

2022~2024年度実施分

金融窓口サービス 技能士

3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。2007年9月には、従来の「テラー業務」に加えて「金融商品コンサルティング業務」が新設されました。テラー業務は、預金商品、手形・小切手や為替、年金知識などを問う内容の試験で、金融商品コンサルティング業務は、主に金融商品取引法、金融サービス提供法等に則した金融商品コンサルティングスキルの習得、投資型金融商品に関する知識を検証するための試験です。

本書は、2023年1月、2024年1月、2024年5月に実施された「金融窓口サービス技能検定3級学科試験」および「金融窓口サービス技能検定3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 2023年 1 月実施分

(1) 顧客本位の業務運営（フィデューシャリー・デューティー）	5
(2) 犯罪収益移転防止法	6
(3) 個人情報保護法	7
(4) 一般投資家と特定投資家	8
(5) 外務員制度	9
(6) インサイダー取引	10
(7) 投資信託の運用報告書	11
(8) 預金保険制度	12
(9) 生命保険契約者保護機構	13
(10) 債券の信用格付	14
(11) 株式の投資指標（PER、PBR）	15
(12) トータルリターン通知制度	16
(13) 東京証券取引所の再編	17
(14) 障害者等のマル優・特別マル優	18
(15) つみたてNISA	19
(16) 教育一般貸付（国の教育ローン）	21
(17) 法定相続分	22
(18) 相続放棄と限定承認	23
(19) 確定拠出年金の個人型年金	24
(20) 生命保険料控除	25
(21) 窓口担当者の心構え	26
(22) 守秘義務	28
(23) 預金者保護法	29
(24) マイナンバー（個人番号）	30
(25) 告知義務	31
(26) 重要事項の説明義務	32
(27) 契約締結前交付書面	33
(28) 適合性の原則	34
(29) 世界の経済動向	35

(30) 景気動向指数	37
(31) 金融商品に係る各種リスク	38
(32) 小切手	39
(33) 各種預金商品	40
(34) 一般NISA	41
(35) 生命保険の保険料	43
(36) 生命保険の各種特約	44
(37) 遺言	45
(38) 国民年金保険料の納付猶予および免除	46
(39) 老齢年金の繰上げ・繰下げ支給	47
(40) 相続税	48

第2章 過去問題 2024年1月実施分

(1) 顧客本位の業務運営（フィデューシャリー・デューティー）	51
(2) でんさい	52
(3) 休眠預金等活用法	53
(4) 預金者保護法	54
(5) 生命保険募集人	55
(6) 保険法上の告知	56
(7) 交付目論見書	57
(8) 預金保険制度	58
(9) 全国企業短期経済観測調査	59
(10) 相関係数	60
(11) 株式の投資指標（PER、PBR）	61
(12) 障害者等のマル優・特別マル優	62
(13) 固定利付債券の利回り計算	63
(14) 住宅ローンの返済方式	64
(15) 新NISA	65
(16) 法定相続人と法定相続分	66
(17) 遺留分	67
(18) 老齢基礎年金、遺族基礎年金の受給要件	68
(19) 生命保険料控除	69
(20) 退職所得控除額の計算	70
(21) 窓口担当者の心構え	71
(22) 反社会的勢力への対応	72
(23) マネロン・テロ資金供与	73

(24) マイナンバー（個人番号）	74
(25) 適合性の原則	75
(26) 金融サービス提供法上の断定的判断の提供等の禁止	76
(27) 金融商品取引法上の行為規制	77
(28) 世界の経済動向	78
(29) 経済指標	79
(30) 投資信託に係る各種リスク	80
(31) 小切手	81
(32) 投資信託の運用手法	82
(33) 保険商品の商品性	83
(34) 生命保険契約に付加する特約	84
(35) 相続放棄と限定承認	85
(36) 遺言	86
(37) 国民年金の被保険者区分	87
(38) 確定拠出年金の個人型年金・企業型年金	88
(39) 金融商品に係る税金	89
(40) 相続税	90

第3章 過去問題 2024年5月実施分

(1) 顧客本位の業務運営（フィデューシャリー・デューティー）	93
(2) 振込の組戻し	94
(3) 個人情報保護法	95
(4) 法定後見制度	96
(5) 犯罪収益移転防止法上の特定取引	97
(6) 一般投資家と特定投資家	98
(7) 交付目論見書	99
(8) インサイダー取引	100
(9) 預金保険制度	101
(10) 経済指標	102
(11) 日本・世界の株価指数	103
(12) 株式の投資指標（PER、PBR）	104
(13) ポートフォリオの期待収益率	105
(14) 総合口座取引	106
(15) 定期積金	107
(16) 生命保険の保険料	108
(17) 法定相続分	109

(18) 遺留分	110
(19) 国民年金の被保険者区分	111
(20) 遺産に係る基礎控除額	112
(21) 窓口担当者の心構え	113
(22) 反社会的勢力への対応	114
(23) マイナンバー（個人番号）	115
(24) 保険業法上のクーリング・オフ	116
(25) 重要事項の説明義務	117
(26) 金融商品取引法上の断定的判断の提供等の禁止	118
(27) 金融商品取引法上の行為規制	119
(28) 保険契約に係る意向把握・確認および情報提供	120
(29) マネーストック統計	121
(30) 金融商品に係る各種リスク	122
(31) 投資信託の運用手法	123
(32) 小切手	124
(33) 個人向け国債	125
(34) 保険商品の商品性	126
(35) 障害者等のマル優・特別マル優	127
(36) 相続放棄と限定承認	128
(37) 遺産分割協議	129
(38) 国民年金保険料の納付方法、納付猶予および免除	130
(39) 公的介護保険	131
(40) 金融商品に係る税金	132

実技編（テラー業務）

第1章 過去問題 2023年1月実施分	135
第2章 過去問題 2024年1月実施分	159
第3章 過去問題 2024年5月実施分	183

実技編（金融商品コンサルティング業務）

第1章 過去問題 2023年1月実施分	209
第2章 過去問題 2024年1月実施分	233
第3章 過去問題 2024年5月実施分	257

金融窓口サービス技能検定3級の概要（2024年8月時点）	280
------------------------------	-----

学 科 編

第 **1** 章

過去問題

2023年1月実施分

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、2022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。
 - ・一般NISA = 非課税上場株式等管理契約に係る非課税措置
 - ・金融サービス提供法 = 金融サービスの提供に関する法律
 - ・金融分野ガイドライン = 個人情報保護委員会・金融庁「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン」
 - ・個人情報保護法 = 個人情報の保護に関する法律
 - ・障害者等の特別マル優 = 障害者等の少額公債の利子の非課税制度
 - ・障害者等のマル優 = 障害者等の少額預金の利子所得等の非課税制度
 - ・つみたてNISA = 非課税累積投資契約に係る非課税措置
 - ・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
 - ・預金者保護法 = 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
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。
6. 問題文中の「一般顧客」は、金融サービスの提供に関する法律上の「特定顧客」以外の顧客をいいます。

【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顧客の最善の利益の追求、③(㉗) 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、(㉘) ・アプローチを採用している。

- | | |
|----------|------------|
| 1. ㉗利益相反 | ㉘プリンシプルベース |
| 2. ㉗個人情報 | ㉙ルールベース |
| 3. ㉗個人情報 | ㉚プリンシプルベース |

解説 顧客本位の業務運営（フィデューシャリー・デューティー）

金融庁が金融事業者に向けて2017年3月に策定（その後、2021年1月に改訂）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】 1

実 技 編
(テラー業務)

第 **1** 章

過 去 問 題

2 0 2 3 年 1 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、2022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、東日本大震災等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. 問題文中の法律名については、以下のような略称を用いています。
 - ・ 障害者差別解消法 = 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律
 - ・ 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
3. 問題は、【第1問】から【第5問】まであります。
4. 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。
5. 解答は、解答用紙に記入してください。
6. 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。
7. 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、若手窓口職員を対象に、お客さま満足度の向上および事務取扱いスキルの向上を目指し、先輩職員Tを講師として勉強会が行われた。

《問1》 Tは現金の取扱いについて説明した。Tの説明に関する次の記述のうち、最も不適切なものはどれか。

1. 「窓口で現金を受け取る時は、受け取った時点で顧客の面前で勘定を行い、金額の相違がないことを確かめなくてははいけません」
2. 「欠損した紙幣は、その欠損の状況により取扱いが異なります。日本銀行に損傷現金の鑑定（引換）を依頼する場合、表裏の両面があり、かつ券面の3分の2以上が残存している紙幣は、券面額の半額として扱われます」
3. 「高額な現金を渡すときは、確認および防犯のために、複数の職員での立会いや別室・ローカウンターの利用等に配慮する必要があります」

《問2》 Tは振込手続について説明した。Tの説明に関する下記の文章の空欄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。

仕向銀行の振込処理が完了した後、振込依頼人から当該振込金額の変更依頼を受けた場合、仕向銀行は（㉞）手続を行います。振込資金が既に振込先の口座に入金されている場合、（㉟）手続にあたって（㉠）の承諾を得る必要があります。一方、仕向銀行の錯誤により振込金額の相違等が生じた場合、仕向銀行は被仕向銀行に対して（㉡）依頼を行います。

- | | | |
|--------|--------|-----|
| 1. ㉞返還 | ㉠受取人 | ㉡訂正 |
| 2. ㉟組戻 | ㉠受取人 | ㉢取消 |
| 3. ㉟組戻 | ㉠被仕向銀行 | ㉡訂正 |

《問3》 Tは障害者への対応について説明した。Tの説明に関する次の記述のうち、障害者差別解消法に基づき制定された金融庁の「金融庁所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針」に照らし、最も不適切なものはどれか。

1. 「障害者に対して、正当な理由なく、障害を理由にサービスの提供や来店を拒否することや、取引に制限や条件を付すことは、不当な差別的取扱いに該当します」
2. 「障害等により本人のみでは意思の表明が困難なときに、同行した親族、介助者等が本人を補佐して意思の表明を行う場合、表明された意思の解釈にあたっては、障害者本人の真意から離れたものとなることのないよう留意する必要があります」
3. 「事務手続の順番の入替えを行ったり、障害者のみ別室を用意したりすることは、周囲の者の理解を得たとしても、障害者を障害者ではない者と比べて優遇する取扱いとして不当な差別的取扱いに該当します」

《問4》 Tは代筆について説明した。Tの説明に関する次の記述のうち、金融庁の「主要行等向けの総合的な監督指針」「中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針」に照らし、最も不適切なものはどれか。なお、本問において「自筆困難者」とは、障害等により自筆が困難な者とする。

1. 「預金取引のために自筆困難者が同行者を伴って来店した際に、自筆困難者に同行者へ代筆を依頼する意思がない場合でも、原則として、職員は代筆を行わずに同行者へ代筆を依頼することが求められます」
2. 「自筆困難者から口頭で預金取引の申込を受けて代筆を行う際は、自筆困難者の意思表示の内容を記録として残すことが求められます」
3. 「自筆困難者の親族や同行者が代筆を行った場合、職員は複数で代筆内容を確認し、確認した事実を記録として残すことが求められます」

解答・解説

【第1問】

《問1》現金の取扱い

1. 適切である。「現金その場限り」とされており、現金の授受は後から過不足を証明することが困難なため、顧客の面前で勘定を行う必要がある。大量の紙幣や硬貨を授受して面前で勘定を行うことがむずかしい場合は、顧客に大まかな申出金額を確認し、出納機等で勘定した金額と申出金額が相違した場合の取扱いについてあらかじめ取り決めておくことが望ましい。
2. 不適切である。表裏の両面があり、かつ券面の3分の2以上が残存している紙幣は、券面額の全額として扱われる（日本銀行法48条、同法施行規則8条）。
3. 適切である。

【正解】2

《問2》振込手続

仕向銀行の振込処理が完了した後に、振込依頼人から当該振込金額の変更依頼を受けた場合、仕向銀行は組戻手続を行う。振込資金が既に振込先の口座に入金されている場合、組戻手続にあたって受取人の承諾を得る必要がある。一方、仕向銀行の錯誤により振込金額の相違等が生じた場合、仕向銀行は被仕向銀行に対して取消依頼を行う。

【正解】2

《問3》障害者への対応

1. 適切である（金融庁所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針 第2-1（1））。例えば、金融機関が、手に障害があり伝票の記入がむずかしい者との取引を拒絶する行為、視覚障害を理由に金融商品のパンフレット提供や商品の販売を拒むことは、不当な差別的取扱いに該当する。
2. 適切である（金融庁所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針 第2-2（2））。
3. 不適切である。障害者の事実上の平等を促進または達成するため、障害者を障害者でない者と比べて優遇する取扱い（積極的改善措置）や障害者に対する合理的配慮の提供による障害者でない者との異なる取扱いは、不当な差別的取扱いには該当しない（金融庁所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針 第2-1（1））。

【正解】3

《問4》代筆

自筆困難者（障害等により自筆が困難な者）から口頭で預金口座開設等の預金取引や融資取引の申込みがあった場合、金融機関は、自筆困難者の保護を図ったうえで、代筆を可能とする旨の社内規則を整備し、十分な対応を行う必要がある。また、社内規則で代筆を認めている場合でも、窓口で職員による代筆を断るケースや、一部のみでも自筆困難者に署名を求めるケースが発生しており、より一層の周知が求められている。

1. 不適切である。自筆困難者が、例えばヘルパー等の同行者に、代筆を依頼する意思がない場合、当該同行者へ代筆を依頼するよう求めるのではなく、職員が代筆を行うこととされている（主要行等向けの総合的な監督指針Ⅲ-6-4-2-(2)①イa注3）。
2. 適切である（主要行等向けの総合的な監督指針Ⅲ-6-4-2-(2)①イb i）。
3. 適切である。自筆困難者から依頼されて親族や同行者が代筆する場合、手続として複数の職員で代筆内容を確認し、その確認したという事実を記録として残すこととされている。また、職員が代筆を行う場合も、親族や同行者による代筆の場合と同様の手続を行うこととされている（主要行等向けの総合的な監督指針Ⅲ-6-4-2-(2)①イb ii～iii）。

【正解】 1

実 技 編

(金融商品コンサルティング業務)

第 **1** 章

過去問題

2023年1月実施分

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、2022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。
 - ・金融ADR制度 = 金融分野における裁判外紛争解決制度
 - ・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）
 - ・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. 問題は、【第1問】から【第5問】まであります。
4. 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。
5. 解答は、解答用紙に記入してください。
6. 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。
7. 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。
8. 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4》）に答えなさい。

《設例》

X銀行Y支店では、金融商品取引法上の行為規制に関する勉強会が実施された。

今回のテーマは、金融商品取引法上の①「広告等の規制」、②「断定的判断の提供等の禁止」、③「損失補填等の禁止」、④「不招請勧誘の禁止」である。

《問1》 設例の下線部①に関する次の記述のうち、最も適切なものはどれか。

なお、本問における「顧客」は、一般投資家であるものとする。

1. 金融商品取引業者等が、個別の金融商品の取引を勧誘する目的ではなく、アフターフォローの一環として、顧客に株価や投資信託の基準価額等の情報を提供する場合、広告等の規制の対象とならない。
2. 金融商品取引業者等が、個別の金融商品の取引を勧誘する目的で、多数の顧客に同様の内容で当該商品の情報提供を電子メールによって行う場合、広告等の規制の対象とならない。
3. 金融商品取引業者等が、多数の顧客に対面で金融商品に係るパンフレット等を直接手渡す場合、広告等の規制の対象とならない。

《問2》 設例の下線部②に関する次の記述のうち、最も適切なものはどれか。

1. 金融商品取引業者等が、金融商品の勧誘・販売の際に、顧客に対して断定的判断の提供等を行ったとしても、当該顧客が金融商品取引契約を締結しなかった場合、金融商品取引法上の違反行為とならない。
2. 金融商品取引業者等が、金融商品の勧誘・販売の際に、「1年後に必ず日経平均株価は今より高くなる」と顧客に説明する行為は、結果的に当該顧客に利益が生じた場合でも、断定的判断の提供等に該当する。
3. 金融商品取引業者等が、金融商品の勧誘・販売の際に、将来の不確実な事項に関して新聞報道やアナリスト・レポート等を提示して説明することや個人的な意見を顧客に伝えることはいっさい認められない。

《問3》 設例の下線部③に関する次の記述のうち、最も不適切なものはどれか。

1. 金融商品取引業者等が、顧客に対して、有価証券売買取引等の契約時に顧客に生じた損失の補填を約束する行為だけでなく、顧客が、金融商品取引業者等に対して、損失の補填を約束させる行為も、損失補填等の禁止行為に該当する。
2. 金融商品取引業者等の担当者に過失はないが、コンピュータシステムの障害等を原因として顧客の注文の執行を誤ることにより当該顧客に損失を及ぼした場合、当該損失を補填する行為は、損失補填等の禁止行為に該当する。
3. 金融商品取引業者等が、第三者に対して、有価証券売買取引等の契約後に顧客に生じた利益に財産上の利益を追加するように約束させる行為は、損失補填等の禁止行為に該当する。

《問4》 設例の下線部④に関する下記の文章の空欄㉗～㉙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。

金融商品取引法上、金融商品取引業者等の役員や使用人が、金融商品取引契約の勧誘の要請をしていない顧客（一般投資家）に対して、訪問または（㉗）により、当該勧誘を行うことは禁止されている。この禁止行為には、勧誘を行ってよいか否かを尋ねること（㉘）。また、不招請勧誘の禁止は、（㉙）が規制対象となる。

- | | | |
|------------|---------|------------------|
| 1. ㉗電話 | ㉘は含まれない | ㉙すべての金融商品 |
| 2. ㉗郵便物の送付 | ㉘も含まれる | ㉙すべての金融商品 |
| 3. ㉗電話 | ㉘も含まれる | ㉙政令で定められた所定の金融商品 |

解答・解説

【第1問】

《問1》 広告等の規制

1. 適切である。顧客に対し、個別商品名の記載はあるが、直接的な誘引文言や当該商品の商品概要または詳細などの記載がない資料等を、個別商品の取引を誘引する目的ではなく情報提供する行為（アフターサービスの一環と認められるものなど）は、金融商品取引法上の「広告等」から除かれている（「金融商品取引法における広告等規制について」Q&A問2⑤、金融商品取引法37条、金商業等府令72条）。
2. 不適切である。広告等の規制の対象となるのは、郵便、信書便、ファクシミリ装置を用いて送信する方法、電子メールを送信する方法、ビラまたはパンフレットを配布する方法その他の方法により多数の者に対して同様の内容で行う情報の提供とされており、電子メールも広告等の規制の対象となる（金融商品取引法37条、金商業等府令72条）。
3. 不適切である。金融商品取引業者等が、多数の顧客に対して、同様の内容で行う情報の提供は、対面・非対面にかかわらず、広告類似行為として広告等の規制の対象となる（金融商品取引法37条、金商業等府令72条）。

【正解】 1

《問2》 断定的判断の提供等の禁止

1. 不適切である。金融商品取引法上、断定的判断の提供等をして金融商品取引契約の締結の勧誘を行うこと自体が禁止されており、断定的判断の提供等を行った以上、顧客が結果としてその契約を締結しなくとも、禁止行為を行ったことになる（同法38条2号）。
2. 適切である。顧客に利益が生じた場合でも、断定的判断の提供等に該当し、違法な勧誘・販売行為とされる。
3. 不適切である。顧客に対して「金利、為替の見通しを伝えること」「アナリスト・レポートを渡すこと、およびその内容を説明すること」「個人的な意見を伝えること」は必ずしも禁止されていない。ただし、将来の不確実な事項を伝える際には誤解を招くことのないよう、伝え方および相手の属性に十分注意する必要がある。

【正解】 2

《問3》 損失補填等の禁止

1. 適切である（金融商品取引法39条2項1号・2号）。
2. 不適切である。電子情報処理組織の異常により、顧客の注文の執行を誤り、これによって顧客に損失を及ぼした場合は事故に該当するとされており（金商業等府令118条1号ニ）、損失補填等の禁止が適用されない（金融商品取引法39条3項）。なお、過失の有無は問われていない。
3. 適切である（金融商品取引法39条1項2号）。

【正解】 2**《問4》 不招請勧誘の禁止**

不招請勧誘を禁止する金融商品取引法38条4号は、訪問または電話により、金融商品取引契約の勧誘をする行為を禁じている。本号で禁止される行為には、勧誘を行ってよいか否かを尋ねる行為も含まれる（金融商品取引業者等向けの総合的な監督指針Ⅳ-3-3-2（10）①イ）。ただし、すべての金融商品取引契約が不招請勧誘の規制対象とされるわけではなく、金融商品取引契約の内容その他の事情を勘案し、投資者の保護を図ることが特に必要なものとして政令で定めるものに限り、規制対象となる。

なお、政令では、外国為替証拠金取引などの店頭金融先物取引および個人顧客を相手方とする店頭デリバティブ取引全般ならびにこれらの取引の媒介・取次ぎ・代理を行うことが規定されている（同法施行令16条の4第1項）。

【正解】 3

3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。

ISBN978-4-322-14428-4