

企業アンケート調査の結果

平成29年10月25日

金融庁

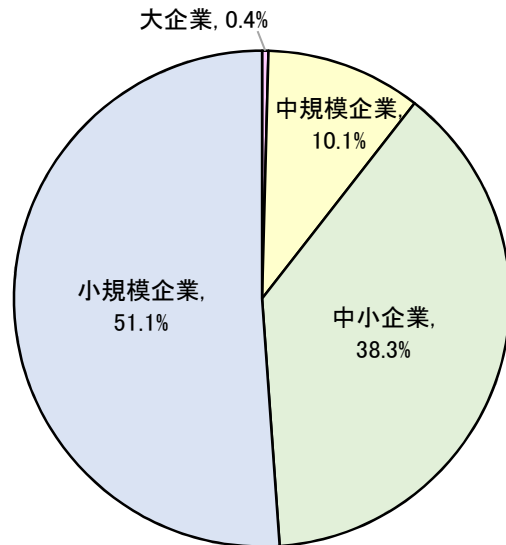
アンケート調査に協力頂いた企業 ①

- 地域銀行をメインバンクとする中小・小規模企業を中心に、約3万社にアンケート調査への協力を依頼(外部委託)。8,901社から回答(回答率:約3割)。
- 借入残高順に上位5つまでの取引金融機関名の記載と取引金融機関毎に質問への回答を依頼。個々の金融機関について、延べ21,807件の回答(1地域銀行につき、平均126社の企業の回答)。
- 「メインバンク」の判定は、原則、企業の回答による(回答がない場合は借入残高1位の金融機関を採用)。

※ 有効回答数は、“n” で表記。以下同じ。

① 規模・メインバンク・非メインバンクの業態

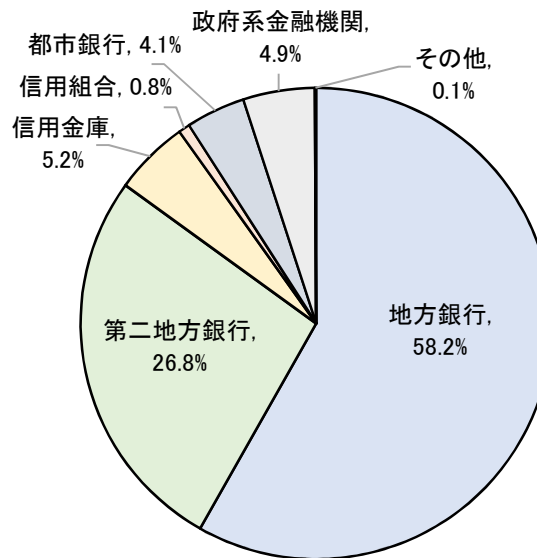
企業の規模別分布 (n=8,893)



小規模企業: 1人~20人
 中小企業: 21人~100人
 中規模企業: 101人~1,000人
 大企業: 1,001人以上

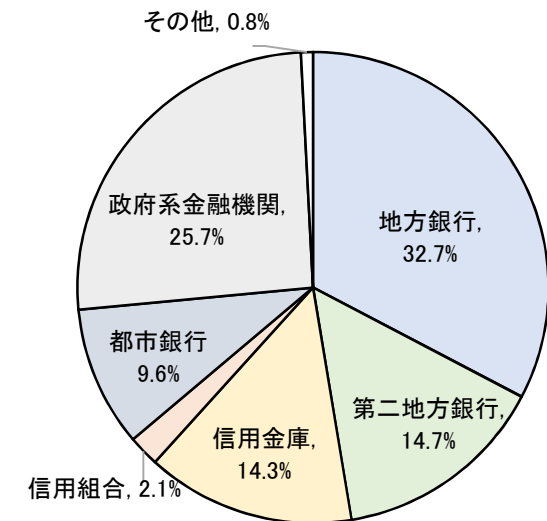
※中小企業及び小規模企業については、
 中小企業基本法の定義を踏まえ設定

メインバンクの業態別分布 (n=8,023)



※有効回答企業は7,828社。

非メインバンクの業態別分布 (n=13,784)

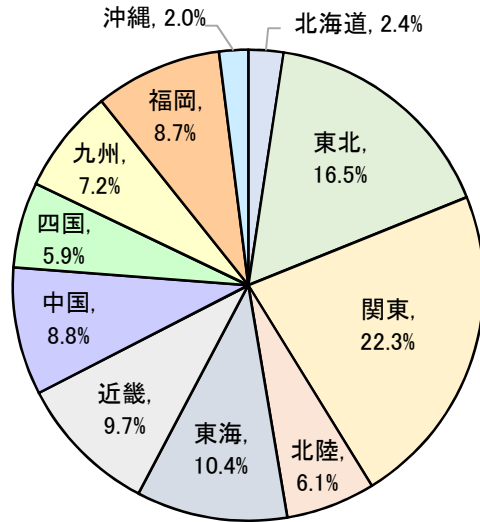


※有効回答企業は6,175社。

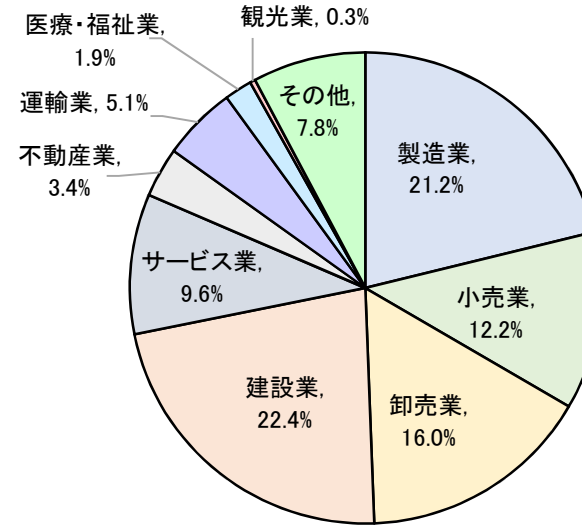
アンケート調査に協力頂いた企業 ②

② 地域・業種・債務者区分・取引金融機関数

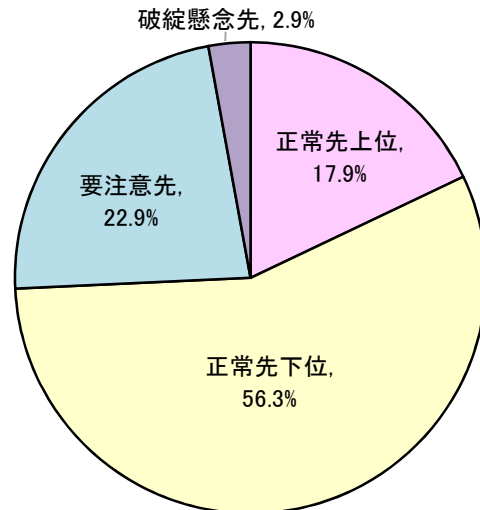
地域別分布 (n=8,869)



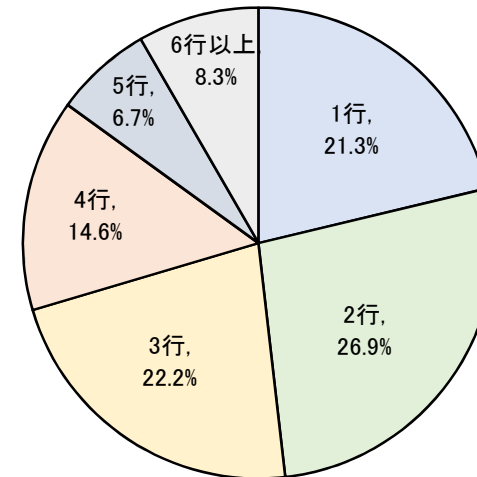
業種別分布 (n=8,900)



債務者区分別分布 (n=8,869)



取引金融機関数の分布 (n=7,925)

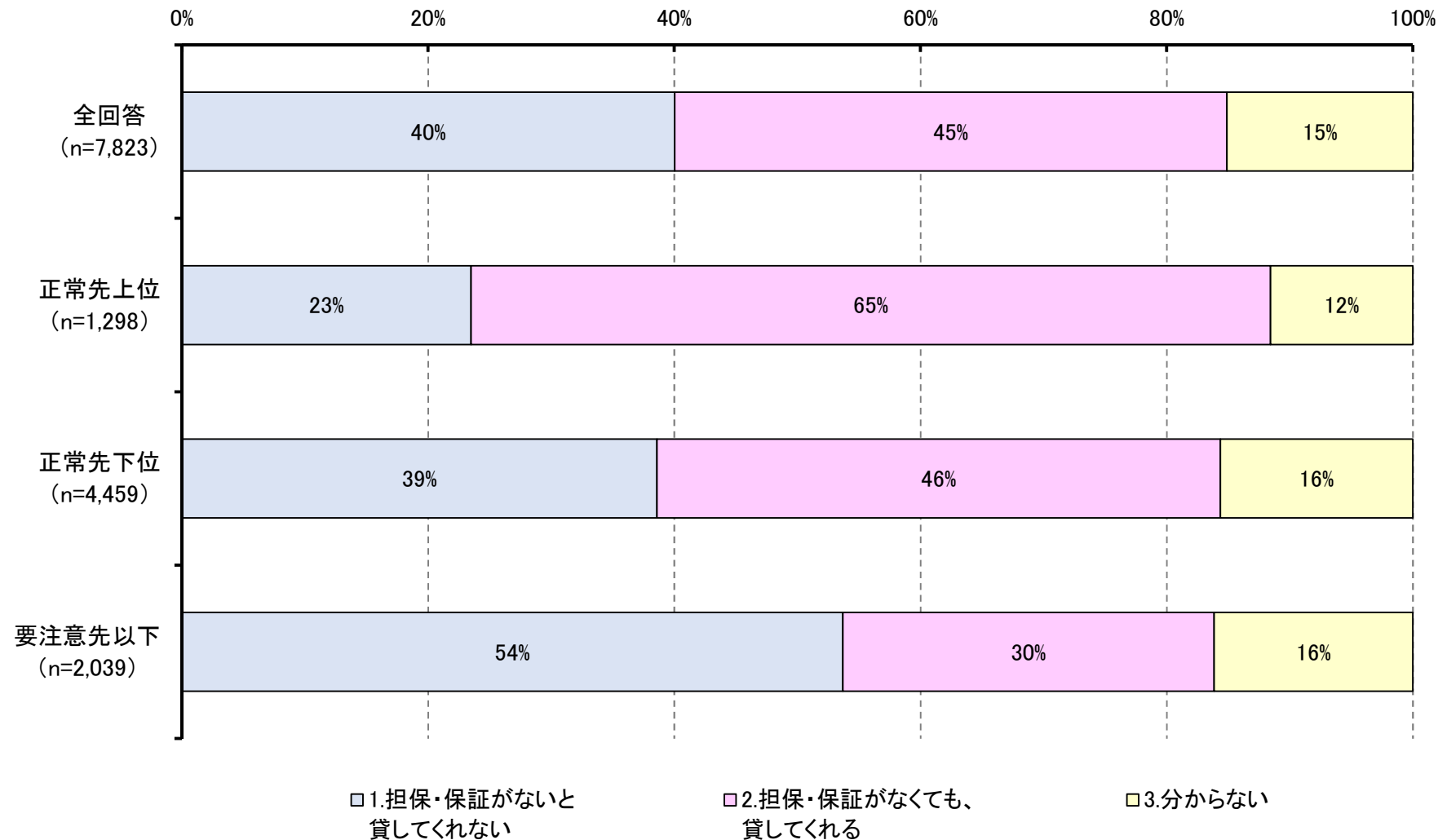


金融機関の融資審査基準 ①

- メインバンクについて「担保・保証がないと貸してくれない」と感じている割合は4割。
- この割合は、債務者区分が下位になるほど、増加する傾向（要注意先以下では5割強、正常先上位では2割強）。

Q. 貴社の取引金融機関は、担保や保証がないと融資に応じてくれないと感じますか。

※ メインバンクについて集計

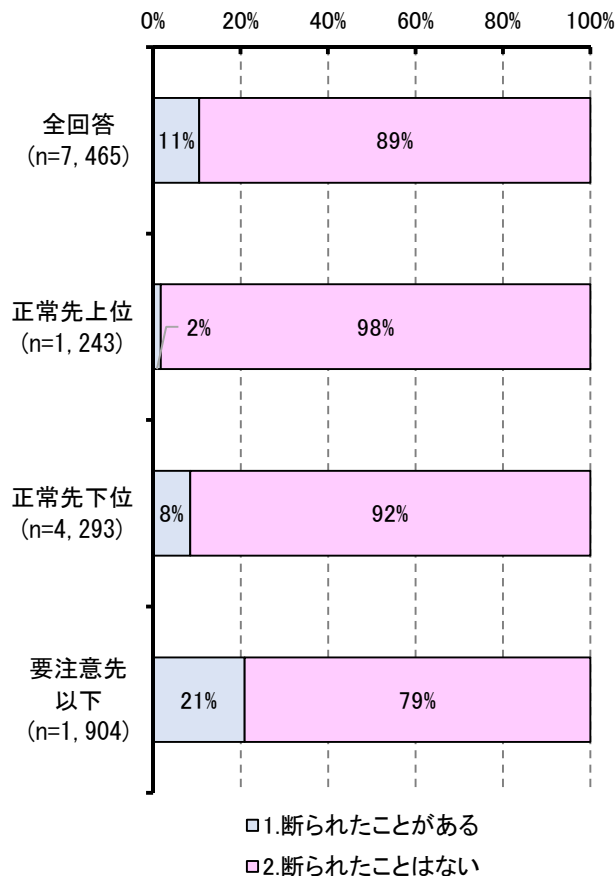


金融機関の融資審査基準 ②

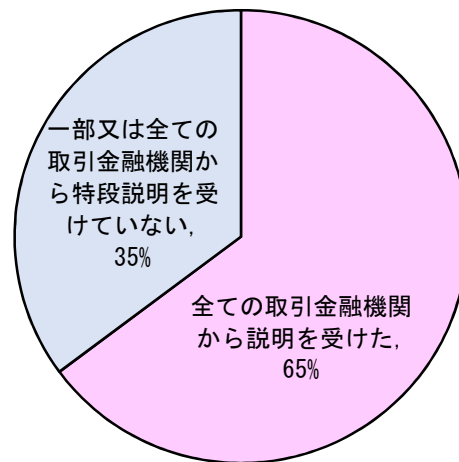
- 過去1年以内に融資を依頼し、「断られたことがある」割合は11%（要注意先以下では21%）。
- 謝絶理由について一部又は全ての取引金融機関から「特段説明を受けていない」割合は35%。謝絶理由についての認識は、「財務内容が良くなかったから」、「担保・保証が不足していたから」の順に多い。

- Q. 貴社は、過去1年以内に金融機関に融資を依頼し、断られた経験がありますか。
- Q. 過去1年以内に融資を断られたことがある場合、その理由について、金融機関から説明を受けましたか。また、融資を断られた理由は何だと思えますか。（複数回答可）

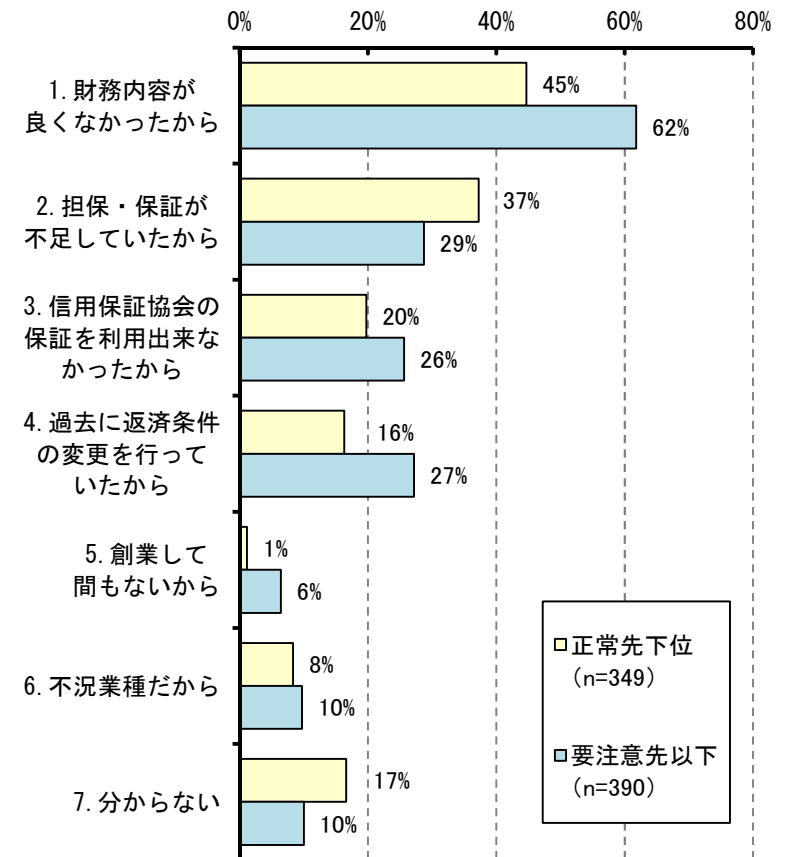
過去1年以内に融資を断られた経験の有無



融資を断った理由についての取引金融機関の説明状況 (n=756)



融資を断られた理由(企業側の認識)

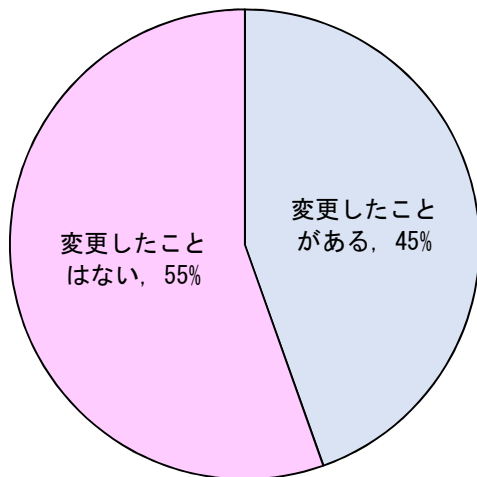


貸付条件変更先への支援や対応 ①

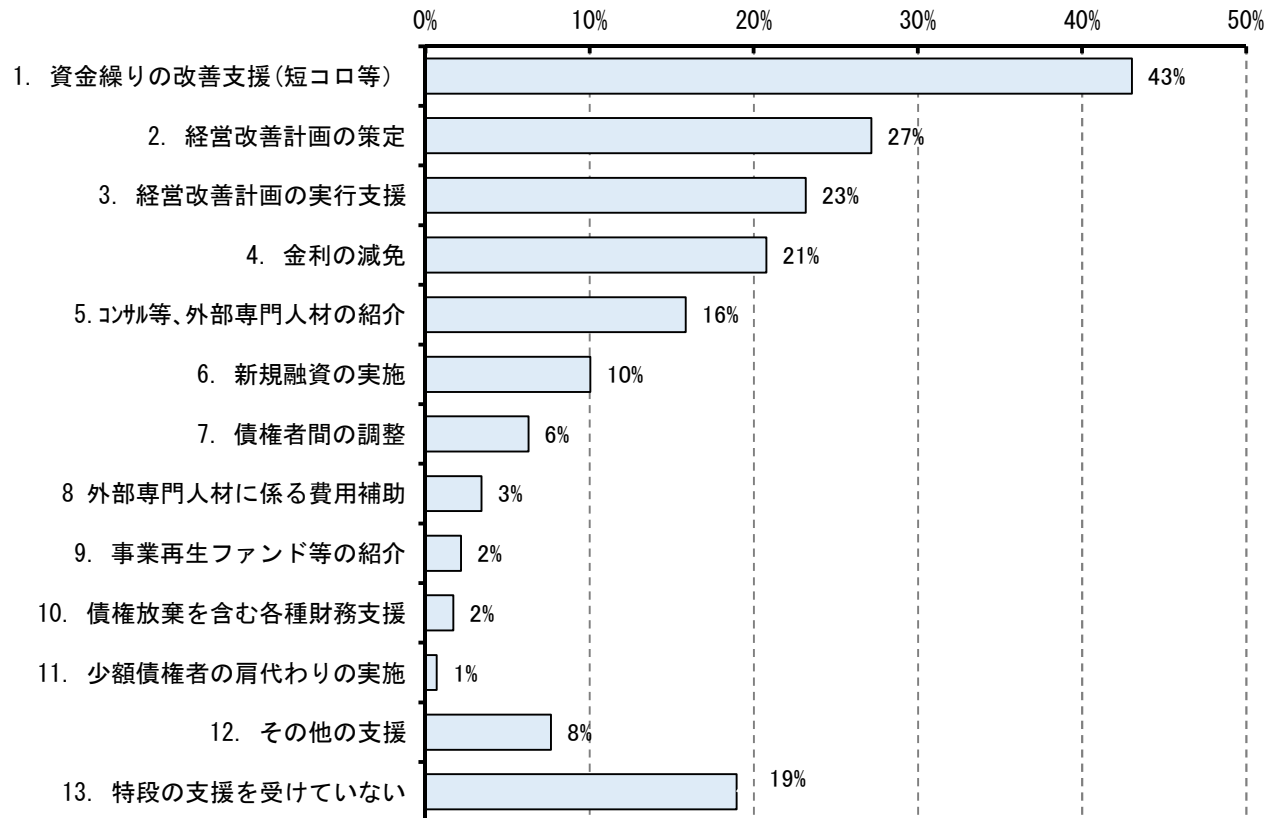
- 要注意先以下の企業のうち、過去5年以内に借入条件を「変更したことがある」割合は45%。
- 過去5年以内に借入条件を変更した要注意先以下の企業のうち、過去1年以内に取引金融機関から支援を受けた割合は81%。支援内容は「資金繰りの改善支援」、「経営改善計画の策定」の順に多い。

- Q. 過去5年以内に取引金融機関との間で借入期間の延長や金利の減免など、借入条件を変更したことがありますか。
- Q. 過去5年以内に取引金融機関との間で借入条件を変更したことがある場合、貴社の取引金融機関は、過去1年以内に貴社に対して以下のような支援を実施しましたか。(複数回答可)

過去5年以内の借入条件変更の有無
 <要注意先以下(n=2,010)>



過去5年以内に借入条件を変更した企業が、
 過去1年以内に金融機関から受けた経営支援等の内容
 <要注意先以下(n=876)>

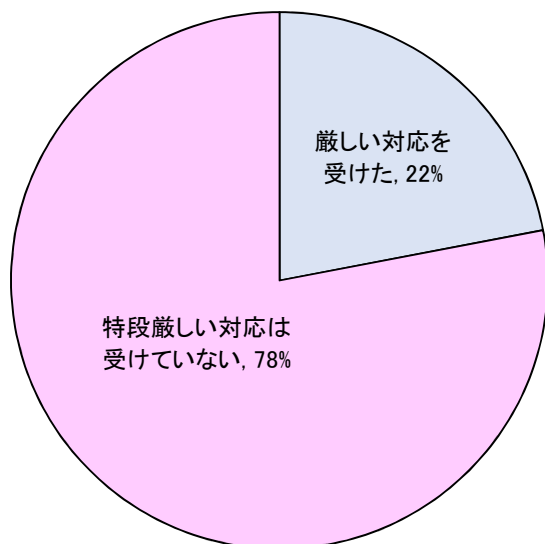


貸付条件変更先への支援や対応 ②

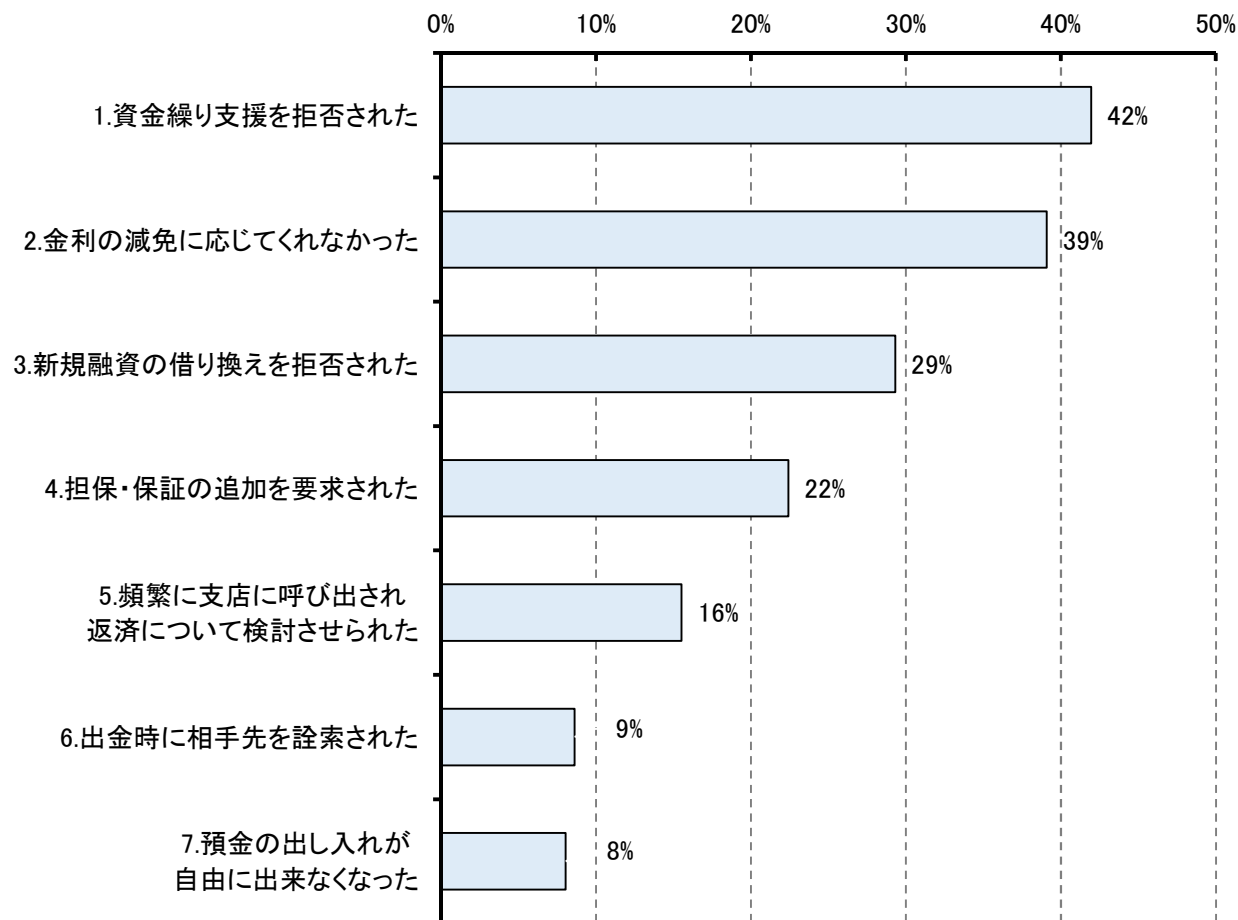
- 要注意先以下の企業のうち、借入条件の変更後、取引金融機関から「資金繰り支援を拒否された」、「金利の減免に応じてくれなかった」等の厳しい対応を受けた割合は約2割。

Q. 過去5年以内取引金融機関との間で借入条件を変更したことがある場合、借入条件の変更後、取引金融機関から以下のような厳しい対応を受けましたか。(複数回答可)

過去5年以内の借入条件変更後に
金融機関から受けた対応
<要注意先以下(n=791)>



過去5年以内の借入条件変更後に金融機関から受けた厳しい対応の内容
<要注意先以下(n=174)>



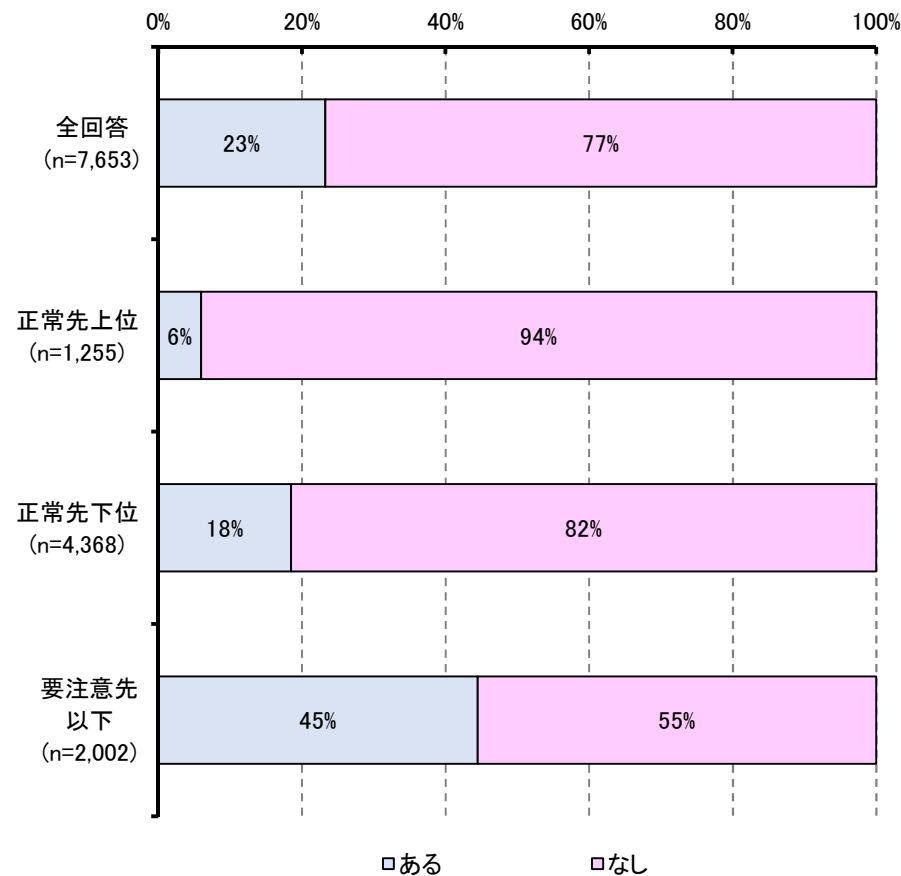
資金繰り悪化時の支援状況

- 過去1年以内に資金繰りに困ったことが「ある」企業の割合は2割強（要注意先以下では約半数）、そのうちメインバンクから特段支援を受けていない企業の割合は約3割（要注意先以下では約4割）。
- 債務者区分が下位になるほど、メインバンクから新規融資を受けた割合が減少（要注意先以下では29%）。

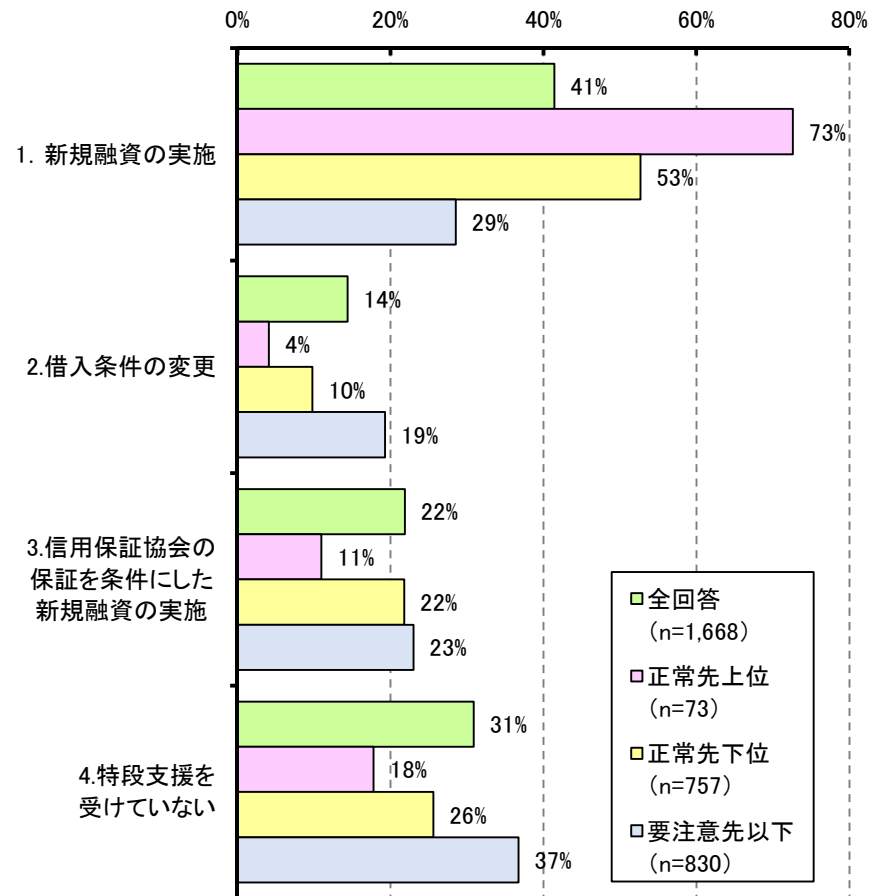
Q. 貴社は、過去1年以内に資金繰りに困ったことがありますか。

Q. 過去1年以内に貴社が資金繰りに困った時に、取引金融機関から以下のような支援を受けましたか。（複数回答可）

過去1年以内の資金繰り困窮の有無



資金繰りに困った時（過去1年以内）にメインバンクから受けた支援の内容

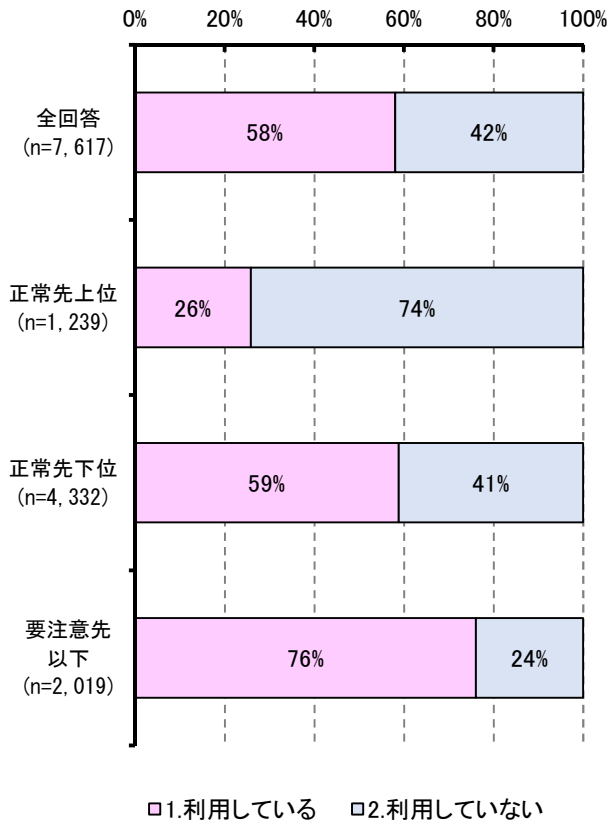


信用保証協会の保証の利用状況

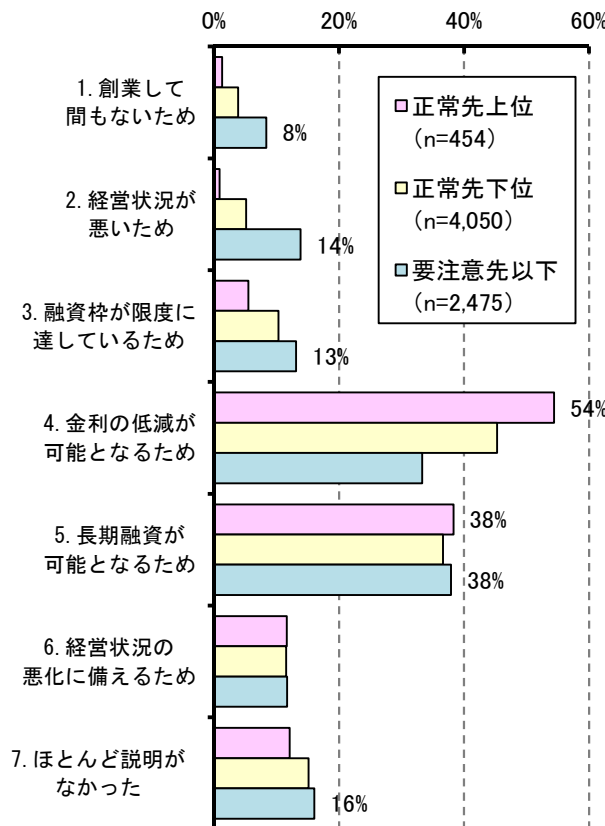
- 信用保証協会の保証を利用している割合は約6割（正常先上位では26%、要注意先以下では76%）。
- 利用の必要性に関して、企業が取引金融機関から受けた説明内容は、「金利の低減が可能となるため」、「長期融資が可能となるため」が多い。
- 金融機関の説明に「十分に納得できた」割合は32%。債務者区分が下位になるほど、この割合は減少。

- Q. 現在、金融機関からの勧めにより、信用保証協会の保証を利用していますか。
- Q. 保証を利用する際に、金融機関から利用の必要性に関してどのような説明がありましたか。（複数回答可）
- Q. 保証の利用に際し、金融機関からの説明に納得しましたか。

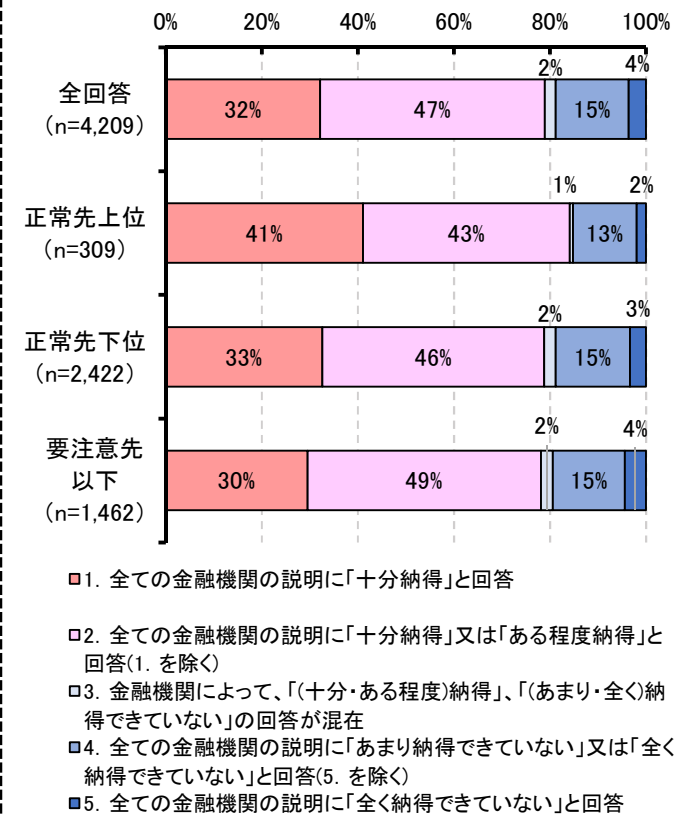
信用保証の利用状況



利用の必要性に関する金融機関の説明内容



金融機関の説明に対する企業の納得感

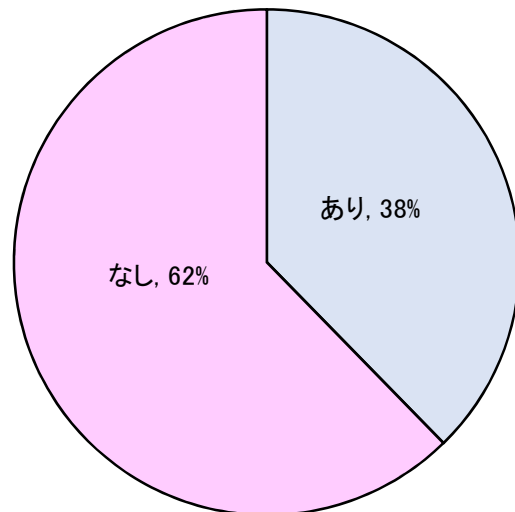


「経営者保証に関するガイドライン」活用の説明状況

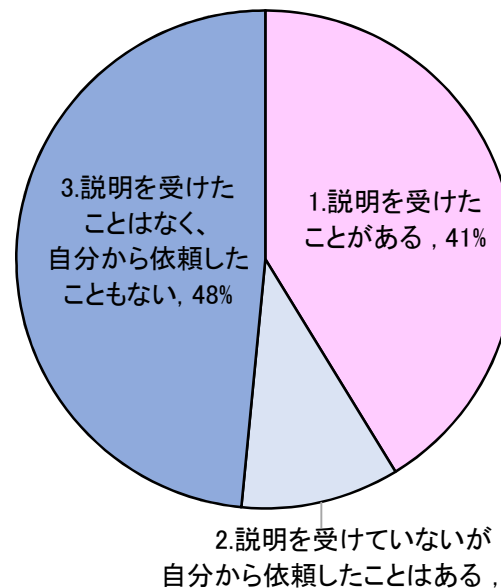
- 「経営者保証に関するガイドライン」の適用開始(平成26年2月)以降に「個人保証を提供したことがある」割合は約4割。また、「個人保証を提供したことがある」企業のうち、経営者保証に関するガイドラインの活用について金融機関から「説明を受けたことがない」割合は約6割。
- 「ガイドライン活用に関する説明を受けたことはないが、自分から活用を依頼したことはある」企業のうち、「個人保証を提供しない借入や既存保証の解除に応じてもらえた」割合は34%。

- Q. 「経営者保証に関するガイドライン」の適用開始(平成26年2月)以降に個人保証を提供したことがありますか。
- Q. 個人保証を提供したことが「ある」場合、取引金融機関からガイドラインの活用(個人保証を提供しない借入や既存の個人保証の解除等)について説明を受けたことがありますか。
- Q. ガイドラインの活用に関して、「説明を受けたことがある」又は「自分から依頼したことがある」場合、取引金融機関は、個人保証を提供しない借入や既存の個人保証の解除に応じてくれましたか。

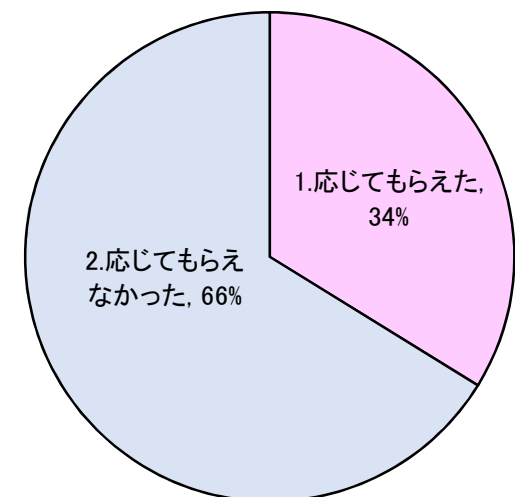
平成26年2月以降の
個人保証の提供状況
(n=7,450)



「経営者保証に関するガイドライン」活用に関する説明状況<金融機関ベース>
(n=7,496)



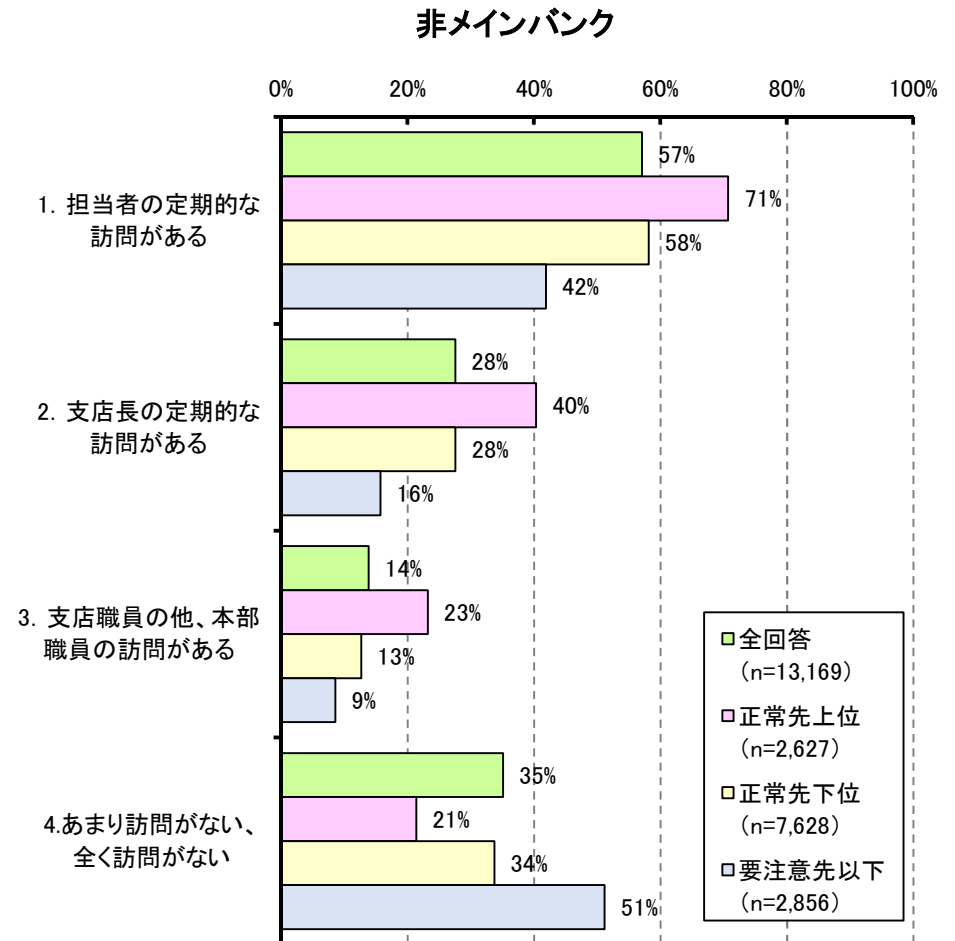
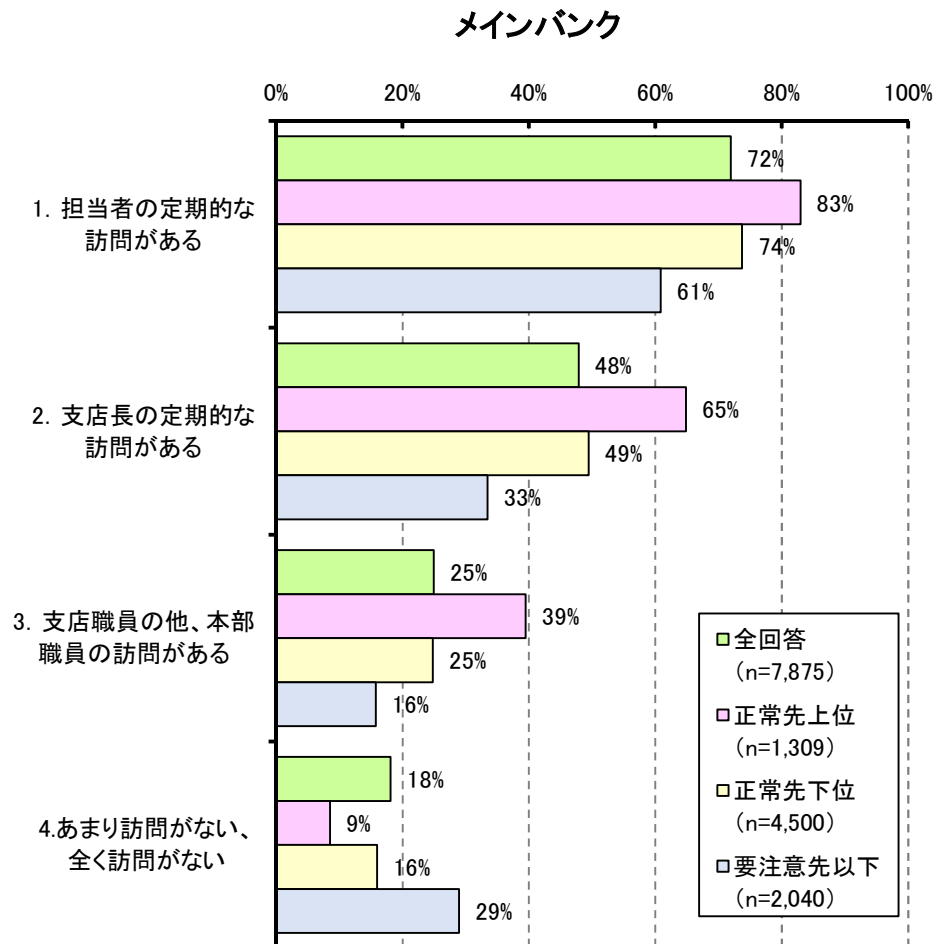
説明を受けたことはないが、自分から活用を依頼した場合
(n=627)



金融機関と企業のコミュニケーション:「担当者や支店長等の訪問」

- メインバンクは、非メインバンクに比べ、顧客企業に対する「担当者の定期的な訪問」や「支店長の定期的な訪問」を行っている割合が高い。
- 債務者区分が下位になるほど、取引金融機関から「あまり訪問がない」、「全く訪問がない」割合が増加。

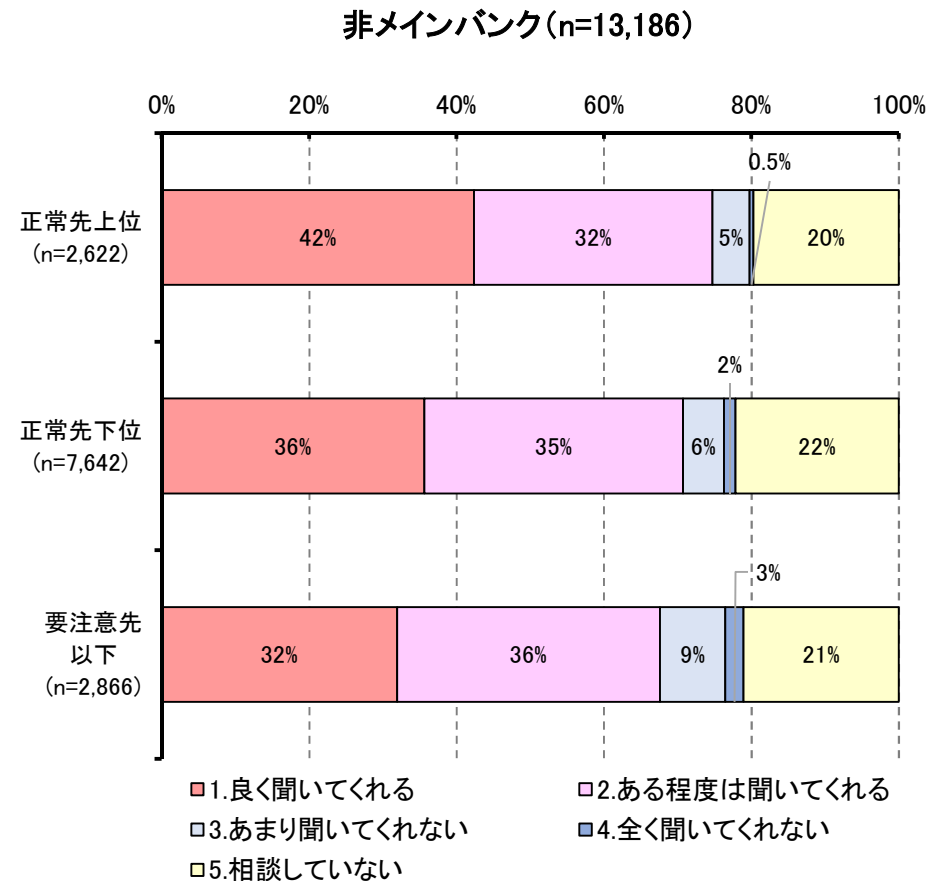
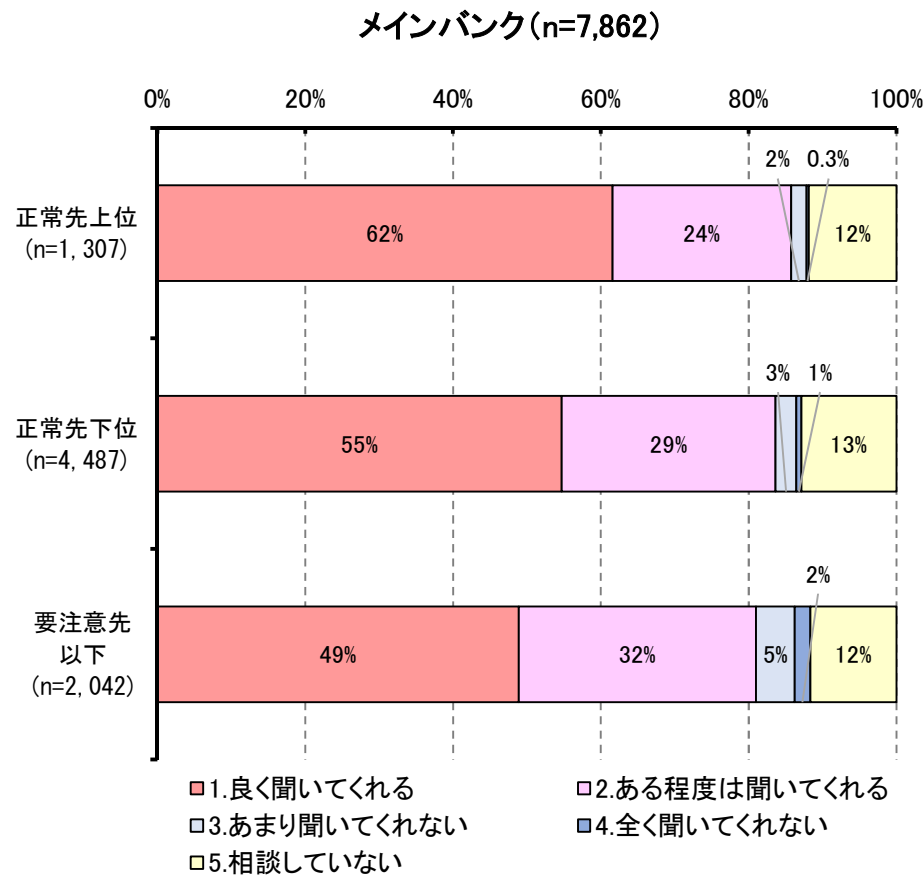
Q. 貴社の取引金融機関は、貴社の状況を把握するため、以下のような訪問の取組みを行っていますか。(複数回答可)



金融機関と企業のコミュニケーション:「経営上の課題や悩みの把握」

- メインバンクは、非メインバンクに比べ、経営上の課題や悩みを「良く聞いてくれる」割合が高い。
- 債務者区分が下位になるほど、「あまり聞いてくれない」又は「全く聞いてくれない」割合が増加。

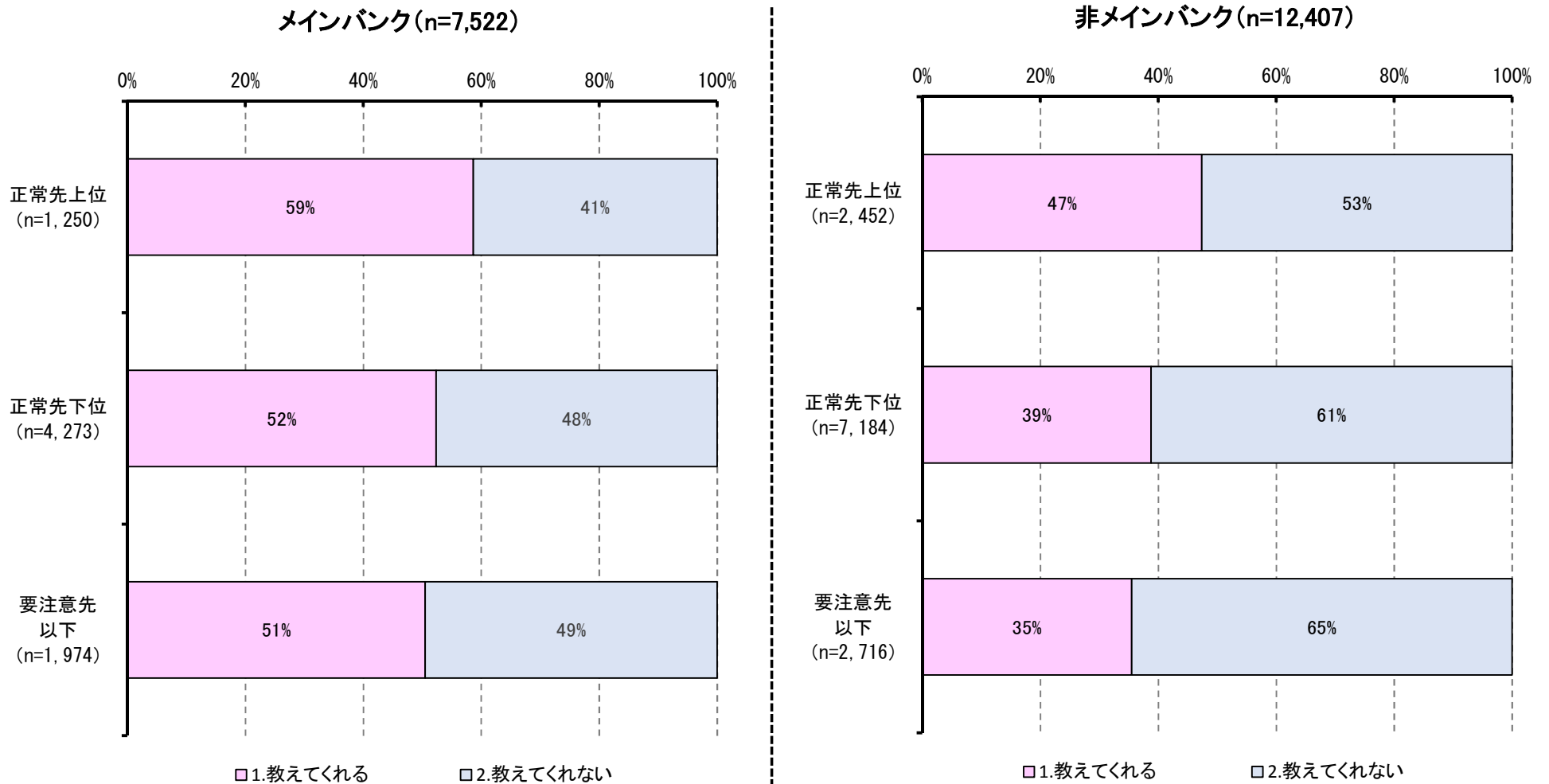
Q. 実際に取引してみて、貴社の取引金融機関は、貴社の経営上の課題や悩みをどの程度聞いてくれますか。



金融機関と企業のコミュニケーション:「課題分析結果の共有」

- メインバンクは、非メインバンクに比べ、経営上の課題を分析し、その結果を「教えてくれる」割合が高い。
- 債務者区分が下位になるほど、金融機関が企業の経営上の課題を「教えてくれない」割合が増加。

Q. 貴社の取引金融機関は、貴社の経営上の課題を分析し、その結果を貴社に教えてくれますか。

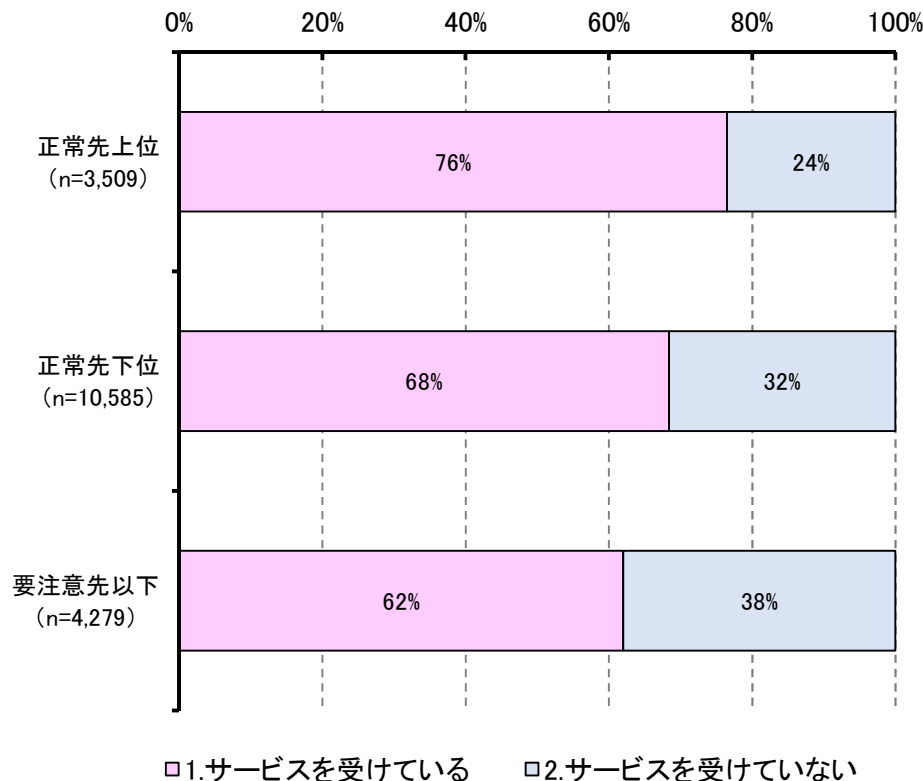


金融機関から提供を受けたサービス

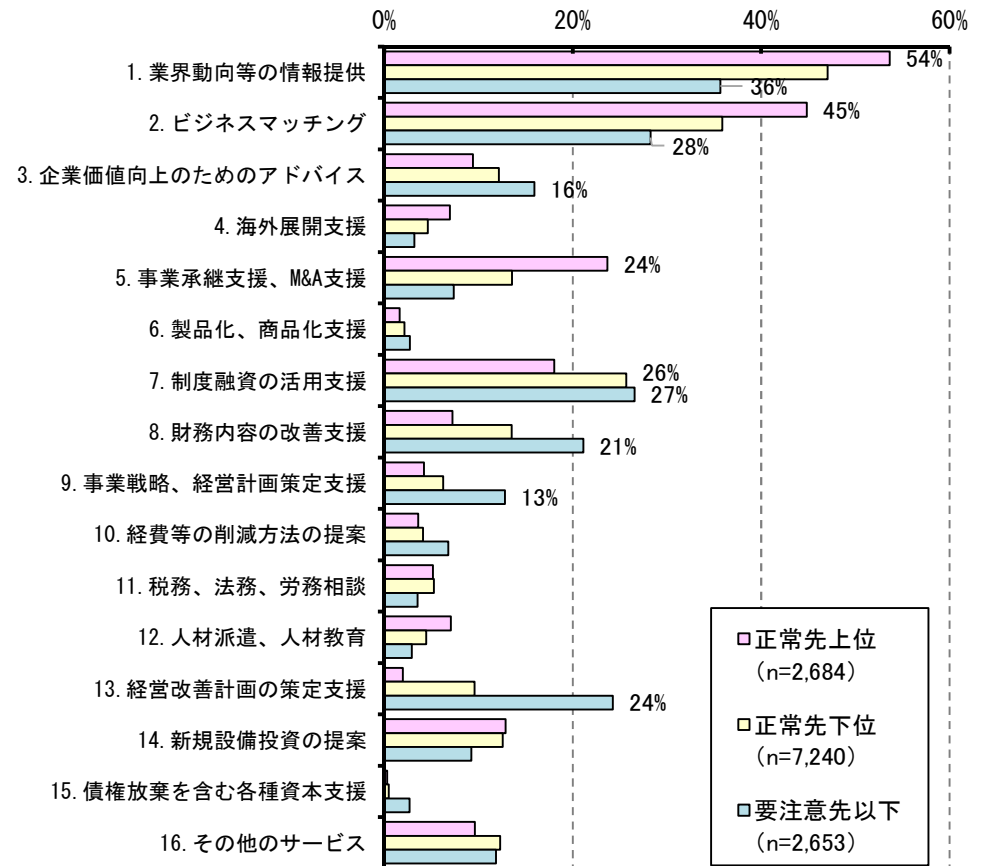
- 過去1年以内取引金融機関から経営支援サービスを受けた割合は、債務者区分が下位になるほど減少（正常先上位で76%、正常先下位で68%、要注意先以下で62%）。
- サービスの内容については、「業界動向等の情報提供」や「ビジネスマッチング」等の割合が高い。債務者区分が下位になるほど、「制度融資の活用支援」や「経営改善計画の策定支援」の割合が増加。

Q. 貴社は、過去1年以内取引金融機関から以下のようなサービスの提供を受けましたか。（複数回答可）

過去1年以内の金融機関からのサービス提供有無



金融機関から過去1年以内に受けたサービス

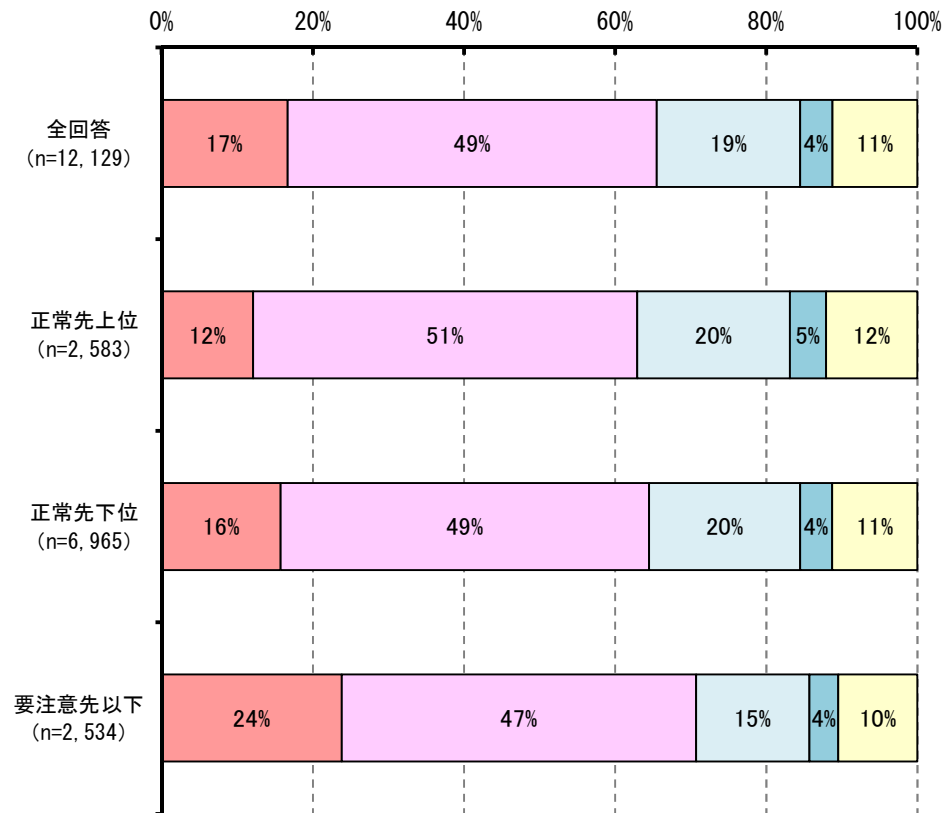


金融機関によるサービス提供の効果と取引の拡大

- 過去1年以内の金融機関によるサービス提供が「非常に役に立った」又は「ある程度は役に立った」と感じている割合は66%。債務者区分が下位になるほど、高い効果を感じている。
- 「非常に役に立った」企業のうち、金融機関との融資等の「取引を拡大した」割合は約7割。「ある程度は役に立った」企業のうち、「取引を拡大した」割合は約4割。

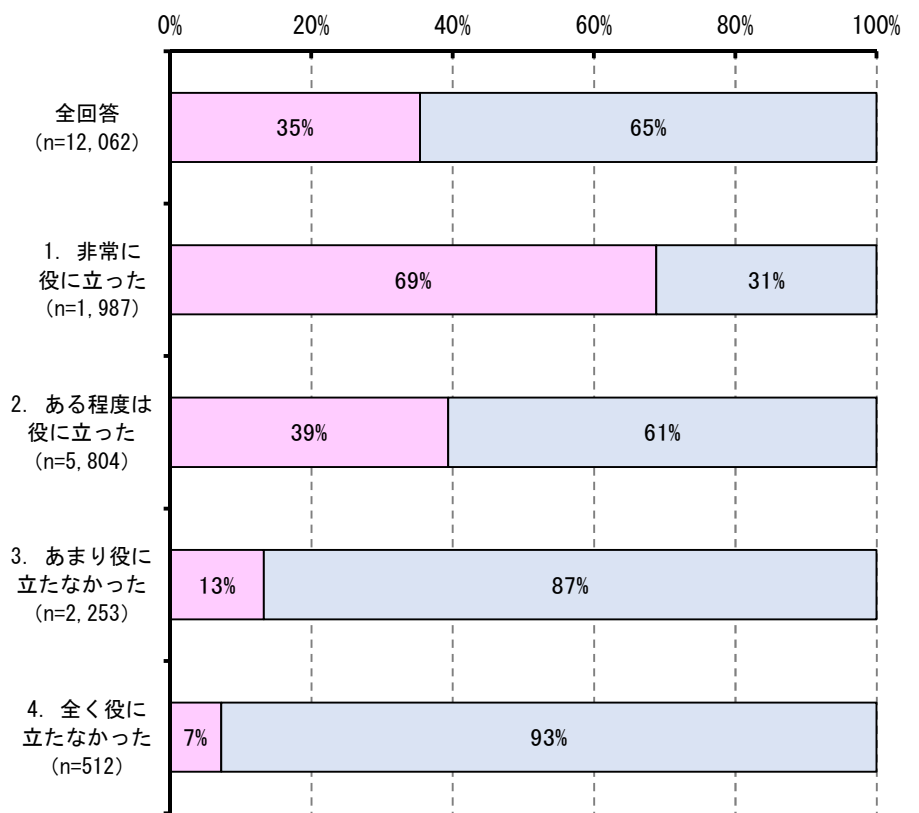
- Q. 取引金融機関から過去1年以内に受けたサービスは、貴社の売上げや収益、財務内容の改善などに役に立ちましたか。
 Q. 貴社は、金融機関から過去1年以内にサービスを受けた結果、当該金融機関との取引を拡大しましたか。

金融機関からのサービスの効果



□ 1.非常に役に立った □ 2.ある程度は役に立った □ 3.あまり役に立たなかった □ 4.全く役に立たなかった □ 5.分からない

取引拡大の有無

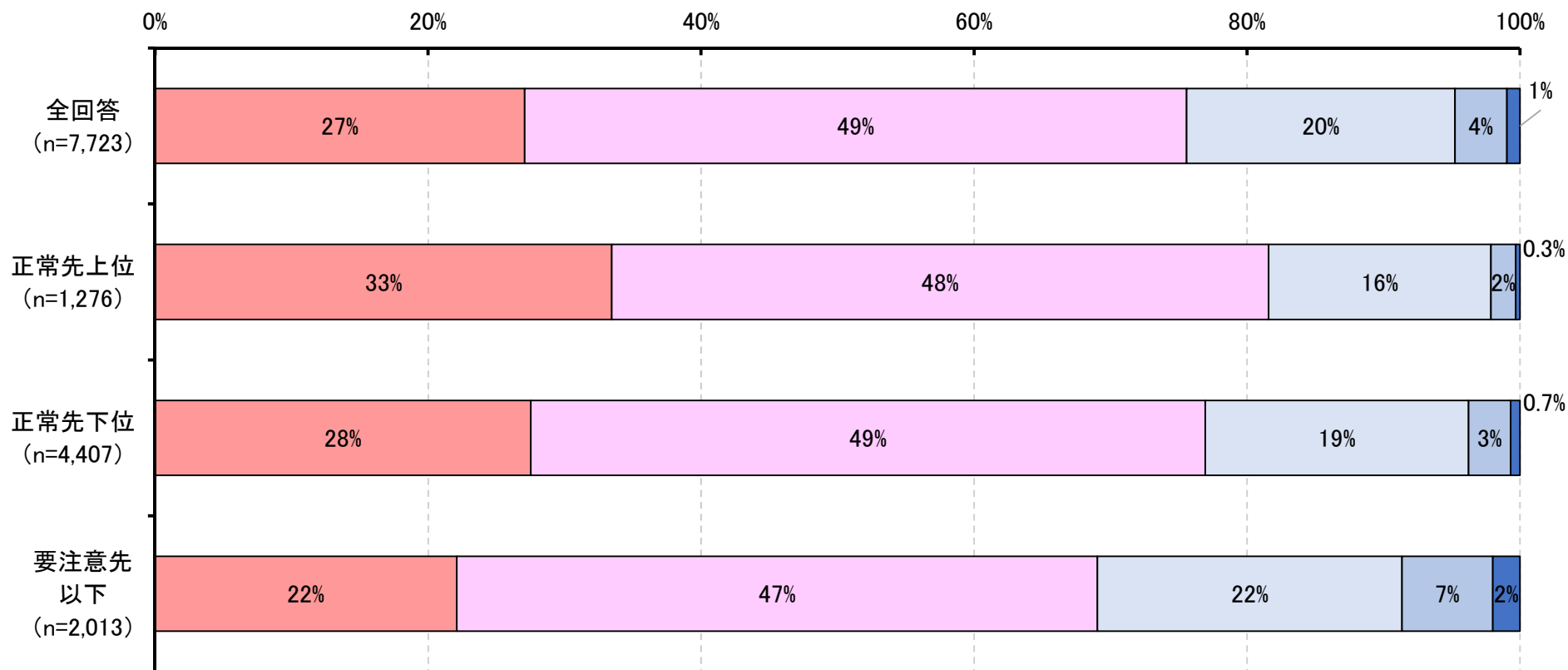


□ 取引を拡大した □ 取引を拡大していない

金融機関との取引に対する企業の満足度 ①

- 全ての金融機関との取引に「満足」している割合は27%。「満足」又は「どちらかと言えば満足」している割合は76%。
- 一部又は全ての金融機関との取引に「どちらかと言えば不満」又は「不満」と感じている割合は25%。債務者区分が下位になるほど、この割合は増加(要注意先以下では31%)。

Q. 貴社は、金融機関との取引全般について、どの程度満足していますか。



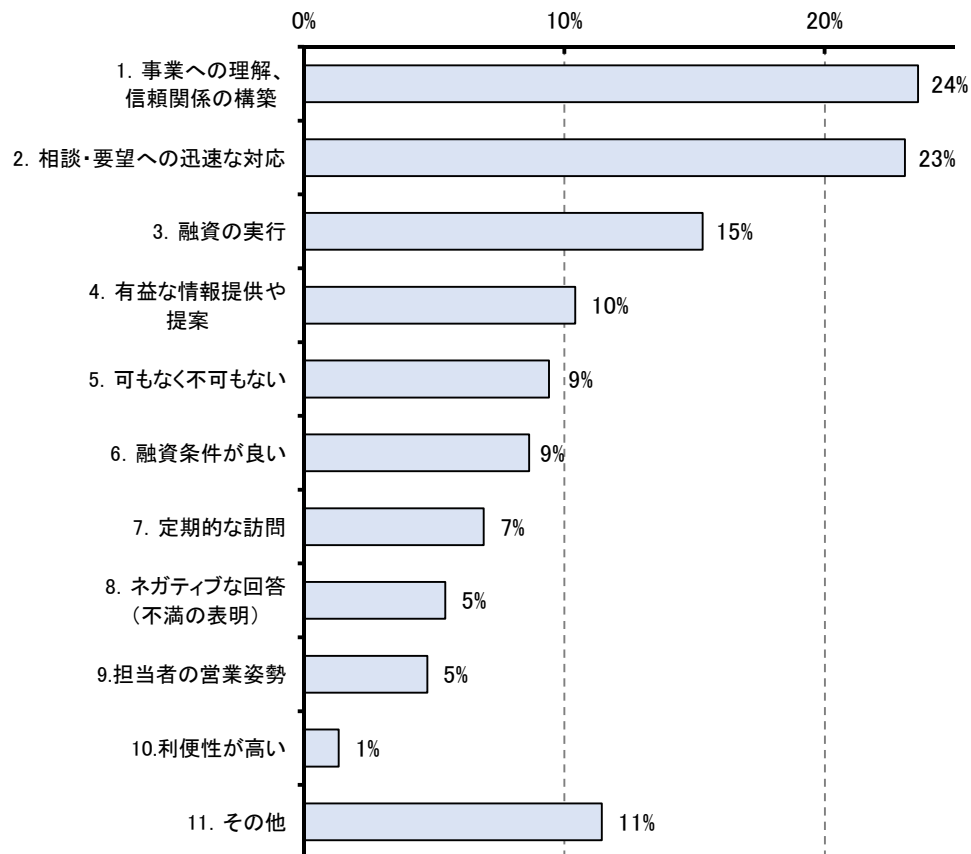
- 1. 全ての金融機関との取引について、「満足」と回答
- 2. 全ての金融機関との取引について、「満足」又は「どちらかと言えば満足」と回答(1.を除く)
- 3. 金融機関によって、「どちらかと言えば満足」、「どちらかと言えば不満」の回答が混在
- 4. 全ての金融機関との取引について、「不満」又は「どちらかと言えば不満」と回答(5.を除く)
- 5. 全ての金融機関との取引について、「不満」と回答

金融機関との取引に対する企業の満足度 ②

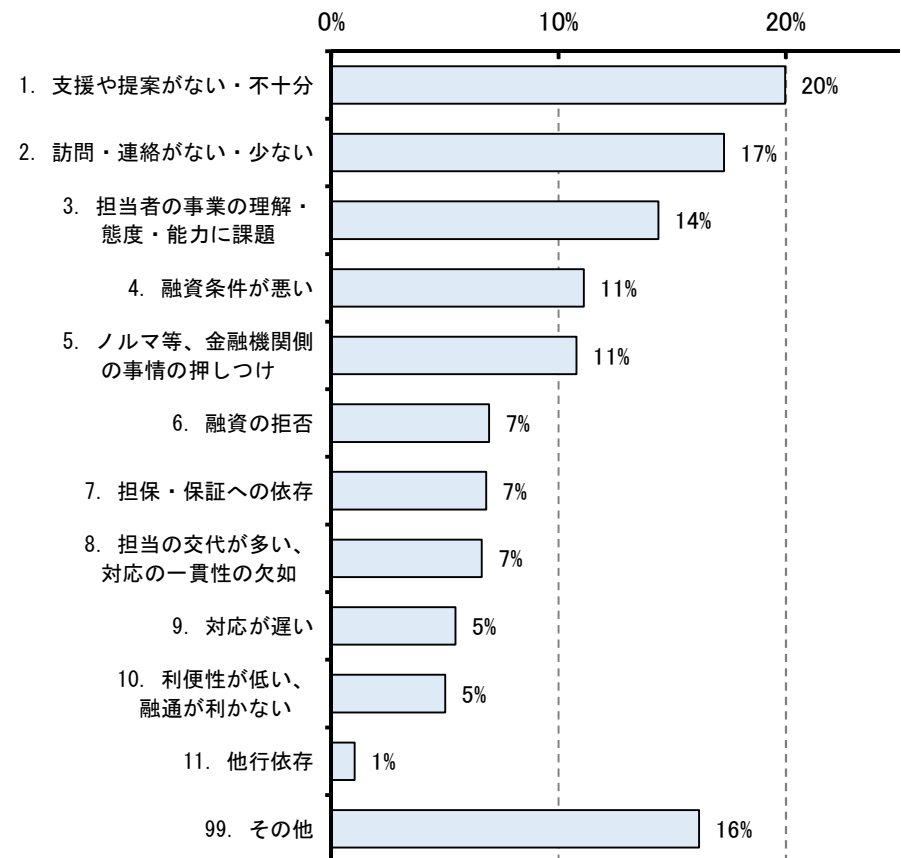
- 各金融機関との取引に「満足」又は「どちらかと言えば満足」と回答した理由は、「事業への理解、信頼関係の構築」、「相談・要望への迅速な対応」、「融資の実行」の順に多い。
- 「不満」又は「どちらかと言えば不満」と回答した理由は、「支援や提案がない、不十分」、「訪問や連絡がない、少ない」、「担当者の事業の理解・態度・能力に課題」の順に多い。

Q. 金融機関との取引全般に関する満足度について、回答理由を教えてください。(自由回答)

「満足」、「どちらかと言えば満足」に回答した理由 (n=8,935)



「不満」、「どちらかと言えば不満」に回答した理由 (n=1,557)

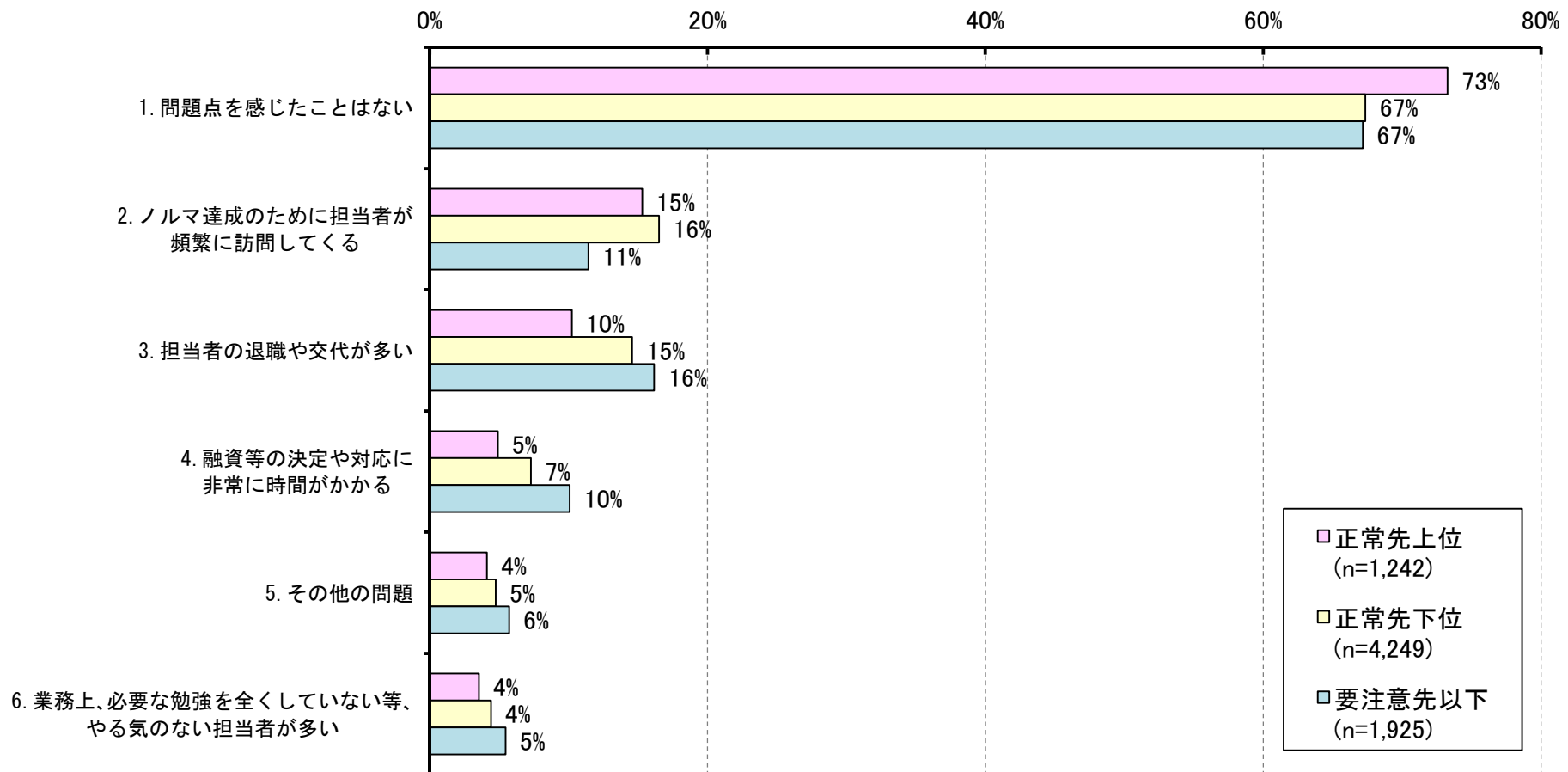


金融機関の営業姿勢

- 取引金融機関について、過去1年以内に「問題点を感じたことはない」割合は、正常先上位で73%、正常先下位、要注意先以下で67%。「ノルマ達成のために担当者が頻繁に訪問してくる」、「担当者の退職や交代が多い」との声も一定程度存在。

Q. 貴社の取引金融機関について、担当者の退職や交代が多い、ノルマ達成のために貴社のニーズや課題に関係なく金融商品の販売や融資を強く勧めてくるなど、過去1年以内に以下のような問題点を感じたことがありますか。(複数回答可)

取引金融機関に対して感じる問題点等

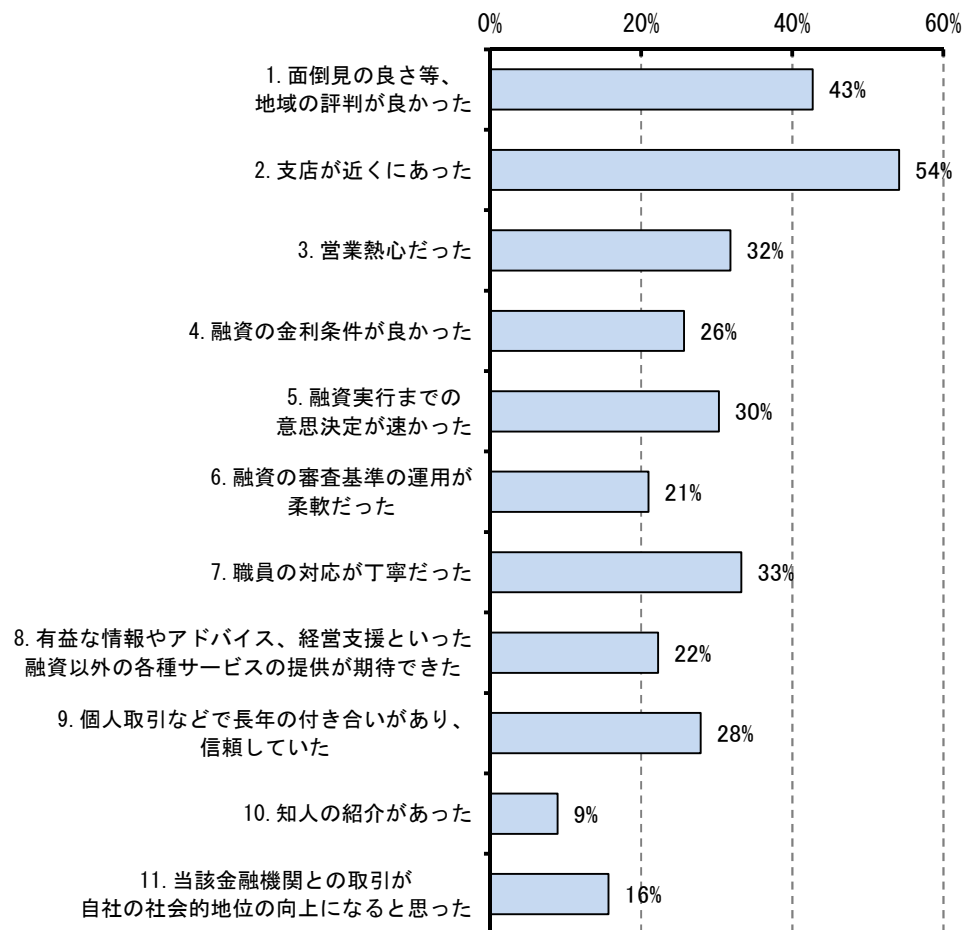


金融機関との取引開始理由

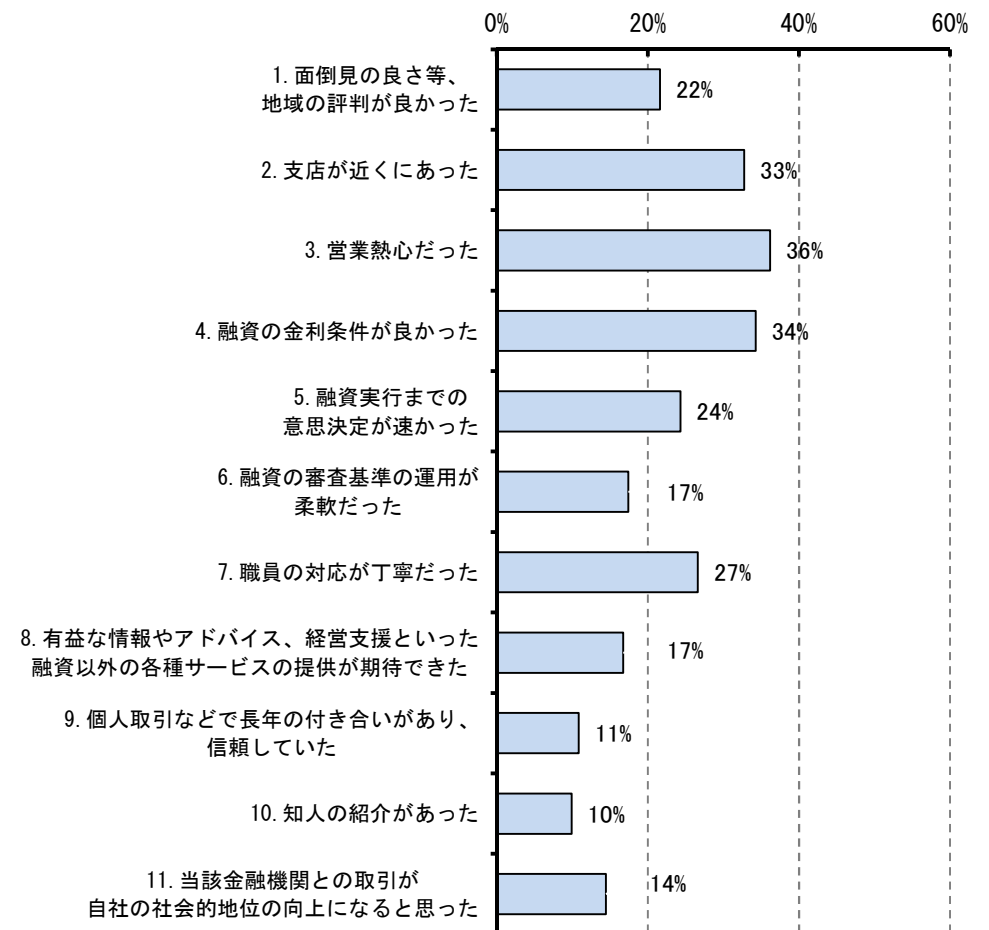
- メインバンクの選択理由は、「支店が近くにあった」という店舗の立地条件や「地域の評判」が多いが、非メインバンクの選択理由は、店舗の立地条件の他、「営業熱心であること」や「融資の金利条件」が多い。

Q. 貴社が各金融機関と取引を開始した理由は何ですか。(複数回答可)

メインバンク(n=7,696)



非メインバンク(n=12,509)



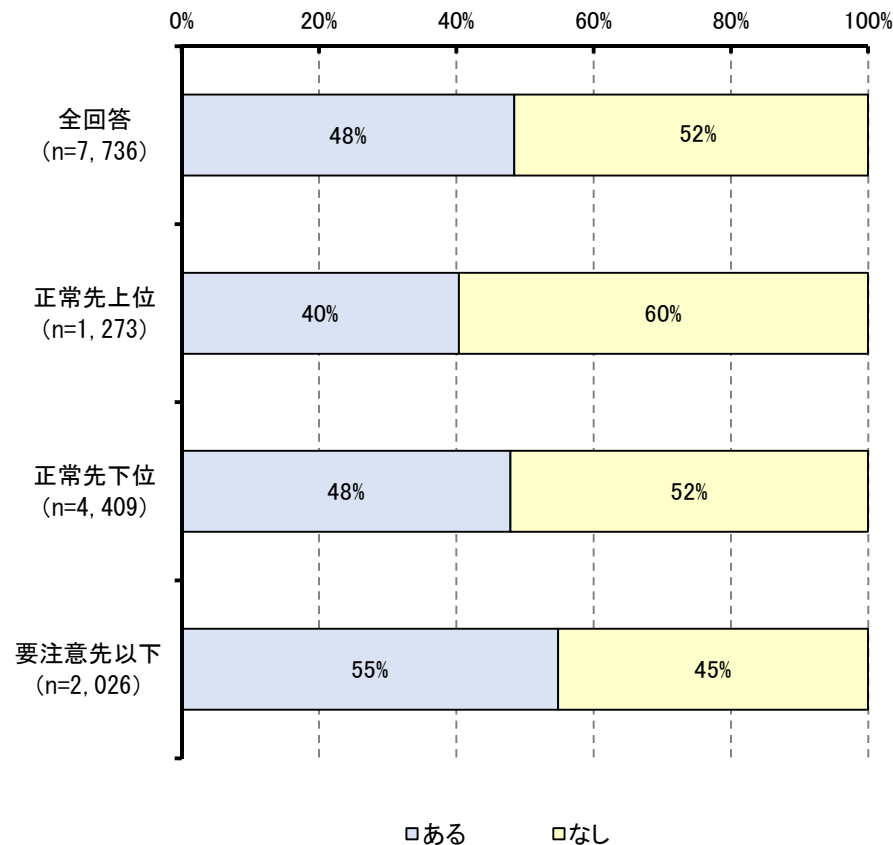
政府系金融機関との取引の選択理由

- 企業の半数近くが政府系金融機関と取引を行っている（正常先上位で4割、正常先下位で約5割、要注意先以下で約6割）。
- 政府系金融機関との取引の選択理由は、「民間金融機関も支援してくれたが、政府系金融機関の方が借入条件が良かったから」の割合が約6割、「民間金融機関では支援してくれなかったから」が1割弱。

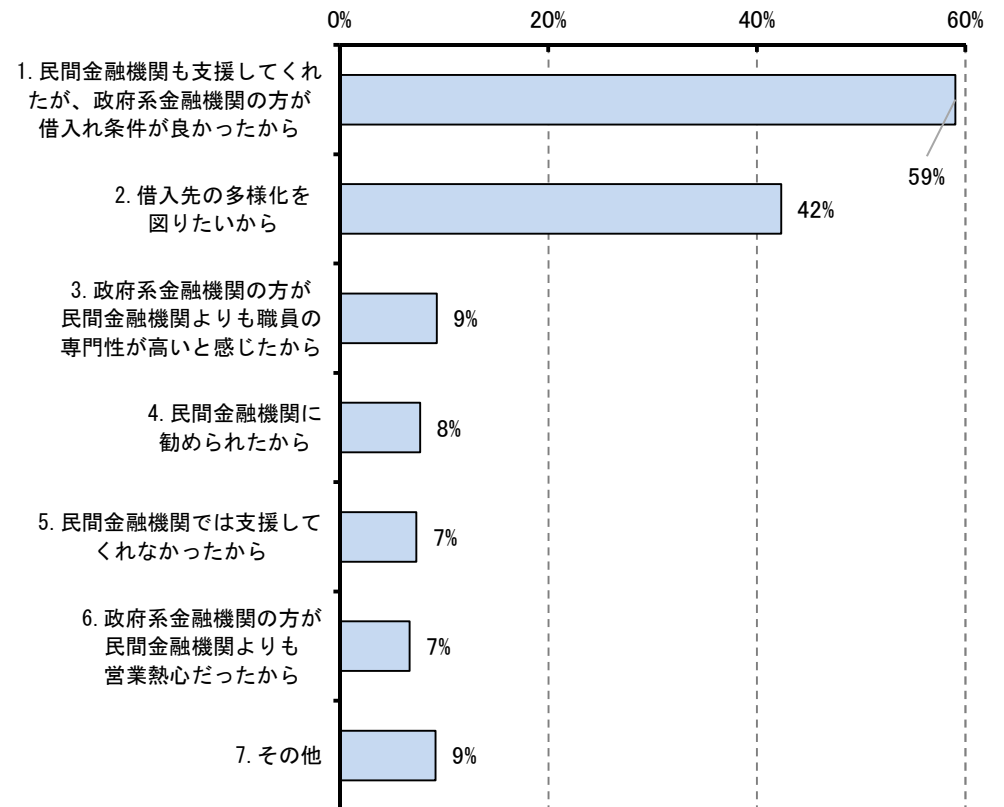
Q. 政府系金融機関と取引がありますか。

Q. 政府系金融機関との取引を選択した理由は何ですか。（複数回答可）

政府系金融機関との取引の有無



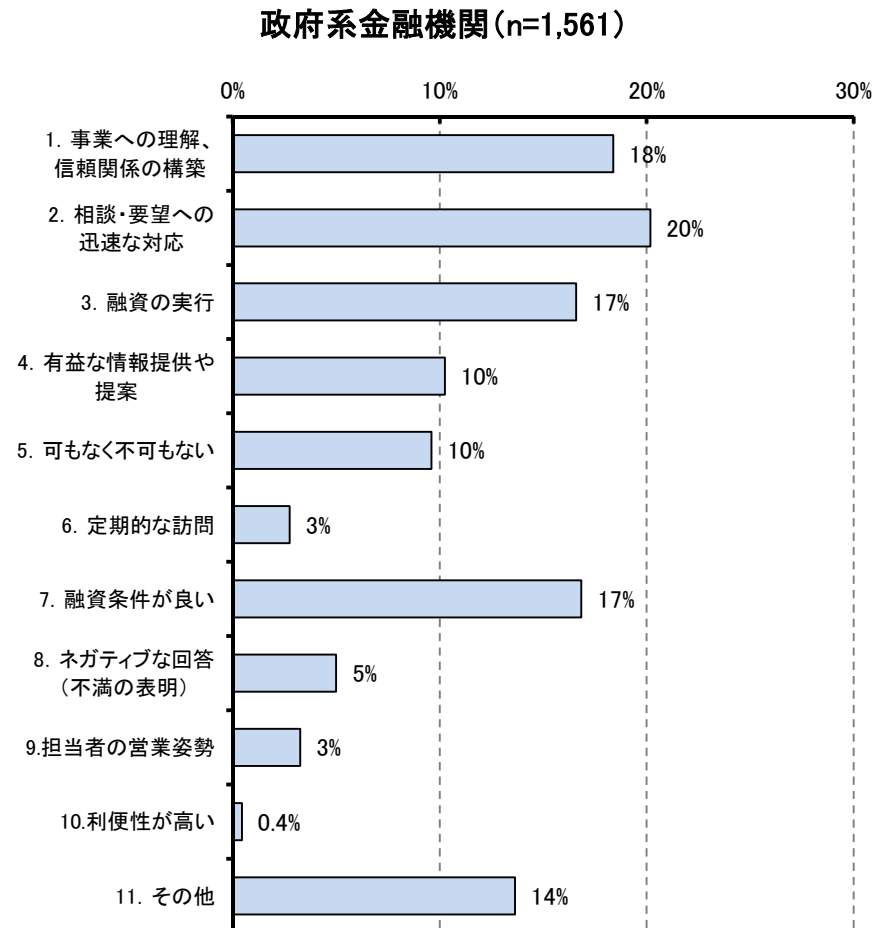
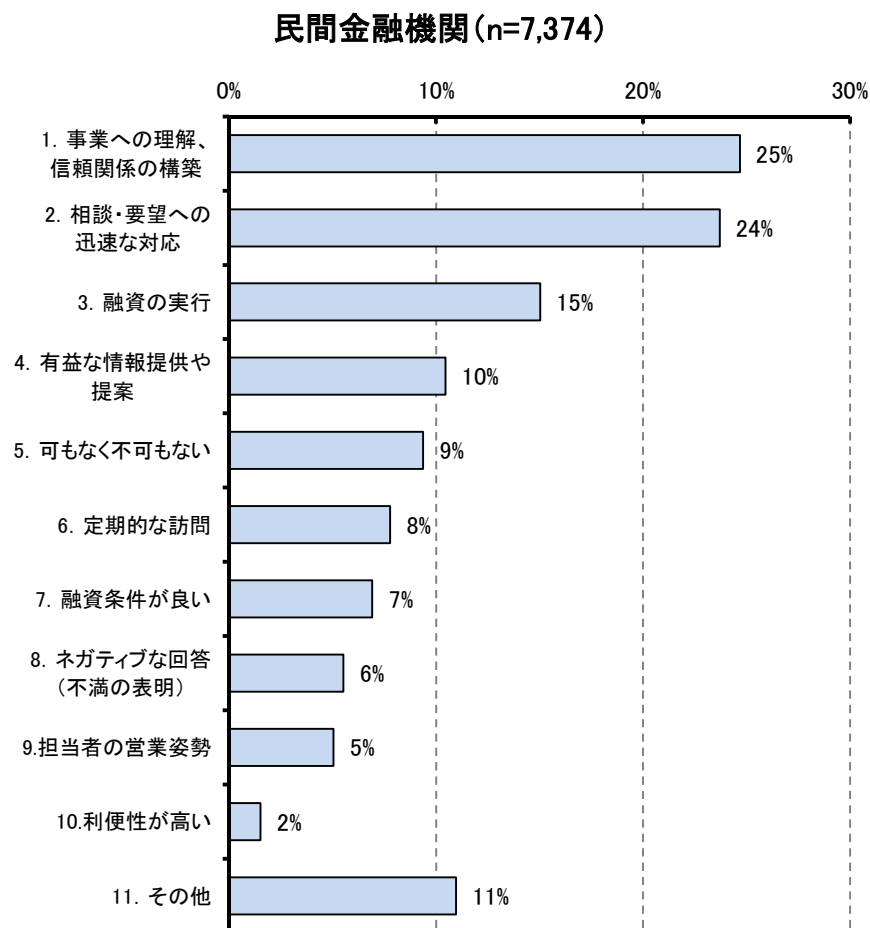
政府系金融機関との取引選択理由 (n=3,664)



民間金融機関と政府系金融機関の比較①：取引に「満足」の理由

- 民間金融機関との取引に対する企業の「満足」又は「どちらかと言えば満足」の理由は、「事業への理解、信頼関係の構築」、「相談・要望への迅速な対応」の割合がいずれも2割強と高く、金利等の「融資条件が良い」の約3倍。
- 政府系金融機関との取引については、「融資条件が良い」の割合が約2割と、民間金融機関と比べて高い。

取引に「満足」、「どちらかと言えば満足」の理由(自由回答)

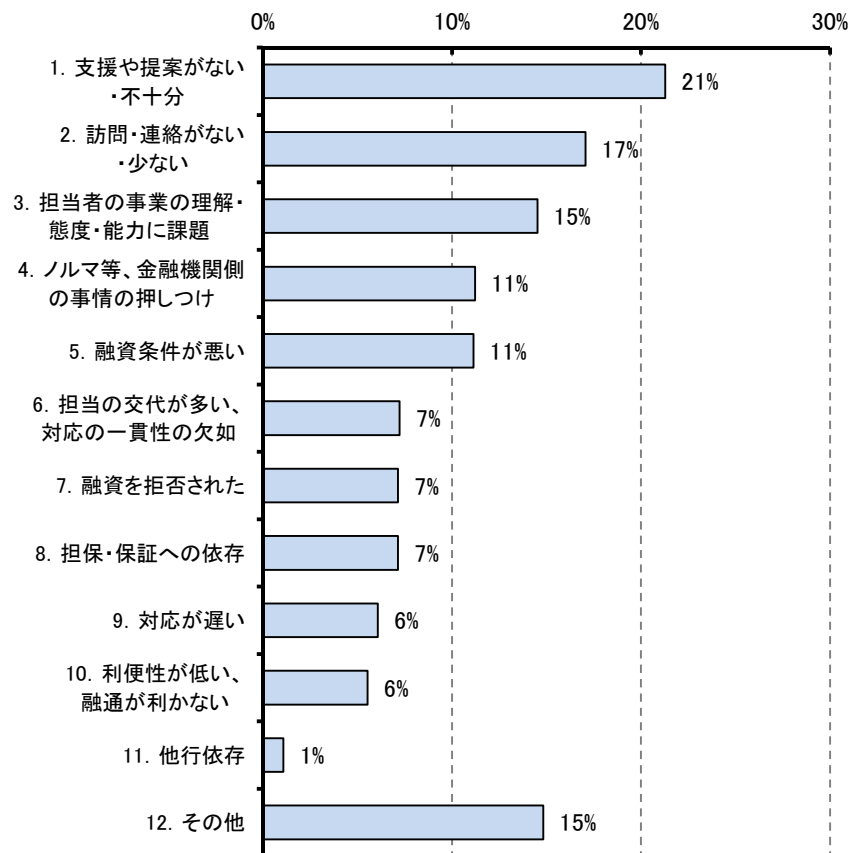


民間金融機関と政府系金融機関の比較②：取引に「不満」の理由

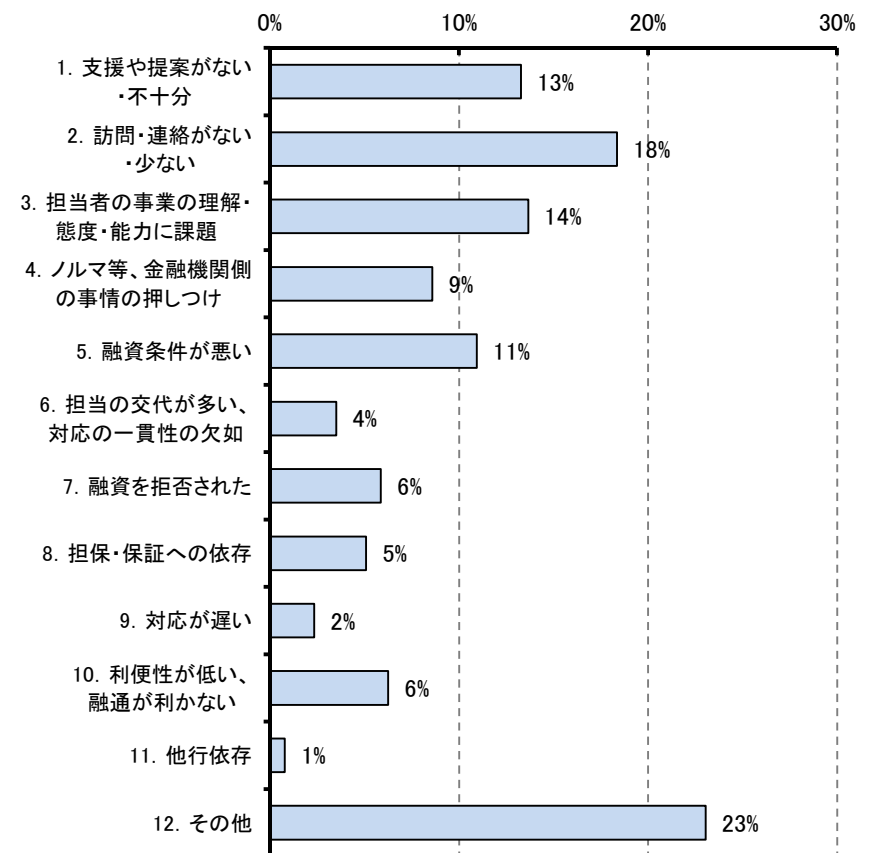
- 民間金融機関との取引に対する企業の「不満」又は「どちらかと言えば不満」の理由は、「支援や提案がない、不十分」の割合が最も高い。
- 政府系金融機関との取引については、民間金融機関と比べ、「支援や提案がない、不十分」の割合は低い。

取引に「不満」、「どちらかと言えば不満」の理由(自由回答)

民間金融機関(n=1,301)



政府系金融機関(n=256)



企業が提供を期待するサービス

- 企業が期待するサービスは、「人材育成」、「販売パートナーの紹介」、「マーケティング」の割合が高い。
- 債務者区分別にみると、正常先は「人材育成」、要注意先以下は「販売パートナーの紹介」の割合が最も高い。

Q. 貴社は、現在、銀行から提供されていないサービスの中で、どのようなサービスの提供を期待しますか。(複数回答可)

