



2018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◆2018年5月27日(日)

試験時間◆13:30~14:30(60分)

★ 注 意 ★

1. 受検する種目の問題用紙と解答用紙が正しく配付されているかどうかを確認し、誤った用紙が配付されている場合は挙手してください。「問題用紙左上部の種目の略称」と「解答用紙左上部の種目の略称」の一致を確認してください。
2. 本試験の出題形式は、三択一式5題(20問)です。
3. 筆記用具、計算機(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、2017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. 途中退出はできません。
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、本日午後5時30分以降、当会のホームページに掲載します。

(<http://www2.kinzai.or.jp/answer/>)

※当会トップページからのリンクは混雑のためつながりにくくなります。上記のURLに直接アクセスしてください。

○6月29日(予定)に合否通知書を発送します(到着までに1週間程度を要することがあります)。また、当会のホームページ(<https://kentei.kinzai.or.jp/announce/>)、またはスマートフォン(<https://kentei.kinzai.or.jp/announcem/>)で、受検番号の入力により合否を確認できます。

厚生労働大臣指定試験機関 一般社団法人 金融財政事情研究会

〒160-8529 東京都新宿区荒木町2-3 TEL 03-3358-0771

禁無断転載・複製禁止

解答にあたっての注意

1. 試験問題については、特に指示のない限り、2017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。なお、東日本大震災の被災者等に対する各種特例については考慮しないものとします。
2. 問題は、【第1問】から【第5問】まであります。
3. 各問の問題番号は通し番号となっており、《問1》から《問20》までとなっています。
4. 解答は、解答用紙に記入してください。
5. 問題文中の「X銀行」は、外国銀行支店ではなく、金融商品取引法上の「登録金融機関」となっているものとします。

【第1問】 次の設例に基づいて、下記の各問（《問1》～《問4》）に答えなさい。

《設 例》

X銀行Y支店では、テラーTが中心となって、顧客対応と事務手続について勉強会を行った。今回は、苦情対応、現金の取扱い、守秘義務、取引時確認の際の本人特定事項が題材になった。

《問1》 下線部 について、以下の苦情の事例に基づくTの対応として、次のうち最も適切なものはどれか。

Y支店のロビー担当者Rは、顧客Aの来店時に用件を伺い、当時キャンペーン中の定期預金（特別金利対応商品）の口座開設を希望していることを確認し、Aに番号発券機の番号札を取ったうえで順番を待っていただくよう伝えた。

Aの順番となり、窓口でテラーTが手続を行おうとしたところ、Aの子であるB（10歳）名義で定期預金口座の開設を考えていることが判明したため、Tは、Aに、キャンペーン中の定期預金は、口座開設者の年齢が20歳以上であることが要件である旨を伝えた。

Aは、「番号札を取った際に年齢制限について説明されなかった。30分も待たされた後に、B名義で口座開設ができないと言われても困る」と大変立腹した様子であった。

- 1．長い待ち時間に立腹した様子であったため、対応時間を長引かせないように、お詫びをせず、キャンペーンの正確な内容の説明も行わなかった。
- 2．来店時にRからキャンペーンの要件に係る説明を行わなかったことや、長時間お待たせしたことをお詫びし、特別金利に対応しないB名義の定期預金口座を開設する際の注意点についても案内した。
- 3．来店時にB名義でキャンペーン中の定期預金口座を開設したい旨の申出がAからされなかったことから、Y支店側にまったく落ち度がなかったことを、納得いただけるまで説明した。

《問2》 下線部 について、現金の取扱いに関するTの説明として、次のうち最も不適切なものはどれか。

1. 「窓口でお客さまと現金の授受を行う場合は、カルトンを使用し、他のお客さまの現金が混入しないように留意します」
2. 「お客さまから受け取った現金について札勘定を行う場合、原則としてタテ読みとヨコ読みを1回ずつ行うようにします」
3. 「お客さまの自宅へ訪問した際に現金を受け取った場合には、お客さまの前では札勘定を行わず、支店に戻ってから札勘定を行い、過不足があったときには連絡をする旨をお伝えします」

《問3》 下線部 について、守秘義務に関するTの説明として、次のうち最も不適切なものはどれか。

1. 「税務署から、税務調査のためにお客さまの取引内容について照会を受けた場合、お客さまの承諾を得なければ、取引内容について回答することはできません」
2. 「お客さまの配偶者から、取引内容について照会を受けた場合、お客さまの承諾を得なければ、取引内容について回答することはできません」
3. 「X銀行の株主から、当該株主の取引先であるお客さまとの取引内容について照会を受けた場合、お客さまの承諾を得なければ、取引内容について回答することはできません」

《問4》 下線部 について、X銀行が個人顧客に取引時確認を行う際に確認すべき本人特定事項として、次のうち最も不適切なものはどれか。

1. 氏名
2. 住居
3. 電話番号

【第2問】 次の設例に基づいて、下記の各問（《問5》～《問8》）に答えなさい。

《設例》

X銀行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、事業を始めて間がなく、手形について詳しく知らないため、取引先から受け取った約束手形（【図1】および【図2】）の取扱いについて教えてほしいとのことである。

【図1】約束手形表面

No. _____	約束手形	BF130520	東京 1301 0100 - 046
収入 印紙 印	金額	甲商事株式会社 殿	支払期日 平成30年 5月24日
	千 百 十 万 円	¥ 1,000,000 圓	
	上記金額をあなたまたはあなたの指図人へこの約束手形と引替えにお支払いいたします。		支払場所 株式会社 X銀行Y支店
	平成 30年 1月 15日		
①	振出地 住所	東京都新宿区 丁目 番	
	振出人	S商事株式会社 代表取締役	

【図2】約束手形裏面

第一裏書欄	日付、住所、甲商事株式会社、代表者役職名・氏名 印
被裏書人欄	乙物産株式会社
第二裏書欄	日付、住所、乙物産株式会社、代表者役職名・氏名 印
被裏書人欄	(白地)
第三裏書欄	日付、住所、丙商事株式会社、代表者役職名・氏名 印
被裏書人欄	丁産業株式会社
第四裏書欄	日付、住所、戊商会株式会社、代表者役職名・氏名 印
被裏書人欄	(白地)

《問5》 TはAに、Aが持参した約束手形の記載事項について説明した。Tの説明として、次のうち最も不適切なものはどれか。

1. 「㊦の記載は金額で、手形の必要的記載事項であり、仮に、数字と文字とで異なった金額が複記されている場合には、手形法および当座勘定規定上、数字で記載された金額で取り扱うとされています」
2. 「㊧の記載は振出日で、手形の必要的記載事項であり、仮に、支払期日より後の日付が記載されている場合には、その手形は無効となります」
3. 「㊨の記載は支払場所で、手形の任意的記載事項ですが、統一手形用紙を使用した約束手形には、取引先金融機関（支払銀行）の店舗名があらかじめ記載されています」

《問6》 TはAに、約束手形の支払について説明した。Tの説明として、次のうち最も不適切なものはどれか。

1. 「Aさまが持参した約束手形で手形金の支払を受けるには、支払呈示期間内にX銀行Y支店に呈示する必要があります」
2. 「Aさまが持参した約束手形で手形金の支払を受けるには、支払期日である平成30年5月24日の翌日から10取引日の間に支払呈示をする必要があります」
3. 「支払期日に手形の呈示を怠り、支払呈示期間が経過した場合であっても、Aさまは振出人に対して支払請求をすることができます」

《問7》 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. 手形上の権利の譲渡は裏書により行うが、譲渡にあたっては当該手形の振出人の承諾を得る必要がある。
2. 裏書人の住所の記載がなくても、裏書の効力には影響しない。
3. 裏書欄が不足する場合には、裏書欄に紙片（補箋）を結合したうえで裏書をすればよい。

《問8》 TはAに、Aが持参した約束手形の裏書の連続について説明した。Tの説明として、次のうち最も適切なものはどれか。

1. 「第三裏書欄が抹消されていますので、Aさまが持参した約束手形は、裏書の連続がないとみなされます」
2. 「第三裏書欄は記載がないものとして扱われ、Aさまが持参した約束手形は、裏書が連続しているとみなされます」
3. 「第三裏書欄は記載がないものとして扱われますが、第二裏書欄の被裏書人欄に第四裏書欄の裏書人名を補充しなければ、Aさまが持参した約束手形は裏書の連続がないとみなされます」

【第3問】 次の設例に基づいて、下記の各問（《問9》～《問12》）に答えなさい。

《設例》

平成30（2018）年1月にX銀行Y支店で行われた勉強会では、平成22（2010）年から平成29（2017）年までの国内景気動向がテーマとなった。

（ ）が公表している「国民経済計算（GDP統計）」など各種統計により、平成28（2016）年に入ってから実質GDPの前期比プラス成長が続くなど国内景気が回復基調にあることや、平成24（2012）年12月から始まった景気回復期間が、平成29年末時点で戦後2番目の長さになっていると判断されていることを確認した。

一方で、物価が長期間下がり続ける「デフレ」からの脱却については、必ずしも順調に進んでおらず、日本銀行は、平成25（2013）年に消費者物価上昇率の年間上昇率の目標を（ ）に定め、その達成のために金融緩和を続けていたが、実際の消費者物価上昇率はその目標に届いていないことについても議論を行った。

《問9》（ ）に入るものとして、次のうち最も適切なものはどれか。

- 1．内閣府
- 2．財務省
- 3．日本銀行

《問10》 下線部 の説明として、次のうち最も適切なものはどれか。

- 1．国内で生産された付加価値の合計
- 2．国内に本社を置く全企業の売上合計
- 3．すべての雇用者と自営業主の所得合計

《問11》 下線部 について、物価が長期間下がり続ける「デフレ」の一般的な弊害として、次のうち最も不適切なものはどれか。

- 1．企業の売上が減少するため、コスト削減を目的に従業員の賃金が引き下げられ、消費が減るなど経済の活力が失われる。
- 2．物価上昇率を考慮すると、実質的な金利が上昇するため、設備投資や住宅購入などの経済活動が妨げられる。
- 3．借入金の返済負担が軽くなるために必要以上の過剰な債務を抱えるケースが増え、将来の不良債権増加につながる。

《問12》（ ）に入るものとして、次のうち最も適切なものはどれか。

- 1．ゼロ%以上
- 2．+2%
- 3．+5%

【第4問】 次の設例に基づいて、下記の各問（《問13》～《問16》）に答えなさい。

《設 例》

X銀行Y支店に、個人顧客A（男性・40歳）が定期預金の満期解約手続のため来店し、テラーTが対応することになった。AはTに、「老後の生活資金に不安を感じるため、定期預金以外で長期の積立てができる金融商品を購入したい」と申し出た。TはAの申出を受けて、定額個人年金保険（円建て・月払い）を提案しようと考えた。なお、Aに対する保険募集に係る弊害防止措置は済んでいるものとする。

《問13》 銀行が保険商品の募集を行うにあたって必要な弊害防止措置のうち、非公開金融情報に関する記述として、次のうち最も不適切なものはどれか。

- 1．非公開金融情報には、顧客の預金、為替取引、資金の借入れに関する情報および顧客の氏名や性別といった顧客の属性に関する情報が含まれる。
- 2．非公開金融情報を保険募集に利用することについては、顧客の事前同意を得る必要がある。
- 3．非公開金融情報を利用することについて顧客の同意を得ていない場合、当該非公開金融情報を用いて、保険募集を目的とした対象者のリスト作成等も行ってはならない。

《問14》 TがAに保険募集を行う際の対応として、保険業法上の意向把握・確認義務および情報提供義務に照らし、次のうち最も不適切なものはどれか。

- 1．Tは、アンケート等によりAの意向を事前に把握したうえで、Aの意向に添った個別プランを作成し、Aの意向との関係性を説明した。
- 2．最終的なAの意向が確定した段階で当初把握した意向と比較し、また、契約締結前においては、最終的な意向と契約内容が合致していることを確認した。
- 3．X銀行において取り扱っている定額個人年金保険のなかで、最も人気のある商品のみを提案し、他の個人年金保険についてはいっさい説明しなかった。

《問15》 TはAに、定額個人年金保険（円建て・月払い）の一般的な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．「定額個人年金保険は、将来受け取ることができる年金額があらかじめ確定している商品のため、計画的な老後の生活資金の準備に適していると思います」
- 2．「定額個人年金保険の解約返戻金は、解約時期にかかわらず、必ず既払込保険料総額が支払われます」
- 3．「定額個人年金保険の年金の受取方法には、確定年金や終身年金などがあります」

《問16》 TはAに、個人年金保険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 .「保険契約者(= 保険料負担者)および年金受取人がAさまの場合、Aさまが年金でお受取りになる際には、雑所得として所得税(復興特別所得税を含む)・住民税の課税対象となります」
- 2 .「保険契約者(= 保険料負担者)および年金受取人がAさまの場合、Aさまが年金に代えて一時金でお受取りになる際には、利子所得として所得税(復興特別所得税を含む)・住民税の課税対象となります」
- 3 .「保険契約者(= 保険料負担者)がAさまで、年金受取人がAさまの奥さまの場合、奥さまが年金でお受取りになる際には、年金受給権の評価額に対し初年度に贈与税が課税され、以後の年金に所得税(復興特別所得税を含む)・住民税は課税されません」

【第5問】 次の設例に基づいて、下記の各問（《問17》～《問20》）に答えなさい。

《設 例》

X銀行Y支店に、個人顧客A（女性）が平成30年5月に来店し、テラーTが対応することになった。TはAから、「私も夫もまもなく還暦を迎える年齢となったため、今後の生活設計について改めて考えたいと思っています。現行の公的年金制度について教えてください」との相談を受けた。

TがヒアリングしたAおよびAの家族に関する情報は、下記のとおりである。

< Aに関する情報 >

- ・昭和34年4月30日生まれ（59歳）。
- ・昭和57年3月に大学卒業とともにBと結婚し、現在まで専業主婦で就業経験がなく、今後も就職する予定はない。昭和57年4月から国民年金に加入しているが、平成23年7月から平成24年6月までの1年間、国民年金の保険料の全額免除を受けている。

< Aの家族に関する情報 >

- ・夫B（昭和34年4月20日生まれ。59歳）は、昭和57年3月に大学を卒業し、昭和57年4月から自営業を営み、同時に国民年金に加入している。なお、平成22年において自営業の業績が不振であったことから、平成23年7月から平成24年6月までの1年間は、国民年金の保険料の全額免除を受けているが、他の期間については国民年金の保険料を納付している。
- ・長女C（平成10年3月15日生まれ。20歳）は、現在、A、Bと同居しており、専門学校生で収入はない。生まれつき障害（障害等級2級）がある。

《問17》 TはAに、老齢基礎年金の概要について説明した。Tの説明として、次のうち最も不適切なものはどれか。

1. 「老齢基礎年金は、保険料納付済期間、保険料免除期間および合算対象期間を合算した期間が10年（120月）以上である場合に、65歳から支給されます」
2. 「老齢基礎年金を満額受給するためには40年（480月）の保険料納付済期間が必要ですが、満額受給の要件を満たしておらず、老齢基礎年金額を増やしたい場合、60歳から65歳までの間に、国民年金に任意加入して保険料を納付することもできます」
3. 「老齢基礎年金の年金額を計算する場合、国民年金の保険料が全額免除となった期間は、4分の1が保険料納付済期間として計算されます」

《問18》 TはAに、老齢基礎年金の繰上げ・繰下げ支給について説明した。Tが説明した以下の文章の空欄㉞～㉟に入る数字の組合せとして、次のうち最も適切なものはどれか。

Aさまが老齢基礎年金の繰上げ請求を行った場合、老齢基礎年金は繰り上げた月数に(㉞)%を乗じた割合が生涯にわたって減額されます。また、老齢基礎年金の繰下げ請求を行った場合、老齢基礎年金は繰り下げた月数に(㉟)%を乗じた割合が生涯にわたって増額されることとなります。なお、繰下げ請求による増額率は最大で(㉟)%となります。

1. ㉞0.7 ㉟0.5 ㉟30
2. ㉞0.5 ㉟0.7 ㉟42
3. ㉞0.5 ㉟0.7 ㉟84

《問19》 仮に、Bが現時点(平成30年5月)で死亡した場合の遺族給付について、次のうち最も適切なものはどれか。

1. Aが遺族給付として受給できる年金はない。
2. Aは遺族基礎年金を受給することが可能であり、受給額は一定額(779,300円)に子の加算額を加えた金額である。
3. Aは寡婦年金を受給することが可能で、受給額はBの老齢基礎年金額の4分の3の金額であり、Aが60歳から65歳までの間支給される。

《問20》 TはAに、将来支給される公的年金の支払日について説明した。Tが説明した以下の文章の空欄㉞、㉟に入る語句の組合せとして、次のうち最も適切なものはどれか。

公的年金の支払日は、(㉞)の15日が原則ですが、15日が金融機関の休日に当たる場合は、その(㉟)となります。

1. ㉞奇数月 ㉟前営業日
2. ㉞偶数月 ㉟前営業日
3. ㉞偶数月 ㉟翌営業日