

今月の焦点

国内経済金融

掛川信用金庫の振り込め詐欺対策

田口 さつき

はじめに

08年1～7月累計で前年同期比+49.2%と、振り込め詐欺事件は04年の統計開始以来最悪のペースで発生している。これを受け、警察庁は、10月を「振り込め詐欺撲滅月間」とし、年金支給日である10月15日には、全国で制服の警官をATMの前に配置した。一方、金融機関も顧客の金融取引が被害に巻き込まれないよう様々な取り組みを行っている。本稿では、振り込め詐欺被害防止のため、ATMコーナーでの携帯電話の使用禁止をいち早く決断した掛川信用金庫の取り組みを見てみよう。

掛川信用金庫の概要

掛川信用金庫（以下、掛川信金）は、08年現在、静岡県掛川市を中心とした中東遠^{ちゅうとうえん}と呼ばれる地域に25支店（1出張所を含む）を展開している。

同金庫は、二宮尊徳の弟子、岡田良一郎氏が1879年（明治12年）に資産金貸附所の中に、その前身である「勸業資金積立組合」を設立したことに始まり、日本最古の協同組合金融機関といわれる。

そのため、同金庫には二宮尊徳の教えが

写真1 掛川信用金庫本店



脈々と流れている。1999年の創立120周年の際に、岡田氏の言葉である「道徳を根とし 仁義を幹とし 公利を花とし 私利を実とす」を庫是にした。意味は、「道徳（人として守るべきこと）、仁義（人が定めた法律、規則、規律等）を根幹として公利（地域社会、会員等の利益）を優先し私利（金庫、役職員の利益）は結果である」というものである。同金庫は、創業の理念に立ち返ることの大切さを研修などで、職員に浸透させている。このような背景を持つ同金庫は、「中東遠のコミュニティバンク」として、日々、地元中小企業・住民の発展に貢献することを目指している。

振り込め詐欺被害防止のために

掛川信金は、顧客を守ることは顧客サー

表1 掛川信用金庫の概要

(億円)

項目	04/3	05/3	06/3	07/3	08/3
店舗数(店)	25	25	25	25	25
期末職員数(人)	348	343	343	340	340
預金残高	2,907	2,998	3,083	3,174	3,229
うち 個人預金残高	2,275	2,362	2,447	2,518	2,590
貸出金合計	1,394	1,380	1,378	1,432	1,433
うち 個人向けローン残高	262	277	284	297	312
(住宅ローン残高)	198	212	222	236	253

当金庫資料などより作成

ビスの一つであり、地域貢献にもつながるという考えから振り込め詐欺の被害防止に早くから取り組んできた。07年12月に振り込め詐欺犯の指示で来店している可能性のある顧客を発見するチェックリストを作ったのに続き、顧客対応マニュアルも用意した。これらは、職員の経験などを集めたもので、勉強会で全店の職員に徹底させた。この結果、窓口での振り込め詐欺を度々防止するなどの成果が上がった。

今年の6月30日には、金融機関の中ではじめてATMコーナーでの携帯電話の使用禁止に踏み切った。顧客の利便性を損ねるとの意見も皆無ではないが、同金庫は、①ATMコーナーはそもそも半公共的な場所であるため最低限のマナーが必要であり、②顧客を守ることが顧客サービスにつながると考え、携帯電話の使用禁止は理解を得られると判断した。

写真2 掛川信金の入り口



その後、実際に顧客に対して使用禁止についての感想・意見を求めたが、不満はほとんど聞かれなかったという。

同金庫は、入り口やATMコーナーに携帯電話の使用禁止のポスターや垂れ幕など

写真3 掛川信金のATM画面



を掲げ、顧客に知らせる努力を続けている（写真2）。また、ATM画面では、警告が表示されるようになっている（写真3）。

そして、8月にはキャッシュカードでの振込限度額の設定をできるようにした。これにより、無人ATMや提携先のATMなどでも振り込め詐欺防止効果が期待できる。これも顧客の利便性を損なう懸念があったが、高額振り込みをする機会はそう多くない現状や限度額設定はあくまでも顧客の判断にまかせることを踏まえ、問題ないと判断した。そして、現在は、振込限度額の設定についての認知を向上させるため、顧客への声かけを徹底している。

同金庫では、振り込め詐欺被害防止に当たり、顧客にとって最も大切なことは何かということを念頭に対策を考えた。そして、一旦方向性が決まると迅速に行動に移し、顧客から理解を得る努力をし、事後的にも顧客からの評価を検証している。

金融機関にとって振り込め詐欺の被害防止策はえてして、顧客の利便性を損ないかねないというジレンマを生じさせる。しかし、掛川信金の取り組みは、金融機関が明確な根拠に基づく判断をし、それを顧客にきちんと説明することにより、一見利便性を損なうような対策であっても充分理解を得られることを示している。