

2021～2023年度実施分

金融窓口サービス 技能士

2級

学科・実技

過去問題 解説集



一般社団法人 金融財政事情研究会

はじめに

金融窓口サービス技能検定は、2002年度から「職業能力開発促進法」という法律に基づき、「国家試験」として実施されています。同検定は、金融機関において、預金の受入れや払戻し、口座の開設、両替、公共機関への支払代行、送金、振込などの窓口業務や、投資信託、国債などの債券、年金・保険などの各種金融商品の販売・相談業務に関し、その担当者の有する技能の程度を検定し、これを公証する国家検定制度です。2016年度より、制度が改められ、従来の「テラー業務」と「金融コンサルティング業務」が統合され（3級実技試験を除く）、新たな試験範囲のもと、実施されることになりました。

本書は、2021年5月、2022年1月、2022年5月、2023年5月に実施された「金融窓口サービス技能検定2級学科試験」および「金融窓口サービス技能検定2級実技試験」において出題された問題を解説した過去問題解説集です。

近年、金融機関では、CS（顧客満足）の向上が急務となっています。CSのベースは、「たしかなサービス」です。いくらマナーがよくても、実務がおろそかでは、お客さまの信頼や満足を得ることはできません。本書で習得した知識や技能が、皆さまの利用者へのサービス向上に役立てられ、ひいてはわが国の金融サービスの健全な発展につながることを期待しています。

一般社団法人金融財政事情研究会
教育研修事業部

◇◇ 目 次 ◇◇

学科編

第1章 過去問題 2021年5月実施分

(1) 顧客本位の業務運営に関する原則	5
(2) 休眠預金等活用法	6
(3) 全国銀行内国為替制度	7
(4) 犯罪収益移転防止法	8
(5) 不当景品類及び不当表示防止法	9
(6) 預金保険制度	10
(7) 虚偽告知	11
(8) 投資家制度	12
(9) 世界経済の動向	13
(10) 債券の変動要因とイールドカーブ	15
(11) PER、PBR	16
(12) シャープ・レシオ	17
(13) 総合口座貸越	18
(14) 預金債権の差押え	19
(15) 火災保険	20
(16) 教育一般貸付（国の教育ローン）	21
(17) 遺言執行者	22
(18) 障害基礎年金	23
(19) 公的介護保険制度	24
(20) 退職所得と退職所得控除	25
(21) 法人の取引時確認	26
(22) 振り込め詐欺救済法	27
(23) 成年後見制度	28
(24) 交付目論見書	29
(25) 契約締結前交付書面	30
(26) 適合性の原則	31
(27) 投資信託の乗換え勧誘	32
(28) インサイダー取引規制	33
(29) 日本の金融政策	34

(30) 金融商品に係る各種リスク	35
(31) 景気動向指数	36
(32) 債券の利回り	37
(33) 仕組債・金利スワップ・オプション取引	38
(34) 米ドル建定期預金の利息計算	39
(35) 小切手の支払	40
(36) 各種特約	41
(37) 贈与制度と贈与税	42
(38) 国民年金の納付猶予制度・免除制度	43
(39) 公的年金の遺族給付	44
(40) 源泉徴収制度	45

第2章 過去問題 2022年1月実施分

(1) 顧客本位の業務運営に関する原則	49
(2) 振込の組戻し・取消し	50
(3) 法人の取引時確認	51
(4) 休眠預金等	52
(5) でんさい	53
(6) インサイダー取引規制	54
(7) 投資信託等の取引残高報告書	55
(8) 生命保険契約者保護機構	56
(9) 世界経済の動向	57
(10) 東京証券取引所の新区分	59
(11) PER、PBR、ROE	60
(12) シャープ・レシオ	62
(13) 勤労者財産形成住宅貯蓄	63
(14) 定期積金	64
(15) 地震保険	65
(16) 生命保険の保険料	66
(17) 相続時精算課税制度	67
(18) 法定相続情報証明制度	68
(19) 雇用保険の高年齢雇用継続給付	69
(20) 遺族基礎年金の受給要件	70
(21) 成年後見制度	71
(22) 金融機関における反社会的勢力への対応	72
(23) 疑わしい取引の届出	73

(24) 広告等の規制	74
(25) 断定的判断の提供等の禁止	75
(26) 損失補填等の禁止	76
(27) 適合性の原則	77
(28) 高齢顧客への勧誘による販売に係るガイドライン	78
(29) SDGs、ESG投資	79
(30) 経済指標	80
(31) 債券に係る各種リスク	81
(32) 小切手の支払呈示	82
(33) 遺言信託	83
(34) 投資信託の商品性	84
(35) 国債の計算（所有期間利回り）	85
(36) 各種生命保険	86
(37) 国民年金の付加保険料および国民年金基金	87
(38) 公的介護保険制度	88
(39) 障害者等のマル優および障害者等の特別マル優	89
(40) 所得税の給与所得および退職所得	90

第3章 過去問題 2022年5月実施分

(1) 顧客本位の業務運営に関する原則	93
(2) 使者・代理人の取扱い	94
(3) 振り込め詐欺救済法	95
(4) 金融ADR制度（全国銀行協会相談室）	96
(5) 預金保険制度	97
(6) 預金の差押え	98
(7) 特定投資家と一般投資家	99
(8) 生命保険の告知義務	100
(9) 投資信託の運用報告書	101
(10) 世界経済	102
(11) 短期金融市場	103
(12) PER、PBR、ROE	104
(13) 後見制度支援信託	106
(14) 債券の信用格付	107
(15) 生命保険の契約者貸付制度	108
(16) 教育一般貸付（国の教育ローン）	109
(17) 遺留分	110

(18) 離婚時の厚生年金の分割制度	111
(19) 確定拠出年金の個人型年金の掛金	113
(20) 退職所得と退職所得控除	115
(21) 高齢顧客への勧誘による販売に係るガイドライン	116
(22) 成年後見制度	118
(23) 個人顧客の取引時確認	119
(24) マイナンバー（個人番号）の取扱い	120
(25) 契約締結前交付書面	121
(26) 断定的判断の提供等の禁止	122
(27) 適合性の原則	123
(28) 日本銀行の金融政策	124
(29) 景気動向指数	125
(30) 東京証券取引所の市場区分の再編	126
(31) 投資信託の運用手法	127
(32) 公共料金、歳入金の納付	128
(33) 米ドル建定期預金	129
(34) 債券の利回り計算	130
(35) 個人向け国債	131
(36) 生命保険の各種特約	132
(37) 遺言	133
(38) 国民年金の納付猶予制度・免除制度	134
(39) 居住者に係る所得税の所得控除	135
(40) 各種金融商品の課税関係	136

第4章 過去問題 2023年5月実施分

(1) 顧客本位の業務運営に関する原則	139
(2) 振込の組戻し・取消し	140
(3) 個人情報保護法	141
(4) 預金者保護法	142
(5) 犯罪収益移転防止法	143
(6) 取引残高報告書	144
(7) 適合性の原則	145
(8) 保険会社の健全性・収益性に関する指標	146
(9) 日本・世界の株価指数	147
(10) PER、PBR、ROE	148
(11) ポートフォリオ	150

(12) 米国の雇用統計	151
(13) 財形貯蓄制度	152
(14) 個人年金保険料税制適格特約	153
(15) フラット35	154
(16) 遺産に係る基礎控除額、法定相続分	155
(17) 遺産分割前に預貯金の払戻しを認める制度	156
(18) 国民年金の付加保険料	157
(19) 雇用保険の高年齢雇用継続給付と在職老齢年金との調整	158
(20) 退職所得と退職所得控除	159
(21) マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策に関する ガイドライン	160
(22) 法人の取引時確認	161
(23) 成年後見制度	162
(24) 金融ADR制度	163
(25) 重要事項の説明義務	164
(26) 金融商品取引法上の行為規制	165
(27) インサイダー取引規制	166
(28) 生命保険契約の告知義務	167
(29) 世界の経済活動の動向	168
(30) 投資信託の運用手法	169
(31) 債券投資	170
(32) 小切手	171
(33) 豪ドル建定期預金	172
(34) 債券の利回り計算	173
(35) 生命保険の一般的な商品性	174
(36) 単純承認・相続放棄・限定承認	175
(37) 老齢基礎年金および老齢厚生年金の繰上げ支給	176
(38) 公的介護保険制度	177
(39) 贈与税	178
(40) 金融商品に係る税金	179

実技編

第 1 章	過去問題	2021年 5 月実施分	183
第 2 章	過去問題	2022年 1 月実施分	219
第 3 章	過去問題	2022年 5 月実施分	255
第 4 章	過去問題	2023年 5 月実施分	295
金融窓口サービス技能検定 2 級の概要 (2024年 1 月時点)			332

学 科 編

第 **1** 章

過 去 問 題

2 0 2 1 年 5 月 實 施 分

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、2020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等については考慮しないものとします。
2. 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。
 - ・休眠預金等活用法＝民間公益活動を促進するための休眠預金等に係る資金の活用に関する法律
 - ・犯罪収益移転防止法＝犯罪による収益の移転防止に関する法律
 - ・振り込め詐欺救済法＝犯罪利用預金口座等に係る資金による被害回復分配金の支払等に関する法律
3. 問題文中の「金融商品取引法上」という表現は、同法のほか、関連する政令・内閣府令等を含みます。他の法律についても同様です。
4. 問題文中の「金融機関」とは、「銀行」および「協同組織金融機関」を指し、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。
5. 問題文中の「一般投資家」は、金融商品取引法上の「特定投資家」以外の投資家をいいます。

【第1問】 次の各文章（(1) から (20) まで）の（ ）内に入るべき最も適切な文章、語句、数字またはその組合せを選び、その番号を解答用紙にマークしなさい。 [20問]

(1) 2021年1月に改訂された金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」では、①顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等、②顧客の最善の利益の追求、③(ア)の適切な管理、④手数料等の明確化、⑤重要な情報の分かりやすい提供、⑥顧客にふさわしいサービスの提供、⑦(イ)に対する適切な動機づけの枠組み等の7つの原則が定められ、金融事業者が各々の置かれた状況に応じて、形式ではなく実質において顧客本位の業務運営を実現することができるよう、「(ウ)・アプローチ」を採用している。

- | | | |
|----------|------|------------|
| 1. ア利益相反 | ①従業員 | ウプリンシプルベース |
| 2. ア個人情報 | ①顧客 | ウプリンシプルベース |
| 3. ア個人情報 | ①従業員 | ウルールベース |
| 4. ア利益相反 | ①顧客 | ウルールベース |

解説 顧客本位の業務運営に関する原則

2021年1月に改訂された金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」では、①顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等、②顧客の最善の利益の追求、③利益相反の適切な管理、④手数料等の明確化、⑤重要な情報の分かりやすい提供、⑥顧客にふさわしいサービスの提供、⑦従業員に対する適切な動機づけの枠組み等の7つの原則が定められ、金融事業者が各々の置かれた状況に応じて、形式ではなく実質において顧客本位の業務運営を実現することができるよう、「プリンシプルベース・アプローチ」を採用している。

【正解】 1

実 技 編

第 **1** 章

過 去 問 題

2 0 2 1 年 5 月 實 施 分

解答にあたっての注意

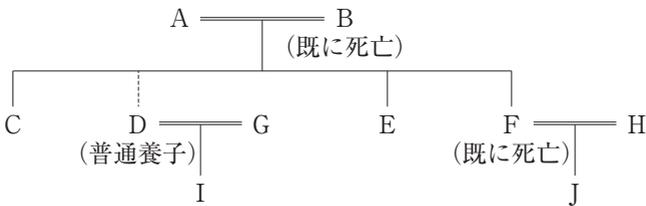
1. 試験問題については、特に指示のない限り、2020年10月1日現在施行の法令等に基づいて解答してください。なお、東日本大震災の被災者等に対する各種特例等については考慮しないものとします。
2. 問題は、【第1問】から【第5問】まであります。
3. 各問の問題番号は通し番号となっており、《問1》から《問25》までとなっています。
4. 解答は、解答用紙に記入してください。
5. 問題文中の制度名については、以下のような略称を用いています。
 - ・一般NISA = 非課税上場株式等管理契約に係る非課税措置
 - ・金融ADR制度 = 金融分野における裁判外紛争解決制度
 - ・つみたてNISA = 非課税累積投資契約に係る非課税措置
 - ・NISA = 非課税口座内の少額上場株式等に係る配当所得及び譲渡所得等の非課税措置
6. 問題文中の「キンザイ銀行」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。
7. 問題文中の「一般投資家」は、金融商品取引法上の「特定投資家」以外の投資家をいいます。

【第1問】 次の設例に基づいて、下記の各問（《問1》～《問5》）に答えなさい。

《設 例》

2021年5月、個人事業主のA（70歳）は、自身の相続が起きた時のことを考え、キンザイ銀行緑町支店で開催される相続相談会に参加することにした。緑町支店では、相談会の前に参加者に簡単な質問票を渡しており、Aもその質問票で、親族関係と大まかな資産の種類等を回答していた。相談会当日は、その回答をもとに相談業務担当者MがAを担当することとなった。

【親族関係図】



※Aの事業をDに継がせるため、5年前にAはDと普通養子縁組を結んでいる。Iは、AとDの養子縁組前に誕生している。

〈Aの主な所有財産（相続税評価額）〉

- | | | |
|-------------|---|---------|
| 1. 現預金 | ： | 2,000万円 |
| 2. 自宅 | | |
| 敷地 | ： | 6,500万円 |
| 建物 | ： | 2,500万円 |
| 3. 株式・投資信託等 | ： | 1,000万円 |

〈Aが加入している生命保険に関する情報〉

- | | | |
|-------------------|---|-------|
| 保険の種類 | ： | 終身保険 |
| 契約者（＝保険料負担者）・被保険者 | ： | A |
| 死亡保険金受取人 | ： | D |
| 死亡保険金額 | ： | 700万円 |

※現時点で生前贈与等を受けている推定相続人はいない。

※本問において、特別養子縁組以外の縁組による養子を「普通養子」という。

※上記以外の条件は考慮せず、各問に従うこと。

《問1》 Mは、Aから、「仮に現時点で私が死亡した場合、誰が相続人となり、その法定相続分はどのようなのですか」との質問を受けた。Mの説明として、次のうち最も適切なものはどれか。

1. 「Aさまの相続人はCさま、Dさま、Eさま、Jさまで、法定相続分はCさまとEさまが各3分の1、DさまとJさまは各6分の1となります」
2. 「Aさまの相続人はCさま、Eさま、Jさまで、法定相続分は各3分の1となります」
3. 「Aさまの相続人はCさま、Dさま、Eさま、Jさまで、法定相続分は各4分の1となります」
4. 「Aさまの相続人はCさま、Dさま、Eさま、Hさま、Jさまで、法定相続分はCさま、Dさま、Eさまが各4分の1、HさまとJさまが各8分の1となります」

《問2》 Mは、Aに、普通養子に関する相続について説明した。Mの説明として、次のうち最も不適切なものはどれか。

1. 「普通養子縁組の日から、Dさまは、Aさまの嫡出子の身分を有することとなります」
2. 「DさまがAさまより先に亡くなられた場合、IさまはDさまの代襲相続人とはなりません」
3. 「Dさまは、Dさまの実方のご両親の相続人にもなれます」
4. 「今後仮に、AさまがGさま、Iさまと普通養子縁組を結んだ場合、相続税における遺産に係る基礎控除額を算出する際に、Gさま、Iさまともに法定相続人の数として含めることができます」

《問3》 Mは、Aから、遺言書について質問を受けた。Mの説明として、次のうち最も不適切なものはどれか。

1. 「自筆証書遺言は、遺言者がその全文、日付および氏名を自書して押印する必要があります。ただし、自筆証書遺言に一体のものとして添付する財産目録は、一定の要件を満たせば、パソコンや代筆等により作成することができます」
2. 「公正証書遺言を作成する場合、2人以上の証人の立会いが必要となりますが、推定相続人は証人となることができません」
3. 「公正証書遺言を作成した場合、その遺言を自筆証書遺言によって撤回することはできず、改めて公正証書遺言を作成する必要があります」
4. 「自筆証書遺言を法務局（遺言書保管所）に保管する制度があります。この制度を利用した自筆証書遺言については、相続開始後に家庭裁判所による検認の手続が不要です」

《問4》 Mは、Aから、全財産をDに相続させたい旨の意向を受けて、遺留分について説明した。Mの説明に関する下記の文章の空欄㉗～㉙に入る語句等の組合せとして、次のうち最も適切なものはどれか。

遺言によりDさまに全財産を相続させる際には、他の相続人の遺留分に留意する必要があります。Aさまの場合、総体的な遺留分の割合は（㉗）となります。仮に遺留分を算定するための財産の価額を1億2,000万円とすると、Cさまの遺留分の額は、（㉘）万円となります。また、今後Aさまが相続人に対して生前贈与を行い、当該贈与が特別受益に該当する場合、原則として、相続開始前（㉙）年間に贈与されたものは、遺留分を算定するための財産の価額に算入されます。

- | | | |
|-----------|---------|------|
| 1. ㉗ 2分の1 | ㉘ 2,000 | ㉙ 3 |
| 2. ㉗ 2分の1 | ㉘ 1,500 | ㉙ 10 |
| 3. ㉗ 3分の1 | ㉘ 2,000 | ㉙ 3 |
| 4. ㉗ 3分の1 | ㉘ 1,000 | ㉙ 10 |

《問5》 Mは、Aに、相続税について説明した。Mの説明として、次のうち最も不適切なものはどれか。

1. 「Aさまの相続開始後にDさまが受け取る死亡保険金は、「500万円×法定相続人の数」の算式で算出した額を限度として、死亡保険金の非課税金額の規定の適用を受けることができます」
2. 「被相続人の配偶者または一親等の血族以外の者が相続により財産を取得した場合、その者の相続税額に当該相続税額の2割に相当する金額が加算されますが、Jさまは代襲相続人のため加算の対象となりません」
3. 「相続人は、Aさまが亡くなったことを知った日の翌日から10カ月以内に、Aさまの死亡時における住所地の所轄税務署長に相続税の申告書を提出する必要があります」
4. 「相続税額が10万円を超え、金銭で一括納付することを困難とする事由がある場合、所定の要件を満たすことで、納税者の申請により、相続税額の2分の1の額を限度として、年賦で相続税を納付することができます」

解答・解説**《問1》 相続人の範囲と法定相続分**

養子Dは縁組の日から養親Aの嫡出子の身分を取得する（民法809条）。また、被相続人となるAの死亡より前にFが死亡している場合には、Fの子であるJがFを代襲して相続人となる（同法887条2項）。したがって、Aが死亡した場合、相続人はAの実子であるC、E、養子であるD、実子Fの代襲相続人であるJとなる。代襲相続人Jの相続分もFが受けるべきであった相続分と同じとなるため（同法901条1項）、法定相続分は各4分の1となる。

【正解】 3**《問2》 普通養子縁組**

1. 適切である（民法809条）。
2. 適切である。被相続人の子が相続開始以前に死亡していた場合には、その者の子が代襲して相続することとなるが、代襲相続人となるには被相続人の直系卑属である必要がある（民法887条2項）。DがAの嫡出子の身分を取得するのは、縁組の日からであるため（同法809条）、縁組前に出生したIはAの直系卑属とはならず、Dの代襲相続人とはならない。
3. 適切である。普通養子は、特別養子の場合と異なり、実方の血族との親族関係は終了しない（民法817条の2）。そのため、Dは実方の親族の相続人になることができる。
4. 不適切である。相続税における遺産に係る基礎控除額は、「3,000万円＋600万円×法定相続人の数」の算式で算出するが、その法定相続人の数に加える被相続人の養子の数は、被相続人に実子がいる場合には1人までとされている（相続税法15条1項・2項）。

【正解】 4

《問3》 遺言書

1. 適切である。自筆証書遺言は、遺言者がその全文、日付および氏名を自書して押印して作成するのが原則であるが（民法968条1項）、これと一体のものとして相続財産の全部または一部の目録を添付する場合には、その目録部分は自書する必要がない（同条2項第1文）。ただし、遺言者はその毎葉（両面に記載がある場合はその両面）に署名、押印をする必要がある（同条2項第2文）。
2. 適切である。公正証書遺言は、公証人が作成する際、証人2人以上の立ち会いが必要となる（民法969条1号）。なお、未成年者、推定相続人および受遺者ならびにこれらの配偶者および直系血族、公証人の配偶者、四親等内の親族、書記および使用人は、遺言の証人または立会人となることができない（同法974条）。
3. 不適切である。遺言者は、いつでも遺言の方式に従って、その遺言の全部または一部を撤回することができる。撤回するための遺言の方式は、先に作成した遺言と同じ方式である必要はない（民法1022条）。
4. 適切である。2020年7月10日より、法務局（遺言書保管所）で自筆証書遺言を保管する制度が開始された。当該制度を利用した自筆証書遺言については、相続開始後の家庭裁判所による検認の手続が不要である（法務局における遺言書の保管等に関する法律11条）。 **【正解】 3**

《問4》 遺留分

兄弟姉妹以外の相続人には遺留分があり、総体的な遺留分の額は、遺留分を算定するための財産の価額に、直系尊属のみが相続人である場合には3分の1、その他の場合には2分の1の割合を乗じた額とされている（民法1042条1項、1043条）。相続人が数人ある場合の個別的な遺留分の額は、上記の総体的な遺留分の割合に各自の法定相続分（同法900条、901条）を乗じた額とされている（同法1042条2項）。そのため、Cの具体的な遺留分額は、1億2,000万円×2分の1×4分の1で1,500万円となる。相続人に対する贈与（婚姻もしくは養子縁組のため、または生計の資本として受けた贈与に限る）は、相続開始前の10年間にされたもの限り、遺留分を算定するための財産の価額に算入する。

なお、当事者双方が遺留分権利者に損害を加えることを知って贈与をしたときは、10年前の日より前に贈与したものについても、遺留分を算定するための財産の価額に算入する（同法1043条、1044条1項・3項）。 **【正解】 2**

《問5》 相続税

1. 適切である。生命保険の死亡保険金の受取人が相続人の場合、すべての相続人が受け取った保険金の合計額が、「500万円×法定相続人の数（法定相続人の中に養子がいる場合、法定相続人の数に含める養子の数は、実子がいる場合には1人、実子がない場合には2人まで）」の算式で計算して非課税限度額を超えない場合、相続税の課税対象とならない（相続税法12条1項5号）。
2. 適切である。相続、遺贈等により財産を取得した者が、被相続人の一親等の血族（代襲相続人となった孫（直系卑属）を含む）および配偶者以外の者である場合は、その者の相続税額にその相続税額の2割に相当する金額が加算される（相続税法18条1項・2項）。
3. 適切である（相続税法27条1項・3項・4項）。
4. 不適切である。相続税額が10万円を超えた場合、納付を困難とする金額を限度として、所定の要件を満たすことで、相続税を延納できる（相続税法38条、39条、同法施行令12条）。

【正解】 4

2級金融窓口サービス技能士学科・実技 過去問題解説集（2021～2023年度実施分）

2024年2月9日 第1刷発行

編 著 一般社団法人金融財政事情研究会
教育研修事業部
発行者 加藤一浩
印 刷 株式会社太平印刷社

〒160-8519 東京都新宿区南元町19
発 行 所 一般社団法人金融財政事情研究会
編集部 TEL 03(3355)2351 FAX 03(3226)7907
販売受付 TEL 03(3358)2891 FAX 03(3358)0037
URL <https://www.kinzai.jp/>

本書の内容に関するお問合せは、書籍名および連絡先を明記のうえ、編集部宛てにファクシミリでお願いします（電話での問合せにはお答えしかねます）。また、本書に訂正等がある場合には下記に掲載いたします。

<https://www.kinzai.jp/seigo/>

© 2024 KINZAI

- ・ 本書の内容の一部あるいは全部を無断で、複製・複製・転載および磁気または光記録媒体、コンピュータネットワーク上等へ入力することは、法律で認められた場合を除き著作者および出版社の権利の侵害となります。
- ・ 落丁・乱丁はお取替します。 ISBN978-4-322-14269-3