

# 地域金融機関のめざすべき「顧客本位の業務運営」とは

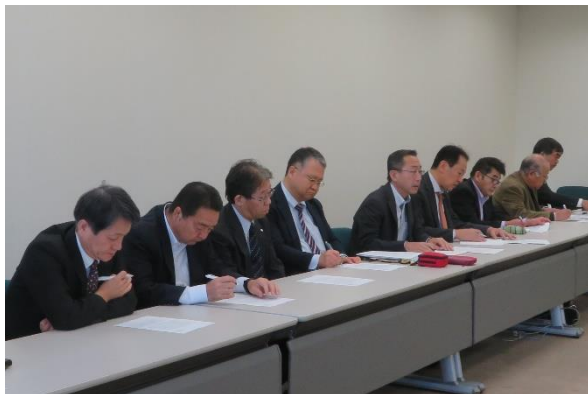
## 全国金融共闘と金融労連が金融庁へ要請

### マイナス金利の影響をどう見ているのか 全国金融共闘

11月15日、全国金融共闘は2019年秋の統一行動として金融庁への要請行動に取り組みました。また、12月13日には金融労連が金融庁への要請行動を行っています。この金融庁への要請行動を通じて、「顧客重視の金融行政」について、現場で働いている金融労働者と金融行政は同じ「顧客重視」という言葉を使いながら、内容は大きく違っていることが明らかになりました。

11月15日の全国金融共闘の要請では、まず日銀のマイナス金利政策が地域金融機関経営を非常に困難にしていることについて監督官庁としての見解を質しました。全国金融共闘の浦上議長(全損保)は「前回の要請時に、日銀の政策だからコメントできないということだったが、地域金融機関はマイナス金利で経営が非常に困難になっている。日銀の政策をどう考えているのかではなくて、その政策で金融機関に生じている事態をどのように考えているのか」と問い質しました。同席した金融労連の中島委員長は「(政策金利決定など)金融政策は日銀によると言われても、国の政策として進められる。マイナス金利が進められて何年にもなり、地域金融機関は大きな影響を受けている。それをどう評価しているのか」と追及。さらに「その一方で、収益性に懸念のある金融機関には、早期警戒制度を見直して業務改善命令を出すと、半分脅しみたいなことも報じられている」と指摘し、地域金融機関の現場に広がっている怒りを表明し説明を求めました。

金融庁は「金融機関の経営環境には人口減少など構造的な要因もある」として「金融機能の円滑な発揮で経済の好



循環が生まれ出されることが重要」と回答。「マイナス金利政策によっては融資残高が増えるなど色々な効果が出ているので、一つの側面だけを見て判断はできない」と説明しました。これに対して金融労連は「貸出が増えても、赤字になっている金融機関には早期警戒制度が発動されると言う。マイナス金利で融資残高が増えたのはいいことだ。しかし、それで経営が悪くなった金融機関には、早期警戒制度発動だという政策は矛盾していて納得できない」と追及しました。(金融共闘ホームページ参照 [全国金融共闘 金融庁要請 2019年11月](#))

金融庁に要請を行う全国金融共闘

### マイナス金利を前提とする金融行政

12月13日の金融労連による要請行動でも、マイナス金利政策をどう考えるか説明を求めました。金融庁は「金融政策は日銀の政策」としながら、マイナス金利政策は「日本経済をデフレ不況から脱却させ、持続的経済成長の実現を目指す政策」だと肯定的にとらえ、金融機関は融資だけでは利ザヤが取れないので、コンサルティング業務やM&A業務など「収益の多様化を図る中で持続可能なビジネスモデルを構築していくこと」を求めていると回答。安倍政権の、「異次元の金融緩和」とその一環としてのマイナス金利政策を、与えられた前提条件として受け止め、その上で金融行政を進める姿勢を示しました。

さらに要請参加者から金融庁の推進する「顧客本位の業務運営」について、金融の現場の現実に基づく疑問が出されました。金融庁は「顧客本位の業務運営」について「地域の企業の生産性向上・育成、経営改善の助言、事業承継の支援・アドバイス、事業性評価に基づく融資」などをあげて説明しました。これに対して、金融労連は「そうした企業向けのサービスは必要だが、地域の住民、個人の顧客へのサービスをどう位置付けるのか」と追及。金融庁は地域の住民、個人の顧客に対しては投資信託など金融商品販売で顧客に適合した勧誘することを「顧客本位」と説明しました。(機関紙「金融労連」No318 参照)

## 店舗の統廃合、ランチ・イン・ランチは「顧客本位」か

都内の地域銀行の労組からは「顧客本位というが、経費削減のための店舗統廃合、ランチ・イン・ランチが進められ、今まであった支店が無くなってしまふ。近隣の支店を統合するのならまだしも、とんでもない遠隔地の店舗同士の統合が行われる。これは顧客の利便性を損ない顧客本位とは言えないのではないか」と指摘。北海道の地域銀行からも「店舗の統廃合で、今までは支店に歩いて来たお客様がバスに乗らないと来れなくなった。顧客本位というけれどまったくそうになっていない」と追及。さらに、地域住民の利便性よりも経費削減を優先した店舗の統廃合が、金融窓口が不在となる地域を拡大し、過疎化を広げると追及しました。

金融庁は、マイナス金利政策を与えられた前提条件としている姿勢を示し、そのもとで収益を確保するために、融資以外の収益源を含めた「持続可能なビジネスモデル」構築を求めていると言い、そのために規制緩和を進めると説明しています。また、金融機関の合併、経営統合に際して、独占禁止法の適用除外を検討していることについて「地域銀行が継続的なサービスを行うために、一定の状況の下で合併等を行うことを独占禁止法(に違反することになっても)適用除外とする」と説明し、「地域におけるサービスの維持、利用者の利益の増進を条件として規制緩和を進める」としています。この「地域におけるサービスの維持」「利用者利便の増進」が、具体的にどういう利用者へのいかなるサービスが想定しているかが問題となります。

## 金融窓口不在が過疎化の一因となる

11月15日の全国金融共闘による要請と、12月13日の金融労連の要請から明らかになったことは、金融庁と金融労組が「顧客本位の業務運営」という同じ言葉を使っている、その意味するところが違うということです。金融労連が現場で働くものとして主張しているのは、地域社会の中で金融機関窓口が無くなってしまふことの、地域へのマイナスの影響です。それが現場の声として「今までは歩いて来たお客様が、バスに乗らなければ銀行に来れない」ということにつながります。北海道の支店統合の事例のように、交通網の密度の薄い地方ではいっそう深刻です。鳥取銀行が県内の日南町から支店をなくす決定を行い、それに抗議した同町の町長が、町の預金全額を解約した(2018年8月)事例に行政はどう対応しようとしているのか。

金融労働者からの「個人のお客さまや、地域の住民に対する『顧客本位』をどう考えているのか」という問いに対し、金融庁は「個人の顧客に対しては資産形成に対応していただきたい」と説明しました。資産形成サービス必要となる顧客は地域住民の一部です。金融労連は、地域全体にとって金融機関の果たすべき役割をどう考えているのか、そういう視点からの「顧客本位」をどう考えているのか追及しました。しかし、そうした意味での地域金融機関の社会的な役割＝公共性について、金融庁の説明はありませんでした。

地域銀行の合併・経営統合における独占禁止法の適用除外についても、「地域銀行が継続的なサービスを行うため」に適用除外にするとしていますが、経営合理性からの再編が優先されています。

## 目指すべきは「地域内再投資力」＝岡田教授の講演から

日本の金融行政は、戦後一貫して合併・再編を進めてきました。それに合わせて、金融機関の支店数も一貫して減少しています。この点は、日本がお手本にしているアメリカの、特に地域金融機関とは大きく違います。金融労連の中島委員長は第13回定期大会(2018年9月)で「地域金融機関は地域あつての金融機関であり、地域に住む人々や地域経済が元気になることを考えるべき。再編・統合で名前や形を変えて金融機関だけが生き残ったとしても、そこにどんな意味があるのか」と問いかけました。さらに昨年9月の第14回定期大会では「健全性に懸念のある金融機関には、早期警戒制度を発動して業務改善命令を視野に入れて対処する」と言い、独占禁止法の特例法を制定し地域金融機関の合併を推し進めようとしている。地域経済をどうするのか、地域で暮らす人々の暮らしはどうなるのかを無視して、金融機関だけが生き残る仕組みを作ろうとしている」と批判しています。(全国金融共闘ホームページ参照 [金融労連第13回定期大会](#) [第14回定期大会](#))

全国金融共闘は、昨年の幹事会(2019年9月1日)で、京都橘大学の岡田知弘教授から「地域金融のあり方とその役割」について講演を受けました。岡田教授は日本の戦後の地域開発政策は「拠点への投資の集中が周辺産業・地域をも潤す」という「トリクルダウン」理論に基づいていたが、それは失敗に終わり、「産業の空洞化」で地域経済が停滞したと解説しました。そして、地域発展の決定的要素は「地域内再投資力」を形成することにあると指摘し、地域内にある企業、金融機関、農家、協同組合、NPO、地方自治体が地域に再投資を繰り返し、再投資の規模と質を高めることが求められていると強調しました。(全国金融共闘ホームページ参照 [全国金融共闘幹事会](#) [岡田教授講演レジュメ](#))

地域金融機関にとって、本来の意味での「顧客本位の業務運営」は、地域社会ぐるみで「地域再投資力」を形成して行く中で可能となります。言葉を変えると、地域金融機関としての社会的役割を發揮していく中に、本来の「顧客本位」と持続可能なビジネスモデルが求められるべきです。金融労連中島委員長の「地域金融機関は地域あつての金融機関であり、地域に住む人々や地域経済が元気になることを考えるべき。再編・統合で名前や形を変えて金融機関だけが生き残ったとしても、そこにどんな意味があるのか」という問いかけは、地域金融機関に働く労働者の原点となるのではないのでしょうか。(金融・労働研究ネットワーク 田中均)