

地域金融機関の地域密着型金融の取組み等に対する利用者等の評価に関する アンケート調査結果等の概要

I. 調査目的等

金融庁では、「中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針」に基づき、地域金融機関における地域密着型金融の取組みに関する利用者等の評価を把握するための調査を年 1 回実施し、その結果を公表するとともに、爾後の監督対応に活用することとしています。

このため、平成 25 年 5 月から 6 月にかけて、全国の財務局等において、各地域の利用者等を対象に、聴き取りによるアンケート調査を実施し、その結果を以下のとおり取りまとめました。

また、今回調査においては、上記と併せて、中小企業金融円滑化法（以下、「円滑化法」）の期限到来後の地域金融機関の金融円滑化への対応及び政府の取組みに対する評価に関するアンケート調査も実施しています。

利用者等：中小企業者 506 名、商工会議所・商工会の経営相談員等 444 名、消費生活センター職員等 99 名の計 1,049 名

II. 地域密着型金融の取組み等に対する評価に関するアンケート調査結果の概要

1. 地域金融機関の取組みに対する評価（自由評価）

本調査においては、地域金融機関における地域密着型金融の取組みに関し、評価できる点と、不十分な点の両面からご意見をいただきました。主な意見は以下のとおりです。

（1）顧客企業に対するコンサルティング機能の発揮（○：評価できる点、▲：不十分な点）

<日常的な関係強化の姿勢>

- 営業店長が顧客の声に直接耳を傾け、事業所を訪問する頻度を数値目標として掲げるなど、地域密着の取組みを実施している。
- 月次で支店長が来訪してくれて様々な情報の提供があるほか、周辺の事業主や中小企業診断士、行政書士を紹介してくれる。
- 事業者のニーズに対応するために、本店ソリューション部門と支店が常に連携を図りながら相談等を行っている。
- ▲ 金融機関の担当者の交代により、取引先の紹介やアドバイス等が頓挫してしまうケースがある。

<創業・新事業に向けた取組み>

- 意欲ある若年層に対し、自己資金が少なくても前向きに支援し、融資実行後も、経営が軌道に乗るまで支援する姿勢が見受けられる。
- 農業分野における創業支援や農商工連携を支援する等の取組みを行っている。
- ▲ 金融機関は、創業資金に係る融資について、創業計画書の策定は商工会議所に任せ、融資の判断は保証協会保証の可否に依存しており、自ら創業者を育てようとする姿勢が乏しい。
- ▲ 新事業や製品開発などの目利きができずに融資し難いケースについては、外部専門家等と連携した評価を行うべきである。

<ビジネスマッチング>

- 販路開拓ビジネスマッチングを県内だけでなく都心でも実施したため、県外にも販路を広げるきっかけが出来た。
- 多くの金融機関は、年々、ビジネスマッチングにかける人員や時間を増やしており、積極的である。
- 異業種交流会の開催やコラボ産学官を通じて、個別業者との顔合わせも行っている。
- ▲ ビジネスマッチングについて、現状は、総花的すぎるとされる。顧客ニーズに合わせたきめ細かいものを行ってほしい。
- ▲ イベント的なビジネスマッチングよりも、金融機関の取引先を直接紹介して欲しい。

<海外進出支援>

- 海外取引（輸出入に係る事務）のアドバイスや海外進出の際に通訳やコンサルタントの紹介をしてくれるなど役立っている。
- 海外進出するにあたって、現地の金融機関に出向していた地域銀行職員のサポートを受け役立った。
- ▲ 昨年海外進出したが、地域金融機関は現地の情報を持っておらず、頼りにならなかった。

<目利き能力>

- 渉外担当者を各種専門学校に通わせて、様々な業種の目利き能力の向上に努めている。
- 他の金融機関から融資を受けることができずに資金繰りに困っていたところ、当社の将来性や事業価値を評価したうえで、プロパー融資に応じてくれた。
- ▲ 財務書類等の計数のみを評価する傾向があり、計数以外の企業の強みを評価する担当者が少ない。
- ▲ 経営支援のためのコンサルティング機能の強化はされてきているが、依然、コンサルティングができる銀行員は少ないように思われる。より一層の人材育成に期待したい。

<経営改善・事業再生に向けた取組み>

- 本部に経営支援室を設置し、中小企業診断士の資格を持った職員を5人配置し、各支店が窓口となり、顧客企業のあらゆる経営課題解決のために支援をしようとする積極的な姿勢が見える。
- 債務超過の法人等に対し、経営改善計画の策定等について、親身になって経営支援を実施している。
- ▲ コストカット（人員削減・経費節減）のアドバイスのみで物足りない。
- ▲ 事業者からの要請が無ければ、金融機関は指導や支援を行わない。
- ▲ 業績管理が短期間で行われているため、長期的なコンサルティングは難しい。

<事業承継に向けた取組み>

- 法制度や税制度について金融機関からアドバイスを頂き、滞りなく事業承継が出来た。
- ▲ 事業承継による事業の継続、雇用の確保を図るため、もっと積極的にM&A等の支援に取り組む必要がある。

<外部専門家・外部機関等との連携>

- 中小企業診断士協会と提携し取引先の経営改善に取り組むほか、外部の専門コンサルタント会社と業務委任契約しABLへ取り組んでいる。
- 中期経営計画作成から賃金体系等、多くの経営課題について、コンサルティング会社による定期的なセミナーを支店で行っている。

- 中小企業支援ネットワーク会議を組織し、金融機関及び外部機関が連携し、でき得る対応に取り組んでいる。
- ▲ 規模の大きな金融機関は、事業再生や事業承継等に対する対応のスタンス（スキーム等）が固まっている傾向があり、外部機関等との連携の障壁になっている。
- ▲ 経営改善計画策定支援に向け外部専門家の積極的活用を期待したい。

（2）地域の面的再生への積極的な参画（○：評価できる点、▲：不十分な点）

- 商店街の活性化に向け、独自で各種の調査やアンケート分析結果に基づき、行政・商工会議所と連携し、商店街の活性化に向けた具体的な支援案の提示が行われている。
- ▲ 地域の金融機関単体での取組みには、一定の限界がある。もっと地元の外部団体や自治体等との連携が必要である。

（3）地域や利用者に対する積極的な情報発信（○：評価できる点、▲：不十分な点）

- 金融機関からの訪問回数が増えており、タイムリーな情報を得ている。
- コンサルタントや外部専門家の紹介及び商談会への招待など、事業者の業況に応じた情報の提供をしている。
- 商店街や地元のイベントに際して、相談窓口を設置し、情報発信活動を行っている。
- ▲ 金融機関からの配布物は、情報量が多く文字が小さいため、非常に読みづらい。
- ▲ 一般的・全国的な情報に限らず、地域的な業界や市場の情報を、詳細に発信してほしい。

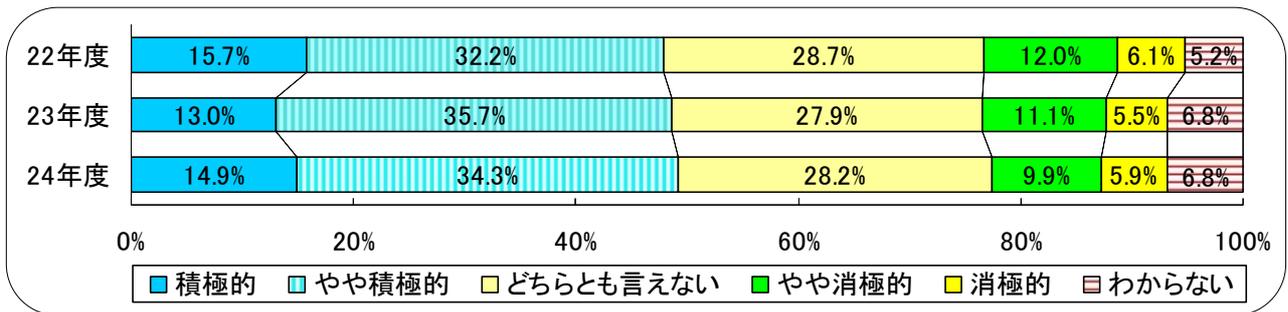
2. 地域金融機関の取組みに対する評価（選択評価）

本調査においては、上記の自由評価に加え、選択回答方式により、地域金融機関における地域密着型金融の取組みに対する評価をいただきました。

調査結果

（1）地域密着型金融の取組み姿勢（全体評価）

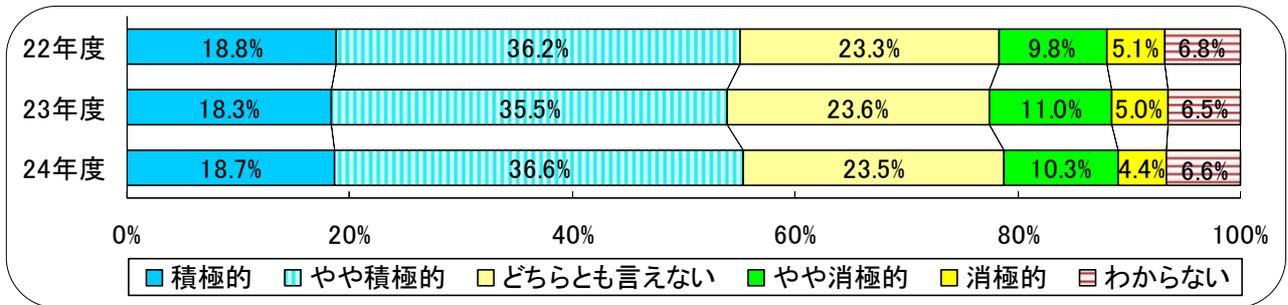
地域密着型金融の取組み姿勢については、積極的評価が5割弱で、消極的評価が1割台半ばとなっています。



（2）顧客企業に対するコンサルティング機能の発揮

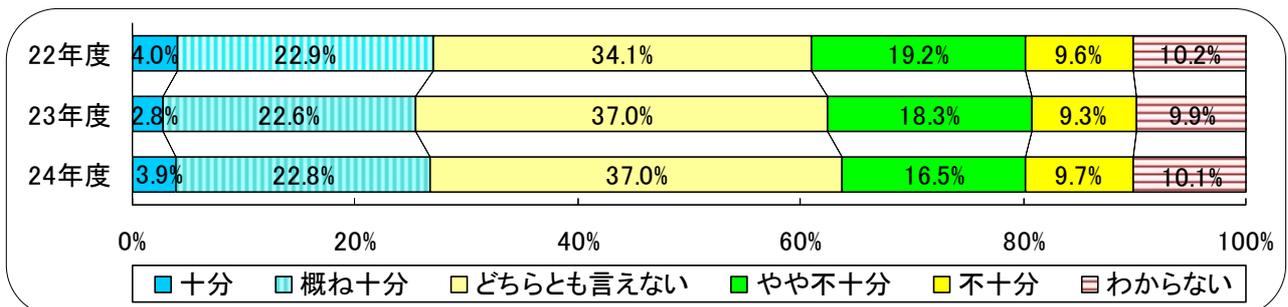
（i）顧客企業との日常的・継続的な接触（顧客企業への訪問等）の姿勢

顧客企業との日常的・継続的な接触（顧客企業への訪問等）の姿勢については、積極的評価が5割台半ばで、消極的評価が1割台半ばとなっています。



（ii）顧客企業の事業価値を見極め経営課題を発見・把握する能力（いわゆる目利き能力）

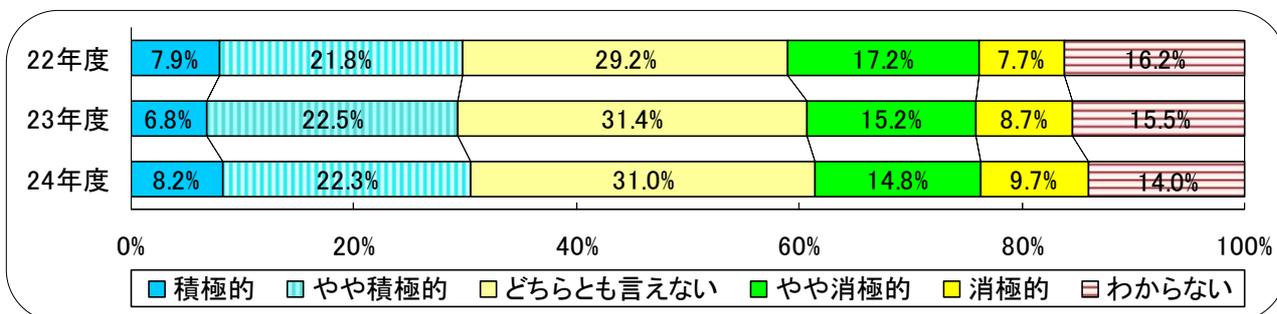
顧客企業の事業価値を見極め経営課題を発見・把握する能力（いわゆる目利き能力）については、積極的評価と消極的評価が各々2割台半ばとなっています。



(iii) 顧客企業のライフステージの各類型における地域金融機関の取組み姿勢

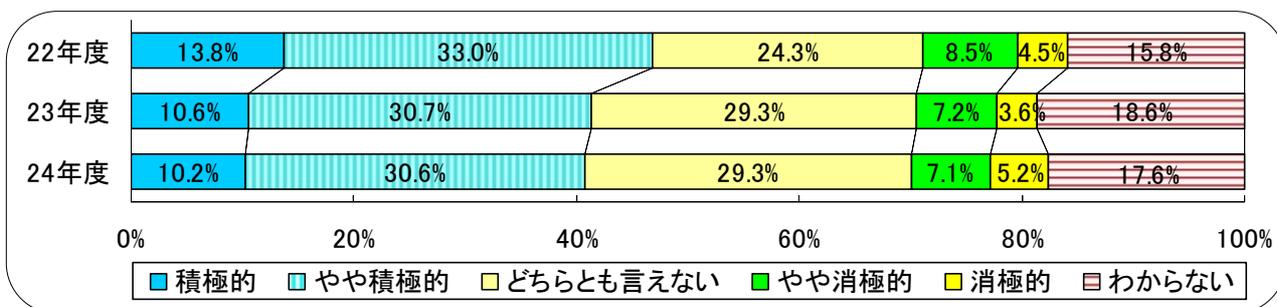
① 創業・新事業開拓支援

創業・新事業開拓支援については、積極的評価が3割強で、消極的評価が2割台半ばとなっています。



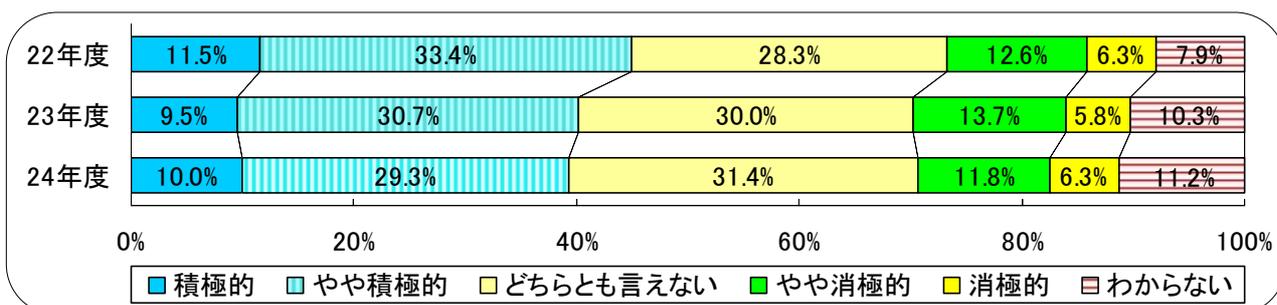
② 成長段階にある取引先支援

成長段階にある取引先支援については、積極的評価が4割強で、消極的評価が1割強となっています。



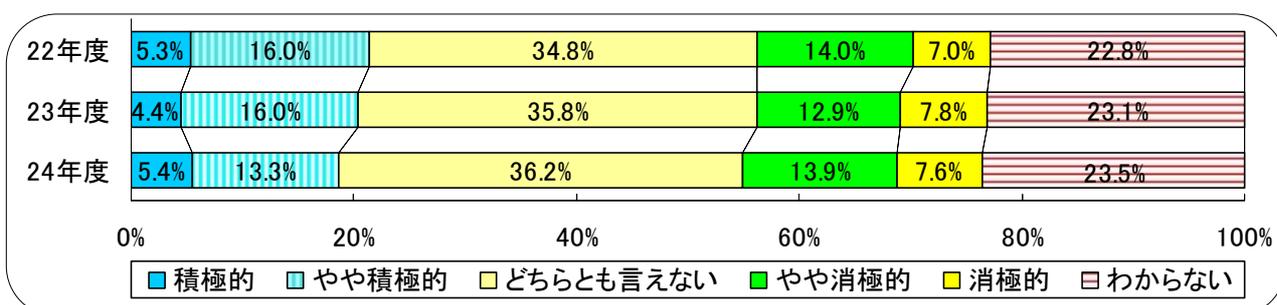
③ 経営改善支援

経営改善支援については、積極的評価が4割弱で、消極的評価が2割弱となっています。



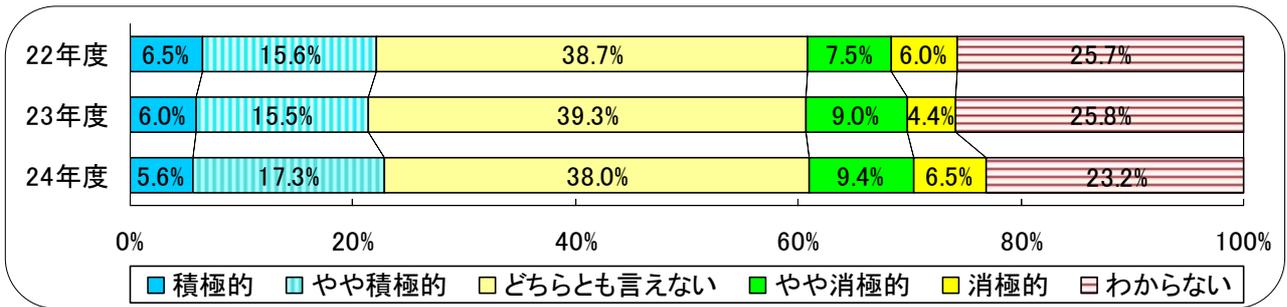
④ 事業再生・業種転換支援

事業再生・業種転換支援については、積極的評価と消極的評価が各々2割程度となっています。



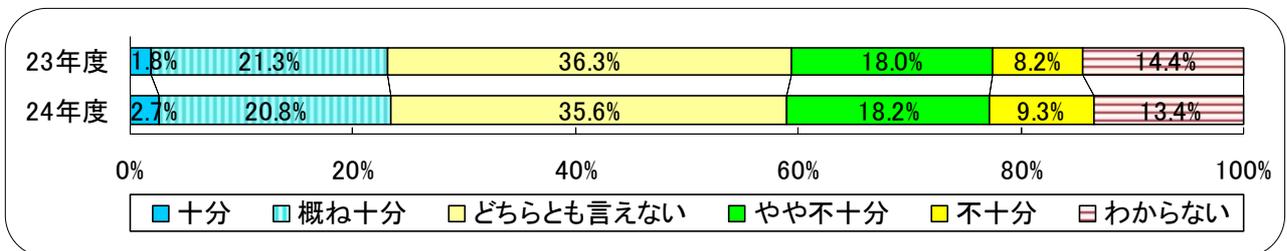
⑤ 事業承継支援

事業承継支援については、積極的評価が2割強で、消極的評価が1割台半ばとなっています。



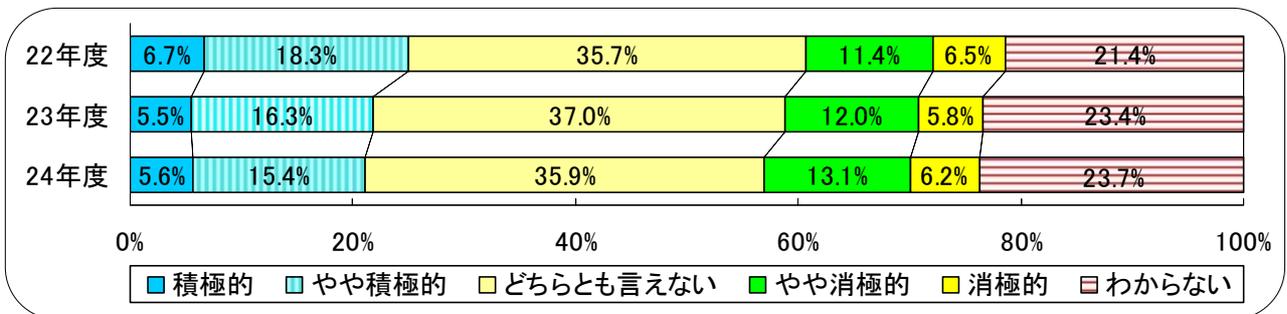
(iv) ソリューションの提案力

ソリューションの提案力については、積極的評価が2割強で、消極的評価が3割弱となっています。



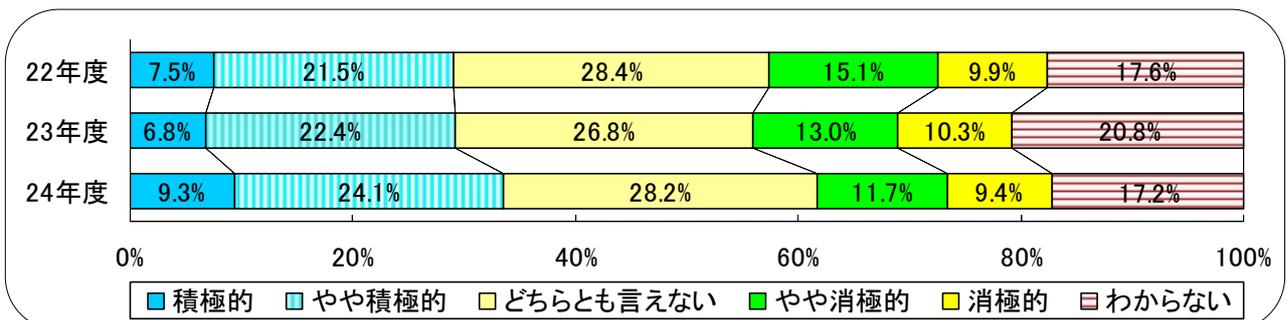
(v) ソリューション実行後のモニタリングの姿勢

ソリューション実行後のモニタリングの姿勢については、積極的評価と消極的評価が各々2割程度となっています。



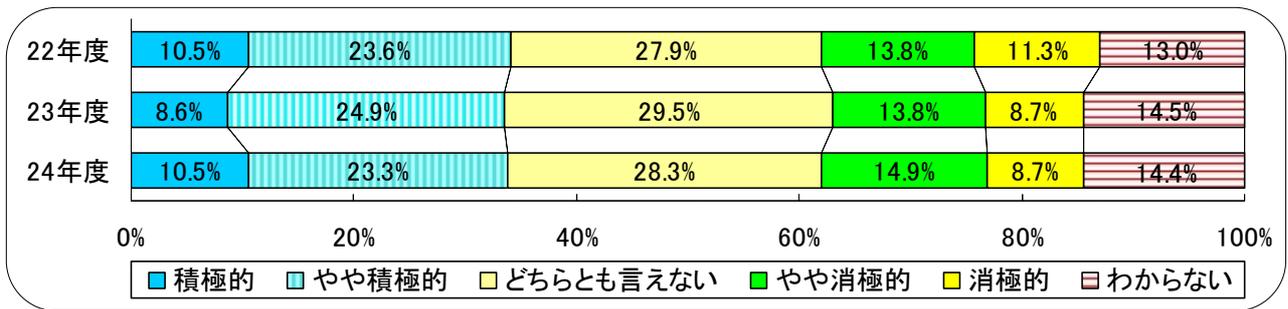
(vi) 外部専門家・外部機関等との連携姿勢

外部専門家・外部機関等との連携姿勢については、積極的評価が3割強で、消極的評価が2割強となっています。



(3) 地域の面的再生への積極的な参画

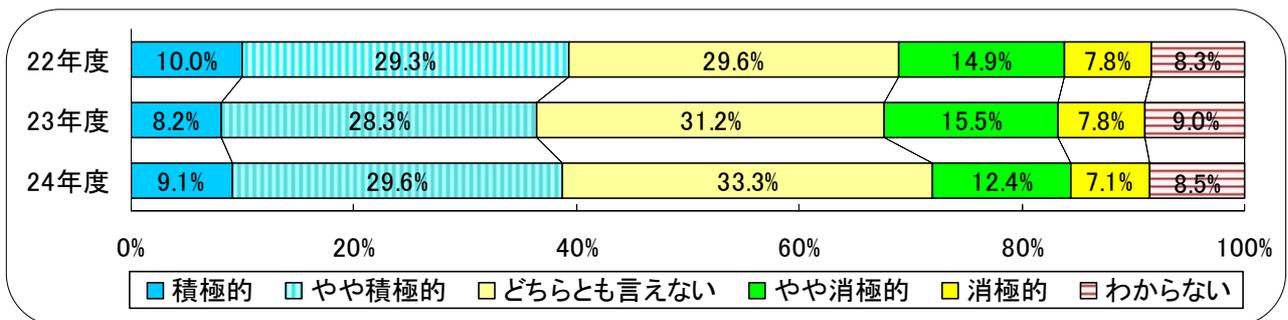
地域の面的再生への積極的な参画については、積極的評価が3割強で、消極的評価が2割強となっています。



(4) 地域や利用者に対する積極的な情報発信

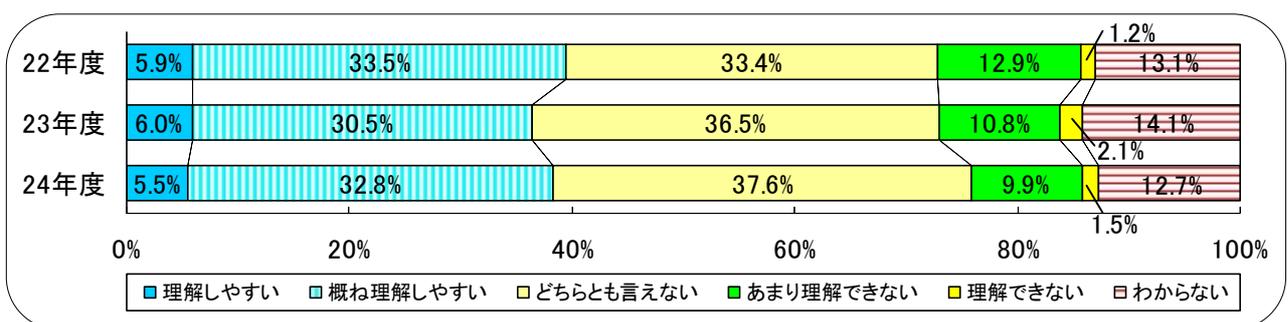
(i) 地域や利用者に対する情報発信の姿勢

地域や利用者に対する情報発信の姿勢については、積極的評価が4割弱で、消極的評価が2割弱となっています。



(ii) 情報発信の内容

情報発信の内容については、積極的評価が4割弱で、消極的評価が1割強となっています。



(iii) 地域金融機関に求められる情報発信の内容

- 販路拡大や海外進出、ビジネスマッチング（取引先の紹介）に繋がる情報。
- 新たな国、県及び市の施策（助成金制度等）に則ったタイムリーで理解しやすい支援情報。
- 身近な中小企業の経営改善等の具体的成功事例（業種別）に関する情報。
- 高齢者の多い地域もあるので、ホームページだけでなくチラシによる情報。

3. 当局の施策に対する評価

本調査においては、地域金融機関に対する評価に加え、当局が取り組んでいる地域密着型金融の促進に関する施策（注）に対しても、評価できる点と、不十分な点の両面からご意見をいただきました。主な意見は以下のとおりです。

（注）当局の施策

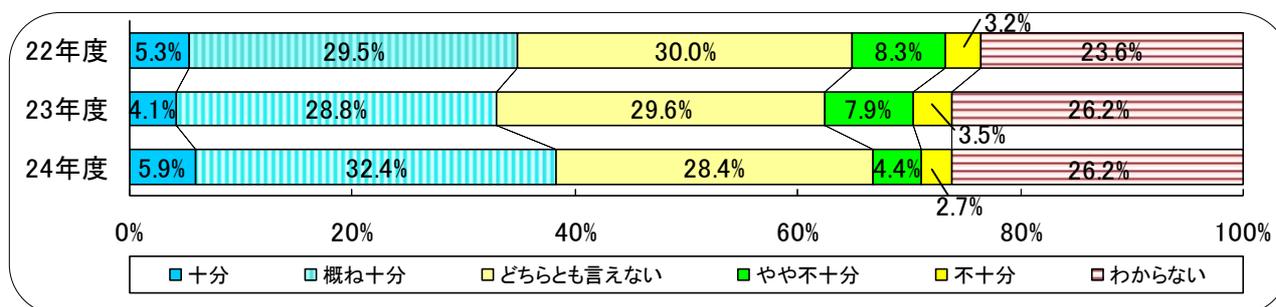
- ・ 地域金融機関が自らの地域密着型金融の取組みを説明し、地域関係者が議論・評価する会議（シンポジウム）の開催
- ・ 特に先進的な取組みや、広く実践されることが望ましい取組みを行っている地域金融機関に対する顕彰の実施 等

（1）自由評価の結果（○：評価できる点、▲：不十分な点）

- シンポジウムや顕彰が金融機関間の相互啓蒙の端緒となるほか、金融機関のモチベーションアップに繋がっている。
- 顕彰やシンポジウムを通じて他行の良い事例が共有できる。
- シンポジウムにおける管外金融機関の取組事例は非常に参考になるので今後とも継続して欲しい。
- シンポジウムにより、各金融機関が他行の先進的な事例を非常に参考にしており、結果として各金融機関の取組事例が幅広くなり、内容も進化している。
- 企業を応援し企業を育てる取組みを行っている金融機関に対し顕彰制度を通じ世間に認知させることは重要である。
- ▲ シンポジウムや顕彰は良い取組みと思うが、その結果が広く一般に周知されていない。
- ▲ シンポジウムにおいて金融機関のパネリストに遠慮して本音が言いづらい場面もあるため、中小企業のパネリストを増やしてもいいのではないか。
- ▲ シンポジウムの内容が動画配信されていない。

（2）選択評価の結果

当局の施策については、積極的評価が4割弱で、消極的評価が1割弱となっています。

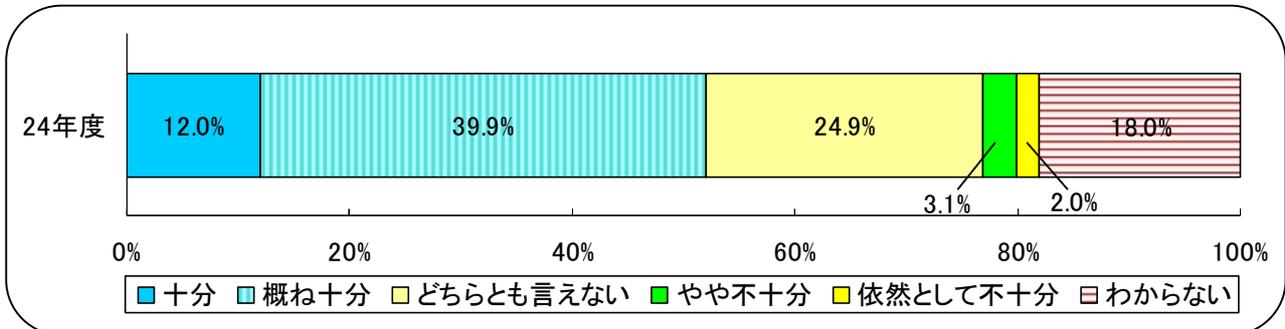


以上

Ⅲ. 中小企業金融の円滑化の取組み等に対する評価に関するアンケート調査結果の概要

1. 円滑化法の期限到来後の地域金融機関の金融円滑化への対応に関する評価

円滑化法の期限到来後の地域金融機関の金融円滑化への対応については、積極的評価が5割強で、消極的評価が1割未満となっています。



【上記評価に関する具体的な意見等】（○：評価できる点、▲：不十分な点）

<金融支援>

- 金融機関からは文書や口頭により対応は変わらない旨の説明を受けており、周知されている。
- 金融機関の取組み姿勢が変わってきており、企業側の言葉に耳を傾けてきている。複数取引のある銀行同士が、ともに協力して対応するようになってきている。
- 事業者直接向、あるいはさまざまな会議の場などを借りて不特定多数の事業者に対して、円滑化法の期限到来後も変わらぬ対応を継続する旨の説明に努めている点は評価できる。
- 資金繰りの厳しい中小企業等に対し、積極的に貸出を行う姿勢が十分に感じられる。
- ▲ これまで求められなかった資料がないと融資に応じてもらえないため、資料作りにかかなりの労力を費やしている。問題がない先について、一律、膨大な資料を求めるのではなく、柔軟な対応が必要ではないか。資料だけではなく、経営者の資質、取組み姿勢をもっと見て欲しい。
- ▲ 従来から、貸付条件の変更後は、前向きな資金需要であったとしても新規融資が受けにくいという現状があるため、事業の中身や将来性等の定性面に審査の重きを置いてほしい。
- ▲ 条件変更については柔軟に対応してもらっているが、設備投資等の新規融資に関する相談にはあまり積極的に対応してくれない。

<経営改善支援>

- 中小企業再生支援協議会のバンクミーティングを通じて、適切に対応してもらっている。
- 中小企業を中心に外部連携を活用した経営改善支援や円滑な資金供給が行われていると感じている。
- 実行可能な経営改善計画の作成や事業拡大への計画書を作成することで新規融資または条件変更について前向きに取り組んでいる。
- 各金融機関の連携により、事業再生ファンドを新設し、引き続き中小企業対策を構築しているところ。
- ▲ 金融機関の指導により、中小企業が苦労して作成した再生計画であるが、その後のフォローがないために、計画が大幅未達のまま放置されている例を散見する。
- ▲ 企業が自力で事業計画を策定するのが基本であるが、アドバイスする金融機関は少なく、待ち

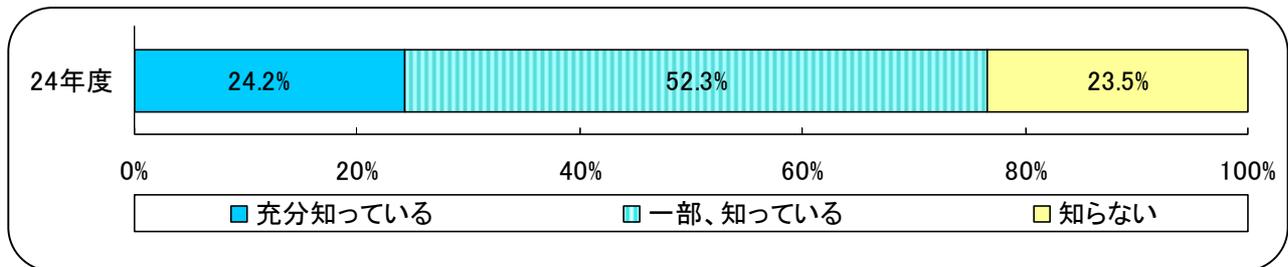
の姿勢が見られる。

- ▲ 取組み方は職員毎、銀行毎においてクオリティーは様々なため、積極的な提案を事業所側に示す体制を確立してほしい。

2. 「中小企業金融円滑化法の期限到来に当たって講ずる総合的な対策」（以下、「総合的な対策」）に

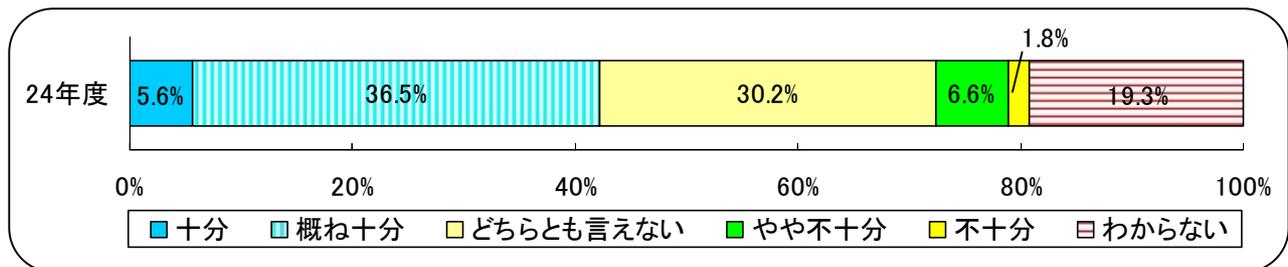
盛り込まれた経営支援の強化策について

総合的な対策に盛り込まれた経営支援の強化策については、「知っている」とする意見が7割台半ばで、「知らない」とする意見が2割強となっています。



3. 総合的な対策において実施している政府の取組みに関する評価

政府の取組みについては、積極的評価が4割強で、消極的評価が1割弱となっています。



【上記評価に関する具体的な意見等】（○：評価できる点、▲：不十分な点）

- 地域経済活性化支援機構が活用できる公的資金を拡大するほか、中小企業再生支援協議会などを通して金融支援を受けやすくするなど評価できる。
- 金融庁・財務局における相談窓口の設置やパンフレットによる案内などの対応は評価できる。
- 政府の取組み内容（施策）については、説明会・講演等によりタイムリーに情報提供が行われ、周知されている。
- 円滑化法の期限到来後も債務者への対応が不変である旨の周知が金融機関等に十分徹底されていた。また、4月以降も経営改善計画書の策定支援等のフォロー体制が整えられている。
- 政府の取組みは非常に広範囲かつ多岐に亘っており、円滑化法の期限到来後のソフトランディングの措置として機能している。特にセーフティーネット保証制度は使いやすい制度として維持されており、非常に助かっている。
- 円滑化法の期限到来後も大きな混乱もなく、各機関の相談窓口設置や円滑化法に代わる支援策も増えており十分と感じる。
- 各省庁間の連携を図りながら実行している点は評価できる。
- ▲ 相談する機関が多数あるが、企業は初めにどこに相談を持ち込めば良いかを明確にすべきではないか。
- ▲ 未だに政府の施策を知らない小規模零細事業者がいることから、なお一層の周知に努めて頂き

たい。

- ▲ 周知方法について、活字・文書のみでは理解されにくいので、例えばマンガを活用するなど、もっと分かりやすくなるよう努めてほしい。
- ▲ 良い施策もあるが、省庁間でもっと連携をとれたらよいのではないか。
- ▲ 中小企業再生支援協議会などの事業再生のプロによるアドバイス、ノウハウが、支援先とならない小規模事業者等にも提供されるような取り組みがほしい。
- ▲ 取組内容については評価しているが、対策を実行するだけのマンパワーや能力が充足しているのかどうか懸念がある。
- ▲ 中小企業支援ネットワーク強化事業（専門家派遣事業）は、商工会等を通じ利用したいニーズが高く、制度の内容を変えることなく、充実してほしい。

以 上