

## 中小・地域金融機関に対する利用者等の評価に関する第5回アンケート調査結果の概要

金融庁においては、これまで中小企業金融の円滑化に向けた取組みの一環として、中小企業から見た中小企業金融の実情についての的確に把握するため、「中小企業金融モニタリング」を実施するとともに、中小・地域金融機関の利用者利便向上を促す観点より、「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」を実施してきた。

平成19年4月5日に公表された金融審議会金融分科会第二部会報告書「地域密着型金融の取組みについての評価と今後の対応について」において、「現行の利用者アンケートや中小企業金融モニタリングの内容を見直し、効果的・効率的な実態把握が必要」と提言されたことを受け、所要の見直しを行い、平成20年2月から4月にかけて、全国の財務局においてアンケートを実施した。

アンケート項目のうち、地域密着型金融に関する部分について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

第4回アンケート調査：平成19年2月～4月実施、19年7月12日公表

### 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297名、消費者等185名、商工会議所の経営指導員（中小企業診断士等）等447名の合計929名）を対象に、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。

設問1 取組み全体に対する評価

設問2 取組み実績等の公表に対する評価

- (1) 内容について
- (2) 分かりやすさについて

設問3 中小・地域金融機関の各施策に対する評価

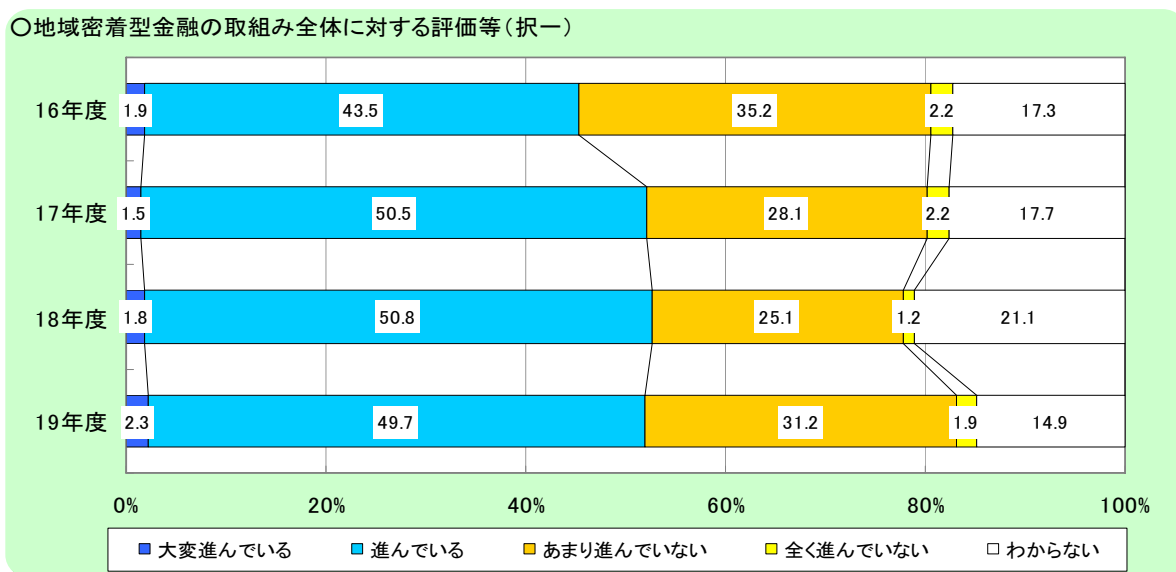
- (1) 創業・新事業支援への取組み
- (2) 経営改善支援への取組み
- (3) 事業再生への取組み
- (4) 事業承継への取組み
- (5) 担保・保証に過度に依存しない融資等への取組み
- (6) 企業の将来性、技術力を的確に評価できる能力等、人材育成の取組み
- (7) 地域全体の活性化、持続的な成長を視野に入れた、同時的・一体的な「面的再生への取組み

(8) 地域活性化につながる多様なサービスの提供

設問4 中小・地域金融機関に今後期待するもの

## Ⅱ. 調査結果の概要

### 設問1 中小・地域金融機関（地方銀行・第二地方銀行・信用金庫・信用組合）の地域密着型金融に関する取組みをどのように評価しますか。



19年度調査においても、過年度の調査と同様に、積極的評価（52.0%：「大進んでいる」及び「進んでいる」の合計。以下同じ。）が消極的評価（33.1%：「全く進んでいない」及び「あまり進んでいない」の合計。以下同じ。）を上回っている。

ただし、前年度調査と比較して、積極的評価は減少（▲0.6%ポイント）し、消極的評価は増加（+6.8%ポイント）する結果となった。

#### 【積極的評価（52.0%）の主な理由】

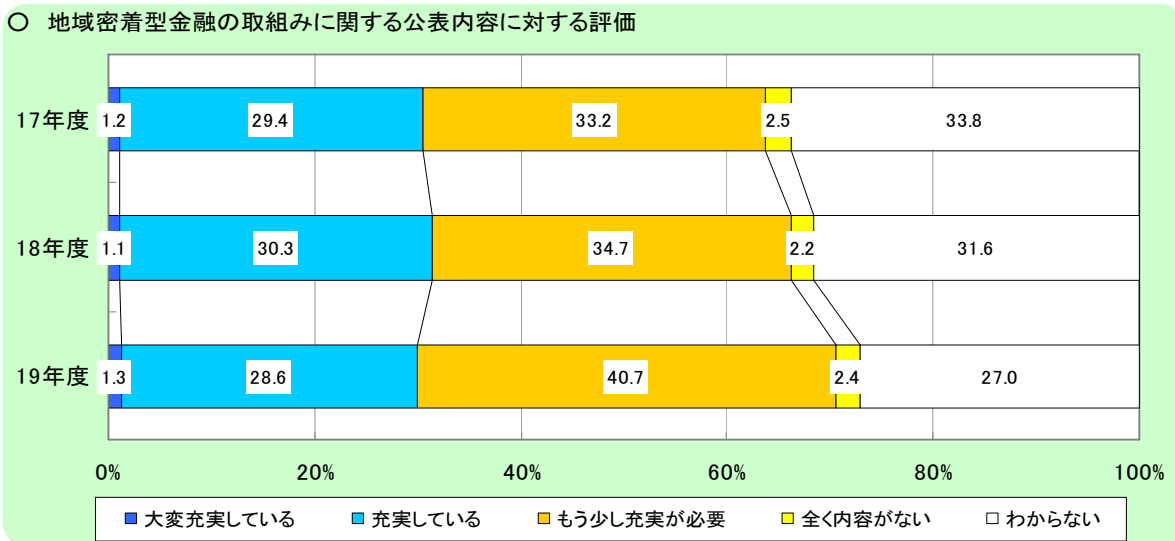
- 営業担当者等が企業を訪れ声掛けするなど、きめ細かく見ている。
- 貸付一辺倒の態度から、企業を育成・指導していくという姿勢が見られるようになった。
- 事業の成長性や新規性に着目して、企業へ融資しようとする姿勢が見られる。
- 土日も営業している店舗が増え始め、地域における利便性を考慮している。
- 環境保護活動や福祉活動に積極的に取り組むなど、地域と共存しようという姿勢が感じられる。

#### 【消極的評価（33.1%）の主な理由】

- PR不足で、一般消費者にあまり認知されていない印象がある。
- 金融機関の業態によって取組み姿勢に温度差を感じる。
- 各業種の知識が浅いため、技術や製品を正當に評価できず、結局、売上高等の過去の数字にとらわれた評価しかしていない。
- 財務内容等の数値だけを重要視している感がある。
- 渉外職員の減少もあり、顧客とのコミュニケーションが十分図られていない。

設問2 中小・地域金融機関は、地域密着型金融に関する取組みを地域の利用者に評価してもらうため、その実績等をホームページ、店頭等で公表していますが、どのように評価しますか。

(1) 内容について



各中小・地域金融機関が公表している「地域密着型金融の取組み実績等」の公表内容については、依然として、消極的評価（43.1%）が積極的評価（29.9%）を上回っている。

【積極的評価（29.9%）の主な理由】

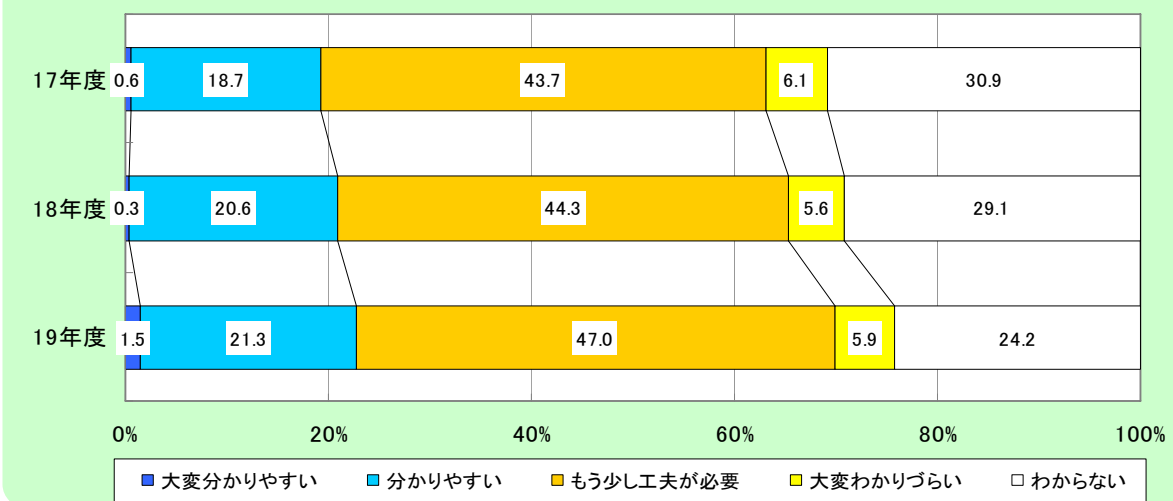
- 地域貢献についても触れられていて、項目・内容は充実している。
- 各項目について、方針・施策が詳細に説明されており、成果も上がっているようだ。
- 経営支援の取組み実績が件数で示され、内容も債務者区分に分け公表されており、地域経済状況を知るうえで興味深い。

【消極的評価（43.1%）の主な理由】

- 取組みの概要は分かるが、具体的な内容が分からない。
- 貸し手側の理論、取組みが先行し、借り手の要望に対する検討、踏み込みが不足している。
- 一般人には分かりづらく、利用者向けというよりは当局向けに公表しているように感じられる。
- ホームページはどこも同じような内容でインパクトに欠ける。
- 何を重点的に取組んでいるのか、見えにくい状態となっている。

## (2) 分かりやすさについて

### ○ 地域密着型金融の取組みに関する公表内容の分かりやすさ



各中小・地域金融機関が公表している「地域密着型金融の取組み実績等」の公表内容の分かりやすさについては、依然として、消極的評価（52.9%）が積極的評価（22.8%）を大きく上回っている。

#### 【積極的評価（22.8%）の主な理由】

- ホームページではグラフやイラスト等を活用して説明しており分かりやすい。
- 項目ごとに短くまとめた説明と事例を紹介するなど、限られたスペースでよくまとめられている。
- 説明内容が噛み砕いた表現になっていて分かりやすい。

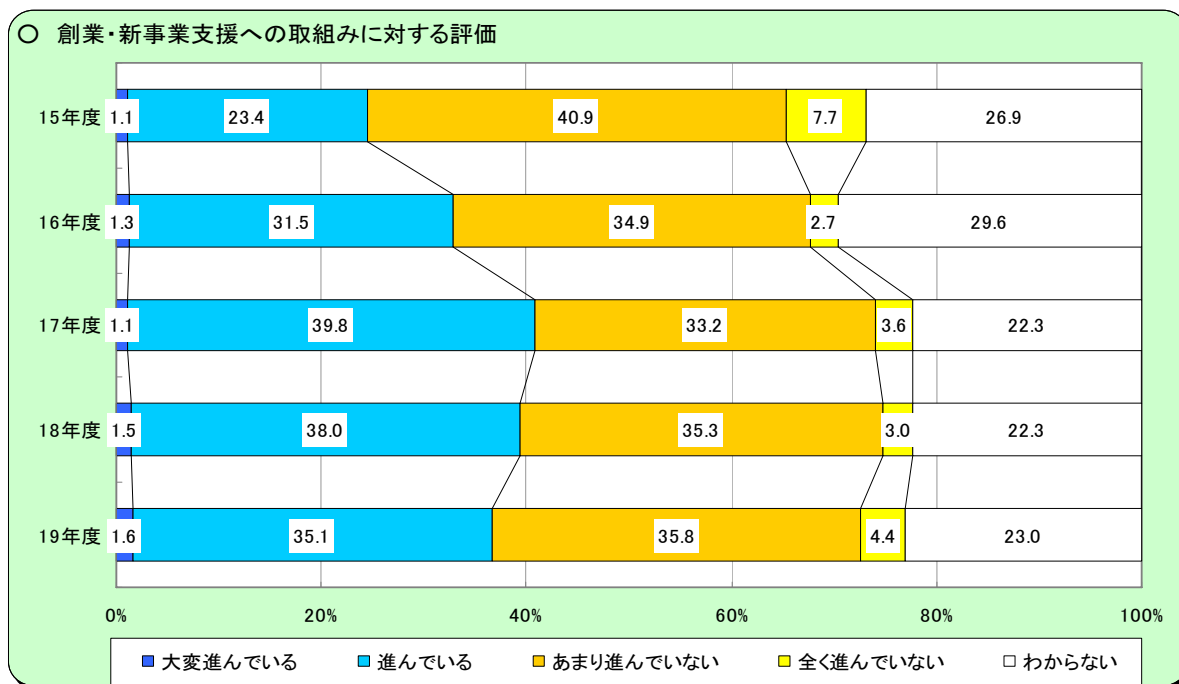
#### 【消極的評価（52.9%）の主な理由】

- ホームページにおける掲載箇所が分かりにくい。
- 専門用語が多く、利用者には分かりにくい。
- 取組み項目や内容を一覧にしているだけなので、もっと項目を絞ってシンプルにした方がよい。
- 方針や取組み内容が表示されているだけであり、もう少し具体的な事例の紹介がある方が分かりやすい。
- 文字だけでなく、図やグラフを入れるなど、もっと見やすくする必要がある。

設問3 中小・地域金融機関が行っている地域密着型金融に関する各施策について、どのように評価しますか。

(1) 創業・新事業支援への取組み

各中小・地域金融機関が行う、新たな会社を設立したり、新しい事業を展開しようとする方々に対する、専門的な助言や様々な商品・サービスの提供などの取組みに対する評価について聴取した。



前年度調査と比較して、積極的評価が減少（▲2.8%ポイント）し、消極的評価は増加（+1.9%ポイント）したため、19年度調査においては消極的評価（40.2%）が積極的評価（36.7%）を上回っている。

【積極的評価（36.7%）の主な理由】

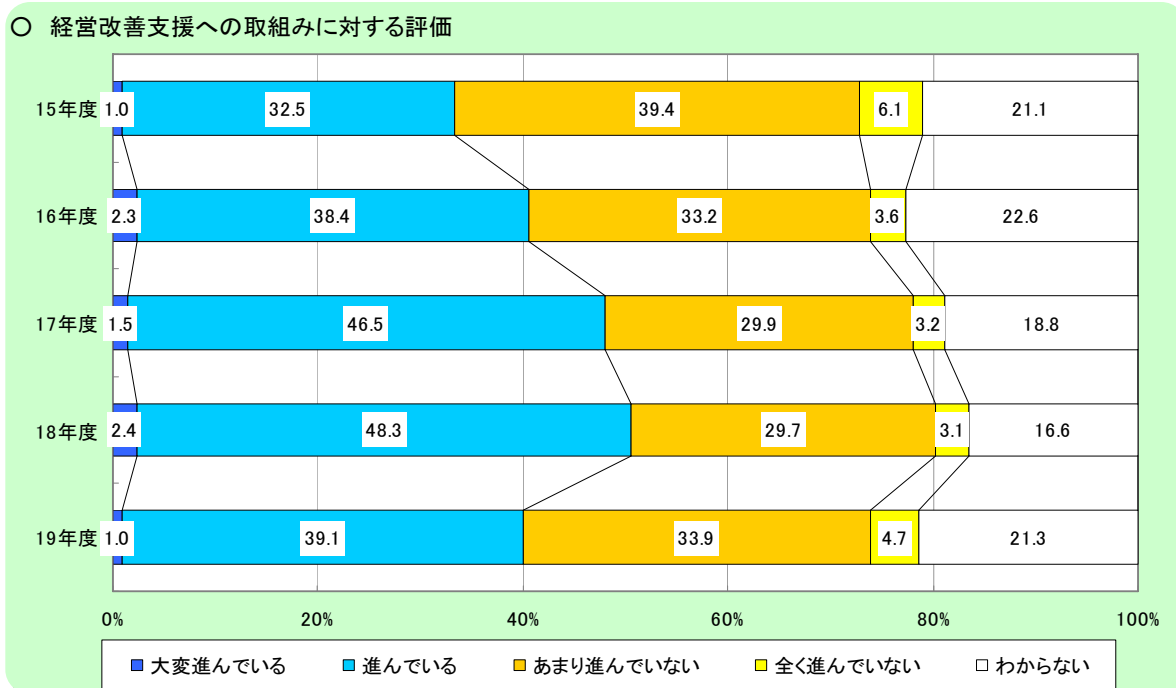
- 創業支援に係る休日相談窓口の開設により、創業・新事業の成長段階に応じた適切な支援を行っている。
- 産学官の連携により新事業支援の取組みがなされている。
- ビジネスマッチングや地域貢献講座など、創業・新事業支援につながる多くの支援を行っている。

【消極的評価（40.2%）の主な理由】

- 創業・新事業進出を支援できる人材育成が不十分であると感じる。
- 政府系金融機関の積極的な取組みと比較すると、まだ消極的な印象を受ける。
- 創業向けビジネスローン等を用意しているが、融資に至るまでのハードルは高く、ある程度売上が見込める先でないと実行に至らない場合が多い。

## (2) 経営改善支援への取組み

各中小・地域金融機関が行う、取引先のさらなる成長や持続的な経営を支援するための専門的な助言や様々な商品・サービスの提供などの取組みに対する評価について聴取した。



19年度調査においても、16年度から18年度の調査と同様に、積極的評価（40.1%）が消極的評価（38.6%）を上回っている。

ただし、前年度調査と比較して、15年度調査以降増加してきた積極的評価が大きく減少（▲10.6%ポイント）し、減少してきた消極的評価は増加（+5.8%ポイント）する結果となった。

### 【積極的評価（40.1%）の主な理由】

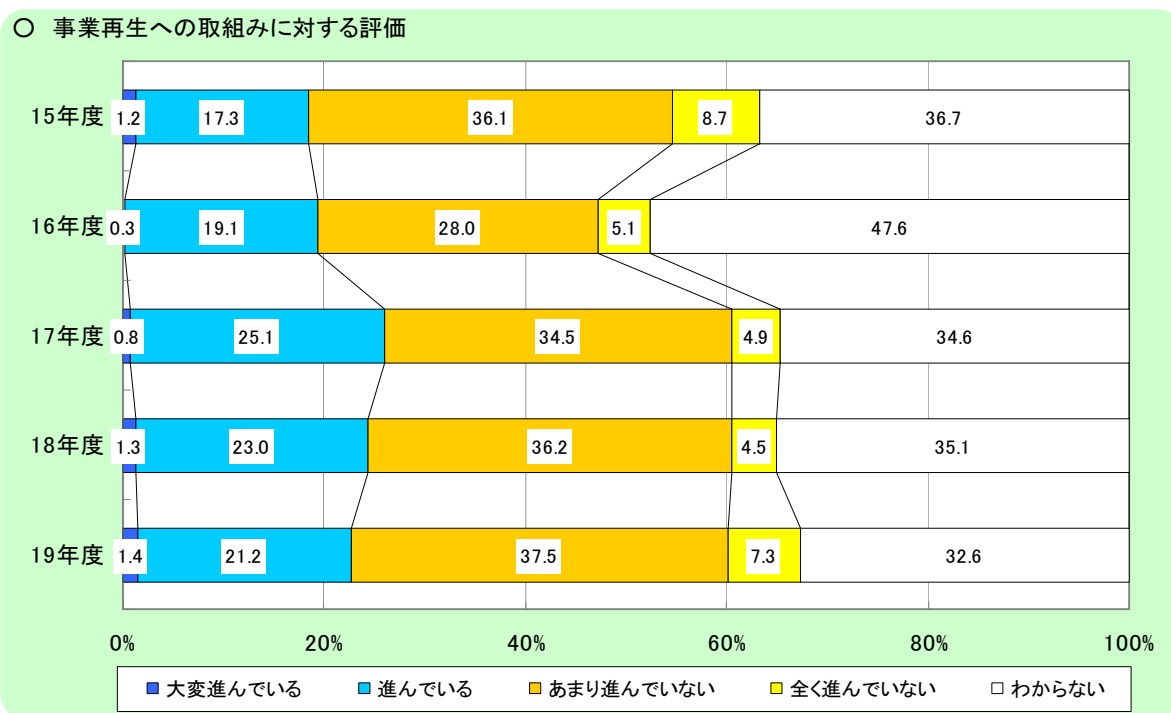
- 中小企業診断士の資格を持った職員を経営相談窓口配置している。
- 専門部署を設け、個別企業への経営課題の提起や商談会の開催等のビジネスマッチングへの取組み等が評価できる。
- 条件変更など事業者の実態に応じて柔軟に対応したり、改善計画策定に関与するなど、取組みは着実に進んでいる。

### 【消極的評価（38.6%）の主な理由】

- 融資実行後のフォローが不足していると感じることや、実際に支援を受けている企業との経営改善に向けた意思統一がなされていない例が見られる。
- 経営改善支援に係る人材も不足しており、都市銀行に比べると取組みが進んでいない。
- 経営相談や改善策の提案から一歩踏み込んで、売上増加や販路開拓ノウハウや情報の提供も含めた支援が必要ではないか。

### (3) 事業再生への取組み

各中小・地域金融機関が行う、経営が困難な状態に陥っている取引先に対する専門的な助言や様々な商品・サービスの提供などの取組みに対する評価について聴取した。



19年度調査においても、依然として、消極的評価（44.8%）が積極的評価（22.6%）を大きく上回っている。

#### 【積極的評価（22.6%）の主な理由】

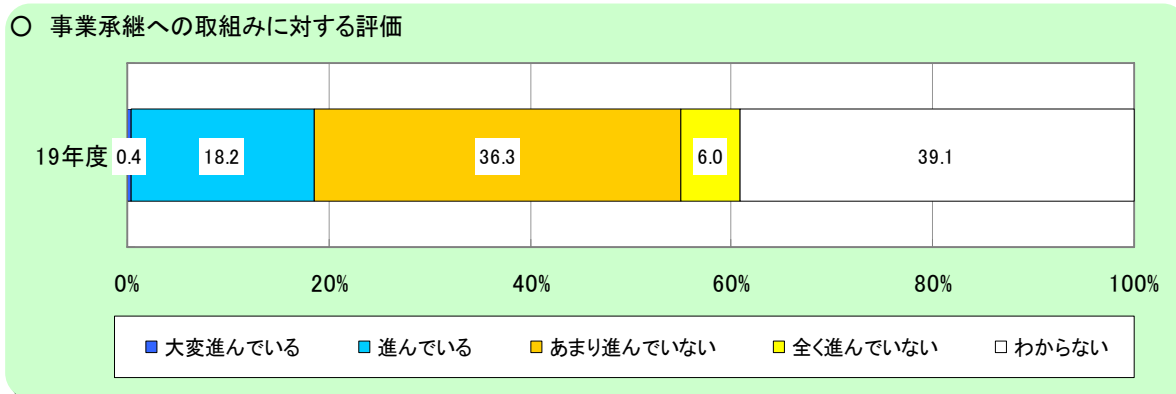
- DES、DDS、企業再生ファンドなどを活用した取組みがみられる。
- 企業支援の専担部署による経営改善策の策定支援や中小企業再生支援協議会と協調した事業再生への取組みが強化されている。
- 企業に対して十分なモニタリング調査を行った上で、中小企業診断士の協力も得て再生に取り組んでいる。

#### 【消極的評価（44.8%）の主な理由】

- 本部では積極的に取り組もうとしていても、支店の担当者までは浸透しておらず、拒絶されるケースが多い。
- 事業再生に係る人材・知識が不足しており、都市銀行に比べると取組みは遅れている。
- 一部の特定先への取組みであり、全体的に進んでいるとはいえない。

#### (4) 事業承継への取組み

各中小・地域金融機関が行う、後継者不足に悩む取引先に対する資金面の支援など事業承継に関する取組みに対する評価について聴取した。



事業承継への取組みについては、消極的評価（42.3%）が積極的評価（18.6%）を大きく上回っている。また、「わからない」が全体の4割を占めていることから、取組み自体の認知が低い状況にある。

##### 【積極的評価（18.6%）の主な理由】

- 後継者対策セミナーなどを実施しており、後継者育成を目的とした経営者塾も運営されている。
- 相続対策について、企業に対し必要な提案をする事例が増えている。

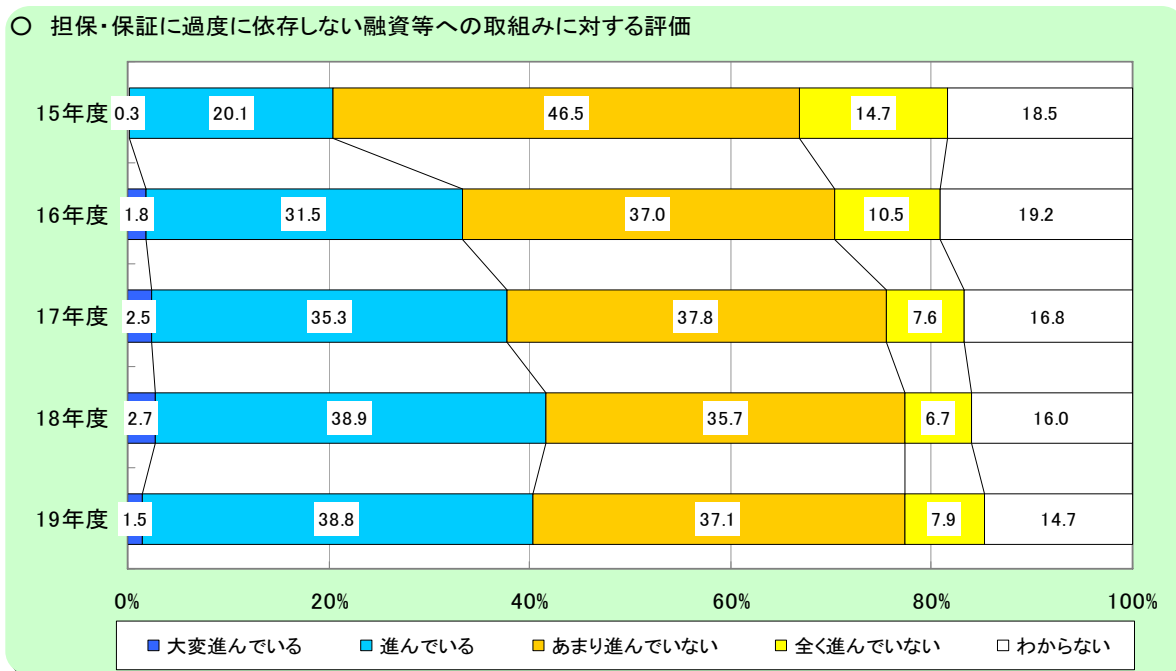
##### 【消極的評価（42.3%）の主な理由】

- 商店街等で空き店舗が目立つようになってきており、取組みが進んでいるとは思えない。
- セミナーの開催等の取組みへの姿勢は感じられるが、具体的な取組み内容としては不十分である。
- 地域経済が低迷し、地元に残る若者自体が減っており、一金融機関の取組みには限界がある。



### (5) 担保・保証に過度に依存しない融資等への取組み

各中小・地域金融機関が行う、不動産担保や保証人に過度に依存しない新たな融資商品・サービスの提供や資金調達手法の多様化などの取組みに対する評価について聴取した。



19年度調査においても、依然として、消極的評価（45.0%）が積極的評価（40.3%）を上回っている。

また、前年度調査と比較して、15年度調査以降増加してきた積極的評価が減少（▲1.3%ポイント）し、減少してきた消極的評価については増加（+2.6%ポイント）する結果となった。

#### 【積極的評価（40.3%）の主な理由】

- ABLの事例が出てきており、地場産業支援・地域振興の観点から評価できる。
- 担保・保証に依存せず、事業計画書等で将来性を判断して融資審査が行われている。
- 企業の格付、日々のヒアリングを通じた業況把握に重点を置き、担保・保証に対する位置付けは低下しているように思う。

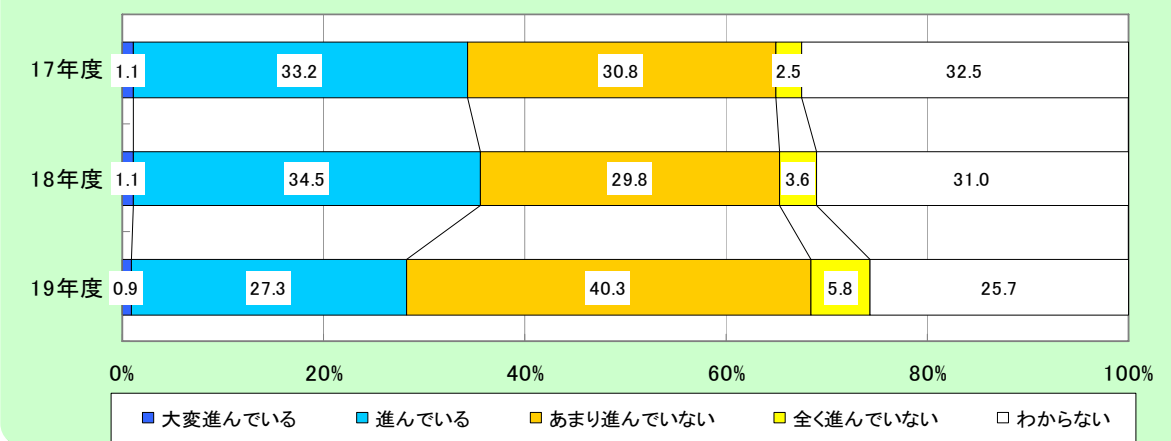
#### 【消極的評価（45.0%）の主な理由】

- ABL等の新しい融資手法がまだ定着していない。
- 商品開発をして取り組んでいることは承知しているが、依然として保証協会付融資以外は、担保・保証に依存している。
- 大企業・優良企業に対してはそうした取組みもあるかもしれないが、大部分の中小企業に対しては効果が見られない。

## (6) 企業の将来性、技術力を的確に評価できる能力等、人材育成の取組み

各中小・地域金融機関における、企業の将来性、技術力を的確に評価できる能力（いわゆる「目利き」能力）や、経営支援、事業再生支援の能力向上などの人材育成への取組みに対する評価について聴取した。

### ○ 企業の将来性、技術力を的確に評価できる能力等、人材の育成への取組みに対する評価



前年度調査と比較して、積極的評価が減少（▲7.4%ポイント）し、消極的評価は増加（+12.7%ポイント）したため、19年度調査においては消極的評価（46.1%）が積極的評価（28.2%）を上回っている。

#### 【積極的評価（28.2%）の主な理由】

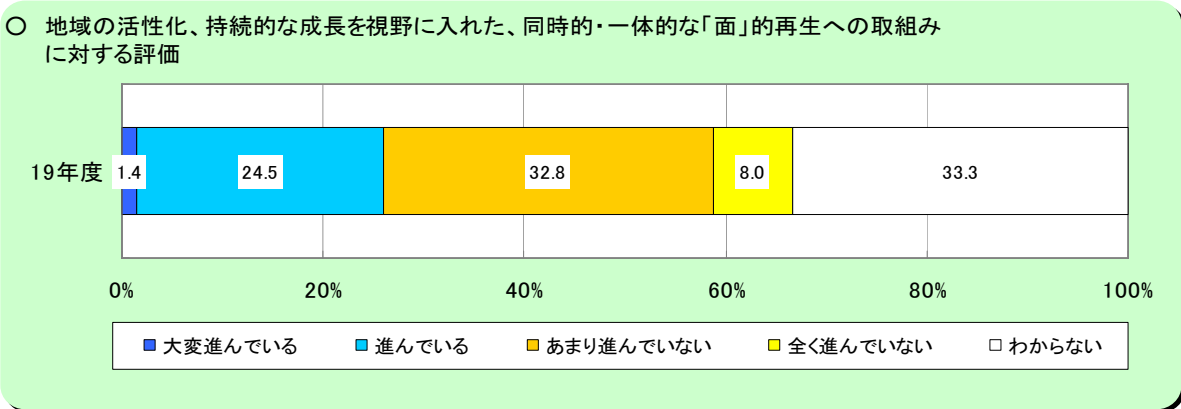
- 一部の金融機関では、若手職員を取引先企業へ2、3ヶ月派遣して、金融機関以外の業務を習得させている。
- 職員に中小企業診断士や宅地建物取引主任者等の資格を取得させ、レベルアップに努めている。
- 各金融機関とも様々な勉強会・講習会の開催、中小企業診断士などの資格取得奨励などを行っており、目利き能力の開発を目指している。

#### 【消極的評価（46.1%）の主な理由】

- 資格取得等自己啓発を勧めているようだが、現場経験不足のため生かされていない印象。
- 専門性の高い分野における人材育成が進んでいない。
- 担当者の異動で話が通じなくなることが多い。地域の状況をよく把握し、きちんと話を聞けるような人材を育成して欲しい。

### (7) 地域全体の活性化、持続的な成長を視野に入れた、同時的・一体的な「面」的再生への取り組み

各中小・地域金融機関の資金供給者としての役割にとどまらない、地域の面的再生への取り組みに対する評価について聴取した。



地域の面的再生への取り組みについては、消極的評価（40.8%）が積極的評価（25.9%）を上回っている。また、「わからない」が3分の1を占めている。

#### 【積極的評価（25.9%）の主な理由】

- 商談会の開催、まちなか活性化事業への参画、大学との連携事業など、事業者や市民へのアピール度合いが高まっている。
- 金融商品に地域商品をうまくリンクさせ、街づくりへ積極的に参加している。

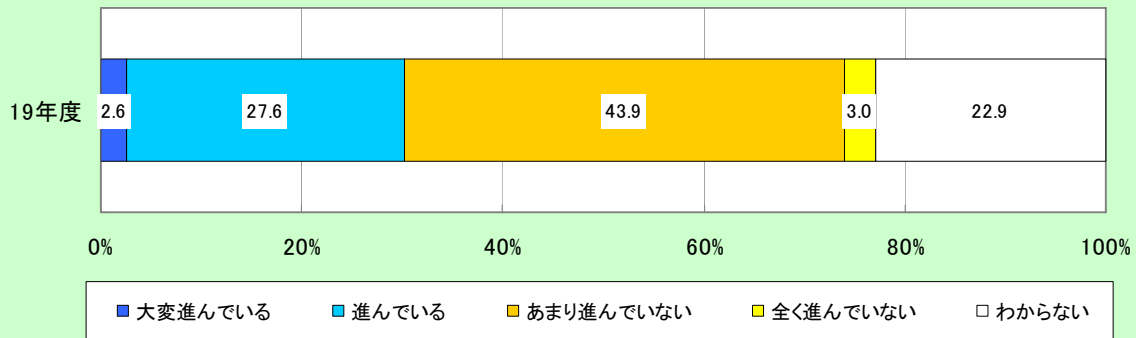
#### 【消極的評価（40.8%）の主な理由】

- 一部企業との点又は線での関係強化は進んでいるが、地域との一体的な面的再生については、未だ十分な成果が出ているとは言えない。
- 地域の実情が厳しいので、試行錯誤しているように見受けられる。地域コーディネーターとして様々な活動に参画して欲しい。

## (8) 地域活性化につながる多様なサービスの提供

各中小・地域金融機関の事業性貸出に留まらない多様な金融サービスの提供への取組みに対する評価について聴取した。

### ○ 地域活性化につながる多様なサービスの提供に対する評価



地域活性化につながる多様な金融サービスの提供については、消極的評価（46.9%）が積極的評価（30.2%）を上回っている。

#### 【積極的評価（30.2%）の主な理由】

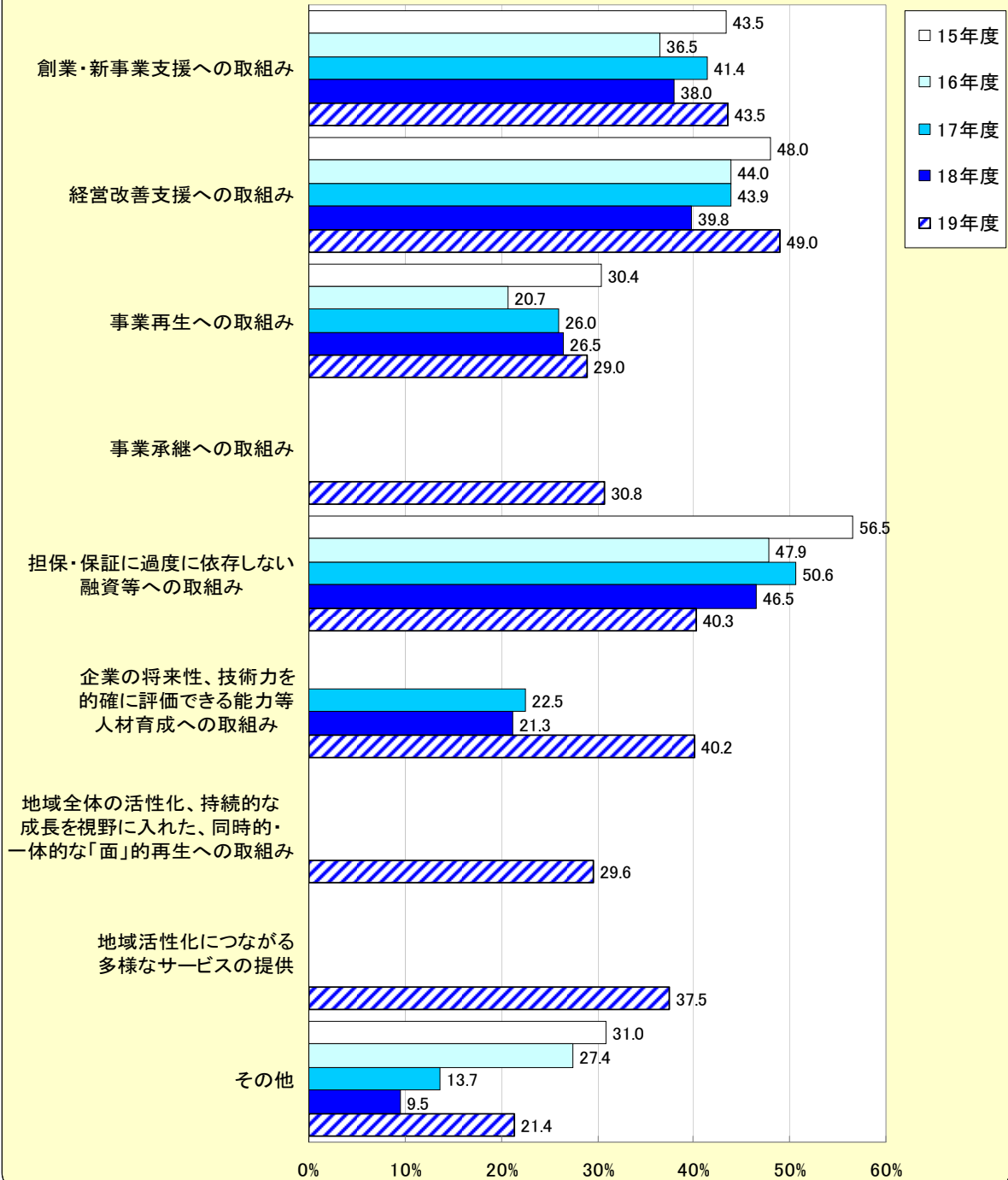
- 社会貢献や環境問題への取組み、地域とのコミュニケーションを図ることを目標としており評価できる。
- 地域を担う子供たちへの金融知識の普及活動等、前向きに取り組んでいる。

#### 【消極的評価（46.9%）の主な理由】

- 地域活性化の観点から様々なサービスを提供しているが、地域全体に波及効果をもたらすには至っていない。
- 地域活性化の取組みに参加しているだけで、得られた情報を咀嚼して外に発信する機能が不足している。

設問4 中小・地域金融機関の地域密着型金融に関する取組みについて、今後期待するものほど  
 れですか。(複数回答可)

○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、最も回答の多かった項目は、

- 経営改善支援への取組み
- であり、次いで
- 創業・新事業支援への取組み
- 担保・保証に過度に依存しない融資等への取組み

○ 企業の将来性、技術力を的確に評価できる能力等、人材育成への取組みの順となりました。

それぞれの項目に寄せられた主な意見は以下のとおりです。

**【経営改善支援への取組み】**

- 倒産が多いなど企業の経営状態が悪い中、金融機関が企業の数字を一番把握しているはずであり、倒産する前に手助けする役割を担って欲しい。
- 地域経済は厳しく、今後、企業倒産の増加が懸念されるため、今以上のきめ細かい経営指導をお願いしたい。
- 金融機関は数字だけで判断するのではなく、売上を伸ばすため一緒に考える態勢作り、相談業務に力を注いで欲しい。

**【創業・新事業支援への取組み】**

- 地域経済活性化のため、新しい企業を生み育てる観点から、さらに積極的な融資を行ってほしい。
- この分野が伸びなければ地域衰退に歯止めがかからないため、更なる取組みを期待したい。
- 創業・新事業拡大など意欲のある者への後押し、特に若手起業家の育成・支援を望む。

**【担保・保証に過度に依存しない融資等への取組み】**

- 事業内容の適切な評価により、保証協会を利用しないプロパー融資へのシフトを図り、借入コストを低減して欲しい。
- 中小企業にも優秀な人材がおり、企業の人材に関する評価項目に重点を置いた審査が必要と思われる。
- 優れた技術や特性を取引の段階で早めに見極め、金融支援を必要とする時については、担保・保証ありきではなく、事業価値を優先されたい。

**【企業の将来性、技術力を的確に評価できる能力等、人材育成への取組み】**

- 企業の将来性、事業内容を分析して育てることが金融機関の使命の一つであり、そうした人材育成に取り組んで欲しい。
- 職員を企業、関係機関に出向させ、実務経験を積ませることで能力向上を図って欲しい。
- 同一地域における金融機関担当者の勤務期間を現状より長くして、企業とリレーションができるような環境にしてほしい。

以上