



2009年度 1月実施
金融窓口サービス技能検定

3級 実技試験

テラー業務

実施日 2010年1月24日(日)

試験時間 13:30~14:30(60分)

注 意

1. 本試験の出題形式は、事例問題10題(三択択一式30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、2009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. 中途退出はできません。
8. 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。問題用紙はお持ち帰りください。
9. その他、試験監督者の指示に従ってください。

この試験の模範解答は1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>)

3月4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

— 解答にあたっての注意 —

1. 問題は、【第1問】から【第10問】まであります。
2. 各問の問題番号は通し番号となっており、《問1》から《問30》までとなっています。
3. 解答は、解答用紙に記入してください。
4. 問題文中の法律名等については、以下のような略称を用いています。
 - ・金融商品の販売等に関する法律 = 金融商品販売法

【第1問】 次の設例に基づいて、下記の各問（《問1》～《問3》）に答えなさい。

《設 例》

X金融機関Y支店に個人顧客A(35歳,男性)が来店し,テラーTが対応することになった。Aは,Y支店の近くに住んでおり,長年,Y支店と取引のある顧客で,振込をするために来店したとのことである。Tは,Aに対し,A T Mでの振込へ誘導しようとしたところ,Aは,「30分以上待たされたうえに,なぜA T Mで振込をしなければならないのか」と大変怒っているようすである。

《問1》 Aからの苦情に対して,まず,Tがとるべき対応として,次のうち最も不適切なものはどれか。

1. お待たせしたうえに,顧客の事情を考えずA T Mへ誘導しようとしたことに対して,素直にお詫びをした。
2. A T Mで振込をしたほうが振込手数料は安くなるというメリットを,Aが理解するまで一方的に説明し続けた。
3. Aの言うことを最後までよく聞き,苦情の内容を正確に把握しようとした。

《問2》 Aからの苦情を聞き,Tはお詫びを続けたが,Aの怒りは一向に収まるようすはない。この場合におけるTの対応として,次のうち最も適切なものはどれか。

1. 改めてA T Mでの振込のメリットを説明し,自らの正当性を主張した。
2. 役席者に事情を説明し,役席者とともに対応した。
3. 他の顧客を待たせることになるので,いったんロビーで待ってもらい,他の顧客の処理が完了したところで,再度じっくりと苦情を聞いた。

《問3》 苦情を処理するにあたって,テラーとして心得ておくべきこととして,次のうち最も不適切なものはどれか。

1. 顧客から苦情を受けた場合には,たとえ時間がかかったとしても,その苦情を受けたテラーが単独で,最後まで責任を持って,その場で結論を出すようにする。
2. 顧客がどんなに興奮していても,常に冷静さを失わず,事実を確かめて問題を処理する。
3. 顧客の苦情に対しては,真摯な態度で耳を傾け,苦情の内容を正確に把握する。

【第2問】 次の設例に基づいて、下記の各問（《問4》～《問6》）に答えなさい。

《設 例》

X金融機関Y支店に個人顧客Aが来店し、テラーTが対応することになった。Tは、Aから、何かリスクの低い金融商品はないか、と相談を受けた。Tが詳しく聞いてみると、Aは、複数の株式投資信託を保有しているとのことである。

以下は、TとAの会話である。

A：金融危機の影響で保有する株式投資信託の基準価額が大きく下落し、かなりの損失を被ったため、リスクの高い商品はもう購入したくありません。しかしながら、普通預金は、あいかわらず金利が低い状況です。何かいい商品はありますか。

T：そうですね。それではMMFはいかがでしょう。一般に、MMFは、比較的安全性が高い商品といわれています。

A：MMFは、安全性が高いとのことですが、どのような商品ですか。

T：MMFは、公社債投資信託に分類されるため、組入れ資産のなかに株式を組み入れることはできません。

A：もう株式には投資したくないため、このMMFに興味を持ちました。MMFにもリスクはあるのでしょうか。

T：MMFは、元本の保証はされておられませんので、まったくリスクのない商品ではございません。しかしながら、投資対象を公社債などに限定するなど、安全性に配慮した運用がなされています。

A：そういえば、以前、証券会社に行った際に、MRF（マネー・リザーブ・ファンド）という商品があるというのを聞きましたが、MMFは、MRFとは異なるのですか。

T：はい、別の商品になります。それでは、まず、MMFとMRFについてご説明いたします。

《問4》 Tは、まず、MMF、MRFについて説明した。Tの説明として、次のうち最も不適切なものはどれか。

1. 「MMFは、毎日決算が行われます。毎日の分配金を月末（最終営業日）に1カ月分をまとめ、分配金に対する税金を差し引いたうえで元本に加え、自動的に再投資がなされます」
2. 「MMFの買付けは、100円以上1円単位で、販売手数料がかかります」
3. 「MRFは、購入後いつでも手数料なしで解約することができます」

《問5》 Tは、次に、公社債投資信託について説明した。Tの説明として、次のうち最も不適切なものはどれか。

1. 「公社債投資信託には、組入れ資産のなかに外国債券が含まれているものもあります」
2. 「MRFや中期国債ファンドは、公社債投資信託に分類されます」
3. 「金融機関の窓口で販売されている公社債投資信託は、預金保険制度の保護の対象となります」

《問6》 TがAに対し、投資信託を販売する際の説明として、次のうち最も適切なものはどれか。

1. 「MMFは、購入後30日未満で解約した場合は、信託財産留保額が差し引かれますのでご注意ください」
2. 「Aさんは、保有している株式投資信託で大きな損失を被ったとのことですので、その損失を取り返すべく、直近の決算において10%の利回りで運用された株式投資信託のご購入を検討されてはいかがでしょうか」
3. 「MMFには元本保証はありませんが、万一、元本割れした場合には、当金融機関がその損失を補てんさせていただきます」

【第3問】 次の設例に基づいて、下記の各問（《問7》～《問9》）に答えなさい。

《設 例》

X金融機関Y支店に個人顧客Aが来店し、テラーTが対応することになった。Aは、A名義の普通預金口座から50万円の払戻しをするために来店したとのことである。

《問7》 A名義の普通預金口座は、ここ1年間、ほとんど資金の動きがなかったが、最近になって高額の入出金が何度も繰り返されており、さらに、口座開設時に届出のあった住所にAはすでに住んでいない可能性があった。そこでTは、本人確認のための書類の提示を求めることにした。この場合におけるTの対応として、次のうち最も適切なものはどれか。

1. 提示された書類が、Aが勤務している会社の社員証（写真つき）であったため、提示に加えて、記載された住所にあてて、取引関係書類を書留郵便等（転送不要扱い）で送付した。
2. 提示された書類が、国民健康保険の被保険者証であったため、提示のみで本人確認を終了した。
3. 提示された書類が、住民票の写しであったため、提示のみで本人確認を終了した。

《問8》 Tが、Aの本人確認を行った後の金融機関側の対応として、次のうち最も適切なものはどれか。

1. 本人確認さえ厳格に行われれば、本人確認記録を作成・保存する必要はない。
2. 直ちに本人確認記録を作成するとともに、契約が終了した日等から7年間、これを保存する必要がある。
3. 払戻額が200万円以下であったため、本人確認記録を作成し、契約が終了した日等から1年間、これを保存する必要がある。

《問9》 Tは、Aと払戻金の使途についての話をしているうちに、Aの妻Bが重い病気で入院しており治療費がかさむこと、今回の払戻金もBの治療費を支払うためであること、Bの病状が好転する可能性は低いこと、などの情報を得た。この情報に対するTの対応として、次のうち最も適切なものはどれか。

1. 病気に関する情報はセンシティブ情報となり、外部の第三者にその情報を提供することはできないが、自金融機関および自金融機関の関連会社内では利用することができるため、Tは、この情報を「金融機関内および関連会社内限り」の情報として記録に残し、その後の取引に活用することとした。
2. 病気に関する情報はセンシティブ情報となるため、この情報は、Tが勤務する支店内でのみ利用することができる。したがって、Tは、「支店限り」の情報として記録に残し、その後の取引に活用することとした。
3. 病気に関する情報はセンシティブ情報となるため、Tは、この情報を記録に残さないこととした。

【第4問】 次の設例に基づいて、下記の各問（《問10》～《問12》）に答えなさい。

《設 例》

X金融機関Y支店に個人顧客Aが来店し、テラーTが対応することになった。Aは、預貯金以外の金融商品での運用を考えており、特に投資信託について興味を持っているので、商品内容について教えてほしいとのことである。

《問10》 Tは、まず、各種投資信託の特徴について説明した。Tの説明として、次のうち最も不適切なものはどれか。

1. 不動産投資信託（J-REIT）は、不動産を主な投資対象とする投資信託である。
2. 現在、組入れ資産のなかに株式が組み入れられていない株式投資信託は、今後、株式を組み入れることはできない。
3. 株価指数連動型上場投資信託（ETF）は、日経平均株価などの特定の株価指数に連動する運用を目指すインデックスファンドの一種であり、証券取引所に上場されている。

《問11》 Tは、次に、各種投資信託の手数料について説明した。Tの説明として、次のうち最も不適切なものはどれか。

1. 一般に、投資信託を購入する際には販売手数料がかかるが、その販売手数料は、販売会社が全額を収受する。
2. 複数の販売会社が、同一の投資信託を販売する場合には、販売手数料はすべての販売会社で同一となる。
3. MRFなど、販売手数料がかからない投資信託もある。

《問12》 Tが、Aに対し、投資信託を販売する際における注意点として、次のうち最も適切なものはどれか。

1. 投資信託を販売する際には、原則として、投資信託の商品性、運用方針、投資のリスク、購入と売却の方法などを記載した交付目論見書を投資家に交付しなければならない。
2. 株式投資信託を販売する際には、その仕組みや内容などについて十分な説明を行う必要があるが、一般に、公社債投資信託はリスクが低いとされているため、投資信託の一般的な説明にとどめて、リスクに関する説明は省略することができる。
3. 顧客が、預貯金よりも高いリターンを求めている場合には、保有資産の全額を株式投資信託に投資することを勧めるのがよい。

【第5問】 次の設例に基づいて、下記の各問（《問13》～《問15》）に答えなさい。

《設 例》

X金融機関Y支店において、テラーTが、取引先D建材株式会社から取立依頼を受けた手形のなかに、次のような約束手形があった。

| | | | |
|------|-------|--------------------------------------|--------------|
| 手形表面 | 受取人欄 | A 商事株式会社 | |
| 手形裏面 | 第一裏書欄 | A 商事株式会社の住所、会社名、代表者役職・氏名 | 印 |
| | 被裏書人欄 | (白地) | |
| | 第二裏書欄 | B マート株式会社の住所、会社名、代表者役職・氏名 | 印 |
| | 被裏書人欄 | 株式会社C 商会 | |
| | 第三裏書欄 | D 建材株式会社の住所、会社名、代表者役職・氏名 | 印 |
| | 被裏書人欄 | (白地) | |

《問13》 この約束手形の裏書について、次のうち最も不適切なものはどれか。

1. A 商事株式会社の裏書は、被裏書人欄が白地となっているが、このような裏書も有効な裏書である。
2. A 商事株式会社の裏書およびD 建材株式会社の裏書に住所が付記されているが、この記載がないと、裏書は無効となる。
3. A 商事株式会社の裏書およびD 建材株式会社の裏書に、裏書日付が付記されていた場合には、その日に裏書がされたとの事実上の推定が働くことになる。

《問14》 Tは、D 建材株式会社の社員から、「第二裏書の裏書が抹消されていますが、この手形の裏書は連続しているのですか」と質問を受けた。この質問に対するTの説明として、次のうち最も適切なものはどれか。

1. 「抹消されている第二裏書は記載がないものとみなされます。そうしますと、第一裏書は白地裏書ですので、第三裏書欄の裏書人が誰であっても、裏書が連続することになります」
2. 「第二裏書は×線で抹消されて、B マート株式会社の印が押捺されていますが、正式な抹消とするためには、振出人による抹消印の押捺を受ける必要があります」
3. 「裏書の連続があるようにするためには、第一裏書の被裏書人欄に、D 建材株式会社の社名を記入してもらう必要があります」

《問15》 D建材株式会社の裏書の被裏書人欄が白地になっていることに対するTの説明として、
次のうち最も適切なものはどれか。

1. 「正式な取立委任裏書とするためには、D建材株式会社の裏書の被裏書人欄に『取立委任につき株式会社X金融機関』などと補充しなければなりません」
2. 「D建材株式会社の裏書の被裏書人欄の補充は、裏書人以外の者がそれをすることはできません」
3. 「このままでは、D建材株式会社の裏書は取立委任裏書になりませんので、D建材株式会社による取立委任裏書であることを明らかにするため、『金融機関相互間取立委任印』というスタンプ印を押印しておきます」

【第6問】 次の設例に基づいて、下記の各問（《問16》～《問18》）に答えなさい。

《設 例》

X金融機関Y支店に個人顧客Aが来店し、テラーTが対応することになった。Aは、いままで、余裕資産を普通預金や定期預金で運用してきたが、あいかわらず預金金利が低い
ため、何かよい商品はないかとTに相談を持ちかけている。Aから相談を受けたTは、X
金融機関で取り扱っている個人年金保険を勧めてみることにした。

《問16》 Tは、まず、変額個人年金保険について説明した。Tの説明として、次のうち最も不適切なものはどれか。

1. 「運用期間中の運用実績によって将来受け取れる年金額が増減しますが、年金額や死亡給付金額を最低保証している商品もあります」
2. 「お支払いいただいた保険料は、支払った年において、一般の生命保険料控除とは別枠で生命保険料控除（いわゆる個人年金保険料控除）の対象になります」
3. 「変額個人年金保険は、運用期間中の運用益については、年金受取時まで課税が繰り延べされる点で税制上のメリットがありますが、運用関連費用などのコストがかかる点に留意する必要があります」

《問17》 Aは、一般にリスクが低いとされている定額個人年金保険に関心をもったとのことであったため、Tは、定額個人年金保険の特徴とリスクについて説明した。Tの説明として、次のうち最も不適切なものはどれか。

1. 「定額個人年金保険は、円建ての商品以外に米ドル建てなど外貨建ての商品もありますが、外貨建ての商品には、為替変動リスクがあることに留意する必要があります」
2. 「定額個人年金保険は、契約時に将来受け取れる基本年金額が確定しているため、運用成果によって基本年金額が増減することはありません」
3. 「定額個人年金保険は、契約時に将来受け取れる基本年金額が確定しているため、いつ中途解約をしても、解約返戻金の額が既払込保険料相当額を下回ることはありません」

《問18》 Tは、個人年金保険の種類について説明した。Tの説明として、次のうち最も不適切なものはどれか。

1. 「保証期間付終身年金は、保証期間中は被保険者の生死に関係なく年金を受け取ることができ、その後は被保険者が生存している限り年金を受け取ることができます」
2. 「確定年金は、被保険者の生死に関係なく、契約時に定めた一定期間、年金を受け取ることができます」
3. 「夫婦年金は、戸籍上の夫と妻の両者が生存している限り年金を受け取ることができ、夫婦のいずれか一方が亡くなった場合には、年金を受け取ることができません」

【第7問】 次の設例に基づいて、下記の各問（《問19》～《問21》）に答えなさい。

-----《設 例》-----

X金融機関Y支店に個人顧客A（60歳，特定投資家ではない）が来店し，テラーTが対応することになった。Aは，「近々，退職金として1,000万円が振り込まれる予定であるが，当面使う予定はない。円定期預金は金利が低いので，高い利回りが期待できる商品を紹介してほしい。元本が減るのは困るが，今後，国内の株式相場は上昇すると考えているため，国内の株式への投資を考えている」とのことである。

なお，Aは，過去に株式投資信託を購入した経験があるとのことである。また，AとY支店との間には，すでに，米ドル建て外貨定期預金10万ドル，円定期預金1,000万円の取引がある。

《問19》 TがAに対して金融商品を勧誘する際の対応として，次のうち最も適切なものはどれか。

1. Aが高い利回りを期待していることや今後，国内株式相場は上昇すると考えていることから，株価下落時のリスク等はいまいにしたまま，国内株式投資信託を勧めた。
2. Aの退職金の使途，運用の目的，リスクの負担をどのように考えているのか等をさらに聞いたうえで，それに適した運用方法を提案した。
3. Aの退職金の使用目的がいまいであり，いつ急な資金が必要になるかわからないと判断し，退職金の使途などについて，さらに質問することをせず，円定期預金で運用することを一方的に勧めた。

《問20》 Tは，Aから，株式投資信託を購入したいとの申出を受けた。この場合におけるTの対応として，次のうち最も適切なものはどれか。

1. Aに株式投資信託を販売する際，金融商品販売法に基づく重要事項の説明をしなければならない。
2. Aに株式投資信託を販売する際，Aからの申出がない限り，金融商品販売法に基づく重要事項の説明をする必要はない。
3. Aに株式投資信託を販売する際，Aは過去に株式投資信託を購入した経験があるとのことであったので，金融商品販売法に基づく重要事項の説明を省略した。

《問21》 Tが、Aに株式投資信託を販売した数日後、契約した商品と異なる投資信託の販売手続をしていたことが判明した。この場合におけるTの対応として、次のうち最も適切なものはどれか。

1. 誤って販売した商品も株式投資信託であり、当該株式投資信託の基準価額は上昇していたので、Tは、しばらく様子を見ることにした。
2. Tは、すぐにAに連絡をとり、誤って販売したことについて謝罪し、損失が出ていたため、X金融機関として事故確認をとり、その損失について補てんした。
3. 誤って販売した投資信託の基準価額が上昇していたため、Aに損失は生じないことから、Tは、Aに連絡をせずに、当該投資信託を売却し、契約した商品を購入した。

【第8問】 次の設例に基づいて、下記の各問（《問22》～《問24》）に答えなさい。

《設 例》

X金融機関Y支店に個人顧客Aが来店し、テラーTが対応することになった。Aは、投資信託を購入することを検討しており、税金のことも踏まえて考えたいので、国内公募投資信託に係る税金について教えてほしいとのことである。

《問22》 Tは、まず、公募株式投資信託に係る税金について説明した。Tの説明として、次のうち最も適切なものはどれか。

1. 「公募株式投資信託を買取請求した場合における譲渡益は、非課税扱いとされています」
2. 「公募株式投資信託を解約請求した場合における解約差益は、雑所得に該当し、所得税および住民税の課税対象となります」
3. 「公募株式投資信託の譲渡損失は、確定申告することにより、申告分離課税を選択した公募株式投資信託の普通分配金と損益通算することができます」

《問23》 Tは、次に、公募株式投資信託の分配金に係る税金について説明した。Tの説明として、次のうち最も適切なものはどれか。

1. 「公募株式投資信託の普通分配金は、源泉徴収のみで課税関係が終了する確定申告不要制度を選択することができます」
2. 「公募株式投資信託の普通分配金の金額が、年間100万円以下の場合には、所得税が非課税扱いとなる特例措置が設けられています」
3. 「公募株式投資信託の特別分配金は、譲渡所得として所得税の課税対象となります」

《問24》 Tは、さらに、公社債投資信託の収益分配金に係る税金について説明した。Tの説明として、次のうち最も適切なものはどれか。

1. 「公社債投資信託の収益分配金は、利子所得に該当し、原則として、所得税15%、住民税5%の税率による源泉分離課税が適用されます」
2. 「公社債投資信託の収益分配金は、配当所得に該当し、原則として、所得税7%、住民税3%の税率による源泉分離課税が適用されます」
3. 「公社債投資信託の収益分配金は、配当所得に該当し、原則として、総合課税の対象となります」

【第9問】 次の設例に基づいて，下記の各問（《問25》～《問27》）に答えなさい。

《設 例》

X金融機関Y支店に個人顧客Aが来店し，テラーTが対応することになった。Aは，Y支店に預けている下記のスーパー定期預金（自動継続扱いではない）を解約するために来店したとのことである。

金 額.....6,800,000円
預入日.....平成X年2月15日
満期日.....平成X年8月15日
利 率.....年 0.25%
税区分.....課税扱い
付利単位..... 1 円
解約日.....平成X年9月28日
解約日現在の普通預金利率.....年 0.02%
平成X年は閏年とする。
なお，利息額，税額とも円未満切捨てとし，税率は現行税率で計算すること。

《問25》 「満期日までの付利日数」と「満期日後の付利日数」の組合せとして正しいものは，次のうちどれか。

| | 「満期日までの付利日数」 | 「満期日後の付利日数」 |
|----|--------------|-------------|
| 1. | 181日 | 44日 |
| 2. | 182日 | 44日 |
| 3. | 181日 | 45日 |

《問26》 解約時の税引前利息として正しいものは，次のうちどれか。

1. 8,593円
2. 8,597円
3. 8,639円

《問27》 解約時の税引後利息として正しいものは，次のうちどれか。

1. 6,878円
2. 6,912円
3. 6,913円

【第10問】 次の設例に基づいて，下記の各問（《問28》～《問30》）に答えなさい。

《設 例》

X金融機関Y支店に個人顧客Aが来店し，テラーTが対応することになった。Tは，Aから，「今度，会社に勤めることになり，厚生年金保険に再加入することになります。給与等の条件面については，これから会社と交渉します。私の厚生年金保険料や年金は，どのようになりますか」と相談を受けた。

< Aに関するデータ >

- ・年齢：61歳（昭和23年9月30日生まれ）
- ・厚生年金保険加入歴：昭和43年4月1日～平成20年9月30日（486月）
- ・60歳台前半の老齢厚生年金を受給中。
- ・家族は，妻B（昭和27年8月10日生まれ，57歳。専業主婦。Aと生計維持関係にある）のみ。

《問28》 Aが，厚生年金保険に加入した場合における厚生年金保険料について，次のうち最も適切なものはどれか。

1. 公的年金の保険料の支払義務は，60歳到達月の前月までであるため，60歳を過ぎているAは，厚生年金保険料の支払を免除される。
2. Aの厚生年金保険料は，Aを使用する事業主が全額負担する義務がある。
3. 厚生年金保険の被保険者であれば，厚生年金保険料の支払義務は，70歳到達月の前月までであるため，Aは厚生年金保険料を支払う義務がある。

《問29》 Aが，厚生年金保険に加入した場合における，現在受給中の60歳台前半の老齢厚生年金や65歳以後の老齢基礎年金についてのTの説明として，次のうち最も適切なものはどれか。

1. 「Aさんの場合，60歳以後，厚生年金保険に加入しても，老齢基礎年金は増額されません」
2. 「現在受給中の年金は，給与月額や賞与の額にかかわらず，全額が支給停止となります」
3. 「現在受給中の年金は，給与月額や賞与の額にかかわらず，全額が支給されます」

《問30》 妻Bは、現在、国民年金保険料を納付している。Aが厚生年金保険に加入した場合におけるBの国民年金保険料についてのTの説明として、次のうち最も適切なものはどれか。

1. 「Bさんは、国民年金の第1号被保険者として、60歳到達月の前月まで国民年金保険料を支払う義務があります」
2. 「Bさんは、国民年金の第3号被保険者となり、個別に国民年金保険料を支払うことは不要となります」
3. 「Bさんも、国民年金の第2号被保険者として、厚生年金保険料を支払う義務があります」