

政策Ⅱ－１－（１）－②

利用者保護のための情報提供・相談等の枠組みの充実

1. 目標等

<p>達成すべき目標</p>	<p>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 【達成年次】毎年度</p>
<p>目標設定の考え方及びその根拠</p>	<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>また、「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> <p>【根拠】金融改革プログラム（平成 16 年 12 月）</p>
<p>測定指標</p>	<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>

2. 平成 18 年度重点施策等

<p>18 年度重点施策</p>	<p>① 金融経済教育の充実 ② 金融サービスの利用者からの相談等の受付・適切な対応</p>
<p>参考指標</p>	<p>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）へのアクセス状況（件数） ① 関係省庁・民間団体との連携（後援名義の付与件数） ② 相談等の受付状況（件数）及び利用者からの相談事例等と相談室からのアドバイス等の公表の状況 ② 金融トラブル連絡調整協議会における検討状況</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、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、副教材・パンフレットの作成・配付やホームページを通じた情報提供など、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います。平成19年4月、多重債務者対策本部において「多重債務問題改善プログラム」がとりまとめられましたが、その中でも、多重債務者発生予防のための金融経済教育の強化が必要とされました。

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ことが、利用者利便の向上、金融トラブルの未然防止に不可欠です。

金融取引の基礎知識をまとめたパンフレットの作成・配付や、国民が直接アクセスできるホームページを媒体とした注意喚起など、より一層の情報提供により国民への金融知識の普及を図る必要があります。

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）においては、小学校・中学校・高等学校から、金融経済教育は「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%あり、国民からも、金融経済教育の充実が求められているといえます。

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7月に開設しています。18年度の相談等の受付件数は52,054件、一日当たりの平均受付件数は212件と前年度（149件）に比べ増加しています。

### 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 金融経済教育の充実

##### ア. パンフレット等の改訂・配布

##### (ア) 中学生・高校生向け副教材の作成・配布

19年3月、学習指導要領に対応した中学・高校生向け副教材について、多重債務問題等最近の金融トラブル等を踏まえた改訂を行ない、①中学校向け生徒用パンフレット、②高校向け生徒用CD-ROM、③①②の教師用指導マニュアルを作成しました。これらの教材については、全国すべての中学・

高等学校に配布しました。

(イ) 高校3年生及び一般社会人向けパンフレットの作成・配布

19年2月、これから社会人になる人を対象としたパンフレット「はじめての金融ガイド」について、金融に関する最新の制度改正や最近のトラブル事例を踏まえ大幅改訂し、全国の高校、大学生協、地方公共団体、消費生活センターなどに広く配布（10万部）しました。その後、地方公共団体などから多数の追加配付要望があったことから、19年5月、増刷・配付（17万部）を行いました。

イ. 文部科学省、都道府県教育委員会及び学校教育現場への働きかけ

18年7月から19年3月にかけて、現場教師に金融経済教育の重要性について認識を深めていただくことなどを目的に、全国の財務局・財務事務所において、現場教師との懇談会を順次実施しました。また、18年9月に文部科学省に対して、12月には各都道府県の教育委員会に対して、金融経済教育の一層の推進を要請しました。

さらに、19年4月から6月にかけて、金融庁と財務局・財務事務所などで、県教育委員会及び県庁所在地の市教育委員会を訪問し、金融庁が作成した副教材・パンフレットの活用を働きかけるとともに、多重債務者発生予防に関する教育の実施を要請しました。

ウ. シンポジウムの開催

19年1月、①金融商品取引法、②子供に対する金融経済教育の実践事例にふれながら、一般国民に金融や経済に関する知識を習得することの重要性について認識を深めてもらうシンポジウム「お金の使い方について考えるシンポジウム」を、財務局との共催で、愛知県で開催しました。

エ. 当庁ホームページ金融経済教育コーナーによる情報提供

小・中・高校生及び新社会人を対象に金融の仕組みについて分かりやすく解説する「おしえて金融庁」及び、一般社会人を対象に金融取引に係る注意喚起情報等を掲載する「一般のみなさんへ」のコーナーにより、分かりやすい情報提供、タイムリーな情報提供に努めています。

オ. 金融庁後援名義の付与

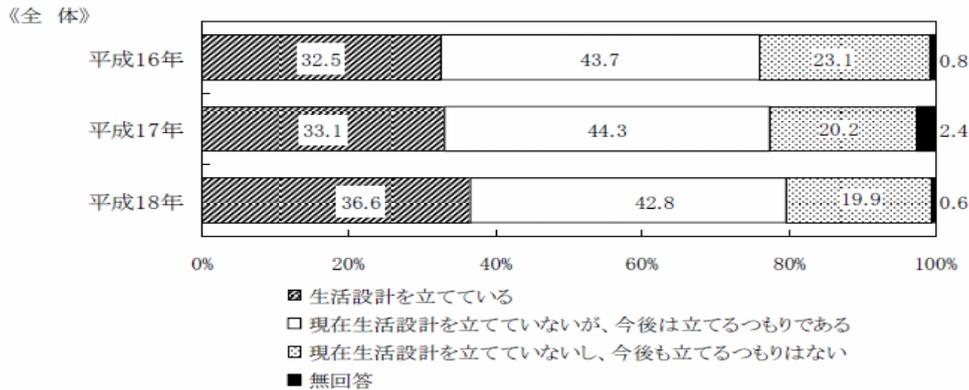
金融知識の普及等を目的に金融関係団体等が実施する各種講演会・セミナー等について、「金融庁後援」名義を18年7月以降19件付与しました。



## ② 将来の生活設計に関する考え方

金融広報中央委員会が実施した家計の金融資産に関する世論調査によると、平成18年は「生活設計を立てている」と回答した世帯の比率が36.6%で、平成16年に比べて4.1%増加しており、「今後は立てるつもりである」としている世帯をあわせると79.4%で、平成16年に比べ3.2%増加しています。

### 【資料2 生活設計設定の有無】



(出所) 金融広報中央委員会「家計の金融資産に関する世論調査」(平成18年)

これらの調査結果等をみると、国民の金融知識への関心が高まり、生活設計を立てている世帯が増えているものの、生活設計を立てる予定がない世帯が約2割にのぼっており、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 金融サービス利用者相談室における相談等の受付状況

### ア. 相談状況

18年度の相談等の受付件数は52,054件となっており、一日当たりの平均受付件数は、17年度に比べ42%増加しています。

分野別では、預金・融資等が12,924件(25%)、保険商品等が17,349件(33%)、投資商品等が10,827件(21%)、貸金等が8,274件(16%)、その他が2,680件(5%)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、振込時の本人確認手続の体制についての相談等、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、有価証券の売買に関すること、未公開株の取引に

関すること、電子開示システム（E D I N E T）の利用方法や有価証券報告書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、上限金利の規制に関する事、業者の取立に関する事等の相談等が寄せられています。

### 【資料3 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	18/4～6	18/7～9	18/10～12	19/1～3	18年度合計
預 金 ・ 融 資 等	3,527	3,540	2,898	2,959	12,924
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	3,882	4,562	4,791	4,114	17,349
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	3,053	2,484	2,658	2,632	10,827
貸 金 等	1,915	2,339	2,161	1,859	8,274
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	1,561	550	349	220	2,680
合 計	13,938	13,475	12,857	11,784	52,054

#### イ. 相談事例のポイントの公表の状況

17年7月の開設以来寄せられた相談事例のうち、利用者に注意喚起する必要があるものについては、ホームページ上に掲載している「利用者からの相談事例等と相談室からのアドバイス等」において以下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

- a. 預金口座の不正利用に関する情報の提供
- b. 期間延長特約付（満期繰上特約付）定期預金の販売に関する相談等
- c. 円定期預金とセットでの投資信託販売に関する相談等
- d. 外貨定期預金に関する相談等

##### (イ) 保険商品等

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

##### (ウ) 投資商品等

- a. 外国為替証拠金取引に関する相談等
- b. 未公開株式の取引に関する相談等
- c. 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

## 6. 今後の課題

- (1) 金融経済教育の推進にあたっては、「多重債務問題改善プログラム」において、多重債務者発生予防のための金融経済教育の強化が求められたことに留意し、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・強化するためには、消費者問題等に対応して作成した教材や学校教育現場で役立つプログラムの一層の普及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、教員向けの研修を行うなど教育現場へ啓蒙・働きかけを行っていく必要があります。
- (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・普及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) さらに、今後、金融経済教育を一層推進していくためには、諸外国における金融経済教育に係る優れた取組み事例を参考とすることが有用であり、諸外国の取組みに関する実体把握を行う必要があります。
- (5) 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ています。今後とも相談件数の増加が見込まれる中で、適切な対応に努めるとともに、このために相談体制等について検討を行う必要があります。
- (6) ADR法や金融商品取引法の動向を踏まえつつ、今後も「金融トラブル連絡調整協議会」を引き続き開催し、モデルに沿った規則整備と運用改善のフォローアップ等を実施するなど、金融分野における裁判外紛争処理制度の充実に努める必要があります。
- (7) 以上を踏まえ、20年度において、①金融知識の普及に役立つ教材等の作成、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、③諸外国における金融経済教育の実態調査費に係る予算要求、及び④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・定員要求や適切な相談体制等を構築するための予算要求を行う必

必要があります。

## 7. 当該政策に係る端的な結論等

政策の達成に向けて一定の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。

### 【18年度の達成度及び判断理由】 B

国民に各種金融サービスの特性や利用者保護の仕組みの理解度を高めてもらうために取り組んだ各種施策により、一定の成果が上がっているものの、引き続き取り組むべき課題もあることから、Bと評価しました。

## 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〕

- ・「おしえて金融庁」、「一般のみなさんへ」へのアクセス件数
- ・「家計の金融資産に関する世論調査」
- ・「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からのアドバイス等
- ・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. 担当課室名

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、総務企画局企画課