

「地域社会における金融機関窓口の在り方を考える」

京都北都信金分会が利用者 (OB) アンケート実施

金融ユニオン京都北都信金分会

店舗の閉鎖・統廃合、ATM 閉鎖等に不満

金融ユニオン近畿支部・京都北都信金分会で取り組んだ利用者 (OB) アンケートには、600 項目近い要求が寄せられました。その内容は多岐にわたり、信金の店舗閉鎖・統廃合・ATM の閉鎖など、利用者サービスの低下などを中心に、多くの不満が出されています。

同分会では、それらの声を要求にして金庫経営者に提出し、意見交換の場を持つように申し入れを行っていますが、金庫経営者は応じようとしないため、各支店長への働きかけを行い、現場の実態も含めて意見交換を行っています。ともすれば「優越的立場」が見え隠れする金融機関の経営にとって地域の利用者の観点から、経営者に提言し夢を語り、それを多くの仲間に示していくような労働運動が今求められています。

30年に及ぶ「失われた時代」をどう変えていくのかというときに、国民本位、労働者本位の視点で、多様な取り組みに、あらゆる側面から幅広い国民運動に、労働組合が取り組んでいく必要があるのではないかと金融ユニオンは同分会の活動を通じて確信しています。

4・19金融中央行動で金融庁等に要請

2024年3月と4月に取り組んだ近畿財務局等への要請の際に「利用者の声を聞く場を持つとさえしない京都北都信金の経営は、『顧客本位の業務運営の原則』を掲げる金融庁方針に反するものである」と改善指導を強く求めました。

また4月19日の金融中央行動では、金融庁・財務省・日銀・全銀協・全信協・全信中協等へも要請行動を行いました。

業界団体の全信協には、「京都北都信金が労使間での決定が原則であるはずの賃金をはじめとする労働条件を、資金注入を受けている信金中金の了解なしでは決められないというガバナンス欠如」の問題を報告し、今後の対応を検討しています。

労働組合の取り組みで改善も

金融機関の各種手数料の引き上げは、以前のようにサービスに要するコストの受益者負担ではなく、金融機関が「面倒くさい」「できれば切り捨てたい」ような顧客サービスを、「こんな高い手数料なら、もうやめる」と顧客の側からサービス提供を「自主的」に放棄するように誘導する手数料設定の色彩が濃くなっています。ここへ来て金融庁が言うところの「個別金融機関の経営判断」から「政策的判断」に変化してきている実態を監督官庁が許して「顧客本位」の看板が泣くとの指摘が利用者からも出されています。一方で、私たちが問題にしてきた、ゆうちょ銀行の窓口での硬貨両替手数料が、従来の「50枚までは不要」が2024年春から「100枚までは不要」という改善も生まれるなど、労働組合が利用者の声を取りあげることが確かな力となっている動きも見られています。