



2009年度 5月試験再実施分
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6月28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(20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6月28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21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》 下線部 に関して，資料1～資料3の「総合口座通帳」から読み取れる，「セールスするうえで重要と思われる情報」，および「その情報がどのようなセールスに結びつくか」についての組合せとして，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. 公共料金の引落しがない | 他行取引があり，メイン化取引の推進 |
| 2. 給与振込の額が年齢にしては少ない | 他行取引があり，メイン化取引の推進 |
| 3. 自動車税の支払がある | 複数の車を所有しており，自動車保険の推奨 |

《問2》 空欄 に関して，岡田さまの総合口座通帳を見て，テラー（あなた）はひと言をかけました。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3》 下線部 に関し，住所変更届の手続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. 現在，多くの金融機関で，インターネットバンキング上でも住所変更届手続が可能となっていますが，個人であれば例外なくご利用できます。
2. 法人の住所変更届の手続においては，登記事項証明書などの確認書類が必要となる場合があります。
3. 住所変更届の手続において，運転免許証などの本人確認書類が必要となる場合もあります。

《問4》 空欄 に関し，テラー（あなた）は，転籍をされる岡田さまにひと言をかけました。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5》 下線部 に関し，退職金に係る所得税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. 退職所得控除額は，勤続年数が20年以下と20年超の場合で，計算式が異なります。
2. 退職金の収入金額（源泉徴収される前の金額）から退職所得控除額を差し引いた額が，退職所得の金額となります。
3. 「退職所得の受給に関する申告書」の提出がなかった人の場合は，退職金の支払金額の20%が源泉徴収されますが，この税額の精算は，退職所得の受給者本人が確定申告することにより行うこととなります。

《問6》 空欄 に関し、テラー（あなた）は、近々退職金を受け取られる岡田さまにひと言をかけました。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7》 下線部 に関し、ゆうちょ銀行について述べた以下の文章の空欄に入るべき語句として、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。

2007年10月の民営化に伴い、ゆうちょ銀行の新たな貯金については、政府による支払保証はなくなりましたが、()制度により元本1,000万円までとその利子は保護されます。

1. 預金保険
2. 貯金保険
3. 郵便貯金・簡易生命保険管理機構

《問8》 下線部 に関し、厚生年金保険に関する次の記述のうち、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. 厚生年金保険の被保険者となる人は、厚生年金保険の適用事業所に常時使用されている60歳未満の人のみです。
2. 厚生年金保険の適用事業所に使用される人のうち、2カ月以内の期間を定めて使用される人や季節的業務に使用される人は、原則として被保険者の対象から除かれます。
3. 現在、厚生年金保険の保険料率は毎年引き上げられており、平成30年4月に固定されることになっています。

《問9》 下線部 に関し、企業年金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. 確定拠出年金には、企業型年金と個人型年金とがあり、企業の従業員は、企業年金の有無にかかわらず、個人型年金には加入できません。
2. 確定給付企業年金は、一定の要件を満たせば、従業員も掛金を拠出することができます。
3. 適格退職年金は、平成24年3月末までに他の企業年金制度に移行しなければ、廃止することになります。

《問10》 下線部 に関し，結婚資金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. 結婚に係る親からの100万円の援助金については，非課税となります。
2. 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）によると，貯蓄の目的として「子どもの結婚資金」の割合が最も多いのは，60歳代の世帯となっています。
3. 金融機関によっては，結婚費用のためのローン商品を提供しているところがあります。

《問11》 下線部 に関し，住宅ローン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」は，中古住宅の購入に際しても利用が可能です。
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. 公的な住宅ローンには，日本政策金融公庫が提供するものがあります。

《問12》 下線部 に関し，長期公社債投資信託について述べた以下の文章の空欄イ～二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。

長期公社債投資信託は，毎（ イ ）募集され，安定した収益を重視し，主に国内の（ ロ ）の公社債で運用される投資信託です。分配金は年（ ハ ）回支払われ，そのまま受け取ることも，再投資することもできます。運用期間は無期限の，（ ニ ）型公社債投資信託です。

《語句群》

A. 日	B. 月	C. 年	D. 中期または長期	E. 長期のみ
F. 1	G. 2	H. 12	I. 追加	J. 単位
K. ユニット				

《問13》 下線部 に関し，個人向け国債（変動・10年）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。

個人向け国債（変動・10年）は，毎年度4回（イ）に発行され，その適用利率（年率）は，基準となる10年（ロ）利付国債の実勢金利マイナス（ハ）%となります。中途換金は，原則として，発行から（ニ）年経過以降であれば，いつでも可能になっています。

《語句群》					
A . 4月・7月・10月・1月	B . 5月・8月・11月・2月	C . 固定			
D . 変動	E . 0.05	F . 0.80	G . 半	H . 1	I . 2

《問14》 空欄 に関し，個人向け国債の利子や利率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. 平成18年1月以降に発行された個人向け国債の利子支払日は，原則として，毎年の発行月および発行月の半年後の15日です。なお，利子支払日が金融機関の休業日の場合は，その翌営業日に支払われます。
2. 個人向け国債の利回りは，金融庁のホームページで調べることができます。
3. 半年ごとの利子の額は，「額面金額×適用利率（年率%）÷100× $\frac{1}{2}$ 」（税引前）により計算することができます。

《問15》 下線部 に関し，財形年金預金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. 年金として受け取る場合，年金支払開始日から5年以上20年以内の預金者が指定した期間にわたって支払われます。
2. 原則として，満65歳に達した日以後，定期的に年金方式で受け取るようになります。
3. 財形年金預金は，預金保険の対象となります。

《問16》 下線部 に関し，収支を表にしたキャッシュフロー表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2ページ）に記述してください。

一般に，キャッシュフロー表の作成に用いる「可処分所得」とは，年収から（イ）税・住民税，（ロ）保険料（健康保険料，厚生年金保険料など）を差し引いた金額をいいます。キャッシュフロー表において，年間の収支が一時的に（ハ）になる原因としては，車購入代金などが考えられます。

《問17》 下線部 に関し，岡田さまの金融資産を次の表にまとめました。表の空欄イ～八にあてはまる語句の組合せとして，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。

保有金融商品		金額	貯蓄目的等	分類
当行	普通預金	約50万円	緊急出費分	(イ)
	定期預金 (001)	300万円	生活費・余裕資金	安全性 (安定性)
	定期預金 (002)	100万円	娘の結婚資金	安全性 (安定性)
	個人向け国債	500万円	不明	安全性 (安定性)
他行	財形年金預金	約450万円	老後資金	(口)
証券会社	日経平均連動型投資信託	100万円	余裕資金	収益性
	長期公社債投資信託	100万円	不明	安全性 (安定性)
ゆうちょ銀行	定額貯金	500万円	生活費・余裕資金	(八)
計		2,100万円		

イ	口	八
1. 流動性	流動性	収益性
2. 安全性 (安定性)	収益性	安全性 (安定性)
3. 流動性	安全性 (安定性)	安全性 (安定性)

《問18》 下線部 に関し，分散投資の方法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。

- 分散投資の方法として，同じ公社債投資信託でも，国内投資信託と外国投資信託に分けて投資する方法もあります。
- リスクを分散させるために，資産全体のバランスを考えて，たとえばユーロ，豪ドル，米ドルというように，通貨を分散させて運用する方法もあります。
- 複数の商品を組み合わせて分散投資を行えば，必ず全体の期待収益率（リターン）は上昇します。

《問19》 下線部 に関し、岡田さまは、退職金の1,900万円のうち、1,500万円は、ゆっくり運用先を考えたいので、当面金利が高い退職金専用定期預金に預ける予定です。退職金の残りの400万円について、岡田さまに適していると思われる商品を提案し、解答用紙の項目に従って解答欄（解答用紙3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17》および下記の 岡田さまの前提条件 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。

岡田さまの前提条件

岡田さまは、退職金の残りの400万円は、2商品に分けた提案を希望されています。

岡田さまは、現状、外貨建てで運用される商品は為替リスクが怖いので、遠慮したいと希望されています。

岡田さまは、現在保有している金融資産2,100万円と退職金の1,900万円を加えた4,000万円のうち、収益性商品は400万円に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）	MMF（円建て）

《問20》 下線部 に関し、クロージング後の有効なフォローセールスとして、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. 退職金が入る前に電話をして、再度のご来店をお願いします。
2. 奥さまの考え方もお伺いしたほうがよい場合もあるので、奥さまと一緒のご来店をお願いしてみます。
3. 商品選択には多くの選択肢があったほうがよいので、いろいろな証券会社や保険会社に岡田さまの情報を伝え、営業訪問をしてもらいます。

《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。解答は,解答用紙の解答欄に記入してください。

テーマは,「通帳繰越しと退職金の運用相談」です。

資料1 総合口座通帳(普通預金)【繰越し前】

資料2 総合口座通帳(普通預金)【繰越し後】

資料3 総合口座通帳(定期預金)

資料4 お客さまに関するデータ

- ・氏名:岡田 純,58歳(昭和25年7月生まれ),会社員(K工業(株))
- ・取引状況:本人名義の総合口座取引等
- ・終身保険への加入あり

資料1 総合口座通帳(普通預金)【繰越し前】

最終ページのみ(抜粋)

年月日	摘要	お支払金額	お預り金額	差引残高
*****			繰越残高	* 476,908
21-03-10	携帯電話・振替	6,651		* 470,257
21-03-19	自動機	30,000		* 440,257
21-03-25	K工業(株)給与		200,000	* 640,257
21-03-25	自動機	50,000		* 590,257
21-04-03	自動機	20,000		* 570,257
21-04-08	YYカード	32,215		* 538,042
21-04-10	携帯電話・振替	7,332		* 530,710
21-04-24	FF証券・分配金		812	* 531,522
21-04-24	K工業(株)給与		200,000	* 731,522
21-05-01	自動機	30,000		* 701,522
21-05-07	自動機	50,000		* 651,522
21-05-07	手数料	210		* 651,312
21-05-08	YYカード	46,232		* 605,080
21-05-08	税金・自動車税	58,000		* 547,080
21-05-11	携帯電話・振替	6,735		* 540,345
21-05-11	自動機	30,000		* 510,345
残高を新通帳へ繰り越しました。				

注) 給与日前日の平残は,約45~50万円

《設 例》

お客様の岡田純さまが、通帳繰越のために来店しました。

岡田さまは、勤務先の給与振込口座を当金融機関（あなたの勤務する）に有していますが、多くはA T Mでの取引で、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ます。

以下は、岡田さまが窓口へ来られ、テラー（=あなた / 受検者）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。設問に關係する箇所は、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 = 岡田さま	テラー = あなた / 受検者
<p>「こんにちは、通帳が一杯なので新しくしてくれるかな？」(通帳を差し出す)</p> <p>「はい」</p> <p>「いやあ、わずかで…」</p> <p>「いいですよ。実は、こちらもいろいろ聞きたいことがあってね」</p> <p>「7月から、他県のX市の関連会社に再就職するんだけど、新しい給与振込口座を会社の近くに作った(口座開設)ほうが便利かな、と思って」</p>	<p>「いらっしゃいませ、こんにちは」</p> <p>「いつもご利用ありがとうございます。どうぞおかけくださいませ」</p> <p>「岡田さま、お通帳の切り替えですね。かしこまりました。(通帳の利用状況をみて)普通預金と定期預金のご利用でございますね…」</p> <p style="text-align: right;">《問1》へ</p> <p>「いつも□□□□, ありがとうございます」</p> <p style="text-align: right;">《問2》へ</p> <p>「では、お通帳をお預かりいたします」 (通帳切り替えはカウンターの後方担当者が行う)</p> <p>「岡田さま、お通帳切り替えの手續の間に、新しい商品などのご案内をさせていただいてよろしいでしょうか？」</p> <p>「さようでしたか、かしこまりました。どのようなことでございますか？」</p>

<p>「そうなんですか、提携銀行があるのは便利だね。それでは、このままでいいですね。でも、この口座については何か手続きがあるの？」</p> <p>「来月、現地に出張があるから、その時に細かいことを決めてきて、またこちらに来ますから今日は書類だけもらっていいかな」</p>	<p>「岡田さま、X市ですと、私どもの支店もありますし、業務提携している銀行がありまして、そちらのATMでは現金の入出金は手数料無料ですから、ぜひ当行の口座を引き続きご利用ください」</p> <p>「お住まいを移されるのであれば、<u>住所変更届</u>の手続きをお願いいたします」</p> <p style="text-align: right;">《問3》へ</p> <p>「かしこまりました」 (必要書類を手渡しし、記入方法を説明する)</p>
---	---

〔情報収集〕

お客さま = 岡田さま	テラー = あなた / 受検者
<p>「定年にはあと1年あるんだけど、関連会社で管理職が必要ということで、そちらに移るんです。退職金も定年扱いの満額にしてくれるということもあって、7月に59歳になると同時に転籍することにしたんですよ」</p> <p>「ありがとう。まあ、知っている会社なのであまり苦労はないと思うし、ぜひと言われたのでね。ところで、ちょっと、退職金のことなんだけれど、聞いてもいいかな」</p> <p>「会社に聞けばいいことかもしれないんだけど、退職金って、税金は相当とられてしまうのかな？」</p> <p>「なるほど、そうすると私は、手取りで1,900万円ぐらいになるのかな。今日聞いておいてよかったですよ、ありがとう」</p> <p>「そうだね。考えてみますよ」</p>	<p>「ところで岡田さま、再就職とおっしゃいますといまの会社をご定年ということでしょうか？」</p> <p>「さようでございますか、<input type="text"/>」</p> <p style="text-align: right;">《問4》へ</p> <p>「はい、どのようなことでしょうか」</p> <p>「そうですね、<u>退職金の税金</u>は <input type="text"/>」</p> <p style="text-align: right;">《問5》へ</p> <p>「どういたしまして。岡田さま、ぜひとも <input type="text"/>」</p> <p style="text-align: right;">《問6》へ</p>

<p>「ありがとう」 (新・旧通帳を受け取る)</p>	<p>(カウンター後方担当者から新・旧通帳を受け取る) 「岡田さま、お待たせいたしました。新しいお通帳ができましたのでご確認ください」</p>
---------------------------------	---

〔情報収集〕

お客さま = 岡田さま	テラー = あなた / 受検者
<p>「これまでは仕事が忙しかったし、投資知識も少し知っているくらいなので、ほおっておいても安全なものにほとんどを預けているんですよ。管理が簡単だしね」</p> <p>「<u>ゆうちょ銀行</u>で定額貯金が500万円ぐらいかな」</p> <p style="text-align: right;">《問7》へ</p> <p>「いや、そろそろ真剣に考えなければいけないと思っはいるのですけどね。今日は資産運用なども含めて話を聞こうかと思っは...」</p> <p>「いいですよ」</p> <p>「そうしてくれるかな」</p> <p>「老後資金だね。まず、年金収入で <u>厚生年金保険</u>があるよね」</p> <p style="text-align: right;">《問8》へ</p>	<p>「岡田さま、お通帳を拝見いたしましたところ、定期預金にたくさんお預けいただいております、ありがとうございます」</p> <p>「それもいいお考えだと思います。それですと、他の金融機関でも預貯金をお持ちですか？」</p> <p>「さようですか。ところで、岡田さまは、このたびの退職金を含めた今後の資金計画などはお考えでしょうか？」</p> <p>「さようでしたか。では、少しお時間をいただいております。では、少しお時間をいただいております。では、少しお時間をいただいております。では、少しお時間をいただいております。では、少しお時間をいただいております。」</p> <p>「ありがとうございます。それでは、岡田さまのご意向などを伺い、そのうえで岡田さまのご希望に沿った提案をさせていただきます」</p> <p>「さっそくですが、岡田さまはセカンドライフのご準備はどうされていますか？」</p>

「そうだね，年金をフルにもらうまではたぶん元気で働けそうだし，妻も専業主婦だけどパートで働く予定なんです。少し給料が減るけど，60歳から 企業年金が10年間，180万円ずつ入るから…」

《問9》へ

「長男・長女は独立しているので，もうお金はかからないけれど，来年結婚する次女の 結婚資金として100万円は用意してやりたいと思っているのですよ」

《問10》へ

「ありがとう」

「住宅ローンは返済済みだけど，来年，200万円程度のリフォームを考えているぐらいかな」

《問11》へ

「そうだね」

「少しだけだね。証券会社で 長期公社債投資信託が100万円，日経平均連動型投資信託が100万円あります。そうそう，おたくでは個人向け国債を買っていましたよね」

《問12》へ

「そういえば，1月ごろ，個人向け国債の利息が¥10,190入金になっていたのだけれど，結局何パーセントで回っていたことになるの？」

《問13》へ

「岡田さまは昭和25年7月生まれでいらっしゃいましたね。年金収入もありますし，お勤めも続けられるので，収入面ではご安心でしょうか？」

「さようでしたか。それは心強いですね。ところで，岡田さまは，お子さまのご結婚資金や住宅関係など，今後の大きな支出面でのご予定はございますか」

「ご結婚が近いのですね。おめでとうございます」

「ほかにローンなどのご返済はおありですか」

「そういたしますと，お嬢さまのご結婚資金とリフォーム資金を除いたものを，セカンドライフの蓄えにされるということによろしいですか？」

「ところで岡田さまは，他金融機関などで債券や株式投資など，元本が保証されていない資産運用のご経験はおありですか？」

「はい，ありがとうございます。500万円お求めいただいております」

<p>「定期預金よりは、いいんだね」</p> <p>「そうそう、あと、給与天引きの <u>財形年金預金</u>が約450万円くらいになっているんだけど、これはいつから何年間受け取ることができるのかなあ」</p> <p style="text-align: right;">《問15》へ</p> <p>「そうなんだ…。これで大体、全体のお金の見込みがついたよ。ただ、給料だけの時と違って、年金や財形などが別々に入ってきて混乱するね」</p> <p>(中略)</p> <p>「なるほど、これだと安心して働けるね、銀行もここまで教えてくれるんだね」</p>	<p>「いまお調べいたします。少々、お待ちいただけますか…。<input type="text"/>ですね」</p> <p style="text-align: right;">《問14》へ</p> <p>「さようですね」</p> <p>「お調べいたしましょう。」</p> <p>「さようですね。それでは、岡田さまの <u>今後の収支を表にしてみましよう</u>」</p> <p style="text-align: right;">《問16》へ</p> <p>(中略)</p> <p>「ざっとですが、このような収支計画になりますので、ここに新しい会社のお給与と厚生年金の支給額を記入すると、毎年の収支予想ができます」</p>
---	---

〔セールス展開〕

お客さま = 岡田さま	テラー = あなた / 受検者
<p>「収益性のある商品を増やすってということだね。でも、リスクが高いんじゃないの？」</p> <p>「分散投資というものだね。どうやって分散すればいいのかな？」</p>	<p>「岡田さまからのお話をお伺いしましたところ、岡田さまはご預金 財形年金を中心に、郵便貯金、国債や公社債投資信託といった比較的安全性の高い商品で運用していらっしゃいます。今後、長期的な視点でセカンドライフの資金の準備を考えますと、<u>⑰安全性（安定性）と収益性のバランス</u>をとられるのがよいかと思います」</p> <p style="text-align: right;">《問17》へ</p> <p>「そうですね。 。また、収益性の商品も、いくつかの商品に分散することで、リスクを低減させる効果が期待できます」</p>

<p>「なるほどね。安全性のものばかりでも全体が目減りしていくだろうし、少しは考えてみようかな？」</p> <p>「お願いするよ」 (中略)</p>	<p>「<u>⑱分散投資の方法</u>にはいくつかの種類がありますが、□□□」</p> <p style="text-align: right;">《問18》へ</p> <p>「かしこまりました。それではこれまでお伺いした岡田さまのご資産についてまとめながら、岡田さまのご希望に沿った資産の運用方法や、<u>⑲具体的な金融商品を提案</u>させていただきたいと思います」</p> <p style="text-align: right;">《問19》へ</p> <p>(中略)</p>
--	--

〔クロージング〕

お客さま = 岡田さま	テラー = あなた / 受検者
<p>「今日は、いろいろ教えてくれてありがとう。勉強になったよ。あなたが勧めてくれたので、その商品を中心にして考えてみることにしよう。来月にでももう一度来るから、よろしく願いしますね」</p> <p>(退店) 会話終了</p>	<p>「岡田さま、ぜひご検討くださいませ、来月お待ちしております。ご不明な点がございましたら、お電話ください。私は担当の と申します。本日はお時間をいただき、誠にありがとうございました」(<u>クロージング</u>)</p> <p style="text-align: right;">《問20》へ</p>