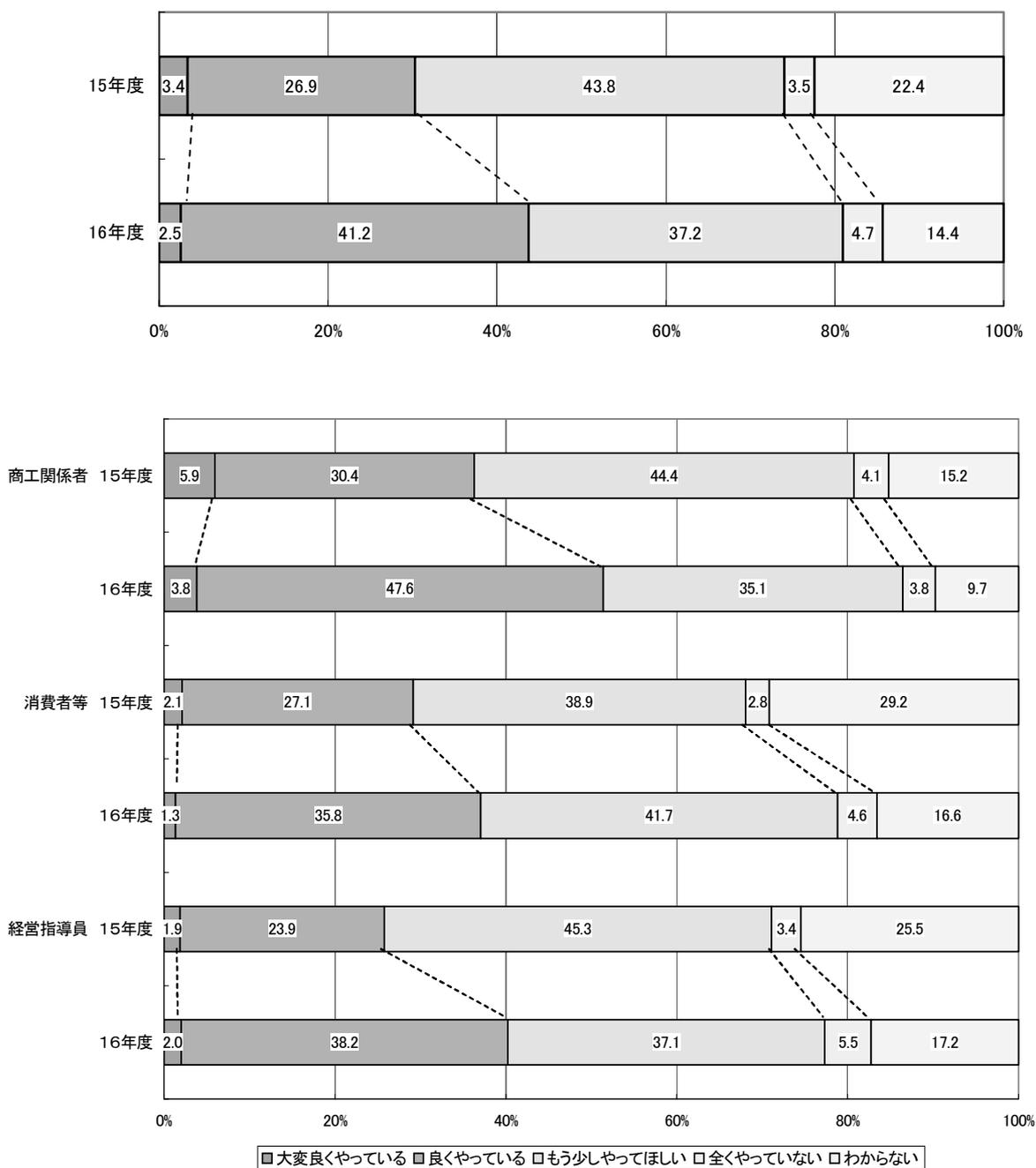
○ 説明不足による苦情等を聞かなくなっている。

(b) 消極的評価(30.8%)

- 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。
- 相談・苦情処理の責任部署が不明確である。
- 営業店への内部規則等の周知徹底が不十分である。

## 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 13.4%ポイント増加する一方で、消極的評価が 5.4%ポイント減少した結果、積極的評価(43.7%)が消極的評価(41.9%)を上回っている。

これを調査対象者別にみると、商工関係者の 51.4%、消費者等の 37.1%、経営指導員の 40.2%が積極的評価をしており、商工関係者においては、積極的評価が消極的評価を上回っている。また、消費者等や経営指導員においては、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。

主な回答理由は以下のとおり。

#### (a) 積極的評価(43.7%)

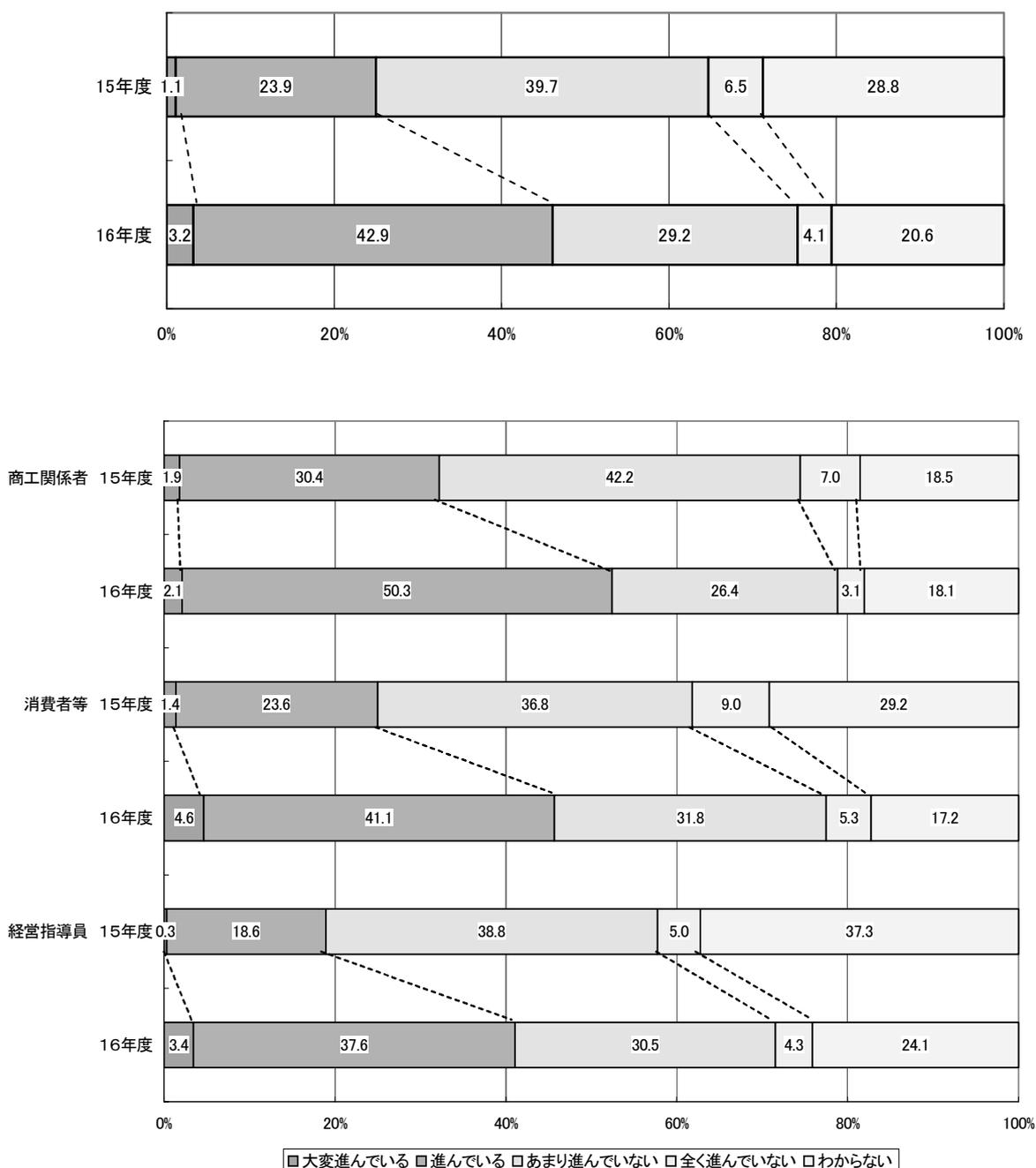
- 企業向けの研修会や講演会等を開催している。

- 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。
- 商工会議所等と提携し、経営者向けの講演会やコンサルティングを行っている。
- ビジネスマッチングの実施、商談会や見本市の開催等、地域のための取組みを行っている。
- 中小企業診断士の資格を持つ職員や、中小企業診断士協会を活用したセミナー等を実施している。

(b) 消極的評価(41.9%)

- 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。
- 地域貢献の実績がみえない。
- 講演会や勉強会の対象が事業規模の大きな企業となることが多く、中小企業等を対象としていない。
- 預金者に対しても情報提供の機会を設けるべきである。

## 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21.1%ポイント増加する一方で、消極的評価が12.9%ポイント減少した結果、積極的評価(46.1%)が消極的評価(33.3%)を上回っている。

これを調査対象者別にみると、商工関係者の52.4%、消費者等の45.7%、経営指導員の41.0%が積極的評価をしており、いずれの対象者においても、積極的評価が消極的評価を上回っている。

主な回答理由は以下のとおり。

### (a) 積極的評価(46.1%)

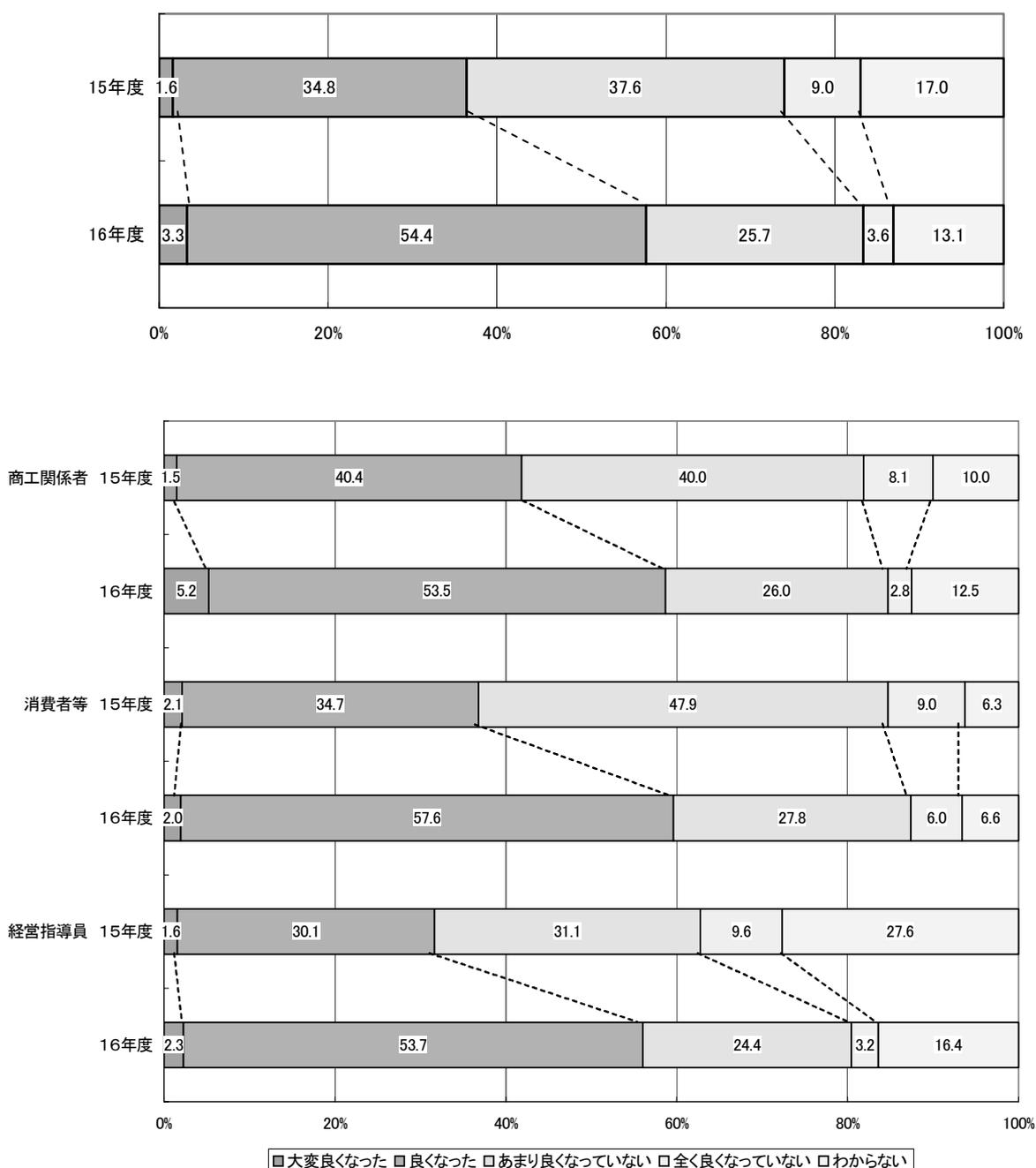
- 地域貢献について掲載したディスクロージャー誌や情報誌等を配布している。
- ディスクロージャー誌やホームページにおいて地域貢献についての内容が充実している。

- 地域貢献活動をマスコミを通じてPRしている。
- 総代会等で地域貢献に関する説明が行われている。

(b) 消極的評価(33.3%)

- 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。
- 地域に密着した情報を積極的に提供すべきである。

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21.3%ポイント増加する一方で、消極的評価が17.3%ポイント減少した結果、半数以上が積極的評価(57.7%)となっている。

これを調査対象者別にみると、商工関係者の58.7%、消費者等の59.6%、経営指導員の56.0%と、いずれの対象者においても半数以上が積極的評価となっている。

主な回答理由は以下のとおり。

(a) 積極的評価(57.7%)

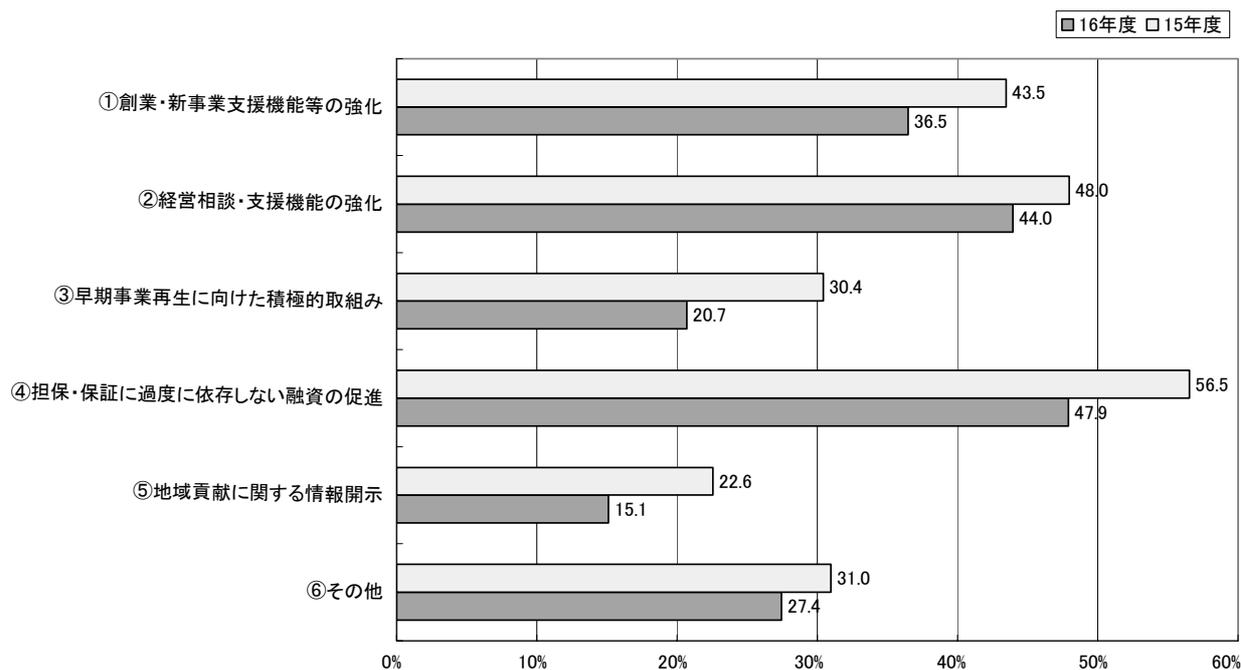
- ATMの利便性が向上している。
- 取扱商品の種類が増加している。
- 営業時間を延長している。
- インターネットバンキングが普及してきている。

- 振込め詐欺被害防止のためのチラシ配布や、偽造・盗難キャッシュカード問題への対応として、ATMの引出額制限等を行っている。

(b) 消極的評価(29.3%)

- 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。
- 取扱商品の増加や業務の拡大等に対応した人材育成が不十分である。
- 投資信託等の金融機関の利益につながりやすい商品を勧めることが多くなっている。
- 偽造・盗難キャッシュカード問題に対する対策が不十分である。

### 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」(47.9%)であり、次いで「経営相談・支援機能の強化」(44.0%)、「創業・新事業支援機能等の強化」(36.5%)の順となっている。

これを調査対象者別にみると、全体の傾向と同様に、商工関係者及び経営指導員では、「担保・保証に過度に依存しない融資の促進」(それぞれ 51.4%、50.3%)、「経営相談・支援機能の強化」(それぞれ 49.7%、39.4%)、「創業・新事業支援機能等の強化」(それぞれ 33.7%、39.1%)の順となっている。一方、消費者等では、「その他」(49.0%)、「経営相談・支援機能の強化」(43.7%)、「創業・新事業支援機能等の強化」及び「担保・保証に過度に依存しない融資の促進」(ともに 35.8%)の順となっている。

各項目について期待する主な具体例は以下のとおり。

- ① 創業・新事業支援機能等の強化(36.5%)
  - 新事業の将来性を的確に評価できる目利き能力の向上
  - 資金の融資のみならず、創業者に対する専門的な情報やノウハウの提供、経営相談等
  - 女性・若年起業家に対する資金援助やノウハウの提供等
- ② 経営相談・支援機能の強化(44.0%)
  - ビジスマッチング情報や経営情報の提供による支援
  - 専門的知識を持った人材の配置等、経営指導や助言ができる態勢の構築
  - 経営が悪化した企業に対する相談・支援
  - 企業とコミュニケーションがとれる渉外担当者の育成等
- ③ 早期事業再生に向けた積極的取組み(20.7%)
  - 中小企業再生支援協議会の積極的な利用
  - 商工団体との連携による再生への取組み
  - 事業再生の実例の積極的な情報提供

- ④ 担保・保証に過度に依存しない融資の促進(47.9%)
  - 専門的知識を有する人材の育成
  - 事業の将来性や経営者の資質等の的確な評価
  - ビジネスプラン等を踏まえた無担保・無保証融資の拡充
  - 財務制限条項やスコアリングモデル(信用格付モデル)の活用
- ⑤ 地域貢献に関する情報開示(15.1%)
  - 商工団体を交えた情報交換会の開催
  - 定期的な地域説明会の開催
  - 地域のためにどのような資金提供がなされ、また、地域の預金がどのように活かされているかについての情報提供
  - 地域のために支援した事例及びその成果の公表
- ⑥ その他(27.4%)
  - 顧客への説明態勢の整備の強化
  - 偽造・盗難キャッシュカード問題への対策等
  - 地域密着型金融の継続的な取り組み
  - 総花的な取り組みではない、濃淡をつけた実効性の高い取り組み

(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2回アンケート調査結果**

(1)回答数

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		
		15年度	16年度	増減	15年度	16年度	増減	15年度	16年度	増減	15年度	16年度	増減	15年度	16年度	増減
アンケート対象者数		736	787	51	414	439	25	270	288	18	144	151	7	322	348	26
<b>1. 取組み全体に対する評価(択一)</b>																
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う評価されますか。	イ. 大変進んでいる	—	15	—	—	11	—	—	7	—	—	4	—	—	4	—
	ロ. 進んでいる	—	342	—	—	190	—	—	127	—	—	63	—	—	152	—
	ハ. あまり進んでいない	—	277	—	—	149	—	—	111	—	—	38	—	—	128	—
	ニ. 全く進んでいない	—	17	—	—	9	—	—	6	—	—	3	—	—	8	—
	ホ. わからない	—	136	—	—	80	—	—	37	—	—	43	—	—	56	—
<b>2. 各施策に対する評価(択一)</b>																
<b>① 中小企業金融の再生</b>																
a 創業・新事業支援等に対する取組み	イ. 大変進んでいる	8	10	2	5	7	2	4	7	3	1	0	▲1	3	3	0
	ロ. 進んでいる	172	248	76	105	133	28	73	84	11	32	49	17	67	115	48
	ハ. あまり進んでいない	301	275	▲26	149	136	▲13	104	105	1	45	31	▲14	152	139	▲13
	ニ. 全く進んでいない	57	21	▲36	30	9	▲21	25	7	▲18	5	2	▲3	27	12	▲15
	ホ. わからない	198	233	35	125	154	29	64	85	21	61	69	8	73	79	6
b 経営相談・支援に対する取組み	イ. 大変進んでいる	7	18	11	6	13	7	4	11	7	2	2	0	1	5	4
	ロ. 進んでいる	239	302	63	147	170	23	105	125	20	42	45	3	92	132	40
	ハ. あまり進んでいない	290	261	▲29	149	137	▲12	110	106	▲4	39	31	▲8	141	124	▲17
	ニ. 全く進んでいない	45	28	▲17	32	21	▲11	25	16	▲9	7	5	▲2	13	7	▲6
	ホ. わからない	155	178	23	80	98	18	26	30	4	54	68	14	75	80	5
c 早期事業再生に向けた取組み	イ. 大変進んでいる	9	2	▲7	6	0	▲6	3	0	▲3	3	0	▲3	3	2	▲1
	ロ. 進んでいる	127	150	23	71	85	14	49	58	9	22	27	5	56	65	9
	ハ. あまり進んでいない	266	220	▲46	154	116	▲38	112	85	▲27	42	31	▲11	112	104	▲8
	ニ. 全く進んでいない	64	40	▲24	39	27	▲12	28	19	▲9	11	8	▲3	25	13	▲12
	ホ. わからない	270	375	105	144	211	67	78	126	48	66	85	19	126	164	38
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	14	12	2	11	9	1	10	9	1	1	0	0	3	3
	ロ. 進んでいる	148	248	100	89	141	52	64	104	40	25	37	12	59	107	48
	ハ. あまり進んでいない	342	291	▲51	172	142	▲30	116	109	▲7	56	33	▲23	170	149	▲21
	ニ. 全く進んでいない	108	83	▲25	69	44	▲25	59	32	▲27	10	12	2	39	39	0
	ホ. わからない	136	151	15	82	101	19	30	33	3	52	68	16	54	50	▲4
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	イ. 大変進んでいる	6	19	13	5	14	9	5	7	2	0	7	7	1	5	4
	ロ. 進んでいる	197	330	133	143	199	56	97	139	42	46	60	14	54	131	77
	ハ. あまり進んでいない	269	219	▲50	139	105	▲34	96	72	▲24	43	33	▲10	130	114	▲16
	ニ. 全く進んでいない	53	24	▲29	28	15	▲13	22	11	▲11	6	4	▲2	25	9	▲16
	ホ. わからない	211	195	▲16	99	106	7	50	59	9	49	47	▲2	112	89	▲23
<b>② 地域貢献</b>																
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	20	▲5	19	13	▲6	16	11	▲5	3	2	▲1	6	7	1
	ロ. 良くやっている	198	324	126	121	191	70	82	137	55	39	54	15	77	133	56
	ハ. もう少しやってほしい	322	293	▲29	176	164	▲12	120	101	▲19	56	63	7	146	129	▲17
	ニ. 全くやっていない	26	37	11	15	18	3	11	11	0	4	7	3	11	19	8
	ホ. わからない	165	113	▲52	83	53	▲30	41	28	▲13	42	25	▲17	82	60	▲22
b 地域貢献に関する情報開示	イ. 大変進んでいる	8	25	17	7	13	6	5	6	1	2	7	5	1	12	11
	ロ. 進んでいる	176	338	162	116	207	91	82	145	63	34	62	28	60	131	71
	ハ. あまり進んでいない	292	230	▲62	167	124	▲43	114	76	▲38	53	48	▲5	125	106	▲19
	ニ. 全く進んでいない	48	32	▲16	32	17	▲15	19	9	▲10	13	8	▲5	16	15	▲1
	ホ. わからない	212	162	▲50	92	78	▲14	50	52	2	42	26	▲16	120	84	▲36
<b>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))</b>																
イ. 大変良くなった	イ. 大変良くなった	12	26	14	7	18	11	4	15	11	3	3	0	5	8	3
	ロ. 良くなった	256	428	172	159	241	82	109	154	45	50	87	37	97	187	90
	ハ. あまり良くなっていない	277	202	▲75	177	117	▲60	108	75	▲33	69	42	▲27	100	85	▲15
	ニ. 全く良くなっていない	66	28	▲38	35	17	▲18	22	8	▲14	13	9	▲4	31	11	▲20
	ホ. わからない	125	103	▲22	36	46	10	27	36	9	9	10	1	89	57	▲32

## (2)調査対象者数に占める割合

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		
		15年度	16年度	増減												
アンケート対象者数		736	787	51	414	439	25	270	288	18	144	151	7	322	348	26
1. 取組み全体に対する評価(択一)																
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う評価されますか。	イ. 大変進んでいる	—	1.9%	—	—	2.5%	—	—	2.4%	—	—	2.6%	—	—	1.1%	—
	ロ. 進んでいる	—	43.5%	—	—	43.3%	—	—	44.1%	—	—	41.7%	—	—	43.7%	—
	ハ. あまり進んでいない	—	35.2%	—	—	33.9%	—	—	38.5%	—	—	25.2%	—	—	36.8%	—
	ニ. 全く進んでいない	—	2.2%	—	—	2.1%	—	—	2.1%	—	—	2.0%	—	—	2.3%	—
	ホ. わからない	—	17.3%	—	—	18.2%	—	—	12.8%	—	—	28.5%	—	—	16.1%	—
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	イ. 大変進んでいる	1.1%	1.3%	0.2%	1.2%	1.6%	0.4%	1.5%	2.4%	0.9%	0.7%	0.0%	-0.7%	0.9%	0.9%	-0.1%
	ロ. 進んでいる	23.4%	31.5%	8.1%	25.4%	30.3%	4.9%	27.0%	29.2%	2.1%	22.2%	10.2%	20.8%	33.0%	12.2%	
	ハ. あまり進んでいない	40.9%	34.9%	-6.0%	36.0%	31.0%	-5.0%	38.5%	36.5%	-2.1%	31.3%	20.5%	-10.7%	47.2%	39.9%	-7.3%
	ニ. 全く進んでいない	7.7%	2.7%	-5.1%	7.2%	2.1%	-5.2%	9.3%	2.4%	-6.8%	3.5%	1.3%	-2.1%	8.4%	3.4%	-4.9%
	ホ. わからない	26.9%	29.6%	2.7%	30.2%	35.1%	4.9%	23.7%	29.5%	5.8%	42.4%	45.7%	3.3%	22.7%	22.7%	0.0%
b 経営相談・支援に対する取組み	イ. 大変進んでいる	1.0%	2.3%	1.3%	1.4%	3.0%	1.5%	1.5%	3.8%	2.3%	1.4%	1.3%	-0.1%	0.3%	1.4%	1.1%
	ロ. 進んでいる	32.5%	38.4%	5.9%	35.5%	38.7%	3.2%	38.9%	43.4%	4.5%	29.2%	29.8%	0.6%	28.6%	37.9%	9.4%
	ハ. あまり進んでいない	39.4%	33.2%	-6.2%	36.0%	31.2%	-4.8%	40.7%	36.8%	-3.9%	27.1%	20.5%	-6.6%	43.8%	35.6%	-8.2%
	ニ. 全く進んでいない	6.1%	3.6%	-2.6%	7.7%	4.8%	-2.9%	9.3%	5.6%	-3.7%	4.9%	3.3%	-1.5%	4.0%	2.0%	-2.0%
	ホ. わからない	21.1%	22.6%	1.6%	19.3%	22.3%	3.0%	9.6%	10.4%	0.8%	37.5%	45.0%	7.5%	23.3%	23.0%	-0.3%
c 早期事業再生に向けた取組み	イ. 大変進んでいる	1.2%	0.3%	-1.0%	1.4%	0.0%	-1.4%	1.1%	0.0%	-1.1%	2.1%	0.0%	-2.1%	0.9%	0.6%	-0.4%
	ロ. 進んでいる	17.3%	19.1%	1.8%	17.1%	19.4%	2.2%	18.1%	20.1%	2.0%	15.3%	17.9%	2.6%	17.4%	18.7%	1.3%
	ハ. あまり進んでいない	36.1%	28.0%	-8.2%	37.2%	26.4%	-10.8%	41.5%	29.5%	-12.0%	29.2%	20.5%	-8.6%	34.8%	29.9%	-4.9%
	ニ. 全く進んでいない	8.7%	5.1%	-3.6%	9.4%	6.2%	-3.3%	10.4%	6.6%	-3.8%	7.6%	5.3%	-2.3%	7.8%	3.7%	-4.0%
	ホ. わからない	36.7%	47.6%	11.0%	34.8%	48.1%	13.3%	28.9%	43.8%	14.9%	45.8%	56.3%	10.5%	39.1%	47.1%	8.0%
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%	1.8%	1.5%	0.5%	2.5%	2.0%	0.4%	3.5%	3.1%	0.7%	0.7%	0.0%	0.0%	0.9%	0.9%
	ロ. 進んでいる	20.1%	31.5%	11.4%	21.5%	32.1%	10.6%	23.7%	36.1%	12.4%	17.4%	24.5%	7.1%	18.3%	30.7%	12.4%
	ハ. あまり進んでいない	46.5%	37.0%	-9.5%	41.5%	32.3%	-9.2%	43.0%	37.8%	-5.1%	38.9%	21.9%	-17.0%	52.8%	42.8%	-10.0%
	ニ. 全く進んでいない	14.7%	10.5%	-4.1%	16.7%	10.0%	-6.6%	21.9%	11.1%	-10.7%	6.9%	7.9%	1.0%	12.1%	11.2%	-0.9%
	ホ. わからない	18.5%	19.2%	0.7%	19.8%	23.0%	3.2%	11.1%	11.5%	0.3%	36.1%	45.0%	8.9%	16.8%	14.4%	-2.4%
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	イ. 大変進んでいる	0.8%	2.4%	1.6%	1.2%	3.2%	2.0%	1.9%	2.4%	0.6%	0.0%	4.6%	4.6%	0.3%	1.4%	1.1%
	ロ. 進んでいる	26.8%	41.9%	15.2%	34.5%	45.3%	10.8%	35.9%	48.3%	12.3%	31.9%	39.7%	7.8%	16.8%	37.6%	20.9%
	ハ. あまり進んでいない	36.5%	27.8%	-8.7%	33.6%	23.9%	-9.7%	35.6%	25.0%	-10.6%	29.9%	21.9%	-8.0%	40.4%	32.8%	-7.6%
	ニ. 全く進んでいない	7.2%	3.0%	-4.2%	6.8%	3.4%	-3.3%	8.1%	3.8%	-4.3%	4.2%	2.6%	-1.5%	7.8%	2.6%	-5.2%
	ホ. わからない	28.7%	24.8%	-3.9%	23.9%	24.1%	0.2%	18.5%	20.5%	2.0%	34.0%	31.1%	-2.9%	34.8%	25.6%	-9.2%
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	イ. 大変良くやっている	3.4%	2.5%	-0.9%	4.6%	3.0%	-1.6%	5.9%	3.8%	-2.1%	2.1%	1.3%	-0.8%	1.9%	2.0%	0.1%
	ロ. 良くやっている	26.9%	41.2%	14.3%	29.2%	43.5%	14.3%	30.4%	47.6%	17.2%	27.1%	35.8%	8.7%	23.9%	38.2%	14.3%
	ハ. もう少しやってほしい	43.8%	37.2%	-6.5%	42.5%	37.4%	-5.2%	44.4%	35.1%	-9.4%	38.9%	41.7%	2.8%	45.3%	37.1%	-8.3%
	ニ. 全くやっていない	3.5%	4.7%	1.2%	3.6%	4.1%	0.5%	4.1%	3.8%	-0.3%	2.8%	4.6%	1.9%	3.4%	5.5%	2.0%
	ホ. わからない	22.4%	14.4%	-8.1%	20.0%	12.1%	-8.0%	15.2%	9.7%	-5.5%	29.2%	16.6%	-12.6%	25.5%	17.2%	-8.2%
b 地域貢献に関する情報開示	イ. 大変進んでいる	1.1%	3.2%	2.1%	1.7%	3.0%	1.3%	1.9%	2.1%	0.2%	1.4%	4.6%	3.2%	0.3%	3.4%	3.1%
	ロ. 進んでいる	23.9%	42.9%	19.0%	28.0%	47.2%	19.1%	30.4%	50.3%	20.0%	23.6%	41.1%	17.4%	18.6%	37.6%	19.0%
	ハ. あまり進んでいない	39.7%	29.2%	-10.4%	40.3%	28.2%	-12.1%	42.2%	26.4%	-15.8%	36.8%	31.8%	-5.0%	38.8%	30.5%	-8.4%
	ニ. 全く進んでいない	6.5%	4.1%	-2.5%	7.7%	3.9%	-3.9%	7.0%	3.1%	-3.9%	9.0%	5.3%	-3.7%	5.0%	4.3%	-0.7%
	ホ. わからない	28.8%	20.6%	-8.2%	22.2%	17.8%	-4.5%	18.5%	18.1%	-0.5%	29.2%	17.2%	-11.9%	37.3%	24.1%	-13.1%
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))																
イ. 大変良くなった	イ. 大変良くなった	1.6%	3.3%	1.7%	1.7%	4.1%	2.4%	1.5%	5.2%	3.7%	2.1%	2.0%	-0.1%	1.6%	2.3%	0.7%
	ロ. 良くなった	34.8%	54.4%	19.6%	38.4%	54.9%	16.5%	40.4%	53.5%	13.1%	34.7%	57.6%	22.9%	30.1%	53.7%	23.6%
	ハ. あまり良くなっていない	37.6%	25.7%	-12.0%	42.8%	26.7%	-16.1%	40.0%	26.0%	-14.0%	47.9%	27.8%	-20.1%	31.1%	24.4%	-6.6%
	ニ. 全く良くなっていない	9.0%	3.6%	-5.4%	8.5%	3.9%	-4.6%	8.1%	2.8%	-5.4%	9.0%	6.0%	-3.1%	9.6%	3.2%	-6.5%
	ホ. わからない	17.0%	13.1%	-3.9%	8.7%	10.5%	1.8%	10.0%	12.5%	2.5%	6.3%	6.6%	0.4%	27.6%	16.4%	-11.3%

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

	合計			利用者			商工関係者			消費者等			経営指導員		
	15年度	16年度	増減	15年度	16年度	増減	15年度	16年度	増減	15年度	16年度	増減	15年度	16年度	増減
	①創業・新事業支援機能等の強化	320	287	▲ 33	184	151	▲ 33	123	97	▲ 26	61	54	▲ 7	136	136
②経営相談・支援機能の強化	353	346	▲ 7	215	209	▲ 6	153	143	▲ 10	62	66	4	138	137	▲ 1
③早期事業再生に向けた積極的取組み	224	163	▲ 61	115	83	▲ 32	76	53	▲ 23	39	30	▲ 9	109	80	▲ 29
④担保・保証に過度に依存しない融資の促進	416	377	▲ 39	240	202	▲ 38	174	148	▲ 26	66	54	▲ 12	176	175	▲ 1
⑤地域貢献に関する情報開示	166	119	▲ 47	117	88	▲ 29	61	43	▲ 18	56	45	▲ 11	49	31	▲ 18
⑥その他	228	216	▲ 12	175	159	▲ 16	100	85	▲ 15	75	74	▲ 1	53	57	4
計	1,707	1,508	▲ 199	1,046	892	▲ 154	687	569	▲ 118	359	323	▲ 36	661	616	▲ 45

(2) 調査対象者数に占める割合

	合計			利用者			商工関係者			消費者等			経営指導員		
	15年度	16年度	増減	15年度	16年度	増減	15年度	16年度	増減	15年度	16年度	増減	15年度	16年度	増減
①創業・新事業支援機能等の強化	43.5%	36.5%	-7.0%	44.4%	34.4%	-10.0%	45.6%	33.7%	-11.9%	42.4%	35.8%	-6.6%	42.2%	39.1%	-3.2%
②経営相談・支援機能の強化	48.0%	44.0%	-4.0%	51.9%	47.6%	-4.3%	56.7%	49.7%	-7.0%	43.1%	43.7%	0.7%	42.9%	39.4%	-3.5%
③早期事業再生に向けた積極的取組み	30.4%	20.7%	-9.7%	27.8%	18.9%	-8.9%	28.1%	18.4%	-9.7%	27.1%	19.9%	-7.2%	33.9%	23.0%	-10.9%
④担保・保証に過度に依存しない融資の促進	56.5%	47.9%	-8.6%	58.0%	46.0%	-12.0%	64.4%	51.4%	-13.1%	45.8%	35.8%	-10.1%	54.7%	50.3%	-4.4%
⑤地域貢献に関する情報開示	22.6%	15.1%	-7.4%	28.3%	20.0%	-8.2%	22.6%	14.9%	-7.7%	38.9%	29.8%	-9.1%	15.2%	8.9%	-6.3%
⑥その他	31.0%	27.4%	-3.5%	42.3%	36.2%	-6.1%	37.0%	29.5%	-7.5%	52.1%	49.0%	-3.1%	16.5%	16.4%	-0.1%