

政策Ⅱ-1-(2)-①

1. 政策及び目標等

政策	利用者保護のための情報提供・相談等の枠組みの充実
達成すべき目標	国民が各種金融サービスの特性や利用者保護の仕組みについて理解していること
目標設定の考え方及びその根拠	<p>金融商品・サービスの多様化・高度化といった金融環境の変化の中で、国民にとって果実を得る機会が拡大している一方で、金融商品の持つリスクに気付かなかつたり、騙されて損をしたりする事例も生じている。こうした中であって、国民が金融商品・サービス等の内容を理解した上で自らの判断と責任で主体的に選択を行えるよう、金融の仕組みやルール等に対する知識・理解を深めることが重要である。</p> <p>こうした状況を受けて、利用者への情報提供の充実により利用者と金融商品・サービス提供者との間の情報格差を埋めるとともに、利用者が理解し納得して取引ができる枠組みを整備する。</p> <p>なお、「財政運営と構造改革に関する基本方針 2005」（平成 17 年 6 月 21 日閣議決定）において、「金融を含む経済教育等の実践的教育…を促進する」が盛り込まれている。</p>
測定指標	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（「証券投資に関する全国調査」、「金融に関する消費者アンケート調査」）

2. 17 年度重点施策等

17 年度重点施策	<ol style="list-style-type: none"> ① 金融知識の普及 ② 金融サービス利用者相談室の設置等 ③ 利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立 ④ 金融行政に関する広報の充実
参考指標	<ol style="list-style-type: none"> 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（「証券投資に関する全国調査」、「金融に関する消費者アンケート調査」） ① 金融庁ホームページ（「おしえて金融庁」等）へのアクセスの状況（件数） ② 相談状況（件数）、相談事例のポイントの公表の状況 ② 金融トラブル連絡調整協議会における検討状況 ③ 金融機関等への要請状況 ③ 金融機関の公表内容のとりまとめ結果 ④ 金融庁ホームページへのアクセスの状況（件数）、新着情報配信サービス登録状況（件数）、金融庁ホームページの改善の状況（コンテンツの充実と改修実績等）

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ることとしています。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。

4. 現状分析及び外部要因

金融を取り巻く環境をみると、金融商品・サービスの多様化が進む一方、多重債務問題などが深刻な社会問題となってきています。また、ペイオフ解禁拡大の実施や「貯蓄から投資へ」の流れの中で、広く国民に対して金融に関する正確な情報を発信する広報の重要性が増してきています。

その中でも国民に対する重要な情報発信手段であり、国民が直接アクセスできるホームページについては、より一層の掲載内容・機能の拡充が求められています。

また、国民に対する金融知識の普及という観点では、平成16年6月～8月にかけて金融庁が実施した「初等中等教育段階における金融経済教育に関するアンケート調査」（回答学校数：小・中・高761校）において、小学校・中学校・高等学校から金融経済教育について「重要でありかつ必要である」とする回答がそれぞれ57%、75%、81%と高く、金融知識の普及の重要性も増してきています。

金融行政にかかる広報については、これまでも記者会見・記者説明など報道機関を通じての情報発信だけでなく、政府広報やホームページなど多様な媒体を活用し、正確な情報を直接発信すべく努めてきています。

5. 事務運営についての報告及び評価

(1) 事務運営についての報告

① 金融知識の普及活動

ア. パンフレット等の改訂

17年12月、小学生向けパンフレット「金融庁 暮らしと金融」を改訂しホームページへ掲載したほか、18年5月、ホームページのコーナー「おしえて金融庁」、「一般のみなさんへ」を改訂して、金融関係団体等へのリンクの充実、子供向けコンテンツの導入を図るなど、内容の拡充を図りました。

イ. 金融行政アドバイザー一連絡会議における意見聴取

18年2月、金融行政アドバイザー一連絡会議を開催し、金融知識の普及等のための諸施策について意見等を聴取しました。

ウ. 金融庁後援名義の付与

金融知識の普及等を目的に金融関係団体等が実施する各種講演会・セミナー等について、「金融庁後援」名義を17年7月以降21件付与しました。

エ. シンポジウムの開催

「地域資本市場育成のための投資家教育プロジェクトとの連携」を内容とする「地域再生計画」の認定を受けた自治体に対する支援の一環として、「地域社会とお金について考えるシンポジウム」を大阪府で17年12月、千葉県で18年1月に開催しました。

② 金融サービス利用者相談室の設置等

ア. 金融サービス利用者相談室の設置

金融サービス利用者の利便性向上の観点から、利用者からの相談等に一元的に対応する「金融サービス利用者相談室」を17年4月に設置し、7月から相談業務を開始しました。また、相談件数や主な相談事例のポイント等を四半期毎に公表しました。(17年10月、18年1月、18年4月公表)

イ. 金融トラブル連絡調整協議会

「金融分野の業界団体・自主規制機関における苦情・紛争解決支援モデル」(14年4月策定)に基づき、各団体における苦情・紛争解決支援規則の整備や運用改善のフォローアップ等を実施しました。(第31回18年6月開催)

金融サービス利用者相談室及び日本司法支援センター(18年4月設立)を新たに委員に加え、各団体間の連携を密にすること等により、利用者保護のための情報提供・相談等の枠組みの充実をより一層図っています。

③ 利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立

ア. 「利用者満足度向上に向けた懇談会」における議論の概要を公表

「金融改革プログラム」(16年12月24日公表)において、利用者の満足度の高い活力ある金融システムを創造するため、利用者が理解し納得して取引ができる枠組みを整備するための施策の1つとして、「利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立」を掲げました。

当該施策の実施にあたり、17年5月から7月にかけて、業態毎に「利用者満足度向上に向けた懇談会」を開催し、17年8月に議論の概要を公表しました。

イ. 「利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立について」を発出・要請

懇談会での意見等を参考に、利用者満足度向上に向けた取組み、すなわち、利用者の声を把握し、それを踏まえ、各金融機関がその創意工夫による自主的な経営改善を行う取組みを推進するよう、17年8月に「利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立について」を発出し、要請しました。

④ 金融行政に関する広報の充実

ア. 金融行政に関する様々な機会・媒体を活用した広報

(ア) 当庁の施策について、全国各地で開催される業務説明会等の場等において説明を行った他、政策広報のテレビ等の各種媒体の活用により広報展開を行いました。

(イ) 金融庁においては、各種報道発表を行っていますが、引き続き重要なもの等については、報道発表に併せて大臣による記者会見や担当者による記者説明を行うほか、必要に応じ英語による資料を作成し、広報を行っています。

イ. 金融庁ホームページの拡充

(ア) 利用者利便の最大化を図るため、17年4月のトップページ改訂に引き続き、18年3月には第2階層以下について情報構成の整備やサイトデザインの統一を図りました。また、18年4月には、ご高齢の方や障害をお持ちの方等のホームページ閲覧を補助するためにウェブ・アクセシビリティ支援ツールを導入すると共に、一般の方から寄せられた情報を取り扱う際のセキュリティをより一層向上するためのツールも導入しました。

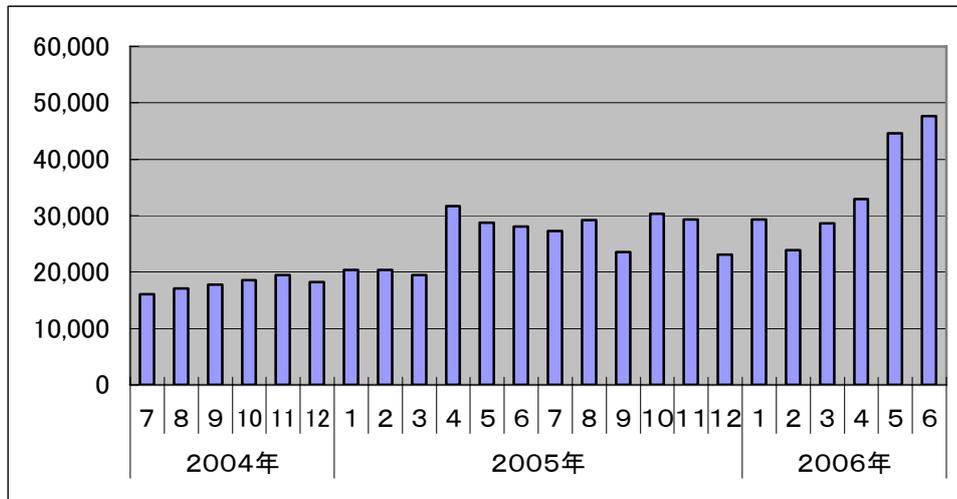
(イ) 「アクセスFSA」について、金融知識の普及を目的としたシンポジウムについて集中連載を行うなど特集や連載記事を充実させた他、「アクセスFSA」を英文化した「FSA Newsletter」をホームページに17年10月から掲載するとともに、海外メディアや外資系金融機関等に対しメール配信を開始しました。

(2) 評価

① 金融庁ホームページ（「おしえて金融庁」等）へのアクセスの状況

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」（17年4月「金融サービス利用者コーナー」から改修）への17事務年度中の接続件数は、369,784件（月間平均30,815件）と昨事務年度に比べ44%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。

【資料1 「おしえて金融庁」及び「一般のみなさんへ」受付件数】（単位：件）



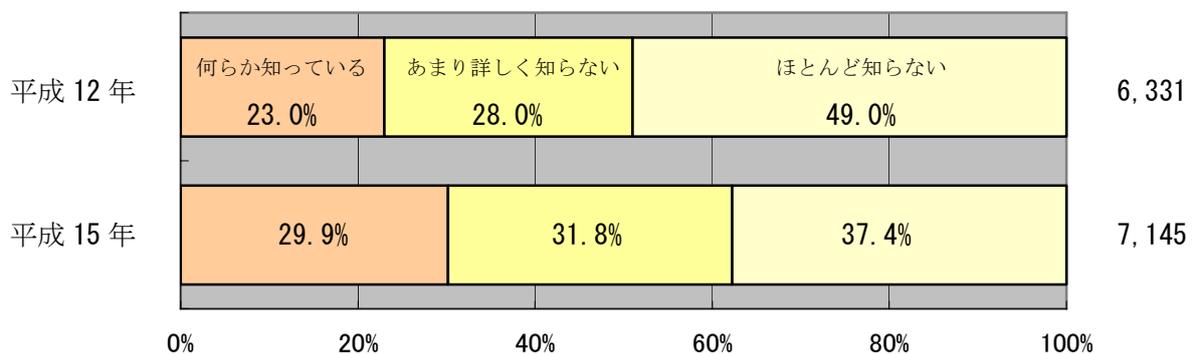
② 各種金融サービスの特性や利用者保護の仕組みなどについての理解の状況

ア. 証券投資に関する全国調査

日本証券業協会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（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。

【資料2 証券投資に関する全国調査】

株式に関する認知状況(%)



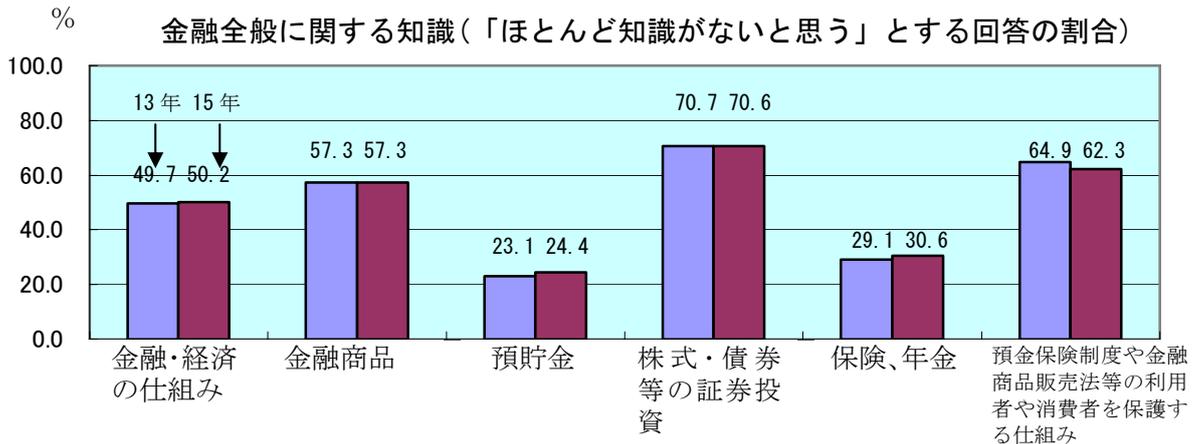
（出所）日本証券業協会証券広報センター「証券投資に関する全国調査」（15年）

イ. 金融に関する消費者アンケート調査

金融広報中央委員会が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

と思う」と回答した人の割合を前回調査（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。

【資料3 金融に関する消費者アンケート調査】



（出所）金融広報中央委員会「金融に関する消費者アンケート調査」（15年5月）

これらの調査結果をみると、国民の金融・証券に関する知識に如実な変化は見られておらず、引き続き、金融経済教育の充実を図ることが重要と考えています。

③ 相談等の受付状況

ア. 相談状況

金融サービス利用者相談室における、17年7月19日から18年3月31日の間の相談等の総受付件数は25,633件で、一日あたりの平均受付件数は、149件となっています。

分野別で見ると、預金・融資等が6,501件(25%)、保険商品等が8,278件(32%)、投資商品等が8,157件(32%)、貸金等が2,310件(9%)、その他が387件(2%)となっています。

各分野の特徴としては、

- (ア) 預金・融資等のうち、預金業務については、本人確認手続など預け入れ時の態勢についての相談等、融資業務については、融資の実行・返済に関する相談等が寄せられています。
- (イ) 保険商品等については、保険金の支払いに関すること、保険金請求時等における保険会社の対応に関すること等の相談等が寄せられています。
- (ウ) 投資商品等については、未公開株の取引・外国為替証拠金取引に関するこ

と、証券会社に関すること、電子開示システム(EDINET)の利用方法等に関すること等の相談等が寄せられています。

(エ) 貸金等については、業者の登録の有無及び信用性に関すること、不適正な行為に関すること、個別取引・契約の結果に関すること等の相談等が寄せられています。

【資料4 相談等の受付状況】

【質問・相談等の分野別受付処理件数】

(単位:件)

区 分	7月～9月	10月～12月	1月～3月	合 計
預 金 ・ 融 資 等	1,774	2,283	2,444	6,501
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	2,487	3,198	2,593	8,278
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	1,534	2,974	3,649	8,157
貸 金 等	660	813	837	2,310
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	118	124	145	387
合 計	6,573	9,392	9,668	25,633

イ. 相談事例のポイントの公表の状況

利用者からの相談事例等と相談室からのアドバイス等について、以下の8つの事例をホームページに掲載し、利用者の保護や利便性向上を図っています。

(ア) 預金・融資等

- ・ 預金口座の不正利用に関する情報の提供

(イ) 保険商品等

- ・ 保険内容の顧客説明に関する相談等
- ・ 告知義務に関する相談等
- ・ 保険金の支払いに関する相談等

(ウ) 投資商品等

- ・ 外国為替証拠金取引に関する相談等
- ・ 未公開株式の取引に関する相談等
- ・ 証券会社との取引に関する相談等

(エ) 貸金等

- ・ 違法な金融業者等からの借入れに関する相談等

④ 金融行政にかかる広報の状況

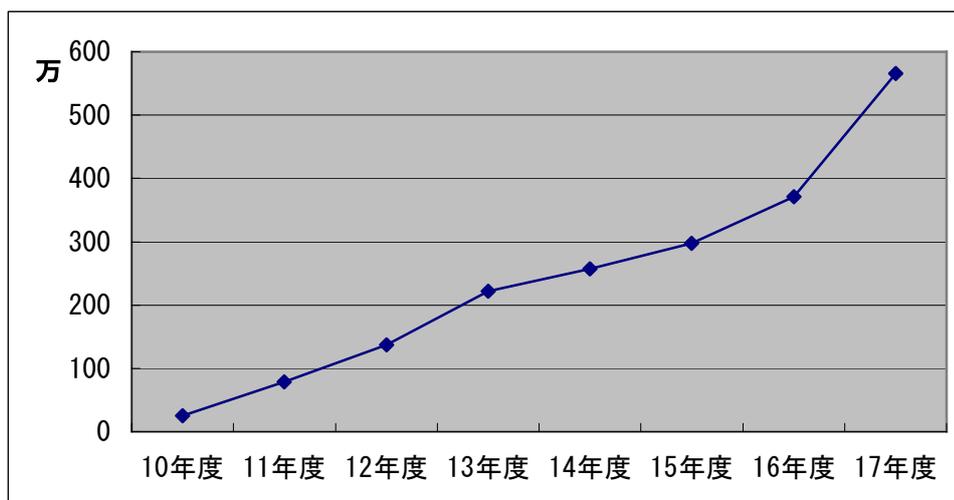
金融行政にかかる広報については、上記の通り、記者会見・記者説明等の開催、政府広報等各種媒体を活用した広報展開、各地における説明会の実施、ホームページの改訂や掲載内容の充実等、その充実に努めてきました。

ア. ホームページへのアクセスの状況

ホームページのトップページにおけるアクセス件数についてみると、17年度は5,656,304件で、16年度3,712,623件に比べて約65.6%増加しております。英文ホームページについては、17年度は244,481件であり、16年度の102,051件に比べ約41.7%増加しています。

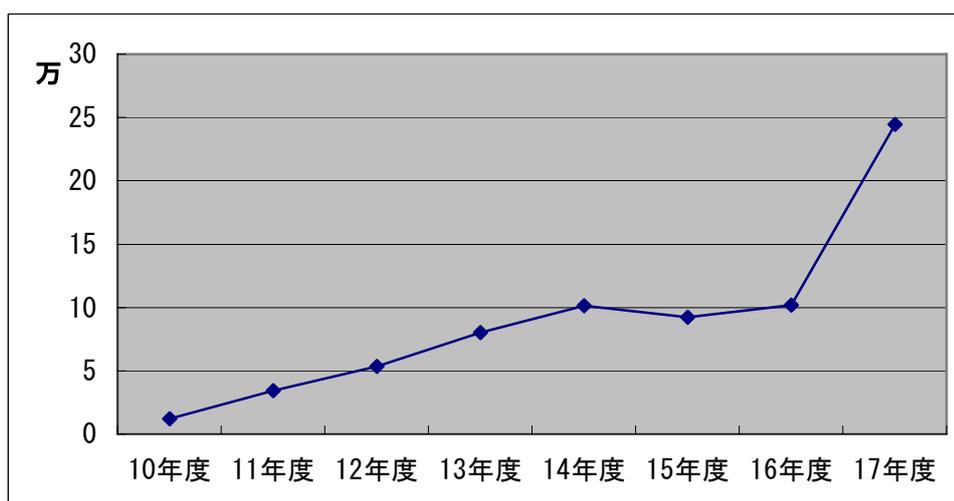
【資料5 和文ホームページへのアクセス件数】

(単位：件)



【資料6 英文ホームページへのアクセス件数】

(単位：件)



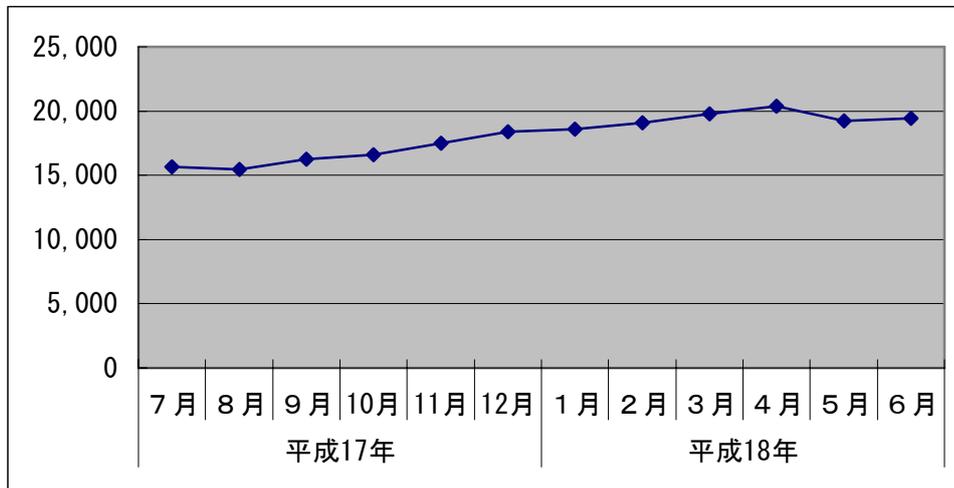
イ. 新着情報配信サービス登録状況

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(14年6月3日

提供開始)。その登録者数は17事務年度終了時点で1万9千件を超えています。

【資料7 新着情報メール配信サービス登録件数】

(単位：件)



6. 今後の課題

- (1) 金融経済教育の推進にあたっては、内閣府・文部科学省等の関係省庁や金融関係団体等との連携を図って、諸施策を横断的に進めていくことが重要です。また、活動に地域的な広がりをもたせるためにも、財務局・財務事務所を通じた金融経済教育の充実に努める必要があります。
- (2) 学校教育において金融経済教育を充実するためには、学校教育現場で役立つプログラムの策定や多重債務問題をはじめとする消費者問題に対応した学校教育向けの教材の一層の充実に努める必要があります。また、財務局・財務事務所等を通じて、教育現場の教師との意見交換を行うなど教育現場との連携を図る必要があります。
- (3) 一般社会人向けの金融経済教育を充実するためには、金融商品取引法の施行、多重債務問題をはじめとする金融商品・サービスの利用者を取り巻く環境の変化に対応した教材の充実に努める必要があります。また、教育の受け手の目線に立って、「分かりやすく」且つ「生活に役立つ」内容のシンポジウムを開催する必要があります。
- (4) 金融サービス利用者からの相談等について、金融サービス利用者相談室では問題点を整理するためのアドバイスを行ったり、業界団体が開設している紛争処理機関等を紹介したりしていますが、今後とも適切な対応に努める必要があります。
- (5) 利用者保護に資する情報提供・相談等の枠組みの充実を図るため、裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律、金融商品取引法等に関する情報の共有化に努める必要があります。

- (6) 国民の金融知識等の向上の手助けになるよう、正確でわかりやすい情報を積極的に発信・提供する政策広報体制の充実を図るとともに、金融庁ホームページについては、今後とも掲載内容の拡充はもとより、タイムリーな更新、構成についての不断の見直し、検索機能の改善及び幅広い一般利用者へのアプローチ強化が重要であると考えています。また、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。
- (7) 以上を踏まえ、19年度において、①金融知識の普及に役立つ教材等に係る予算要求、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に係る予算要求、③金融サービスの利用者に対する相談体制強化に係る機構定員要求、④政策広報体制等の整備に係る機構定員要求、⑤ホームページの維持管理に係る予算要求、⑥海外広報の充実に必要な報道発表資料等の英訳等に係る予算要求、をそれぞれ行う必要があります。

7. 当該政策に係る端的な結論

政策の達成に向けて一定の成果は上がっているが、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（金融経済教育については、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、利用者のライフサイクルに対応した金融経済教育の推進等をより一層充実する。）必要があります。

8. 学識経験を有する者の知見の活用

政策評価に関する有識者会議

9. 注記（政策効果の把握方法又は評価に使用した資料等）

〔政策効果把握方法〕

政策効果は、下記に掲げる資料を参考にしつつ、把握に努めました。

〔使用資料等〕

- ・ 証券投資に関する全国調査
- ・ 金融に関する消費者アンケート調査
- ・ 「おしえて金融庁」、「一般のみなさんへ」へのアクセス件数
- ・ 「金融サービス利用者相談室」における相談等の受付状況に関する公表について
- ・ 利用者からの相談事例等と相談室空のアドバイス等
- ・ 和文ホームページ、英文ホームページへのアクセス件数
- ・ 新着情報メール配信サービス登録件数

10. 担当部局

総務企画局政策課、総務企画局政策課金融サービス利用者相談室、総務企画局政策課広報室、総務企画局企画課、監督局総務課