



2009年度 5月実施
金融窓口サービス技能検定

2級 実技試験

テラー業務

実施日 2009年5月24日(日)

試験時間 13:30~15:00(90分)

注 意

1. 本試験の出題形式は、1つの設例に基づく記述式等(21問)です。
2. 筆記用具、計算器具(プログラム電卓等を除く)の持込みが認められています。
3. 試験問題については、特に指示のない限り、2008年10月1日現在施行の法令等に基づいて解答してください。
4. 試験時間中は、乱丁・落丁、印刷不鮮明に関する質問以外はお受けできません。
5. 不正行為があったときは、すべての解答が無効になります。
6. 解答用紙の注意事項を必ずお読みください。
7. その他、試験監督者の指示に従ってください。

《退席時の注意事項》

- ▶ 試験開始後60分経過した時点で中途退出できます。中途退出をする場合には、試験監督者に解答用紙を必ず手渡してください。問題用紙はお持ち帰りください。
- ▶ 試験終了時間10分前からは退出できません。試験終了後、試験監督者が解答用紙を回収しますので、着席したままお待ちください。

この試験の模範解答は5月24日(日)午後5時30分以降、当会のホームページに掲載します。

(<http://www.kinzai.or.jp/answer/kinmado.html>)

7月1日(予定)に受検者全員に合否通知書を送付するほか、当会のホームページで合格者の受検番号を掲載してお知らせします。

(<http://www.kinzai.or.jp/ginou/>)

厚生労働大臣指定試験機関 社団法人 金融財政事情研究会

〒160-8529 東京都新宿区南元町19 TEL 03-3358-0771

試験問題を解く前に，必ずお読みください。

本試験問題の構成について

本試験問題は，以下のページ以降の「《問題》編」とその中央部分にセットしてある「《設例》，《会話》編」との2部構成になっています。

注1．最初に，中央部分にセットしてある「《設例》，《会話》編」を，本体から取り外してから，まず，「《設例》，《会話》編」を読み，「《問題》編」の問題を解くようにしてください。「《設例》，《会話》編」は，のり付けされていますが，簡単に取り外せます。

2．解答は解答用紙に記入してください。

《問題》編

《問1》 本日が雨天の場合、空欄 に入るべき適切かつ具体的な言葉を、会話形式で解答欄（解答用紙2ページ）に記述してください。

《問2》 下線部 に関して、外貨定期預金の解約に必要な手続等の説明として、次のうち最も適切なものを選び、その番号を解答欄（解答用紙の表紙）に記入してください。

1. 外貨定期預金の場合、原則として、中途解約はできません。
2. 本人確認資料の提示は、円貨預金の現金200万円以上の支払に限られているので、外貨定期預金の満期解約金の支払を行う場合、本人確認資料の提示は不要です。
3. 日本の金融機関の営業日であれば、満期日以降いつでも解約することができます。

《問3》 下線部 に関し、テラー（あなた）は、中川さまに、来店時の相場で、ユーロ建て外貨定期預金の解約元利金について説明しました。次の【前提条件】で、満期日に解約した場合の税引き後の解約元利金として、次のうち最も適切なものを選び、その番号を解答欄（解答用紙の表紙）に記入してください。なお、1年は365日ベースとし、外貨利息額（ユーロ）は小数点以下第3位切捨て、円貨は円未満を切捨てとします。税率は、現行税率で計算してください。

【前提条件】

外貨預入金額：25,000ユーロ

預入日：2009年4月7日

満期日：2009年7月7日

預金利率：ユーロ3カ月物 年率0.7%

来店日の為替相場（TT S）：123.50円

（TT B）：120.50円

1. 3,016,707円
2. 3,016,752円
3. 3,091,811円

《問4》 下線部 に関し、中川さまから質問のあった為替差益等の課税方法について述べた以下の文章の空欄イ～二に入る適切な語句等を、下記の語句群のなかから選び、その記号を解答欄に記入してください。

中川さまの場合、利息については、支払時に(イ)% (所得税(ロ)%、住民税5%)の税率による(ハ)課税扱いとなりますが、外貨預金(為替予約なし)において生じた為替差益については、(ニ)として確定申告による総合課税の対象となります。ただし、年収が2,000万円以下の給与所得者で、差益も含めて給与所得および退職所得以外の所得金額が年間20万円以下の人等であれば、原則として申告不要です。

《語句群》				
A . 20	B . 15	C . 10	D . 5	E . 申告分離
F . 源泉分離	G . 一時所得	H . 雑所得	I . 利子所得	

《問5》 下線部 に関し、為替相場とその影響に関する説明として、次のうち最も不適切なものを選び、その番号を解答欄(解答用紙の表紙)に記入してください。

1. 仮に、1ユーロ = 120円だったものが、1ユーロ = 124円になった場合、「円高」になったといえます。
2. 一般に、「円高」になった場合、輸出面でみると、外貨ベースでの価格が上昇するので、国内景気は下降傾向になると考えられます。
3. 「円高」が進んだ場合、日本銀行が無担保コール翌日物金利の誘導目標を引き下げる可能性があります。

《問6》 下線部 に関し、「金融商品の販売等に関する法律」上の金融商品のリスクに関する説明として、次のうち最も不適切なものを選び、その番号を解答欄(解答用紙の表紙)に記入してください。

1. 株式投資における価格変動リスクとは、投資対象の有価証券等の価格が変動することにより、元本欠損の生じるおそれがあることをいいます。
2. 債券投資における信用リスクとは、債券の発行体の経営、財務状況の変化等を直接の原因として、元本欠損の生じるおそれがあることをいいます。
3. 国内円預金は元本保証型商品であるため、市場リスクも信用リスクもありません。

《問7》 外貨定期預金の満期解約金の資金使途に関する情報収集として、テラー(あなた)は「ひと言」(会話中の空欄)をかけた。空欄 に入るべき適切かつ具体的な言葉を、前後の会話から判断し、会話形式で解答欄(解答用紙2ページ)に記述してください。

《問8》 下線部 に関し、子供の教育資金について述べた以下の文章の空欄に入るべき数値として、次のうち最も適切なものを選び、その番号を解答欄(解答用紙の表紙)に記入してください。

文部科学省調査による平成18年度「子どもの学習費調査」によると、幼稚園(3年保育)から中学卒業までにかかる費用(学習費総額)は、すべて公立の場合で平均約420万円となっています。また、平成20年10月発表の日本政策金融公庫の「教育費負担の実態調査(勤務者世帯)」アンケート結果によると、高校入学から大学卒業まで(入学費用と在学費用の累計)にかかる費用は、子供1人当たり約()万円となっています。なお、高校卒業後の入学先別にみると、私立大学の理系では平均的な費用よりも1割以上多く、国立大学では2割弱少ない結果となっています。

1. 800
2. 1,000
3. 1,500

《問9》 下線部 に関し、「フラット35」に関する次の記述のうち、最も不適切なものを選び、その番号を解答欄(解答用紙の表紙)に記入してください。

1. 「フラット35」とは、住宅金融支援機構が金融機関の提供する最長35年までの長期住宅ローン債権を買い取って証券化するもので、事実上、住宅ローン提供金融機関の資金負担はありません。
2. 「フラット35」の融資金利は、金融機関ごとに設定され、固定金利、変動金利とも利用できます。
3. 「フラット35」の融資に際しては、原則として、申込時の年齢が70歳未満で安定した収入があることなどが条件となっています。

《問10》 下線部 に関し、住宅ローンセールス上の留意点に関する次の記述のうち、最も不適切なものを選び、その番号を解答欄（解答用紙の表紙）に記入してください。

1. お客さまから、住宅ローンの相談を受けた場合、年齢、職業などの情報入手や商品説明は省き、速やかにローンセンターなどの担当者へ取り次ぐことが大切です。
2. 住宅ローンに限らず、ローンセールスにおいては、お客さまのライフステージ、ニーズを把握すると同時に、家計の収入状況などに適した商品を提供することが重要です。
3. 一般に、住宅ローンをセールスするときには、住宅ローンだけでなく、借入時に必要となる諸費用、住宅取得に係る税金などについても適切なアドバイスを提供し、お客さまからの信頼を得るよう心がけることが必要です。

《問11》 下線部 に関し、金融広報中央委員会『家計の金融行動に関する世論調査[2人以上世帯調査]』（平成20年調査）の結果による「30歳代の貯蓄の目的（貯蓄保有世帯）（3つまでの複数回答）」の順位として、次のうち最も適切なものを選び、その番号を解答欄（解答用紙の表紙）に記入してください。

1. 1位：病気や不時の災害への備え，2位：耐久消費財の購入資金，3位：子供の教育資金
2. 1位：こどもの教育資金，2位：病気や不時の災害への備え，3位：とくに目的はないが貯蓄していれば安心
3. 1位：住宅取得または増改築の資金，2位：こどもの教育資金，3位：旅行・レジャーの資金

《問12》 下線部 に関し、現在の公的年金制度に関する説明として、次のうち最も適切なものを選び、その番号を解答欄（解答用紙の表紙）に記入してください。

1. 原則として、20歳以上65歳未満で日本国内に住所のある人は、国民年金に加入しなければなりません。
2. 日本の公的年金制度は、国民年金からはすべての国民に共通する基礎年金、厚生年金など被用者年金からは基礎年金に上乘せする形で報酬比例の年金が支給されるという、二階建ての仕組みをとっています。
3. 厚生年金保険や共済組合の加入者は、国民年金の第1号被保険者となり、厚生年金保険や共済組合（共済制度）の加入者に扶養されている配偶者で20歳以上60歳未満の人は、国民年金の第3号被保険者となります。

《問13》 下線部 に関し、確定拠出年金制度の税制上の優遇措置について述べた以下の文章の空欄イ～ニに入る最も適切な語句等を、下記の語句群のなかから選び、その記号を解答欄(解答用紙の表紙)に記入してください。

確定拠出年金には、税制上の優遇があります。掛金については、企業が拠出する場合には、その(イ)が損金算入され、個人が拠出する場合には、(ロ)控除の対象となり、その全額がその年の所得金額から控除されます。また、運用段階の運用益は非課税とされ、老齢給付金については、年金で受け取る場合は(ハ)控除が適用され、一時金で受け取る場合は、確定拠出年金への掛金払込期間を勤続年数とみなし、(ニ)として課税されます。

《語句群》			
A. 全額	B. 半額	C. 生命保険料	D. 小規模企業共済等掛金
E. 基礎	F. 給与所得	G. 医療費	H. 公的年金等
I. 源泉分離	J. 総合	K. 退職所得	

《問14》 下線部 を受けて、適合性の原則の観点から、テラー(あなた)はどのようなお声をかけをし、そのうえで何について情報収集をしようと思いますか。空欄 にあてはまる適切かつ具体的な言葉を、前後の会話から判断し、会話形式で解答欄(解答用紙3ページ)に記述してください。

《問15》 下線部 に関し、個人向け国債に関する説明として、次のうち最も適切なものを選び、その番号を解答欄(解答用紙の表紙)に記入してください。

1. 個人向け国債は、購入金額が1万円以上1万円単位であるのに対し、新型窓口販売方式の国債は5万円以上5万円単位であるという違いがありますが、両者とも、国の買取りによる中途換金制度があるという点では同じです。
2. 個人向け国債(変動・10年)は、年2回(半年ごとに)利払いがあり、中途換金は、原則として第4期利子支払日(発行から2年経過)以降でなければできません。
3. 個人向け国債(固定・5年)の中途換金時の買取金額は、原則として「額面金額+経過利子相当額-直前4回分の各利子(税引前)相当額×0.8」と定められています。

《問16》 空欄 に関し、投資信託の仕組みに関するテラー（あなた）の説明として、次のうち最も適切なものを選び、その番号を解答欄（解答用紙の表紙）に記入してください。

1. 「投資信託には、『契約型』と『会社型』とがありますが、いわゆるJ REITは、『契約型』の投資信託です」
2. 「一般に、『契約型』の投資信託では、投資信託約款において、委託者である投資信託会社や、受託者である証券会社が定められています」
3. 「一般に、『契約型』の投資信託では、受益者であるお客さまは、受益権を取得します。受益権には、収益分配金請求権、償還金請求権、受益権の買取請求権および一部解約請求権などが含まれます」

《問17》 下線部 に関し、公社債投資信託の特徴に関する説明として、次のうち最も不適切なものを選び、その番号を解答欄（解答用紙の表紙）に記入してください。

1. 公社債投資信託は、運用資産として株式を組み入れることはできません。
2. 一般に、公社債投資信託の分配金は、配当所得として、課税対象となります。
3. 公社債投資信託は単位型と追加型に分類され、MMFやMRFは、追加型の公社債投資信託に該当します。

《問18》 下線部 に関し、かんぽ生命保険の保険商品の特色に関する説明として、次のうち最も不適切なものを選び、その番号を解答欄（解答用紙の表紙）に記入してください。

1. かんぽ生命では、基本契約および特約の申込みの際、被保険者の健康状態について医師による診査を必要とせず加入することができます。ただし、現在病気にかかっている方などの加入を無選択で承諾するものではありません。
2. かんぽ生命の保険契約については、法令により、被保険者1人について加入できる保険金額などの限度（加入限度額）が定められています。
3. かんぽ生命の保険商品には、保険金等の支払についての政府保証があります。

《問19》 下線部 に関し、終身保険について述べた以下の文章の空欄イ～八に入る語句を、解答欄（解答用紙3ページ）に記述してください。

終身保険は、死亡した場合に死亡保険金を受け取ることができますが、養老保険とは異なり、(イ) 保険金はありません。保険期間は定期保険と異なり、死亡保障が(ロ) 続きます。

また、一般に、金融機関で募集される終身保険については、(ハ) 機構による保護の対象となります。

《問20》 下線部 に関し，中川さまが保有している全金融資産についてまとめた次の表の空欄イ～八に入る語句の組合せとして，次のうち最も適切なものを選び，その番号を解答欄（解答用紙の表紙）に記入してください。

運用商品	金額	資金分類
普通預金	55万7,500円	(イ)
スーパー定期預金	300万円	安全性(安定性)
外貨定期預金	2万5千ユーロ	(ロ)
一般財形貯蓄	343万円	(ハ)
	合計 約1,000万円	

イ	ロ	ハ
1. 流動性	安全性(安定性)	収益性
2. 流動性	収益性	安全性(安定性)
3. 安全性(安定性)	収益性	収益性

《問21》 下線部²¹に関し，満期を迎えるユーロ建て外貨定期預金の解約金のうち，300万円をどのような金融商品で運用するかを考えました。中川さまの運用に対する意向を考慮したうえで，中川さまに適していると思われる金融商品を3つ提案し，解答用紙の項目に従って解答欄（解答用紙4ページ）に記述してください。なお，解答にあたっては，《設例》，《会話》の内容，《問20》および下記の 中川さまの前提条件 を参照し，提案する商品については，下記の 資料：提案商品群 のなかから選択してください。

中川さまの前提条件

中川さまは，100万円ずつ，3商品に分けた提案を希望されています。

中川さまは，現在保有している全金融資産のうち，20%程度を収益性商品で運用したいと希望されています。

資料：提案商品群

提案する金融商品群	
スーパー定期預金	国内株式投資信託(インデックス型)
個人向け国債(変動・10年)	新興国株式投資信託(分配金再投資型)
個人向け国債(固定・5年)	定額個人年金保険(円建て・保険料は毎月払い)
外貨定期預金(米ドル建て・為替先物予約なし)	変額個人年金保険(円建て・保険料は一時払い)
外貨定期預金(ユーロ建て・為替先物予約なし)	一時払い定期付終身保険(定期保険特約は10年で全期間型)

《設例》,《会話》編

解答にあたっての注意

文中にあるお客さまとテラーの《会話》は、あくまで一例であり、特定のセールス方法を推奨するものではありません。

文中の《会話》において、問題の性質上明示できないものは、「」と表記してあります。

投資信託、外貨預金、個人年金保険、国債等の金融商品は、実際の取扱いの有無にかかわらず、取り扱っているものとして、解答してください。

個人情報の取扱いについては、お客さまとの間で、すでに書面による同意を得ているものとします。

【問題】 4 ページ以降にある《設例》、《会話》は、お客さまとテラー（あなた）のやりとりについて記述したものです。《設例》、《会話》および《資料1～4》をよく読んで、実際の場面をイメージし、あなたがテラーとしてお客さまにどう対応するかという前提で、各問に答えてください。なお、為替レートや金利は、試験日現在の相場とは異なりますが、設問にある前提で答えてください。解答は、解答用紙の解答欄に記入してください。

テーマは、「外貨定期預金の解約相談とその資金の運用相談」です。

資料1 総合口座通帳（普通預金）

資料2 総合口座通帳（定期預金）

資料3 ユーロ建て外貨定期預金の取引明細

資料4 お客さまに関するデータ

- ・氏名：中川 高志，32歳（昭和51年10月20日生まれ）会社員
- ・取引状況：本人名義の総合口座取引，外貨定期預金
- ・その他の金融資産：一般財形貯蓄 343万円（他行）
- ・家族：妻（30歳）専業主婦 3歳の男児（幼稚園に通園）

資料1 総合口座通帳（普通預金）

必要部分のみ（抜粋）

年月日	摘要	お支払金額	お預り金額	差引残高
21-04-01			繰越残高	* 624,746
21-04-01	ガス	4,010		* 620,736
21-04-10	携帯電話	12,835		* 607,901
21-04-15	電気	7,126		* 600,775
21-04-15	水道	7,985		* 592,790
21-04-16	自動機	40,000		* 552,790
21-04-18	クレジットカード	40,484		* 512,306
21-04-24	給与		297,586	* 809,892
21-04-27	N T T	4,594		* 805,298
21-04-27	A A 幼稚園	32,000		* 773,298
21-04-28	自動機	40,000		* 733,298
21-04-28	クレジットカード	56,600		* 676,698
21-04-30	家賃	100,000		* 576,698
21-05-01	ガス	4,198		* 572,500
21-05-03	自動機	15,000		* 557,500

注) 給与日前日の平残は、約50～60万円

資料2 総合口座通帳（定期預金）

必要事項のみ抜粋

年 月 日	預入番号	定期預金の種類	期間	利息のお取り扱い方法
		お預り金額	利率	満期日
		お預り残高	中間利払利率	中間利払日
18-12-26 お預り	001	スーパー定期（自動継続型） * 3,000,000円 残高 1口 *3,000,000円	3年 年0.30% ****	元加継続 21-12-26 ****

資料3 ユーロ建て外貨定期預金の預入明細

必要部分のみ抜粋

年 月 日	預入番号	定期預金の種類	期間	利息のお取り扱い方法
		お預り金額	利率	満期日
		お預り残高	利払利率	利払日
21-04-07 お預り	00001	外貨定期預金（自動継続型） ユーロ 25,000.00 残高 1口 *25,000EUR	3カ月 年0.70% ****	元利継続 21-07-07 ****

為替予約なし

《設 例》

お客さまの中川高志さまが、外貨定期預金の解約相談のために来店しました。

中川さまは、当店で総合口座取引、外貨定期預金をご利用されていますが、ふだんはインターネットバンキングやATMを利用しており、テラー（＝あなた／受検者）とは、初対面のお客さまであるものとしします。

以下は、中川さまが窓口へ来られ、テラー（あなた）のカウンターへ来たところからの会話です。

なお、両者の会話は、必要な部分のみを抜粋して記載してあります。設問に関する箇所は、アンダーライン _____ や空欄 等で表示してあり、具体的な設問については、《問題》編に記載してあります。

《会 話》

〔来店目的〕

お客さま = 中川さま	テラー = あなた / 受検者
<p>「こんにちは。」</p> <p>「この外貨定期預金が7月に満期になるので、その解約について、相談に来ただけど...」</p> <p>「そうなんだよ。これなんだけれどね」 （総合口座通帳と外貨定期預金の取引報告書（兼自動継続のご案内）を差し出す）</p> <p>「とりあえず、外貨定期預金の解約手続きについて教えてください。今日はそのあとでいろいろ聞きたいことがあってね」</p> <p>「なるほど。ところで、私は、1ユーロ = 118円で買ったのですが、満期日に解約すると解約金は、いくらくらいになるのかわかりますか...」</p>	<p>「いらっしゃいませ、こんにちは。 <input type="text"/> 」 《問1》へ</p> <p>「私は窓口係の <input type="text"/> （＝受検者）と申します（名刺を渡す）。今日は、どのようなご用件でしょうか？」</p> <p>「かしこまりました。外貨定期預金の満期解約のご相談ですね」</p> <p>「それでは、拝見させていただきます」</p> <p>「かしこまりました。さっそくですが、<u>外貨定期預金の解約手続き</u>についてご説明させていただきます。 <input type="text"/> 」 《問2》へ</p>

<p>「ありがとう。とりあえず、このくらいになるということがわかれば安心だね。あとは満期日の為替相場を見て決めようと思います」</p> <p>「ところで、解約日が今日のような相場だと、少し為替差益が出るようだけど、こうした為替差益には税金がかかるのかな？」</p> <p>「なるほどね。ところで、現在の為替相場の動きはどんな感じなの？」</p> <p>「なるほど、勉強になります。ありがとう」</p>	<p>「中川さま、ご存知のとおり、為替相場は日々刻々と変動しておりますので、いまの時点では確定できませんが、仮に、満期日もいまの相場と変わらないと仮定しますと、元利合計は <input type="text"/> となります」</p> <p style="text-align: right;">《問3》へ</p> <p>「それがよろしいかと思えます」</p> <p>「さようでございますね。 <u>為替差益の課税方法</u> についてはこのようになっております。」</p> <p style="text-align: right;">《問4》へ</p> <p>「 <u>為替相場</u>の動向には、さまざまな要因がからんできますが、現在の相場の先行きについては、専門家の見解も分かれています。参考までに、こちらに何人かの専門家の見解が記載された一覧がありますので、ご覧ください」</p> <p style="text-align: right;">《問5》へ</p> <p>「どういたしまして」</p>
--	--

〔お客さまからの相談 〕

お客さま = 中川さま	テラー = あなた / 受検者
<p>「ところで、もう一つ、教えてほしいことがあるのですが…」</p> <p>「外貨預金のほかにも、金融商品にはいろいろなリスクがあるといいますが、そのリスクにはどんなものがあるのですか？」</p> <p>「よくわかりました。ありがとう」</p>	<p>「はい、どのようなことでしょうか？」</p> <p>「はい。 <u>金融商品のリスク</u>には、このようなものがあります。」</p> <p style="text-align: right;">《問6》へ</p> <p>「 <input type="text"/> 」</p> <p style="text-align: right;">《問7》へ</p>

「うちには3歳になる男の子がいるので、この資金は将来の教育費として準備しておくことも考えているんですよ」

「なるほど…。改めて見ると、子育てもたいへんだ」

「うーん、教育資金はいいとして、まだ持家がないんですよ。ということは、これから教育資金のほかに住宅資金も準備しなくてはならないので、それが悩みなんです」

「本当は、戸建住宅がいいのですが、値段が高いでしょう。それに、妻もパート社員で働くことを考えていて、昼は家にだれもいない状態が多いと思うので、セキュリティの高いマンションにしようと思っているんですよ」

「とはいっても、まだすぐには買える自己資金もないので、購入するときは住宅ローンを利用する予定でいるんですよ」

「『フラット35』？たしか、テレビコマーシャルで見たことがありますが、あれも住宅ローンなのですか？」

「3歳のお子様というと、いまはかわいいさかりですね。お子様にかかる 教育資金は、年々金額が増えているようですので、こちらをご覧ください」(冊子を示す)

《問8》へ

「お伺いしたところでは、中川さまは、すでに教育資金については着実に準備されていらっしゃるようですが…」

「さようでございますか。住宅購入もご計画中のですね。中川さまは戸建住宅のご購入をご希望ですか、それともマンションをご希望ですか？」

「確かに、一般的には戸建住宅よりマンションのほうが安いですし、昨年あたりから価格も下落傾向のようですから、いまは買い時かもしれませんね」

「中川さま、住宅ローンをご検討でしたら、当行をご利用ください。当行の住宅ローンもございますし、住宅金融支援機構の証券化支援事業を活用した『フラット35』のご利用もご検討されてはいかがでしょうか？」

<p>「わかりやすく説明してくれてありがとう。ついでに、銀行の普通の住宅ローンについても簡単に説明してくれますか？」</p> <p>「なるほど。マンション購入時には、おたくにお世話になるのかな」</p>	<p>「はい。住宅ローンの1つですが、『フラット35』にはいくつかの融資条件がありますので、簡単にこのパンフレットでご説明させていただきます。 」(パンフレットを提示)</p> <p style="text-align: right;">《問9》へ</p> <p>「かしこまりました。住宅ローンについては、専門に担当している『ローンセンター』が取り扱っておりますが、私から <u>銀行の住宅ローン</u>のポイントだけご説明させていただきます。 」</p> <p style="text-align: right;">《問10》へ</p> <p>「ありがとうございます。ぜひ、ご検討くださいませ」</p>
---	--

〔お客さまからの相談 〕

お客さま = 中川さま	テラー = あなた / 受検者
<p>「ところで、私も32歳になったのですが、私たち30歳台ではどのような目的で貯蓄をしているのですか？ なにか資料はありますか？」</p> <p>「なるほど。世間的にはこんな感じなのですね。また、いま、いろいろ議論されている年金のことですが、将来、どうなるのでしょうか？」</p> <p>「よくわかりました。ついでにもう一つ伺いますが、今年10月から、勤務先で確定拠出年金制度を導入する、という話があるのですが、この確定拠出年金制度とはどのようなものですか？」</p>	<p>「はい。こちらに『(平成20年)家計の金融行動に関する世論調査』がございますのでご覧ください。この調査結果によりますと、<u>30歳台の方の貯蓄の目的</u>はこのようになっております」</p> <p style="text-align: right;">《問11》へ</p> <p>「そうですね、年金については、皆様が注目されているようですね。将来のことは、はっきりとは断定できませんが、<u>現在の公的年金制度の仕組みと受給金額等</u>は、このようになっております」(公的年金の資料を示す)</p> <p style="text-align: right;">《問12》へ</p>

「そうですか、私も具体的に検討しておいたほうがいいみたいですね」

「そうですね。子どもの教育資金もマンション購入ももう少し先になるから、当分、余裕資金として考えていますが、外貨預金以外での運用を考えたいと思っているのですよ」

「他の金融機関に一般財形が343万円あるくらいで、あとはおたくの定期預金と外貨預金だけなのですか...」

「個人向け国債は、スーパー定期預金と比べて有利なのかな？」

「うーん、もう少し収益性のある運用商品はないかな。投資信託はどのような仕組みの商品なのですか？」

「株式投資信託や公社債投資信託といったものがあるのですね。この公社債投資信託とはどのようなタイプの商品ですか？」

「はい。確定拠出年金制度ですね。簡単にご説明しますと、確定拠出年金制度は私的年金の1つで、次のような 優遇措置があります。」

《問13》へ

「はい、それがよろしいかと思います。ところで、先ほど伺いました、満期になる外貨定期預金ですが、当面、お使いになる予定はないようでございますが...」

「さようでございますか、」

《問14》へ

「さようでございますか。安全性（安定性）を考慮した運用としては、個人向け国債等での運用、収益性を考慮した運用としては、投資信託等での運用などもございます」

「個人向け国債の特徴は、このパンフレットでご説明させていただきます。」（パンフレットを提示する）

《問15》へ

「投資信託の仕組みは、このようになっております。」（投資信託のパンフレットを提示する）

《問16》へ

「はい。公社債投資信託の特徴は、このようになっております。」（公社債投資信託の資料を提示する）

《問17》へ

<p>「なるほど。しかし、いろいろ聞くと、何で運用したらいいか悩めますね」</p>	<p>「収益性の期待できる金融商品は、運用対象によってさまざまなリスクがございますので、その点は十分にご確認ください」</p>
---	---

〔実務知識・商品説明〕

お客さま = 中川さま	テラー = あなた / 受検者
<p>「ところで、先日、用事があって久しぶりに郵便局へ行ったら、以前と比べて窓口が大きく変わっていて、そこでかんぽ生命の保険を勧められたんですよ」</p> <p>「かんぽ生命保険は、どのような特徴があるのですか？」</p> <p>「ああ、そうなんですか。すでに傷害保険や自動車保険には入っていますが、妻や子供のために生命保険も必要ですよ」</p> <p>「銀行などでも保険を販売しているのですか。妻からも、終身保険に入ってほしい、といわれているのですよ」</p> <p>「そうですね、考えておきます」</p>	<p>「さようですか、民営化されたので窓口の様子も変わりましたね」</p> <p>「詳しい商品性などは手元に資料がありませんが、<u>かんぽ生命保険の特色</u>については、 《問18》へ</p> <p>「中川さま、私どもでも、終身保険や個人年金保険といった保険商品を取り扱っております」</p> <p>「さようでしたか。確かに、万一という時に備えて、<u>終身保険</u>などの保険へのご加入をご検討いただくことをお勧めいたします」 《問19》へ</p>

〔セールス展開〕

お客さま = 中川さま	テラー = あなた / 受検者
<p>「なるほど、これはわかりやすいですね」</p>	<p>「ところで中川さま、中川さまの <u>保有資産</u>についてまとめてみますと、このようになるかと思いますが、いかがでしょうか」 《問20》へ</p>

<p>「いいですよ。お願いします」 (中略)</p>	<p>「このなかで、今度満期になる外貨定期預金のうち、元金の300万円について、²¹具体的な運用提案をさせていただきたいと思いますが、よろしいでしょうか？」</p> <p style="text-align: right;">《問21》へ</p> <p>(中略)</p>
--------------------------------	--

〔クロージング〕

お客さま = 中川さま	テラー = あなた / 受検者
<p>「今日はいろいろ教えていただき、ありがとう。勉強になりました。今後、あなたが勧めてくれた商品を中心に考えてみます。外貨預金の満期が来たらまた来ますから、そのときはよろしくお願いします」</p> <p>(退店)</p> <p style="text-align: center;">- 会話終了 -</p>	<p>「中川さま、ぜひご検討ください。またのご来店をお待ちしております。本日はお時間をいただき、まことにありがとうございました」(クロージング)</p>