

金融窓口サービス3級

試験科目及びその範囲	範囲の細目
学科試験 1. 投資型金融商品を取り巻く環境 (1) 金融自由化の変遷等 (2) 各業態の特徴と取扱い商品 (3) セーフティネット (4) 取引の相手方	次に掲げる金融自由化の変遷等について概略の知識を有すること (1) 金融制度改革と取扱い商品の多様化 (2) 元本保証商品と元本変動商品 次に掲げる各業態の特徴と販売する金融商品等について概略の知識を有すること (1) 銀行等 (2) 信託銀行 (3) ゆうちょ銀行・かんぽ生命保険 (4) 金融商品取引業者 (5) 生命保険会社 (6) 損害保険会社 次に掲げる各種のセーフティネットについて概略の知識を有すること 預金保険制度、 保険契約者保護機構、 投資者保護基金 次に掲げる金融商品販売・勧誘の相手方に関する事項について一般的な知識を有すること (1) 権利能力と行為能力 (2) 制限能力者との取引と成年後見制度 (3) 法人との取引
2. 投資型金融商品及び保険商品の仕組みと特徴 (1) 証券関係商品 (2) 保険関係商品 (3) 預金関係商品 (4) 金融商品の有するリスクの要因及び金融市場の関係	(1) 次に掲げる投資信託商品の仕組み、特徴、リスク及び課税制度について概略の知識を有すること 公社債投資信託、 株式投資信託、 不動産投資信託、 外国投資信託、 ライフサイクル型ファンド、 ファンド・オブ・ファンズ (2) 次に掲げる債券の特徴、リスク及び課税制度について概略の知識を有すること 国債、 地方債、 社債、 外国債券 (1) 次に掲げる生命保険商品の仕組み、特徴、リスク及び課税制度について一般的な知識を有すること 定期保険、 終身保険、 養老保険、 定額個人年金保険、 変額個人年金保険 (2) 次に掲げる損害保険商品の仕組み、特徴、リスク及び課税制度について一般的な知識を有すること 積立傷害保険、 年金払い積立傷害保険 外貨預金の仕組み、特徴、リスク及び課税制度について一般的な知識を有すること 金利リスク・為替リスク・信用リスクの要因及び金融市場の関係について一般的な知識を有すること
3. 販売・勧誘ルールの基本 金融商品販売・勧誘に係るコンプライアンス	次に掲げる各種法律が要請する金融商品販売・勧誘に係るコンプライアンスについて一般的な知識を有すること (1) 民法 (2) 金融商品販売法 (3) 消費者契約法 (4) 金融商品取引法 (5) 銀行法 (6) 保険業法

金融窓口サービス3級

試験科目及びその範囲	範囲の細目
	(7) その他の法令
4. 前各号に掲げる科目のほか、次に掲げる業務のうち、受検者が選択するいずれか一の業務の科目	
(1) テラー業務	
イ. 窓口事務	
(イ) 金融窓口サービス従事者(テラー)の役割と心構え	次に掲げる金融窓口サービス従事者(テラー)の役割と対応について概略の知識を有すること (1) テラーの役割と心構え (2) テラーの言葉遣い (3) 職場での身だしなみ (4) 顧客満足度(CS)とコミュニケーション (5) 窓口サービスの向上 (6) テラーのコンプライアンスの理解
(ロ) 事務取扱い上の注意点	1 次に掲げる窓口事務の基本事項について概略の知識を有すること 現金その場限り、代筆の禁止、手続・権限の遵守、独断処理の禁止 2 次に掲げる事項に関し、その仕組み、法的根拠、処理方法、点検方法及び取扱いについて概略の知識を有すること (1) 現金の取扱い (2) 通帳・証書の取扱い (3) 印鑑の取扱い (4) 諸届の受付 (5) 金融機関職員の守秘義務 (6) マネー・ロンダリング防止と本人確認 (7) 預金契約の成立時期 (8) 預金契約の法的性質 (9) 残高証明書の取扱い (10) 払戻しの基本 (11) 定期預金の解約 (12) 起算日扱い・便宜払い
(ハ) 諸届・事故届けの取扱い	次に掲げる諸届・事故届の内容、受付、処理方法について概略の知識を有すること (1) 各種諸届の種類と取扱い 名義変更届、代表者変更届、代理人届、住所変更届、改印届、死亡届、その他 (2) 事故届けとその取扱い 手形・小切手の事故届、紛失届、その他事故届、電話による事故届の受付と取扱い (3) 取引店変更(移管)
ロ. 預金業務	
(イ) 各種預金取扱いの注意点	次に掲げる商品に関し、商品の内容、仕組み、セールスポイントと留意点、商品取扱上の事務処理について、概略の知識を有すること (1) 決済性商品 普通預金、当座預金、総合口座、決済用預金 (2) 貯蓄性商品

金融窓口サービス3級

試験科目及びその範囲	範囲の細目
<p>(D) 当座勘定取引</p> <p>(H) 利息計算等</p>	<p>貯蓄預金、通知預金、納税準備預金、スーパー定期預金、期日指定定期預金、積立定期預金、定期積金、変動金利定期預金、福祉定期預金、懸賞金付定期預金、一定期間据置後解約自由型定期預金、年金定期預金、一般財形貯蓄制度、財形住宅貯蓄制度、財形年金貯蓄制度、その他新種預金</p> <p>(3) 資金運用商品 大口定期預金、外貨預金、譲渡性預金</p> <p>当座預金に関する次の事項について概略の知識を有すること</p> <p>(1) 当座勘定契約の法的性質 (2) 当座の開設 (3) 当座勘定規定 (4) 当座勘定契約の解約 (5) 取引停止処分 (6) 統一手形用紙制度 (7) 手形・小切手用紙の交付</p> <p>次に掲げる預金取引の内容、仕組み及び計算方法について概略の知識を有すること</p> <p>(1) 普通預金 (2) 貯蓄預金 (3) 通知預金 (4) スーパー定期 (5) 期日指定定期預金 (6) 積立定期預金 (7) 大口定期預金</p>
<p>八. 相談業務</p> <p>(I) 各種金融商品</p> <p>(Q) 金融商品に対する税金</p>	<p>次に掲げる各種金融商品の種類、仕組み及び特徴について概略の知識を有すること</p> <p>(1) 金融商品の分類 固定金利商品と変動金利商品、単利商品と複利商品</p> <p>(2) 銀行取扱いの市場性商品 (3) ゆうちょ銀行の商品 (4) 信託 (5) 金融債の種類と仕組み (6) 生命保険の種類と仕組み</p> <p>次に掲げる課税制度の内容とその適用方法について概略の知識を有すること</p> <p>(1) 利子課税制度 (2) 非課税制度 (3) 金融類似商品の課税制度</p>
<p>二. セールス</p> <p>(I) 個人取引推進の考え方</p> <p>(Q) 個人向けセールスの展開</p>	<p>個人取引推進の考え方、内容、具体的な推進方法に関する次の事項について概略の知識を有すること</p> <p>(1) 家計の金融資産に関する調査 (2) その他の各種統計調査 (3) 苦情・クレームへの対応 (4) 顧客情報の収集・活用</p> <p>個人取引推進とその内容、利用方法に関する次の事項について概略の知識を有すること</p> <p>(1) 顧客満足とセールスの基本姿勢</p>

金融窓口サービス3級

試験科目及びその範囲	範囲の細目
(ニ) 金融政策等 (ホ) 安全衛生	(6) 国債・公共債元利金の支払事務 (7) 保護預り (8) キャッシュカードの機能と特徴 次に掲げる金融政策等の事項について概略の知識を有すること (1) 日本銀行の業務 (2) 金融機関のディスクロージャー 労働安全衛生法における職場の労働安全衛生等に関する次の事項について、一般的な知識を有すること (1) 安全衛生管理体制 (2) 健康管理 (3) 衛生基準 (4) 健康増進のための措置
(2) 金融商品 コンサルティング業務 イ. 金融商品コンサル ティングの基本と金融 市場・リスクの理解 (イ) 金融商品コンサル ティングの基本 (ロ) 金融商品に係るリスク (ハ) 各種金融指標・相場 の見方	次に掲げる金融商品コンサルティングの基本を理解し概略の知識を有すること 金融商品コンサルティング業務に携わる者の役割と心構え、金融資産運用の原則(分散投資と長期保有の原則)、顧客保護の原則、顧客情報の守秘義務、説明義務履行の重要性、説明義務履行に係る社内体制の整備、コンプライアンス体制の整備・確保 次に掲げる金融商品に係るリスクについて概略の知識を有すること リスクとリターンの関係、リスクを抑えるための基本、価格変動リスクの説明、為替リスクの説明、金利リスクの説明、信用リスクの説明、解約制限等によるリスクの説明 次に掲げる金融指標・相場の見方について概略の知識を有すること 日経平均株価、東証株価指数、各種通貨の為替相場、投資信託の基準価額、国債の利回り、不動産投資信託に係る市場変動リスク
ロ. 金融商品販売の知識 (イ) 顧客ニーズの把握 (ロ) セールス展開の基本	次に掲げる顧客ニーズの把握について概略の知識を有すること (1) 独身世代の金融資産運用 (2) 家族形成期の金融資産運用 (3) 家族成熟期の金融資産運用 (4) 老後における金融資産運用 (5) 富裕層の金融資産運用 セールスの開始からクロージングまでのプロセスについて概略の知識を有すること
ハ. 金融商品コンサル ティング業務に係る 各種法規制の概要と 業規制 (イ) 金融商品取引法	次に掲げる金融商品取引法の事項について概略の知識を有すること (1) 立法経緯および目的 (2) 金融商品取引業者等 (3) 金融商品取引法上の有価証券 (4) 適用対象商品 (5) 集団投資スキーム

金融窓口サービス3級

試験科目及びその範囲	範囲の細目
(ロ) 金融商品販売法 (ハ) 銀行法 (ニ) 保険業法 (ホ) 消費者契約法 (ハ) 各種法規制との適用関係	(6) 特定投資家と一般の投資家、適格機関投資家 (7) 外務員登録制度 次に掲げる金融商品販売法の事項について概略の知識を有すること (1) 立法経緯および目的 (2) 金融商品販売業者等 (3) 適用対象金融商品 (4) 勧誘方針の策定 次に掲げる銀行法の事項について概略の知識を有すること (1) 金融商品取引法に関する準用規定 (2) その他の行為規制 次に掲げる保険業法の事項について概略の知識を有すること (1) 生命保険募集人資格 (2) 損害保険募集人資格 (3) 金融商品取引法に関する準用規定 次に掲げる消費者契約法の事項について概略の知識を有すること (1) 立法経緯、目的 (2) 契約の取消しおよび無効とされる事由 次に掲げる各種法規制の適用関係について概略の知識を有すること (1) 民法と金融商品販売法、消費者契約法の適用関係 (2) 金融商品販売法と銀行法、保険業法、金融商品取引法等の適用関係 (3) 金融商品取引法と銀行法、保険業法の適用関係 (4) 各種監督指針、金融検査マニュアルとの適用関係 (5) その他関係法令との適用関係
二. 金融商品コンサルティング業務に係る各種規制と顧客保護 (イ) 広告・標識に関する規制 (ロ) 説明義務等	標識の表示および広告等の規制について概略の知識を有すること (1) 不当景品類及び不当表示防止法 (2) 標識の掲示義務、広告の規制 (3) 銀行業における表示規約・景品規約 次に掲げる顧客に対する説明義務等について概略の知識を有すること (1) 民法の信義則に基づく一般的な説明義務 (2) 金融商品販売法上の重要事項の説明義務 金利等の変動により元本欠損の生ずるおそれがある場合 金利等の変動により元本を上回る欠損の生ずるおそれがある場合 信用リスクにより元本欠損を生ずるおそれがある場合 信用リスクにより元本を上回る欠損が生ずるおそれがある場合 顧客の判断に影響を及ぼす重要なものとして政令で定める事由により元本欠損を生ずるおそれがある場合 顧客の判断に影響を及ぼす重要なものとして政令で定める事由により元本を上回る欠損を生ずるおそれがある場合 権利行使に制限がある場合の当該制限 説明義務が免除される場合(特定顧客等)

金融窓口サービス3級

試験科目及びその範囲	範囲の細目
<p>(ハ) 適合性の原則</p> <p>(ニ) 各種の禁止行為</p> <p>(ホ) その他の行為規制</p> <p>(ハ) 法令違反による効果等</p>	<p>説明義務違反に係る損害賠償責任</p> <p>(3) 金融商品取引法上の契約の代理と媒介等に関する事前説明義務</p> <p>(4) 金融商品取引法上の書面交付義務 契約締結前の書面交付義務(交付書面の記載事項等) 契約締結時等の書面交付義務(交付書面の記載事項等)</p> <p>(5) 各種金融商品の説明義務(金融商品取引法・金融商品販売法・その他法令・指針等) 投資信託に係る説明義務 国債・地方債に係る説明義務 保険商品に係る説明義務 預金商品に係る説明義務</p> <p>適合性の原則について概略の知識を有すること</p> <p>次に掲げる金融商品取引法、銀行法上の各種禁止行為について概略の知識を有すること 虚偽のことを告げる行為 不確実なことに関する断定的判断の提供等 不招請勧誘の禁止 再勧誘の禁止 勧誘を受ける意思を確認しないままの勧誘 契約意思を欠く場合等の勧誘 損失補てん等の禁止 適合性の原則(その他投資者保護に欠ける行為) 投資助言・運用・顧客の資産管理等の業務に係る行為規制</p> <p>次に掲げるその他の行為規制等について概略の知識を有すること 顧客情報等の適正な取扱い(金融商品取引法) 預金者等への情報の提供(銀行法) 特定預金契約に係る金融商品取引法等の準用 特定保険契約に係る金融商品取引法等の準用</p> <p>(1) 刑事罰、行政処分(金融商品取引法) (2) 金融商品販売業者に対する無過失の賠償責任(金融商品販売法) (3) 金融商品取引法の規制が準用される金融商品</p>
<p>ホ. クレーム処理</p> <p>(イ) クレームの発生要因</p> <p>(ロ) クレームへの対応</p> <p>(ハ) クレーム処理制度</p> <p>(ニ) その他</p>	<p>説明不足、顧客の誤認等、クレームの発生要因について概略の知識を有すること</p> <p>顧客の主張内容の聴取、原因分析等、クレームへの対応について概略の知識を有すること</p> <p>認定投資者保護団体制度等、クレーム処理制度について概略の知識を有すること</p> <p>書面による解除(クーリングオフ)について概略の知識を有すること</p>

金融窓口サービス3級

試験科目及びその範囲	範囲の細目
実技試験 次の各号に掲げる科目のうち、 受験者が選択するいずれか一 の科目	
テラー業務	
1. 基本的対応	顧客の迎入れから送出しに至る過程における基本的対応ができること
2. 事務手続・実務知識	窓口における基本的な事務手続・実務知識を正しく理解できていること、及び基本的な金融商品の利息計算ができること
3. 商品知識	銀行取扱商品と競合する代表的な商品の基本的な内容を説明できること
4. 情報収集・活用能力	事務処理を円滑に進めるための情報を収集し、活用できること
5. セールス姿勢・展開力	基本的な商品のセールス・提案ができること
金融商品 コンサルティング業務	
1. 投資型金融商品知識	投資信託等、投資型金融商品に係る正確な商品知識に基づき、顧客に対するコンサルティング業務が遂行できること
2. コンプライアンスに則った コンサルティング	適合性の原則等、コンプライアンスに則った金融商品の提案ができること
3. 説明技能	金融商品に係る基本的な説明義務を理解し、顧客に対して説明ができること
4. 提案技能	顧客のニーズに応じた金融商品を選択し、基本的な提案ができること
5. クレーム対応力	金融商品の販売に関し、顧客からのクレームを受けた場合、苦情等の内容を理解し、管理者に取り次ぐことができること