

完善我国消费者金融教育的思考和建议

黄诗源

康奈尔大学 美国纽约 伊萨卡 14850

【摘要】：要想使我国金融领域健康平稳发展，首要任务就是切实保护金融领域主体的权益，也就是完善对消费者的金融知识教育，提高消费者的认识水平和风险防范意识，让消费者能够理性实施消费行为，掌握必备的金融技能。为此本文通过对比美国、英国、欧盟等提出相关法律中对“消费者”的界定，分析我国消费者对金融认知不足，并指出完善金融教育的建议，希望为保护我国消费者权益做出贡献。

【关键词】：消费者；金融教育；权益保护；完善制度

1. 前言

最近几年，我国金融市场逐渐发展起来，形成了各种金融创新活动，在社会发展进步中需要不断渗透与金融相关的产品和服务，这就促进了金融消费领域的繁荣昌盛。但是我国金融领域的消费者专业化素质水平较低，对于金融相关的知识并不是很了解，导致消费者自身的合法权益受到严重破坏。为了能够避免金融乱象的问题给消费者权益造成更大的损失，对金融消费者进行预防性防护，我国政府应积极借鉴各种国外先进的经验，强化开展金融消费者的教育力度，提高消费者的金融免疫力，为国家和人们构建一个和谐健康的金融环境。

2. 金融消费者的界定

要想构建和谐金融环境，就需要对金融领域的主体权益进行保护，消费者作为金融领域的主体，对其概念进行界定是保护其权益的首要步骤，也是对消费者的子集金融消费者的概念进行分析。在人类世界形成经济的过程中，不同的领域对消费者的概念众说纷纭。

在法律中，美国提出的《布莱克法律词》中对消费者有相应的界定：“消费者，指的是具有消费行为的人，也就是产品服务的最终使用者。”英国提出的《消费者信用法》中消费者的界定为：“消费者，指的是在日常生活中，通过非职业性目的，接受生产者及销售者提供商品或服务的人群。”欧盟提出的《消费者权益保护法》对消费者的界定是：“消费者，指的是以非职业和贸易为目的实施合同行为的自然人。”

在我国对于消费者的相关理论主要是围绕消费者的主体、交易客体及行为三个方面对消费者的概念进行界定。我国提出的《消费者保护法》中将消费者分为三类：商品购买的自然人、商品接受者及服务接受者。商品购买者指的是对商品直接购买的自然人，商品和服务的接受者指的是接受他

人购买商品和服务的个人。消费不仅包含商品之间的交易，还包含对服务型商品的买卖。在国际的法律界对消费者的定义各有不同，但是从基本含义来说是相同的。本文基于国内外相关的学说对“消费者”进行概念分析，得出消费者具备的三个特征：

(1) 消费者是自然人。综合国家上各个国家的相关法律文件分析，消费者只能是个人，也就是自然人，并不是法人或者其他社会组织。这种规定是用于在社会交易中对具有弱势的人进行保护的，但是在社会发展中，各个组织都会随着国家社会经济发展而逐渐形成实力悬殊，在这里表现出弱势的群体或者组织是否应该列入消费者的界定中，还需要进一步的考证。

(2) 消费者的消费行为是日常生活需要，非职业性目的。人们的消费行为主要分为两个目的，一是生活需要，二是为了盈利。

(3) 消费者的消费行为应发生在提供商品及服务的供货商经营过程中，自然人就是消费者，也可以是生产者或者销售者，当以生活需求为目的开展消费行为时，自然人是消费者，但是当其处于职业的目的或者生产经营目的进行消费行为时，他就不应该被看作消费者。

3. 金融消费者教育的定义及意义

3.1 定义

金融消费者的教育指的是在金融领域中对消费者权益进行保护体制中的重要部分，在金融消费者的教育中，涉及到的教育内容非常广泛，其中还包含很多其他的参与者，如金融机构、相关政府部门等协助消费者教育开展的组织。

3.2 意义

经过大量的实践证明，金融消费者的基本素养是经济体维持健康发展和全球经济稳定的重要因素，因此对消费者进

行基本的金融教育也是非常必要且重要的。在2008年爆发的金融危机反映了全球经济最大的问题，就是缺乏对金融消费者的教育。在危机形成后，各个国家及相关部门都渐渐成立了专业的金融消费者教育机构。在国际组织的大力推动下，各个国家已经逐渐成立了相对完善的金融教育体系。金融教育系统的主要作用就是对消费者的权益进行保护，对于消费者来说，学习金融相关的知识，有利于提高自身的金融风险意识，使消费者能够明确买家自负原则的内涵，进而让消费者能够充分利用自身的权益和义务，抵抗金融侵权行为及金融风险；对于金融机构来说，完善金融教育制度，能够提高消费的适当性原则，有利于企业在激烈的市场竞争中站稳脚步；对于金融监管机构来说，开展金融教育能够确保制度在落实的过程中完善监管理念，促进企业对金融制度的理解，促进消费者对金融风险的正确认知，最终协助金融监管部门实现监管目标。

4. 新时代背景下对消费者教育提出的新要求

新时代背景下，社会经济在不断发展，这就意味着金融消费者教育问题正面临着重大的挑战，主要表现在以下四个方面：

其一，教育目标的转变。根据金融危机的提示，非专业性的金融消费者无法感知和获悉专业化、系统化、复杂性的产品信息及金融风险，进而导致非理性消费交易，高风险产品流入市场中，给消费者、销售者及国家的经济体制、全球的金融领域都会造成较大的影响，甚至会导致大量损失。通过这一教训，使得我国金融领域明白，对消费者的教育目标需要相应的转变，要从基础的金融知识普及转变成对金融风险防控和金融体系安全层面中。

其二，教育内容的转变。金融消费者的教育内容需要由金融基础知识逐渐变成教育消费者具备风险识别能力，以及相应的法律素养，明确各项法律法规，通过消费者权益提升金融福利。

其三，教育对象的转变。金融消费者的金融能力不是一时就能形成的，而是需要长时间的积累，金融消费者教育的对象应由现实消费者逐渐向潜在消费者、交易中弱势群体及金融消费相关的政府部门工作人员进行转变。

其四，教育方式的转变。我国金融消费者教育在供给上存在一定的缺失，缺失范围中包含对未成年人、成年人、弱势群体等不同人群。此外传统的教育也存在漏洞，目前阶段应将教育方式向网络化、多层次化和多元化转变，激励受教育者主动学习。

5. 完善金融消费者教育的建议

对金融消费者的教育进行完善之前，应明确几个基本的原则：第一，在开展消费者教育之前要做好充分地调查分析研究，主要的调查内容包括人们对教育内容的需求、人们接受教育的渠道、对金融教育目标的划分等。第二，创建银保监会和完全全面的金融消费者教育机制。第三，重视对金融教育实际开展情况进行准确评估。及时掌握了解金融教育工作的开展及落实效果，有利于改进下一步的教育方式。

完善金融消费者的教育措施具体分为以下几点内容：

(1) 突出“变”字

以传统的金融教育宣传活动为基础，充分结合现代化技术手段，融合“互联网+”的金融教育趋势，将金融消费者所关注的热点话题作为首要解决的问题。要想突出“变”字，在实践中就需要对两个方面进行改变，一是改变教育工作的思路，改变以监管机构为教育主体的教育模式，将社会中的各项结构，如银行机构、行业组织、新闻媒体等共同结合到金融教育工作中，形成多方合作的工作态势。扩大教育宣传方式及力度，整合现阶段的所有能产生宣传作用的方式及资源，与媒体尽心各做，建立交流合作机制。二是改变教育内容，面对新时代的发展，互联网成为消费者实行消费行为的重要场所，因此消费者的网络账户资金安全、个人信息安全、维权渠道等多方面都会面临新的挑战，因此金融教育工作应积极调整教育内容，对传统的教育内容及教育理念进行创新和革新，使其能够符合新时代的社会发展。相关部门要做好宣传工作和公众普及教育工作，对互联网行业的金融产品和服务的风险做好提示工作，提高消费者的风险防范水平。

(2) 突出“新”字

在完善金融消费者的教育过程中，要想突出“新”字，需要通过以下三个步骤进行：其一，采用全新的理念指导和开展教育工作。将“创新、协调、绿色、开放和共享”五大理念作为金融教育的主要主导，采用新技术和新形式开创宣传教育的平台及阵地，完善银保监会中的消费者教育网络，网络中包含教育网址、热线电话、普刊读物等消费者的教育格局。其二，利用现代化技术搭建一个统一的公众教育平台，创建通用的金融教育网站，由监管机构向人们提供金融教育支持，向消费者介绍与金融相关的各种产品及服务，促进消费者心中金融知识的掌握和理解，培养消费者的风险防范意识，强化科学消费理念。其三，采用新型的载体传播金融相关的知识，以微博、微信等平台的传染力和传播力，积极融合金融教育知识，以视频、电子刊物或者图片等形式开展金融教育，拓宽教育渠道，促使公众能够充分了解金融知识，

提高消费者的自我保护意识。

(3) 突出“难”字

实现突出“难”字，从三个方面实现。第一方面是加强宣传力度，提升社会对金融教育的认可。金融教育是一项长久的工作，在短时间内无法实现功效。目前在金融行业中多少还存在一些对金融领域不够了解、投入不足的问题，金融消费者对金融产品的认知也存在一定匮乏，因此社会要加强对金融教育的宣传工作，扩大金融教育的覆盖面，促进金融教育工作的顺利开展。第二方面是通过调查获悉服务方向，提高教育的精准度。相关机构要组织对消费者的金融教育需求进行分析，从根本出发，了解消费者的实际需求和内心声音，了解不同消费者在新时代背景下对金融产品及服务的需求，找准教育工作的着力点，大力推进金融教育。第三方面是借助一定的实例克服金融教育目前存在的问题及困难。创立金融教育的专项资金，并在每年的预算中设计一部分用于消费者金融教育，为保护消费者权益，开展金融教育相关活动提供资金保障。

参考文献:

- [1] 刘杰, 黄滢秋, 周学贞. 我国金融消费者权益保护工作现状及对策建议[J]. 西南金融, 2018, 000(003):71-76.
- [2] 薛继芳. 目前我国金融消费者保护的现状,存在问题及对策建议[J]. 新金融世界, 2019, 000(005):107-108.
- [3] 刘福师. 完善金融科技风险监管保护金融消费者权益的国际经验和政策建议[J]. 北方金融, 2018, 457(07):115-116.
- [4] 贾晓雯. 完善我国消费者金融教育的思考和建议[J]. 中国银行业, 2019, 000(001):P.86-88.
- [5] 陈梦溪. 我国金融消费者权益保护中存在的问题及对策研究[J]. 河南机电高等专科学校学报, 2018, 26(05):36-39.

(4) 突出“高”字

在这方面的的工作中, 可通过塑造行业形象实现提升金融教育的力度。金融教育不仅是用于提升消费者的预防意识, 还是展现企业良好形成的途径。加强对金融教育的力度, 以多种形式向消费者普及金融知识、帮助消费者提高风险防范意识和自我保护能力, 落实消费者的受教育权, 这不仅是监管机构的基本职责, 也是每一位负责监管人员的工作。此外还需要创建全面完善的金融教育制度, 做好顶层设计。创建全面完善的管理制度, 通过科学合理地规划, 对每个人的职能和任务目标进行划分, 明确教育主体的责任, 确保相关的教育工作能够顺利开展。

4. 结语

金融教育工作是一项巨大的工程体系, 目前阶段我国现有的金融教育制度还不够完善, 需要结合国内外先进的金融教育经验和相关的策略, 以完善传统金融消费者的教育为基础, 创建出适合新时代发展背景的金融教育制度, 切实保护我国消费者应有的权益, 促进国家经济稳定平稳地发展。