

金融仲介機能の発揮に向けたプログレスレポート

令和3年7月



③ 地域金融機関の ICT 環境整備に向けた動き

事業者支援ノウハウ共有サイトの創設準備を進める中、いくつかの地域金融機関からは、職場からインターネットへ接続する環境がない、そもそもメールアドレスが個人に付与されていないといった声が聞かれた。

また、新型コロナウイルス感染症の影響で、顧客とのコミュニケーション手段に限られる中、対面のみならず、非対面によるオンライン面談や電子メール等の活用ニーズも高まった。

そこで、2020年12月、地域金融機関における ICT（情報通信技術）環境の整備状況についての実態を把握するため、地域金融機関に対し、アンケート調査⁸を実施した。以下、アンケート調査の結果を紹介する。

(ア) 営業店⁹の業務用端末での取引先とのオンライン会議環境に関する整備状況

66%（324 機関）の地域金融機関が、すでに営業店におけるオンライン会議を導入している、又は、導入を検討中としており、取引先とのオンライン会議を可能とする環境の整備が進んでいる様子が窺われる。

(イ) 営業店の営業担当者をカバーするインターネット接続端末の整備状況

47%（230 機関）の地域金融機関では、営業担当者数をカバーする数のインターネット接続端末を整備している結果となった。

(ウ) 営業店の営業担当者数をカバーするメールアドレスの保有状況

10%（51 機関）の地域金融機関では、営業担当者数をカバーする数のメールアドレスを整備している結果となった。

(エ) 積極的な取組事例

アンケート調査では、顧客とのコミュニケーション手段の多様化に向けて、積極的に環境整備を進める事例も見られた。以下、協同組織金融機関における事例を紹介する。

- ・ 金融機関の SNS 公式アカウントを開設し、地域で開催されるイベントやお祭り、商店で利用できるクーポンやお得な情報を配信するほか、相続に関する相談窓口を設ける等、顧客との新たな接点として活用
- ・ 営業担当者全員にスマートフォンを支給し、SNS を電話・ファックス以外の新たな通信手段として、顧客向けの連絡や補助金等の情報提供に利用するほか、グループチャットで顧客同士の意見交換の場を設け、新たなコミュニケーションツールとして活用

⁸ 全国 499 の地域金融機関（2020 年 12 月アンケート調査実施時点）を対象に実施し、496 機関（回収率 99%）から回答を得た。

⁹ 「営業店」とは、支店及び出張所（但し、無人出張所は除く）をいい、本部を除く。また、店舗数 1 店舗のみで本部（本店）と営業店が一体運営されている金融機関も含む。営業業務を廃止している等により、同業務が存在しないと回答した金融機関（5 機関）を除く。

④ 監督指針の改正

金融機関による事業者支援能力を向上させるにあたり、現場職員による地域・業態・組織を超えて、ノウハウ・知見を共有することの意義を明確化するとともに、アンケートで把握した地域金融機関の ICT 環境に関する実態を踏まえ、2021 年 4 月 30 日、「中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針」の改正を行った。

具体的には、

- ・ 営業職員の経営改善支援能力の育成にあたっては、金融機関内における教育のみならず、営業職員が組織・地域を超えて、同様の立場にある他の金融機関職員等との間で、知見・ノウハウを共有し、実践していく人的つながり（ネットワーク）に参画させることも、有効な方法と考えられることを明記（Ⅱ－５－２ 地域密着型金融の推進）したほか、
- ・ 新型コロナウイルス感染症の影響により新たな日常に移行していく中、業務継続及び生産性向上の観点から、金融機関内の連絡手段や顧客との日常的・継続的な接触手段として、情報セキュリティの確保を踏まえたうえでの電子メール等の情報通信基盤の整備も不可欠となることを追記（Ⅱ－３－４ システムリスク）した。

特に、ICT 環境の整備については、

- ・ 今後、中小企業等の経営者の世代交代も見込まれる中、取引先における電子メールやオンライン会議によるコミュニケーションの要請に応じていくことは、金融機関においても当然求められていくこと、
- ・ 加えて、新型コロナウイルス感染症の拡大をきっかけとして、対面での面談や出勤が制限される事態が起き得ることが明らかになった中、業務継続体制の構築の観点からも、「新しい日常」に適応したコミュニケーション手段の多様化が求められていること、

に留意する必要がある¹⁰。

当然のことながら、情報通信の手段は、顧客のニーズ、金融機関の規模・特性等に応じて整備され、具体的な手段については各金融機関において判断されるべきものである。今回の監督指針改正は、「職員一人一人にインターネット接続端末を貸与して電子メールアドレスを付与すること」を形式的に求めるものではなく、情報セキュリティ・サイバーセキュリティの重要性についての考え方を改めるものでもない点に留意する必要がある。また、情報セキュリティ確保の観点からは、ICT 環境の整備が不十分であることで、職員が管理部門の許可がない端末やネットワーク回線を利用する「シャドーIT」による情報漏えい等のおそれが高まることにも留意する必要がある。

¹⁰ 「中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針」の一部改正に関するパブリックコメントの結果等について（2021 年 4 月 30 日公表）（<https://www.fsa.go.jp/news/r2/ginkou/20210430-2/20210430-2.html>）

以上の点を踏まえ、地域金融機関には、顧客のニーズを踏まえた ICT 環境の整備に向けて、引き続き取り組むことが期待されている。

(iii) 信用保証協会・金融機関間の事務の電子化・効率化

信用保証協会・金融機関間の事務手続きは、紙媒体が基本とされていた。また、新型コロナウイルス感染症の影響がある中での事業者支援を目的に始まった実質無利子・無担保融資についても、事務手続きは紙媒体が基本とされていたため、融資実行までのリードタイム長期化の課題が発生した。こうした状況の中、2020 事務年度においては、事業者への円滑かつ迅速な支援を行う取組みとして、これら事務手続きの効率化・電子化を後押しした。

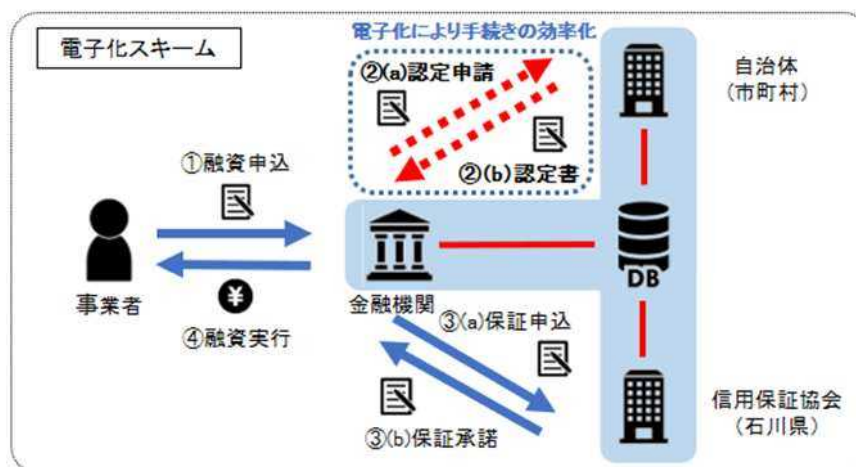
① 信用保証制度について

信用保証制度は、基本的に中小企業・小規模事業者等を被保証者とし、金融機関及び信用保証協会の三者が当事者となる。

信用保証協会は、中小企業者等の円滑な資金調達を支援することを目的としている。すなわち、信用保証協会は、中小企業者等が創業期であることや事業規模が小さいこと等の理由により信用力に乏しい場合や、危機等突発的事態の発生によりプロパー融資だけでは必要十分な資金調達を行えない場合に、債務保証をすることによって、中小企業者等の資金調達の円滑化を図っている。

中小企業者等が信用保証協会へ債務保証を申込み際には、図表 4 の実線矢印で示すフローのように、中小企業者等が金融機関に対して保証付融資を申込み、金融機関が信用保証協会へ保証申込みを行う、金融機関経由保証が一般化している。

図表 4 認定書電子化スキーム



※必要なインフラ : インターネット回線、資料アップロードのためのスキャナー、電子メール
 ②(a) 認定申請 : システム上に必要項目を入力。必要添付資料をアップロードして登録完了。
 ②(b) 認定書発行 : 認定申請受付をメールで通知。電子公印によるデジタル承認にも対応。

(資料) まち・ひと・しごと創生本部事務局