

# 信用保証業務の電子化による 利便性向上及び業務効率化の取り組み



大阪信用保証協会  
企画統括部 企画課 課長代理 百瀬 祐吏



同 情報システム課 副長 家舗 貴広

## 1. はじめに

信用保証協会電子受付システム（以下、「電子受付システム」という。）は申込書類等の授受を電子的に行うために全国信用保証協会連合会（以下、「連合会」という。）が中心となって開発したシステムである。

電子受付システムの開発にあたっては、大阪信用保証協会（以下、「当協会」という。）も保証業務の電子化に関する問題別研究会への参加や保証業務電子化開発プロジェクトチームへの職員派遣等を通じて、東京信用保証協会、愛媛県信用保証協会とともに連合会への支援に取り組んできた。

令和3年4月の開発着手から約1年5カ月の期間を経て、電子受付システムは完成し、当協会と試行運用協力金融機関である大阪シティ信用金庫は令和4年8月29日から、電子による信用保証申込の取り扱いを開始した。

本稿では信用保証申込業務の電子化を実現するまでの当協会の取り組みについて紹介する。

## 2. 組織・業務体制

連合会が主導する信用保証業務の電子化に対

応するため、当協会は令和3年4月に保証協会コンピュータサービス株式会社と合同でプロジェクトチーム（12名体制で、うち2名は連合会の保証申込電子化開発プロジェクトを兼務）を結成した。

## 3. 試行運用協力金融機関との連携

大阪シティ信用金庫は大阪府中央区に本店を置き、大阪市や東大阪市を中心に営業展開する信用金庫である。（令和3年度末の保証債務残高5,632億円）

大阪シティ信用金庫との間で実施した電子受付システム運用開始までの一連の取り組み概要は【図表1】のとおりであるが、具体的な内容については、以下で紹介する。

【図表1：利用開始までのフロー】



## (1) 連携方式の選択

大阪シティ信用金庫が選択した連携方式はHULFT連携（CLI方式）である。

API連携と比較して機能面とコスト面のバランスが良いことや、HULFT製品は金融機関での利用実績が豊富であること等が選択理由であった。

また、HULFT連携のクライアントタイプ（AgentとCLI）の選定においては、各種ライセンス契約やインストーラーの手配が不要であること等、コスト面、手続き面における優位性の高さが選択の決め手となった。【図表2】

## (2) システム開発

大阪シティ信用金庫では、限られた期間の中で「システム開発負担の軽減」と「事務の効率化の実現」を目標にシステム開発が進められた。

### ①保証申込関係書式電子入力支援ツールの活用による開発負担の軽減

HULFT連携では、信用保証委託申込書や信用保証依頼書、その他の添付書類のPDFに加え、その内容をデータ化したCSVファイルを作成し、それらをZIPファイル形式にしてデータ送信することが必要となる。

連合会が新たに提供することとした保証申込関係書式電子入力支援ツール（EXCEL\_VBA版）（以下、「入力支援ツール」という。）は上述のHULFT連携用のデータ作成機能に加え、電子受付システムと同等の入力チェックができる機能等、利便性を高める機能を多数実装している。【図表3】

大阪シティ信用金庫では入力支援ツールを利用する方針とすることで、HULFT連携用のデータ作成に関する一連の機能開発を不要とし、開発負担の軽減を実現した。

### ②事務効率化に向けた機能開発

大阪シティ信用金庫はサーバ等の機器導入や認証情報の設定等、HULFTを利用するための環境構築が完了した後、HULFT送信を一括で処理するためのシステム開発に取り組んだ。

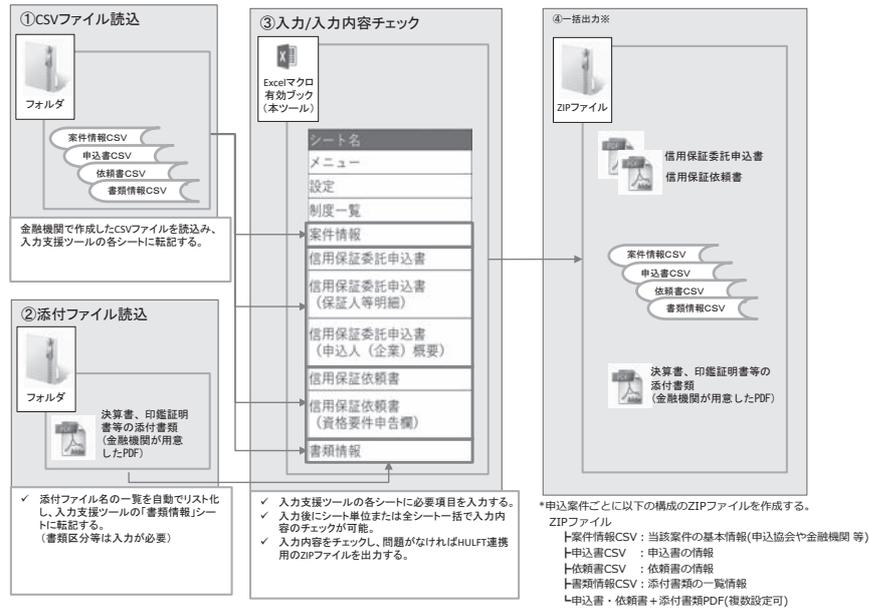
これは、各営業店舗が入力支援ツールを使用して作成した連携用データをHULFT（CLI）で送信する際、通常は1件ずつ手動で送信コマンドの入力が必要であったものを、一括で実行処理できるよう開発したものである。

上述のシステム開発により、誤処理の防止と業務効率化を実現した。

【図表2：CLI方式とAgent方式の比較】

No	項目	CLI方式	Agent方式
1	方式	<ul style="list-style-type: none"> <li>金融機関がHULFT未導入の環境の場合でも、電子受付システムのHULFTと金融機関の間でCLIを使って簡易的なファイル転送を行うことができる方式。</li> <li>ファイル転送はHULFT-WebConnectを経由する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>電子受付システムのHULFTと金融機関のHULFT間でファイル転送を行うことができる方式。</li> <li>ファイル転送はHULFT-WebConnectを経由する。</li> </ul>
2	費用	無償（2022年4月現在）	有償
3	契約	不要（2022年4月現在）	<ul style="list-style-type: none"> <li>HULFTライセンス契約</li> <li>HULFT-WebConnect Base契約（金融機関でライセンス契約が無い場合は契約が必要）</li> </ul>
4	入手先	CLIは連合会から提供	AgentはHULFT-WebConnectから入手
5	サーバ（PC）へのインストール	<ul style="list-style-type: none"> <li>CLI</li> <li>Java（選択製品により有償）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>HULFT（v7.0以上）</li> <li>HULFT-WebConnect Agent</li> <li>Java（選択製品より有償）</li> </ul>
6	機能	<ul style="list-style-type: none"> <li>CLIの連携コマンドを実行することで、電子受付システムへZIPファイルの送信が可能。</li> <li>Agentと比較し視認性・操作性で劣る。</li> </ul>	集配信の状況確認に関する画面が用意されており、CLIと比較し視認性・操作性で優位である。

【図表 3：入力支援ツールの概要図】



※連合会提供資料

### (3) 各種テスト

電子受付システムの利用開始に向けて、金融機関と電子受付システム間の通信の確認と、システム機能や品質、業務運用等の確認を目的として、「疎通テスト」と「業務テスト」を実施することとなった。【図表4】

大阪シティ信用金庫では令和4年5月中旬から上述のテストを開始した。

当協会は限られた期間の中ですべてのテストを完了させるために、大阪シティ信用金庫と共同でテストシナリオやテストパターンを作成したほか、事前準備からテスト実施までの間、緊密に意思疎通と情報共有を図る等、入念な準備や調整に努めた。

### (4) 本番切替準備・覚書の締結

テスト工程が完了した後は、本番環境への利用者情報や認証情報の設定等、システム面での準備に加えて、各種申請書類の提出や覚書の締結、運用面での各種調整等を行った。

特に運用面の調整については、円滑な運用開始の実現を最優先するという共通認識のもと、協議を重ね、運用が安定するまで当面の間は、以下のとおりの取り扱いとすることとした。

#### ①対象店舗の選定

急激な事務運用の変更による混乱を防止するため、電子による保証申込の取り扱いを実施する営業店舗を全87店舗のうち主要な31店舗に

【図表 4：各種テストの説明】

テスト種類	内容
疎通テスト	金融機関の通信回線やネットワークを通じて電子受付システムに対する通信が可能であることを確認するテスト。 疎通テストは金融機関や電子受付システムにおける環境構築及び認証情報の設定完了後に実施するもので、電子受付システムの保守環境及び本番環境それぞれの環境に対して実施する。
業務テスト	実務の運用を想定した業務プロセスに沿って電子受付システムを使用し、業務上必要な機能要件や品質・性能を満たしているか、リリース後にシステムが運用可能な状態にあるか検証することを目的として実施するテスト。 業務テストは金融機関の機能開発が完了した後に実施するもので、実施にあたっては、電子受付システムの保守環境を利用し、日常の業務処理(金融機関が送信したデータを信用保証協会が受信し、保証書発行するなど業務処理)を想定して作成したテストシナリオに基づき、一連の処理を一気通貫で実施する。

限定し、対象案件についても各営業店舗にて選定する方針とした。

### ②データ連携処理の決定

大阪シティ信用金庫のシステム運用担当者がHULFT連携の処理結果を確認できるよう転送サイクルを1日に1回(午前中)とする運用とした。

### ③保証担当者からの情報周知

各営業店舗の担当者が信用保証申込の電子化への理解を深めることができるよう、大阪シティ信用金庫の本部からの情報提供に加えて、各営業店舗を専属で担当する当協会の保証担当者が各営業店舗の担当者に直接、手続きの変更点を説明する等、情報周知に努めた。

## 4. 当協会基幹システムの開発と事務見直し

電子受付システムの構築作業と並行し、当協会の基幹システムである ORBIT システムの開発と事務の見直しを実施した。当協会での主な取り組みは、以下のとおりである。

### (1) システム開発を実施する機能の選定

システムの安全性確保とスケジュールどおりの運用開始を最優先とするため、重要度の高い機能に開発資源を集中することとした。

また、当面は電子申込書類を紙媒体に出力し、

申込登録以降の手続きは、従来と同様の事務処理フローとすることで、電子申込運用開始による混乱を回避することとした。

このような方針のもと、主な開発機能は【図表5】のとおりとした。

### (2) 原本の提出を求める書類の取り扱い

#### ①対象書類と提出時期

申込書類のうち、顧客や金融機関の押印が必要な書類(信用保証委託契約書、個人情報同意書を除く。)については、PDF ファイルに加え、保証申込時に原本の提出を求めることとした。

貸付実行後とする案も検討したが、当該書面が必要となるケースが限定的であることに加え、事後管理に伴う事務負担や徴求漏れのリスク等を考慮したものである。【図表6】

#### ②個人情報同意書の保管方法

書面申込で保証申込時に提出される個人情報同意書の原本は、稟議書とあわせて保管している。

電子申込の場合、原本は原則として貸付実行時に提出されることから、収納に係る事務負担を考慮し、信用保証委託契約書とあわせて保管する運用とした。

また、保管場所の分散に伴い、個人情報同意書を参照する際の複雑さを回避するため、既往のサブシステムを改修し、各担当者の業務端末から個人情報同意書のPDF ファイルを参照可能とした。

【図表5：主な開発機能】

＜主な開発機能＞
①電子申込書類を受付部署のプリンタに自動印刷する機能
②申込データを申込受付・稟議に係るオンライン登録時の入力項目に反映させる機能
③金融機関に対し、不備書類等の依頼を電子データで送信する機能
④訂正・追送分を含めた電子申込書類をオンラインで参照・印刷する機能
⑤金融機関担当者が、受付案件の協会担当者や進捗状況等を照会できる機能

【図表6：対象書類と提出時期】

原本の提出対象となる書類	PDFファイル送信対象	提出時期	
信用保証委託契約書	—	貸付実行後	
個人情報同意書	○	承諾	貸付実行後
		否決取下	否決取下後
上記以外の書類		保証申込時	
・「団信」に係る書類一式	—		
・保証料分納申請書兼預金口座振替申込書	○		
・求償特約の念書	○		
・担保提供意思確認書 等	○		

### (3) 金融機関との調整

運用の決定に際しては、金融機関の事務負担軽減と協会の事務効率化のバランスが必要であった。

特に金融機関と調整した事項は、以下のとおりである。

#### ① 申込書類における「書類区分」の設定

「信用委託申込書・申込人概要」及び「信用保証依頼書」以外の申込書類について、定められた書類区分【図表7】を単位としてPDFファイルの提出を求めることは、金融機関にとって事務が繁雑になることが想定された。

【図表7：書類区分】

書類区分	書類名
010	信用保証委託申込書・申込人概要
020	信用保証依頼書
030	個人情報の取扱いに関する同意書
040	確定申告書（決算書：一式）
041	確定申告書（決算書：財務諸表）
042	確定申告書（決算書：別表）
043	確定申告書（決算書：附属明細）
049	確定申告書（決算書：その他）
050	商業登記簿謄本
060	印鑑証明書（一式）
061	印鑑証明書（主債務者）
062	印鑑証明書（関係人）
070	許認可証
080	認定書
090	試算表
990	その他資料

一方、協会側では、大括りの書類区分でPDFファイルが作成された場合、以下のデメリットがある。

#### <デメリット>

- ▶ 属性の異なる複数書類が1ファイルとなることで、書類区分やファイル名から書類内容が把握できない。書類内容を把握するためには、ファイルの開封が必要となる。
- ▶ 特定の書類区分のみに対して行うシステム処理を実行することができない。

これらを踏まえて、双方で協議した結果、決算書はPDFファイルの分別を必須とし、それ以外の書類は「990：その他資料」として集約することを可能とした。

なお、大阪シティ信用金庫では、自行で保持している決算書のPDFファイルを申込データに転送することで、行内でのスキャン手続きが不要となった。

金融機関との調整時においては、金融機関が保持している電子書類データの体系を確認しながら検討することが重要である。

#### ② 申込書類の授受確認

金融機関との申込書類の授受を明確にするため、既往の独自帳票「申込関係書類チェック票」【図表8】を、電子申込時の提出書類とした。

本帳票は、金融機関と協会の双方が、提出書類の種類と員数等を記載する書式であり、書面申込においては必須の提出書類としている。

電子申込でも提出を求めることは、金融機関の事務負担増となるものの、以下のメリットを説明し、了承を得ることができた。

#### <メリット>

- ▶ 金融機関と協会の双方で、申込書類を一覧形式で情報共有することが可能であり、授受確認も明確となる。また、PDFファイルの送付漏れ等を含めた不備書類の早期把握にも有益である。
- ▶ チェック対象とする提出書類の区分を詳細に定めているため、PDFファイルの書類区分やファイル名に依存せず、提出書類の明細を把握することができる。
- ▶ 公的証明書や個人情報同意書等について、「原本」、「写し」、「添付省略」のいずれかの取り扱いかを把握することができる。
- ▶ 個別の申込書類について、必要に応じ、補足コメントを伝達することができる。

このほか、前述の書類区分の設定が大括りとなることのデメリットも解消された。

【図表8：申込関係書類チェック票】

申込関係書類チェック票(金融機関経由)							
金融機関名		金融機関 担当者名		(金融機関記入日) 令和 年 月 日			
申込人		顧客番号	—	設立・生年月日	※S・H・R 年 月 日		
☐ 電子申込案件							
※顧客番号がない場合に記入							
No.	提出書類項目	金融機関 確認済	協会 確認済	金融機関への確認・依頼事項等	締切日		
※	信用保証依頼書	通	通				
※	信用保証委託申込書、保証人等明細	通	通				
※	申込人(企業)概要	通	通				
※	確定申告書(写)等 前期	【法人・個人】税務署受付印または受信通知(メール詳細)	通	通			
		【法人】別表関係(1.4.5等)	通	通			
		【法人】決算書 【個人】確定申告書	通	通			
	前々期	【法人】勘定科目内訳明細	通	通			
		【法人・個人】税務署受付印または受信通知(メール詳細)	通	通			
		【法人】別表関係(1.4.5等)	通	通			
※	試算表	通	通				
※	営業許可証・届出書等(写)	通	通				
※	「保証協会団信」チェックリスト	通	通				
	団体信用生命保険による債務弁済委託契約申込書	通	通				
	「保証協会団信」申込書兼告知書(日本生命控)	通	通				
	「保証協会団信」特約料口座振替依頼書(DSC控)	通	通				
※	「保証協会団信」申込書兼告知書(協会控)	通	通				
※	(備考)	通	通				

(協会使用欄)

＜受理形態＞

郵送

持参 ( 氏 )

口授発行

電子申込

受付日

申込書印字済

## 5. 電子化導入のメリット

### (1) 申込書類等の受渡しの効率化

申込書類や不備書類の郵送、持参が不要となったため、金融機関の事務負担が軽減され、申込・審査のリードタイム短縮にも寄与している。

当協会においても、来協対応や郵便物の開封作業、回付作業が不要となるとともに、申込書類を受付部署のプリンタに自動印刷すること等により、事務の効率化につながっている。

### (2) オンライン登録の効率化

申込受付・稟議に係るオンライン登録において、金融機関から送信された申込データが自動的に入力項目に反映されるため、データの入力に加え、入力内容の確認に係る事務負担軽減につながっている。

### (3) 不備書類等連絡の方法

不備書類等の連絡について、金融機関担当者が不在の場合でも、電子データで行うことが可能となった。電話の往復や不在時の伝言等も不要となり、保証審査のリードタイム短縮に寄与している。

### (4) 個別案件に係る照会の減少

金融機関が申込案件の担当者や進捗等の情報をオンラインで確認することが可能となったため、個別案件に係る照会が減少し、事務の効率化に寄与している。

## 6. おわりに (金融機関等の声)

当協会内では、円滑な取り扱い開始に向け、職員への内部説明会を実施する等、事務の変更点やシステムの操作方法等の周知徹底に努めた。その効果もあり、現在まで特段のトラブルは発生しておらず、運用は安定している。

金融機関からは、利便性が向上し、保証決定までのトータルの期間が短縮したと一定の評価をいただいている。

一方で、一部の金融機関担当者においては申込データの作成が手間といった声もある。

引き続き、当協会のシステム機能拡充や事務効率化を推進することで、金融機関や顧客にとっての利用価値を一層高めるとともに、利用金融機関の拡大にもつなげていきたい。

今後、電子受付システムへ参加する協会への導入支援として、情報提供にも努めていく所存である。