

**(2) 「中小企業から見た地域における中小企業金融の実情等について」の  
ヒアリング結果概要**

- 中小企業から見た地域における中小企業金融の実情等について以下の10項目を聴取しました。

- ① 融資姿勢に関するもの
- ② 担保・保証に関するもの
- ③ 経営指導に関するもの
- ④ 創業・再生支援に関するもの
- ⑤ 融資の際の説明態勢に関するもの
- ⑥ 相談苦情処理機能に関するもの
- ⑦ 金融機関の資質・能力に関するもの
- ⑧ 融資の際の審査期間に関するもの
- ⑨ 金利に関するもの
- ⑩ その他

- 各項目に寄せられた主な意見は以下のとおりです。

(注) 主な意見における( )内は、意見を収集した財務局名を指しておりますが、同一財務局において多様な意見を収集しており、それぞれの意見を抜粋して記載しています。

**① 融資姿勢**

- ・ 信用保証協会と提携した制度融資等を活用するなど、融資姿勢は積極的である(全地域)。
- ・ 新規融資開拓のプロジェクトチームを編成するなど、新規融資に積極的に取り組んでいる(北海道、東北、関東、東海、北陸、近畿、中国、四国、九州、福岡)。
- ・ 業況が悪化した企業の経営者とのコミュニケーションを図り、企業の実態把握に努めるなど、企業の定性要因を考慮して融資を行っている(北海道、東北、北陸、中国、沖縄)。
- ・ 他の金融機関が融資していない企業に対する融資は実行しないほか、融資に際して担保・保証が必要であるなど、融資姿勢は消極的である(関東、東海、中国、四国、九州、福岡、沖縄)。

## ② 担保・保証

- ・ 信用保証協会等の制度融資を利用するほか、スコアリング・モデル（企業業績を定量分析し、算出された信用リスクに基づき融資可否を判定）を用いた金融商品を推進するなど、無担保・無保証の金融商品は以前に比べて多くなった（北海道、東北、関東、東海、北陸、近畿、四国、九州、福岡）。
- ・ 融資の借り換え時に追加担保を徴求しないほか、保証についても代表者保証などが主流で第三者保証は求めないなどの姿勢が見られる（北海道、東北、関東、東海、北陸、近畿、中国、四国、九州、福岡）。
- ・ 担保評価の目減り分について保証人を求めるケースがあるほか、融資を相談する段階では担保・保証を求めない前提で話を進めていても、最終的には担保等を求めることが多いなど、担保・保証に依存した融資姿勢が見られる（全地域）。
- ・ 経済環境が芳しくない地域においては融資に際して担保・保証に頼りがちになるほか、スコアリング・モデルの活用は活発であるが企業の定性面に対する評価能力が乏しい（北海道、近畿）。

## ③ 経営指導

- ・ 経営コンサルタント会社の経営指導を取り入れるほか、顧客の利便性に配慮して相談業務の時間を拡大するなど、組織として経営指導に積極的に取り組んでいる（北海道、東北、関東、東海、近畿、中国、四国、九州、福岡）。
- ・ 観光客誘致のため、温泉組合のホーム・ページ作成に金融機関が協力するほか、企業の資金繰り表の作成を指導するなど、踏み込んだ経営指導を行っている（北海道、東北、関東、東海、北陸、近畿、中国、四国）。
- ・ 経営指導の窓口はあるが実効的に機能しておらず受動的姿勢であるほか、経営指導よりも債権管理を優先しているなど、積極的な経営指導は行われていない（北海道、東北、関東、東海、北陸、近畿、中国、四国、九州、福岡）。

## ④ 創業・再生支援

- ・ 創業の準備段階から金融機関が積極的に関与しているほか、企業再生に

取り組む企業に職員を派遣するなど、創業・再生支援に積極的に取り組んでいる（北海道、東北、関東、東海、近畿、四国、福岡）。

- ・ 小規模企業の創業については、商工会議所と金融機関が密に連絡を取り合い協力を図っているほか、業況不芳の企業について、財務状況や再建計画を見極めた上で貸出条件の緩和を行うなど可能な限り対応している（関東、九州）。
- ・ 金融機関にリスクをとる姿勢が見られず融資につながらないほか、企業からの創業支援に関する相談に対して実績を見てから判断するという対応であるなど、積極的な創業・再生支援は行われていない（北海道、東北、関東、東海、北陸、近畿、中国、四国、九州）。
- ・ 再生支援については、複数の金融機関と取引がある企業の場合は金融機関間の協調が必要なため、一金融機関が単独で支援することは難しいほか、創業支援に当たっては、評価価額や信用力の高い担保・保証が必要である（北陸、四国）。

## ⑤ 融資の際の説明態勢

- ・ 金融機関が連帯保証人を往訪し、債務額及び償還期間等の説明を行っているほか、融資が困難な場合にはその要因となっている経営状況、財務内容等の箇所についても説明するなど、十分な説明を行っている（北海道、東北、関東、東海、北陸、近畿、中国、四国、九州、沖縄）。
- ・ 渉外担当の職員が安易に融資の可否などを答えていたケースも以前はあったようだが、現在は書面などを使ってきちんと説明しているほか、説明用パンフレットの文字を大きくするなど、説明はよくなった（北海道、九州）。
- ・ 信用保証協会等の制度融資を利用する際に保証料が必要であることを説明していないほか、融資条件の変動金利を引き上げる際に十分な説明がなかったなど、説明不足と認められる事案がある（北海道、東北、関東、東海、北陸、近畿、中国、四国、九州、福岡）。

## ⑥ 相談苦情処理機能

- ・ お客様相談室などの専門部署を設置するなど、相談苦情処理態勢が整備されている（北海道、東北、関東、東海、近畿、四国、九州、福岡）。
- ・ 相談処理機能については、支店長など上級職の職員が質問に直接対応す

るほか、スコアリング・モデルに基づいた理論的な金利等を提示し債務者の納得を得ているなど、適切に対応している（北海道、東北、関東、東海、近畿、四国、九州）。

- ・ 融資先からの申し入れ、苦情は後手に回るほか、対面による会話を必要とする場合でも、本店に専門部署を設置しているため電話対応のみとなりがちである（近畿、九州）。

### ⑦ 金融機関の資質・能力

- ・ 中小企業大学校や商工会議所等の研修に職員を派遣するなど、組織として積極的に取り組んでいる（北海道、東北、関東、東海、近畿、中国、四国、福岡）。
- ・ 業種別に担当グループを作って経営指導等を行う態勢が広がっており、金融機関の資質・能力は十分であるほか、金融機関は商工会と積極的に情報を共有するようになってきているなど、企業の実態を把握しようとする姿勢が見られる（四国、九州）。
- ・ 未だに決算書の数字だけを見て判断する担当者が散見されるほか、水産加工業界など個別事情等に関する勉強が更に必要であるなど、目利き能力が不足している（北海道、東北、関東、東海、北陸、近畿、中国、四国、九州）。
- ・ 目利き能力については、担当者や支店長によって姿勢が異なり、組織全体の底上げにはなっていないほか、決算書などの数字だけで判断しており地域の実情などを見極める能力が不十分である（北海道、中国、九州）。

### ⑧ 融資の際の審査期間

- ・ 融資に必要な書類等が整っていれば、資金が必要な時期に合わせたスケジュールを提示してくれるなど、融資の際の審査期間について適切な対応となっている（全地域）。
- ・ スコアリング・モデルを用いた金融商品の活用や、事前協議の実施などにより、審査期間は短くなっている（北海道、東北、関東、東海、近畿、中国、四国、福岡）。
- ・ 自己査定態勢が整備されたことから全般的に審査期間は短縮され、無駄な時間をかけなくなっている（北海道、東北）。

- ・ 新規融資の申込から実行までに1ヶ月以上かかる場合があるなど、審査期間は短くなっていない(東北、関東、東海、北陸、近畿、中国)。

## ⑨ 金利

- ・ 依然として低利率で推移していると感じるなど、金利に関する不満はない(北海道、東北、関東、東海、北陸、近畿、中国、四国、九州)。
- ・ 融資先に対する金利水準は、金融機関独自の信用格付に基づき、客観的な根拠に基づき決められているなど、企業の信用リスクに応じて適切に設定されている(北海道、東北、関東、東海、近畿、中国、四国、福岡、沖縄)。
- ・ 金利交渉は困難であるほか、金融機関間の競争原理があまり働いておらず、金利水準は高い(東北、関東、東海、北陸、近畿、中国、四国、九州)。

## ⑩ その他

- ・ 19年10月実施予定の責任共有制度(信用保証協会の保証付融資において、金融機関が代位弁済額を一部負担)により、金融機関の融資姿勢が厳しくなるのではないかと懸念している(北海道、東北、関東、東海、北陸、近畿、中国、九州)。
- ・ 19年1月に実施された本人確認義務の変更(10万円を超える現金送金などを行う際に、金融機関に対し送金人の本人確認等を義務付け)は、利用者にとって手間や時間がかかりすぎる(東海、近畿)。
- ・ 現在検討中の政策金融改革について、政府系金融機関の民営化により公的金融機関の果たしてきた役割が損なわれないか懸念している(北海道、北陸、福岡)。
- ・ 金融庁が取り組んでいる施策「地域密着型金融」は今後も推進することが望ましい(北海道、四国、沖縄)。