

地域銀行の店舗再編における共同窓口の開設について

研究員 石塚修敬

1 地域銀行の店舗再編実施の背景

わが国では、人口減少社会への突入、低金利の長期化、異業種の銀行業参入による競争の激化などを背景に、金融機関を取り巻く環境は厳しさを増している。また、オンライン取引やキャッシュレス化の進展により、顧客が店舗窓口に行く頻度は低下している(第1図)。金融機関の多くは、フルバンキング型店舗の費用対効果の見直しとして、店舗の統廃合を進めたり、ローンセンターのような機能特化型店舗を新設したりしている。

本稿では、金融機関のうち地域銀行(第一・第二地銀)の店舗再編の実施状況と、その手法のうち特に共同窓口について紹介する。

2 店舗再編の手法と実施状況

近年地域銀行では、店舗再編にあたって、店舗内店舗(ブランチ・イン・ブランチとも呼ばれる)方式が多く採用されている(注1)。これは、複数の店舗を1つの店舗に統合するにあたって、廃止する店舗の店舗コードや顧客の口座

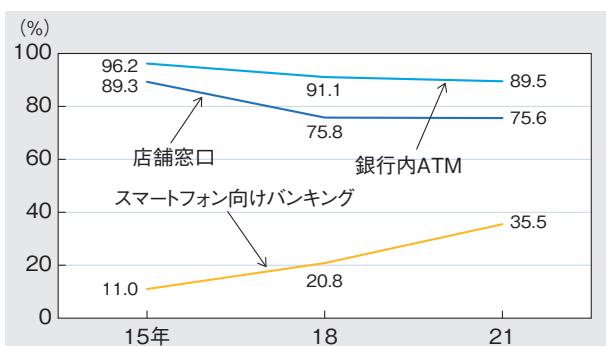
番号を統合先の店舗に移管する方法である。この手法は物理的に存在する店舗(実店舗)がなくなっていても店舗情報が残るため、口座情報の変更手続きが不要となる点が顧客と銀行にとってのメリットである。

ただし再編後、データ上は1つの住所に複数の店舗が存在することになるので、公表データによっては各業態の実店舗数が減っていないように見えることに注意が必要である。全国の銀行店舗のうち住所が重複するものを1店舗として再集計し、実店舗数を推計した梶間(2021)によれば、地域銀行における15年から20年にかけての実店舗数の減少率は9.0%であった。同時期の都市銀行の4.3%、信用金庫の4.4%よりも約5%ポイント高く、地域銀行では店舗内店舗による統廃合が多く実施されていることがうかがえる(注2)。

店舗再編が進む中、店舗がなくなる地域の顧客の利便性を維持するため、地域銀行が共同窓口を設置する事例が20年以降散見されている(第1表)。

なお、金融機関による共同店舗と共同窓口は以下の点で異なる。共同店舗は金融機関同士や金融機関と非金融業が共同で店舗を運営し、入店するとそれぞれの機関の職員がそれぞれの窓口で業務を行っている。それに対して、共同窓口は金融機関が他業態の店舗窓口に業務の一部を委託し、委託先店舗の窓口で委託先機関の職員が委託元の機関の顧客対応や、必要に応じて委託元の機関に取り次ぐ仕組みである。

第1図 銀行チャネルの利用頻度(利用計)



資料 一般社団法人全国銀行協会「よりよい銀行づくりのためのアンケート(報告書)」2021年12月

第1表 地域銀行による共同窓口の事例(一部)

北海道銀行	北海道信金寿都支店(22年8月8日)、留萌信金羽幌支店(23年7月3日)、天塩郵便局(23年10月2日予定)に共同窓口を開設
東日本銀行	石岡郵便局に共同窓口を開設(22年3月7日)
南都銀行	下北山郵便局(21年3月5日)、折立郵便局(21年3月12日)に共同窓口を開設
山陰合同銀行	鳥取・島根両県の郵便局6局に共同窓口を設置(20年8~9月)、21年11月30日に全て廃止

資料 各行公表資料をもとに農中総研作成
(注) ()内は開設日。

3 郵便局や信金への共同窓口の開設

銀行業界初の共同窓口は、南都銀行が20年3月に奈良県南部の黒滝郵便局内に開設した事例で、郵便局員による取次専用窓口である。

受付可能な業務は、住所・氏名等の変更手続き、キャッシュカード・通帳の再発行、普通・定期預金の解約・払出などである。南都銀行職員の対応が必要な重要事項の説明や本人確認などは、タブレット端末でのビデオ通話を介して手続きを進める。共同窓口の開設にあわせて同行ATMも設置したため、現金の取扱いも可能である。南都銀行はその後もいくつかの県内郵便局に共同窓口を開設し、他行でも同様の動きが見られている。

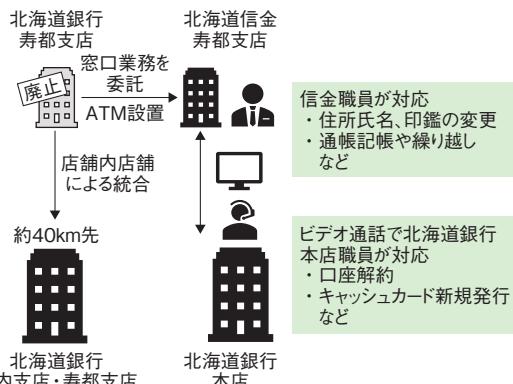
信金との連携により共同窓口を開設した例もある。北海道銀行は、店舗内店舗の実施で寿都町から実店舗がなくなるため、22年8月に北海道信金寿都町支店内に共同窓口を開設した。銀行が信用金庫に共同窓口を開設するのは同行が全国初で、取扱可能な業務やその

(注1)銀行各業態における店舗内店舗、共同店舗の実施状況については石塚(2022)参照。

<https://www.nochuri.co.jp/report/pdf/nri2201re10.pdf>

(注2)梶間(2021)「数量的に分析した金融機関店舗の変化—実際にアクセスが可能な実店舗数の推計から—」『農林金融』10月号
<https://www.nochuri.co.jp/report/pdf/n2110re1.pdf>

第2図 北海道銀行の北海道信金への共同窓口設置



資料 日本経済新聞22年3月14日をもとに農中総研作成

進め方は南都銀行と郵便局の事例とほぼ同様で、北海道銀行の職員は常駐しない(第2図)。北海道銀行はその後も、道内信金の支店に共同窓口を開設し、業態の垣根を超えた連携により地域の金融窓口の維持に努めている。

4 今後の見通し

23年8月現在、地域銀行各行の中期経営計画によれば、今後も店舗再編によって実店舗数は減少していくと思われ、引き続き地域銀行は経営や業務の効率化と顧客の利便性維持の両立を図っていくと考えられる。その際、郵便局は全国のほぼ全市町村にあるため、共同窓口の開設先として有力な選択肢となり得るが、郵便局でも窓口の昼休憩の導入を検討するなど、業務効率化に着手している。また、南都銀行の黒滝郵便局の共同窓口は、利用状況を踏まえて23年3月末で営業を終了し、山陰合同銀行も同様の理由で共同窓口開設から約1年で全て廃止した。機能が限定される共同窓口での業務は、最終的にはデジタル化の進展によりネットバンクでの代替も可能になるものと思われる。

(いしつか のぶたか)