

平成 16 年 4 月 27 日

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 調査結果の概要について

「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」(15 年 3 月公表)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平成 15 年度から実施し、その結果を公表する」とされている。これを踏まえ、本年 2 月から 3 月にかけて全国の財務局においてアンケート調査を実施し、その結果を取りまとめたが、その概要は次のとおり。

1. 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 2 月から 3 月にかけて、財務局職員により聴き取り調査を実施した。具体的には、(1)中小企業金融の再生(更に経営相談・支援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情報開示)(3)預金者へのサービスの各項目について、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】により評価していただく(択一)とともに、(4)「今後、中小・地域金融機関に特に何を期待するか」について調査(複数回答可)を実施した。

なお、調査対象者の内訳は、利用者である商工関係者 270 名、消費者等 144 名のほか、商工会議所等の経営指導員(中小企業診断士等) 322 名、合計 736 名。

2. 調査結果の概要

(1) 全体の評価

リレーションシップバンキングのアクションプログラムが公表されて以降、1 年足らずの調査実施段階において、調査項目によって違いはあるものの、すべての項目について調査対象者から一定程度(2 割弱～4 割弱程度)の積極的な評価が得られている。項目ごとにみると、「預金者へのサービス」(36.4%)、「経営相談・支援に対する取組み」(33.5%)において、積極的な評価(例えば、「大変進んでいる」及び「進んでいる」の合計)の割合が高い。

他方、全体としてみれば、依然として積極的な評価に比し消極的な評価(例えば、「あまり進んでいない」及び「全く進んでいない」の合計)の比率が高いという状況にあり、引き続きリレーションシップバンキングの機能強化計画を着実に実施することにより、積極的な評価の割合が高まっていくことが期待される。

(注)()内の割合は、調査対象者数に占める割合。以下同じ。

(2)各項目の概要

「中小企業金融の再生」について

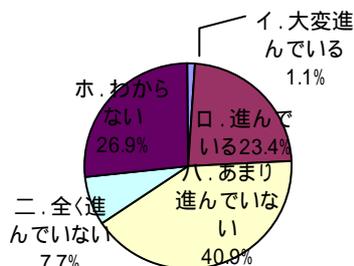
「創業・新事業支援に対する取組み」、「経営相談・支援に対する取組み」、「早期事業再生に対する取組み」、「新しい中小企業金融への取組み」、「顧客への説明態勢整備等」のアンケート五項目の各々について調査を実施した。

これによれば、『進んでいる』（「大変進んでいる」及び「進んでいる」の合計。以下同じ。）との評価が最も多かったのは、「経営相談・支援」（33.5％）であり、次いで「顧客への説明態勢整備等」（27.6％）となっている。

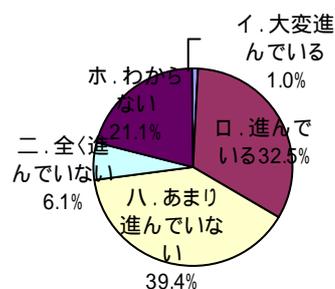
一方、『進んでいない』（「あまり進んでいない」及び「全く進んでいない」の合計。以下同じ。）との評価が最も多かったのは、「新しい中小企業金融」（61.2％）であり、次いで「創業・新事業支援」（48.6％）となっている。

調査対象者別にみると、『進んでいる』との評価について、()商工関係者については、全体の傾向と同様に「経営相談・支援」（40.4％）、「顧客への説明態勢整備等」（37.8％）の順に比率が高いのに対して、()消費者等については、「顧客への説明態勢整備等」（31.9％）、「経営相談・支援」（30.6％）と順が逆転しており、また、()経営指導員については、「経営相談・支援」（28.9％）、「創業・新事業支援」（21.7％）の順となっている。

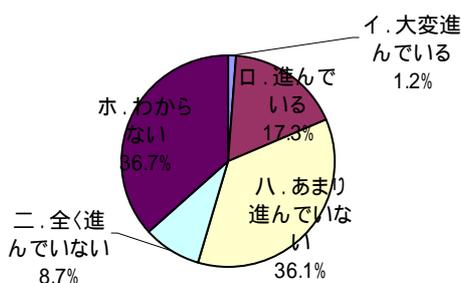
a. 創業・新事業支援に対する取組み



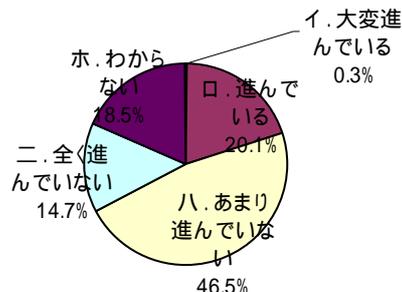
b. 経営相談・支援に対する取組み



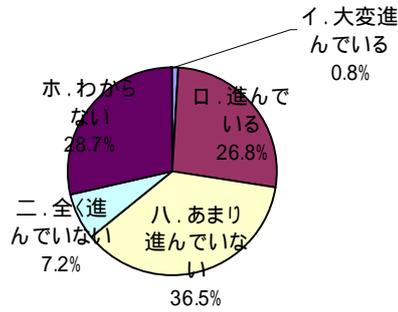
c. 早期事業再生(中小企業再生支援協議会の活用等)に対する取組み



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



e. 顧客への説明態勢整備、相談苦情処理機能の強化への取り組み

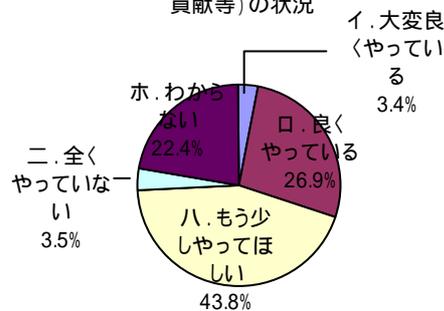


「地域貢献」について

イ. 「地域貢献の状況」については、回答者の30.3%が『良くやっている』（「大変良くやっている」及び「良くやっている」の合計。以下同じ。）と評価している。

対象者別にみると、商工関係者の36.3%が『良くやっている』と評価しているが、消費者等（29.2%）や経営指導員（25.8%）の評価は相対的に低くなっている。

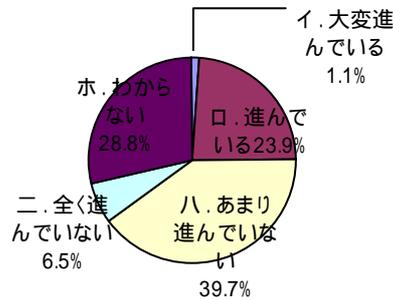
a. 地域貢献（金融活動を通じた地域経済等の貢献等）の状況



ロ. 「地域貢献の情報開示」については、「良くやっている」との評価は、25.0%である。

対象者別にみると、商工関係者の32.3%が『良くやっている』と評価しているが、消費者等（25.0%）や経営指導員（18.9%）は、それほど高い割合になっていない。

b. 地域貢献の情報開示

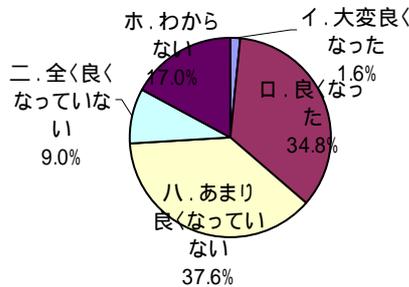


「預金者へのサービス」について

預金者へのサービスについては、3分の1以上に当たる36.4%が『良くやっている』（「大変良くやっている」と「良くやっている」の合計。）と回答しており、本項目は、本アンケート調査の各項目の中で最も積極的評価の割合が高い。

対象者別にみると、商工関係者の41.9%が『良くやっている』と評価しており、消費者等（36.8%）、経営指導員（31.7%）も比較的高い評価をしている。

その他預金者へのサービス(預金、投資信託、保険の販売、口座振替、ATM等)



「今後、中小・地域金融機関に特に期待するもの」（複数回答可）について

最も期待が高かった項目は、「担保・保証に過度に依存しない融資の促進」（56.5%）であり、次に高かったのは「取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化」（48.0%）である。

対象者別にみると、まず、商工関係者については、ほぼ全体の傾向と同様であるのに対して、消費者等については、全体の傾向に比べて、特に地域貢献に関する情報開示への期待が大きく（消費者等38.9%、全体22.6%）、また、経営指導員については、早期事業再生に向けた取組みへの期待が大き（経営指導員33.9%、全体30.4%）という特徴がある。

以上