

【お客さま本位の業務運営】みんなの銀行における取組状況（2024 年度）

当行では、ふくおかフィナンシャルグループの一員として、「あなたのいちばんに。」をわたしたちの価値観、「一歩先に行く発想で、地域に真のゆたかさを。」を存在意義として、お客さま一人ひとりに最適な商品・サービスをご提供する「お客さま本位の業務運営」に従来から一貫して取り組んでおります。

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

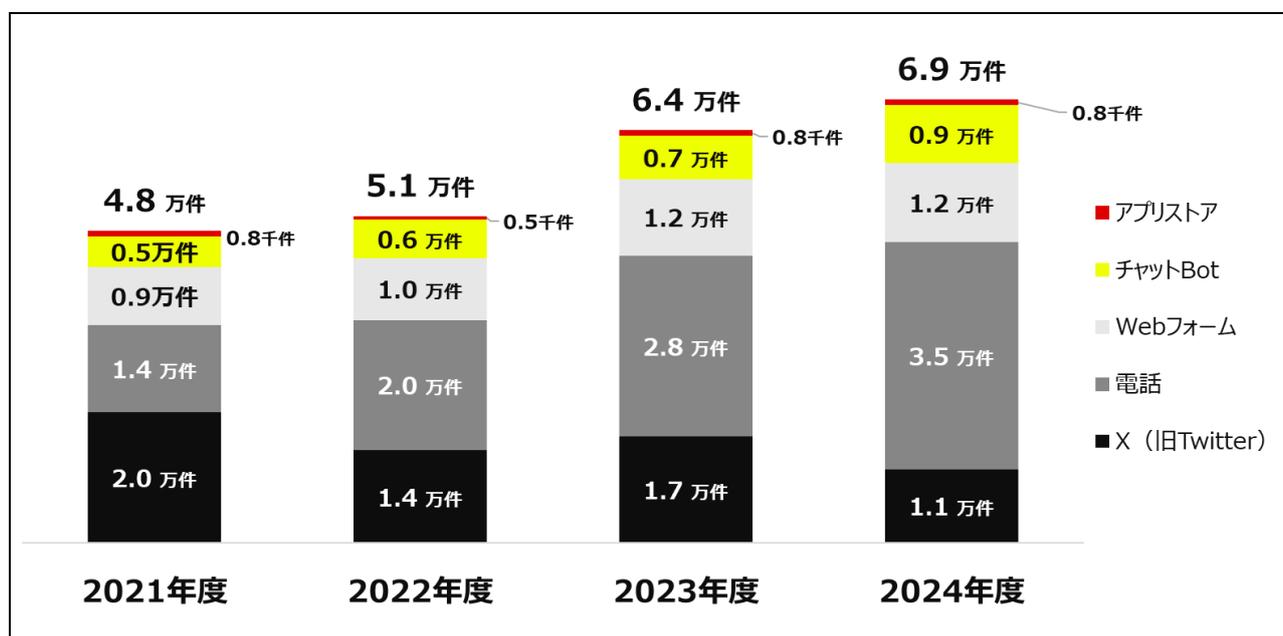
- ① 顧客の最善の利益の追求
- ② 利益相反の適切な管理
- ③ 手数料等の明確化・重要な情報の分かりやすい提供
- ④ 顧客にふさわしいサービスの提供
- ⑤ 従業員に対する適切な動機付けの枠組み等

（2024 年度の取組状況）

1. 顧客の最善の利益の追求

- 当行では、お客さま起点やお客さま体験を重視し、「みんなの『声』がカタチになる」というサービスコンセプトを具現化するため、「みんなの声委員会」を運営しています。本委員会は、単なるカスタマーサポート的な活動ではなく、銀行における取締役会やコンプライアンス委員会、リスク管理委員会などと同様に、経営上の重要な位置づけとしています。
- 2024 年度は、コンタクトセンターへのお電話やメールでの問い合わせ、X（旧 Twitter）、アプリストアなど各チャネルから計 68,971 件の「みんなの声」（ご意見・ご要望）を収集しました。また、ユーザーリサーチの一環として、実際にアプリをご利用いただいている方約 60 名を対象としたインタビューを実施しました。これらの貴重な声は、お客さまが真に何を求めているのか、何が最善の利益に繋がるのかを把握するための基礎となり、プロダクトの改善や新規サービスの導入に向けた具体的な検討を行いました。
- また、「みんなの声委員会」を計 6 回開催し、収集したお客さまの声の分析、対応状況について社外役員を含む経営層へ直接報告し、協議を行いました。これにより、お客さまの視点を経営判断に迅速かつ的確に反映させる体制を強化し、「お客さま本位」の業務運営を徹底しました。
- 「みんなの声委員会」の活動を通じて、お客さまの声を真摯に受け止め、それを基に透明性の高いプロセスで具体的な改善活動やサービス開発に繋げていくことが、お客さまに対する誠実かつ公正な業務遂行の実践であると位置づけています。
- また、高い倫理観を醸成するため、後述 4 記載の通り、各種研修を実施いたしました。

収集した「みんなの声」推移



2. 利益相反の適切な管理

- ふくおかフィナンシャルグループおよびそのグループ会社として当行が定める「利益相反管理方針」に基づき、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、営業部門から独立した利益相反管理統括部署を設置し、お客さまとの利益が相反する可能性を正確に把握し、適切に管理・検証する態勢を整備しております。
- また、「利益相反管理方針」を当行ウェブサイト上に公表し、お客さまにご理解いただけるよう情報提供しております。
- 金融商品のお客さまへの販売・推奨等に伴って、当該商品の提供会社から仲介手数料等の支払を受ける場合がありますが、当行はインターネット上の各種チャネルを利用して金融商品・サービスを提供する事業特性（スマホ専業デジタルバンク）であり、お客さまの利益と反する販売・推奨等を行っておりません。
- なお、グループ内に、お客さまへの販売商品を組成・供給する会社や運用する部門等は有していないため、自グループのために特定の商品を販売することはありません。

3. 手数料等の明確化・重要な情報の分かりやすい提供

- 当行は、すべてのお客さまに最適な商品・サービスを適切にお選びいただけるよう、お客さまの状況に応じて、商品・サービスのリスク特性や手数料等も含めた必要な情報を、ウェブサイト・スマートフォンアプリ上の閲覧し易い場所に掲載しております。2024年度には、みんなの銀行アプリ内のマイページに、お客さま各人に適用されている預金金利および利息を表示する対応を行う等、さらにわかりやすく、安心して当行とお取引いただけるよう対応しました。

4. 顧客にふさわしいサービスの提供

- お客様の資産形成のサポートとニーズに適したご提案、わかりやすい情報提供を行うため、当行は大和証券グループのオンライン専門証券会社である大和コネクト証券株式会社様と提携し、金融商品仲介業に関する契約を締結しました。
- 投資初心者の方や投資にご興味ある方を対象としたウェビナーを大和コネクト証券様と協業開催し、お客様に資産運用の基本的な理解を深めていただき金融リテラシー向上に努めました。
- 当行は、お客様の多様なニーズにお応えできるよう、金融のプロフェッショナルとして専門性の高い人材の育成に取り組んでおり、IT・セキュリティ・コンプライアンス等、全社員向けに充実した研修カリキュラムを実践しています。

2024 年度 実施研修一覧

実施時期	研修名
2024 年 6 月	コンプライアンス研修（役職者向け）
	マネロン・テロ資金供与対策研修（役職者向け）
2024 年 7 月	サイバーセキュリティ研修
2024 年 9 月	コンプライアンス研修
	マネロン・テロ資金供与対策研修
2024 年 12 月	コンプライアンス研修（役職者向け）
	マネロン等対応研修（役職者向け）
	ハラスメント啓発研修
2025 年 1 月	サイバーセキュリティ研修
2025 年 2 月	FFG 理念共創ワークショップ
2025 年 3 月	コンプライアンス研修
	マネロン・テロ資金供与対策研修
	内部管理統括責任者研修
	内部管理責任者研修
	外務員資質向上研修

- 当行ウェブサイトおよびアプリにおいては、商品性や取引にあたってご留意いただきたい点を直観的に理解しやすい UI や言葉で表現し、そのうえで浮かんだ疑問をすぐに解決いただけるよう、チャットボット等でお問い合わせが可能な動線を整備しています。
- また、先述の「みんなの声委員会」の活動を通じて、2024 年度は次ページに記載の 8 件の新規サービスの提供および既存サービスの改善を行い、以下のウェブサイトにてお客様にお知らせしました。

[お知らせする | みんなでつくる、みんなの銀行プロジェクト | みんなの銀行](#)

2024 年度新規サービス導入および既存サービスの改善状況

No.	リリース日	区分	【商品名】概要	内容	お客さまの声
1	2024.04.18	既存	クレジットカードの引落とし前の通知	レコードに登録しているクレジットカードの引落とし予定日の3日前に、プッシュ通知で知らせるようにしました。 引落とし前に、引落とし額や口座残高を確認しやすくしました。	クレジットカードの引落としを忘れにくいようにしてほしいです。
2	2024.04.18	既存	[Record]トップ画面のメニューを改善	「資産推移」「明細」「ハッシュタグ」へアクセスしやすいように、レコードのトップ画面をタブ形式に変更しました。	レコードで資産推移画面へアクセスしやすくしてほしいです。
3	2024.08.08	既存	[お知らせ]トップ画面のメニューを改善	お知らせの情報を「お知らせ」「取引通知」に分けて表示するようにしました。 また、キャンペーン情報への導線も追加しました。	お知らせの中の、「取引」に関するものだけ確認したいです。
4	2024.09.24	既存	[Banking]アクションメニューに預金明細への導線を追加	アクションメニューに、Wallet(普通預金)の取引明細やその他のアクションへの導線を追加しました。	みんなの銀行普通預金の明細にもっと簡単にアクセスしたいです。
5	2024.10.28	新規	[請求書払い]請求書払い機能を新たに追加	みんなの銀行でも請求書払いができるようになりました。 「請求書払い」をつかうと、コンビニエンスストアに行かなくても携帯料金や税金など、紙の請求書の支払いができます。	みんなの銀行でも請求書払いに対応してほしいです。
6	2024.10.28	既存	[Links]検索機能追加	Linksに登録している送金先を検索できるようになりました。送金先をたくさん登録していても、すぐに見つけられます。	Linksに登録している送金先を検索できるようにしてほしいです。
7	2024.12.24	既存	[お知らせ]適用中の預金金利を確認できる画面をマイページに追加	マイページに、あなたに適用中の預金金利の詳細が確認できる画面を追加しました。	何のキャンペーンの預金金利が適用されているか確認できるようにしてほしいです。
8	2025.02.14	既存	[振込・こたら送金]口座番号でこたら送金するときの金融機関の表示を利用が多い順に変更	こたら送金で口座番号を使って送金するときの金融機関の表示順を変更しました。みんなの銀行でよく利用される金融機関が上位に表示されるようになります。	口座番号でこたら送金するときに、よく使う金融機関が表示されおらず、毎回検索するのが手間です。

5. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

- みんなの銀行が属するふくおかフィナンシャルグループでは、「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」に基づき行動することが、地域経済発展への貢献と FFG の企業価値向上の好循環サイクルの実現に繋がるものと考えております。グループの社員一同、「あなたのいちばんに。」という共通の価値観のもと、「一歩先を行く発想で、地域に真のゆたかさを。」という存在意義を実現するよう日々邁進してまいります。
- また、新たな理念体系について、ワークショップを実施する等で社内への浸透を図りながら、今後もより高いレベルで、より良質な商品・サービスを提供するため、社内教育・研修に努めます。

※ 当行では、金融商品のお客さまへの販売・推奨等に伴って、当該商品の提供会社から仲介手数料等の支払を受ける場合がありますが、当行はインターネット上の各種チャネルを利用して金融商品のサービス・情報を提供する事業特性（スマホ専業デジタルバンク）であり、お客さまの利益と反する販売・推奨等を行っておりません。また、グループ内に、お客さまへの販売商品を組成・供給する会社や運用する部門等は有していないため、自グループのために特定の商品販売することはないことから、金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則 3（注）については行動計画の対象としていません。

※ 当行は、インターネット上の各種チャネルを利用して金融商品のサービス・情報を提供する事業特性（スマホ専業デジタルバンク）であることから、同原則 5（注 1）、原則 6（注 1）（注 4）（注 6）（注 7）については行動計画の対象としていません。また、金融商品の組成および複数の金融商品・サービスのパッケージとして販売・推奨等を行っていないことから、同原則の原則 5（注 2）、原則 6（注 2）（注 3）、および補充原則 1、2、3、4、5 については行動計画の対象としていません。

以 上