

2022~2024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、2022年5月、2023年5月、2024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

おことわり

- ・本書は、原則として出題時の法令基準日に基づいて編集されています。
- ・解説に記載されている法律名等は、一定の略称を用いている場合があります。

◇◇ 目 次 ◇◇

学科編

第1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	5
(2) 使者・代理人の取扱い	6
(3) 振り込め詐欺救済法	7
(4) 金融ADR制度	8
(5) 預金保険制度	9
(6) 預金の差押え	10
(7) 特定投資家と一般投資家	11
(8) 生命保険の告知義務	12
(9) 投資信託の運用報告書	13
(10) 世界の経済活動	14
(11) 短期金融市場	15
(12) 株式の投資指標 (PER・PBR・ROE)	16
(13) 後見制度支援信託	18
(14) 債券の信用格付	19
(15) 生命保険の契約者貸付制度	20
(16) 教育一般貸付 (国の教育ローン)	21
(17) 遺留分	22
(18) 離婚時の厚生年金の分割制度	23
(19) 確定拠出年金の個人型年金の掛金	25
(20) 退職所得と退職所得控除	27
(21) 高齢顧客への勧誘による販売に係るガイドライン	28
(22) 成年後見制度	30
(23) 個人顧客の取引時確認	31
(24) マイナンバー (個人番号)	32
(25) 契約締結前交付書面	33
(26) 断定的判断の提供等の禁止	34
(27) 適合性の原則	35
(28) 日本銀行の金融政策	36
(29) 景気動向指数	37

(30) 東京証券取引所の市場区分の再編	38
(31) 投資信託の運用手法	39
(32) 公共料金、歳入金の納付	40
(33) 米ドル建定期預金	41
(34) 債券の利回り計算	43
(35) 個人向け国債	45
(36) 生命保険の各種特約	46
(37) 遺言	47
(38) 国民年金の納付猶予制度および免除制度	48
(39) 居住者に係る所得税の所得控除	49
(40) 各種金融商品の課税関係	50

第2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	53
(2) 振込の組戻し・取消し	54
(3) 個人情報保護法	55
(4) 預金者保護法	56
(5) 犯罪収益移転防止法	57
(6) 取引残高報告書	58
(7) 適合性の原則	59
(8) 保険会社の健全性・収益性に関する指標	60
(9) 株価指数	61
(10) 株式の投資指標 (PER・PBR・ROE)	62
(11) ポートフォリオ	64
(12) 米国の雇用統計	65
(13) 財形貯蓄制度	66
(14) 個人年金保険料税制適格特約	67
(15) フラット35	68
(16) 遺産に係る基礎控除額、法定相続分	69
(17) 遺産分割前に預貯金の払戻しを認める制度	70
(18) 国民年金の付加保険料	71
(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	72
(20) 退職所得と退職所得控除	73
(21) マネロン・テロ資金供与	74
(22) 法人の取引時確認	75
(23) 成年後見制度	76

(24) 金融ADR制度	77
(25) 重要事項の説明義務	78
(26) 金融商品取引法上の行為規制	79
(27) インサイダー取引規制	80
(28) 生命保険契約の告知義務	81
(29) 世界の経済活動	82
(30) 投資信託の運用手法	83
(31) 債券投資	84
(32) 小切手	85
(33) 豪ドル建定期預金	86
(34) 債券の利回り計算	87
(35) 生命保険の一般的な商品性	89
(36) 単純承認・相続放棄・限定承認	90
(37) 老齢基礎年金および老齢厚生年金の繰上げ支給	91
(38) 公的介護保険制度	92
(39) 贈与税	93
(40) 金融商品に係る税金	94

第3章 過去問題 2024年5月実施分

(1) 犯罪収益移転防止法	97
(2) でんさい	98
(3) 預金の差押え	99
(4) 休眠預金等活用法	100
(5) マイナンバー（個人番号）	101
(6) 特定投資家と一般投資家	102
(7) 適合性の原則	103
(8) 保険契約の解除権	104
(9) 消費者物価指数	105
(10) 株式の投資指標（PER・PBR・ROE）	106
(11) シャープ・レシオ	108
(12) 債券のデュレーション	109
(13) 投資信託の運用手法	110
(14) 個人向け国債	111
(15) 地震保険	112
(16) 遺産に係る基礎控除額、法定相続分	113
(17) 生前贈与加算	114

(18) 国民年金保険料の納付猶予制度	115
(19) 在職老齢年金	116
(20) 退職所得と退職所得控除	117
(21) 顧客本位の業務運営に関する原則	118
(22) 法人の取引時確認	119
(23) 成年後見制度	121
(24) 外務員登録制度	122
(25) 金融商品取引法上の行為規制	123
(26) インサイダー取引規制	124
(27) 預金保険制度	125
(28) 世界の経済活動	126
(29) 株価指数	127
(30) 金融商品に係る各種リスク	128
(31) 小切手	129
(32) 豪ドル建定期預金	130
(33) 債券の利回り計算	132
(34) 生命保険の一般的な商品性	134
(35) NISA	135
(36) 遺言	136
(37) 遺産分割	137
(38) 確定拠出年金	138
(39) 金融商品に係る税金	139
(40) 公的年金に係る税金	140

実技編

第1章 過去問題 2022年5月実施分	143
第2章 過去問題 2023年5月実施分	183
第3章 過去問題 2024年5月実施分	219

金融窓口サービス技能検定2級の概要(2024年8月時点)	256
------------------------------	-----

学 科 編

第 **1** 章

過 去 問 題

2 0 2 2 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、2021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。
 - ・日本証券業協会「高齢顧客への勧誘による販売に係るガイドライン」
= 高齢顧客への勧誘による販売に係る「協会の投資勧誘、顧客管理等に関する規則」等の一部改正及び「協会の投資勧誘、顧客管理等に関する規則第5条の3の考え方」（高齢顧客への勧誘による販売に係るガイドライン）
 - ・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) 金融庁が金融事業者に向けて策定した「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（ア）の追求、③利益相反の適切な管理、④手数料等の明確化、⑤（イ）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、「（ウ）・アプローチ」を採用している。

- | | | |
|-----------|--------|------------|
| 1. ア最善の利益 | イ企業情報 | ウルールベース |
| 2. ア利便性 | イ重要な情報 | ウルールベース |
| 3. ア利便性 | イ企業情報 | ウプリンシプルベース |
| 4. ア最善の利益 | イ重要な情報 | ウプリンシプルベース |

解説 顧客本位の業務運営に関する原則

金融庁が金融事業者に向けて策定した「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】 4

実 技 編

第 **1** 章

過 去 問 題

2 0 2 2 年 5 月 實 施 分

解答にあたっての注意

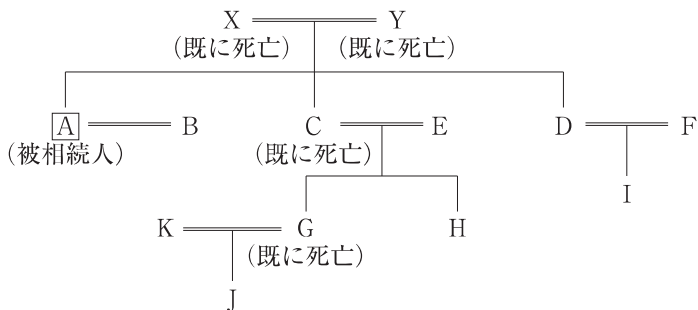
1. 試験問題については、特に指示のない限り、2021年10月1日現在施行の法令等に基づいて解答してください。なお、東日本大震災の被災者等に対する各種特例等については考慮しないものとします。
2. 問題は、【第1問】から【第5問】まであります。
3. 各問の問題番号は通し番号となっており、《問1》から《問25》までとなっています。
4. 解答は、解答用紙に記入してください。
5. 問題文中の制度名については、以下のような略称を用いています。
 - ・一般NISA = 非課税上場株式等管理契約に係る非課税措置
 - ・つみたてNISA = 非課税累積投資契約に係る非課税措置
 - ・NISA = 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》

2022年5月、キンザイ銀行緑町支店に被相続人Aの妻Bが相続手続の相談のために来店し、相談業務担当者Mが対応することとなった。以下は、Mがヒアリングから得たAの相続に関する情報である。

【親族関係図】



〈Aの相続に関する情報〉

- ・ Aは2022年5月6日に死亡した。
- ・ Aは生前、推定相続人に対して生前贈与を行っていない。
- ・ Aは生前、遺言書を作成していない。
- ・ X、Y、CおよびGはAの相続開始前に死亡している。

※上記以外の条件は考慮せず、各問に従うこと。

《問1》 Mは、Bから、「誰がAの相続人となり、各相続人の法定相続分はどのようになりますか」と質問を受けた。Mの説明として、次のうち最も適切なものはどれか。

1. 「相続人は、BさまとDさまとなり、その法定相続分は、Bさまが4分の3、Dさまが4分の1となります」
2. 「相続人は、Bさま、Dさま、Eさま、Hさま、Jさまとなり、その法定相続分は、Bさまが2分の1、Dさまが4分の1、Eさまが8分の1、HさまとJさまが各16分の1となります」
3. 「相続人は、Bさま、Dさま、Hさま、Jさまとなり、その法定相続分は、Bさまが4分の3、Dさまが8分の1、HさまとJさまが各16分の1となります」
4. 「相続人は、Bさま、Dさま、Hさまとなり、その法定相続分は、Bさまが4分の3、DさまとHさまが各8分の1となります」

《問2》 Mは、Bから、「Aの財産は把握しておらず、万が一多額の債務があった場合にはどのような方法が考えられますか」と質問を受けた。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。

Aさまの相続人が単純承認すると、Aさまの亡くなられた時点におけるAさまの債務も含むすべての財産を相続することとなります。一方で、Aさまの財産をいっさい相続しない場合、相続人は自己のために相続の開始があったことを知った時から（㉗）カ月以内に（㉘）に対して（㉙）の申述を行う必要があります。また、Aさまの相続財産に関して債務のご心配があれば、相続によって取得した財産の限度でのみ、Aさまの債務を弁済することとして財産を相続する限定承認という方法もあります。

なお、相続人が数人いる場合、限定承認は各相続人が単独で行うこと（㉚）。

- | | | | |
|--------|---------|--------|----------|
| 1. ㉗ 3 | ㉘ 家庭裁判所 | ㉙ 相続放棄 | ㉚ はできません |
| 2. ㉗ 3 | ㉘ 法務局 | ㉙ 単純放棄 | ㉚ はできません |
| 3. ㉗ 4 | ㉘ 法務局 | ㉙ 相続放棄 | ㉚ ができます |
| 4. ㉗ 4 | ㉘ 家庭裁判所 | ㉙ 単純放棄 | ㉚ ができます |

《問3》 Mは、Bから、「Aがキンザイ銀行緑町支店に口座を開いていたことはわかっていますが、その通帳が見つかりません。預金残高やこれまでの金銭の出入りを確認したいのですが、どのようにすればよいでしょうか」と質問を受けた。Mの説明に関する次の㉗～㉙の記述のうち、適切なものはいくつあるか。

- ㉗. 「Aさまの預金口座の残高証明書は、Bさまが単独で発行請求を行うことができますが、Aさまの預金口座の取引経過の開示請求は、相続人全員で共同して行う必要があります」
- ㉘. 「残高証明書は、一般に、Aさまが亡くなられた日を証明日として作成します」
- ㉙. 「Aさまの預金口座の残高証明書の発行請求または取引経過の開示請求を行う場合、請求人がAさまの相続人であることを確認するため、Aさまおよび請求人の戸籍謄本等の提出が必要となります」

1. 1つ
2. 2つ
3. 3つ
4. 0（なし）

《問4》 Mは、Bに、遺産分割協議およびA名義の預金の相続手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. 「遺産分割協議は、相続人全員で行う必要があります。遺産分割協議が調った場合、一般に、遺産分割協議書を作成し、相続人全員が署名および実印で押印します」
2. 「遺産分割協議は、相続財産の全部について行う必要があります。遺産分割協議が調った後に、新たにAさまの相続財産があることが判明した場合、従来の遺産分割協議は当然に無効となりますので、遺産分割協議を最初からやり直さなければなりません」
3. 「遺産分割協議の結果、BさまがAさまの預金債権をすべて相続する場合であっても、相続手続の際は、遺産分割協議書とあわせて、法定相続人を確認するためにAさまの戸籍謄本等および相続人全員の戸籍謄本等と印鑑登録証明書の提出が必要となります」
4. 「法定相続人の確認書類として、戸籍謄本等の代わりに法定相続情報一覧図の写しを提出していただくこともできます。法定相続情報一覧図は、登記所（法務局）で申出日の翌年から起算して5年間保存され、その期間内であれば、申出人は写しの再交付を受けることができます」

《問5》 Mは、Bに、相続に係る税金について説明した。Mの説明として、次のうち最も不適切なものはどれか。

1. 「相続税額の計算上、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」の算式により算出されます。相続を放棄した者がいた場合、その者も法定相続人の数に含まれます」
2. 「年の途中で死亡した者が、所得税の確定申告書を提出しなければならない者に該当する場合、相続人は、原則として、相続の開始があったことを知った日の翌日から4カ月以内に、被相続人に代わって確定申告を行う必要があります」
3. 「相続税の申告義務が生じる場合、相続人は、原則として、相続の開始があったことを知った日の翌日から10カ月以内に、被相続人の住所地を所轄する税務署へ相続税の申告書を提出しなければなりません」
4. 「納付すべき相続税額が100万円を超え、納期限までに金銭での一括納付が困難な場合、納税義務者は、相続税額の2分の1に相当する額を限度として、相続税の延納を申請することができます」

解答・解説

【第1問】

《問1》 相続人の範囲と法定相続分

1. 不適切である。被相続人の配偶者は常に相続人である（民法890条）。本問では、AとBの間に子がなく、また、第2順位となるAの父母X・Yも既に死亡していることから、第3順位である兄弟姉妹のC・Dが相続人となる（同法889条1項2号）。しかし、Cが既に死亡していることから代襲が生じるものの（同法889条2項、887条2項）、兄弟姉妹については再代襲相続ができないため、既に死亡しているGの子Jは再代襲者とならず（同法889条2項において887条3項の準用がないこと）、Cの代襲者はHのみとなる。その結果、相続人はB、DおよびHの3人となり、法定相続分は、配偶者Bが4分の3、DとHが各8分の1となる（同法900条3号・4号、901条）。
2. 不適切である。選択肢1. の解説参照。
3. 不適切である。選択肢1. の解説参照。
4. 適切である。

【正解】 4

《問2》 単純承認・相続放棄・限定承認

Aの相続人が単純承認をすると、Aの亡くなった時点におけるAの債務も含むすべての財産を相続することとなる（民法920条）。一方で、Aの財産をいっさい相続しない場合、相続人は自己のために相続の開始があったことを知った時から3カ月以内に被相続人の最後の住所地を管轄する家庭裁判所に対して相続放棄の申述を行う必要がある（同法915条1項、938条、939条）。また、Aの相続財産に関して債務の心配があれば、相続によって取得した財産の限度でのみ、Aの債務を弁済することとして財産を相続する限定承認という方法もある（同法922条）。なお、相続人が数人いる場合、限定承認は、共同相続人の全員が共同してのみ行うことができるとされており、各相続人が単独で行うことはできない（同法923条）。

【正解】 1

《問3》 残高証明書、預金取引経過

- ⑦. 不適切である。被相続人の預金取引経過の開示請求については、最判平成21年1月22日において、「(中略) 預金者が死亡した場合、その共同相続人の一人は、預金債権の一部を相続により取得するととどまるが、これとは別に、共同相続人全員に帰属する預金契約上の地位に基づき、被相続人名義の預金口座についてその取引経過の開示を求める権利を単独で行使することができる(民法264条、252条ただし書)というべきであり、他の共同相続人全員の同意がないことは上記権利行使を妨げる理由となるものではない。」とされ、相続人単独での預金取引経過の開示を求める権利を行使できるとされている。なお、残高証明書は相続人であれば誰でも請求でき、相続人が複数いる場合でも他の相続人の同意を必要とせず、単独で残高証明書の発行請求を行うことができる。
- ①. 適切である。
- ②. 適切である。

【正解】 2

《問4》 遺産分割協議および預金の相続手続

1. 適切である(民法907条1項)。遺産分割協議書の様式については民法上の規定がないため、実印でなくても有効とされるが、遺産分割協議書によって不動産の登記手続や金融機関にて相続手続を行う場合、相続人の意思確認のために実印が押印された遺産分割協議書および各相続人の印鑑登録証明書が必要となる。そのため、一般に遺産分割協議書は実印で押印する。
2. 不適切である。遺産の一部についての遺産分割協議も有効である(民法907条1項)。遺産分割協議が調った後に、新たな相続財産が判明した場合は、当該相続財産についてのみ新たに遺産分割協議を行うことが可能であり、原則として、決定した遺産分割協議内容を破棄して、新しい協議内容を決定する必要はない。
3. 適切である。共同相続人間で遺産分割協議がされている場合、金融機関は遺産である預金の相続人について確認する必要がある。遺産分割協議書が相続人の意思に基づいて作成されたものであることを確認するため、金融機関では、各相続人の実印が押印された遺産分割協議書と印鑑登録証明書の確認をする。あわせて、被相続人の法定相続人を確認するため、被相続人の出生から死亡までの戸籍謄本等および相続人全員の戸籍謄本等の提出を受ける。
4. 適切である(不動産登記規則28条の2第6号、247条1項・7項)。

【正解】 2

《問5》 相続税、準確定申告

1. 適切である（相続税法15条1項・2項）。
2. 適切である（所得税法125条1項）。なお、この申告を準確定申告という。
3. 適切である（相続税法27条1項、同法附則3項）。
4. 不適切である。納付すべき相続税額が10万円を超え、かつ納期限までに一時に金銭を納付することが困難な場合、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、相続税の延納が認められる（相続税法38条、39条、同法施行令12条）。なお、延納税額が100万円以下で、かつ延納期間が3年以下である場合、担保の提供は不要である（同法38条4項）。

【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（2022～2024年度実施分）

2024年10月5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。

ISBN978-4-322-14427-7