

政策Ⅱ-1-(2)-①

1. 政策及び16年度重点施策等

政策	各種金融サービスの特性や利用者保護の仕組みなどに係る情報の提供
16年度重点施策	① 金融知識の普及 ② 金融行政に関する広報の充実
参考指標	① 各種金融サービスの特性や利用者保護の仕組みなどについての理解の状況（「証券投資に関する世論調査」、「金融に関する消費者アンケート調査」、金融庁ホームページ（「金融サービス利用者コーナー」については、平成17年4月から「おしえて金融庁」及び「一般のみなさんへ」と改修）へのアクセスの状況（件数） ② 金融庁ホームページへのアクセスの状況（件数）、金融庁ホームページの充実状況（ホームページにおけるコーナーの新設や掲載情報の整理等の改修実績等）

2. 政策の目標等

法定任務	預金者、保険契約者、投資者等の保護
基本目標	国民が金融サービスを適切に利用できること
重点目標	国民が各種金融サービスの特性や利用者保護の仕組みなどについて理解していること

3. 政策の内容

国民が金融サービスを適切に利用するうえでは、国民が各種金融サービスの特性や利用者保護の仕組みなどについて理解していることが必要です。このため、金融庁においては、金融庁ホームページなどの媒体において各種金融サービスについての知識を普及するとともに、金融経済教育の充実を図っています。また、金融サービスの利用者からの相談等に適切に対応すること、金融行政に関する理解を深めることもこのために必要な施策と考えています。

平成16年度においては、金融庁ホームページについて、利用者アンケートやユーザーテストの実施等利用者側の視点での評価を行い、利用者利便が最大化するよう改訂を行うこととしました。

また、金融経済教育については、中学・高校生向けの副教材の改訂・配布、シンポジウムの開催、アンケート調査を行うとともに、文部科学省、金融広報中央委員会や金融関係団体等との連携により、各種の取組み等を行うこととしました。

こうした取組みに加え、金融庁には、金融サービス利用者からの電話等による質問、相談、意見等が多く寄せられています。国民への情報提供等の観点からは、これらの相談等に適切に対応するとともに、寄せられた情報の金融行政への有効活用を図っていくことも、非常に重要と考え、そのために「金融サービス利用者相談室」の設置を図ることとしました。

金融行政の政策等について適時に正確な情報発信を行うことによって、国民や内外の市場などから適切な理解を得ることが重要であるとの考えの下、多様な機会・媒体を活用した積極的な広報活動を展開することとしました。

4. 平成 16 事務年度における事務運営についての評価

- (1) ホームページを活用した情報提供は、少ない経費と時間で多くの国民が利用できるなど極めて効率的です。金融庁ホームページ上の「おしえて金融庁」及び「一般のみなさんへ」（平成 17 年 4 月「金融サービス利用者コーナー」から改修）への平成 16 事務年度中の接続件数は、206,029 件（月間平均 17,169 件）と昨事務年度（180,178 件（月間件数 15,014 件））に比べ 14.3%増となっており、内容の拡充によってより多くの国民が同コーナーに関心を持つようになったことがうかがえます。
- (2) また、(社)証券広報センターが3年間隔で実施している「証券投資に関する全国調査」によると、「株価の動きなどの株式投資について」、「何らか知っている」と回答した世帯の比率は 29.9%となっており、前回調査（平成 12 年）に比べて 6.9%増加する一方、「ほとんど知らない」と回答した世帯の比率は 37.4%で、前回比 11.6%減少しています。
- (3) 更に、金融広報中央委員会が平成 15 年 5 月に実施した「金融に関する消費者アンケート調査」（第 2 回）において、「金融全般に関する知識として、ほとんど知識がないと思う」と回答した人の割合を前回調査（平成 13 年 8 月）と比較すると、「金融商品」及び「証券投資」についてはほぼ同じ、「金融・経済の仕組み」、「預貯金」、及び「保険、年金」についてはそれぞれ微増（理解度が低下）となる一方、「預金保険制度などの消費者を保護する仕組み」については 2.6%減少（理解度が向上）しています。
- (4) これらの調査結果によると、国民の金融・証券に関する知識には如実な変化は見られておらず、引き続き、金融に関する知識・理解の向上を図っていくことが重要であると考えています。
- (5) 金融行政にかかる広報については、記者会見・記者説明等の開催、政府広報等各種媒体を活用した広報展開、各地における説明会の実施、ホームページの改訂や掲載内容の拡充等、その充実に努めてきました。
- (6) 金融行政に対する国民のニーズ等を測る指標として、和文・英文ホームページへのアクセス件数、新着メール配信サービスの登録件数、ご意見箱への意見の受

付け件数などが考えられます。

(7) ホームページへのアクセス件数についてみると、16年度は月間平均339,590件で、15事務年度の月間平均253,800件に比べて約33.8%増加しています。英文ホームページについても、16事務年度は月間平均10,477件であり、15事務年度の月間平均7,598件に比べ37.9%増加しています。

(8) 予めメールアドレスを登録すると、日々発表される新着情報が電子メールで案内される「新着情報メール配信サービス」を提供しています（平成14年6月3日提供開始）。その登録者数は16事務年度終了時点で1万9千件を超えています。

(9) 更に、これら金融庁からの情報発信だけでなく、上記の通り、金融庁ホームページには「ご意見箱」を設置し、広く意見聴取・情報受付を行っているところですが、平成16事務年度中に「ご意見箱」で受け付けた意見・情報等の件数は4,118件となっています。

なお、「ご意見箱」については、17事務年度より、「金融サービス利用者相談室」において、その受付事務を行うこととなります。

(注) 上記件数は「ご意見箱」における受付件数であり、「貸し渋り・貸し剥がしホットライン」等の他の情報等受付窓口に寄せられた意見・情報の件数は含まれておりません。

広報媒体としてのホームページの特性として、利用者にとっては時間的な制約を受けずに気軽に大量の情報にアクセスできること、また提供側にとっても即時にコストをかけずに正確な情報発信を行うことができること、更に「ご意見箱」等の情報受付窓口の設置により、利用者と提供者間において双方向の情報伝達が可能といったメリットがあり、ホームページを積極的に活用することにより、効率的・効果的な広報展開が図られたものと考えています。

5. 今後の課題

(1) 金融庁としては、今後とも、様々な機会・媒体を最大限有効に活用して、内外に対し正確な情報発信を行い、金融行政について適切な理解が得られるよう努める必要があります。

(2) 金融庁ホームページについては、今後とも掲載情報の拡充や利用者利便の更なる向上のための改修に努める必要があります。また、日本の金融行政に対する海外の関心が高まる中で、海外へ向けた広報活動の一層の充実を図ることも重要な課題であり、英文ホームページの掲載情報のより一層の充実に努める必要があります。

(3) 更に、ホームページへのアクセス件数の更なる増大を目指し、金融庁ホームページや「アクセスFSA」などの積極的なPRに努めるとともに、「新着情報メー

ル配信サービス」への登録促進にも努める必要があります。

- (4) 金融庁ホームページ上の「おしえて金融庁」及び「一般のみなさんへ」について、金融分野における消費者保護制度等への国民の理解増進のためには、掲載内容の充実等のもとより、一層の利用促進を図る必要があります。
- (5) 内閣府が取りまとめた「経済活性化のための改革工程表」（平成16年3月）において、「金融・投資に関する教育・学習の充実を図ることにより、金融・投資教育の普及と情報提供を一層推進」と明記されているとおり、文部科学省・教育関係者や金融関係団体等との連携を図って、金融知識の普及、情報提供の一層の推進・充実のための諸施策を横断的に進めていくことが重要です。

そのため、金融経済教育の現状の把握、そのような活動の存在及び優れた実践事例の周知、金融庁として「後援」名義について、その付与条件の緩和の検討等を行うとともに積極的な付与を今後とも進めていく必要があります。
- (6) 次世代の若者に、金融やその背景にある経済に関する理解を深めてもらうことは大変重要です。また、シンポジウムの開催等については、「投資家教育プロジェクトとの連携」に係る地域再生計画を策定している自治体とも十分連携していく必要があります。
- (7) 近年の金融商品・サービスの多様化・複雑化に伴い、金融庁に寄せられる金融サービス利用者からの相談等の内容は多岐に亘る傾向にあり、情報の収集や対応方法について関係部局と適宜連携を行い、相談等に適時適切な対応を行うための体制の強化を図る必要があります。
- (8) 以上を踏まえ、平成18年度において、①金融知識の普及・推進に係る体制整備のための機構定員要求、②金融経済教育を推進していくためのシンポジウムの開催等に係る予算要求、③金融サービスに関する利用者からの質問・相談等への対応を強化するための定員要求をそれぞれ行う必要があります。

6. 当該政策に係る端的な結論

政策の達成に向けて成果が上がっていますが、環境の変化や取組みの有効性等を踏まえ、取組みの充実・改善や新たな施策の検討等を行う（金融庁ホームページの積極的なPR、掲載情報の充実及び利用者利便の向上を図るとともに、様々な機会・媒体を活用し、内外に対し正確な情報発信を行うことにより、金融行政に関する適切な理解の一層の促進に努める。また、国民への金融知識普及活動については、着実、かつ、継続して取り組んでいくことが重要であり、特に、学校段階からの金融分野の教育の推進等をより一層充実する。）必要があります。