

# 説明資料

(消費者保護に関する取組み)

平成27年1月21日

金融庁総務企画局

# 金融庁の消費者保護に関する取組み

## 1. 消費者トラブルの把握

- 金融庁においては、金融サービス利用者の利便性の向上を図るとともに、寄せられた情報を金融行政に有効活用するため、利用者からの電話・ウェブサイト・ファックス等を通じた質問・相談・意見等に一元的に対応する金融サービス利用者相談室を開設
- 金融サービス利用者相談室においては、専門の相談員（金融サービス相談員）が対応し、問題点を整理するためのアドバイスや、業界団体が開設している紛争解決機関等を紹介
- 寄せられた相談等の内容や処理状況等は、検査・監督等の参考として活用
- 報道による情報把握やPIO-NETの閲覧、国民生活センターからの情報によっても消費者トラブルを把握

## 2. 消費者トラブルの未然防止

- 利用者への注意喚起のための情報を提供（決済に関するものとして、インターネットバンキングによる預金等の不正払出しやプリペイドカードの払戻し等に関する情報をウェブサイト等で提供）
- 平成26年5月から、金融サービス利用に伴うトラブルの発生の未然防止などに向けた事前相談の提供の充実を図るため、「事前相談（予防的なガイド）」窓口を開設
- 金融サービス利用者相談室に寄せられた利用者からの相談件数や主な相談事例等のポイントや、寄せられた相談等のうち、利用者に注意喚起する必要がある事例等を取りまとめて公表（「利用者からの相談事例等と相談室からのアドバイス等」）

「平成26事務年度 金融モニタリング基本方針（監督・検査基本方針）」において「顧客の信頼・安心感の確保等」を監督・検査上の重点施策に定め、情報セキュリティの確保やインターネットバンキング不正送金、サイバー攻撃等への対応状況等について検証する旨を明記

## 3. 「新しい決済サービス」に関する啓発・注意喚起

- 金融庁においては、幅広く金融リテラシーの向上を図るため、「最低限身に付けるべき金融リテラシーの4分野15項目」を公表（平成25年4月 金融経済教育研究会報告書）し、これに基づき金融経済教育の取組みを推進
- この中で、インターネット取引に関しては、「より簡易で利便性が高い取引が可能となった一方で、知らないうちに暗証番号が盗まれたり、誤発注をしてしまうといった対面取引の場合とは異なる様々な危険が伴うことを理解し、金融取引には安全が確認されていない端末は利用しないこと等に注意することが必要」としているところ。
- 金融リテラシー向上のため、ガイドブック等を作成・公表するとともに、地方公共団体や教育機関等へ配布したり（「基礎から学べる金融ガイド」等）、要請により職員を講師として派遣するなどの取組みを行っている。
  - ガイドブックには、キャッシュカードの安全性に関する情報や、インターネット取引を利用する際のチェックポイント、クレジットカードの機能やメリット・デメリット等に関する情報を盛り込み