

英国における金融教育に関する実態調査  
— マネー・アドバイス・サービス(MAS)の事例 —

野村資本市場研究所

2017年3月

## <目次>

### 1. MAS の概要

(1)英国における金融教育の背景.....	p.4
(2)MAS 設立の経緯.....	p.5
(3)MAS の設置根拠と目的.....	p.6
(4)MAS の組織.....	p.7
(5)MAS の資金調達.....	p.10

### 2. MAS のサービス提供チャネル

(1)電話.....	p.11
(2)ウェブ・チャット、メール.....	p.12
(3)ウェブサイト.....	p.12
(4)印刷物.....	p.12
(5)対面.....	p.12

### 3. 投資関連のコンテンツ

(1)MAS ウェブサイトの投資関連情報のコンテンツ.....	p.14
(2)電話とウェブ・チャット.....	p.22

### 4. 投資関連以外の取り組み

(1)債務アドバイス.....	p.22
(2)英国金融能力戦略.....	p.23

### 5. MAS の見直し

(1)議会財政委員会報告書と MAS レビューの提言.....	p.25
(2)政府の対応.....	p.25
(3)「単一金融ガイダンス機関」案.....	p.26

6. まとめ	p.28
--------	------

#### 補論 他の金融教育関連組織

(1) ペンション・ワイズ	p.29
(2) ペンションズ・アドバイザリー・サービス(TPAS)	p.29
(3) シチズンズ・アドバイス	p.30
(4) マネーセービングエキスパート	p.30

## 1. MAS の概要

マネー・アドバイス・サービス(MAS)は、英国民に対して金融に関する情報、教育、アドバイスを提供する機関である。2010年3月に消費者金融教育機関(The Consumer Financial Education Body Limited)として設立され、2011年4月にMASに改称された。組織形態としては保証付き民間有限責任会社<sup>1</sup>の形態を採るものの、法律に基づき設立された公的な性格を有しており、オンラインを中心とした中立・無料のサービス提供を特徴とする。

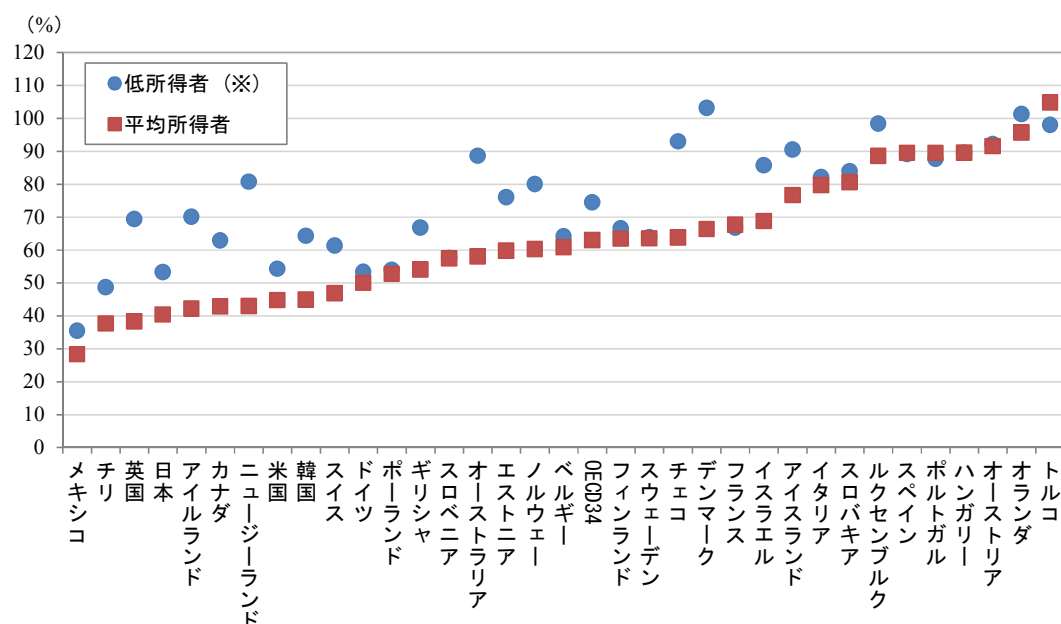
MAS が取り扱う金融分野は、貯蓄・年金・債務管理・投資など、個人が関わり得るあらゆる分野に及ぶものの、本稿では主に投資分野について扱うこととする。

### (1) 英国における金融教育の背景

英国では、国民が過度な借入やクレジット・カードの利用をして老後に向けた十分な貯蓄をしていないという問題があった。例えば、スコティッシュ・ウイドウズが毎年実施している調査によると、30代及び40代の47%が十分に貯蓄していない、あるいは全く貯蓄していないとの結果が出ている<sup>2</sup>。また、PwCの調査によると、英国の家計の消費額は欧州で最も多く、年間の支出額は平均5万ポンドとなっている(アイルランドは年間平均4.1万ポンド、フランスは同3.5万ポンド)<sup>3</sup>。

他方、公的年金の給付水準は低く、2016年度で夫婦満額で週190.80ポンドとなっている。これは所得代替率で見ると、OECD諸国の中でメキシコやチリに次ぐ低い水準となっている(図表1)。そ

図表1 OECD 諸国における公的年金の所得代替率



(注)低所得者は、所得水準が平均所得者の半分の者を指す。

(出所)OECD “Pensions at a Glance 2015”より野村資本市場研究所作成

<sup>1</sup> FSAにより指名された役員が各々1ポンドを保証人として預託する Private company limited by guarantee の形態。

<sup>2</sup> Scottish Widows “Retirement Report 2016”

<sup>3</sup> PwC “UK households are the biggest spenders in Europe” December 13, 2016

のため英国では、老後に向けた資産形成の重要性が一層高く、それゆえに、金融教育が重要な政策課題と位置づけられている。例えば、2014年9月からは、公立学校のカリキュラム(算数や公民の一環)において金融教育が盛り込まれている<sup>4</sup>。

## (2) MAS 設立の経緯

2000年金融サービス市場法(Financial Services and Markets Act 2000)では、同法によって設立された金融サービス機構(FSA、現金融行為監督機構(FCA))の役割の一つとして、金融システムに関する公衆の認識・理解の向上が規定された。当時の政策当局者の考えとしては、金融に関する認識・理解の向上は、消費者がより情報に基づいて意思決定できるよう支援することに繋がるというものであった。

こうした役割を付与されたFSAは、2006年3月、国民の金融能力(financial capability)に関する調査結果を公表した<sup>5</sup>。そこでは、主に以下の4点が指摘されている:

- ・ 退職後や予期せぬ支出に備えて、事前に適切な計画を立てていない国民が多い。幅広い所得層において事前計画を立てないとの回答が見られた一方、低所得者でも事前計画を立てている例もあり、事前計画の有無は必ずしも低所得であることが原因ではない。また、凡そ半数の人は、一切貯蓄がない。
- ・ 債務問題を抱える人の割合は限定的であるものの、約50万人が多重債務などの深刻な問題を抱えていると見られる。更に、約200万世帯・約300万人は、恒常的に支払い滞納や支払い遅延に追われていると見られ、経済情勢が悪化した際に問題を抱える可能性がある。回答者の31%は週末ないし月末に資金が枯渇することがあると回答しており、9%は恒常的に枯渇している。
- ・ 投資商品を選択する際に、適切な手段を採っていない人が多い。回答者の74%は過去5年以内に投資商品を購入しているものの、購入時に十分に商品を比較していない場合が多い。また、株式型ISA(個人貯蓄口座)保有者の約40%は、株式相場の変動によってISA内の商品の価格が変動することを理解しておらず、意図せずにリスクを取っている場合がある。必要のない保険に加入している人も散見される。
- ・ 40歳以下の年齢層は、概して年長者よりも金融能力が低い。特に、18歳から30歳の層において、その傾向が強い。

上記調査結果と併せて、FSAは、国民の金融能力の向上に向けた5か年計画を公表した<sup>6</sup>。そこでは、以下の7つのプログラムを導入することとされている:

- ・ 学校における国が定めるカリキュラム等で提供する子ども向けの金融教育。
- ・ 大学や公的機関における金融に関するツールやトレーニングを提供するなどの若年層向け金融教育。
- ・ 職場における金融教育。
- ・ ウェブサイト新設等を通じたFSAと消費者とのコミュニケーション強化。
- ・ 幅広い消費者が利用可能なオンライン・ツール。

<sup>4</sup> 井瀧正彦、野村亜紀子、神山哲也「我が国に求められる義務教育・高等学校での金融経済教育強化」『野村資本市場クォーターリー』2013年秋号参照。

<sup>5</sup> FSA “Financial Capability in the UK: Establishing a Baseline” March 2006

<sup>6</sup> FSA “Financial Capability in the UK: Delivering Change” March 2006

- ・ 新たに親になる人向けの金融教育。
- ・ 非営利組織 (Charities) や公的機関を通じたマネー・アドバイス。

英財務省は 2007 年 1 月、国民の金融能力の向上に関する政府としての長期的アプローチに関する報告書を公表した<sup>7</sup>。そこでは、政府の長期的な目標として、①英国の子供が学校で計画的かつ包括的な個人金融に関するプログラムにアクセスできること、②英国の大人が金融に関するジェネリック・アドバイスへアクセスできること、③金融能力は一連の政府プログラムを通じて促進されること、が掲げられた。

英財務省は併せて、英保険大手のエイゴン社の最高経営責任者 (CEO) であったオットー・トールセン氏に、金融上の判断について最も脆弱な層に焦点を当てつつ、万人がアクセス可能である広範な個人金融の問題に関する中立的なジェネリック・アドバイスを提供することのフィージビリティ・スタディを委託した。これを受けて 2008 年 3 月、いわゆる「トールセン・レビュー」が公表された<sup>8</sup>。金融アドバイスを提供する外部の 2 社に委託して、約 5,000 人に対して 12 週間のパイロット・テストを実施するなど、1 年超の期間をかけて行った調査結果をまとめたものである。そこでは、「マネー・ガイダンス」として、オンライン・電話・対面など複数のチャネルで金融に関する情報・ガイダンスを提供すべきことが提言された。

本提言を受け、2008 年 4 月より、「パスファインダー (Pathfinder)」と呼ばれる大規模なパイロット・テストが実施された。実施機関は、競争入札を経て、同分野での実績があり、強固な地域ネットワークを有する民間機関・非営利組織が選定された<sup>9</sup>。それらの機関が、2006 年に FSA が開発したウェブサイトである「マネーメイドクリア (Moneymadeclear)」における情報・ガイダンスの提供に加え、電話・対面を通じた金融に関する情報・ガイダンスの提供を、英国北西部及び北東部の約 70 万人を対象に 2 年間にわたり実施した。結果、パスファインダー利用者のうち、①約 75% がサービスに満足して具体的行動を取った、②約 80% が他者に推奨したなど、金融に関する情報・ガイダンスへの国民のニーズが認識された<sup>10</sup>。

そこで英財務省は、2009 年 7 月に公表した金融市場の改革に関する報告書において、全国的なマネー・ガイダンスのサービスを立ち上げる立法措置等の準備を開始することを打ち出した<sup>11</sup>。

### (3) MAS の設置根拠と目的

MAS の設立根拠は、2000 年金融サービス市場法 (Financial Services and Markets Act 2000、FSMA) を改正する 2010 年金融サービス法 (Financial Services Act 2010) にある。同法では、FSMA で規定された FSA の目的としての「金融システムに関する公衆の認識・理解の向上」が削除された一方、FSA が一般機能の遂行に当たって考慮すべき事項として「金融事項 (英国金融システム含む) に関する公衆の理解・知識を促進することの追求」が追加された。その上で、FSMA 第 6A 条「金融関連事項に関する公衆の理解促進」が設けられ、FSA が事業者として消費者金融教育機関 (Consumer Financial Education Body、以下 CFEB) を設立することが規定された。CFEB の

<sup>7</sup> HM Treasury “Financial capability: the Government’s Long-Term Approach” January 2007

<sup>8</sup> “Thoresen Review of Generic Financial Advice: March 2008

<sup>9</sup> A4E、Citizens Advice Service、Knowsley Advice Forum、Liverpool Money Talk Consortium (RAISE) の 4 機関。

<sup>10</sup> CFEB “The Money Guidance Pathfinder: Key findings and lessons learned” July 2010

<sup>11</sup> HM Treasury “Reforming financial markets” July 2009

機能は、①英国金融システムを含む金融事項に関する公衆の理解と知識の促進、②公衆の金融諸問題を管理する能力の向上、とされた。また、2011年4月、ターゲットとする消費者に、よりふさわしい名称とするべく、法人名はMASに変更されたものの<sup>12</sup>、法律上は引き続きCFEBとなっている。

FSMAを改正する2012年金融サービス法(Financial Services Act 2010)では、消費者金融教育の機能として、以下が規定されている：

- ・ フィナンシャル・プランニングのメリットの認識促進。
- ・ 異なる財・サービスに関連する特定の判断に伴う金融上の有利・不利の認識促進。
- ・ 特定の種類の財・サービスの供給に関連する金融上のメリット及びデメリットの認識促進。
- ・ 異なる種類の金融取引に付随するメリットとリスクの認識促進(当局その他機関への同様の情報提供含む)。
- ・ 教育的資料の発行もしくはその他教育的活動の実施。
- ・ 公衆への情報及びアドバイスの提供。
- ・ 債務管理に関する公衆の支援。
- ・ 債務関連サービスを提供する他の機関との連携。目的は、①他の機関のサービスの公的な利用可能性、②提供されるサービスのクオリティ、③提供方法や提供されるアドバイスの利用可能なサービスの一貫性を改善すること。

なお、FCAとMASとの協力関係、相互の情報提供等については、両者が2013年4月に締結した覚書に規定されている<sup>13</sup>。

#### (4)MASの組織

##### ①組織に関する規定

CFEB(改めMAS)の組織については、2010年金融サービス法で挿入されたFSMA付則1A及びその一部を改正する2012年金融サービス法において、以下の通り規定されている。なお、以下の記述は法律の条文に忠実にCFEBの名称を用いる場合もあるが、いずれも現MASのことを意味する。

##### (消費者金融教育機能の遂行確保)

FCAは、CFEBが常に消費者金融教育機能を実行できるよう必要な措置を講じなければならない。そのためにFCAは、CFEBによる当該機能遂行を支援するサービスをCFEBに提供することができる。

##### (定款)

CFEBの定款は、会長、最高経営責任者(Chief Executive)、取締役会(会長、最高経営責任者含む)について規定する。取締役会構成員の選任・解任は当局が行う。但し、取締役は業務遂行においてはFCAから独立してこれを行う。なお、FCAは、消費者金融教育機能を遂行するのに適した知識・経験の有無に基づき取締役を選任する。

<sup>12</sup> 名称変更の契機は、①FSAのマナーメイドクリアの引き継ぎ、②対面サービスの開始、③国民の金融能力の向上に向けた5か年計画の完了。

<sup>13</sup> Memorandum of Understanding between the Financial Conduct Authority (the FCA) and the Money Advice Service

(ステータス)

CFEB は行政組織ではない。また、その幹部及び職員は公務員とはみなされない。

(第三者への機能委任)

CFEB は、公衆の金融に関する理解・知識・能力の促進の目的に沿って、第三者に機能を委ねることができる。その際、当該第三者に金銭の支払いをすることもできる。

(FCA との関係)

CFEB と FCA は各々、FSMA で定められる機能を遂行していくに際して適切に協力し、そのための覚書を準備・維持しなければならない。また、CFEB は現行の覚書を最も公衆の注意をひくと考えられるところにて公表しなければならない。

(市場への信認と金融安定)

CFEB は、消費者金融教育の機能を遂行するに際し、英国金融システムへの信認とその安定の重要性への配慮が求められる。

(予算)

CFEB は、FCA により承認された年間予算を採択することが求められる。CFEB は FCA の承認を以て、年度中に予算を変更することができる。CFEB は、予算の採択・変更前に、財務省、財務大臣、公正取引局(OFT、現競争・市場局(Competition and Markets Authority))、小規模ビジネス実務者パネル、その他 CFEB が適切と考える者に諮問しなければならない。また、CFEB は、個々の予算及びその変更を公表しなければならない。

(年次計画)

CFEB は、FCA により承認された年次計画を準備することが求められる。年次計画の内容としては、①CFEB の当該年度における目標、②各々の目標の達成度の判断基準、③各々の目標の優先順位、④消費者金融教育機能の遂行に係る活動への資源配分、が規定されている(各々年度を跨ぐ目標含む)。年度中の変更、事前の承認、公表については、予算に係る規定に準じる。

(年次報告書)

CFEB は少なくとも年 1 回、消費者金融教育機能の遂行について FCA に報告することが求められる。当該報告は、①CFEB がどの程度目標を達成したかを示し、②直近の財務会計の写しを含み、③FCA が指定するあらゆる要件を遵守しなければならない。また、財務省は適宜、CFEB の財務会計及びその監査について、2006 年会社法の規定遵守を求めることができる。

(財務会計の監査)

CFEB は、年次の財務会計を会計検査院長(Comptroller and Auditor General)及び財務省に遅滞なく送付することが求められる。会計検査院長は、当該財務会計を検証・承認し、報告書を作成



し、その写しを財務省に送付し、財務省はそれを議会に提出しなければならない。他方、CFEB は承認された財務会計とその報告書の写しを FCA に送付しなければならない。

(消費者信用規制からの適用除外)

CFEB による消費者金融教育機能の遂行及び CFEB に代わってその機能を遂行する者は、1974 年消費者信用法の適用を受けない。

## ②組織の実態

直近のデータでは、MAS はフルタイム従業員 124 名で運営されている(臨時従業員を入れると約 160 人)。4 割以上が利用者対応の従業員となっているが、3 割ほどが最新の取り組みである「英国金融能力プロジェクト」に割かれている。他方、債務アドバイスについては、その業容の大きさにも関わらず、人数は 10 名ほどとなっている。MAS は自前では債務アドバイスは提供せず、実際のアドバイス提供はすべて外部機関によるものとなっており、MAS はそうした外部機関の選定、ファンディング、評価や電話があった場合の紹介等を担うのみであるため、この人数で足りている(図表 2)。

フルタイム従業員(役員含む)の平均年間給与(サラリーと課税対象ベネフィットの合計)は 2015 年度で 5.6 万ポンドとなっている<sup>14</sup>。新規採用従業員の報酬は、FCA や金融サービス補償スキーム(FSCS)等の従業員の報酬をベンチマークにして決定される。中途採用が原則となっているが、組織の成熟化、外部機関の活用により、採用人数は減少傾向にある。採用する職員のバックグラウンドとしては、政府職員や非営利組織で働いていた者が多いが、一部には民間金融機関のアドバイザー等を出自とする者もいる。

2010 年 3 月の設立時には、FSA の金融能力部局(Financial Capability Department)から移管された従業員が母体となった。当該従業員は、移管前の労使協定等の権利関係が MAS に引き継がれることとなった<sup>15</sup>。

CFEB(後の MAS)の初代会長には、大学教授のほか銀行基準委員会(Banking Code Standards

図表 2 MAS の人員配置

事務局	2013年度	2014年度	2015年度
カスタマー対応	41	47	46
役員室(含む役員)	8	7	7
英国金融能力プロジェクト	29	32	40
コーポレート	15	17	20
英国債務アドバイス	5	9	11
<b>フルタイム従業員平均</b>	<b>97</b>	<b>112</b>	<b>124</b>

(注)組織改編のため 2012 年度以前については一貫した数値の取得が不可。

(出所)MAS より野村資本市場研究所作成

<sup>14</sup> 2015 年度のフルタイム従業員のサラリーと課税対象ベネフィットの合計 694.4 万ポンドを人数 124 人で除したもの。

<sup>15</sup> 2010 年投資サービス法により、当該移管は、2006 年事業移転(雇用保護)規則(Transfer of Undertakings (Protection of employment) Regulations 2006)における保護を受ける「適格移転(relevant transfer)」であることが規定された。

Board)の委員長や融資基準委員会(Lending Standards Board)の委員長等を務めたジェラルド・レモス(Gerard Lemos)氏、初代 CEO には年金規制局(Pensions Regulator)CEO 等を務めたアンソニー・ホブマン(Anthony Hobman)氏が就任した。現在の会長は複数の保険会社の CEO やプライベート・エクイティ会社の戦略顧問等を務めたアンディ・ブリスコー(Andy Briscoe)氏、CEO は年金規制局の前エグゼクティブ・ディレクターのチャールズ・カウンセル(Charles Counsell)氏となっている<sup>16</sup>。なお、2016年3月末時点で、取締役会は12名、非執行ディレクター9名(会長含む)、執行ディレクター3名(CEO含む)という構成になっている。また、取締役会には、監査・リスク委員会、報酬委員会、指名委員会、投資委員会<sup>17</sup>が設置されている。

## (5) MAS の資金調達

### ① 資金調達に関する規定

CFEB の資金調達については、2010年金融サービス法で挿入された FSMA 付則 1A 及びその一部を改正する 2012年金融サービス法において、以下の通り規定されている。

#### (認可業者等からの関連費用の調達)

関連費用の一部を満たすために、FCA は、認可業者や決済サービス業者、もしくは特定のクラスの認可業者や決済サービス業者に対し、特定の金額もしくは特定の方法で計算された金額を FCA に支払うことを求める規則を策定することができる。FCA は、当該規則に基づいて獲得した金額を CFEB に支払わなければならない(徴収コスト除く)。

#### (消費者金融認可からの関連費用の調達)<sup>18</sup>

OFT は CFEB の関連費用の一部を満たすために、財務省及び財務大臣の承認を以て、消費者金融業者に課金することができる。その際、FCA や CFEB 等に諮問しなければならない。

#### (財務省もしくは財務大臣による資金供与もしくは融資による調達)

財務省もしくは財務大臣は、CFEB に対し、資金供与もしくは融資を提供したり、その他の財務支援を提供することができる。

### ② 資金調達の実態

前記の通り、MAS の調達源は原則として金融業界への FCA による課金である。FCA 自身も規制・監督対象の金融業界からの課金で運営されているが、MAS の運営資金の徴収も MAS に代わって行っている。

MAS は初年度から金融業界への課金で運営されている。資金供与(grant)は、2011年度に債務アドバイスを開始する際、外部団体への資金供与を従来担っていた当時のビジネス・イノベーション・職業技能省(BIS)から受けた 90 万ポンドの他は、2015年度に親子向けの金融教育プログラムの共同プロジェクトのためにビッグ・ロータリー・ファンド<sup>19</sup>から受けた 8.5 万ポンドなど、個別プロジェ

<sup>16</sup> カウンセル氏は 2017 年 6 月就任。

<sup>17</sup> 投資委員会は、執行取締役役に委任された水準を超過する金額の各種プロジェクト等への投資について議論・決定する機関。

<sup>18</sup> 現在は消費者金融業の規制・監督は FCA に移転しており、CFEB に係る課金も FCA の所管となっている。

<sup>19</sup> 英国の宝くじの収益金を原資とする基金。休眠預金等と併せて公益目的で利用される。

図表 3 MAS の収支推移

	2010年度	2011年度	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度
マネー・アドバイス 課金等収入	32,047.3	44,604.8	46,500.4	44,270.4	42,539.3	34,652.0
債務アドバイス 課金等収入		900.0	34,582.0	34,484.2	38,091.6	47,054.0
マネー・アドバイス 運営費	31,215.7	39,850.0	44,955.5	42,858.2	43,715.3	33,111.0
債務アドバイス 運営費		900.0	31,504.6	34,345.2	36,590.6	44,939.0
税引後繰越金(累計)	833.5	5,563.0	9,471.4	9,962.5	9,176.3	12,147.0

(注)単位は 1,000 ポンド。金利収入、税金等は割愛。

(出所)MAS より野村資本市場研究所作成

クトに係るもののみとなっている(図表 3)。債務アドバイスへの BIS からの資金供与は初年度のみであり、次年度以降は業界への課金からの資金となっている。

年々債務アドバイスの比重が増しており、直近年度では、収入・費用ともに債務アドバイスがマネー・アドバイスを上回っている。ここから、実質的に、MAS は家計の債務面を主に支援する組織となっていると言える。

債務アドバイスは、預金取扱機関と住宅金融プロバイダー及びアドミニストレーター(home finance providers and administrators)への課金でほぼ等分されている。他方、マネー・アドバイスは、預金取扱機関、住宅金融プロバイダー及びアドミニストレーター、生命保険、損害保険、アドバイザリーのアレンジャー、ディーラー、ブローカーなど 22 分類の業者へ課金されている。そのため、預金取扱機関と住宅金融プロバイダー及びアドミニストレーターには、両方の課金が求められる。

課金の額は、2014 年までは FCA の監督コストから算出されていた。しかし、2014 年以降は、MAS のサポートと監督コストは別との考えから、各分類の業者毎に定められたボリューム基準(例えば保険会社であれば保険料収入、預金取扱機関であれば適格債務等)で負担が求められている。

なお、金融業界への課金を主とする収入と運営費の差額分(税引後繰越金)は、MAS の自己資本として累積されている。自己資本は年々増加しているものの、2014 年度は前年度のマネー・アドバイスにおける利用低迷から課金収入が削減された結果、当年度収支は赤字となっており、ゆえに 2014 年度のみ減少している。

## 2. MAS のサービス提供チャンネル

MAS では、①電話、②ウェブ・チャット及びメール、③ウェブサイト、④印刷物の 4 チャンネルが準備されている。対面チャンネルは 2016 年 10 月を以て閉鎖した。2015 年度の対面を含む全チャンネルの利用件数は、2,590 万件であった。なお、2015 年度における MAS 利用者の約 86%が、必要としていた情報を取得できたとしており、91%は再度 MAS を利用すると回答し、88%は他者に紹介したいと回答している。

### (1)電話

資金管理に関する幅広い分野において、ガイダンスを提供する。日曜・祝日を除く週 6 日、平日は午前 8 時から午後 8 時、土曜日は午前 9 時から午後 1 時まで問い合わせを受け付ける。ウェブサイト上の各所に電話番号と受付時間が記載されており、誰でも架電できる。言語は英語とウェールズ語に対応しており、通話料金は無料である。年間の受電件数は、平均 10 万 5,000 件程度である。

#### (2) ウェブ・チャット、メール

対応内容や受付時間は電話と同様である。ウェブサイト上の各所にウェブ・チャットの受付時間が記載されており、受付時間になると、「チャットを開始する」のボタンがクリックできるようになる。メールでの問い合わせには、通常 48 時間以内に返答することとされている。年間のウェブ・チャット利用件数は 3 万 5,000 件程度である。なお、2015 年度の電話、ウェブ・チャット、メールの合計対応件数は、約 14 万 4,000 件であった。

#### (3) ウェブサイト

MAS は、最も効率的に多くの人にアクセスできる手段として、ウェブサイト上のサービス拡大に取り組んでいる。ウェブサイトは大きく 16 の大項目に区分けされており、債務と借入れ、予算と資金管理、貯蓄と投資、年金と退職後、仕事と解雇、給付金、保険、出産、死亡、家族、介護、障害者、住居、住宅ローン、旅行、自動車、に分かれている(図表 4)。大項目をクリックすると、それぞれ中項目が表示される。中項目を選択すると小項目が表示され、詳しい情報やツール、計算機等を提供するページに移動する。小項目の数はそれぞれ異なるが、多いものでは約 30 項目に上る。

大項目で最も閲覧者数が多いのは、「住居と住宅ローン」に関する項目で、2015 年度における閲覧件数は、約 250 万件である(図表 5)。次いで、「予算と資金管理」の約 120 万件、「債務と借入れ」の約 110 万件となっている。

特によく利用されるツール・計算機については、トップページの「人気の高いツールと計算機」で紹介している。例えば、「予算管理ツール」、「住宅ローン計算機」などが人気のツール・計算機として挙げられる(図表 6)。

また、小項目のページの端には、「関連するガイド」、「最も読まれているページ」、「MAS のブログより」の欄が表示される。「関連するガイド」は、関連する他の小項目にワンクリックで移動でき、「最も読まれているページ」ではウェブサイト利用者の関心が高い小項目、「MAS のブログより」は MAS 職員が直近投稿したブログへ移動する。ウェブサイトの項目やツール・計算機は、英語の他、ウェールズ語にも対応している。

#### (4) 印刷物

「住宅ローン」や「年金と退職後」など、約 30 種類のハンドブック等や規制上必要な刊行物を準備しており、個人や金融機関、非営利団体等から、年間約 50 万部の需要がある。ハンドブック等はウェブサイト上でダウンロードが可能であり、ウェブサイト上の申込みフォームから申し込みがあれば、2,000 部を上限に印刷物を郵送する。

#### (5) 対面

MAS は、2016 年度の事業計画で MAS としての対面チャネルを 2016 年 10 月で閉鎖することを公表した。これは、当時の全国年金基金協会 (National Association of Pension Funds、NAPF) の元最高執行責任者 (Chief Executive) であったクリスティーン・ファーニッシュ (Christine Farnish) 氏が 2015 年 3 月に財務省に提出した Independent Review での提案を受けたものである。MAS は対面チャネル閉鎖の理由として、利用者獲得に係る費用と、サービス提供に係る費用の高さを挙げている。2015 年度の MAS の対面チャネルにおける対応件数は、約 8 万 3,000 件であった。

なお、債務アドバイスについては引き続き、提携機関が対面のサービスを提供している。

図表 4 MAS ウェブサイトのコンテンツ

大項目	中項目
債務と借入れ	<ul style="list-style-type: none"> <li>借入れの前に</li> <li>債務の管理</li> <li>住宅ローンや借入れに係る問題</li> <li>ローンに係る支援</li> <li>クレジットカードと信用格付</li> </ul>
予算と資金管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>銀行口座の開設</li> <li>資金管理</li> <li>学生と卒業後の資金</li> <li>費用の削減</li> </ul>
貯蓄と投資	<ul style="list-style-type: none"> <li>貯蓄の手法</li> <li>貯蓄の種類</li> <li>投資の手法</li> <li>投資の種類</li> </ul>
年金と退職後	<ul style="list-style-type: none"> <li>退職後に備えた貯蓄</li> <li>年金の種類</li> <li>職域年金</li> <li>年金の基礎知識</li> <li>年金資金の利用</li> <li>フィナンシャル・アドバイス</li> <li>公的年金と給付金</li> <li>資金管理と事前の計画</li> <li>老後に係る支援</li> <li>年金に係るその他の支援</li> </ul>
仕事と解雇	<ul style="list-style-type: none"> <li>雇用の基礎知識</li> <li>解雇</li> <li>仕事に係る給付金</li> <li>自営業者</li> </ul>
給付金	<ul style="list-style-type: none"> <li>給付金に係る支援</li> <li>児童手当</li> <li>ユニバーサル・クレジット</li> </ul>
保険	<ul style="list-style-type: none"> <li>自動車保険</li> <li>所得補償保険</li> <li>住宅保険</li> <li>ペット保険</li> <li>保険に係る支援</li> <li>旅行保険</li> </ul>
出産	<ul style="list-style-type: none"> <li>出産に係る権利</li> <li>出産</li> </ul>
死亡	<ul style="list-style-type: none"> <li>人が亡くなった場合</li> </ul>
家族	<ul style="list-style-type: none"> <li>離婚と別居</li> <li>遺言書の作成</li> </ul>
介護	<ul style="list-style-type: none"> <li>介護者向けのサポート</li> <li>介護に係る助言と支援</li> <li>介護費用</li> </ul>
障害者	<ul style="list-style-type: none"> <li>病気と障害</li> </ul>
住居	<ul style="list-style-type: none"> <li>不動産賃貸</li> </ul>
住宅ローン	<ul style="list-style-type: none"> <li>住宅の購入</li> <li>住宅ローンの種類</li> <li>住宅ローンに係る支援</li> </ul>
旅行	<ul style="list-style-type: none"> <li>旅行資金と海外送金</li> </ul>
自動車	<ul style="list-style-type: none"> <li>自動車の管理</li> <li>自動車の購入方法</li> <li>自動車の売却方法</li> </ul>

(出所)MAS より野村資本市場研究所作成

図表 5 MAS ウェブサイトの項目別閲覧件数(2015 年度)

項目	閲覧件数
住居と住宅ローン	約 250万件
予算と資金管理	約 120万件
債務と借入れ	約 110万件

(出所)MAS より野村資本市場研究所作成

図表 6 MAS ウェブサイトのツール・計算機利用件数(2015 年度)

ツール・計算機	利用件数
印紙税 計算機	約 76万9,000件
住宅ローン支払い能力 計算機	約 65万2,000件
住宅ローン 計算機	約 31万3,000件
年金 計算機	約 20万1,000件
予算管理 ツール	約 10万9,000件

(出所)MAS より野村資本市場研究所作成

### 3. 投資関連のコンテンツ

上記で見てきたとおり、MAS のサービスの中核は債務管理に関するものとなっている。投資関連のサービスは、どちらかというとウェブサイトでの情報提供が中心となっている。そのコンテンツ自体は充実していると言えるものであり、金融情報インフラとしての役割を果たしているとも言えよう。以下では、MAS のウェブサイトにおける投資関連情報を概観し、筆者が試行した電話とチャットの様子について紹介する。

#### (1)MAS ウェブサイトの投資関連情報のコンテンツ

##### ①貯蓄と投資

「貯蓄と投資」は、「貯蓄の手法」、「貯蓄の種類」、「投資の手法」、「投資の種類」の4つの中項目から構成されており、それぞれ小項目で情報やツールを提供している。なお、小項目は重複する部分もある(図表 7、8)。

##### (貯蓄の手法)

貯蓄する意義、貯蓄を習慣づける為の方法、貯蓄目標の設定方法など、貯蓄に係る基本的な考え方が紹介されている。例えば、「貯蓄資金を捻出できない場合」という小項目では、家計簿をつけること、煙草への支出や光熱費・電話料金を見直すことなどが提案されている。「貯蓄と返済の選択」の項目では、まずは借入金を返済すること、その際は高金利の借入れから返済すること、などを紹介している。

図表 7 MAS ウェブサイトの貯蓄と投資に関するコンテンツ(1)

中項目	小項目
貯蓄の手法	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 定期的な貯蓄の有効性</li> <li>• 予算プランナー(ツール)</li> <li>• マネー・ヘルス・チェック(ツール)</li> <li>• 貯蓄計算機(ツール)</li> <li>• クイック・キャッシュ・ファインダー(ツール)</li> <li>• 子どもの為の貯蓄(動画)</li> <li>• 習慣的な貯蓄</li> <li>• 貯蓄と借入れの選択</li> <li>• 貯蓄資金を捻出できない場合</li> <li>• 突発的な支出に備えた必要金額</li> <li>• 貯蓄と返済の選択(動画)</li> <li>• 複利計算(動画)</li> <li>• タンス預金のデメリット</li> <li>• インフレーションと貯蓄</li> <li>• 支出に備えた貯蓄</li> <li>• クリスマスに備えた貯蓄</li> <li>• 結婚に備えた貯蓄</li> <li>• 休暇に備えた貯蓄</li> <li>• 住宅ローン頭金に備えた貯蓄</li> <li>• 自動車の為の貯蓄</li> <li>• 貯蓄目標の設定方法</li> <li>• 貯蓄と投資の選択</li> </ul>
貯蓄の種類	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 貯蓄口座の種類</li> <li>• チャイルド・トラスト・ファンド(GTF)</li> <li>• ジュニアISA</li> <li>• 子ども向けの貯蓄口座</li> <li>• 子どもの為の貯蓄(動画)</li> <li>• 子どもの為の貯蓄</li> <li>• 貯蓄口座の選び方</li> <li>• クリスマスに備えた貯蓄</li> <li>• 積立預金口座</li> <li>• 当座預金</li> <li>• 国民貯蓄投資機構(NS&amp;I)</li> <li>• イスラム金融向け口座</li> <li>• 信用組合口座</li> <li>• プレミアム・ボンド</li> <li>• 貯蓄債券</li> <li>• インデックス連動貯蓄口座</li> <li>• 預金型ISA</li> <li>• 学費プラン</li> <li>• 交代制貯蓄・信用組合</li> <li>• ISA、その他貯蓄に係る非課税措置、租税減免措置</li> <li>• 銀行や住宅金融組合が倒産した際の補償</li> <li>• 少額預金に係る非課税措置、少額配当金に係る非課税措置</li> <li>• ヘルプ・ツー・バイISAに関するよくある質問</li> </ul>

(出所)MAS より野村資本市場研究所作成

ツールとして、日次や月次の支出入を管理する「予算プランナー」、資金管理の健全性を判断する「マネー・ヘルス・チェック」、貯蓄可能額を計算する「貯蓄計算機」、嗜好品に関する支出を指摘する「クイック・キャッシュ・ファインダー」を提供している。その他、複利計算の考え方など、一部の項目は動画を掲載して説明している。

(貯蓄の種類)

様々な種類の貯蓄口座・貯蓄型商品について、その特徴や仕組みについて説明している。「預金型ISA」の項目では、ISAを開設するために必要な条件、拠出上限額、その他条件・制約などの基本情報に加え、移管を希望する場合の注意点、同一課税年度内に再度預け入れる場合の引き出しについても説明されている。早期に移管した場合に預金利息を上回るペナルティを課される可能性があることなど、留意点についても触れている他、住宅購入支援目的のヘルプ・ツー・バイISAや、P2P<sup>20</sup>を対象とするイノベティブ・ファイナンスISAも同項目内で簡潔に特徴が説明されている。

「貯蓄口座の種類」では、代表的な口座の種類として、当座預金口座、普通預金口座、定期預金口座、インデックス・リンク口座、預金型ISAについて、簡潔に特徴をまとめている。「貯蓄口座の

<sup>20</sup> 個人間の融資を仲介するウェブサイト。



選び方」では、預金口座を比較できるウェブサイトとして、「マネーセービングエキスパート」、「マネースーパーマーケット」、「ウィッチ？(Which?)」などの外部業者のウェブサイトのリンクを表示した上で、必ずしも同様の結果を示すわけではないため、複数の比較ウェブサイトを利用することを推奨している。

子どものための貯蓄に関する項目は、22項目中5つを占める。「チャイルド・トラスト・ファンド(CTF)」、「ジュニアISA」、「学費プラン」といった制度・仕組みの説明に加え、「子ども向けの貯蓄口座」、「子どもの為の貯蓄」では、子どもの為に貯蓄する意義、子どもに貯蓄習慣を身につけさせる方法、普通預金と定期預金の違い等についても説明しており、動画も用意されている。

#### (投資の手法)

投資全般に係る項目として、「投資初心者向けガイド」、「投資商品を選ぶにあたっての助言」、「投資プランの策定」、「投資商品の購入方法」、「投資手数料に対する理解」などが説明されている。「投資初心者向けガイド」では、主な投資のタイプとして、株式、現金、不動産、債券を挙げた上で、リターンの種類(配当、家賃、利息、売却益)やリスクについて説明している。

「投資商品を選ぶにあたっての助言」では8つの助言として、ニーズや目的を見直すこと、投資期間を検討すること、投資計画を立てること、分散投資すること、投資手法を考えること(株式投資か投信などを活用するか)、手数料を確認すること、ハイ・リスクな商品避けること、定期的に投資内容を見直すこと、を提案している。

「投資商品の購入方法」では、助言が必要な人を「フィナンシャル・アドバイザーへのニーズ」の項目へ誘導している。また、投資商品を購入する際のチェックリストとして、購入に際して利用する金融機関の選択、手数料に対する理解、情報収集、詐欺への対処、ハイ・リスク商品の確認、危険な投資商品への注意などを挙げた上で、ウェルス・マネジメント協会や資産運用業協会、株式ブローカー比較ツールを提供するインベスターズ・クロニクル、ファンド比較のためのモーニングスターなど、外部機関のウェブサイトも案内している。

「投資手数料に対する理解」では、手数料が資産形成に与える影響や、商品のタイプ(アクティブ型ファンド、パッシブ型ファンドなど)によって手数料が異なること、手数料の比較の仕方等を説明している。また手数料の種類として、投資管理料、プラットフォーム利用料、執行手数料、実績報酬、アドバイス料などを挙げ、継続手数料と初期費用の別などに加え、それぞれの特徴について述べている。

リスク等を指摘する項目として、「ハイ・リスクの投資商品」、「不正販売で損失を被った際の補償」、「不正販売の対処法」、「リスク許容度の確認」、「危険性の高い貯蓄・投資商品に対する注意」、「詐欺に関する初心者ガイド」が用意されている。

「ハイ・リスクの投資商品」では、代表的なハイ・リスク商品として、仕組商品、ベンチャー・キャピタル投資、スプレッドベッティング、差金決済取引(CFD)、ランド・バンキング(建築許可未取得の土地へ投資すること)、規制対象外の集団投資スキームを取り上げている。また、自己防衛のために、投資対象をよく理解すること、危険な投資に手を伸ばさないこと、ハイ・リスク商品を購入する際にはフィナンシャル・アドバイザーなどのアドバイスを受けること等を推奨している。

図表 8 MAS ウェブサイトの貯蓄と投資に関するコンテンツ(2)

中項目	小項目	
投資の手法	<ul style="list-style-type: none"> <li>投資初心者向けガイド</li> <li>道徳的な貯蓄と投資</li> <li>投資商品を選ぶにあたっての助言</li> <li>一時金の投資</li> <li>フィナンシャル・アドバイザーへのニーズ</li> <li>養老保険証券</li> <li>不動産投資</li> <li>利益配当付ファンドが償還した場合</li> <li>ハイ・リスクの投資商品</li> <li>不正販売で損失を被った際の補償</li> <li>不正販売の対処法</li> <li>アセット・クラスに関する説明</li> <li>貯蓄や投資の評価・査定</li> <li>投資に関してより詳しくなるために</li> <li>自己資産に関する事実確認</li> <li>リスク許容度の確認</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>投資プランの策定</li> <li>分散投資、賢明な貯蓄・投資手法</li> <li>危険性の高い貯蓄・投資商品に対する注意</li> <li>集団投資スキームとは</li> <li>投資商品の購入方法</li> <li>投資手数料に対する理解</li> <li>重要事項とクーリングオフ期間</li> <li>貯蓄と運用の見直し</li> <li>投資商品の購入場所</li> <li>養老保険証券、及び利益配当付保険契約の解約</li> <li>詐欺に関する初心者ガイド</li> <li>フィナンシャル・アドバイザーの選択</li> </ul>
投資の種類	<ul style="list-style-type: none"> <li>投資信託、オープン・エンド型の会社型投資信託(OEIC)</li> <li>債券</li> <li>養老保険証券、及び利益配当付保険契約の解約</li> <li>税制適格の保険商品</li> <li>仕組商品、仕組預金、仕組投資商品</li> <li>賃貸向け住居への投資</li> <li>株式型ISA</li> <li>不動産投資と税制</li> <li>間接的な不動産投資</li> <li>利益配当付保険契約</li> <li>養老保険商品</li> <li>ヘッジファンド</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>スプレッドベッティングと差金決済取引(CFD)</li> <li>ベンチャー・キャピタル</li> <li>投資信託</li> <li>代表的な投資商品の一覧</li> <li>株式投資</li> <li>職域投資スキーム</li> <li>債券、国債と社債</li> <li>コミュニティ・シェア</li> <li>インデックス型ファンドとETF</li> <li>絵画、ワイン、その他実物資産への投資</li> <li>チルドレンズ・ボンド</li> </ul>

(出所)MAS より野村資本市場研究所作成

「リスク許容度の確認」では、リスク許容度の意味について説明した上で、リスク許容度を測るために、許容できる損失額、長期的な目標、リスクに対する自身の姿勢について理解・確認するよう指摘している。

#### (投資の種類)

商品種類や制度別に、各々特徴や仕組み、リスク等について説明している(図表 8)。

「投資信託、オープン・エンド型の会社型投資信託(OEIC)」では、どのような投資家に向く商品であるか、投資信託の基本的な仕組み、リスクとリターン、途中売却の可否、手数料、分別管理、購入できる金融機関、税制について説明している。特に手数料に関しては、初期手数料、オファー・ビッドの差額、年間管理料、合計経費率、売却手数料などの手数料の種類を詳細に説明している。

「債券」では、債券投資に相応しい条件として、少なくとも 5,000 ポンド以上かつ 5 年以上投資できる資金が用意できる場合としている。商品性の説明、リスクとリターン、途中売却の可否、手数料、

分別管理、税制、購入できる金融機関など、取り上げられている項目は「投資信託」と同様であるが、税制に関する記載を、より充実させている。基本税率、少額売却に係る非課税措置、高所得者に係る税制などである。

「仕組商品、仕組預金、仕組投資商品」では、代表的な商品として仕組預金と仕組投資商品を挙げた上で、仕組預金型 ISA、インカム確約型債券など、様々な派生商品や固有の商品名が存在することを指摘している。特に「確約型」という商品名は、相場が一定の水準に達した際にリターンを確約するケースが多く、投資家の誤解を招きやすいと注意を呼び掛けている。仕組預金、仕組投資商品とも具体的な商品例を挙げて説明しており、例えば 1,000 ポンドを FTSE100 連動型の 3 年の仕組預金に預け入れた場合、償還時に FTSE100 が 15% 上昇していれば 150 ポンドのリターンを得られるものの、インデックスが 3 年後に下落していた場合、利息を一切受け取れない場合もある、と説明している。

「株式型 ISA」は、非課税のメリットを享受したい場合で、かつ 5 年超の長期投資が可能な場合に適切な手法であるとされている。株式型 ISA 内で保有可能な商品、株式型 ISA の仕組み、取扱い金融機関、税制について説明しており、特に仕組みに関する記述に多くを割いている。年度の拠出上限額、使い切れなかった拠出額は次年度に繰り越せないこと、積立投資も可能であること、キャピタル・ゲインと殆どのインカム・ゲインが非課税扱いとなること、年度ごとに異なる金融機関で開設可能であること、様々な金融機関の ISA を比較するのが好ましいこと等が挙げられている。

「代表的な投資商品の一覧」では、株式、投資信託・OEIC、保険会社の投資信託、インデックス型ファンド、REIT、株式型 ISA、職域年金、個人年金、債券、養老保険商品、利益配当付保険について、一覧で各商品・制度の特徴について簡潔にまとめている。

「債券、国債と社債」では、「債券」の項目に比べ、より具体的な商品に関する説明を多く記述している。例えば、100 ポンドを利率 6% の債券に投資した場合、年間 6 ポンドの利息が得られることや、償還日には元本が返還されること等の説明である。また、市場価格に関する説明では、市場金利が上昇した場合、発行体の信用力が低下した場合やインフレが生じた場合には債券の価値が下落する傾向にある一方、償還日が近付くと額面価格に近づく傾向にあること等が説明されている。

「インデックス型ファンドと ETF」は、より低コストで投資したい場合、常にマーケットを上回る投資を行うのは困難と考える場合や、様々なアセットクラスに投資したい場合等に選好される商品とされている。投資信託の項目と同様に、商品の基本的な仕組み、リスクとリターン、途中売却の可否、手数料、分別管理、取扱い機関、税制について説明している。特に、基本的な仕組みに関する記述では、低コストで分散投資が可能となる点について触れており、「分散投資」に関する項目も確認できるよう誘導している。

各項目とも最後に、問題が生じた場合には、「資金に関する問題を解決する、又は苦情を申し立てる」という項目を参照し、適切な処置をするよう誘導している。

## ②年金と退職後

「年金と退職後」の括り(前掲図表 3)においても、投資に関連した情報が盛り込まれている<sup>21</sup>。まず、退職後に関する一般的な情報として、「退職後に備えた貯蓄」や「年金の基礎知識」では、英国の年金制度に関する情報が提供されている。例えば、年金に係る税制優遇については、拠出段階に係る税制優遇や、生涯拠出限度額などについて説明している。年金積立が有利な理由として、税優遇や、場合によっては雇用主拠出があること、などという初歩的な項目から、退職年齢前の引出に係るペナルティ課税など、細目的な事項にまで及んでいる。また、「資金管理と事前の計画」では、退職に向けて何を準備する必要があるか(退職後所得の見積もりのチェックリスト、退職に近づくにつれてリスクを取りすぎないこと、キャッチアップ拠出と受給開始の先送りによる受給額増、退職前に債務返済を済ませることなど)、退職後に関わる税制、長期介護に向けた考慮事項(長期介護の種類、誰が支払うか、フィナンシャル・アドバイザーへの相談、自治体の利用等)、などについて説明している。

「年金の種類」では、確定拠出型年金、その他個人年金、ステークホルダー年金、自己投資型個人年金(SIPP<sub>s</sub>)、国家雇用貯蓄信託(NEST)<sup>22</sup>などの制度・仕組みについて、「公的年金と給付金」では、公的年金制度の変更<sup>23</sup>とその影響や、退職後の各種公的給付制度について、概説されている。例えば、確定拠出型年金については、①確定拠出型年金とは何か、②現役時代の扱い(株や投資信託等に投資されることなど)、③退職時(資金の25%までが非課税で一括引出しができること、資金額は拠出額や投資収益等で変動することなど)、④加入のメリット、⑤転職に伴うポータビリティ、について説明されている。

「職域年金」では、専ら自動加入制度に関する説明となっている。英国では、雇用主が職域年金を従業員に提供する義務が2012年10月より大企業から段階的に適用されている。そこで、対象者や拠出額について、制度の概要が説明されている。「年金資金の利用」では、2014年に英国で「年金自由化」と呼ばれる制度改正が実施され、年金資金の75%以上でアニュイティ(終身年金)を購入することを求める税制が撤廃されたことを受け、退職時の年金資金に関するオプションとして、各種アニュイティに加え、インカム・ドローダウンなどについて説明されている。例えば、インカム・ドローダウンについては、①インカム・ドローダウンとは何か(年金資金の25%を一時金として非課税で引き出した上で、残金を引き続き投資に充て、事後継続的に引き出していく仕組み)、②インカム・ドローダウンの理解と比較(保有額と必要額等によるシミュレーション、税や寿命、相続、インフレ・リスク等の考慮事項の説明、投資戦略が必要であることの説明、提供業者リスト等)という形で説明されている。特に②については、図表9のようにチェックリスト形式で、利用者が順を追って検討できる仕組みになっている。

<sup>21</sup> 以下では便宜上、ウェブサイト上の大項目・中項目で分類するが、多くの小項目は各大項目・中項目で重複している。

<sup>22</sup> 神山哲也「英国確定拠出型企業年金における自動化の取り組みー加入率向上と運用の効率化に向けてー」『野村資本市場クォーター』2014年春号参照。

<sup>23</sup> 英国では、2016年4月から、基礎年金と国家第二年金に代えて、定額・一層型の「国家年金」が導入された。そこで、誰が制度改正の影響を受けるのか、給付金はどのように計算されるのか、などについて説明されている。

図表 9 インカム・ドローダウンに関する説明

**Income Estimator**

Use our drawdown income estimator tool to see how long your income might last:

**How much could you get?**

Using your pension pot to buy a flexible drawdown income, we'll show you how long this income can potentially last for.

What is your current pot size?

Let's assume you take the maximum tax-free cash lump sum allowance of 25% of your pension pot (that's what most people do).

Pension pot size	£10,000
25% tax free lump sum	£2,500
Remainder after lump sum	£7,500

You then use the remaining £7,500 to provide a flexible drawdown income.

Select a drawdown monthly income

- ✓ How income drawdown...
- ✓ What have you got?
- ✓ How much will you need?
- ✓ Security & flexibility
- ✓ Tax
- ✓ Health & longevity
- ✓ Inheritance
- ✓ Inflation & risk
- ✓ Investment Strategy
- Income Estimator**
- Shopping around
- Managing your scheme
- Your next steps

(出所)MAS

「フィナンシャル・アドバイス」では、①フィナンシャル・アドバイザーを利用することのメリット(年金資金の引出・利用に関するアドバイスを得られるなど)、②フィナンシャル・アドバイザー検索サイト、③フィナンシャル・アドバイザーの手数料(手数料の種類(時間給や残高に応じた手数料等))、④手数料の決定要因(地理、担当者、アドバイスの複雑性等)、⑤フィナンシャル・アドバイザーに聞くべき質問(手数料、提供サービス、独立性、保有資格、同様の顧客の有無、継続アドバイスの有無)、について説明している。また、②の一環で、MAS が提供するフィナンシャル・アドバイザー名鑑があり、郵便番号やアドバイザー会社名等で検索する機能が提供されている。出力されたアドバイザー会社については、連絡先(電話、メール)、ウェブサイト、フィナンシャル・アドバイザー及び保有資格、最低手数料と資金額、初回面談の手数料、が記載されている。

「年金と退職後」では、利用者に2つのツールが準備されている。一つは「年金計算機(Pensions Calculator)」であり、①年齢、性別、退職予定年齢、②現在の所得、③現在の年金資金額と労使拠出率、を入力すると、企業年金と公的年金の給付額が表示される。次の画面では、労使の拠出率や退職予定年齢、年収等を調整することができ、それによって給付額がいくら変更するかみることができる。

もう一つの「職域年金拠出金計算機(Workplace Pensions Contribution Calculator)」では、現在の所得、年齢、性別、労使拠出率を入力すると、税控除分も含めた年間の総拠出額及び今後予定されている最低拠出率<sup>24</sup>の引上げに伴う変化が表示される。

<sup>24</sup> 英国では、2012年に年金自動加入制度が導入され、労使の拠出率の最低水準が段階的に引き上げられている。

## (2) 電話とウェブ・チャット

コールセンターはミルトン・ケインズにあり、外部業者にアウトソースしている。総勢 54 人で、うち 32 人がマナー・ガイダンス、22 人が債務アドバイス担当である。マナー・ガイダンス担当者 32 人のうち 15 人がウェブ・チャットのトレーニングを受けており、電話とウェブ・チャット両方に対応している。電話とウェブ・チャットのいずれも月曜～金曜の午前 8 時から午後 8 時、土曜は午前 9 時から午後 1 時の対応となっている。なお、電話は通話料無料となっている。

ウェブ・チャットの場合、冒頭の画面で、照会の種類を問われる。選択肢は、債務・借入、給付金、住宅・ローン、年金・退職、予算・資金管理、その他、となっている（電話では予算・資金管理がない）。

電話、ウェブ・チャットとも、最初の照会の種類を選択すると、オペレーターに接続される。無料・中立のガイダンスである旨が告げられた上で、利用者が質問を行う。規制アドバイス<sup>25</sup>ではないため、個々人の状況に即した推奨はできない。例えば、ウェブ・チャットで ISA と個人年金の違いについて聞くと、各々の税制等の特徴について記載したウェブサイトのリンクを送ってくるが、どちらが個々の利用者にとって良いか、ということは答えられない。

投資についても、個別株と投信の違い、といった質問に対しては同様の対応がなされる。他方、中立性の観点から、個社や個別商品については答えられない。例えば、A 社と B 社の運用手法の違いや商品ラインナップの違い、C ファンドと D ファンドの違い、といった質問には答えられない。それらの質問については、規制アドバイスを提供するフィナンシャル・アドバイザーに聞くべきとして、フィナンシャル・アドバイザーを探す方法に関する説明(MAS ウェブサイトにおける検索ツール含む)となる。また、投資商品間の運用手法の違いを知るために目論見書のどの項目を見るべきか、といった問いに対しても、規制アドバイスに該当する質問ではないものの、「そうした情報はなし」という回答がなされた。

## 4. 投資関連以外の取り組み

### (1) 債務アドバイス

MAS のサービスの中核をなしているのが 2012 年 4 月に開始した債務アドバイスである。これは、消費者信用・個人破産レビュー(Consumer Credit and Personal Insolvency Review)を受けて 2011 年 7 月に政府が発表したもので、当時のビジネス・イノベーション・職業技能省(BIS)より対面の債務相談等の一部事業を引き継いでいる。

2012 年金融サービス法では、MAS の法定業務として、以下の債務アドバイスに関する事項が追加されている。

- ・ 国民への債務管理に関する支援の実施。
- ・ 以下の事項を改善するための、債務関連サービスを提供する他機関との協働。
  - －債務関連サービスの利用環境。
  - －債務関連サービスの質。
  - －アドバイスやサービスの提供方法等の債務関連サービスの一貫性。

MAS はリサーチの結果、国民を 3 つのセグメントに分類しており、①社会保障に頼る傾向が高く失業している可能性も高い「困窮(Struggling)」層(成人人口の 22.7%)、②フルタイムで働いている可能性が高く最も債務水準の高い「脆弱(Squeezed)」層(成人人口の 24.9%)、③退職後の高齢者

<sup>25</sup> FCA 規則における一定の要件(適合性原則等)に服することが求められるアドバイス類型。

が多く資金の余裕がある「余裕(Cushioned)」層(成人人口の48.2%)としている。MASが対象とするのは、困窮層と脆弱層であるが、特に脆弱層に対する公的支援が最も薄いため、注力分野としている。

約130人の職員のうち、債務アドバイスに係る業務に携わる職員は10数名である。MASの職員の役割は、①外部機関との契約管理、②クオリティ確保、③銀行等MASを顧客に紹介する機関とのリエゾンであり、実質的なアドバイス業務は全て外部委託している。

債務アドバイスを提供する提携機関は20~30機関で、利用可能なチャネルは、①電話、②ウェブ・チャット、③対面チャネルなど、提携機関により異なる。従来、提携機関は毎年選定していたが、近年は3年契約など契約期間を長期化させる傾向にある。2015年度、提携機関を通じて提供した債務アドバイスの件数は約38万600件で、要した費用は4,070万ポンドであった。2016年度の債務アドバイスに係る主な提携機関は以下の通りである。

- ・ イングランド及びウェールズ:シチズンズ・アドバイス、トインビー・ホール(Toynbee Hall)、イーストミッドランド・マネー・アドバイス(East Midlands Money Advice)、グレーター・マーシーサイド・マネー・アドバイス・パートナーシップ(Greater Merseyside Money Advice Partnership)。
- ・ スコットランド:スコティッシュ・リーガル・エイド・ボード(Scottish Legal Aid Board)。
- ・ 北アイルランド:シチズンズ・アドバイス北アイルランド、サウス・タイロン・エンパワーメント・プログラム(South Tyrone Empowerment Programme)。

MASのウェブサイト内の「債務アドバイス・ロケーター」は、2014年6月に開始したツールで、個人がより身近な場所・環境で債務アドバイスを受けられるよう、外部機関を紹介するものである。ツールを利用して表示される機関は、MASの提携機関に加え、MASの設定する基準を満たした機関とされている。郵便番号や現在地を入力すると、債務アドバイスを無料で提供する近隣の機関を表示する。2015年度の債務アドバイス・ロケーターのアクセス件数は、約34万件であった。

MASは、個人向けのサービスだけでなく、アドバイス提供機関向けのサービスも提供している。ブリストル大学内のパーソナル・ファイナンス・リサーチ・センター(PFRC)等と協力して開発した「債務アドバイス評価ツールキット」は、債務アドバイスを提供する機関が利用できるツールである。当該ツールキットは、相談者や顧客の抱える債務問題、資金管理能力、資産状況の概略をまとめるもので、あらゆる機関で、いかなるチャネル形態でも活用することができるフォーマットとなっている。

更に、債務アドバイス業界のサービス向上を目指し、水平評価システム(Peer Review Scheme)も提供している。基準やレーティング・システムを使い、各機関の提供するサービスの質や効率性を評価するものである。当初、イングランド・ウェールズにおける230の提携機関向けに展開しており、後にスコットランド・北アイルランドの機関にも拡大される予定である。

なお、2015年度の債務アドバイス利用者のうち、78%がMASは役立ったと回答しており、86%は6ヶ月以内に債務額が減少したと回答している。

## (2) 英国金融能力戦略

2015年10月、MASは金融業界、政府、第三セクター、非営利組織等と協働し、「英国金融能力戦略(UK Financial Capability Strategy)」を公表した。当該戦略は2006年にFSAが公表した金融能力戦略をもとに、MAS主導で策定されたもので、国民の金融能力や金融知識を高めるべく、セクターを越えた協力を促進するものである。戦略の実施期間は10年とされている。

戦略は、国民の日々の資金管理能力、ライフ・イベントに備える能力、及び資金面における困難に対処する能力を向上させることを目的としている。

アクションプランとして、①金融能力戦略に関する事実確認と評価、②子供・若年層、③若年期の成人、④労働者層、⑤退職後の計画、⑥退職後、⑦経済的な困難を抱える人、の7区分について、それぞれ目標や取り組むべき事象が設定されている。②～⑦の区分については、金融業界や関連団体等のメンバーから成る運営委員会として金融能力理事会 (Financial Capability Board) を設置し、ガイダンスを提供したり助言したりする。

①の金融能力戦略に関する事実確認と評価に関しては、金融能力に関する調査や特定のグループを対象にした追跡調査を実施することとされる。金融能力に関する調査では、行動、スキル、知識、態度、モチベーション、アクセスのし易さが、どの程度変化したかなどを測るものとされる。

具体的には、進捗を測る中心組織として、MAS が以下の取り組みを実施している。

(金融能力エビデンス・ハブ (The Financial Capability Evidence Hub))

2015年3月にローンチした金融能力エビデンス・ハブは、金融能力に関する調査結果などの情報を集約し、関係団体や業界で共有するものである。「テーマ別レビュー (Thematic Reviews)」では、様々な調査結果がテーマ毎にまとめられており、「調査結果概要 (Evidence Summaries)」では金融能力に関する個別の調査結果の概要を確認できる。

(IMPACT principles)

「インパクト指針 (IMPACT Principles)」は、金融能力戦略に参加する機関に求める理念として、2016年5月に MAS が設定した基本方針である。影響を与える (Impact champion)、知識や情報量の差を考慮する (Mind the gap)、など6つの基本方針の頭文字を取って”IMPACT”としている。

(評価ツール)

インパクト指針発表と同時にローンチした「評価ツールキット」は、各団体が取り組む金融能力に係るプロジェクトやプログラムについて、進捗度合や影響度を確認できるよう開発された仕組みである。ツールキットを利用した評価や調査の結果は、エビデンス・ハブに掲載することができる。

(the What Works Fund)

2016年6月に設立されたホワット・ワークス・ファンド (the What Works Fund) は、金融能力に関する団体を支援する基金で、資金額は700万ポンドである<sup>26</sup>。基金は、金融能力に関するプロジェクトの実施、プロジェクトの試験、及びプロジェクトの進捗度を測る調査を実施する場合に利用できる。

(リサーチ)

MAS が主体となって実施した調査等を、MAS のウェブサイト内で公表している。

---

<sup>26</sup> 財源については、まず、MAS の活動資金を FCA が金融業界へ課金し、MAS の予算策定プロセスで、その一部が本基金に割当てられる。



## 5. MAS の見直し

### (1) 議会財政委員会報告書と MAS レビューの提言

英国議会下院財政委員会は 2013 年 12 月、MAS に関する報告書を公表した<sup>27</sup>。報告書の背景としては、英国国民の貯蓄不足や、個人向け金融商品販売制度改革 (Retail Distribution Review) を受けた制度改革により、プロのアドバイスを受けられなくなる層が拡大する、いわゆる「アドバイス・ギャップ」と呼ばれる問題が挙げられる。報告書では、これらの実情に照らし、英国国民に金融に関する情報・アドバイスを提供する MAS の運営の在り方について問題点を指摘した。具体的には、MAS に割当てられた予算が本来の目的のために有効活用できていないといった観点から、MAS の運営について図表 10 の指摘・提言を行っている。

そこで英財務相は 2014 年 5 月、NAPF (当時) のクリスティーン・ファーニッシュ氏に MAS の独立レビューを諮問した。諮問を受けて、クリスティーン・ファーニッシュ氏は 2014 年 12 月、MAS レビュー報告書を財務省に提出した (公表は 2015 年 3 月)<sup>28</sup>。そこでは、MAS が設立から 4 年の間でマネー・アドバイスに約 2.1 億ポンドを費やしたにも関わらず、そのアプローチの効率性に疑義があるとして、他の公的・民間機関との重複排除と協力強化が求められている。

### (2) 政府の対応

2016 年 3 月に公表された 2016 年度春季予算では、法で定められた金融ガイダンス提供機関である MAS、ペンションズ・アドバイザリー・サービス (TPAS)、ペンション・ワイズを再構成することとされた。具体的には、①消費者が人生の全ての段階においてワンストップで年金に関する問題について回答を得られる新たな年金ガイダンス機関、②消費者が必要とする債務アドバイスとマネー・ガイダンスにアクセスできるよう、金融ガイダンス市場で不足のある部分を特定し、当該不足の充足をプロバイダーに委ねることを役割とする新たなスリム化したマネー・ガイダンス機関、が打ち出されている。即ち、TPAS とペンション・ワイズを統合し、MAS を外部機関との提携を中心とする

図表 10 議会財政委員会の指摘・提言

・ 前身の消費者金融教育団体が金融に関するジェネリック・アドバイスを提供する機関として既に認知されていたにも関わらず、MAS へ改称し、更にその認知度を広めるために多額のマーケティング費用を割いたことは間違っている。
・ 2008 年の金融危機のように経済環境が厳しい時は、MAS の経営資源は金融危機に苦心している消費者に注がれるべきである。即ち、需要に応じて、MAS の予算はマネー・アドバイスから債務アドバイスに再配分されるべきである。
・ MAS の債務アドバイスの件数が前年比 50% 増となっているが、アドバイスのクオリティが落ちているのではないかと懐疑的に見ている。MAS は、債務アドバイスの有識者からなるワーキング・グループを立ち上げて、債務アドバイスのクオリティ向上を図るべきである。
・ MAS 設立の段階で、金融に関するアドバイスを提供していた既存の民間団体や慈善団体と意見交換や関係構築ができていなかった結果、それらの提供していたサービスと重複してしまうという事態を招いた。
・ MAS は、金融教育を提供する団体や教育省と連携して、金融教育の水準を確立するべきである。また MAS は、学校で金融教育を行う教師の指導に、既に民間団体や慈善団体が提供している予算に追加して、予算を割くべきである。
・ 現 CEO の報酬が前 CEO より引き下げられたことは評価できるが、そもそも前 CEO の高額報酬が認められたこと、現 CEO の報酬を上回る職員が 2 名いることは、MAS に対する信頼性を揺るがせかねない。

(出所) 議会財政委員会報告書より野村資本市場研究所作成

<sup>27</sup> House of Commons Treasury Committee “Money Advice Service – Seventh report of Session 2013–14” December 3, 2013

<sup>28</sup> HM Treasury “Review of the Money Advice Service” March 2015

組織に縮小することを企図したものだ。

財務省及び DWP は本件予算と同時に、TPAS とペンション・ワイズを統合し MAS を縮小する案について市中協議に付した<sup>29</sup>。その結果、それらの改革の方向性については賛同を得られたものの、金融業界及び消費者団体から、①2 つの機関がどのように効果的に協力できるか懸念される、②単一機関の方が消費者により良いサービスを提供できるのではないかと、との声が挙げられた。

そこで、財務省及び DWP は 2016 年 10 月、MAS、TPAS、ペンション・ワイズを単一機関に統合し、当該機関が債務アドバイス、マネー・アドバイス、年金ガイダンスを公衆に提供することとした<sup>30</sup>。

### (3)「単一金融ガイダンス機関」案

2016 年 12 月には、上記の市中協議への政府としての回答と、単一機関のモデル案が提示された<sup>31</sup>。ここでは、3 者を統合して設立される機関を「単一金融ガイダンス機関(single financial guidance body、SFGB)」とした上で、以下の特性を持つことを提案ないし期待するとした。

#### (SFGB の役割)

以下の 4 点を SFGB の役割とする。

- ・ 債務の問題を抱える者への債務アドバイスの提供。
- ・ 職域年金もしくは個人年金、確定拠出型年金資金へのアクセス、退職に向けた計画に関する情報及びガイダンスの提供。
- ・ 消費者が金融詐欺を避けるための情報の提供。
- ・ 広範なマネー関連事項に関する情報の提供及び金融能力向上に向けた取り組みの促進とコーディネート。

#### (戦略的役割)

SFGB は、最も助けを必要とする消費者を支援し、既の実証された高品質なプログラムに資金が供給されることを確保する戦略的役割を担う。また、引き続き、金融能力理事会の事務局を務める。

#### (リサーチと評価)

SFGB は、何が消費者の金融判断を支援するかを調査してベスト・プラクティスを共有することや、債務アドバイスが不足している分野、最も債務問題のリスクを抱える消費者を特定するなどの役割を担う。高齢者のデジタル利用による金融への参加、退職に向けた計画の促進や高齢者への金融詐欺の防止なども対象となる。

また、SFGB が資金を供給するマネーや債務、年金、退職に向けた計画などに関するプロジェクトの影響について評価する役割を担う。これらの結果はいずれも開示対象となる。

<sup>29</sup> Department for Work and Pensions, HM Treasury “Public financial guidance review: proposal for consultation” March 2016

<sup>30</sup> Department for Work and Pensions, HM Treasury “New public body offering debt advice, money and pensions guidance to be set up” October 9, 2016

<sup>31</sup> Department for Work and Pensions, HM Treasury “Public financial guidance review: consultation on a single body” December 2016

#### (サービス提供チャネル)

利用者向けウェブサイト、年金ガイダンスにアクセスする電話サービス、一部の対面サービスといったマルチ・チャネルのサービス提供を行う。それらのバランス、外部機関利用の有無は SFGB が決定するが、債務アドバイスは外部機関を利用する。

多くの人が利用するウェブサイトについては、重複を避けるために高品質な外部コンテンツに誘導することとする。また、新たなデジタル・ルートも活用する。

電話サービス及びウェブチャット・サービスは、年金ガイダンスや、フィナンシャル・アドバイザーなど他のサービスへ利用者を導くために提供する。年金ガイダンスは引き続き電話サービスで提供するが、他では第三者への橋渡しの役割を担う。

対面チャネルは、インターネットや電話が利用できないケースに備えて一部で提供を続ける。また、対面の年金ガイダンスを提供し、対面の債務アドバイスに対し資金供給をする。

#### (消費者エンゲージメント)

危機に陥る前の消費者にアクセスし、教育する必要がある。そのためには、MAS がしていたようなブランド認知度向上のための広告ではなく、検索エンジンからの転送に最適化されたウェブサイトを持つことが重要となる。加えて、関連業界が消費者を必要に応じて SFGB に誘導できるよう、政府として関連業界と協働する。

#### (品質保証)

SFGB は、MAS から継続して最良行為を促進し、契約を通じてプロバイダーがより良いガイダンスを提供するよう促す。但し、同セクターの基準設定は当局の役割とされる。また、SFGB は債務アドバイスについて、FCA 認可業者もしくは同等な水準を満たす者に委託する。

#### (ガバナンスと説明責任)

SFGB は政府からアームズ・レンスの機関として法定され、議会に対して説明責任を負い、単一の政府機関によって監督される。監督機関は決定していないものの、財務省と DWP で協議する。また、SFGB は単層の取締役会を持ち、会長、非執行役員、執行役員から成るものとする。会長、非執行役員、執行役員のうち CEO は政府が任命する。

#### (資金調達)

現状では、①MAS は金融業界に対する 2 種類の課金(債務アドバイス課金とマネー・ガイダンス課金)で調達、②ペンション・ワイズは金融業界に対する第 3 の課金である年金ガイダンス課金で調達、③TPAS は DWP が年金基金から徴収する一般課金を原資とする資金供与で調達している。FCA は、金融業界が負担する 3 種類の課金について、MAS および DWP(後者はペンション・ワイズについて)と協議し、異なる資金拠出者からの適切な拠出額を決定する。

引き続き、金融業界には SFGB 運営費を課金する。水準は従前と変わらないものの、3 機関を統合し効率性が向上した場合、長期的にはコスト削減も見込まれる。なお、金融業界以外(電気・水道会社等)への課金を求める声もあったが、現状では予定はしていない。但し、引き続き検討する。

また、現状では、MAS、TPAS、ペンション・ワイズの調達資金は、債務アドバイス、マネー・ガイダンス、年金ガイダンスで用途区分されており、課金を負担する主体が資金用途を見られることは重

要と考えられる。但し、変わりゆく消費者ニーズに対応できるよう、SFGB がある程度は資金使途を決定できるようにするべきと考えられる。

## 6. まとめ

以上から、MAS については、下記の 3 点が特徴として挙げられよう。

第一に、投資関連の情報というよりも、初歩的な金融全般に係る情報提供に重点を置いている点である。これは、英国の成人人口において、銀行の明細書の読み方が分からない割合が 22%、単利計算ができない割合が 36%、といった調査結果にもあるように<sup>32</sup>、一定割合の消費者が極めて初歩的な段階で躓くという背景に起因する。

第二に、提供されるサービスがアドバイスではなくガイダンスということである。個々人の状況に合わせた情報提供ではなく、金融に関する一般情報の提供と言い換えることもできる。それゆえに、電話やウェブ・チャットで提供する情報は、原則としてウェブサイトに掲載されている内容を逸脱することはない。他方、ウェブサイトの情報は極めて充実している。どこに何が掲載されているか、些か分かりにくいものの、求めている項目にたどり着ければ、初心者向けに平易に説明されている。また、ウェブサイトの奥まで進んでいけば、専門家のニーズにも応えられるだけの技術的事項も網羅している。MAS の本質は、こうした「金融総合情報サイト」としての役割にあるとも言えよう。

但し、債務アドバイス事業については上記二点に該当せず、個々の状況に踏み込んだアドバイスまで提供している。背景には、英国では債務問題に苦しむ家計が多いにも関わらず、支援を求める割合が全国平均で 16.1%に過ぎないという実態がある。

第三に、民間機関等の外部機関で提供可能な金融アドバイスや金融教育は外部機関に委ねる一方、公的機関はそれらへのファンディングを提供したり、民間機関等が提供しない分野の穴埋めをしたりする、という役割分担ができてきていることである。実際、上記の債務アドバイスも、全て外部機関が活用されている。公的機関としての効率性の追求と、民間機関の裨益を考慮したものである。こうした役割分担は、今後設立される新組織において、更に強まるものと考えられる。

---

<sup>32</sup> MAS “Financial Capability Survey 2015”

## 補論 他の金融教育関連組織

### (1) ペンション・ワイズ

2015年4月に英政府が開始した、国民に年金関連の情報を提供する公的な機関である。オズボーン前財務相の発案で、2014年予算で導入が決定した。背景には、2015年4月の年金自由化に伴い、退職時に必ずしも終身年金の購入が求められなくなったため、年金に関する相談への需要が高まると見込まれたことがある。ペンション・ワイズが提供するサービスはガイダンスであり、アドバイスは提供しない。利用者はペンション・ワイズのサービスを全て無料で利用できる。

創設当初は財務省の管轄であったが、2016年3月以降はDWPが管轄している。DWPの一部署という立て付けで、DWPの職員により運営されている。

チャネルは、①ウェブサイト上の情報提供、②電話・オンライン、③対面の3チャネルが用意されている。ウェブサイトはDWPが運営しているが、電話サービスはTPASに、対面サービスはシチズンズ・アドバイズに委託している。2015年の創設以降、2016年末時点の累計のウェブサイト利用者は約416万人、対面サービスは約7万3,000人、電話サービスは約2万9,000人であった。なお、電話や対面におけるサービスは、均一の質が保てるよう、ガイダンス提供者向けにDWPが教育を行っている。

ウェブサイトでは、「自身の年金の詳細」、「年金資金を使う」、「税制と税務アドバイス」、「病気と死亡」などの項目があり、それぞれ詳細な情報を提供している。例えば、「年金資金を使う」では、「資金を枯渇させないために」、「年金を移管する」、「55歳以前に年金を引き出す場合」などの情報が取り上げられている。

予算は業界への課金で賄われており、年度毎にコンサルテーションを経た上で、FCAが徴収する。初年度の予算は3,910万ポンドだったが、2016年度の予算は2,260万ポンドへ減額した。

### (2) ペンションズ・アドバイザリー・サービス(TPAS)

1983年に保証付き民間有限責任会社の職域年金アドバイザリー・サービス(OPAS)として設立された後、職域以外の年金も対象とすることが増えたことから、2004年にTPASに改称された。2006年以降は、政府の出資を得ながら、政府からは独立した立場をとる政策遂行型省庁外公的機関(executive non-departmental public body)として、年金に関する情報を提供している。

主な業務は、①年金関連の相談(ペンション・ワイズの範囲外の相談)、②ペンション・ワイズの電話対応部門の受託事業、③年金基金や年金スキームに係る紛争が起こった際の第三者機関としての調停、④ウェブサイトを通じた情報提供、である。サービスは全て無料で提供される。ペンション・ワイズの適格条件を満たす利用者については②の部門に、それ以外の一般的な年金に関する質問の場合は①の部門に誘導される。チャネルは、電話、ウェブ・チャット、オンライン質問票などが用意されており、それぞれガイダンスを提供する。紛争の調停については、TPASの決定には法的効力はなく、主に仲裁を取り持つものである。

2015年度におけるTPASへの相談者は約17万8,000人と、2014年度の約10万3,000人から急増した。うち約58%が電話、約13%がウェブ・チャットによる相談であった。ウェブサイトの閲覧数は、約270万回であった。

TPASは、約100名の職員と、約400名のボランティア・スタッフで構成されている。職員の約60%はコールセンター、15%は調停対応など、利用者対応の部署を中心に配属されている。ボランティアの殆どはオフィスへの出勤は求められず、空き時間にリモート等で対応する。ボランティアの

約 3 分の 1 は退職者、約 3 分の 2 は現役の業界関係者で、企業から社会的責任 (CSR) の観点で派遣される場合もある。

年間の予算は約 670 万ポンドで、うち約 380 万ポンドは DWP から、約 289 万ポンドはペンション・ワイズの事業向けとして財務省から交付されるもので、いずれも業界への課金で賄われている。2016 年 3 月よりペンション・ワイズの管轄が財務省から DWP へ移行したことから、2017 年度以降は TPAS の交付金は DWP に一元化される。

シチズンズ・アドバイスと TPAS は同様のフォーマットを利用して相談者の質問に対応しており、シチズンズ・アドバイスで対応できなかった年金関連の相談について、TPAS が情報を提供することもある。

### (3)シチズンズ・アドバイス

1939 年創設のシチズンズ・アドバイスは、英国の非営利組織ネットワークである。イングランドとウェールズを対象とするシチズンズ・アドバイスと、シチズンズ・アドバイス・スコットランド、シチズンズ・アドバイス北アイルランドから構成される。シチズンズ・アドバイス(イングランド・ウェールズ)には 2016 年 3 月末現在、317 機関の非営利組織が所属しており、2 万 3,000 人超のボランティアが、約 2,900 ヶ所の拠点を通じてサービスを提供する。

英国国民は、資金や債務、住宅、雇用などに係る問題について、無料でアドバイスを受けることができる。アドバイスはシチズンズ・アドバイスの拠点、公民館等の公共施設、相談者の自宅などで対面で行う他、アドバイスラインと呼ばれる電話、Eメール、ウェブ・チャットでも対応している。2015 年度のシチズンズ・アドバイス(イングランド・ウェールズ)利用者の 50%が対面、44%が電話、6%が Eメールやウェブ・チャットで相談を行った。

ウィットネス・サービスから法廷で証言者をサポートする事業を受託している他、ペンション・ワイズの対面部門、MAS の対面債務アドバイスを受託している。イングランド・ウェールズでは 2015 年度、3 万 2,000 件のペンション・ワイズの対面ガイダンスと、5,594 件の MAS の対面アドバイスに対応しており、政府が 6,928 万ポンド、MAS が約 2,390 万ポンドを助成している。

### (4)マネーセービングエキスパート

2003 年に創設された消費者向けの金融関連情報ウェブサイトで、2012 年に英比較ウェブサイトのマネースーパーマーケットが買収した。足元では英国最大の金融情報サイトとされており、月間の閲覧者数は約 1,500 万人である。

ウェブサイトの閲覧は無料とされている。また、公平な情報提供を謳っており、広告などは掲示しない他、特定の企業の商品・サービスに誘導するような記載も行わない。各ページに企業や金融業者等のアフィリエイト・リンクがあり、利用者がマネーセービングエキスパートを通じて商品を購入した場合に、その企業や業者から手数料を徴収する仕組みである。

ウェブサイトで提供する貯蓄・投資関連の情報は、「人気の貯蓄口座」、「貯蓄の始め方」などの貯蓄関連、「基本的な銀行口座」、「予算管理ツール」といった銀行口座関連、「年金について知るべきこと」、「年金自動化」などの年金関連項目、「預金型 ISA」、「株式型 ISA」などの ISA 関連項目がある。例えば、「預金型 ISA」の項目では、年度の拠出上限額、他の非課税制度との比較、途中売却の可否などの基本情報の記載の後に、「ベスト・バイ」として、普通預金型 ISA を提供する金融機

関を金利の高い順に紹介したり、各金融機関の提供する定期預金型 ISA の特徴を一覧で比較したりしている。

保険、住宅ローン、クレジット・カードと融資などの金融関連情報に加え、公共料金、旅行と自動車、ショッピングなどの項目も用意されている。