【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（ ㉗ ）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（ ㉘ ）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ている。

1. ㉗最善の利益	㉘従業員
2. ㉗利便性	㉘従業員
3. ㉗利便性	㉘顧客

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、2024年9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重要な情報のわかりやすい提供、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ている。

なお、2021年1月には、本原則の具体的内容の充実や、金融事業者の取組の「見える化」の促進等に関する議論・提案があり改訂が行われた。2024年9月には、7つの原則に加え「プロダクトガバナンスに関する補充原則」が新たに定められた。

【正解】 1

解答・解説

第
1
章

【第1問】

《問1》現金の取扱い

1. 適切である。現金の取扱いは「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、顧客に申出金額を確認し、顧客の了解を得たうえで出納担当者等に連携する、またはそのまま窓口担当者が出納機へ移動し後方で確認を行う。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も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。硬貨は紙幣と異なり、損傷した面積による引換基準はないが、原則として、模様の認識ができる貨幣を引換の対象としている。
3. 適切である。他の顧客の現金、通帳等の混入を防ぐため、「1顧客、1カルトン」を原則としている。

【正解】 2

《問2》障害者への対応

1. 適切である（中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針Ⅱ-8-1）。
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3）。
3. 不適切である。自筆困難者が来行せず、当該自筆困難者からの依頼を受けたとされる者のみが銀行に訪れた場合、自筆困難者本人に対して、当該来行者への代理権授与の意思や取引意思を確認する必要がある（中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針Ⅱ-8-2-(2)①イa）。

【正解】 3

【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、お客さま対応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を実施した。

《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. 「顧客から大量の紙幣や硬貨を受け取り、窓口で金額が確認できないときは、顧客に事情を説明して了承を得たうえで、後方事務担当者や出納担当者と連携して処理を行う必要があります」
2. 「損傷した硬貨（損貨）は、その損傷の状況により取扱いが異なります。硬貨の面積の3分の2以上が損傷している場合、その硬貨額の半額として扱われます」
3. 「現金や通帳等はカルトンを使用して受け取り、他の顧客の現金や通帳等が混入しないように心がける必要があります」

《問2》 Tは、障害がある顧客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、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」（以下、「対応指針」という）および金融庁の「中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針」等に照らし、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. 「金融機関は、意思表示を行う能力がありながら視覚・聴覚や身体機能の障害のために取引における事務手続等を単独で行うことが困難な者に対して、視覚や聴覚に障害のない者等と同等のサービスを提供するよう配慮する必要があります」
2. 「障害を理由として、入店時間や入店場所に条件を付けることは、対応指針における不当な差別的取扱いに該当する可能性があります」
3. 「自筆困難者から代筆の依頼を受けたとする者が、単独で金融機関を訪れた場合、自筆困難者本人に対して当該来店者への代理権授与の意思や取引内容を確認する必要はありません」

【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、2023年12月に経済に関する勉強会を実施した。
勉強会では最初に、日本の①財政政策および金融政策の概要やそれぞれの具体的な内容に続いて、景気を刺激するための経済政策が必要になる局面として、②GDP（国内総生産）の伸び率が低い状況あるいはマイナスが続く状況等があることを学んだ。
次いで、③東京証券取引所の市場区分ならびに日経平均株価および東証株価指数（TOPIX）がテーマになった。
最後に、④為替の変動要因について確認し、経済に関する知識を深めた。

《問1》 設例の下線部①に関し、財政政策の具体例として、次のうち最も不適切なものはどれか。

1. 減税によって消費者の負担を減らし、消費を促す。
2. 国債の買入額を増やし、通貨の流通量を増やす。
3. 公共事業の拡大を通じて、景気の拡大を図る。

《問2》 設例の下線部②に関する次の記述のうち、最も不適切なものはどれか。

1. GDP（国内総生産）とは、国内で一定期間内に生産された財やサービスの付加価値の合計額をいい、内閣府から四半期ごとに公表される。
2. GDP（国内総生産）には実質値と名目値があり、名目値とは、ある年（参照年）から物価変動によるGDPの変化分を取り除いた値である。
3. GDP（国内総生産）の変化率を、経済成長率という。

解答・解説

【第1問】

《問1》財政政策

政府や中央銀行は、国内経済が悪化している状況では景気を刺激するための経済政策を、逆に景気が過熱していればブレーキをかける経済政策を打ち出す。経済政策には大きく分けて2つあり、1つは、減税や公共投資の増加といった財政機能を使って政府が景気をコントロールしようとする財政政策である。もう1つは、中央銀行が担う金融政策であり、金利の上げ下げや資金供給量のコントロールを通じて、世の中のお金の巡りに影響を及ぼし、景気の安定を図るものである。

1. 適切である。
2. 不適切である。本肢は、政府が行う財政政策ではなく、中央銀行が行う金融政策の具体例である。
3. 適切である。

【正解】 2

《問2》GDP

1. 適切である。
2. 不適切である。GDPには名目値と実質値があり、実質値とは、物価変動によるGDPの変化分を取り除いた数値であり、名目値とは、実際に市場で取引されている価格に基づいて推計された数値である。
3. 適切である。

【正解】 2