

SCBSHINKIN
CENTRAL
BANK**金融調査情報****30-5****(2018. 5. 31)****信金中央金庫****SCB 地域・中小企業研究所**

〒103-0028 東京都中央区八重洲 1-3-7

TEL. 03-5202-7671 FAX. 03-3278-7048

URL <http://www.scbri.jp>

信用金庫の移動金融店舗車の導入動向について

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対策の面から注目が集まっている。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への金融インフラ維持の両立が求められる現在、同車両はこれら課題を同時に解決する可能性を秘める。そ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参考事例として紹介する。

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）を完結できるチャネルであり、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などである。
- 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の動向などとなる。
- 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。

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

目次**はじめに****1. 移動金融店舗車の概要****2. 検討課題****3. 取組事例****おわりに****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対策の面から注目が集まっている。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への金融インフラ維持の両立が求められる現在、同車両はこれら課題を同時に解決する可能性を秘める。そ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参考事例として紹介する。

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）。

（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備え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。有線回線の場合、勘定系と接続する接点（ポイント）が必要となる。
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。一般には5,000万円以上と言われる。
法 定 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

地域金融機関が渉外担当者による訪問営業ではなく、あえて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目を集めるようになったのは、平成23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の発達もあり、同車両を導入する地域金融機関は増加傾向にある。

地域金融機関が同車両を導入する目的は、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などである。

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。過疎地域などから撤退する場合、店外ATM設置では当該地域に対して満足な金融サービスを提供できないケースがある。そこで同車両を定期的に派遣させることで、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

店舗を出店予定の地域や地域シェアの低い地域でセールス活動を行う狙いがある。今後の出店予定地にプレ・マーケティングとして同車両を投入したり、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たりする狙いがある。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

平成30年4月現在、地域銀行の約20行、信用金庫の5金庫で同車両が導入済みとされる¹。JAバンクグループでの導入数を含めると100台強の同車両が国内で営業活動を実施している。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. 検討課題

移動店舗車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の動向などとなる（図表2）。

（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。

（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、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ていると想像される。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

¹ 地域銀行および信用金庫のHP、ディスカウントジャーナル等を用いて調査

行う必要性が低下する可能性もある。また、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る。

3. 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）。

（図表3）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（平成30年3月）

（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²は、平成28年3月に移動金融店舗車を導入した。同金庫が同車両を導入したきっかけは、23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ている。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。

² 平成29年3月末の同金庫の概要は次のとおりである。本店所在地：和歌山県新宮市、預金残高：1,027億円、貸出金残高：409億円、店舗数：8店舗、常勤役職員数：106人

そのため同金庫における同車両の導入目的は、B C P 対策が第一である。大規模災害の発生などで店舗やA T Mが使用できなくなっていても、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。B C P 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P R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B C P 対策を第一とするため、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A T Mに位置付けられるため、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A T Mと窓口端末を車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ている。

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4）。車両後方にA T M1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A E Dを装備している。

同車両の運転には中型免許が必要となるが、平成19年の改正道路交通法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4）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A T Mコーナーが装備されています。このA T Mは通常の店頭と同じ機能のものです。入出金、通帳記帳、振替等 当金庫A T M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ます、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A T Mは、現金の入出金、通帳記帳、振替など同金庫の通常のA T Mと同じ機能を有する。相談コーナーには、カウンター、椅子、テラーマシン（T M）、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有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るないが、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等の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している。

（3）活動状況

① 派遣先

同車両の営業活動は、2週間を1サイクルとするスケジュールを基本とする（図表5）。30年3月現在の確定配置先（派遣先）は9か所で、月2回派遣が7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。

（図表5）移動金融店舗車の派遣先（30年3月）

確定配置先	日 程	時 間
熊野川庁舎前	第1、第3水曜日	11時～14時
十津川村役場	第1、第3木曜日	11時～14時
紀宝鶴殿ファミリーマート	第1、第3金曜日	11時～14時
上北山村（NTT敷地内）	第4木曜日	12時～14時
佐野支店取引先	第2、第4月曜日	12時～13時
新宮市福祉センター	第2、第4火曜日	13時30分～16時
太地町役場	第2、第4水曜日	11時～14時
鶴殿地区取引先	第2、第4金曜日	12時～13時
串本地区取引先	第2木曜日	11時～13時

（備考）新宮信用金庫資料より信金中金庫 地域・地域中小企業研究所作成

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、機動的な営業活動は困難とみられる。

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営業活動などがある（図表6）。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の代替チャネルとするケースもある。

（図表6）新宮・那智勝浦天空ハーフマラソン大会（イベント）への派遣



（備考）信金中央金庫 地域・中小企業研究所撮影（平成29年11月）

② 主な取組み

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ることは難しいことから、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。

これまでBCP対策として同車両を使用したケースはない。29年の豪雨の際、支店の応援で出動を検討したものの、最終的に派遣に至らなかった。また、台風などの際に営業活動を中止したケースも発生していない。

台風接近により交通事情が悪かった場合でも迂回路を活用するなどし、営業活動に支障は生じなかった。

(4) 評価等

① 評価

同金庫は、同車両の導入により B C P 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。

直接的な営業活動では厳しい意見がある。A T Mの利用が 1 日数件にとどまる日があるうえ、相談件数も限られる。現状は隔週での派遣が中心となるため、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、A T M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A T Mを使おう』に近いようである。

ただし幅広い意味での P R 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っている。

② 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の営業活動に力を入れていく。

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、B C P 対策として同車両を手当する価値も大きいのではないだろうか。

以上
(刀禰 和之)
とね かずゆき

本レポートのうち、意見にわたる部分は、執筆者個人の見解です。投資・施策実施等についてはご自身の判断によってください。

【バックナンバーのご案内：金融調査情報】

号 数	題 名	発行年月
29-20	スマートフォンの普及とともに広がるアプリバンキング —スマホを起点とした「地方創生」の取組み—	2017年11月
29-21	上場しない選択とその有用性—融資担当者の立場から（2） ～自らの意思で非上場化を行った企業（アデランス）の視点～	2017年12月
29-22	信用金庫の渉外体制改革への取組み—経営戦略⑤—	2017年12月
29-23	信用金庫の女性活躍拡大策への取組み—経営戦略⑥—	2017年12月
29-24	信用金庫の店舗体制改革への取組み—経営戦略⑦—	2017年12月
29-25	信用金庫のATM再配置への取組み—経営戦略⑧—	2018年1月
29-26	信用金庫の営業店評価の見直し動向—経営戦略⑨—	2018年1月
29-27	ITインフラを活用し組織全体で取り組む福井信用金庫の事業性評価	2018年1月
29-28	注目を集めつつあるオンライン融資サービス —地域金融機関との連携で広がる可能性も—	2018年1月
29-29	地域金融機関における支店窓口弾力運用の動向について	2018年1月
29-30	信用金庫の個人表彰制度の見直し動向—経営戦略⑩—	2018年1月
29-31	貸出金増加率上位信用金庫の預金量規模別、立地別の貸出動向 —大都市圏では一部業種が集中的に増加、地方では幅広い業種で増加—	2018年2月
29-32	成長中小企業向けオンライン融資への挑戦 —地域金融機関との戦略的提携を目指す—	2018年2月
29-33	信用金庫の創業支援策について —新たな担い手発掘の強化が必要—	2018年3月
30-1	地域活性化の仕組みづくりと地域金融機関（1） —「まちてん」の参加者（千葉県いすみ市）の事例から—	2018年4月
30-2	信用金庫の人材育成プログラム（人材戦略）の考え方—経営戦略⑪—	2018年5月
30-3	信用金庫の創業先に対するフォローアップ強化策について	2018年5月
30-4	信用金庫の中期経営計画の策定事例—新宮信用金庫—	2018年5月

*バックナンバーの請求は信金中央金庫営業店にお申しつけください。

信金中央金庫地域・中小企業研究所 活動状況 (2018年4月実績)

○レポート等の発行状況

発行日	分類	通巻	タイトル
18.4.3	内外金利・為替見通し	30-1	日銀は新体制に移行した後も、超緩和的なスタンスを維持しよう
18.4.11	内外経済・金融動向	30-1	全人代にみる今後の中国経済 —6.5%の巡航速度の維持と供給サイドの改革—
18.4.13	中小企業景況レポート	171	全国中小企業景気動向調査結果（2018年1～3月期） 特別調査：経営者の健康管理と事業の継続について
18.4.19	ニュース&トピックス	30-2	消費主導の成長が続く中国経済 —景気は堅調だが、米国との貿易摩擦が懸念材料—
18.4.20	ニュース&トピックス	30-3	中小企業経営者の労働時間と健康診断の状況について —望まれる経営者の健康リスクの軽減—
18.4.23	ニュース&トピックス	30-4	2018年3月末の全国信用金庫主要勘定（速報）
18.4.23	産業企業情報	30-1	中小企業の円滑な事業承継に向けた課題解決への挑戦 —中小企業の事業承継を巡るさまざまな課題解決支援に向けて
18.4.23	金融調査情報	30-1	地域活性化の仕組みづくりと地域金融機関（1） —「まちてん」の参加者（千葉県いすみ市）の事例から—
18.4.25	産業企業情報	30-2	電子記録債権を活用したフィンテックサービスへの挑戦 —中小企業の資金繰り改善支援に向けた取組み—
18.4.26	内外経済・金融動向	30-2	インバウンドの現状と今後の見通し —訪問地域に広がりもみられ、中小企業にとってはビジネス獲得

○講演等の実施状況

実施日	講演タイトル	主催	講演者等
18.4.11	信用金庫業界の概要と足跡について	鹿沼相互信用金庫	松崎英一
18.4.20	信金中央金庫地域・中小企業研究所の概要と最近の活動について	城南信用金庫	鉢嶺実
18.4.24	健康管理と中小企業	中国しんきん健康保険組合	鉢嶺実

<信金中央金庫 地域・中小企業研究所 お問い合わせ先>

〒103-0028 東京都中央区八重洲1丁目3番7号
TEL: 03-5202-7671 (ダイヤルイン) FAX: 03-3278-7048
e-mail: s1000790@FaceToFace.ne.jp
URL <http://www.shinkin-central-bank.jp/> (信金中央金庫)
<http://www.scbri.jp/> (地域・中小企業研究所)