

2023 年研究会報告「地域社会における金融機関窓口の在り方を考える」

金融機関における窓口の現状

金融労連書記次長 上田直也

1. 加速する店舗の統廃合

まず加速する店舗の統廃合について、全国銀行協会の調査ではメガバンク、地方銀行などの店舗の数が、2001年3月末では15,301店舗あったのですけれども、2022年3月末には13,665店舗になりまして、約1割の1636店舗が減少したと報告されています。

よくあるのが、ランチ・イン・ランチという手法で店舗の統合があり、実際は廃店に近いような形です。ランチ・イン・ランチすると、支店の名前とか口座番号はそのまま引き継ぎますので、窓口とか貸金庫はそのまま使えるのですが、統合先の店舗まで行かないといけません。顧客は移管の手続きが必要ないので一見合理的ですが、統合先の遠方の店舗まで足を運ぶ必要があって、お客さんの利便性は完全に無視されるという実態があります。

中には北海道のみずほ銀行ですけど、北海道の函館支店がランチ・イン・ランチで札幌支店と統合し、300キロ先まで行かないといけません。300キロというと東京から名古屋の手前まで行ける距離で、そんな統合されてしまうとお客さんは窓口を利用できないことになってしまう。そういうこともどんどん行われています。

これも全国銀行協会の調査で、ATM とか CD の台数も減少して20年で21%減少になっています。ATM は ATM コーナーにも設置されていますけれども、賃料がかかりますので、台数を削減してその賃料を削減するとか、維持するのに経費がかかりますので、減らしています。

来店客を減らすためにインターネットバンキングへ誘導

最近をよくインターネットバンキング利用を進めています。

窓口も今非常に人が少ない状況で、振り込みとか振替とかいった手続きはどんどんインターネットでやってもらうようにしています。

その中でインターネットバンキングの機能は充実化しています。それで振込手数料も ATM を使うよりも安くなっていたりして、優遇措置を設けて、そちらにどんどん流す働きかけをしています。

それで来店客数を減らす。預金だけですと収益にならないので、投信の販売など収益になる仕事を窓口の担当者がします。若い人はインターネットを使い慣れているので、特に不自由を感じないと思うんですが、高齢者などインターネットの得意でない人は窓口とか ATM で手続きをせざるを得ない。ですけれども、ATM も減少しているというのが実態です。

また窓口や ATM では、インターネットバンキングよりも高額な手数料を払って振り込みをすることにもなるので、ここでもインターネットが使えない人にはデメリットが大きくなっています。

来店予約制の導入

コロナで増えたと思うのですが来店予約制を導入している店舗もあります。来店予約制を導入すると、少ない人員で営業できるようになりますので、来店予約制を導入する金融機関が増えています。予約がないと長時間待たされたり、ひどい場合には受け付けないということも起きているようで、顧客本意の運営とはかけ離れた実態となっています。

また来店予約制を導入すると、どういってお客さんが来店するのか事前に調査もできるので、このお客さんにはこういったセールスにしよう

か、金融機関側にはそういったメリットもありますので導入している金融機関が多いようです。

続いて手数料ビジネスへの転換となっており、手数料の値上げが相次いでいます。両替をするのにも手数料を取ったりしています。昔は少ない枚数の両替でしたら手数料無料でしたが、少ない枚数の両替から手数料を取る。両替機は故障が多いので、一部の銀行が手数料無料だと、そこにお客さんが殺到してしまうので、どこかが手数料を上げると、そこに追従して上げていかないとお客さんが両替のためにわざわざ来てしまう。それを防ぐためにも、両替の手数料をどんどん上げることが行われています。また ATM の振込手数料なんかも引き上げられています。

2. 手数料ビジネスへの転換

相次ぐ手数料の値上げ

収益構造が悪化していますので、金融機関は個人客に負担を押し付けることが続いて、最近では通帳発行するときに手数料を取ったり、未利用の長い間使われてない口座も管理するのに未利用口座管理手数料等を作って、どんどん手数料で稼ごうということが行なわれています。

融資取引にかかる手数料というのも出てきます。多いのが不動産融資を行う時に、利息とは別に不動産融資の取扱手数料を取る。収益物件としてアパートを買ってそれを賃貸に出すことも最近非常に多く取り扱っているのですけれども、そういった収益物件を購入するお客さんに対して、10万円を超えるような手数料を取ったりしています。また不動産のプロジェクト融資なんかでも10万円を超える手数料をとっていることが行われています。

中には融資実行金額の1%を手数料で取ったりしているケースがあります。利息だけでは利益にならないので、お客さん同士をマッチングして手数料を取ったりするとか、M&A のお手伝いをして手数料を稼ぐとか、そういったことで収益として手数料で確保しようということが行われていまして、その割合も年々増加をしています。

窓口では投資信託や保険販売による役務収益の獲得へ

窓口で今までは定期預金とかの獲得を目指してやっていたのですが、最近では投資信託ですとか、保険を販売して役務収益を獲得することが行われています。こういった投資信託とか保険は元本保証が無いので、長期で持っている分にはいいんですが、損が出たら売ってしまうお客さんもいます。

説明が不足していたり、お客さんが理解できていなかったりしてトラブルになるケースもあるようです。資産形成というのは、お客さんによっては、リスクをとって収益上げたいとか、リスクは取りたくないとかの要望があります。そうした色々な要望に応じていかないとなかなかお客さんにメリットが生じないのです。値上がりしている場合に、「新しい投資信託に乗り換えてもっと儲けましょう」といったような販売の方法を行っているケースもあり、顧客本位とは言えない状況が続いている実態があります。

以前は、銀行は預金を獲得して、それを融資して利益を上げるというのが成立していたのですが、マイナス金利政策も導入されまして、利息だけで経営をして行くというのが非常に難しくなっています。その結果経費の削減、人件費も削減、ATM の削減とか店舗を統合して経費を減らす。そして手数料などの役務収益を増やして儲けるといった実態が浮き彫りになっているのです。

先ほど言いましたけども投資信託は元本保証がないばかりか、顧客にとって必要のない商品売っているケースもあり、そういったことを銀行や信金がやっていいのかということがありますが、残念ながら今の金融機関はこういうことをやっているというのが実態になっていると思います。

3. 働き甲斐の喪失が退職者増加の原因

私は神奈川銀行に勤めていまして、今年のはじめに TOB で完全子会社化されるということで一時話題になりました。今もその経営統合に向

けていろいろ進められています。神奈川銀行従組でアンケートを取ってみました。毎回同じ質問をしているんですけど、「不満不安に感じていることはなんですか」に対して、回答は「人員」に不満を持っているのが一番多い。そして「給与面」に不満を持っているのが次に多い。三番目が「目標設定」で、四番目が「労働環境」です。どこの金融機関も同じなのですが、退職者が非常に多いことが最近の問題になっている。人員が足りないって言っているのにも関わらずどんどん人が辞めていく。

最近の金融機関というのは、ブラックな職場というように認識されていますので、なかなか新人も入ってこない。人が入ってこないのに辞めていって、どんどん人員は減っていく。残っている人たちはどんどん負担が増えてきて、それでまた辞めちゃうという悪循環が起きています。次に「完全子会社化に不満・不安を感じる事があるか」というアンケートもとりました。

そうしたら「とても感じる」という人が25%、回答した人が214人のうち53人が「とても感じる」、「やや感じる」という人が82名で38%ですね。これだけの多くの人が子会社化されたことで、不満・不安に感じていることもアンケートから分かりました。

次に「会社を辞めたいと思ったことがありますか」というアンケートもとりました。「いつも思う」という人が57名いまして全体の27%。「たまに思います」という人が111名でこれは全体の52%になります。ですから辞めたいと「たまに思う」「いつも思う」人は、全体の4分の3いる。「あまり思わない」と「思わない」という人は全体の4分の1しかいない。それで転職活動について、「行っている、または行ったことがありますか」という質問をしてみました。そうしたら「あります」と回答した人35名ですね。これは回答者全体の16%に該当します。「ある」と答えた人はだいたい実際に転職活動をしている人になります。アンケートに答えた方がそこまで考えてやっているかどうか、わからないんですけど、**あると答え**

た方が16%。ネット検索を「したことがあります」という人が80名いまして、これが37%ですね。なので、ネット検索とかまで含めると、大体半分ちょっとの人が転職に動いているという実態も浮彫になってきています。

このアンケート結果からすると、「いつも辞めたいと思っている」人が、だいたい57名いまして転職活動している。今もしているかどうか分からないですけど、それが35名いるので35人はもしかしたらすぐ辞めてしまうのではないかと危惧をしています。

銀行の働き方も変わってきてまして、昔で言えばお客さんに融資をして、お客さんも喜んでくれて、それで地域の発展につながるとか、そういったことをやりがいに感じている人が多かったと思うのですが、最近ではやりがいを感じる機会が少ないのかなと感じています。また、社会に貢献したいとか、地域に貢献したいって思っている人も多いと思う。

それで銀行を就職先に選んだ人も多いと思うんです。ところが、実際の仕事としては投資信託とか、保険とかお客さんのニーズがないものを販売して、ひどい時には損をさせて、クレームになってしまうということもあるので、そういったことを会社に入ってからわかる人も多いと思います。

そういったやりがいを感じる職場ではなくなってきたのではないかと感じるどころが多々あります。そういったところを改善していかないといけないと思っています。店舗の統廃合ですとか、手数料をバンバン取るというのは、お客さんにとっても、あまり良いことではないのでそういったこともさせないようにしないとけないと思っています。私からは以上になります。