

2027年版

2024～2026年度公表分

金融窓口サービス 技能士

3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。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、2024年5月、2025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」の問題（サンプル問題）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。
- ・ 2025年5月、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 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）	5
(2) 振込の組戻し	6
(3) 個人情報保護法	7
(4) 法定後見制度	8
(5) 犯罪収益移転防止法上の特定取引	9
(6) 一般投資家と特定投資家	10
(7) 交付目論見書	11
(8) インサイダー取引	12
(9) 預金保険制度	13
(10) 経済指標（GDP）	14
(11) 日本・世界の株価指数	15
(12) 株式の投資指標（PER、PBR）	16
(13) ポートフォリオの期待収益率	17
(14) 総合口座取引	18
(15) 定期積金	19
(16) 生命保険の保険料	20
(17) 法定相続分	21
(18) 遺留分	22
(19) 国民年金の被保険者区分	23
(20) 遺産に係る基礎控除額	24
(21) 窓口担当者の心構え	25
(22) 反社会的勢力への対応	26
(23) マイナンバー（個人番号）	27
(24) 保険業法上のクーリング・オフ	28
(25) 重要事項の説明義務	29
(26) 断定的判断の提供等の禁止	30
(27) 金融商品取引法上の行為規制	31
(28) 保険契約に係る意向把握・確認および情報提供	32
(29) マネーストック統計	33

(30) 金融商品に係る各種リスク	34
(31) 投資信託の運用手法	35
(32) 小切手	36
(33) 個人向け国債	37
(34) 保険商品の一般的な商品性	38
(35) 障害者等のマル優・特別マル優	39
(36) 相続の放棄と限定承認	40
(37) 遺産分割協議	41
(38) 国民年金保険料の納付方法、納付猶予および免除	42
(39) 公的介護保険	43
(40) 金融商品に係る税金	44

第2章 過去問題 2025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）	47
(2) でんさい	48
(3) 個人情報保護法	49
(4) 任意後見制度	50
(5) 個人顧客の本人確認書類	51
(6) 生命保険募集人	52
(7) 投資信託の運用報告書	53
(8) 不招請勧誘の禁止	54
(9) 預金者保護法	55
(10) 全国企業短期経済観測調査	56
(11) インフレーションとデフレーション	57
(12) 株式の投資指標（PER、PBR）	58
(13) 相関係数	59
(14) 勤労者財産形成貯蓄制度	60
(15) 教育一般貸付（国の教育ローン）	61
(16) 生命保険の契約者貸付制度	62
(17) 法定相続分	63
(18) 相続時精算課税・暦年贈与制度	64
(19) 国民年金の付加保険料	65
(20) 死亡保険金の非課税限度額	66
(21) 現金の取扱い	67
(22) 犯罪収益移転防止法	68
(23) マイナンバー（個人番号）	69

(24) 金融ADR制度	70
(25) 金融サービス提供法	71
(26) 広告等の規制	72
(27) 契約締結前交付書面	73
(28) 窓口における保険募集時の留意点	74
(29) 日本銀行の金融政策	75
(30) 金融商品に係る各種リスク	76
(31) 投資信託の運用手法	77
(32) 小切手の支払呈示期間	78
(33) 投資信託の一般的な商品性	79
(34) 個人年金保険の一般的な商品性	80
(35) 障害者等のマル優・特別マル優	81
(36) 単純承認、相続の放棄および限定承認	82
(37) 遺言	83
(38) 遺族基礎年金と遺族厚生年金の受給要件	84
(39) 確定拠出年金の個人型年金	85
(40) 保険商品に係る税金	86

第3章 試験問題 2026年5月公表分

(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）	89
(2) 全国銀行内国為替制度	90
(3) 個人情報保護法（要配慮個人情報）	91
(4) 代理人	92
(5) 犯罪収益移転防止法（法人の取引時確認）	93
(6) 消費者契約法	94
(7) トータルリターン通知制度	95
(8) 景品表示法	96
(9) 生命保険契約者保護機構	97
(10) 金融市場の種類	98
(11) 東京証券取引所の市場区分	99
(12) 配当性向、配当利回り	100
(13) シャープ・レシオ	101
(14) 勤労者財産形成貯蓄制度（年金・住宅）	102
(15) 住宅ローンの返済方式	103
(16) 地震保険・火災保険	104
(17) 法定相続分	105

(18) 遺産分割協議前の払戻制度	106
(19) 国民年金基金	107
(20) 退職所得控除・退職所得の計算	108
(21) 窓口対応（代筆）	109
(22) 高齢顧客への勧誘による販売に係るガイドライン	110
(23) 金融機関の守秘義務	111
(24) 金融ADR制度	112
(25) 投資信託の乗換え勧誘	113
(26) 損失補填等の禁止	114
(27) 契約締結前交付書面（兼外貨預金等書面）	115
(28) 保険契約における告知義務	116
(29) SDGs・ESG	117
(30) 金融商品に係る各種リスク	118
(31) 投資信託の運用手法	119
(32) 公社債	120
(33) J-REIT	121
(34) 医療保険等の一般的な商品性	122
(35) 障害者等のマル優・特別マル優	123
(36) 相続に係る預金残高証明書の発行	124
(37) 遺言	125
(38) 老齢基礎年金と老齢厚生年金の受給要件	126
(39) 老齢基礎年金および老齢厚生年金の繰上げ支給	127
(40) 確定申告（所得税）	128

実技編（テラー業務）

第1章 過去問題 2024年5月実施分	131
第2章 過去問題 2025年5月実施分	155
第3章 試験問題 2026年5月公表分	177

実技編（金融商品コンサルティング業務）

第1章 過去問題 2024年5月実施分	203
第2章 過去問題 2025年5月実施分	225
第3章 試験問題 2026年5月公表分	249

金融窓口サービス技能検定3級の概要（2026年9月時点）	272
------------------------------	-----

學 科 編

第 1 章

過去問題

2024年5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、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「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。
3. 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。
4. 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。
5. 問題文中の「一般顧客」は、金融サービス提供法上の「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（ ㊦ ）の追求、③利益相反の適切な管理、④手数料等の明確化、⑤（ ㊧ ）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ている。

- | | |
|-----------|--------|
| 1. ㊦最善の利益 | ㊧重要な情報 |
| 2. ㊦最善の利益 | ㊧企業情報 |
| 3. ㊦利便性 | ㊧重要な情報 |

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

実 技 編

(テラー業務)

第 1 章

過去問題

2024 年 5 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、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20》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「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。
6. 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、各問（《問1》～《問4》）に答えなさい。

《設 例》

X銀行Y支店に、個人顧客Aが来店し、窓口担当者Tが対応することになった。Aは、自分の普通預金口座から10万円を払い戻し、そのうちの2万円を孫のZ銀行の口座に振り込みたいとのことであった。

そこで、TはAに、ATMでの操作を案内したところ、「私は手に障害があり、ATMを操作する自信がないから窓口で対応をしてもらおうと何十分も待っていた。いったいどういふつもりか」などと立腹した様子で苦情を申し立てた。

《問1》 Aの苦情に対するTの対応に関する次の記述のうち、最も不適切なものはどれか。

1. Aに対して、まず、不快感を与えたことについて謝罪の意を示し、Aの話を最後まで聞いたうえで、苦情の内容を正確に把握するように努めるべきである。
2. Tの対応にAが納得し、その後手続をスムーズに進めることができた場合であっても、Aからの苦情の内容等について記録しておく必要がある。
3. Aの苦情に対しては責任を回避しない態度が求められるため、苦情を受け付けたTが、最後まで1人で対応しなければならない。

解答・解説**【第1問】****《問1》苦情対応**

1. 適切である。
2. 適切である。一般に、銀行は、苦情処理規程や紛争解決手続等の実施に関する業務規程に基づいて、苦情の申出を受けた年月日、苦情の内容、対応の経過等について記録し保存する義務がある（主要行等向けの総合的な監督指針Ⅲ－3－5－2－2（5）②）。
3. 不適切である。苦情対応にあたっては、必要に応じて担当役席者等に取り次いで、その指示に従うことが重要である。対応者が変わることによって顧客の不満が和らぐこともあるので、場合によっては直接役席者等に対応をお願いするなど、臨機応変な対応を考えるべきである。

【正解】 3**《問2》障害者差別解消指針**

障害者差別解消法に基づき策定された「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」では、障害者への不当な差別的取扱いを禁止し、合理的配慮の提供を求めている。なお、障害者差別解消法が改正され、これまで民間事業者（金融機関を含む）は「努力義務」とされていた「合理的配慮の提供」が、2024年4月1日以後は国や地方公共団体など同様に「義務」（法的義務）とされた。

合理的配慮の具体例は、情報の取得、利用および意思疎通への配慮の具体例、物理的環境への配慮の具体例、ルール・慣行の柔軟な変更の具体例に区分される。

1. 不適切である。物理的環境への配慮の具体例とされている。
2. 適切である。情報の取得、利用および意思疎通への配慮の具体例とされている。
3. 不適切である。ルール・慣行の柔軟な変更の具体例とされている。

【正解】 2

実 技 編

(金融商品コンサルティング業務)

第 1 章

過去問題

2024 年 5 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、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20》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「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。
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「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、各問（《問1》～《問4》）に答えなさい。

《設 例》

X銀行Y支店では、国等が公表した各種資料や日本銀行の資料などを使って金融経済知識に関する研修を実施することとなり、講師役のKが次の4項目について説明した。

- ① GDP（国内総生産）
- ② デフレーション（デフレ）の一般的な影響
- ③ 日本銀行の金融政策
- ④ ROE（自己資本利益率）の計算

《問1》 設例の①に関するKの説明として、次のうち最も適切なものはどれか。

- 1. 「GDPは、一定期間内に国内で生産された付加価値の総額をいい、日本企業が海外支店等で生産した付加価値は含まれていません」
- 2. 「GDPには、市場で取引されている価格に基づいて推計された実質値と、実質値から物価変動による影響を取り除いた名目値があります」
- 3. 「GDPは、内閣府の経済社会総合研究所から毎月速報値が公表されます」

《問2》 設例の②に関するKの説明として、次のうち最も不適切なものはどれか。

- 1. 「雇用においては、一般に、企業が新しい正規雇用を抑制するなど、人件費削減の動きが出てくることが考えられます」
- 2. 「企業においては、新たな設備投資を抑制する傾向が強くなり、その設備投資の減少が個々の企業における生産性の停滞を招きます」
- 3. 「家計においては、物価下落により商品やサービスの購入を増やすことが可能となり、消費を前倒しにする傾向が強くなるため、個人消費が活発化します」

解答・解説

【第1問】

《問1》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. 不適切である。「国民経済計算（GDP統計）」は内閣府の経済社会総合研究所によって四半期に1回公表されている。

【正解】 1

《問2》デフレーション

1. 適切である。雇用においては、賃金を引き下げることは容易ではないため、企業は正規雇用を抑制し、全体に占める非正規雇用のウェイトを高めることで人件費を削減しようとする。
2. 適切である。
3. 不適切である。デフレ下では、家計は継続的な物価下落を織り込み、消費を将来に先送りするため、個人消費が停滞する。消費が停滞すると、生産も停滞し、企業業績へ影響を与えるほか、新たな設備投資を抑制するなど、経済全体にマイナスの影響を与えることとなる。

【正解】 3

《問3》資金供給オペレーション

国債買入オペレーションは、日本銀行が行うオペレーション（公開市場操作）の1つであり、長期国債（利付国債）を買い入れることによって金融市場に資金を供給することである。

長期国債は、価格が上昇すると利回りは低下するため、国債買入オペレーションの金額を増額した場合、通常、国債の価格は上昇し、長期金利は低下すると考えられる。

【正解】 2