

地域社会の「最後の砦」の役割を担う北郡信用組合

古江 晋也

要旨

山形県村山市に本店を置く北郡信用組合は徹底した訪問活動を実施しており、融資後の訪問活動も怠らない。それは、役員や監査部は住宅ローンの取引先を定期的に職員が訪問しているかどうかをチェックする程のものである。また、地域社会の「最後の砦」としての役割も担っており、やる気のある経営者には積極的な支援を行うとともに、一昨年から家計安泰支援事業として「おまとめローン」を商品化し、多重債務問題の解決にも積極的に取り組んでいる。

はじめに

昨今の金融機関の営業推進では「融資案件を獲得するまでは、毎日のように訪問するが、融資案件を獲得した後は途端に足を向けなくなる」というケースがめずらしくない。この傾向は「地域密着」「地域とともに」を標榜する地域金融機関でも強まっており、結果として取引先と強固な信頼関係を構築することが難しくなる。しかし、山形県村山市に本店を置く北郡信用組合は、取引先訪問を徹底しており、融資後の訪問も怠らない活動を継続している。

融資後の訪問活動を重視する

長期化する日銀の金融緩和政策などを受け、地域金融機関の多くは、採算の合わないと考える訪問活動の見直しを進めている。中でも定期積金などの集金業務は、自動振替を推進したり、有料化するなど、事実上取りやめる動きが加速している。

北郡信用組合もかつては一定額未満の定期積金を取り扱わない方針としていたが、西塚一彦氏が07年に理事長に就任した後は、金額に関わらず、全ての契約者

のもとを訪問することになっている。その理由は「大切なお金は相談、面談し、納得してもらって預けてもらう」「訪問することで信頼が生まれる」との思いがあるからである。そして同組合の訪問活動で注目すべきことは、融資後の訪問も徹底

北郡信用組合本店



本店内の様子



していることである。この融資後の訪問については、事業性融資だけではなく、住宅ローンにも適用されており、担当者が取引先のもとを一軒一軒定期的に訪問している。訪問後、担当者は「住宅ローン訪問カード」という用紙に記録を作成するが、同カードは、役員や監査部がチェックするという徹底ぶりである。

そして、このように取引先のもとを頻りに訪問しているため、マイカーローンや学資ローンの相談なども真っ先に声がかかっている。また、近年では、貸出金利回りの低下を貸出金残高でカバーするため、全国でローンの借換競争が激しさを増しているが、北郡信用組合は取引先と顔の見える関係を継続していることから借換えされることはほとんどないという。ただ最近では、共働き世帯の増加もあり、昼間に面談する機会が少なくなっている。そこで職員は、毎週木曜日に時差出勤をして夜間に訪問活動を行うなどの取組みも実施している。

地域社会の「最後の砦」の役割を担う

最近では、金融庁の要請を踏まえ、事業性評価に取り組む地域金融機関が増加し、債務者区分上「要注意先」であっても目利き力を発揮し、金融支援などに取り組む動きが加速している。ただ「過剰設備である」「資金計画が計画的に行われていない」などの理由から「破綻懸念先」に区分される企業への支援は、二の足を踏むのが一般的である。

しかし北郡信用組合では、経営者にやる気があり、従業員も懸命に働いている企業については、「最後の砦」として資金繰りなどの経営指導を行うことを前提に、破綻懸念先企業にも手形割引や融資など

の金融支援を実施している。そしてこの場合も支店長が頻りに取引先のもとを訪問するスタイルに変化はなく、組合と二人三脚でこれまでいくつもの企業を再建に導いてきたという。

家計安泰支援事業の開始

(1)積極的な多重債務問題の解決

「最後の砦」としての役割は事業者ばかりでなく、家計にも及んでいる。北郡信用組合は2年前から家計安泰支援事業「おまとめローン」を開始した。同事業を始めるようになったきっかけは、複数のローンを抱えた人々からの相談を受けることが相次いだためである。

周知のとおり、10年6月に改正貸金業法が完全施行され、貸金業者からの借入が年収の3分の1に制限される「総量規制」が導入されたことなどから、多重債務問題への社会的な関心は急速に低下した。

しかし、地域社会の中には、離婚を機に地元に戻ってきたものの、その後、子どもの養育費が振り込まれなくなり、カードローンで生活資金を借り入れたケースや、親戚のローンの保証人となったことがきっかけでローンを重ねるようになったケースなど、ちょっとした日常生活から多重債務問題に陥ることは少なくない。相談者の中には、自身で債務問題を解決しようと、昼夜を問わず懸命に働いたが、「もう限界」と泣き崩れる人もいる。

さらに多重債務問題では「配偶者に心配をかけたくない」という思いから家族の誰とも話し合いや相談を行わないという場合が多い。しかし、家族が協力して立ち向かわなければ根本的な解決には結びつかないことも事実である。そこで職

左から西塚理事長、柴崎常勤理事



員は家族会議に同席し、夫婦と一緒に
なって家計再建の相談を行うこととしてい
る。ただし、同組合のおまとめローンは、
ギャンブルなどに起因した債務問題には
利用できない。

(2) 村山市との地方創生包括連携協定

16年3月、北郡信用組合は村山市と地
方創生の包括連携協定を締結した。現在、
①24年までの6年間、一人親世帯の子ど
もなどに入学一時金を給付する（年間4
人）、②国民健康保険の特定健康診査な
どを受診すると金利を優遇する健康増進
定期預金「ムララ」を発売する、など
に取り組んでいるが、同組合はさらに
連携を深めるために「市民への金融
相談室の開設」を提案している。ここ
でいう金融相談室とは、家計問題、老
後や将来不安、そして多重債務問題
など金融に関する様々な相談を受け
付ける取組みであり、職員が相談者
一人ひとりに個別で対応することが
特長である。

村山市は以前にも、独自に相談会を
実施したことがあったが、相談者の
金銭に関する問題を解決することが
できず、本質的な解決に至らなかつ
た経緯があった。そこで常勤理事
総務部長の柴崎雅典氏は市議会
議員団に金融相談室開設構想を解

説すると、「そういう活動ができるん
ですか」という驚きの声や、市議会
議員自身も過去に多重債務に陥った
市民から相談を受けたことがあるな
ど、様々な感想を受けたという（現
在、組合と村山市は取り組みに向
けた検討をしている）。

一日一善発見運動

北郡信用組合が今年から始めた活
動として「一日一善発見運動」があ
る。同運動は日々の業務に忙殺さ
れ、同僚や部下の何気ない心遣い
に気をとめることが少なくなる中
、改めて同僚や部下に感謝の気持
ちを伝えることを目的としている。
具体的には、「事務担当者が職場に
落ちていたごみを拾っていた」な
ど、職員の気遣いや思いやりを見
かけると、支店長や管理職、同僚
が社内掲示板に記載することにし
ている。記載された内容は月に一
度集計され、優れた活動（行動）
を行った職員を顕彰する（「リン
ゴ大使賞」）。以下、リンゴ大使
賞に輝いた内容の一部を記す。

○トイレの電気消し忘れ防止のため
に、スイッチがある場所に「使用
後は消灯を忘れずに」というシ
ールを貼った。

○先輩の営業担当者が後輩に、住
宅ローンの申請可能金額や保証
会社保証料などをスムーズに理
解できるように、内容をクイズ
形式にして教えた。

○相続手続きを若手内勤者に教
えるため、フロー図を作成して
勉強会を開催した。

○取引先を訪問していた際、家
庭用火災報知機が鳴り出し、
台所から煙が出た。そこで職員
が急いで台所に入室し、ガス
コンロの火を消した。

このほかにも、社内掲示板には
「嫌な顔をせず、積極的に手
伝ってくれた」「駐

東根温泉出張所



研修所



車場の清掃を自発的に行ってくれた」とう職員への感謝の言葉があふれている。同運動は、スタートして数ヶ月しか経過していないが、「窓口担当者の接客態度が向上した」など良好な影響を与えることにも一役買っている。

ディスクロージャー誌の配布

北郡信用組合の役職員は7月半ば頃になると手分けをして、印刷されたばかりのディスクロージャー誌と粗品の花笠まんじゅうを持って取引先(2,500先ほど)のもとを訪問する。夏場に日持ちのしない花笠まんじゅうを配るようになったのは、かつてディスクロージャー誌をタイムリーに配布しない営業店があったためであり、「組合員にはすぐに感謝の気持ちを届けなければならない」という西塚氏

の思いのあらわれである。そして訪問の際には、取引先からコメントを頂くことも忘れない。これは、組合員の組合に対する率直な評価を聞くことができる貴重な機会だからである。コメントは、本部で集計を行っており、今後の業務に役立てることにしている。

ちなみに、昨年度の集計でもっとも多かったコメントは、「いつもありがとう」「あの時は、本当に助かった」という感謝であった(全体の23%)。また「集金ですごく助かっている。今後も体制を変えないでほしい」(同16%)、「地元金融機関は必要。何かあったら今後も助けてほしい」(7%)というコメントもあり、組合が地域社会の最後の砦であることや、集金業務をはじめとした訪問活動に、組合員が大いに満足しているということがわかる。

おわりに

利ざやの縮小が長引く中、経費の削減が金融機関の喫緊の課題となっている。こうした中、地域金融機関でも「効率化」「集約」「合併」といったキーワードが注目されるようになり、今後は店舗再編や非対面取引の強化が急速に進展していくことと思われる。

しかし、その一方で地域社会には、地域社会の最後の砦という役割を担う金融機関の存在が不可欠であることも事実である。そして、最後の砦としての役割を担う金融機関となるためには、法人、個人の取引先を問わず、きめ細やかな訪問活動を続け、取引先の悩みに常に耳を傾けていかなければならないことを、北郡信用組合の事例は我々に教えてくれる。