

信用事業業務検定試験問題

第47回 窓口テラー

2020年10月3日 実施

ご注意(試験開始前によく読んでください)

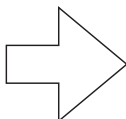
1. 答案を作成する前に、この冊子の裏表紙に印刷してある「答案作成上のご注意」をよく読んでください。
2. 解答用紙に記載されている受験番号・氏名が正しいかどうかを確認してください。誤りがある場合は監督者に申し出てください。
3. 試験問題は、監督者の合図があってから開封してください。
4. 試験問題は、連動する通信教育講座の内容に沿って作成しています。
5. 試験問題に関しては、印刷不明瞭な点以外の質問は受け付けません。
6. 不正な行為があったときは、解答はすべて無効になります。
7. 退席の際には、解答用紙は必ず監督者に直接手渡してください。
8. 新型コロナウイルス感染症対策のため、試験時間中を含め、マスクの着用をお願いします。体調がすぐれない場合は、監督者に申し出てください。
9. そのほか、監督者の指示に従ってください。

※ 本検定試験の優秀成績者については、当社機関誌等において所属団体・氏名等を公表することとしておりますが、ご同意いただけない方は下欄に記入の上、試験終了後、本紙をミシン目に沿って切り取り監督者にご提出ください。

私は、優秀賞(最優秀賞含む)を受賞しても所属団体・氏名等の公表に同意いたしません。

都道府県名		所属団体名											
受験番号										氏名			

ここを切開く



答案作成上のご注意

① 所持品

受験票・鉛筆(HB)・消しゴム・電卓1台(ただし、金融計算・関数・メモ機能付を除く)

② 解答用紙の記入方法

- (1) 受験票の受験番号・氏名が解答用紙の受験番号・氏名と一致していることを確認のうえ、解答用紙の氏名欄にカタカナ名を記入してください。
- (2) コンピューターの印字がない白地の解答用紙を使用する場合は、受験票記載の受験番号・金融機関コード・漢字名・カタカナ名を記入してください。
- (3) 解答用紙を折りまげたり、破ったりしないでください。また、解答用紙が著しくよごれたときは、監督者に申し出て新しい(白地の)解答用紙と取りかえてください。その際は、受験番号・金融機関コード・漢字名・カタカナ名を記入のうえ、受験番号も忘れずにマークしてください。

③ マークの記入方法

この試験は、マーク・シート方式です。

- (1) 正しいマーク例 ● はみださないよう鉛筆で塗りつぶしてください。
- (2) 誤ったマーク例 ① ② ⊗ ⊙ 0
- (3) 訂正方法
消しゴムで跡が残らないようきれいに消してください。
消し方が不完全な場合には二重解答となり採点されません。

④ 本試験の正解は2020年10月8日(木)を目途に次のインターネットサイトに掲示いたします。 <https://www.nc-academy-answer.net/>

アクセスする際は、上記URLを直接入力するか、右記QRコードを読み取りして、ダイレクトにアクセスしてください。



(株)農林中金アカデミーのトップページからアクセスすると、アクセス集中によって長時間待たされる、あるいは操作が停止することになりますので控えてください。



株式会社 農林中金アカデミー

〒100-0006 東京都千代田区有楽町1丁目12番1号 新有楽町ビル6階
TEL 03-3217-3051(代表) FAX 03-3217-3083

窓口テラー

連動する通信教育講座の内容や各種規定(統一版等)に基づき解答してください。

[問1] JASTEM 端末の小窓機能(顧客取引情報確認画面)について、適切なものを1つ選びなさい。

- (1) メインタブの満期情報は、期流れ(満期が過ぎても手続きがなされていない状態)も含めて翌々月までに定期性貯金の満期が到来する場合に表示されるので、詳細を確認して書替えの案内を行う。
- (2) 属性タブには、世帯内顧客の顧客番号や氏名、年齢、勤務先等が表示されるので、各人の契約内容を把握して推進項目を確認する。
- (3) 取引明細タブには、当座性貯金、定期貯金、定期積金、貸出金等、個人取引で契約している商品、世帯取引で契約している商品が表示される。

[問2] 事務処理の5原則の説明について、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) 現物主義の原則における現物とは、現金・手形・小切手類などを指し、現物に基づいて確認し、授受・保管や管理を正確に行うことが基本である。
- (2) 確認主義の原則とは、間違いのない事務処理をするために、窓口担当者は処理した仕事をもう一度自分で見直して、再確認することである。
- (3) 検証主義の原則とは、処理した事務(取引)を記録して保存し、取引がお客さまの意思どおりに処理されたかを確認・検証することである。

[問3] 窓口対応の基本的手順における各段階の説明について、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) 迎え入れの段階とは、JA・JFに来店されたお客さまに対し、窓口担当者が温かく活気に満ちた第一印象を与え、お客さまが話しやすい雰囲気を作り上げる段階である。
- (2) 事務処理の段階とは、来店されたお客さまの用件を正しく理解し、依頼された用件を正確・迅速・丁寧処理することで、お客さまの気持ちを和らげ安心感を与える段階である。
- (3) 処理結果報告の段階とは、お客さまから依頼された用件が間違いなくできていることの結果を説明して、お客さまの承認をいただく段階である。

【問4】 窓口対応の基本的手順における「事務処理の段階」の説明について、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) 支払いや両替時には番号札を必ず使用する。受付順番発行機の受付番号札を「番号札」として利用する場合には、この番号札は法律的に「免責証券」となる。
- (2) 受付後、待っているお客さまは自分の通帳等の行方を気にして、窓口担当者の一挙手一投足に注目している。お客さまが安心できる応対と迅速でキビキビとした事務手続きを行うことが大切である。
- (3) やむを得ない事情でお客さまを途中で呼び出す際には、座っているお客さまに視線を向け、会釈とともに名前をフルネームで呼ぶ。

【問5】 キャッシュカードの概要について、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) キャッシュカード1枚で預貯金の入出金、振込、残高照会、他の口座への振替、借入れなど幅広い取引ができる。「全国キャッシュサービス」(MICS)の発足により、多くの金融機関の本支店で現金の引出しと残高照会ができる。
- (2) 夫婦で1つの口座を利用する場合、代理人カード(配偶者に限る)を発行することにより、夫婦がそれぞれキャッシュカードを持ち、ATM等を利用することができる。
- (3) キャッシュカードをデビットカード(J-Debit)として利用するには、口座を開設した営業店の窓口取引内容の変更の申し出を行う必要がある。

【問6】 投資信託のリスクについて、適切なものはいくつあるか、(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 価格変動リスク(市場リスク)とは、投資信託に組み入れられている株式、債券等の価格が変動するリスクである。
 - b. 金利変動リスクとは、市場金利の変動による、債券価格の変動によって生じるリスクである。一般的に金利が上がると債券価格は下落し、金利が下がると債券価格は上昇する。
 - c. 信用リスクとは、債券等を発行する国や企業が財政難、経営不振等の理由により、利息や償還金を予め定めた条件で支払うことができなくなるリスクである。
 - d. 為替変動リスクとは、為替レートが変動することによって生じるリスクである。
- (1) 2つ
 - (2) 3つ
 - (3) 4つ

[問 7] 個人型確定拠出年金(iDeCo)の概要について、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) iDeCoは、公的年金に上乗せして給付を受ける私的年金の1つである。加入できるのは、原則として国民年金に加入する60歳未満のすべての人である。
- (2) iDeCoの掛金は加入対象者ごとに上限金額が決められており、その範囲内で設定した金額を60歳まで積み立てて、60歳以降に給付を受ける。掛金の運用商品は契約者本人が預貯金、保険商品、投資信託などから自らの年齢やリスク許容度、運用期間、目標金額などを考慮して選択する。一度選択した運用商品は原則として変更できない。
- (3) iDeCoは、「掛金の拠出時、運用時、受取時」の3つの段階で税制優遇があり、お得に老後資金の準備ができる。注意点は原則として60歳まで引き出せないこと、口座管理手数料等がかかることである。

[問 8] JAカード(一体型)のセールスポイントについて、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) 初年度の年会費は無料となり、次年度以降の年会費も「年間12万円以上のカードショッピング利用」「電気料金または携帯電話料金をJAカードで支払う」など、一定の利用条件に該当すれば無料となる。
- (2) 様々な特典があり、JA-SS・ホクレンSSでJAカード支払いをすると、ガソリンの割引等がある。また、JA直売所での買い物にJAカードで支払いをすると10%オフになる。
- (3) 海外旅行傷害保険サービスが付帯されている。海外旅行中のケガの治療費や携行品の損害の補償に適用される。

[問 9] 金融機関における相続手続きの説明について、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) 当座貯金は委任契約なので、取引名義人が死亡した時点で原則として解約する。その後の小切手決済等は、死亡の告知後30日以内の呈示分は決済に応じる。それ以外の貯金も遺産分割協議書が提出されるまで相続人の共有となる。
- (2) 団体生命共済(保険)付きの住宅ローンの場合は、取引名義人の死亡により、死亡保険金と相殺(清算)する。保険の付いていない貸出は、相続人は資産と一緒に負債も相続する。
- (3) 被相続人が債務保証(他人の金融機関借入を保証している)している場合、その地位は原則として相続人に継承される。

[問 10] ローン推進の重要性について、適切なものはいくつあるか、(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 住宅ローンは、最長 35 年間という長期の顧客取引につながり、毎年安定した利息収入があり、長期にわたる収益力となる。
- b. 住宅ローンの利用者は、給与振込や公共料金やクレジットカードの自動引落としなどの取引が集中することで、メインバンク化する傾向がある。
- c. 住宅ローンは、30～40 歳代がメインターゲットで、顧客の高齢者の比率が高い JA・JF にとっては、将来の顧客基盤の確保につながる。
- d. 住宅ローンと併せて建物更生共済や火災共済を、マイカーローンと併せて自賠責共済や自動車共済を獲得するチャンスである。
- e. 住宅を建築する際に施主代行方式を採用している JA・JF では、住宅ローン利用者にハウスメーカーを紹介することなどで、経済事業の手数料収入の獲得にもつながる。

- (1) 3つ
- (2) 4つ
- (3) 5つ

[問 11] 資産運用する資金の色分けの説明について、適切なものを1つ選びなさい。

- (1) 「流動性資金」とは使うお金のことで、必要な時にいつでも自由に払戻しができる資金である。一般的には、元本が保証されている「普通貯金」「貯蓄貯金」などで運用する。
- (2) 「安定性資金」とは貯めるお金のことで、元本を減らさず安定性の高い運用が求められる。多くは「投資信託」「外貨貯金」「保険商品」などで運用する。
- (3) 「収益性資金」とは増やすお金のことで、当面は使う予定のない将来の老後資金や家族に遺す相続資金などである。一般的には、「定期貯金」「個人向け国債」「定額個人年金」などで運用する。

[問 12] 期日指定定期貯金の商品性について、適切なものはいくつあるか、(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 個人・法人共通の商品で、預入期間は最長3年である。ただし、3ヵ月の据置期間がある。
 - b. 預入時の約定利率で、1年ごとの複利計算をする。
 - c. 据置期間後は、1ヵ月以上前に満期日を指定した場合、1万円以上で預入金額内であれば何回かに分けて引き出すことができる。
 - d. 一部引き出し後の残額は、満期日まで預入時の条件のまま定期貯金として残すことができる。
 - e. 総合口座にセットすることができる。
- (1) 3つ
(2) 4つ
(3) 5つ

[問 13] 貯金保険制度によって保護される貯金の範囲の説明について、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) 決済用貯金のうち、当座貯金・有利息普通貯金等は、全額保護される。
- (2) 一般貯金等のうち、有利息普通貯金、定期貯金、貯蓄貯金、定期積金等は、合算(名寄せ)して元本1,000万円までとその利息等が保護される。
- (3) 外貨貯金、譲渡性貯金は、貯金保険制度の対象外である。

[問 14] 総合口座のセールスポイントについて、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) 総合口座取引の核となるのは普通貯金である。入出金は店頭、ATMで行うことができ、各種の自動受取りや自動支払いの口座、デビットカードの支払い口座として利用できる。
- (2) 公共料金の自動支払い、クレジットカードの決済、各種ローンの返済時に普通貯金残高が不足する場合には、定期貯金を担保として自動的に借入が可能なので、残高不足の心配がない。
- (3) 担保となる定期貯金において最高限度額(定期貯金残高の90%以内等)以内であれば、当座貸越を利用できる。貸越利率は、担保となる定期貯金金利にプラス0.3%が一般的である。

[問 15] 振出日が 20〇〇年 2 月 10 日(水)の小切手の支払提示期間について、適切なものを 1 つ選びなさい。

2 月

日	月	火	水	木	金	土
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28						

- (1) 10 日～19 日
- (2) 11 日～22 日
- (3) 11 日～20 日

[問 16] 積立式定期貯金(エンドレス型)の商品性について、適切なものを 1 つ選びなさい。

- (1) 積立期限には定めがなく、預入方法は自動振替により、1 ヶ月、2 ヶ月、3 ヶ月、6 ヶ月のいずれかの積立周期により預入をする。随時の預入も可能である。
- (2) 預入金額は 1 回あたり 1,000 円以上で、預入単位は 1 円である。
- (3) エンドレス型は貯金保険制度の保護対象外である。ただし、満期型は貯金保険制度の保護対象である。

[問 17] コンプライアンスの説明について、適切でないものを 1 つ選びなさい。

- (1) コンプライアンスとは、「法令等遵守」と訳され、実際は法律や政令などのほかに、業界団体のルールや JA・JF 内の事務取扱規定を含めて、諸ルールを厳正に遵守することである。
- (2) 守秘義務とは、お客さまの個人属性のほかに資産・負債・家族状況など、プライバシーに関する様々な情報を一切外部に漏らしてはならないことであるが、業務終了後に職場以外や自宅内であれば、お客様の情報を話しても問題はない。
- (3) 善管注意義務とは、「委任を受けた人の職業・地位・能力等に対して、社会通念上要求される注意義務」である。例えば、印鑑照合の際には、JA・JF の職員はプロとして通常以上に高い注意義務が求められている。

[問 18] お客さまの印章の取扱いについて、適切なものを1つ選びなさい。

- (1) 押印は本来お客さま自身がするもので、印章を借りて押印してはいけない。しかし、よく知っているお客さまからの依頼があれば、窓口担当者がサービスの1つとして借りて押印してもよい。
- (2) 用紙や届書に捨印を押捺したり、未記入や予備の用紙に印鑑をいただいたりしておけば、後日の訂正に便利で、お客さまに何度も来店していただくなくて済む。
- (3) 印鑑の押捺は1つが原則である。違う種類の印鑑を並べて押すのは当然避けるべきである。同一印鑑であっても避けたほうがよい。

[問 19] 住宅ローンのセールスについて、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) JASTEM 端末の小窓機能(顧客取引情報確認画面)や通帳読み取り、お客さまとの会話から、新築や中古の住宅・マンション購入の資金ニーズを発掘する。住宅欄が集合住宅の名前や地番であることも注目点になる。
- (2) 近年は住宅ローン金利が低水準で推移し、借換えを行えば必ず金銭的なメリットが出るため、現在、住宅ローンを返済中のすべてのお客さまが借換えのセールス対象となる。
- (3) 借換えのニーズ発掘のポイントは、JASTEM 端末の小窓機能(顧客取引情報確認画面)の住所欄が戸建てや分譲マンションの地番であること、サービスタブの共済欄に火災・家財等の記載があること、定期貯金・定期積金の推進時の断り理由が、「住宅ローンの返済に充てるから」であること等が挙げられる。

[問 20] 内国為替の業務の説明について、適切なものを1つ選びなさい。

- (1) 振込は、受取人が金融機関に預貯金口座を持っていない場合に利用される方法である。
- (2) 送金は、受取人が金融機関に預貯金口座を持っている場合に利用される方法で、送られた資金はその預貯金口座に入金される。
- (3) 代金取立は、商売などで代金として手形や小切手を受け取った人が、それらをお金に換える時に利用される方法である。

[問 21] 電話セールス時のお客さまへのマナー・言葉遣いについて、適切なものを1つ選びなさい。

- (1) 電話をかけた際には、先方に配慮する姿勢が大切である。突然の電話で不安に思う方もいるので、まず要件を伝え、会話は対面よりも「明確」「簡潔」に行うことを心がける必要がある。
- (2) 仲の良い取引先との電話での会話は、いつもの窓口応対と変わることなくラフな口調で話をするのが、親しみを持った対応として好ましい。
- (3) 電話での会話は顔が見えない分、言葉がきつく感じられたり、誤解を招いたりすることがあるため、クッション言葉を用いた言い方は避ける必要がある。

[問 22] 預貯金者保護法の説明について、適切なものを1つ選びなさい。

- (1) 預貯金者保護法の目的は、ATMを利用した偽造・盗難・紛失カードによる不正払出等の被害を受けた預貯金者を保護することである。
- (2) 保護対象は個人の預貯金者であり、法人は含まれない。また保護義務があるのは、金融機関である。
- (3) 補償対象の取引範囲は、ATMを利用した預貯金の払戻しおよび金銭の借入れである。補てん対象期間は、金融機関に盗難の通知がなされた日から遡って60日以内の被害額を、原則として金融機関が負担する。

[問 23] 利子所得の源泉分離課税の説明について、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) 利子所得に対する税金の納付は、金融機関が営業店単位で1ヵ月分を、翌月10日までに所轄税務署および都道府県税事務所に納付する。
- (2) 一律分離課税は個人および法人が対象で、所得税および復興特別所得税15.315%、住民税5%の割合で、源泉徴収および特別徴収を行い納付する。
- (3) 対象となる預貯金は普通預貯金、貯蓄預貯金、通知預貯金、定期預貯金、従業員預り金、納税準備預貯金(要件外支払いのみ)となっている。

[問 24] 普通貯金の新規口座開設時にお客さまに確認等をする主な事項について、適切なものはいくつあるか、(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. マネー・ローンダリング防止や「改正犯罪収益移転防止法」による取引時確認
 - b. 「外国口座税務コンプライアンス法(FATCA = ファトカ)」による「特定米国人に該当するかどうか」等の確認
 - c. 反社会的勢力ではないこと等の確認
 - d. 取引停止処分の調査・確認
 - e. 「個人情報保護法」による利用目的等に関する案内
 - f. マイナンバーの貯金口座付番に関する案内
- (1) 4つ
(2) 5つ
(3) 6つ

[問 25] マイカーローンのセールスについて、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) JASTEM 端末の小窓機能(顧客取引情報確認画面)のサービススタブの共済欄に自動車の記載があったり、貸出金の自動車欄に○があり、貸出金情報の欄の金額が少額であったりする場合は、ニーズ発掘のポイントとなる。
- (2) 通帳読み取りで、自動車保険(損害保険会社)の引落しや、ディーラー系のローン会社への引落しがある場合は、ニーズ発掘のポイントとなる。
- (3) 家族構成に変化があるなどして、安全性や低燃費などの条件を考慮し、車を乗り換える意向のお客さまには、JA・JFのマイカーローンは、ディーラーよりも金利が必ず低くなることをセールスポイントとしてアプローチするとよい。

[問 26] 分かりやすい説明の仕方における「定期貯金を例にした説明の手順(3ステップ)」について、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) ステップ①では、商品・サービスをおすすめしたい理由を説明する。さらに、商品・サービスのセールスポイントを述べる。
- (2) ステップ②では、パンフレット・リーフレットなどを使用する。アプローチしたい利率をメモに書いて強調したり、理解の度合いを確認して質問を促したりする。
- (3) ステップ③では、おすすめしたい理由についてさらに念を押す。申込の手続き、事務上の留意点などを説明する。

[問 27] カードローンのセールス対象先について、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) 一時的に一定以上の収入がある方
- (2) JASTEM 端末の小窓機能(顧客取引情報確認画面)の取引状況欄の「給与」に印がある方で、キャッシングを利用している方
- (3) 給料等の定期収入はあるものの、旅行やレジャー等の急な出費が多い方

[問 28] 大口定期貯金の商品性について、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) 預入金額は1,000万円以上、預入期間は1ヵ月以上10年以内で、幅広い選択ができる。
- (2) 預入期間2年以上のものは、預入日から1年ごとの応当日に中間利息(約定利率×70%)が支払われる。
- (3) 個人利用の場合、単利型と複利型の2種類から選択して契約できる。

[問 29] 小切手と約束手形の支払呈示期間の説明について、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) 小切手の支払呈示期間は、「振出日の翌日から起算して10日以内」(振出日を含めて11日)である。
- (2) 小切手の支払呈示期間は、呈示期間内の休日は期間に算入されるが、最終日が休日の場合はその前取引日までである。
- (3) 約束手形の支払呈示期間は、「支払期日を含めて3取引日以内」(支払期日の翌々取引日まで)である。

[問 30] 教育ローンのニーズ発掘について、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) 教育ローンのニーズ発掘のポイントは、JASTEM 端末の小窓機能(顧客取引情報確認画面)のメインタブの世帯構成に、6～18歳前後の子供がいること、通帳読み取りで児童手当の振込があることなどがある。
- (2) 教育資金は住宅資金、老後資金とともに人生の3大資金の1つといわれており、進学時には多額の資金が必要になる。お客さまの子供の年齢や進学予定などをヒアリングして、ニーズを発掘することが大事である。
- (3) 教育ローンは、特に推薦入試が決まる11月頃から翌年3月にかけて需要が高まる。日頃からお客さまにJA・JFの教育ローンを周知して、資金計画に取り入れていただく。

[問 31] 支払期日が 20〇〇年 2 月 10 日(水)の約束手形の支払呈示期間について、適切なものを 1 つ選びなさい。

2 月

日	月	火	水	木	金	土
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28						

- (1) 10 日, 12 日, 15 日
- (2) 10 日, 11 日, 12 日
- (3) 9 日, 10 日, 12 日

[問 32] 貯蓄貯金の商品概要とセールスポイントについて、適切なものを 1 つ選びなさい。

- (1) 給与・年金・配当金の振込口座として利用できるが、公共料金やクレジット代金の支払いなど、決済口座としては利用できない。
- (2) 基準残高は 5 万円であり、5 万円以上の場合には残高に応じて自動的に階層別の金利がつく。5 万円未満の場合は、普通貯金の金利と同じである。
- (3) スウィングサービスの利用により、普通貯金から貯蓄貯金への振替え、またその逆の振替えも可能であり、事実上の決済機能を持った商品として利用できる。

[問 33] 歳入金の取扱いにおける小切手等による受入れができる条件の 1 つとして、適切でないものを 1 つ選びなさい。

- (1) 持参人払式または記名式持参人払いであるもの、小切手の金額が領収金額を超えないもの。
- (2) 手形交換所に加盟している金融機関、代理交換委託金融機関、自店の所在地内にある金融機関の店舗にあてたもの。
- (3) 小切手 1 通の金額または一度の納付に使用する小切手の合計金額が 500 万円未満のもの。金融機関振出の自己宛小切手等、特定のものは 500 万円以上でも認められている。

[問 34] 公的年金制度の概要について、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) 原則として20歳以上65歳未満で日本国内に住所のある人は、すべて国民年金に加入しなければならない。
- (2) 一定の個人事業所や法人企業はすべて厚生年金保険の適用事業所であり、その役員や従業員は、原則として全員が厚生年金保険の加入者(被保険者)となる。
- (3) 国民年金の加入者は、国民年金だけに加入している第1号被保険者と、厚生年金保険にも加入している第2号被保険者と、第2号被保険者の被扶養配偶者である第3号被保険者に区分されている。

[問 35] 相続の発生原因の説明について、適切なものを1つ選びなさい。

- (1) 相続は被相続人が死亡した瞬間に開始され、相続人が死亡の事実を知っているか否かは関係ない。死亡届は死亡の事実を知った日から14日以内に提出する必要がある。
- (2) 震災や海難事故などの事変の犠牲者について、死体は確認されず死亡が確実とみられる場合、調査にあたった官公署から、死亡したとみられる地域の市区町村長宛てになされた死亡報告に基づいて、戸籍簿に死亡の記載をすることを「認定死亡」という。
- (3) 不在者の生死が10年以上明らかではない時(普通失踪)、危難に遭遇した者の生死が危難の去った後3年以上明らかでない時(特別失踪)には、その利害関係人は家庭裁判所に対して、法律上死亡したとみなす「失踪宣告」の請求ができる。

[問 36] 定期積金の商品性について、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) 定期的に掛金を払い込み、満期日にまとまった給付契約金を受け取ることができる積立型の商品である。金利は契約時の金利が全期間に渡って適用される固定金利である。
- (2) 契約期間内(6ヵ月以上最長5年)で積立期間は自由に選べる。掛金額は1回1円以上で1円単位、個人限定の商品である。
- (3) 定期積金では、積み立てるお金のことを「掛金」、満期に払い戻されるお金は「給付契約金」、定期貯金の利息にあたるものは「給付補てん金」と呼ぶ。

[問 37] 口座振替受付時の口座振替依頼書の点検について、適切なものはいくつあるか、(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 引落口座の科目、口座番号をチェックする。
 - b. 引落口座と口座振替依頼書の住所、氏名(フリガナを含む)、科目、口座番号等をチェックし、印鑑照合を行う。
 - c. 口座振替をする利用者の住所、氏名、登録番号等をチェックする。依頼者(貯金者)と需要者が同一人でない場合は受付してはならない。
 - d. 登録番号は必ずお客さまに記入していただき、可能であれば領収書等でチェックする。
 - e. 口座振替依頼書の点検後に受付日、受領印を押し、控えをお客さまにお渡しする。その際に、口座引落とし開始は一律受付月の翌月となる旨を説明する。
- (1) 3つ
(2) 4つ
(3) 5つ

[問 38] お客さまの決断を促すクロージングの基本話法について、適切なものはいくつあるか、(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 推定承諾法は、お客さまの言葉をとらえて、あくまでも契約いただけると決めてかかる方法である。
 - b. 疑問解消法は、お客さまから疑問点を聞き出し、納得のいくようにもう一度説明する方法である。
 - c. 事態緊急法は、金利の上下・申込期限などを伝え、決断を促す方法である。
 - d. 二者択一法は、「期間は1年、2年のどちらになさいますか」「ご名義はご主人様ですか、それとも奥様ですか」などと、2つの中から1つを選んでもらう方法である。
 - e. 動作訴求法は、パンフレット・リーフレット等の資料を見せながら話を進める方法である。
- (1) 3つ
(2) 4つ
(3) 5つ

[問 39] 日本証券業協会が制定している「高齢顧客への勧誘による販売に係るガイドライン」について、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) 各金融機関は、高齢のお客さまに販売しても問題ないと考えられる商品を定める。
- (2) 定められた商品以外を販売する場合は、取引相手が70歳以上であれば役席者の事前面談と承認、そして面接内容の録音・記録・保存を行う。
- (3) 取引相手が80歳以上であれば、即日の受注を禁止し、早くても翌日以降の受注とする。

[問 40] つみたて NISA の概要について、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) 対象者は口座開設の年の1月1日時点において満20歳以上の居住者で、1人1口座まで口座開設が可能である。
- (2) 非課税期間は最長20年間である。定期・定額での積立投資に限定されている。
- (3) 非課税投資枠は毎年30万円までで、未使用額を翌年へ繰り越すことはできない。非課税枠を使つての投資額は最大600万円までである。

[問 41] お客さまの断りに対応する切り返し話法について、適切なものを1つ選びなさい。

- (1) 肯定法は、お客さまの断りの言葉を繰り返す、応答にそのまま用いる方法である。
- (2) 否定法は、お客さまの言葉を一度「そうですね。～ですものね」と共感し、受け留めて「しかし」と続ける方法である。
- (3) 黙殺法は、お客さまの断りの真意を聞き、他のお客さまとの取引例を引き合いに出したり、新聞などで発表された事実などを挙げたりして対応する方法である。

[問 42] セールスに対するお客さまの断り理由の説明について、適切でないものはいくつあるか、(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 不可能 = 定期貯金などはいざという時に不便だから。
 - b. 無関心 = セールスされた貯金・ローンの必要性がない。興味がない。
 - c. 不決断 = 今すぐでなくてよい。そのうち考えておく。夫(妻)と相談しておく。
 - d. 他との比較 = 他金融機関の商品のほうが気に入っている。
 - e. 苦情・偏見 = JA・JFの〇〇には、以前に嫌な思いをした。
- (1) 1つ
 - (2) 2つ
 - (3) 3つ

[問 43] スーパー定期貯金の商品性について、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) 個人・法人を問わず利用できる。預入期間は短期・中期・長期から資金運用ニーズに合わせて選択できる。
- (2) 個人・法人ともに預入期間3年以上のものでは、半年複利で利息を計算する。個人の場合は、総合口座の担保定期貯金として設定できる。
- (3) 預入期間2年以上の単利型の場合、預入日から1年ごとの応当日に中間利息(約定利率×70%)が支払われる。

[問 44] 遺言の説明について、適切なものを1つ選びなさい。

- (1) 「自筆証書遺言」は、遺言者が自ら遺言内容および日付を筆記し、記名押印し作成する。パソコンやビデオ等を使用したものは不可で、自筆が要件である。ただし、財産目録の作成は自筆でなくてもよい。
- (2) 「公正証書遺言」は、遺言者が遺言内容を口述し、それを公証人が筆記し作成する。証人が1名以上必要で、指定相続人や公証人の肉親、雇人などは証人にはなれない。
- (3) 「秘密証書遺言」は、遺言者が自ら署名押印した遺言書を封筒に入れ、証書に使用した印で封印し、その証書を証人1名以上の前に提出して作成する。遺言書は自筆で作成する。

[問 45] 窓口担当者のセールスに対する苦手意識と成果につなげるためのポイントとして、適切なものはいくつあるか、(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. お客様ごとのニーズに合った商品やサービスをセールスして、喜んでいただき、「セールスをしてよかった」という成功体験を重ねることで、「セールスは押しつけである」というマイナスイメージを解消する。
 - b. お客様に窓口担当者自身を受け入れていただけなくても、お客様のニーズに合った商品やお得になるサービスをセールスすれば成果は上がる。
 - c. 親近感を持ってもらえるようにお客様の名前を覚えて呼びかけたり、お客様に窓口担当者の名前を知ってもらったりして、お客様との人間関係を作ることが効果的なセールスの第一歩となる。
 - d. 忙しく限られた時間の中でも、商品の内容を簡潔に分かりやすく案内する手順を考え、お客様の納得を得る説明を行うことができれば、セールスの成果につながる。
 - e. セールスは断られた時がスタートと考え、お客様の断りの理由を把握し、真意を発見することで、説得する的確な対応を取ることができ、成約へ近づく。
- (1) 3つ
 - (2) 4つ
 - (3) 5つ

〔問 46〕 投資信託の特徴について、適切なものを1つ選びなさい。

- (1) 株式投資や債券投資にはある程度まとまった資金が必要だが、投資信託は3万円程度の少額から始めることができる。これを「少額投資」という。たくさんのお客さまから資金を集めることで、大きな投資が可能になっている。
- (2) 投資信託は、運用資金を国内外の株式や債券等、いくつかの商品に分散して投資する。これを「分散投資」という。これにより全体の値動きが平均化され、一部の投資対象の運用成績が悪くても他の値上がりでカバーすることが可能となる。
- (3) 投資信託は、不特定多数の投資家から集めた資金を、有価証券投資の専門家である投資信託委託会社の「ファンドマネージャー」が運用する。これを「専門家運用」という。プロの運用によるため、必ず高い運用実績が得られる。

〔問 47〕 異例事務に対する窓口担当者の基本的な対応について、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) 通帳、カード、印章をなくしたという申し出があった場合、お客さまの氏名となくしたものをお聞きした時点で、ただちに口座の支払いを停止する。
- (2) 届出印鑑、カードの暗証番号を教えてほしい旨の申し出に対しては、原則として応じることはできない。自身で判断せずに上席者に取り次ぎ指示に従う。
- (3) 通帳・印章を忘れたが、貯金を引き出したいという申し出に対しては、原則として応じることはできない。上席者が対応し、特別な処理を指示する場合を除き、担当者が自分の判断で便宜扱いを行わないようにする。

〔問 48〕 下記の定期貯金の税引き後の利息額について、適切なものを1つ選びなさい。なお、利子所得に対しては所得税および復興特別所得税 15.315%、住民税 5%が課税されるものとする。

種類：スーパー定期貯金

元 金：200 万円

作成日：20〇〇年 8 月 25 日

期 間：6 ヶ月

年 利 率：0.15%

- (1) 1,212 円
- (2) 1,205 円
- (3) 1,206 円

[問 49] 注意すべき取引や不審な取引の留意点について、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) 手形・小切手が決済されるとすぐ現金を引き出すお客さまは、手形・小切手の資金化だけに利用することが多く、不渡り、組み戻し等による事故、トラブルになる可能性がある。決済についての問合せには憶測で返事をせず、必ず確認をした後に返事をする。
- (2) 代筆の依頼に対しては、だれが見ても書くことが困難な事情が明確な場合は快く応じる。また、よく知っているお客さまから頼まれた場合にも、信用・信頼の向上につながるので応じる。
- (3) 外国籍の方との取引では、不法残留者による口座開設や不正な海外送金などに注意する。口座開設時の取引時確認、特定取引における取引時確認の方法は、各JA・JFの規定により確認する。

[問 50] 下記の貯金の利息計算期間・満期日について、適切なものを1つ選びなさい。

種 類：スーパー定期貯金

元 金：100万円

作成日：20〇〇年9月25日

期 間：3ヵ月

年 率：0.15%

- (1) 利息計算期間は9月25日から12月24日までの91日間で、満期日は12月25日である。
- (2) 利息計算期間は9月24日から12月24日までの92日間で、満期日は12月24日である。
- (3) 利息計算期間は9月25日から12月25日までの92日間で、満期日は12月25日である。

