
**令和 2 年度
中小企業実態調査事業
(新型コロナウイルス感染症対策にかかる
中小企業・小規模事業者に対する資金繰り支援等に
係る調査委託事業)
調査報告書**

ビーウィズ株式会社

【お問い合わせ件数】

	4月	5月	6月	7月	8月	9月
入電数	872,776	47,659	7,869	3,326	1,574	1,055
応答数	33,042	28,889	7,696	3,285	1,548	1,027
応答率	3.8%	60.6%	97.8%	98.8%	98.3%	97.3%

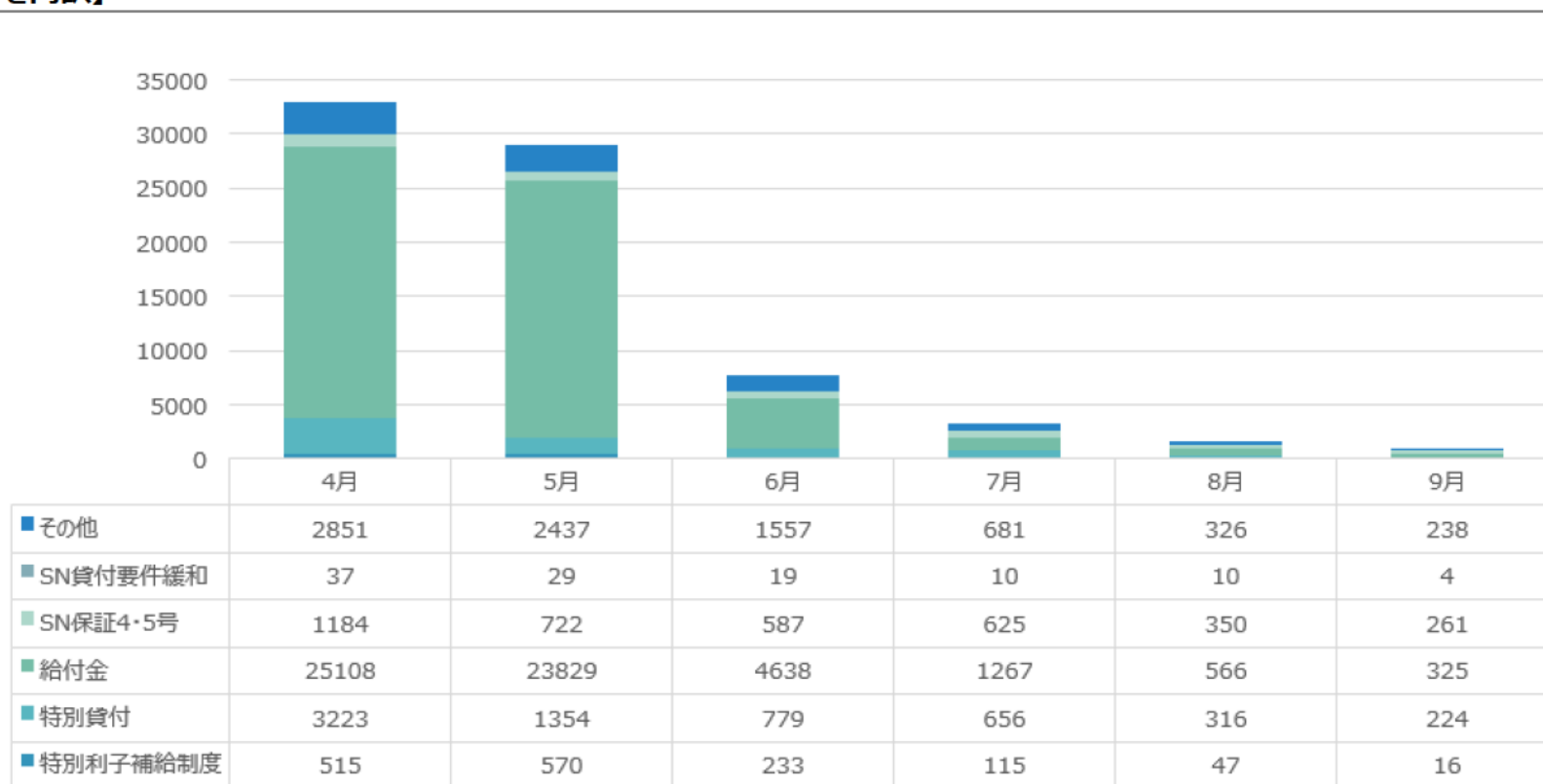
4月に持続化給付金制度が告知された直後より、給付金に関するお問い合わせ件数が急激に増加。4月から5月にかけては、持続化給付金の概要や手続き方法についてのお問い合わせが大部分を占めた。

6月以降は、5月に持続化給付金専用窓口が開設されたことによりその他のお問い合わせ割合が増加。6月から7月にかけては、給付金に次いで特別貸付に関するお問い合わせが増加し、特に制度概要や手続き方法に関するお問い合わせが多くを占めた。

8月に入ると、SN保証4・5号に関するお問い合わせ（特にSN保証制度の期限についてのお問い合わせ、一度お手続きをされた後の再手続についてのお問い合わせ）が増加した。

9月も同様の傾向となり、SN保証に関する詳細事項の問合せと、指定期間に関するお問い合わせが目立っている。

【お問い合わせ内訳】

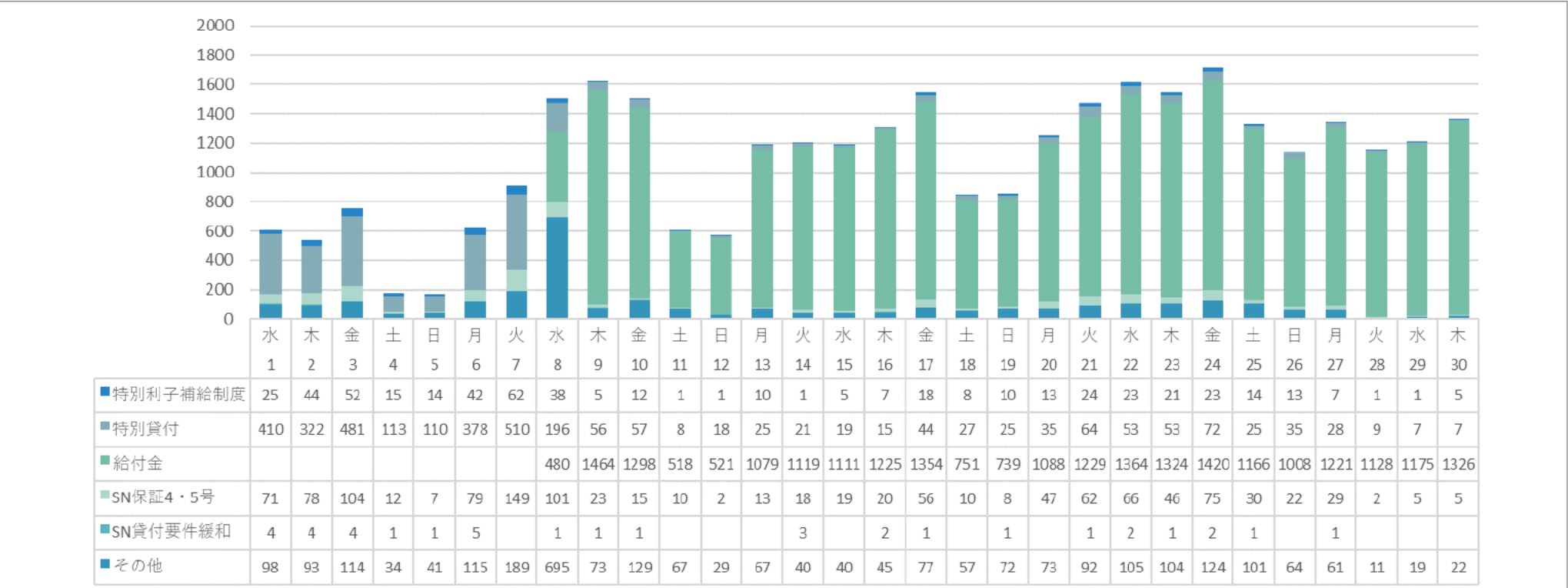


【4月】入電状況報告

【入電状況】

	4/1	4/2	4/3	4/4	4/5	4/6	4/7	4/8	4/9	4/10	4/11	4/12	4/13	4/14	4/15	4/16	4/17	4/18	4/19	4/20	4/21	4/22	4/23	4/24	4/25	4/26	4/27	4/28	4/29	4/30	合計
	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	
入電数	1,760	2,159	1,450	262	209	2,014	1,791	24,250	74,166	105,138	39,767	41,669	180,120	99,468	68,302	48,503	29,592	2,946	1,760	12,050	8,666	7,320	7,311	6,843	1,810	1,397	28,118	38,148	20,290	15,497	872,776
応答数	611	537	751	173	171	613	911	1,513	1,626	1,524	604	574	1,218	1,210	1,190	1,327	1,549	853	856	1,260	1,456	1,626	1,542	1,720	1,336	1,143	1,354	1,174	1,236	1,384	33,042
応答率	34.7%	24.9%	51.8%	66.0%	81.8%	30.4%	50.9%	6.2%	2.2%	1.4%	1.5%	1.4%	0.7%	1.2%	1.7%	2.7%	5.2%	29.0%	48.6%	10.5%	16.8%	22.2%	21.1%	25.1%	73.8%	81.8%	4.8%	3.1%	6.1%	8.9%	23.9%

【お問い合わせ内訳】



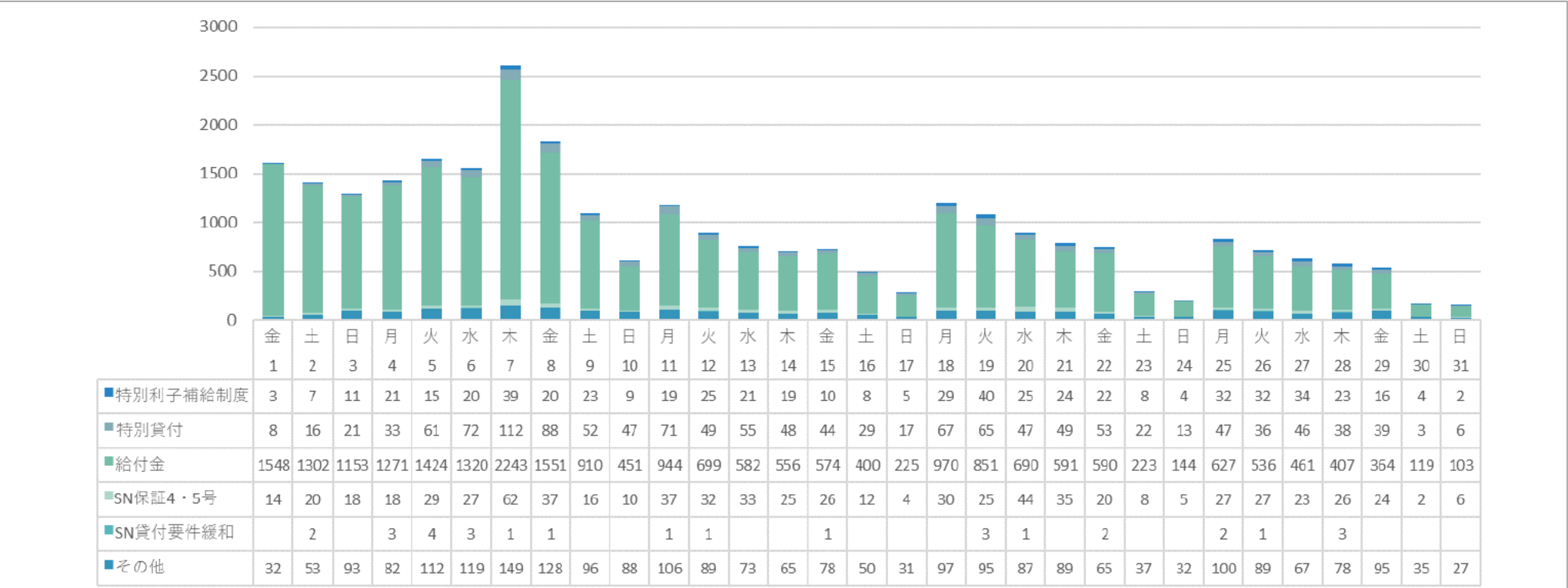
月初は特別貸付についてのお問い合わせを多くいただいている状況だったが、4月8日に持続化給付金制度の案内がなされて以降は、給付金に関する問い合わせが大部分を占め、その他の問い合わせが急激に減少した。これは、持続化給付金に関する問い合わせがコールセンターの対応可能規模を超えて急増したことで、特別貸付やSN保証など、本来のお問い合わせが着信できなかった状況と言える。

【5月】入電状況報告

【入電状況】

	5/1	5/2	5/3	5/4	5/5	5/6	5/7	5/8	5/9	5/10	5/11	5/12	5/13	5/14	5/15	5/16	5/17	5/18	5/19	5/20	5/21	5/22	5/23	5/24	5/25	5/26	5/27	5/28	5/29	5/30	5/31	合計
	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	
入電数	12,094	5,132	2,049	2202	1696	1,601	3,955	2,457	1,141	600	1,465	896	777	717	805	494	283	1,399	1,166	967	794	763	330	199	841	732	655	586	552	169	142	47,659
応答数	1633	1406	1289	1429	1626	1537	2606	1,889	1,081	588	1214	878	764	709	723	485	281	1205	1090	899	769	741	292	190	828	707	631	573	528	160	138	28,889
応答率	13.5%	27.4%	62.9%	64.9%	95.9%	96.0%	65.9%	76.9%	94.7%	98.0%	82.9%	98.0%	98.3%	98.9%	89.8%	98.2%	99.3%	86.1%	93.5%	93.0%	96.9%	97.1%	88.5%	95.5%	98.5%	96.6%	96.3%	97.8%	95.7%	94.7%	97.2%	60.6%

【お問い合わせ内訳】



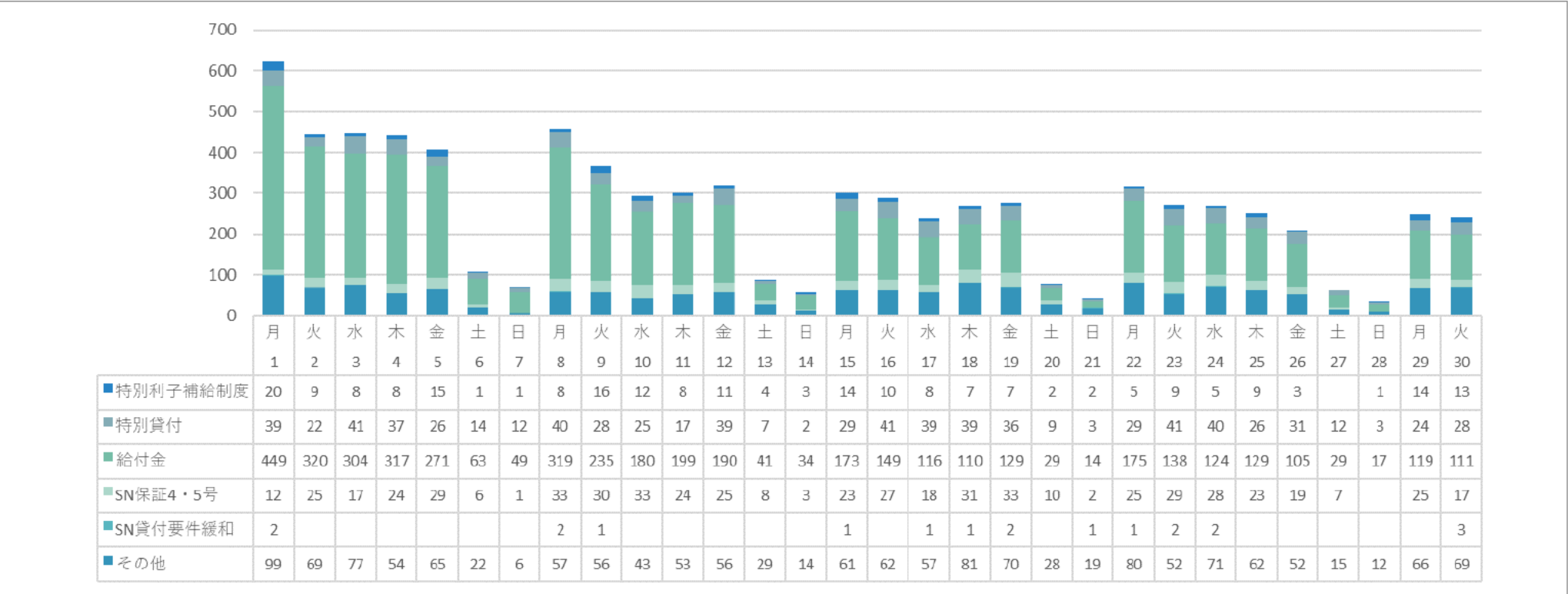
5月より持続化給付金窓口が開設されるも、月初は依然として持続化給付金に関するお問い合わせが多い状況が続いた。持続化給付金窓口で電話をしても繋がらないという方の問い合わせが増えている状況だが、申請システムの操作方法やエラーに関する問い合わせが多く、解決が困難な状況が続く。GW明けからは徐々に入電が減少し始め、持続化給付金窓口での対応が増えてきたことがうかがえる。

【6月】入電状況報告

【入電状況】

	6/1	6/2	6/3	6/4	6/5	6/6	6/7	6/8	6/9	6/10	6/11	6/12	6/13	6/14	6/15	6/16	6/17	6/18	6/19	6/20	6/21	6/22	6/23	6/24	6/25	6/26	6/27	6/28	6/29	6/30	合計
	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	
入電数	621	446	449	447	411	109	72	463	372	294	300	323	93	55	309	287	241	273	276	80	42	315	276	265	251	208	66	36	246	243	7,869
応答数	610	435	440	441	403	104	67	451	361	290	297	319	85	55	301	283	235	266	269	79	41	308	268	260	248	205	63	33	237	242	7,696
応答率	98.2%	97.5%	98.0%	98.7%	98.1%	95.4%	93.1%	97.4%	97.0%	98.6%	99.0%	98.8%	91.4%	100.0%	97.4%	98.6%	97.5%	97.4%	97.5%	98.8%	97.6%	97.8%	97.1%	98.1%	98.8%	98.6%	95.5%	91.7%	96.3%	99.6%	97.8%

【お問い合わせ内訳】



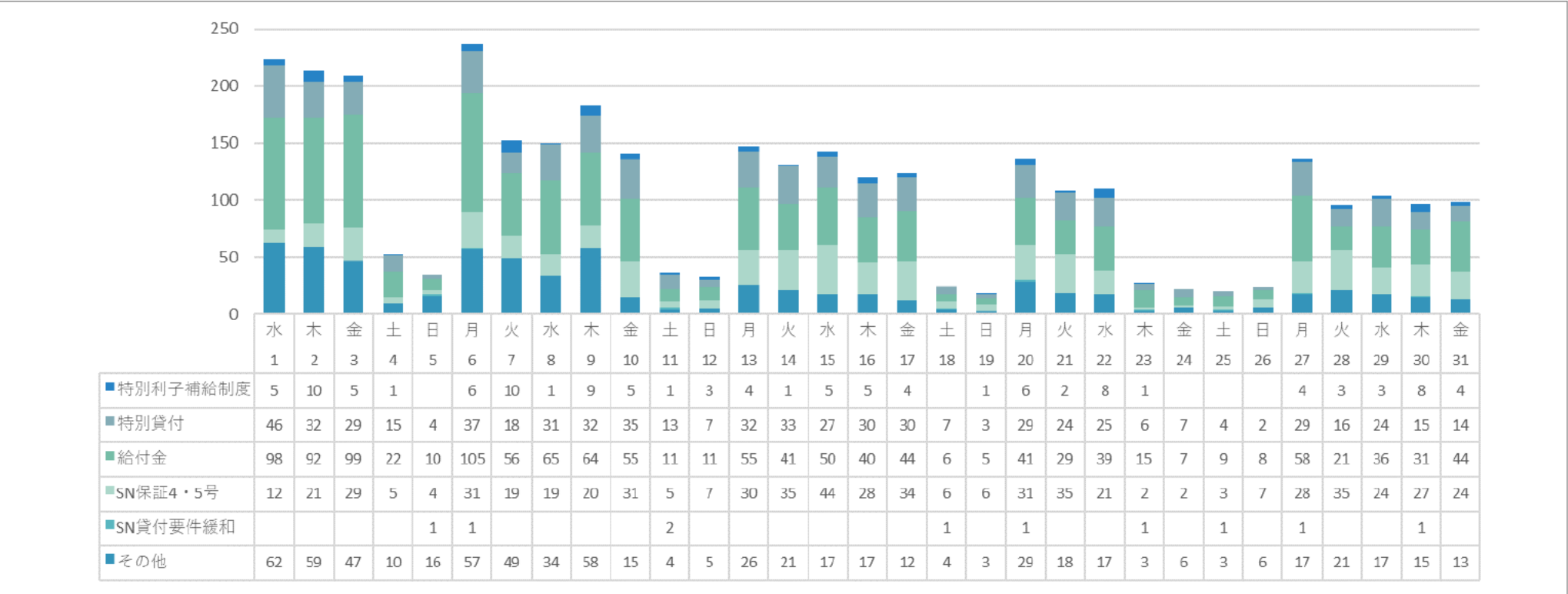
依然として持続化給付金に関する問い合わせはあるものの、前月比では減少しており、他種のお問い合わせへの対応も増加してきた。特別貸付については概要に関する問い合わせと、個別の状況に対し特別貸付が可能かといった問い合わせが多かった。SN保証4・5号はそもそもの制度の目的が理解できず、何のために申し込むべきかという問い合わせと、指定業種に対してのご意見をいただいた。特別利子補給制度については概要や申請開始時期のお問い合わせが多く、回答率は高かった。

【7月】入電状況報告

【入電状況】

	7/1	7/2	7/3	7/4	7/5	7/6	7/7	7/8	7/9	7/10	7/11	7/12	7/13	7/14	7/15	7/16	7/17	7/18	7/19	7/20	7/21	7/22	7/23	7/24	7/25	7/26	7/27	7/28	7/29	7/30	7/31	合計
	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	
入電数	220	213	209	53	33	236	149	150	185	140	36	34	148	128	144	119	123	23	16	135	106	109	27	22	20	23	133	96	103	95	98	3,326
応答数	216	211	206	53	33	234	144	150	182	137	36	34	143	127	142	119	123	23	16	135	105	109	27	20	20	22	132	93	102	93	98	3,285
応答率	98.2%	99.1%	98.6%	100.0%	100.0%	99.2%	96.6%	100.0%	98.4%	97.9%	100.0%	100.0%	96.6%	99.2%	98.6%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	99.1%	100.0%	100.0%	90.9%	100.0%	95.7%	99.2%	96.9%	99.0%	97.9%	100.0%	98.8%

【お問い合わせ内訳】



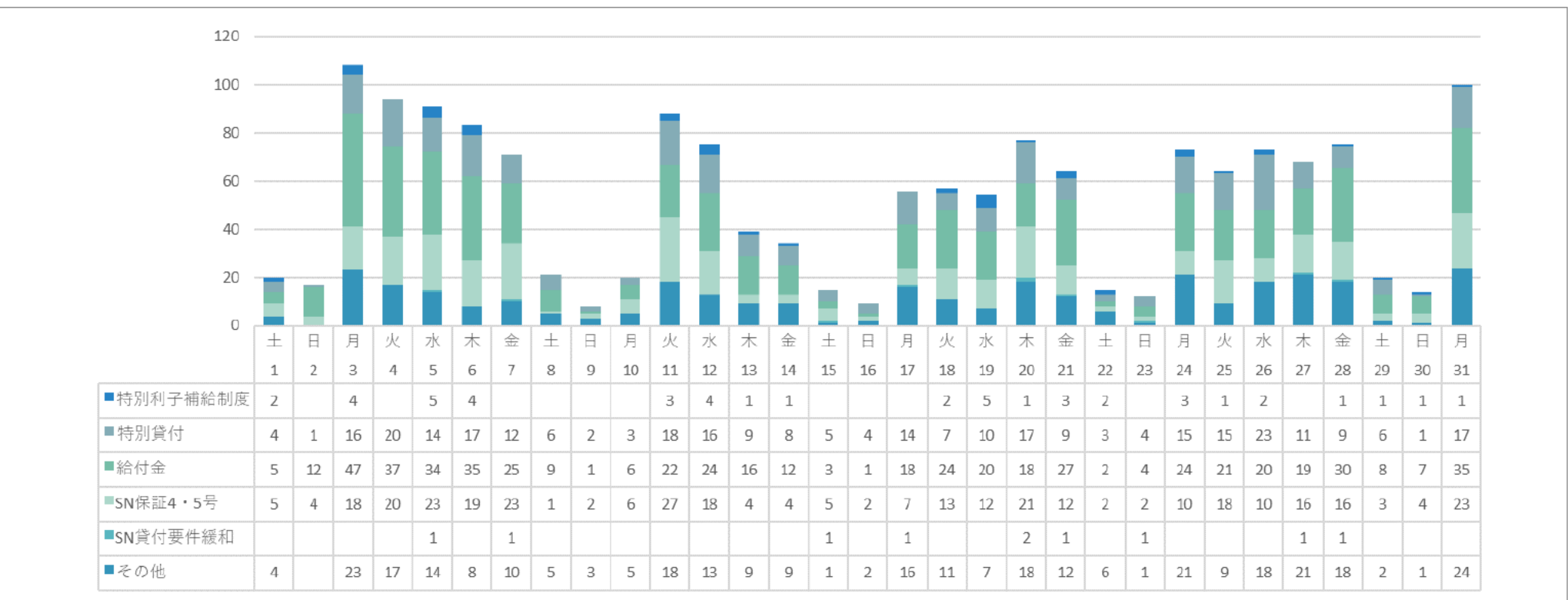
持続化給付金の問い合わせ比率が低下するにつれ、特別貸付とSN保証4・5号に関する問い合わせ比率が高まってきた。
 特別貸付については、既に手続きを進められたものの期待した結果が得られなかったという相談に加え、7月の段階でも制度概要について問い合わせをされる方が多い。要因は次の2つが多く聞かれた。①インターネット環境がない ②HPから必要十分な情報が得られない

【8月】入電状況報告

【入電状況】

	8/1	8/2	8/3	8/4	8/5	8/6	8/7	8/8	8/9	8/10	8/11	8/12	8/13	8/14	8/15	8/16	8/17	8/18	8/19	8/20	8/21	8/22	8/23	8/24	8/25	8/26	8/27	8/28	8/29	8/30	8/31	合計
	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	
入電数	21	17	110	90	90	82	70	20	8	19	87	74	40	34	15	8	53	56	52	76	62	15	12	72	63	71	62	67	19	14	95	1,574
応答数	20	17	108	87	88	81	69	20	8	18	85	73	40	34	15	7	52	55	51	76	61	15	12	71	62	68	61	67	19	14	94	1,548
応答率	95.2%	100.0%	98.2%	96.7%	97.8%	98.8%	98.6%	100.0%	100.0%	94.7%	97.7%	98.6%	100.0%	100.0%	100.0%	87.5%	98.1%	98.2%	98.1%	100.0%	98.4%	100.0%	100.0%	98.6%	98.4%	95.8%	98.4%	100.0%	100.0%	100.0%	98.9%	98.3%

【お問い合わせ内訳】



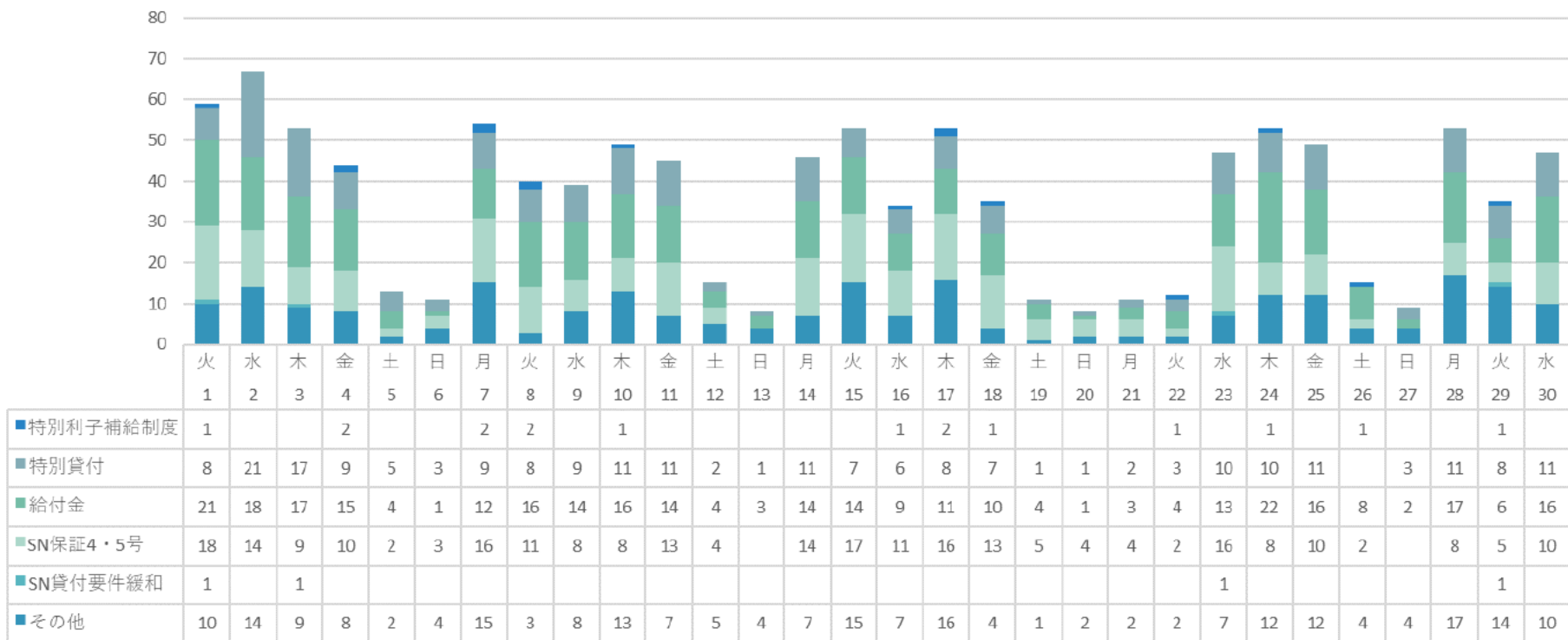
8月は、特別貸付よりもSN保証4・5号に関するお問い合わせの方が多かった。7月までは、制度概要についてのお問い合わせが多かったが、8月に入ると締め切り延長に関するお問い合わせが増加。また、既に借入をしている方が、更に借入をした際の適用など個別状況に合わせた問合せが多かった。ただ、特別貸付、SN保証4・5号いずれにおいても、まだ制度概要についてのお問い合わせが比率として最も高い状態となっている。

【9月】入電状況報告

【入電状況】

	9/1	9/2	9/3	9/4	9/5	9/6	9/7	9/8	9/9	9/10	9/11	9/12	9/13	9/14	9/15	9/16	9/17	9/18	9/19	9/20	9/21	9/22	9/23	9/24	9/25	9/26	9/27	9/28	9/29	9/30	合計
	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	
入電数	57	66	53	42	14	11	51	39	39	49	46	13	9	53	49	33	52	35	11	8	11	12	46	51	48	15	9	52	35	46	1,055
応答数	55	64	53	42	14	11	51	39	39	49	43	13	8	46	46	33	49	35	11	8	11	12	45	48	47	14	9	51	35	46	1,027
応答率	96.5%	97.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	93.5%	100.0%	88.9%	86.8%	93.9%	100.0%	94.2%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	97.8%	94.1%	97.9%	93.3%	100.0%	98.1%	100.0%	100.0%	97.3%

【お問い合わせ内訳】



9月は8月に続き、SN保証4号・5号に関するお問い合わせの比率が給付金に次いで高くなった。

制度概要についてのお問い合わせは依然として多いが、それと同程度に制度詳細に関するお問い合わせが増加している。また、一度手続きをした後、再度お手続きをされたいなどのお問い合わせや、期限についてのお問い合わせも目立つようになってきている。

■ 告知方法、内容について

● 告知情報の不足

HPやパンフレットをご覧になった方より、詳細ではなく概要についてのお問い合わせをいただくことが多く、必要情報が不足していることが考えられます。例として、以下のような質問がございました。

- ・「個人事業主」と「小・中規模事業者」の違いについて
- ・個人事業主と認められるフリーランスについて

● 必要情報へのアクセスが困難

SN保証や特別貸付について、お問い合わせ者様ご自身で必要情報を入手することが困難なことが原因で、お問い合わせをいただくことが多くございました。比較的理解いただきやすいリーフレットの情報や「中小企業向け資金繰り支援内容一覧表」までは、お問い合わせ者様ご自身では到達しづらい動線となっておりました。

<https://www.meti.go.jp/covid-19/index.html>

上記の「経済産業省の支援策」に、施策名と、「支援策パンフレット」「新型コロナ対策サポートナビ」「資金繰り支援一覧」等の施策検索サポートの情報が同列で表示されていることも、動線のわかりづらさの一因かと考えます。

施策名よりも前に施策検索サポート機能を置き、アクセスをやすくすることで、お問い合わせ者様がご自身で必要な施策を検索することが可能になります。

● HP以外での告知情報の不足

個人事業主の方の中には、インターネット環境をお持ちでない方が一定数存在し、HP以外での情報入手方法についてご質問をいただくことがございました。市役所・区役所等へのリーフレット設置を進めることで、インターネット環境をお持ちでない方にも情報をお届けできると考えられます。

■ 制度へのご意見

● SN保証4・5号の手続き方法の簡素化

金融機関によって手続き方法が異なり実際は中小企業庁が公開している手順とも異なっている、複数の手順を踏まなければならない、ワンストップでの手続きを求める、とのお声をいただきました。

実際、SN保証4・5号については「どのような書類を持ってどこへ行けば良いのか」「金融機関と信用保証協会のどちらへ行けば良いのか」等のお問い合わせもありご自身で判断しかねる状況が多かったようでございます。

手続方法の一本化、手続き方法の可視化ができることで、お問い合わせ者様の利便性は高まると考えます。

● SN保証4号除外業種について

特に農業を営まれている方より、農業も対象としてほしい旨お問い合わせが多くございました。

● SN保証5号

セーフティネット保証5号に関しては、指定業種についてのご意見を多くいただきました。特に、対象から外れた方からは、他業種と同様に納税しているにも関わらず、支援対象から外れることにご理解いただけないケースが多くございました。

● 売上高減少要件について

コロナ禍が始まってから起業された方より、支援策の対象外になることに関しご不満とのご意見をいただいております。

新型コロナウイルスが広まる前より開業準備をされており、開業時期とコロナ禍が重なってしまった結果であるため、昨年比で売上減少していなくても支援対象とすべきだ、とのご意見が多くございました。