



2010年度 5月実施
金融窓口サービス技能検定・実技試験

3級 テラー業務

実施日 2010年5月23日(日)

試験時間 13:30～14:30(60分)

注 意

1. 受検すべき試験の問題用紙と解答用紙が配付されているかどうかをご確認のうえ、誤った用紙が配付されている場合は挙手してください(「問題用紙左上部の試験名の略称」と「解答用紙左上部の試験名の略称」の一致により確認できます)。
2. 本試験の出題形式は、事例問題10題(三択択一式30問)です。
3. 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。
4. 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。
5. 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。
6. 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。
7. 解答用紙の注意事項を必ずお読みください。
8. 中途退出はできません。
9. 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。
10. 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5月23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/ginou/telar/list/telar/answer>)

6月30日(予定)に受検者全員に合否通知書を発送するほか、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/gokaku>)

— 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。
 - ・偽造カード等及び盗難カード等を用いて行われる不正な機械式預貯金払戻し等からの預貯金者の保護等に関する法律 = 預金者保護法
 - ・金融商品の販売等に関する法律 = 金融商品販売法

【第1問】～【第10問】について答を1つ選び、その番号を解答用紙にマークしなさい。

【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》

平成22年5月25日、X金融機関Y支店に定期預金取引のある個人顧客A（28歳、男性）が来店し、テラーTが対応することになった。Aは、来月結婚することとなり、結婚資金として、Y支店に預けている下記のスーパー定期預金200万円を中途解約するために来店したとのことである。

金 額.....2,000,000円

預入日.....平成21年4月20日

満期日.....平成23年4月20日

約定利率.....年 0.10%

解約日現在の普通預金利率.....年 0.04%

中途解約利率

6カ月未満の解約.....普通預金利率

6カ月以上1年未満の解約.....約定利率×50%

1年以上の解約.....約定利率×70%

税区分.....課税扱い

付利単位.....1円

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1》 定期預金の中途解約について、次のうち最も不適切なものはどれか。

1. 預金者から定期預金の中途解約の申出を受けた場合、定期預金の期限の利益は金融機関にあるので、金融機関がこれに応じる義務はない。
2. 定期預金の満期日前の払戻しにあたって金融機関に要求される注意義務は、満期日後の払戻しの場合よりも加重されると解されている。
3. 定期預金の期限の利益は預金者にあるので、預金者から満期日前の払戻しの申出を受けた場合には、金融機関は満期日以後の払戻しの場合と同様に、特に理由を聞くことなく、払戻しに応じるようにする。

《問2》 上記のスーパー定期預金を、本日（平成22年5月25日）中途解約した場合における利息の付利日数は、次のうちどれか。

1. 399日
2. 400日
3. 401日

《問3》 上記のスーパー定期預金を、本日（平成22年5月25日）中途解約した場合における税引後利息額は、次のうちどれか。

1. 877円
2. 1,228円
3. 1,754円

【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、投資信託の購入を検討しており、詳しく教えてほしいとの相談を受けた。

以下は、TとAの会話である。

T：いらっしゃいませ。

A：今日は、相談をするために伺いました。これまでほとんどの資金を定期預金に預け入れてきましたが、最近、投資信託という商品のことをよく耳にします。X金融機関でも取り扱っているのですか。

T：はい。さまざまな種類の投資信託を取り扱っております。

A：私は、株式には投資したくありませんので、株式以外に投資する投資信託はありますか。

T：当金融機関では、債券だけで運用する商品も取り扱っております。また、海外の債券だけで運用する外国債券ファンドも人気があります。

A：この外国債券ファンドに興味を持ちました。詳しく教えてもらえますか。

《問4》 Tは、まず、証券投資信託の仕組みについて説明した。Tの説明として、次のうち最も不適切なものはどれか。

1. 「投資信託委託会社（運用会社）が、受託会社（信託銀行等）に運用指図を行い、受託会社において、この運用指図に基づいて、受託会社が株式や債券の売買を行います」
2. 「一般に、販売会社は、投資家に投資信託の勧誘・販売を行い、顧客との間で売買代金の受渡しを行います。自社で資金運用は行いません」
3. 「受託会社（信託銀行等）は、募集・販売手数料を収受します」

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

1. 「MMF（マネー・マネジメント・ファンド）やMRF（マネー・リザーブ・ファンド）は、株式投資信託に分類されます」
2. 「公社債投資信託は、国債や社債などのほか、一定限度の範囲内で株式を組み入れることができます」
3. 「現在、日本で販売されている投資信託には、分類上は株式投資信託であっても、実際は債券で運用され、株式を組み入れていないものもあります」

《問6》 Tは、さらに、外国債券ファンドのリスクについて説明した。Tの説明として、次のうち最も適切なものはどれか。

1. 「外国債券ファンドの為替変動リスクは、購入時よりも換金時に円高になった場合に、円に換算した際の顧客の資産価値が減少することなどで顕在化します」
2. 「外国債券ファンドの信用リスクは、一般に、投資対象を先進国の債券に限定したファンドより、投資対象に新興国の債券も含めたファンドのほうが信用リスクは低いとされています」
3. 「外国債券ファンドの金利リスクは、債券発行体の国の市場金利が低下した場合に保有する債券の価格が下落することなどで顕在化します」

【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、昨日、キャッシュカードを盗まれ、その後、預金が全額引き出されたため、急いで来店したとのことである。Tは、Aから、「このような場合、預金者保護法という法律によって、保護されると聞いたので、X金融機関で、引き出された全額を補償してもらえますか」と相談を受けた。

なお、当該引出しについて、X金融機関は善意・無過失である。

《問7》 Tは、Aが無過失の場合において、預金者保護法によって補てんされる金額について説明した。Tの説明として、次のうち最も適切なものはどれか。

1. 「Aさんが無過失の場合には、被害額の全額が補てんされます」
2. 「Aさんが無過失の場合には、被害額の75%に相当する金額が補てんされます」
3. 「Aさんが無過失の場合には、被害額の50%に相当する金額が補てんされます」

《問8》 Tが、Aから詳しい事情を聞くと、Aは、X金融機関から、生年月日等の推定されやすい暗証番号から別の番号に変更するよう個別的、具体的、複数回にわたる働きかけが行われたにもかかわらず、生年月日である昭和38年2月4日を、そのまま「3824」という暗証番号にしており、かつ、キャッシュカードと一緒に運転免許証を入れて持ち歩いていたバックを盗まれたことが判明した。この場合におけるAへの補てんについてのTの説明として、次のうち最も適切なものはどれか。

1. 「Aさんには被害額の全額が補てんされる可能性が高いと思われます」
2. 「Aさんには被害額の補てんがまったくなされない可能性が高いと思われます」
3. 「Aさんには被害額の75%に相当する金額が補てんされる可能性が高いと思われます」

《問9》 Aが来店した数日後、金融機関の内部調査により、Aと同居しているAの兄Bが、当該キャッシュカードを持ち出し、全額を引き出していたことが判明した。預金の引出しがBによって行われたことをX金融機関が証明した場合におけるAへの補てん額について、次のうち最も適切なものはどれか。

1. 被害額の全額が補てんされる。
2. 被害額の75%に相当する金額が補てんされる。
3. 被害額の補てんがまったくなされない。

【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。Tは、Aから、不動産投資信託（J-REIT）、株価指数連動型上場投資信託（ETF）、ファンド・オブ・ファンズなどの投資信託について教えてほしいとの申出を受けた。

《問10》 Tは、まず、不動産投資信託（J-REIT）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す」
2. 「不動産投資信託（J-REIT）は、一般に、証券取引所に上場され、証券取引所で売買されます」
3. 「不動産投資信託（J-REIT）の収益は、投資物件の賃料収入などです。この収益は、半分が内部留保に充てられ、残り半分が投資家に分配されます」

《問11》 Tは、次に、株価指数連動型上場投資信託（ETF）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. 「株価指数連動型上場投資信託（ETF）は、パッシブファンドに分類されます」
2. 「株価指数連動型上場投資信託（ETF）は、証券取引所に上場されています」
3. 「株価指数連動型上場投資信託（ETF）は、証券取引所において基準価額で売買されます」

《問12》 Tは、さらに、ファンド・オブ・ファンズについて説明した。Tの説明として、次のうち最も不適切なものはどれか。

1. 「ファンド・オブ・ファンズは、それ自体は国内投資信託であること、および投資対象を外国投資信託に限定することが求められています」
2. 「ファンド・オブ・ファンズを購入した投資家は、ファンド・オブ・ファンズ自体および投資対象として組み入れているファンド両方の信託報酬を負担することになります」
3. 「公募のファンド・オブ・ファンズは、原則として複数の投資信託に投資するものとされています」

【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支店のテラーTは、近々、本部で行われるコンプライアンス研修に参加することになった。そのため、Tは、日常の業務におけるコンプライアンスについて考えてみることにした。

《問13》 金融機関の守秘義務について、次のうち最も適切なものはどれか。

1. 金融機関の役職員等は、取引上知り得た顧客に関する情報につき守秘義務を負っているため、税務署が行う税務調査や警察署の犯罪捜査等に対応する際にも、当該情報は、いっさい開示してはならない。
2. 金融機関の役職員等は、取引上知り得た顧客に関する情報につき守秘義務を負っているため、当該情報を外部に漏洩してはならないが、他の金融機関からの信用照会に応じて、当該情報を本人の承諾なしに提供することは、守秘義務違反とはならない。
3. 取引を解消した顧客に関する情報は、守秘義務の対象とならない。

《問14》 金融商品取引法について、次のうち最も適切なものはどれか。

1. 金融商品取引法において、金融商品取引業者等は、金融商品取引行為を行うことによる利益の見込みについて、著しく事実に相違する表示や、著しく人を誤認させるような表示をしてはならないと規定されている。
2. 金融商品取引法は、普通預金や定期預金についても、有価証券等と同様に、直接の規制の対象としている。
3. 金融商品取引法は、民法の不法行為の特則として定められている。

《問15》 金融商品販売法について、次のうち最も適切なものはどれか。

1. 金融機関が、顧客に投資信託を勧誘・販売する場合、他金融機関の商品と比較しながら自金融機関の商品のメリット・デメリットを説明することが義務づけられている。
2. 契約締結から1年間は契約解除ができない旨の定めがある金融商品を販売する場合、当該契約解除期間の制限は、金融商品販売法で顧客に説明しなければならないとされる重要事項には該当しない。
3. 金融機関が顧客に販売する金融商品について、金融商品販売法において義務づけられている説明を行う際には、顧客の知識、経験、財産の状況および当該金融商品の販売に係る契約を締結する目的に照らして、当該顧客に理解されるために必要な方法および程度によるものでなければならない。

【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。Tは、Aから、長年勤めていた会社を定年退職し、退職金について生命保険商品での運用を考えているため、いい商品を教えてほしいとの相談を受けた。

《問16》 Tは、まず、生命保険料等を支払った場合に受け取ることができる所得控除について説明した。Tが説明した以下の文章の空欄～に入る語句および金額の組合せとして、次のうち最も適切なものはどれか。

「Aさんが、一定の条件を満たす生命保険契約等に係る保険料または掛金、および一定の条件を満たす個人年金保険契約等に係る保険料または掛金を支払った場合において、支払った年の総所得金額から一定の額の控除を受けることができます。この控除のことを（ ）といい、所得税の控除額は生命保険契約等および個人年金保険契約等について、それぞれ最高（ ）、住民税の控除額はそれぞれ最高（ ）までとなります」

- | | | |
|------------|---------|---------|
| 1. 生命保険料控除 | 50,000円 | 35,000円 |
| 2. 生命保険料控除 | 50,000円 | 50,000円 |
| 3. 社会保険料控除 | 35,000円 | 50,000円 |

《問17》 Tは、次に、個人年金保険の年金受取人が受け取る年金に係る税制について説明した。Tの説明として、次のうち最も適切なものはどれか。

1. 「契約者（＝保険料負担者）、被保険者、年金受取人をAさんとした場合、Aさんが受け取る毎年の年金は、雑所得として所得税・住民税の課税対象となります」
2. 「契約者（＝保険料負担者）、被保険者をAさん、年金受取人をAさんの妻Bさんにした場合、Bさんが受け取る毎年の年金は、相続税の課税対象となります」
3. 「契約者（＝保険料負担者）、年金受取人をAさん、被保険者をAさんの妻Bさんにした場合、Aさんが受け取る毎年の年金は贈与税の課税対象となります」

《問18》 Tは、さらに、一時払終身保険の税制について説明した。Tの説明として、次のうち最も適切なものはどれか。

1. 「中途解約した場合、契約日から5年以内であれば、解約返戻金の額と払込保険料との差額（差益）は、20%（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. 「死亡保険金は、契約者（＝保険料負担者）・被保険者・死亡保険金受取人が誰であるかにかかわらず相続税の課税対象となります」
3. 「契約者（＝保険料負担者）と被保険者が同一の場合、被保険者が死亡した場合に相続人が受け取る死亡保険金は、ほかに保険金がない場合、相続税の計算上、『500万円×法定相続人の数』までが非課税扱いとされます」

【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支店の新人テラーTが、先輩テラーSに、手形が不渡となった場合について質問をしている。

《問19》 Tは、Sに、「手形が不渡となった場合、手形交換所に不渡届を提出する必要があると聞きましたが、誰が不渡届を提出するのですか」と質問をした。Tの質問に対するSの回答として、次のうち最も適切なものはどれか。

1. 「支払銀行と持出銀行の双方が、不渡届を提出する必要があります」
2. 「支払銀行のみが、不渡届を提出する必要があります」
3. 「持出銀行のみが、不渡届を提出する必要があります」

《問20》 Tは、Sに、「どのような場合に不渡届を提出するのですか」と質問をした。Tの質問に対するSの回答として、次のうち最も不適切なものはどれか。

1. 「0号不渡事由にあたる形式不備、裏書不備の場合には、不渡届を提出する必要はありません」
2. 「第1号不渡事由にあたる資金不足、取引なしの場合には、不渡届を提出する必要があります」
3. 「第2号不渡事由にあたる偽造、変造、紛失、盗難の場合には、不渡届を提出する必要がありますが、異議申立をすれば、不渡届を提出する必要はありません」

《問21》 Tは、Sに、「不渡届が提出されると、その後はどうなるのですか」と質問をした。Tの質問に対するSの回答として、次のうち最も不適切なものはどれか。

1. 「不渡届が提出されると、原則として手形交換所が、振出人または引受人を不渡報告に掲載して、参加銀行に通知することになります」
2. 「不渡報告に掲載された者は、その不渡届にかかる手形の交換日から起算して1年以内に2回目の不渡届が提出されると、取引停止処分に付されることとなります」
3. 「参加銀行は、取引停止処分を受けた者に対し、取引停止処分日から起算して2年間、当座勘定および貸出の取引（債権保全のためのものを除く）をすることはできません」

【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、投資信託の税金について教えてほしいとのことである。

《問22》 国内公募公社債投資信託の分配金に関する税金について、次のうち最も適切なものはどれか。

1. 国内公募公社債投資信託の分配金は、20%（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、課税関係が終了する。
2. 国内公募公社債投資信託の分配金は、配当所得として総合課税の対象となり、確定申告をする必要がある。
3. 国内公募公社債投資信託の分配金については確定申告を行い、上場株式等の譲渡損失と損益通算することができる。

《問23》 国内公募株式投資信託の分配金に関する税金について、次のうち最も適切なものはどれか。

1. 国内公募株式投資信託の普通分配金は、年間50万円までは非課税扱いとする特例制度が設けられている。
2. 国内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を終了させる確定申告不要制度の適用を受けることができる。
3. 国内公募株式投資信託の特別分配金は、配当所得として10%（所得税7%、住民税3%）の軽減税率による源泉分離課税が適用され、課税関係が終了する。

《問24》 国内公募株式投資信託の譲渡に関する税金について、次のうち最も適切なものはどれか。

1. 国内公募株式投資信託の譲渡益は、10%（所得税7%、住民税3%）の軽減税率による申告分離課税の適用を受けることができる。
2. 国内公募株式投資信託の譲渡損失は、確定申告をしたとしても、申告分離課税を選択した国内公募株式投資信託の普通分配金に係る配当所得と損益通算することはできない。
3. 国内公募株式投資信託の譲渡益については、総合課税を選択することができる。

【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支店のテラーとなって間もないTは、研修で窓口事務を習得したつもりであったが、実際の窓口業務に携わり、顧客から受け取ったお金がどの段階で預金になるのか、数多くの顧客との対応のなかで代筆を依頼された場合にはすべてを断ってよいのか、また顧客からのさまざまな照会に対してどこまで答えてよいのか、など判断に迷うことが多いため、研修で学んだことを改めて考え直してみることにした。

《問25》 預金契約の成立時期について、次のうち最も不適切なものはどれか。

1. 現金による入金の場合、顧客が現金を差し出した時点で、預金契約は成立する。
2. 他店券による入金の場合、取立に回した他店券の決済が確認できた時点で、預金契約は成立する。
3. 他店からの振込による入金の場合、口座へ入金記帳した時点で、預金契約は成立する。

《問26》 顧客からの代筆依頼に対するテラーの対応について、次のうち最も不適切なものはどれか。

1. 顧客から通帳と捺印済みの払戻請求書の提出を受け、「名前や金額は代りに書いてもらえますか」との申出を受けたが、「お客さまご自身にご記入していただくようにしております」と言って、顧客に記入してもらうよう理解を求めた。
2. 顧客から提出された払戻請求書の日付が1カ月前になっていたため、顧客に払戻請求書を見せながら、「日付が1カ月前の日付になっていますので、こちらで今日の日付に訂正させていただきます」と説明し、日付を訂正した。
3. 身体障害者手帳を持っている顧客から、「手が不自由で字が書けないので払戻請求書を代筆してほしい」と依頼されたので、役席者の了解を得てテラーが代筆し、事務規程の手続どおりに当該事実の記録を作成した。

《問27》 顧客等からの各種照会に対するテラーの対応について、次のうち最も不適切なものはどれか。

1. 顧客Aから、「近隣に住んでいるBさんに至急連絡を取りたいが電話番号がわからないので、金融機関に届出のある電話番号を教えてほしい」との申出を受けたが、教えられないと断った。
2. 顧客から電話で、「普通預金口座の届出内容を変更したいが、届出の印鑑がどれかわからなくなったので特徴を教えてほしい」との申出を受けたが、本人かどうか確認が取れなかったため、教えられないと断った。
3. 所轄の警察署の正式な犯罪捜査の手続に基づき、刑事から、顧客の個人名を明示されたうえで、本店との取引があるかどうか照会を受けたが、顧客との取引関係に係る情報であるので、回答を拒絶した。

【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（男性）が来店し、テラーTが対応することになった。Aは、年金の相談をするために来店したとのことである。Tが詳しく聞いてみると、Aは昭和25年10月10日生まれで、今年の10月末に現在勤務している会社を60歳（勤続40年）で定年退職し、その後は関連会社に再就職する予定であるが、給与等の処遇については未定である、とのことである。

《問28》 Aが関連会社に再就職し、厚生年金保険の被保険者となった場合の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. 60歳以後は、年金事務所へ申請することにより、厚生年金保険料の支払は免除される。
2. 60歳以後は、事業主の全額負担となる。
3. 厚生年金保険料は、原則としてAと事業主が折半して負担する。

《問29》 Tは、厚生年金保険料について説明した。Tが説明した以下の文章の空欄～に入る語句または金額の組合せとして、次のうち最も適切なものはどれか。

「厚生年金の保険料は、()および()にそれぞれ保険料率を乗じて算出されます。このうち()は、支給された額の1,000円未満を切り捨てた額とされ、1回につき()が上限とされます」

- | | | |
|-----------|---------|-------|
| 1. 標準報酬月額 | 基本月額 | 100万円 |
| 2. 標準報酬月額 | 標準賞与額 | 150万円 |
| 3. 基本月額 | 平均標準報酬額 | 250万円 |

《問30》 Tは、Aが関連会社に再就職し、厚生年金保険の被保険者となった場合における60歳台前半の老齢厚生年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. 「Aさんが60歳以後も厚生年金保険の被保険者になった場合には、少なくとも基本月額の2割の年金額が支給停止となります」
2. 「支給停止の対象となるのは、特別支給の老齢厚生年金の定額部分であり、報酬比例部分は全額支給されます」
3. 「総報酬月額相当額と基本月額の合計額が28万円以下の場合には、年金額は全額支給されます」