

アンケート調査の項目ごとの主な回答理由について

「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)に基づき、平成16年2月から3月にかけて全国の財務局において実施した、「中小・地域金融機関の利用者等の評価に関するアンケート」について、その概要をとりまとめたところであるが、それぞれのアンケート調査項目ごとの主な回答理由については以下のとおり。

アンケート対象者数

合計：736

・利用者	414(うち商工関係者 270、消費者等 144)
・経営指導員	322

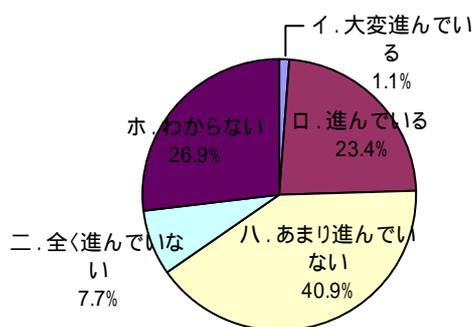
(設問) 中小・地域金融機関のリレーションシップバンキングの機能強化に関する最近の取組みについて、どのように評価しますか。

1. 中小企業金融の再生

(1) 創業・新事業支援に対する取組み

イ. 概要

a. 創業・新事業支援に対する取組み



ロ. 主な回答理由

『進んでいる』(「大変進んでいる」、「進んでいる」の合計。以下の項目において同じ。)(24.5%)

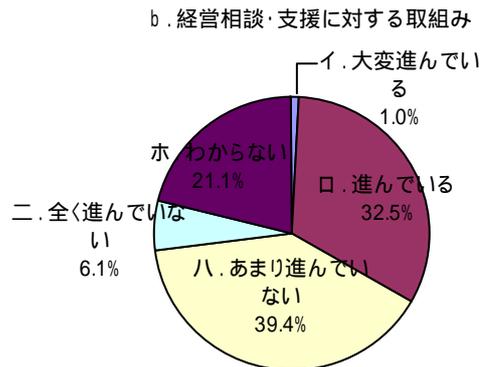
- ・無担保融資の導入など積極的な取組姿勢が見られる。
- ・政府系金融機関、都道府県や商工団体との連携が進んでいる。
- ・取引先の事業内容や状況を的確に判断できる人材の育成が進んでいる。

『進んでいない』(「あまり進んでいない」、「まったく進んでいない」の合計。以下の項目において同じ。)(48.6%)

- ・進んだという話をあまり聞かない。
- ・中小・地域金融機関にはノウハウや人材が不足しており、態勢が不十分。
- ・引き続き担保・保証に依存した融資をしている。
- ・依然として厳しい審査が行われている。

(2) 経営相談・支援に対する取組み

イ．概要



ロ．主な回答理由

『進んでいる』(33.5%)

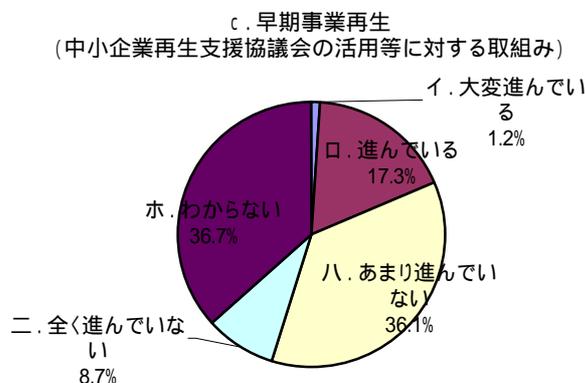
- ・経営相談会の開催等積極的な取組姿勢が見られる。
- ・専門部署の設置等態勢の強化が進んでいる。
- ・取引先に対する提案や的確な評価が行われている。

『進んでいない』(45.5%)

- ・取組姿勢が依然として消極的だ。
- ・人材が不足しており、態勢整備が不十分だ。
- ・まだ始まったばかりで、「これから」という印象が強い。

(3) 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

イ．概要



ロ．主な回答理由

『進んでいる』(18.5%)

- ・積極的な取組姿勢がみられる。
- ・中小企業再生支援協議会との連携が進んでいる。
- ・企業再生のためのファンドの組成が行われている。

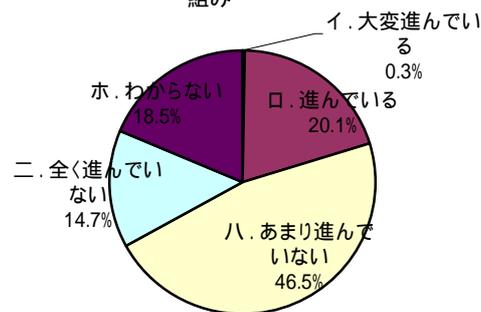
『進んでいない』(44.8%)

- ・取組姿勢が依然として消極的だ。
- ・早期事業再生の取組みについての情報があまりない。
- ・まだ始まったばかりで、「これから」という印象が強い。
- ・事業再生についてのノウハウや人材が不足している。

(4)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

イ．概要

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



ロ．主な回答理由

『進んでいる』(20.4%)

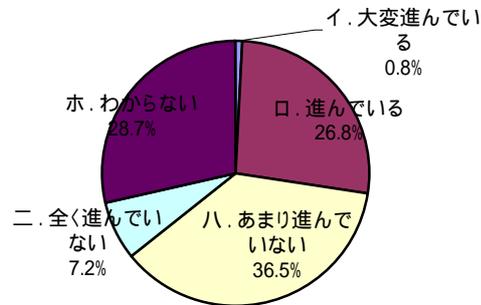
- ・担保・保証に過度に依存しない新しい融資商品が販売されてきている。
- ・キャッシュフローの把握等金融機関による財務分析が進んできた。
- ・積極的な取組姿勢がみられる。

『進んでいない』(61.2%)

- ・依然として担保・保証にかなり依存している。
- ・依然として取組姿勢が消極的だ。
- ・担保・保証に過度に依存しない融資等の成果についての情報があまりない。
- ・人材が不足し、態勢整備が不十分だ。

(5)顧客への説明態勢整備、相談苦情処理機能の強化への取組み
イ．概要

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組み



ロ．主な回答理由

『進んでいる』(27.6%)

- ・明確な説明や迅速な対応がなされるようになった。
- ・専門のホットラインを設けるなど、説明態勢の整備等が進んでいるという話をよく聞く。

『進んでいない』(43.7%)

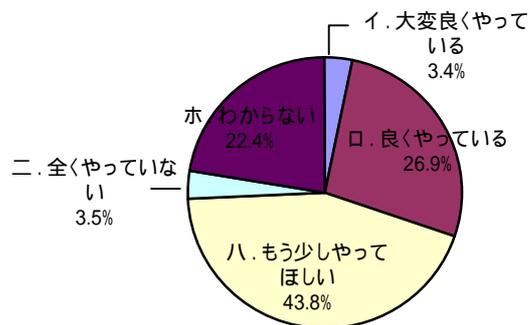
- ・商品や融資謝絶に関する説明が不十分だ。
- ・説明態勢等について変化がない。
- ・リストラ等によって人手が不足し態勢整備等が進んでいない。
- ・窓口での手続きに依然として時間がかかる。

2．地域貢献

(1)地域貢献の状況

イ．概要

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．主な回答理由

『良くやっている』(「大変良くやっている」、「良くやっている」の合計。)(30.3%)

- ・地域におけるイベントへの積極的協力・店舗スペースの貸与等が行われている。
- ・地元企業への融資支援により地域に貢献している。

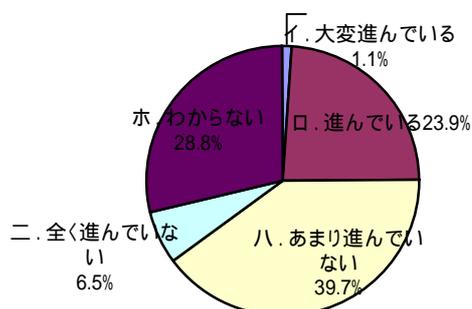
『やっていない』(「もう少しやってほしい」「全くやっていない」の合計。)(47.3%)

- ・地域貢献の実績が見えない。
- ・更なる地元企業への融資推進が必要だ。
- ・金融機関のリストラにより地域貢献が後退した感がある
- ・取組姿勢が依然として消極的だ。

(2) 地域貢献の情報開示

イ．概要

b. 地域貢献の情報開示



ロ．主な回答理由

『進んでいる』(25.0%)

- ・ホームページやディスクロージャー誌を通じて情報開示が進んでいる。
- ・取引先に対しても、地域貢献の情報開示が積極的に行われるようになった。

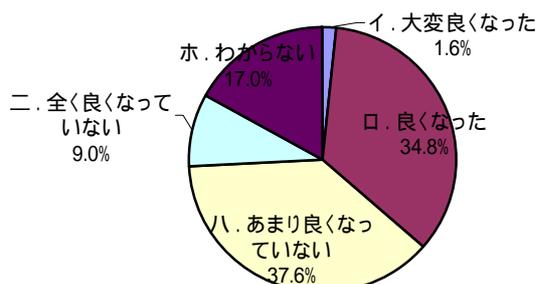
『進んでいない』(46.2%)

- ・地域貢献に関する情報開示が不十分であり、消極的だ。
- ・地域貢献に関する情報開示が進んでいるという話しをあまり聞かない。
- ・大手取引先等、情報の提供先が限られている。

3. その他 預金者へのサービス

イ．概要

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)



□ . 主な回答理由

『良くなった』(「大変良くなった」、「良くなった」の合計。)
(36.4%)

- ・ A T Mの利便性が拡大された。
- ・ 顧客対応が改善された。
- ・ 取扱商品や営業時間が拡大された。

『変わっていない』(「あまり変わっていない」、「全く変わっていない」の合計。)(46.6%)

- ・ 手数料の有料化や値上げが行われている。
- ・ 店舗の廃止や人員削減によりサービスが低下している。
- ・ 機械化の推進により、逆に高齢者にとって不便になっている。
- ・ 渉外担当者の取引先訪問回数が減少してきている。