

2027年版

2023～2026年度公表分

金融窓口サービス 技能士

1 級

学科・実技

試験問題 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「金融商品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、2023年9月、2024年9月、2026年5月に実施・公表された「金融窓口サービス技能検定1級学科試験」および「金融窓口サービス技能検定1級実技試験」において出題された問題を解説した試験問題解説集です。

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。
- ・ 2026年5月公表分の試験問題は、CBT試験による出題形式です。

◇◇ 目 次 ◇◇

学科編

第 1 章 過去問題 2023年 9 月実施分

(1) 共通KPI	5
(2) 機微（センシティブ）情報	6
(3) 預金者保護法	7
(4) 労働基準法	8
(5) 指定紛争解決機関	9
(6) 金融サービス提供法	10
(7) 特定投資家と一般投資家	11
(8) 預金保険制度	12
(9) GDP（国内総生産）	13
(10) 東京証券取引所の再編	14
(11) 投資信託の運用手法	15
(12) PER、PBR、ROE	16
(13) シャープ・レシオ	17
(14) ESG投資	18
(15) 預金の差押命令	19
(16) 株式の取引	20
(17) オプション取引	21
(18) 損害保険	22
(19) 新NISA	23
(20) 法定相続分	25
(21) 相続税の延納	26
(22) 国民年金保険料の免除制度	27
(23) 障害厚生年金の支給要件	28
(24) 住宅借入金等特別控除	29
(25) 退職所得控除額と退職所得	30
(26) 高齢顧客への勧誘による販売に係るガイドライン	31
(27) ライフプランニングに係る各種係数	32
(28) 法定後見制度	33
(29) 犯罪収益移転防止法	34

(30) 損失補填が認められる事故	35
(31) 消費者契約法	36
(32) 保険法	37
(33) 窓口における保険募集時の留意点	38
(34) 交付目論見書	39
(35) 景気動向指数	40
(36) 世界の経済動向	41
(37) 株式市場の各種指数等	43
(38) 債券投資に係るリスク	44
(39) 小切手	45
(40) 外貨定期預金の利息額の計算	46
(41) 固定利付債券の利回り計算	48
(42) ETF・J-REIT	49
(43) 投資信託に係る費用	50
(44) 生命保険に付加する各種特約	51
(45) 相続手続	52
(46) 法定相続情報証明制度	53
(47) 老齢基礎年金・老齢厚生年金	54
(48) 雇用保険	55
(49) 各種金融商品の課税関係	56
(50) 所得税の所得控除	57

第2章 過去問題 2024年9月実施分

(1) 任意後見契約	61
(2) 個人情報保護法	62
(3) 犯罪収益移転防止法に基づく取引時確認	63
(4) 育児・介護休業法	64
(5) 口座管理法	65
(6) 消費者契約法	66
(7) 銀行取引における景品類の提供	67
(8) 金融ADR	68
(9) 振り込め詐欺救済法	69
(10) 名目GDP	70
(11) 投資信託の運用手法	71
(12) PER、PBR、配当利回り	72
(13) シャープ・レシオとインフォメーション・レシオ	74

(14) 債券のデュレーション	75
(15) 小切手の不渡事由、不渡情報登録	76
(16) 後見制度支援預貯金	77
(17) オプション取引	78
(18) 地震保険	79
(19) フラット35	80
(20) 法定相続分	81
(21) 国民年金基金	82
(22) 障害基礎年金	83
(23) 厚生年金保険	84
(24) 所得税の配偶者控除	85
(25) 退職所得控除額と退職所得	86
(26) 顧客本位の業務運営に関する原則	87
(27) 障害者差別解消法	88
(28) ライフプランニングに係る各種係数	89
(29) マネロン・テロ資金供与	90
(30) 預金者保護法	91
(31) 金融商品取引法上の行為規制	92
(32) 金融サービス提供法	93
(33) 保険法	94
(34) 投資信託の運用報告書の交付	95
(35) 金融商品取引に係るセーフティネット	96
(36) 日本銀行の金融政策	97
(37) 実質賃金に係る経済指標	98
(38) 株式等の指数	99
(39) 金融商品に係る各種リスク	100
(40) 外貨定期預金の損益分岐点	101
(41) 固定利付債券の利回り計算	103
(42) 国内ETF（上場投資信託）	105
(43) 生命保険に付加する各種特約	106
(44) 国の教育ローン	107
(45) 普通養子縁組	108
(46) 国民年金保険料の納付免除	110
(47) 在職老齢年金	111
(48) 健康保険	112
(49) 各種金融商品の課税関係	113

(50) 保険商品に係る税金	114
----------------	-----

第3章 試験問題 2026年5月公表分

(1) 犯罪収益移転防止法に基づく取引時確認	117
(2) 個人情報保護法	118
(3) 成年後見制度	119
(4) 預金者保護法	120
(5) 金融商品取引法	122
(6) 損失補填が認められる事故	124
(7) 保険ガイダンス・ノート	125
(8) ライフプランニングに係る各種係数	127
(9) 日本経済全体の指標	128
(10) PER、PBR、ROE	129
(11) ポートフォリオのベータ (β) 値	131
(12) 債券のデュレーション	132
(13) オプション取引	133
(14) でんさいの仕組み	134
(15) 地方税統一QRコード付納付書	135
(16) 一時払終身保険	136
(17) 新NISA	137
(18) 投資信託の収益分配金	138
(19) 相続放棄・承認	140
(20) 預金の共同相続	141
(21) 相続時精算課税制度	142
(22) 寡婦年金と死亡一時金	143
(23) 公的年金等に係る税金および確定申告	144
(24) 公的介護保険	145
(25) 確定申告しなければならない人	146
(26) 高齢顧客への勧誘による販売に係るガイドライン	148
(27) 顧客本位の業務運営に関する原則	149
(28) 職場環境（労働関係法）	150
(29) 預金の差押え	152
(30) 犯罪利用預金口座の被害回復分配金の支払	154
(31) 預金者保護	156
(32) 金融サービス提供法	157
(33) 金融商品取引法	159

(34) 外国為替取引	160
(35) 日本銀行の金融市場調節	161
(36) ポートフォリオの評価指標	162
(37) 収益分配金	163
(38) 日本の国債	165
(39) 保険の特約	166
(40) 地震保険・火災保険	167
(41) 遺言信託	168
(42) 特定口座（源泉徴収あり）	169
(43) 住宅ローン・フラット35	170
(44) 保険料控除	172
(45) 法定相続分	173
(46) 相続情報証明	174
(47) 公的年金	175
(48) ねんきん定期便	176
(49) 確定拠出年金（個人型）	178
(50) 所得税の所得控除	179

実技編

第1章 過去問題 2023年9月実施分	183
第2章 過去問題 2024年9月実施分	221
第3章 試験問題 2026年5月公表分	255

金融窓口サービス技能検定1級の概要（2026年9月時点）	292
------------------------------	-----

學 科 編

第 **1** 章

過 去 問 題

2 0 2 3 年 9 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、2023年4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
 - ・金融サービス提供法＝金融サービスの提供に関する法律
 - ・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
 - ・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
 - ・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」＝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
 - ・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。

【第1問】次の各文章（(1) から (25) 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。 [25問]

(1) 金融庁は、金融事業者に対して「顧客本位の業務運営に関する原則」を策定・公表し、あわせて金融事業者の取組みの見える化を促進する観点から、顧客本位の業務運営の定着度合いを客観的に評価するための指標（(ア)）を取組方針等に盛り込むことを求めている。特に外貨建保険の販売会社に対しては、共通の定義に基づく比較可能な共通（ア）として、一定の外貨建保険に関し、（イ）顧客比率と（ウ）コスト・リターンの2つの指標を導入し、公表することを求めている。

- | | | |
|-----------|----------|----------|
| 1. (ア)KGI | (イ)運用評価別 | (ウ)指定通貨別 |
| 2. (ア)KGI | (イ)保険期間別 | (ウ)銘柄別 |
| 3. (ア)KPI | (イ)保険期間別 | (ウ)指定通貨別 |
| 4. (ア)KPI | (イ)運用評価別 | (ウ)銘柄別 |

解説 共通KPI

金融庁は、金融事業者に対して「顧客本位の業務運営に関する原則」を策定・公表し、あわせて金融事業者の取組みの見える化を促進する観点から、顧客本位の業務運営の定着度合いを客観的に評価できるようにするための指標（KPI）を取組方針等に盛り込むことを求めている。各金融事業者が自主的に設定・公表するKPIは、各事業者においてまちまちであり、顧客がこれらを用いて、顧客本位の良質な金融商品・サービスを提供する金融事業者を選ぶことは、必ずしも容易ではない。そのため、第三者が比較できるよう、金融庁において比較可能な共通KPIが示された。特に外貨建保険の販売会社に対しては、共通の定義に基づく比較可能な共通KPIとして、一定の外貨建保険に関し、運用評価別顧客比率と銘柄別コスト・リターンの2つの指標を導入し、公表することを求めている。

外貨保険の販売会社に関する比較可能な共通KPIは2022年1月に新設され、①運用評価別顧客比率、②銘柄別コスト・リターンの2つの指標について公表することが求められている（金融庁「外貨建保険の販売会社における比較可能な共通KPIについて」）。

【正解】 4

(2) 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」上、機微（センシティブ）情報とは、個人情報保護法に定める要配慮個人情報（本人の（ア）、信条、社会的身分、病歴、犯罪の経歴、犯罪により害を被った事実等）ならびに労働組合への加盟、（イ）、本籍地、保健医療および性生活（これらのうち要配慮個人情報に該当するものを除く）に関する情報をいう。

- | | |
|--------|------|
| 1. ア人種 | イ門地 |
| 2. ア人種 | イ居住地 |
| 3. ア国籍 | イ門地 |
| 4. ア国籍 | イ居住地 |

解説 機微（センシティブ）情報

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」上、機微（センシティブ）情報とは、個人情報保護法に定める要配慮個人情報（本人の人種、信条、社会的身分、病歴、犯罪の経歴、犯罪により害を被った事実等）ならびに労働組合への加盟、門地、本籍地、保健医療および性生活（これらのうち要配慮個人情報に該当するものを除く）に関する情報をいう（同ガイドライン5条1項）。

【正解】 1

(3) 預金者保護法は、偽造・盗難カードによる不正な機械式預貯金払戻し等から (㉦) の預貯金者を保護する法律である。預貯金者が偽造カードによる不正払戻しの被害に遭った場合、預貯金者に故意があるとき、または金融機関が善意・無過失であってかつ預貯金者に (㉧) があるときを除き、当該払戻しは無効となる。また、預貯金者が盗難カードによる不正払戻しの被害に遭った場合、金融機関は、被害額を補填対象額として預貯金者の過失の程度に応じて補填額を決定し、補填を行うこととしており、預貯金者に故意・過失がないときは、補填対象額の (㉨) を補填する。

- | | | |
|-------------|--------|---------|
| 1. ㉦個人 | ㉧過失 | ㉨75%相当額 |
| 2. ㉦個人および法人 | ㉧重大な過失 | ㉨75%相当額 |
| 3. ㉦個人 | ㉧重大な過失 | ㉨全額 |
| 4. ㉦個人および法人 | ㉧過失 | ㉨全額 |

解説 預金者保護法

預金者保護法とは、偽造・盗難カードによる不正な機械式預貯金払戻し等から個人の預貯金者を保護する法律であり、法人は保護の対象外である（同法2条2項）。預貯金者が偽造カードによる不正払戻しの被害に遭った場合、預貯金者に故意があるとき、または金融機関が善意・無過失であってかつ預貯金者に重大な過失があるときを除き、当該払戻しは無効となる（同法4条1項）。また、預貯金者が盗難カードによる不正払戻しの被害に遭った場合、偽造カードの場合と異なり、金融機関は、被害額を補填対象額として預貯金者の過失の程度に応じて補填額を決定し、補填を行うこととなっており、具体的な補填額は下記のとおりである。

- ①預貯金者に故意・過失がなければ補填対象額の全額を補填する（同法5条2項本文・3項1号イ）。
- ②金融機関が善意・無過失であり、かつ、預貯金者に過失はあるが重大な過失ではない場合には、補填対象額の75%相当額を補填する（同法5条2項ただし書）。
- ③預貯金者に故意がある場合や、金融機関が善意・無過失であり、かつ預貯金者に重大な過失がある場合は補填しない（同法5条2項本文・3項1号イ）。

【正解】 3