

書面・押印・対面等の見直しに関する 信用金庫業界の取組みについて

2021年12月20日

一般社団法人全国信用金庫協会

1. 信用金庫について

- 信用金庫は、相互扶助を基本理念とする協同組織の金融機関であり、限られた地域を基盤として、地域の中小企業や居住者に対して必要な金融サービス等を提供(3つの特性 = 協同組織性・地域性・中小企業専門性)。
- 信用金庫のミッション(社会的使命)は、「3つの特性」を活かしながら、地域の発展を実現していくこと。

<協同組織性>

- 1人1票制のもと地域の人・企業の結合体として、相互扶助の理念に基づき事業を運営
- 「出資者 = 会員 = 利用者」の関係であることから、地域の支援に全力を傾注できる
- 地縁・人縁や業界のネットワークを活用した“課題解決の懸け橋”としての機能

<地域性>

- 地域とは運命共同体
(地域から逃げられない)
- 限られた地域内で資金を循環
- 地域のお客様とは、Face to Faceの
(顔の見える) 関係

<中小企業専門性>

- 「対象の専門性」により、中小企業への安定的な資金供給を確保(信用金庫の規模の大小に関わらず、事業性融資先は、従業員10人以下の先が8割、20人以下では9割)
- 中小企業の特長や経営実態等に即した本業支援

【業界の概況 (2021年3月末現在。信金中金を除く)】

信用金庫数 : 254金庫
〔全47都道府県をカバー〕

店舗数 : 7,182店舗
〔1金庫あたり28店舗〕

会員数 : 909万人
〔1金庫あたり3.6万人〕

役職員数 : 10.3万人
〔1金庫あたり408人〕

預積金 : 155兆円
〔1金庫あたり6,125億円〕

貸出金 : 78兆円(中小企業向け: 52兆円)
〔1金庫あたり3,088億円〕

当期純利益 : 2,295億円

自己資本比率 : 12.48%

2-1. 信用金庫業界の取組みについて①

- 信用金庫は、地域密着型の金融機関として、地域の個人や中小企業を対象に、営業店窓口や訪問による接点のもと、お互いが顔の見える“facetoface”の関係を活かして、金融サービスを提供している。
- 一方で近年、各信用金庫においても、顧客利便の向上や事務手続の効率化等の観点から、デジタル化のニーズも高まっており、各信用金庫でも様々な取組みを進めている。
- こうしたデジタル化への対応にあたっては、システムの開発やインフラの整備や運営など、個別の信用金庫では実現が難しい場合もあることから、業界の関連組織がそれぞれの特性を活かしてサポートしている。

< 業界のシステムサポートに関係する主な業界関連組織 >

しんきん情報システム センター（SSC）

為替システム業界及び他業態との接続ネットワークシステム等の整備・運用を行うほか、信用金庫業務にかかる業務システムの開発・運用等も行う。

信金中央金庫 （信金中金）

全国の信用金庫を会員とする信用金庫業界のセントラルバンク。業界中央金融機関の役割を担うほか、各種業務支援など信用金庫の業務機能の補完を行う。

しんきん共同センター （共同センター）

信用金庫のシステム運営や事務の効率化を図ることを目的に、勘定系システムの共同運営、システム開発・システムサポートを行う（現在234金庫加盟）。

情報サービス会社

全国に7社あり（地域別）、地区管内の信用金庫からの事務処理の受託、情報システム・各種機器等の提供・販売等を行う。

2-2. 信用金庫業界の取組みについて②

- 業界の関連組織では、信用金庫業務におけるデジタル化のニーズを踏まえて、信用金庫向けに様々なサービスメニューを提供している。例えば、以下のようなものがある。
- なお、全国信用金庫協会（全信協）では、業界団体として信用金庫向けの開発案件の情報共有・相互連携のために、2019年度から業界の関連組織を参加者とする「連絡調整会議」を設置・運営している。
- また、信金中金では、2020年4月に、加速化するデジタルライゼーションに対し、国内外の最新動向を調査・研究し、信用金庫業界の業務革新をより一層推進するために、「しんきんイノベーションハブ」を新設している。

<主な取組事例>

①預金関連

- ・ 「しんきん口座開設アプリ」の提供 (SSC)【参考①】
- ・ 「通帳レスアプリ」の提供 (しんきん共同センター)【参考②】
- ・ 「しんきんバンキングアプリ」の提供 (SSC)【参考③】
- ・ インターネットバンキングシステムの提供 (SSC)

②決済関連

- ・ 手形・小切手の電子化、電子交換所への移行への対応支援 (関連機関全般)
- ・ QRコードを活用した地方税収納への対応支援 (関連業界機関)
- ・ キャッシュレスサービス会社 (メルペイ) との連携支援 (関連機関全般)

③融資関連

- ・ 「WEB完結ローン」の提供 (しんきん保証基金)【参考④】

④その他の取組み

- ・ 「営業店窓口支援システム」の提供 (しんきん共同センター)【参考⑤】
※タブレットを活用した窓口受付事務 (伝票への記入レス・ペーパーレス化)
- ・ フィンテック企業とのAPI連携支援 (全信協)【参考⑥】
- ・ コミュニケーションアプリ「しんきんdirect」の提供 (信金中金)【参考⑦】

各金庫の取組みに加え、業界の総合力を発揮し、信用金庫顧客及び信用金庫ニーズを踏まえたデジタル化の取組みを推進

(参考①)「スマホ口座開設アプリ」について

- SSCでは「スマホ口座開設アプリ」を2017年3月より提供を開始している。本アプリにより、お客様は来店することなく、簡単・便利に口座開設申し込みができる（アプリにお客様情報を入力し、「本人確認書類（運転免許証）と印影」を撮影、送信することで、口座開設申し込みが完了）。
- 2021年11月末時点で39金庫が利用している（2020年度の口座開設申込受付件数は約1万8千件）。

【利用者向け機能】

お客様に預金口座開設申込、個人IB利用申込、学校諸経費自振申込の機能を提供

【信用金庫向け機能】

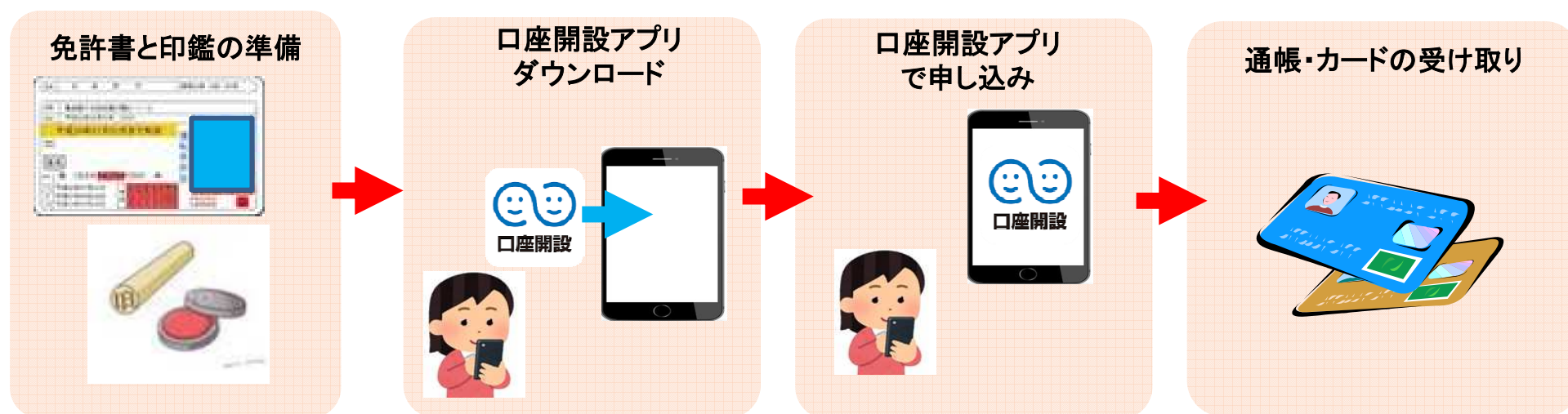
信用金庫に「口座開設運用管理システム」にて以下の機能を提供

- ・還元データ作成および提供

申込データよりCSVファイルおよび帳票PDFファイルを作成し、信用金庫に還元

- ・アプリ設定編集

アプリにて口座開設を受付する店舗、アプリに表示する文言を信用金庫にて自由に編集可能



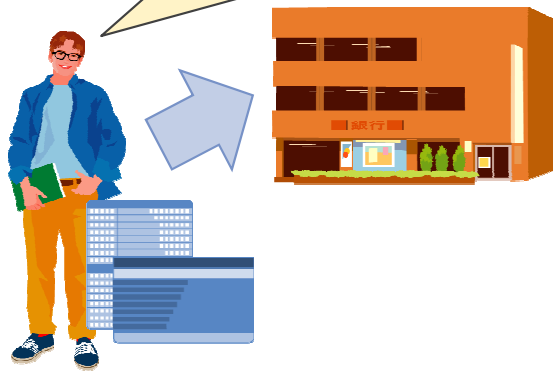
(参考②) 「通帳レスアプリ」について

- しんきん共同センターから2019年8月に提供された「通帳レスアプリ」は、口座を保有する個人のお客様が、来店することなく、スマートフォンで、有通帳から無通帳(通帳レス)への切り替えと、口座明細の照会を可能とする機能である(2021年11月末時点でダウンロード数は約59.8万口座)。
※本アプリとしんきん保証基金のWEB完結ローンのシステム(次頁)を連携することで(バナーを設定)、アプリ上でローン申込みも可能。
- 同アプリについては、さらなる顧客利便の向上と利用拡大に向け、①保有資産照会、②キャッシュカード紛失等の事故届登録、③住所変更申込等に関する機能追加を予定している。

導入前

既存の有通帳口座を無通帳口座へ切り替えるためには、来店手続きが必要

今使っている通帳は不要だから無通帳口座へ切り替えたいけど...



お客様

導入後 (通帳レスへの切り替え時)

スマートフォンから、通帳レスへ切り替える対象口座を選択し、申し込みを実施いただくだけで「即座に」切り替えと利用が可能!



来店手続き不要で切り替え可能

(参考③) 「しんきんバンキングアプリ」について

- SSCでは「しんきんバンキングアプリ」を2019年4月より提供を開始。本アプリにより、お客様は、スマホで、残高照会・スマホ通帳の閲覧・振込・振込予約などの非対面取引が可能。
- 2021年11月末時点で55金庫が利用しており、ユーザ数は約16万超)。なお、今後、学校諸経費自振申込機能など追加する予定。

【利用者向け機能】

- ・金融取引（預金口座の残高照会、入出金明細照会、スマホ通帳閲覧・検索機能、振込、振込予約・取消、個人IB利用申込、ローン申込受付、個人IBスマホ画面への自動遷移）
- ・非金融取引（お知らせ・プッシュ通知機能）

【信用金庫向け機能】

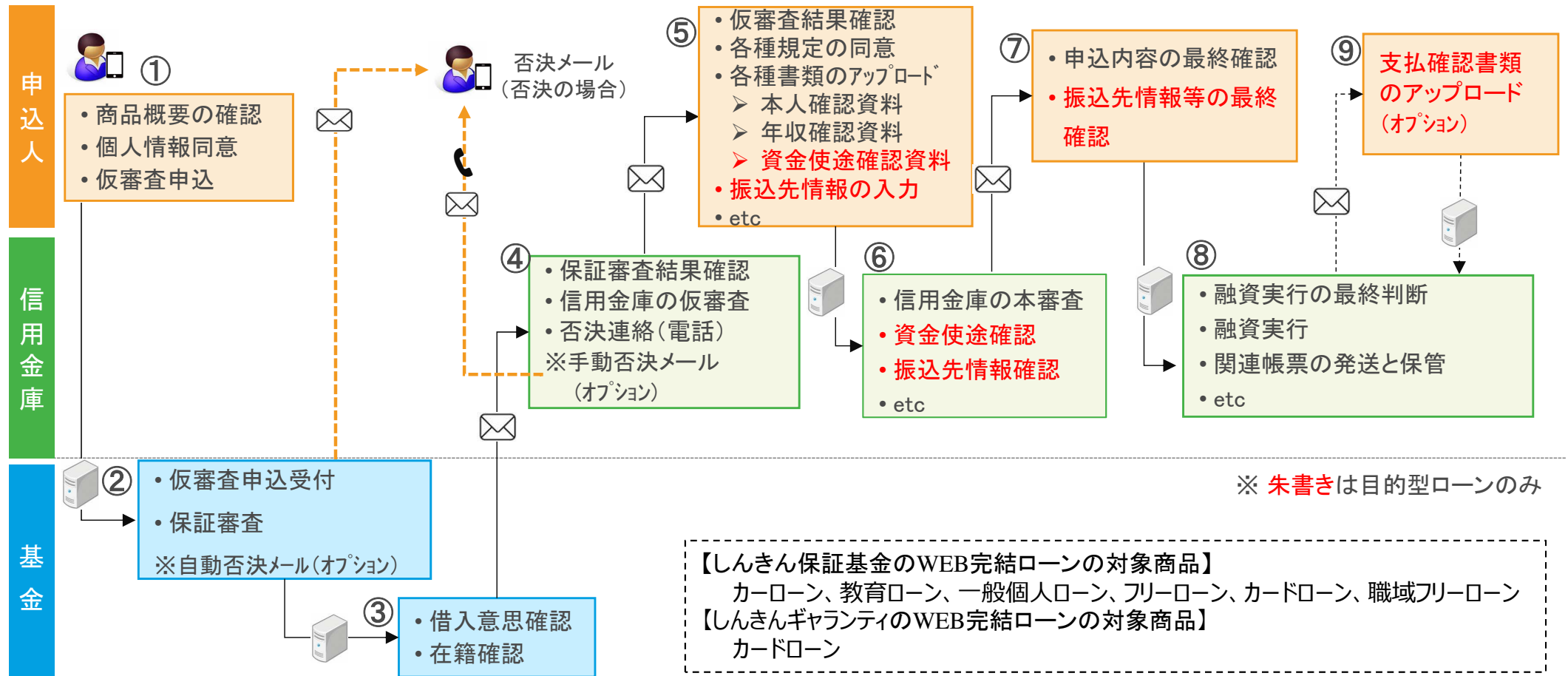
- ・お知らせ・プッシュ通知配信専用サイトにて、信用金庫からお客様へ随時プッシュ通知やお知らせを配信可能



(参考④) 「WEB完結ローン」(個人向け融資)について

- しんきん保証基金では、同基金の保証付個人向けローンについて、仮審査申込受付から契約まで、同基金が提供する専用システム（金庫HP上からアクセス）上で手続きができる「WEB完結ローン」を2018年1月から提供している（2021年11月末時点で142金庫が導入）。
- しんきんギャランティ(株)が提供しているカードローンでも、WEB完結型のローン申込・契約手続きを2016年9月から提供している（2021年11月末時点で53金庫が導入）。

しんきん保証基金の「WEB完結ローン」における仮審査申込受付から契約完了までの手続きの流れ



(参考⑤) 「営業店窓口支援システム」について

- しんきん共同センターから2020年11月に提供された「営業店窓口支援システム」は、営業店窓口での取引の起点にタブレット端末を導入することで、①顧客における伝票への記入レス、②信用金庫におけるペーパーレス（帳票電子保存・オペレーションレス）により、お客様と窓口職員双方の負担軽減、コミュニケーションの強化—を可能とする仕組みである。
- 同システムは、2021年11月末時点で36金庫で導入(133金庫で導入決定)されており、さらなる顧客利便の向上と事務効率を強化すべく、タブレット完結型(全窓口業務をタブレット単体で実現)に向けた機能改良等を予定している。

窓口支援システム

記入レス

伝票を書かなくていいのね



コミュニケーション強化

オペレーションレス
帳票電子保存

効率的
だね

シンプル
ですね



窓口対応イメージ



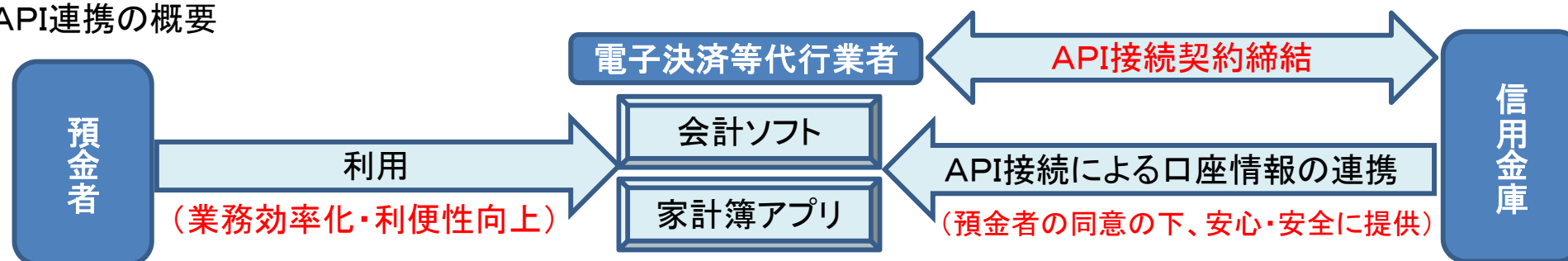
取引メニュー（対応業務）

- ①ご入金 ②お引き出し
- ③各種お支払（税・公共料金）
- ④お振込み ⑤残高照会
- ⑥ご両替 ⑦現金お預かり
- ⑧ご新規・口座開設
- ⑨各種届出 ⑩払戻し

(参考⑥) フィンテック企業とのAPI連携支援について

- 信用金庫業界では、顧客の業務効率化・利便性向上等の観点から、会計ソフトや家計簿アプリサービスを提供するフィンテック企業（電子決済等代行業者）とのAPI接続を推進している。
- フィンテック企業がサービスを提供するにあたって、金融機関との間で契約を締結することが義務付けられている。全国信用金庫協会では、信用金庫と電子決済等代行業者との契約事務の効率化のため、契約締結の取りまとめ等のサポートを行っている。

● API連携の概要



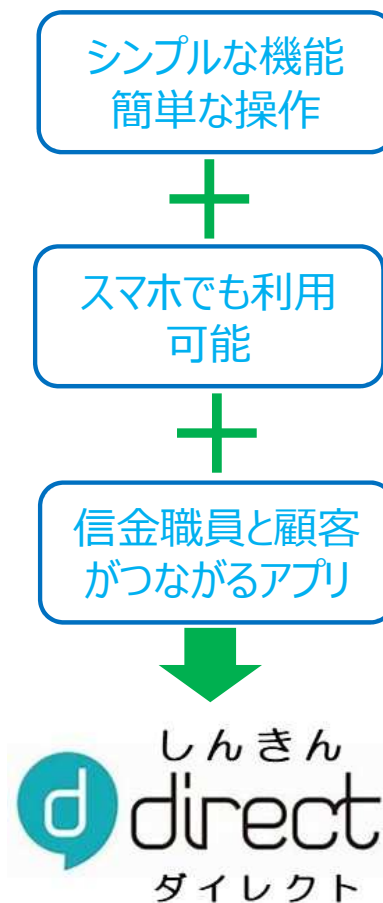
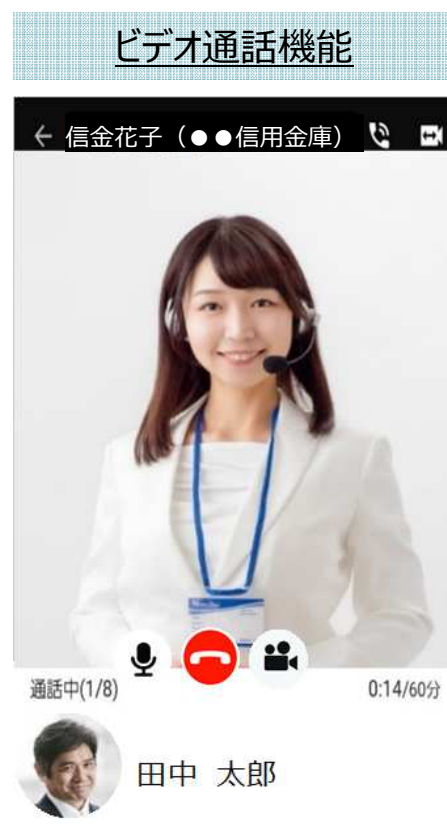
● 信用金庫が全国信用金庫協会の取りまとめによりAPI接続契約を締結している電子決済等代行業者

フリー(株)	(株)ミロク情報サービス
(株)Zaim	弥生(株)
ソリマチ(株)	SBIビジネス・ソリューションズ(株)
(株)マネーフォワード	エメラダ(株)
マネーツリー(株)	※ 2021年12月現在。一部未締結の信用金庫あり

- 全国信用金庫協会によるAPI接続契約のサポートは、金融庁「金融仲介機能の発揮に向けたプログレスレポート（令和元年8月）」に、デジタルイノベーションを後押しする特徴的な取組みとして掲載

(参考⑦) 「しんきんdirect」について

- 信金中金では、2021年1月、顧客と信用金庫職員間で活用できるコミュニケーションアプリ「しんきんdirect」の提供を開始した。
- 同アプリには、①チャット機能、②ビデオ通話機能、③面談予約受付機能一の機能があり、信用金庫職員は、顧客との非対面でのコミュニケーションツール（面談、相談、打ち合わせ等）として、セキュリティが高い環境で利用できる。2021年11月末時点で約60金庫から利用申込あり（試用プランへの申込を含む）。



2-3. 信用金庫へのアンケート結果から見た取組み状況

1. 個人向け取引の状況

(1) WEB上での口座開設申込

	2020年度	2021年度
提供金庫数	47金庫	54金庫

(2) WEB上での通帳サービスの提供

	2020年度	2021年度
提供金庫数	231金庫	238金庫

(3) WEB上でのEB（IBを含む）利用申込

	2020年度	2021年度
提供金庫数	31金庫	48金庫

(4) WEB上でのカードローン申込

	2020年度	2021年度
提供金庫数	147金庫	161金庫

2. 法人向け取引の状況

(1) WEB上での通帳サービスの提供

	2020年度	2021年度
提供金庫数 (うち無料プラン有)	187金庫 (39金庫)	201金庫 (48金庫)

(2) EB（IBを含む）のWEB上で利用申込手続機能

	2020年度	2021年度
提供金庫数	8金庫	11金庫

(法人のEB（IBを含む）の契約件数の推移)

2020年3月末	653,477件
2021年3月末	719,994件
2021年6月末	735,123件

(法人のEB（IBを含む）の契約率)

全顧客の契約率	7.6%
融資先法人の契約率	28.7%

2-4. 法人IB・でんさいの利用促進に向けた取り組みについて

- 法人向けEB（その多くを法人IBが占める）の契約数は、2020年3月末から2021年6月までに8万件増加（約12.5%増）と大幅に増加している。
- 法人IBや電子記録債権（でんさい）の利用促進は、金融機関側の業務効率化への効果も大きいですが、あくまでもお客さまの意向を踏まえて進める必要。信用金庫の顧客は小規模事業者が大層を占めるため、①導入メリットへの理解向上、②ITリテラシーの問題、③基本的なインフラの問題（機器・回線などの基本設備の有無）等の課題もある。
- こうした点を踏まえながら、各信用金庫では、法人IB・でんさいの利用促進に向けて、自金庫の創意工夫のもと、様々な導入支援・ニーズ喚起等の取り組みを行っており（以下は主な取り組み事例）、利用者の増加につなげている。

（1）導入支援関連

- 導入時にセットアップ要員を本部より派遣し、操作説明を実施
- ヘルプデスク等の設置
- HP上にてデモ画面を提供

（2）利便性関連

- でんさいの利用促進に向けた「でんさい専用契約」
- でんさいPC利用が難しい利用者への書面利用（FAX）サービスの提供

（3）周知強化関連

- でんさいネットセミナーの取引先への紹介
- 金庫での取引先説明会の実施
- 手形・小切手帳発行時の「でんさい」「IB」利用のメリットの訴求

（4）経済的効果関連

- でんさいの月額利用料・入金手数料の一定期間無料など
- 法人インターネットバンキングの月額利用料を一定期間無料など
- でんさい発生記録手数料一部キャッシュバックキャンペーンへの参加

（5）人材教育関連

- 営業店向けにでんさいの仕組みに関する勉強会の実施
- 本会とでんさいネット共催のウェブ説明会の実施

（6）その他

- 電子記録債権を利用したファクタリングサービスの提供会社との提携

3. 信用金庫と全信協等の間における見直し状況について

(1) 信用金庫と全信協の間における見直し状況

- 信用金庫と本会の間の手続きについては、①全信協からの各種連絡文書（通達文書）の発信は、既に基本的には業界専用WEBページ（FTFネット）を活用しており、また、②信用金庫から本会への研修事業・試験関係の申込み、発刊物等の申込み、各種提出資料（各種調査・アンケート、決算関係資料など）の提出は電子メール（一部は専用の申込ページ）等で受け付けており、多く恒常的に発生する業務手続きについては、従前より概ね電子化されている。
- コロナ禍の環境を踏まえ、本会主催の会議・説明会等について WEB会議システムの活用も進展している。今後もWEB開催・対面開催・その双方のハイブリッド開催など、会議や説明会の内容の性質に応じて、効果的・効率的な業務運営に活かしていく予定。また、信用金庫向けに実施する研修に関し、eラーニングの仕組みを設けている。

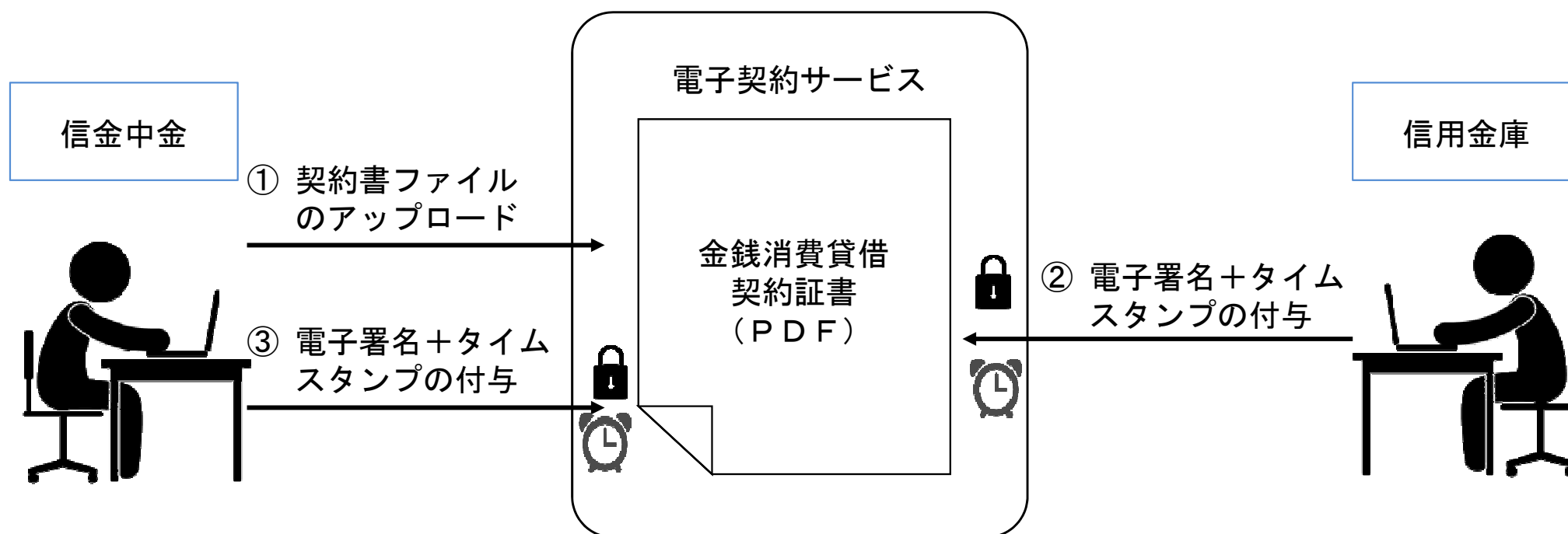
(2) 信金中金の取組み

- 信金中金では、信用金庫のデジタル化支援の取組みに加え、信用金庫の業務効率化・経費削減等の観点から、信金中金・信用金庫間の手続きについても、デジタル化、書面レス・押印レス等への取組みを進めている。
- 最近の特徴的な取組みとしては、①信用金庫・信金中金間の一部融資契約における「電子契約サービス」の導入【参考⑧】新たなビジネスマッチングサイト「しんきんコネクト」の開設—など、幅広い観点からデジタル化への対応を検討・実施している。

(参考⑧) 信用金庫・信金中金間の融資契約における「電子契約サービス」の導入

- 信金中金では、「デジタル技術の活用促進」の一環として、2018年10月から信金中金・信用金庫間の一部融資契約の手続きにおいて電子契約を利用している。
- 2021年11月末時点において、同商品にて電子契約を利用している金庫数は60金庫に上っている。

<電子契約の概要 (イメージ図)>



(参考⑨) 新たなビジネスマッチングサイト「しんきんコネクト」の開設(信金中金)

- 信金中金は、信用金庫の取引先事業者を対象とする新たなビジネスマッチングサイト「しんきんコネクト」を2021年9月に開設。信用金庫と信金中金間で紙ベースで行っていた登録申込をオンライン化(事業者による直接入力が可能)。
- また、事業者同士で直接商談メッセージの送受信が可能となり、これまでのサービスよりも情報掲載から商談申込までの時間が大幅に短縮されるほか、信用金庫が取引先事業者の商談状況等を把握することで、タイムリーなサポートが可能。



- ・ マッチングニーズの情報掲載から商談まですべてオンライン上で可能
- ・ 大手バイヤー、海外バイヤーの会員登録を促進
- ・ サイト上で、信用金庫が主催するビジネスフェアや、信金中金グループの販路支援施策、成約事例などを発信
- ・ 信用金庫も取引先事業者の商談状況等を把握可能

