

## 1. 政策及び目標等

<b>政 策</b>	利用者保護のための情報提供・相談等の枠組みの充実
<b>達成すべき目標</b>	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
<b>目標設定の考え方及びその根拠</b>	<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>
<b>測定指標</b>	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

<b>17 年度 重点施策</b>	<p>金融知識の普及</p> <p>金融サービス利用者相談室の設置等</p> <p>利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立</p> <p>金融行政に関する広報の充実</p>
<b>参考指標</b>	<p>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」)</p> <p>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)</p> <p>相談状況(件数)、相談事例のポイントの公表の状況</p> <p>金融トラブル連絡調整協議会における検討状況</p> <p>金融機関等への要請状況</p> <p>金融機関の公表内容のとりまとめ結果</p> <p>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)</p>

### **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 . 平成 17 事務年度における事務運営についての評価**

#### ( 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。

#### ( 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

##### 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。

##### 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、ほとんど知識がないと思う」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。

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

#### 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事、保険金請求時等における保険会社の対応に関する事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事、証券会社に関する事、電子開示システム(EDINET)の利用方法等に関する事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事、不適正な行為に関する事、個別取引・契約の結果に関する事等の相談等が寄せられています。

#### 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。

##### 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。

##### 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。

## 5. 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、金融知識の普及に役立つ教材等に係る予算要求、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、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、政策広報体制等の整備に係る機構定員要求、ホームページの維持管理に係る予算要求、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。

## **6. 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。