

2027年版

2023～2026年度公表分

金融窓口サービス 技能士

2_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5月、2024年5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5月実施分

(1) 顧客本位の業務運営に関する原則	5
(2) 振込の組戻し・取消し	6
(3) 個人情報保護法	7
(4) 預金者保護法	8
(5) 犯罪収益移転防止法	9
(6) 取引残高報告書	10
(7) 適合性の原則	11
(8) 保険会社の健全性・収益性に関する指標	12
(9) 株価指数	13
(10) 株式の投資指標 (PER・PBR・ROE)	14
(11) ポートフォリオ	16
(12) 米国の雇用統計	17
(13) 財形貯蓄制度	18
(14) 個人年金保険料税制適格特約	19
(15) フラット35	20
(16) 遺産に係る基礎控除額、法定相続分	21
(17) 遺産分割前に預貯金の払戻しを認める制度	22
(18) 国民年金の付加保険料	23
(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	24
(20) 退職所得と退職所得控除	25
(21) マネロン・テロ資金供与	26
(22) 法人の取引時確認	27
(23) 成年後見制度	28
(24) 金融ADR制度	29
(25) 重要事項の説明義務	30
(26) 金融商品取引法上の行為規制	31
(27) インサイダー取引規制	32
(28) 生命保険契約の告知義務	33
(29) 世界の経済活動	34

(30) 投資信託の運用手法	35
(31) 債券投資	36
(32) 小切手	37
(33) 豪ドル建定期預金	38
(34) 債券の利回り計算	39
(35) 生命保険の一般的な商品性	41
(36) 単純承認・相続放棄・限定承認	42
(37) 老齢基礎年金および老齢厚生年金の繰上げ支給	43
(38) 公的介護保険制度	44
(39) 贈与税	45
(40) 金融商品に係る税金	46

第2章 過去問題 2024年5月実施分

(1) 犯罪収益移転防止法	49
(2) でんさい	50
(3) 預金の差押え	51
(4) 休眠預金等活用法	52
(5) マイナンバー（個人番号）	53
(6) 特定投資家と一般投資家	54
(7) 適合性の原則	55
(8) 保険契約の解除権	56
(9) 消費者物価指数	57
(10) 株式の投資指標（PER・PBR・ROE）	58
(11) シャープ・レシオ	60
(12) 債券のデュレーション	61
(13) 投資信託の運用手法	62
(14) 個人向け国債	63
(15) 地震保険	64
(16) 遺産に係る基礎控除額、法定相続分	65
(17) 生前贈与加算	66
(18) 国民年金保険料の納付猶予制度	67
(19) 在職老齢年金	68
(20) 退職所得と退職所得控除	69
(21) 顧客本位の業務運営に関する原則	70
(22) 法人の取引時確認	71
(23) 成年後見制度	73

(24) 外務員登録制度	74
(25) 金融商品取引法上の行為規制	75
(26) インサイダー取引規制	76
(27) 預金保険制度	77
(28) 世界の経済活動	78
(29) 株価指数	80
(30) 金融商品に係る各種リスク	81
(31) 小切手	82
(32) 豪ドル建定期預金	83
(33) 債券の利回り計算	85
(34) 生命保険の一般的な商品性	87
(35) NISA	88
(36) 遺言	89
(37) 遺産分割	90
(38) 確定拠出年金	91
(39) 金融商品に係る税金	92
(40) 公的年金に係る税金	93

第3章 過去問題 2026年5月公表分

(1) 顧客本位の業務運営に関する原則	97
(2) 振込の組戻し	98
(3) 個人情報保護法（要配慮個人情報）	99
(4) 犯罪収益移転防止法上の特定取引	100
(5) 預金債権の差押え	101
(6) 生命保険募集人	102
(7) 金融商品取引法「インサイダー取引規制」	103
(8) 預金保険制度	104
(9) 日銀短観	105
(10) PER・PBR・ROE	106
(11) 期待収益率の計算	108
(12) 債券の信用格付	109
(13) 定期積金	110
(14) ETFの特徴	111
(15) 地震保険・火災保険	112
(16) 法定相続分	113
(17) 遺留分	114

(18) 国民年金保険料の納付猶予制度	115
(19) 雇用保険の高年齢雇用継続給付	116
(20) 退職所得控除の計算	117
(21) 高齢顧客への勧誘による販売に係るガイドライン	118
(22) 法定後見制度	119
(23) 預金者保護法（全銀協申し合わせ）	120
(24) 金融ADR制度（全銀協）	121
(25) 日本証券業協会の「投資信託等の乗換え勧誘時の説明義務に関するガイドライン」	122
(26) 断定的判断の提供等の禁止	123
(27) 投資信託の目論見書	124
(28) 銀行窓販時の保険募集の留意点	125
(29) 日本銀行の金融政策	126
(30) 株価指数	127
(31) 投資信託の運用手法	128
(32) 外貨定期預金の受取利息額（税引き後の計算）	129
(33) 固定利付債券の利回り計算	130
(34) 新窓販国債	131
(35) 投資信託に係る費用	132
(36) 相続の放棄および限定承認	133
(37) 教育資金の一括贈与の非課税措置	134
(38) 国民年金の被保険者区分	135
(39) 老齢基礎年金および老齢厚生年金の受給	136
(40) 金融商品に係る税金（預金、債券、投信）	137

実技編

第1章 過去問題 2023年5月実施分	141
第2章 過去問題 2024年5月実施分	177
第3章 過去問題 2026年5月公表分	213

金融窓口サービス技能検定2級の概要（2026年9月時点）	252
------------------------------	-----

學 科 編

第 **1** 章

過 去 問 題

2 0 2 3 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、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
 - ・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
 - ・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）金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」では、金融事業者が顧客本位の業務運営におけるベスト・プラクティスを目指すうえで有用と考えられる下記の7つの原則が定められている。

原則1. 顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等

原則2. 顧客の（ ア ）の追求

原則3. 利益相反の適切な管理

原則4. （ イ ）の明確化

原則5. 重要な情報の分かりやすい提供

原則6. 顧客にふさわしいサービスの提供

原則7. （ ウ ）に対する適切な動機づけの枠組み等

- | | | |
|-----------|-------|------|
| 1. ア最善の利益 | イ手数料等 | ウ従業員 |
| 2. ア利便性 | イ手数料等 | ウ顧客 |
| 3. ア最善の利益 | イ勧誘方針 | ウ顧客 |
| 4. ア利便性 | イ勧誘方針 | ウ従業員 |

解 説 顧客本位の業務運営に関する原則

金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」では、金融事業者が顧客本位の業務運営におけるベスト・プラクティスを目指すうえで有用と考えられる下記の7つの原則が定められている。

原則1. 顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等

原則2. 顧客の最善の利益の追求

原則3. 利益相反の適切な管理

原則4. 手数料等の明確化

原則5. 重要な情報の分かりやすい提供

原則6. 顧客にふさわしいサービスの提供

原則7. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

【正解】 1

実 技 編

第 **1** 章

過 去 問 題

2 0 2 3 年 5 月 實 施 分

解答にあたっての注意

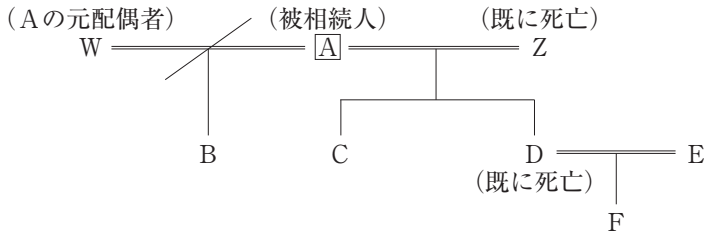
1. 試験問題については、特に指示のない限り、2022年10月1日現在施行の法令等に基づいて解答してください。なお、東日本大震災の被災者等に対する各種特例等については考慮しないものとします。
2. 問題は、【第1問】から【第5問】まであります。
3. 各問の問題番号は通し番号となっており、《問1》から《問25》までとなっています。
4. 解答は、解答用紙に記入してください。
5. 問題文中の制度名については、以下のような略称を用いています。
 - ・一般NISA＝非課税上場株式等管理契約に係る非課税措置
 - ・NISA＝非課税口座内の少額上場株式等に係る配当所得及び譲渡所得等の非課税措置
6. 問題文中の「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。
7. 問題文中の「銀行法上」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。
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5》）に答えなさい。

《設 例》

X銀行Y支店では、相続相談会を毎月開催している。相談業務を担当した行員から、最近、遺言についての相談が多いという意見が挙がったため、同支店に講師Kを招いて、相談業務担当者向けに、遺言および相続全般に関する勉強会が開かれた。勉強会では下記の【親族関係図】をもとに説明が行われた。

【親族関係図】



〈Aの相続に関する情報〉

- ・ AはWと離婚した後、Zと再婚した。
- ・ B、CおよびDは、Aの実子である。
- ・ ZおよびDは、Aの相続開始前に死亡している。
- ・ Aは生前、推定相続人に対して生前贈与等を行っていない。
- ・ Aは老齢基礎年金を受給していた。
- ・ AはCと同居し、生計を同じくしていた。

※上記以外の条件は考慮せず、各問に従うこと。

《問1》 Kは、勉強会に参加した行員Mに、設例の【親族関係図】に係る相続人の範囲および法定相続分について質問した。Mの回答として、次のうち最も適切なものはどれか。

1. 「相続人は、W、B、C、Fで、法定相続分はWが2分の1、B、C、Fが各6分の1です」
2. 「相続人は、B、C、E、Fで、法定相続分はBおよびCが各3分の1、EおよびFが各6分の1です」
3. 「相続人は、B、C、Fで、法定相続分は各3分の1です」
4. 「相続人は、B、C、Fで、法定相続分はBが2分の1、CおよびFが各4分の1です」

《問2》 Kは、遺言について説明した。Kの説明に関する次の記述のうち、最も適切なものはどれか。

1. 「18歳未満の者は、遺言をすることができません」
2. 「遺言者は、自筆証書遺言について、1枚ごとに日付および氏名を自書し、氏名の横に押印することにより、その全文をパソコンで作成することができます」
3. 「公正証書遺言とは、証人2人以上の立会いのもと、原則として、遺言者が遺言の趣旨を公証人に口授し、公証人がこれを筆記して作成するもので、遺言者の推定相続人および受遺者は、証人になることはできません」
4. 「遺言者が、自筆証書遺言書保管制度を利用して法務局（遺言書保管所）に預けた遺言書の保管の申請を撤回した場合は、その遺言を撤回したものとみなされます」

《問3》 Kは、勉強会に参加した行員Tから遺留分について質問を受けた。Kの回答に関する下記の文章の空欄㉔～㉖に入る数値の組合せとして、次のうち最も適切なものはどれか。

遺留分とは、被相続人の相続財産のうち一定割合を兄弟姉妹以外の相続人に留保したものです。総体的な遺留分の割合は、相続人が直系尊属のみである場合は（㉔）、それ以外の場合は（㉕）とされています。設例の【親族関係図】において、Aの相続に係る遺留分を算定するための財産の価額を9,000万円とすると、Bの遺留分の額は、（㉖）万円となります。

- | | | |
|-----------|--------|---------|
| 1. ㉔ 4分の1 | ㉕ 2分の1 | ㉖ 1,125 |
| 2. ㉔ 2分の1 | ㉕ 6分の1 | ㉖ 750 |
| 3. ㉔ 2分の1 | ㉕ 3分の1 | ㉖ 1,000 |
| 4. ㉔ 3分の1 | ㉕ 2分の1 | ㉖ 1,500 |

《問4》 Kは、遺産分割について説明した。K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. 「被相続人の遺言がない場合、共同相続人全員で遺産分割協議を行う必要がありますが、相続人のなかに行方不明者がいる場合、その者の法定相続分に相当する財産を留保すれば、他の相続人だけで遺産分割協議を行うことができます」
2. 「被相続人は、遺言で遺産分割の方法を定めることや、相続開始の時から5年を超えない期間を定めて遺産分割を禁止することができます」
3. 「遺産分割協議が成立した場合、その効力は、相続開始の時に遡って生じます」
4. 「遺産分割協議が成立した後に新たな相続財産が判明した場合、共同相続人全員の同意があれば、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も、遺産分割協議をやり直すこともできます」

《問5》 Kは、勉強会に参加した行員Sに、設例の【親族関係図】をもとに相続に係る税金について質問した。Sの回答として、次のうち最も不適切なものはどれか。

1. K：相続税における遺産に係る基礎控除額はどのように算出されますか。
S：基礎控除額は、「3,000万円＋600万円×法定相続人の数」の算式で算出され、Fは、法定相続人の数に含まれます。
2. K：Aが受給すべき公的年金の給付で死亡後に支給期の到来する年金を、Cが受け取った場合、当該未支給年金は、課税の対象となりますか。
S：はい、Cが受け取った当該未支給年金は、相続税の課税対象となります。
3. K：CがAから墓所や仏壇を相続した場合、相続税の課税対象となりますか。
S：いいえ、墓所、仏壇、祭具など日常礼拝をしている物は、原則として、相続税のかからない財産とされます。
4. K：仮に、Bに相続税の申告義務が生じた場合、相続税の申告書の提出はどのように行いますか。
S：Bは、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、Aの死亡時における住所地の所轄税務署長へ相続税の申告書を提出する必要があります。

解答・解説

【第1問】

《問1》 相続人の範囲と法定相続分

Aが死亡した場合、配偶者は常に相続人となるが（民法890条）、配偶者Zは既に死亡しており、AもWと離婚しているため、Aの子のみが相続人となる（同法887条1項）。ところが、DはAが死亡するより前に死亡しているため、代襲が発生し（同条2項）、Dの子であるFが代襲相続人となる。すなわち、Aの相続人はB、CおよびFとなり、その法定相続分は、各3分の1となる（同法900条4号、901条1項）。

【正解】 3

《問2》 遺言

1. 不適切である。15歳に達した者であれば遺言をすることができる（民法961条）。
2. 不適切である。自筆証書によって遺言を作成する場合、原則として、全文、日付および氏名を自書し、印を押す必要がある（民法968条1項）。自筆証書に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く（同条2項第1文）、パソコン等で作成することができる。ただし、その目録の毎葉に署名して印を押す必要があり、自書によらない記載がその目録の毎葉の両面にある場合には、その両面に署名して印を押す必要がある（同項第2文）。
3. 適切である。なお、①未成年者、②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、③公証人の配偶者、四親等内の親族、書記および使用人は、公正証書遺言を作成する際の証人となることはできない（民法969条、974条）。
4. 不適切である。法務局（遺言書保管所）に自身の遺言書を預けている遺言者は、預けている遺言書の保管をとりやめたい場合や遺言書の内容を変更したい場合、法務局（遺言書保管所）に対して、遺言書の保管の申請の撤回を行い、自身の遺言書の返還を受けることができる（遺言書保管法8条）。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が（民法1022条）、保管の申請の撤回は、遺言の効力とは関係がない。

【正解】 3

《問3》 遺留分

遺留分とは、被相続人の相続財産のうち一定割合を兄弟姉妹以外の相続人に留保したものである。その額は、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は3分の1、それ以外の場合は2分の1を乗じた額とされる（民法1042条1項）。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）。本問において、遺留分を算定するための財産の価額を9,000万円とした場合、Bの遺留分の額は、 $9,000万円 \times 2分の1$ （遺留分割合） $\times 3分の1$ （法定相続分） $=$ 1,500万円となる。

【正解】 4**《問4》 遺産分割協議**

1. 不適切である。遺産分割協議は、相続財産の全部または一部について行うことができるが、必ず相続人全員で行う必要がある（民法907条1項）。相続人のなかに不在者がいたときは、その者について家庭裁判所に対して不在者財産管理人の選任を申し立てて選任し、家庭裁判所の許可を得たうえで（同法25条1項、28条）、その不在者財産管理人も含めて遺産分割協議を行う方法や、不在者について失踪宣告を利用する方法がある（同法30条）。
2. 適切である（民法908条1項）。
3. 適切である（民法909条）。
4. 適切である（民法907条1項）。

【正解】 1

《問5》 相続税

1. 適切である（相続税法15条1項・3項2号）。
2. 不適切である。老齢基礎年金の受給権者の相続開始時に当該死亡した受給権者に係る未支給年金がある場合、当該未支給年金を遺族が請求することができる権利（以下、「未支給年金請求権」という）は、死亡した受給権者に係る遺族が、当該未支給年金を自己の固有の権利として請求するものであり、当該死亡した受給権者に係る相続税の課税対象とならない。なお、遺族が支給を受けた当該未支給年金は、当該遺族の一時所得として課税の対象となる。また、未支給年金請求権は、受給権者の死亡当時にその者と生計を同じくしていた配偶者または子など、所定の要件を満たした者のみが行使用することができる（国民年金法19条1項・3項・4項、同法施行令4条の3の2）。
3. 適切である（相続税法12条1項2号）。
4. 適切である（相続税法27条1項、相続税基本通達27-3）。

【正解】 2

2 級金融窓口サービス技能士学科・実技 試験問題解説集（2023～2026年度公表分）

2026年11月 6 日 第 1 刷発行

本書の内容に関して、万が一、誤りと思われる箇所がありましたら、書籍名・発行年月日・お客さまのご芳名およびご連絡先（住所等）を明記のうえ、弊会編集部宛てに郵送かファクシミリでお願いします（電話でのご照会にはお答えいたしかねます）。

ご照会内容によっては、回答にお時間等がかかる場合があります旨、ご容赦ください。

また、本書の内容に訂正等がある場合には、下記URLに当該情報を掲載いたします。

<https://products.kinzai.or.jp/seigo/>

なお、誤りと思われる箇所以外のご照会に関しては、お答えいたしかねます。

たとえば、「本書の内容に関する追加解説や受験指導」「実務に関する内容」「資格取得方法、学習方法、資格試験実施に関する内容」等に関するご照会には、いっさい回答を行っていません。あらかじめご了承ください。

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/>

© 2026 KINZAI

・本書の内容の一部あるいは全部を無断で、複写・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権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。

ISBN978-4-322-14737-7