



# 信用金庫の移動金融店舗車の導入動向

信金中央金庫 地域・中小企業研究所上席調査役

とね かずゆき  
刀禰 和之

(キーワード) 移動金融店舗車、ATM、窓口端末、BCP対策、金融サービスの補完

(視 点)

車両にATMや窓口端末を搭載し、訪問先で金融取引（決済）を完結できる移動金融店舗車は、東日本大震災以降、BCP対策から注目が集まっている。大規模災害が発生しても最低限の金融サービスは提供可能と期待される。これに加えて、店舗統廃合後の顧客フォローや店舗空白地域へのセールス活動に同車両を投入する動きも活発である。過疎地域の店舗網の効率化と地域の金融インフラ維持の両立が求められる現在、同車両はこれらの課題を同時に解決する可能性を秘める。移動金融店舗車の普及拡大のためにも更なる性能向上とコストダウンが期待されよう。

そこで本稿では、信用金庫の間で導入事例が増えつつある移動金融店舗車の動向について、和歌山県新宮市に本店を置く新宮信用金庫の取組みを紹介する。

(要 旨)

- 移動金融店舗車は、車両にATMや窓口端末を搭載し訪問先で金融取引（決済）を完結できるチャンネルである。東日本大震災以降、注目を集めるようになった。
- 同車両の導入目的は、①大規模災害時などのBCP対策、②廃店後の金融サービス補完、③店舗空白地域へのセールス活動となる。
- 同車両導入時の検討課題は、①導入目的の優先順位付け、②費用対効果の考え方、③FinTechの動向、④規制緩和の進展などがあげられる。
- 本稿では参考事例として、新宮信用金庫の移動金融店舗車を取り上げる。

※本稿は2018年5月31日付 金融調査情報 (30-5)『信用金庫の移動金融店舗車の導入動向について』を加筆修正したものである。

## 1. はじめに

車両にATMや窓口端末を搭載し、訪問先で金融取引（決済）を完結できる移動金融店舗車は、東日本大震災以降、BCP対策から注目が集まっている。大規模災害が発生しても最低限の金融サービスは提供可能と期待される。これに加えて、店舗統廃合後の顧客フォローや店舗空白地域へのセールス活動に同車両を投入する動きも活発である。過疎地域の店舗網の効率化と地域の金融インフラ維持の両立が求められる現在、同車両はこれらの課題を同時に解決する可能性を秘める。移動金融店舗車の普及拡大のためにも更なる性能向上とコストダウンが期待されよう。

そこで本稿では、信用金庫の間で導入事例が増えつつある移動金融店舗車の動向について、和歌山県新宮市に本店を置く新宮信用金庫の取組みを紹介する。

## 1. 移動金融店舗車の概要

### (1) 概要

移動店舗車とは、改造したトラックなどに

ATMや窓口端末を搭載し、訪問先で金融取引（決済）を完結可能なチャンネルである。導入目的や仕様によって同車両の提供サービスなどは異なるものの、その概要は次のとおりとなる（図表1）。

地域金融機関が渉外担当者による訪問営業ではなく、同車両による営業活動を選択する理由は、『訪問先で取引（決済）を完結できること』とされる。通常、渉外担当者が訪問先で金融取引を行おうとした場合、預かり証を発行し後日、証書や通帳を手交する手続きなどが発生する。同車両の場合、ATMまたは窓口端末で取引を完結できるので、顧客・金融機関職員の両者にとって二度手間にならないなどのメリットを有する。また店外ATMの場合、停電時に使用不能となる恐れもあるが、同車両なら搭載するバッテリーや自家発電機により営業活動を継続可能である。

### (2) 導入の狙い

わが国で移動金融店舗車が登場したのは1970年代とされる。ここにきて同車両が注

図表1 移動金融店舗車の概要（代表例）

提供サービス	ATMと窓口端末を搭載する移動金融店舗車の場合、店舗とほぼ同様の商品・サービスを提供可能である。
車 両	金融機関の求める機能・役割により、バスや3トントラック、一般の車両まで種類がある。
搭載機器等	ATM、窓口端末の両方（またはどちらか）を備える。近年は自家発電機を有するタイプが増えている。
通信回線	衛星回線、有線回線、無線回線の3タイプがある。近年は場所を選ばず、かつ安価な携帯電話回線による無線回線が主流となる。
コ ス ト	導入コストは、金融機関の要求する機能等により、1車両1,000万円台から1億円程度まで幅がある。
位 置 付 け	従たる事務所（支店や出張所）に該当しないため、定款変更等の手続きは不要である。別途、警察署への届出等が必要とされる。

（備考）信金中央金庫 地域・中小企業研究所作成

目を集めるようになったのは、2011年3月の東日本大震災発生後における金融サービスの提供である。その後のFinTechの進展もあり、同車両を導入する地域金融機関は増加傾向にある。また、2018年7月に発生した「平成30年7月豪雨」(西日本豪雨) 被災地の支援でも威力を発揮した。

地域金融機関が同車両を導入する主な目的としては、①大規模災害時などのBCP対策、②廃店後の金融サービス補完、③店舗空白地域へのセールス活動があげられる。

#### ① 大規模災害時などのBCP対策

大規模災害時などのBCP対策として同車両を導入する狙いがある。停電などにより店舗またはATMが使用不能な場合も同車両の派遣により営業活動を継続できる。特に衛星回線・無線回線を利用するタイプは活動場所を選ばないので、BCP対策としての導入効果は大きいだろう。その他、災害時には同車両の自家発電機を用いて最低限の電力供給を行うことも想定される。

#### ② 廃店後の金融サービス補完

店舗統廃合後の地域における金融サービスを補完する狙いがある。金融機関の少ない過疎地域から撤退する場合、店外ATM設置では当該地域に対して十分な金融サービスを提供できないケースがあろう。そこで同車両を定期的に派遣し、フェイス・

トゥ・フェイスの金融サービスを提供する。週1回、廃店後の地域で営業活動を実施し、顧客満足度の低下を抑えることに成功した事例もある。

#### ③ 店舗空白地域へのセールス活動

営業推進面での活用も期待される。出店予定地に対しプレ・マーケティングとしての同車両の投入や、地域シェアの低い地域で広告塔的に活動させることで、当該地域における認知度を高める狙いがある。また、工場などの職域や大規模商業施設、イベント会場などに同車両を派遣しセールス活動を行う事例もみられる。

### (3) 導入状況

2019年6月現在、地域銀行の20行超、信用金庫の6金庫で同車両が導入済みとされる<sup>(注1)</sup>。JAバンクグループを含めると100台を超える同車両が国内で営業活動中とされる。なお、同車両を導入する金融機関の多くが1台のみの所有でバックアップを含めた複数台の導入事例は少数である。

## 2. 導入時の検討課題

今後、信用金庫が移動金融店舗車の導入を検討する際の課題は、①導入目的の優先順位付け、②費用対効果の考え方、③FinTechの動向、④規制緩和の進展などとなる(図表2)。

(注)1. 地域銀行および信用金庫のHP、ディスクロージャー誌等を用いて調査

図表2 主な検討課題

導入目的の優先順位付け	導入目的を明確にする必要がある。特にBCP対策を主目的とするなら、ある程度のコスト負担を受け入れねばなるまい。
費用対効果の考え方	費用対効果の考え方を明確にする必要がある。導入目的とリンクさせることで、費用対効果の測定方法が変わってくる。
FinTechの動向	今後のFinTechの進展スピードによって、移動金融店舗車の役割などが変わる可能性がある。
規制緩和の進展	規制緩和によって、店舗展開の選択肢が増えつつある。多様な選択肢を勘案した検討が必要となる。

(備考) 信金中央金庫 地域・中小企業研究所作成

### (1) 導入目的の優先順位付け

導入目的を明確にする必要がある。主な導入目的とされる①大規模災害時等のBCP対策、②廃店後の金融サービス補完、③店舗空白地域へのセールス活動のどれを優先させるのかによって、同車両に求める機能や役割も異なると考えられる。導入目的により、以下の費用対効果の考え方も変わってくるので自金庫内で目的を共有する。

### (2) 費用対効果の考え方

近年、来店客数の少ない過疎地域の複数店舗を廃止し、当該地域の金融サービスを同車両で補完する地域銀行がみられる。この場合、店舗廃止に伴うコスト削減効果と同車両の投資額で費用対効果を算出したと想像される。BCP対策を重視するなら、自金庫として負担可能な範囲までの初期投資およびランニングコストを受け入れることとなる。広告宣伝の一環として、広告費との見合いで同車両の導入を検討する事例もあるようだ。

### (3) FinTechの動向

近年のFinTechの進展スピードは一段と加

速している。わが国でもキャッシュレス化が進展するなか、同車両のように訪問営業先で金融取引を完結させたり、現金の受払を行ったりする必要性が低下する可能性もある。一方で、技術革新を受け大幅なコストダウンが進む可能性もあり得る。いずれにせよ、今後のFinTechの動向をにらみつつ同車両の導入について検討することが求められよう。

### (4) 規制緩和の進展

2018年8月の規制緩和により、当座預金を取り扱う支店の平日休業が可能となった。来店客の少ない過疎地域の金融インフラを維持する選択肢が増えつつあるなか、営業体制・店舗展開のあり方を庫内で整理する必要がある。

## 3. 新宮信用金庫の取組事例

本稿では参考事例として、和歌山県新宮市に本店を置く新宮信用金庫の移動金融店舗車を紹介する(図表3)。

### (1) 導入の経緯

和歌山県新宮市に本店を置く新宮信用金庫は、2016年4月に移動金融店舗車を導入し

**図表3 新宮信用金庫の概要**

本店所在地	和歌山県新宮市
創 立	1922年6月
預 金 残 高	1,057億円
貸 出 金 残 高	431億円
常勤役員数	107人
店 舗 数	8店舗

(備考) 2019年3月末

た(図表4)。同金庫が同車両を導入したきっかけは、2011年の台風12号による豪雨災害である。当時、通信回線の断絶により一部店舗が3日間の営業休止に追い込まれたことから、同金庫は無線方式のバックアップ回線を整備するなどのBCP対策に取り組むことにした。

同金庫の営業エリアでは東南海トラフ地震による津波被害の発生が懸念され、また台風や集中豪雨などの自然災害への備えも求められる。同金庫はBCP対策を進めるなか、携帯電話のデータ通信が可能な地域なら営業活動を行える移動金融店舗車の導入を決断した。

**図表4 新宮信用金庫の移動金融店舗車**



(備考) 信金中央金庫 地域・中小企業研究所撮影 (2018年3月)

そのため同金庫における同車両の導入目的は、BCP対策が第一である。大規模災害の発生などで店舗やATMが使用できなくなっても、同車両があれば最低限の金融サービスを地域に提供できると考えた。BCP対策を第一としつつ、店舗空白地域でのセールス活動やイベント時のPR活動についても期待している。同車両の導入費用は約4,000万円に達したが、前述のとおりBCP対策が主目的なので、単純な費用対効果とは別の観点で検討が進められた。

## (2) 車両の概要等

同金庫における同車両は、本店のATMに位置付けられる。そこで導入にあたって定款変更などの手続きは生じなかった。イメージするなら、本店営業部のATMと窓口端末を車両に載せ顧客の面前にまで運んで営業活動を行うようなものである。また、防犯対策の面から地元警察へも連絡し協力を要請した。

### ① 概要

同車両は、キャラバンタイプ自動車(幅2m、高さ2.7m、長さ7m)の5トン車である(図表5)。車両後方にATM1台を搭載するほか、側面入口内(車両中央部)に相談コーナーを設ける。その他にはAEDを装備している。

なお、同車両の運転には中型免許が必要となる。ただし2007年の改正道路交通法の施行前に普通自動車免許を取得している職員は新規に免許を取得する必要がない。

図表5 車両の特徴（抜粋）

- キャラバンタイプ自動車に金融店舗機能を積載しています。
- 車両後方ハッチを開くとATMコーナーが装備されています。このATMは通常の店頭と同機能のもので、入出金、通帳記帳、振替等 当金庫ATMとしてフル機能が使用できます。
- 車両側面入口から入ると相談コーナーがあり、ここで各種相談や手続きが行えるようになっております。
- 当車両は無線通信によるオンライン機能を有しており、携帯電話データ通信可能なエリアであればどこでも運用が可能ですので、災害時の地域金融支援が行えます。

（備考）新宮信用金庫資料より信金中央金庫 地域・中小企業研究所作成

## ② 提供サービス

搭載するATMは、現金の入出金、通帳記帳、振替など同金庫の通常のATMと同じ機能を有する。相談コーナーには、カウンター、椅子、窓口端末（テラマシソン、TM）、プリンターなどを設置しており、各種相談や諸手続に対応する。融資申込などの際は相談まで行い、実際の融資審査や実行は本店または口座のある僚店が行う。現状、投資信託の販売などの資格者の同乗が必要な業務については未実施である。

同車両では公共料金の収納手続などを取り扱わないので、その場合は帰店後処理で対応している。振込・振替や現金の入出金は原則としてATMに誘導し、相談コーナーに現金を置かないようにしている。ちなみに、ATMおよび相談コーナーの手数料設定は本店営業部に準じる取扱いである。

## ③ 導入・維持費用

同車両の導入費用は約4,000万円で、7年償却となる。特段の維持費はかからないが、年1回の車検が必要である。現状、週末の2日間程度で車検が終了するため、平

日の営業活動に支障は生じていない。

## ④ 担当者

金融知識や経験の豊富な元支店長などの2人（嘱託職員）を同車両の担当者としている。担当者が同車両の運転、ATMの立上げ・終了、相談対応・セールス活動を行う。担当者が休暇の場合は他の本部職員が担当するが、同金庫では同車両の導入時にBCP対策の意味を兼ねて、全支店長が運転を体験済みである。

## (3) 活動内容（通常業務）

同車両の営業活動は、1か月間を1サイクルとするスケジュールが基本である（図表6）。2019年6月の確定配置先（派遣先）は6か所で、毎週1回派遣が4か所、月1回派遣が2か所となる。

派遣先の選定は個別交渉である。駐車場を有する企業や役場などと交渉し、営業活動の許可を得ている。

同車両の課題の一つにATMの立上げに20分程度を要することがある。同車両に搭載するATMは精密機器のため、運転中は停止させておかねばならず、機動的な営業活動

図表6 移動金融店舗車の派遣先  
(2019年7月)

主な出店曜日	出店場所	時 間	
月曜日 (毎週)	那智勝浦町朝日	11:00~14:00	
火曜日 (毎週)	紀宝町鶴殿	12:00~14:30	
水曜日 (毎週)	太地町	11:00~14:00	
木曜日	(第2)	串本町	11:00~13:00
	(第4)	上北山村	11:30~14:00
金曜日	熊野川町	11:00~14:00	

(備考) 新宮信用金庫資料より信金中央金庫 地域・地域中小企業研究所作成

は苦手とされる。

スポットの派遣では、同金庫顧客向けの歌謡ショーの会場や地元のイベントである 新宮・那智勝浦天空ハーフマラソン大会会場での活動実績がある。そのほか同金庫の店外ATMが保守で2時間程度使えない時、同車両を近隣に派遣し、当該ATMの代替チャンネルとするケースもあった。

担当者は派遣先で相談対応やセールス活動を行う。防犯面から担当者が同車両から長時間離れることは難しいため、増員対応を図りながら近隣へのチラシ配布なども実施する。派遣先でのトイレ使用などは派遣先企業の許可を得ている。

#### (4) 災害派遣 (平成30年7月豪雨)

同金庫は、2018年7月に発生した「平成30年7月豪雨」(西日本豪雨)で被災した岡山県倉敷市真備町の金融サービスを支援するため、吉備信用金庫に対し同車両を派遣(貸与)した(図表7)。同金庫にとって、本格的なBCP対応による同車両の出動は初めてのことであり、また異なるエリアへの派遣

図表7 移動金融店舗車の派遣



(備考) 新宮信用金庫提供

だったため、スピード感を重視しつつも慎重に進めた部分がある。

#### ① 吉備信用金庫への派遣

同金庫は、2018年7月下旬から3か月間、「平成30年7月豪雨」で被災した吉備信用金庫に移動金融店舗車を派遣した。岡山県倉敷市真備町は浸水により甚大な被害を受け、同金庫の2店舗も休業せざるを得ない状況に陥ってしまった。

当初、吉備信用金庫は、休業2店舗の代替策に移動金融店舗車の活用を検討した。しかしながら、同車両の新規導入となると、納車に数か月を要するとのことだったため、即応性に難しさを感じていた。こうしたなか、信金中央金庫岡山支店および大阪支店を介し、同金庫に移動金融店舗車に関する照会等が寄せられた。同金庫は、前述の台風12号による豪雨災害の際、多くの信用金庫から支援を受けた経緯がある。そこで、吉備信用金庫との調整のうえ、同車両を被災地域に派遣することを決定した。

## ② システム対応

当初案では、同金庫が所有する移動金融店舗車をそのまま吉備信用金庫に派遣し、現地で利用して頂く考えだった。しかしながら、①同金庫が所有する移動金融店舗車が岡山県内で営業活動を実施することの可否、②吉備信用金庫のカードホルダに手数料を強いるケースがあること、などから最終的に移動金融店舗車の搭載するATMおよび窓口端末を吉備信用金庫の仕様に設定変更することにした。

災害派遣は時間との勝負である。同金庫は、しんきん共同センター、NTTデータ、富士通、沖電気などのベンダー各社の協力を得て、仕様の変更を短期間で実現した<sup>(注2)</sup>。派遣決定の3営業日後には同車両を派遣できた。

## ③ 派遣時の活動

同金庫は、2018年7月24日の早朝に地元新宮市を出発し、当日の午後に吉備信用金庫に到着。最終の接続試験、同車両の操作支援、現地でのATM立上げを行った後、吉備信用金庫に貸与した(図表8)。この時点で同金庫の職員は地元新宮市に戻っている。なお、緊急性を重視した活動だったため、同金庫と吉備信用金庫の間で同車両の貸与に関する契約等は締結していない。鍵の授受簿にて対応している。

派遣時の同車両の位置付けは、搭載するATMが吉備信用金庫の店外ATM、窓口端

図表8 派遣先での活動



(備考) 新宮信用金庫提供

末は本店営業部の取扱いとなった。被災地域での活動だったため、ATMは現金の出金のみとし、入金や硬貨の取扱いは不可にしている。

## ④ 派遣中の地元の営業活動

同車両の派遣中、同金庫は地元での同車両によるセールス活動を取り止めた。これは、災害派遣に伴う一時的な休止であり、顧客からも理解を得ることができた。同車両の返却後は派遣先を再検討し、2019年1月から活動を再開している。

## (4) 評価等

### ① BCP対応の能力向上

同金庫は、同車両の導入によりBCP対応能力が大幅に向上したと評価する。仮に大規模災害などが発生した場合も同車両が存在することで、地域に最低限の金融サービスを提供できると考えている。営業店の職員からも『いざという時も、業務が途切れる心配がなく、安心である。』との声がある。

(注)2. 新宮信用金庫および吉備信用金庫は、しんきん共同センター加盟金庫なので、基盤となる勘定系システムは共通である。



ある。

特に吉備信用金庫への派遣を通じて同金庫は、BCP対策で移動金融店舗車は有効だと確信した。移動金融店舗車の運用について細かいノウハウ蓄積にもつながった。一例をあげると、災害発生地では想像以上に粉塵等が舞っており、機器類の正常稼動には同車両の車内清掃を密に実施する必要があると感じた。

## ② 営業推進上の課題

一方、直接的な営業活動では厳しい意見がある。通常業務の派遣先のなかには、ATMの利用が1日数件にとどまるケースがあるうえ、相談件数も限られる。現状は地域住民への周知に課題が残ると考えている。地域住民の雰囲気は、『今日は新宮信金の移動金融店舗車が来る日だから、ATMを利用しに行こう』ではなく、『買い物に行ったら、新宮信金の移動金融店舗車があったので、ちょうど良いからATMを使おう』に近いようである。

ただし幅広い意味でのPR効果は絶大であり、走っているだけで同金庫の認知度向上につながると評価している。

## ③ 今後の計画

同金庫では、今後は同車両の派遣先に住宅展示場やスーパーマーケットのような集客力の高い場所を加える考えである。資金ニーズの見込める地域や若年層が多く働く工場などでのセールス活動にも力を入れていく。

## おわりに

過疎地域などの店舗網の効率化と地域における金融サービスの提供を両立させる手法として、地域銀行だけでなく信用金庫の間でも移動金融店舗車への関心が高まっている。支店や出張所を廃止する際の代替チャンネルとして、同車両による定期的な訪問営業は、顧客満足度の低下を抑えることが期待できる。

また、東南海トラフ地震や首都直下地震への備えが求められる現在、BCP対策として同車両を手当する価値は大きいのではないだろうか。本稿で紹介した新宮信用金庫の派遣は、協同組織金融機関である信用金庫の結び付きの強さを再認識させられる出来事だったと言える。困った時はお互い様の精神の現れであり、業界の統一感の成功体験だと考えられよう。