

# 信用組合業界における書面・押印・対面手続きの 見直しの進捗状況について

---

令和3年12月20日

一般社団法人 全国信用組合中央協会

# 1. アンケート結果に基づく書面・押印・対面手続きの見直しの状況

信用組合は、設立経緯・歴史的にも相互扶助・人間関係を重視した金融機関であり、顧客との対面取引(フェイス・トゥー・フェイス)を基本とするリレーションシップバンキングを実践している。また、信用組合業態の特徴として、規模の大小に加え、地域、業域、職域と形態の異なる組合が存在しており、顧客ニーズや営業スタイルも一様でないことが挙げられる。

利用しているシステムについては、全145信用組合のうち142組合が信組共同センター(全信組センター: 対外接続システムを運営するセンター、SKCセンター: 勘定系システム等を運営するセンター)に加盟しており、書面・押印・対面手続きの見直し等については、共同センターがシステム対応することで、機能の利用が可能となる。

## (1) オンラインでの預金口座開設

(単位: 組合数)

	2020年度			2021年度		
	開設可能	開設不可	対応率	開設可能	開設不可	対応率
個人	15	130	10.34%	15	130	10.34%
法人	0	145	0%	0	145	0%

- 15組合がオンラインでの預金口座開設を可能としている(WEB完結可能としているのは1組合)。

# 1. アンケート結果に基づく書面・押印・対面手続きの見直しの状況

## (2) 通帳サービスの提供

(単位：組合数)

	2020年度			2021年度		
	提供済み	未提供	対応率	提供済み	未提供	対応率
個人	63	82	43.45%	69	76	47.59%
法人	64	81	44.14%	85	60	58.62%

- 通帳サービスの大半は、インターネット・バンキング(以下「IB」という。)の利用によるものである。当業態では、個人向IBサービス、法人向IBサービスを利用している。
  - 個人向けIB導入組合数：69組合
  - 法人向けIB導入組合数：72組合
- 全体では約半数の組合がIBを導入しているが、今後、IB導入組合を増やしていくこと、また、導入済みの組合においても利用顧客数を増やしていくことが課題である。
- 個人IB利用組合のうち、19組合が通帳の代替となり得る信用組合業態専用の口座管理アプリ「しんくみアプリ with CRECO」(後述)を利用している。なお、現在開発中の次期共同センターシステム(令和5年5月稼働)では、新たな連携基盤の構築により、当アプリについて個人向けIBサービス利用の有無に拘わらず利用できる予定であり、利用組合の大幅な増加が見込まれている。

## (3) IBのオンライン申込

IBの申込みは、営業店窓口や、渉外係の顧客訪問時等に書面ベースで受付けている。対面取引を基本としていることや、顧客ニーズ、システム開発コスト負担(費用対効果)を考えると、オンライン申込のシステム化はハードルが高いものと思料される。

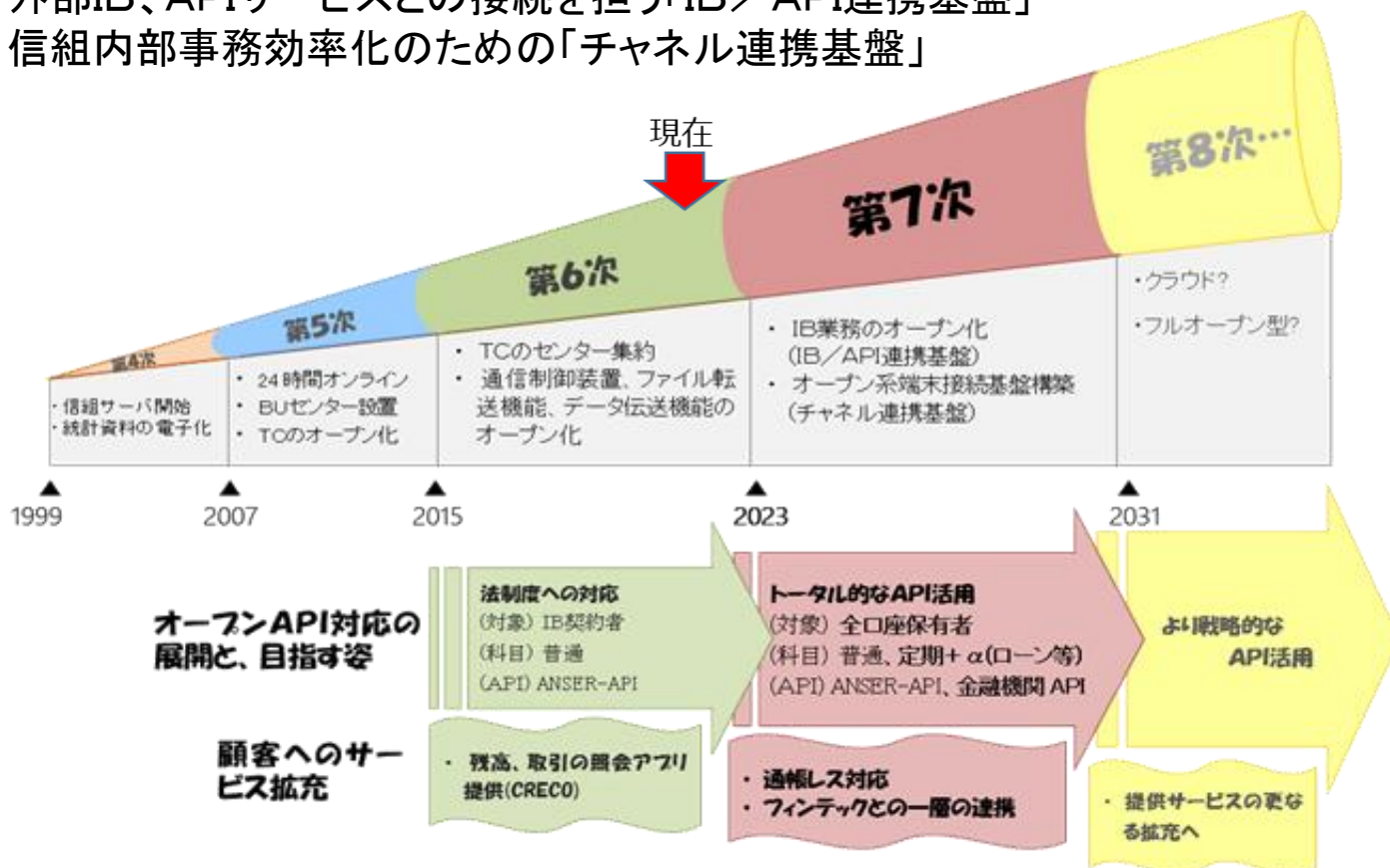
## 2. 信用組合業態の取組みについて

信用組合業態の書面・押印・対面手続きの見直しに資するインフラの整備状況は以下のとおり。

- (1) 下図のロードマップに基づき、これまで、口座開設アプリや通帳アプリ、オープンAPI連携機能等、書面・押印・対面手続きの見直しに係る機能の開発・提供を行ってきた。
- (2) 現在、信組共同センターにおいては、次期(第7次)システムを構築中で、この開発において新たに2つのオープン系基盤を構築し、より一層のデジタル化を推進する。

① 外部IB、APIサービスとの接続を担う「IB/API連携基盤」

② 信組内部事務効率化のための「チャンネル連携基盤」



## 2. 信用組合業態の取組みについて

### (2) 現行システムにおけるインフラ整備状況

サービス・機能	利用信組数（予定含む）
インターネット口座振替受付サービス	113 信組
インターネットバンキング定期預金機能	10 信組
口座開設アプリ	15 信組
口座管理アプリ「しんくみアプリ with CRECO」	19 信組
オープンAPI連携 （フィンテック企業の金融サービスを顧客に提供可能）	（個人向けIB） 59 信組 （法人向けIB） 58 信組

## 2. 信用組合業態の取組みについて

### ① 口座管理アプリ「しんくみアプリwithCRECO」

個人の普通預金口座等の残高、入出金明細およびクレジットカードの利用明細等を、IBに都度ログインしなくても、スマホからカレンダー形式で簡単に確認可能。

本アプリは、信組業態のオリジナルアプリとして、ピーターパンカードやしんくみローンサーチのプロモーション、信用組合店舗検索機能といった独自機能を順次追加している。

現在の利用信用組合数：19信用組合

一次期共同センターシステム更改（令和5年5月）において構築する新たな連携基盤により、IB利用信組においてはIB利用者のみならず、非IB利用者も利用可能となる。

また、IB未利用信組においてはIBを導入しなくてもアプリの提供が可能となる。



## 2. 信用組合業態の取組みについて

### ② 口座開設アプリ

#### ○ アプリ概要

信用組合業界においても、営業時間中に来店が困難な顧客の獲得を目的とした「口座開設アプリ」のニーズは多く、特に顧客として取り込んでいきたいスマートフォンを利用する新社会人、新入学生のニーズと合致し、多くの利用が見込まれることを想定し、「口座開設アプリ」を信用組合業界に導入。

本システムは、口座開設を希望する顧客に対して、「口座開設アプリ」を配信することにより、既存の業務において分離していた申込データと本人確認書類の同時申込を可能とし、かつスマートフォン特有の入力支援を実装することで、従来よりも申込みの手順を簡略化する。

#### ○ システム機能概要

スマートフォン向けアプリより顧客が普通預金口座開設の申込を行い、信用組合の端末から普通預金口座開設申込情報をダウンロードする一連のシステム。

- ・ スマートフォン向けアプリ・・・口座開設に必須の本人確認書類(運転免許証)を、スマートフォン端末のカメラから撮影後OCR処理する機能を搭載、入力データとともに画像データを管理することを可能とする。
- ・ 口座開設申込情報管理システム・・・口座開設アプリから登録された申込情報を閲覧管理する機能およびダウンロードするためのクラウドシステム(当管理システム利用ユーザのログイン、組合編集、ユーザ登録、管理操作ログ登録などを含む。)



## 2. 信用組合業態の対応について

### ③ QRコード連携

#### ○ QRコード連携とは

電子記帳台やタブレット等の他システム生成したQRコードをCTM端末に接続するQRバーコードリーダーで読み取り、オペレーション画面の自動呼出しおよび入力項目への自動入力を行う仕組み。

#### <導入の目的>

- ・ 電子記帳台の採用においては、勘定系ホストと接続し、ワンストップでオペレーションが完結することが理想的であるが、その場合、改修範囲が拡大し、コストの増加が見込まれる。
- ・ こうしたことから、一部職員のオペレーションが残るものの、QRコードによりオペレーションを簡略化・自動化することで、電子記帳台以外にも利用可能な汎用的な仕組みとして活用することを目的に導入。

#### <導入効果>

- ・ 必要項目が入力済みの状態でオペレーション画面を呼び出せるため、オペレーションミスを削減できる。
- ・ 窓口事務処理の時間を2～3割削減できる。
- ・ 独自システムで勘定系オンライン取引を行うための大規模な開発に比べ、小規模・低コストで独自システムのオンライン連携が可能。

#### <連携するシステム例>

- ・ 電子記帳台
- ・ AnserParaSOL定期預金業務



## 2. 信用組合業態の対応について

### ア. 電子記帳台との連携



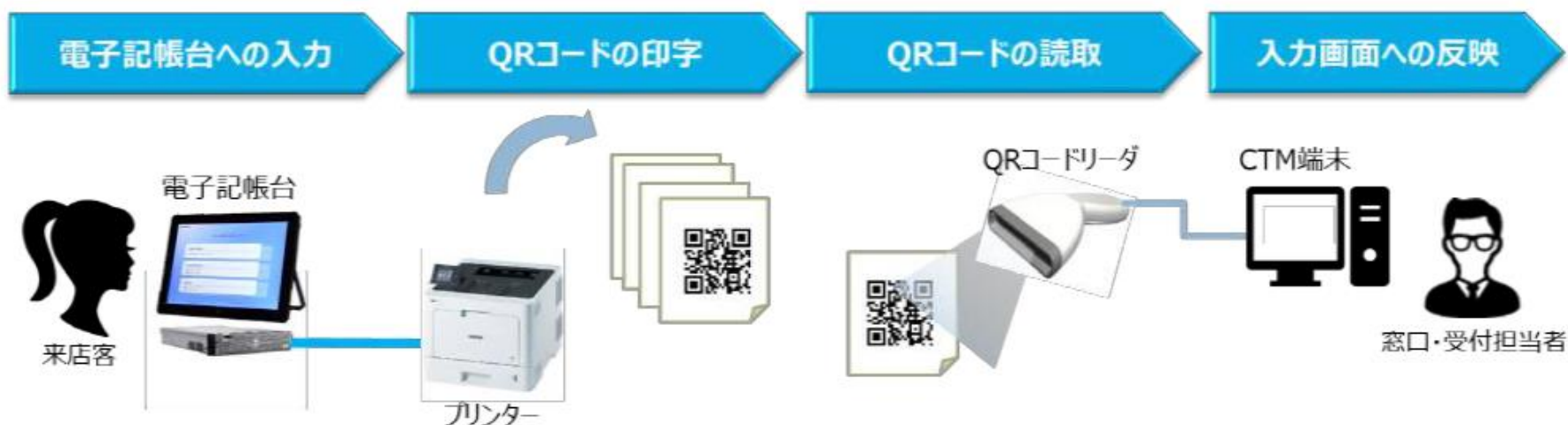
<対象業務:タッチパネル操作、伝票の自動作成>

- ◆新規口座開設(個人・法人)※科目:普通・定期・定積◆届出事項変更◆喪失
- ◆お預入れ◆お引出し◆両替◆振込◆公共料金支払◆投資信託申込◆その他の業務

## 2. 信用組合業態の対応について

### イ. 電子記帳台の事務処理の流れ

電子記帳台で帳票作成する際、住所・氏名の情報をQRコード化して帳票へ印字。  
CTM端末では、QRリーダーで読取り、取引画面に入力項目を自動反映する。



- ・新規口座開設を行う場合、来店客は電子記帳台で必要書類を作成します。
- ・電子記帳台画面の指示に従い、住所・氏名など必要情報を入力します。

- ・入力が完了すると、記入済みの帳票がプリントアウトされます。
- ・その際、帳票と共に氏名・住所などをQRコード化したものが印字されます。

- ・窓口・受付担当者は来店客から帳票を受け取ると、帳票に印字されたQRコードをリーダーで読み取ります。

- ・QRコードから読み取った情報がCTM端末の情報入力画面へ反映されます。

## 2. 信用組合業態の対応について

### ウ. 定期預金業務との連携

「個人向けインターネットバンキングにおける定期預金業務」では、顧客がANSER上で取引した情報をANSER運用端末から取得し、別途CTMオペレーションによりオンライン登録を行う必要があるが、信組サーバでQRコードを生成し、CTM端末と連携することができる。

