

信用事業業務検定試験問題

第52回 不祥事防止マネジメント

2023年2月4日 実施

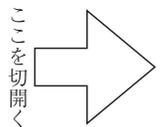
ご注意(試験開始前によく読んでください)

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																				
<table border="1"> <tr> <td></td><td></td><td></td><td>-</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table>				-																	
			-																		



不祥事防止マネジメント

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] 不祥事と金融機関のコンプライアンスについて、適切でないものはいくつあるか。(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- a. 金融機関の不祥事は、法令知識や業務知識の不足が要因となっており、営業推進や業績向上の問題など経営上の重要な問題とは別にとらえる必要がある。
- b. 金融機関は顧客との信頼関係の上に成り立っており、不祥事が発生した場合、信用が著しく傷つけられ、金融機関としての社会的責任を果たせなくなる。
- c. 金融機関で不祥事が発生した場合、銀行法等関連法令により不祥事が発生した事実、再発防止策等の公表が義務づけられている。
- d. 近年、金融行政当局は、金融機関の不祥事に対して厳しい措置で臨んでおり、不祥事が発生した金融機関には必ず業務改善命令を発出し、コンプライアンス態勢等の改善を促している。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ

[問2] 金融機関で不祥事が発生した場合に、行政当局が不祥事の検証を行う際の着眼点について、次の(①)～(④)に当てはまる語句の組合せとして、正しいものを1つ選びなさい。

- ・当該不祥事への役員の関与はないか、(①)はないか。
- ・当該不祥事の内容が、金融機関の(②)等に与える影響はどうか。
- ・(③)が適切に発揮されているかどうか。
- ・改善策の策定や(④)は十分か。
- ・当該不祥事の発覚後の対応は適切か。

- (1) ① 組織的な関与 ② 経営 ③ 内部牽制機能
④ 自浄機能
- (2) ① 組織的な関与 ② 財務 ③ 監査機能
④ P D C A
- (3) ① 顧客との癒着等 ② 経営 ③ 内部牽制機能
④ 自浄機能
- (4) ① 隠蔽・偽造工作等 ② 財務 ③ 経営陣の指導
④ P D C A

[問3] 法令(業法)上の不祥事の定義について、適切でないものはいくつあるか。

(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- a. 銀行の業務を遂行するに際して詐欺、横領、背任その他の犯罪行為があった場合、その行為が当該金融機関役職員の故意または重大な過失によるものでない限り、法令上の不祥事の届出対象とはならない。
- b. 法令上の不祥事の届出対象となる「金融機関が現金、手形、小切手、有価証券等の有価物につき、過不足等を生じさせた場合」は、その金額にかかわらず不祥事の届出対象となる。
- c. 「出資の受入れ、預り金及び金利等の取締りに関する法律」または「預金等に係る不当契約の取締りに関する法律」に違反する行為は、現在は法令上の不祥事の届出対象外とされている。
- d. 金融機関で不祥事が発生した場合、当該不祥事が発生した日から30日以内に行政当局に届け出を行うことが、法令により義務づけられている。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ

[問4] 金融機関の不祥事に対して行政当局が示している監督指針および不祥事への対応として、適切なものはいくつあるか。(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- a. 刑罰法令に抵触している恐れのある不祥事の対応について、まず監督当局への報告を行い、監督当局の指示があれば警察等関係機関への通報を行うこと。
- b. 不祥事の事後的な対応もさることながら、営業店において不祥事を絶対に発生させないための体制を作っていくこと。
- c. 不祥事の調査・解明は、金融機関内部では限界があるため、必ず外部有識者からなる第三者委員会等で発生原因を分析し、再発防止を図ること。
- d. 不祥事はどの営業店でも起きうるものであるという認識を持ち、しっかりとその発生防止のための対応を取ること。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ

[問5] 金融機関で不祥事が発生する背景に関する次の記述について、適切なものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 金融機関内部で事務に関する基本原則やルールが完璧に整備され、周知できていれば、不祥事が発生することはない。
- (2) 店内の役席者(上司)と担当者(部下)とのコミュニケーションの良し悪しと、不祥事の間には因果関係はない。
- (3) 支店長など管理者が、職員の家庭事情に対する理解が不足していることと、不祥事の間には特に因果関係はない。
- (4) 担当者が同一の営業店、あるいは同一の係(担当業務)に長期に在籍していることは、不祥事が発生する要因の1つである。

[問6] 不祥事防止に向けた管理者の役割と責務について、適切でないものはいくつあるか。(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- a. 管理者は「不祥事はどの営業店でも起きうるものである」という認識を持ち、管理者の対応よりも前に、現場の担当者が一人で不祥事発生防止に努めるように仕向けることが必要である。
 - b. 事務に精通していない管理者は、事務に詳しい特定の担当者や管理者に全幅の信頼を置き、事務を全面的に任せきりにすることが重要である。
 - c. 管理者は、定められた手続きに従って事務が行われているかという視点から、自店の事務の実態をよく確認することが必要である。
 - d. 管理者は、自店の職員の生活態度、家庭環境等に関する情報を常に把握し、何か問題があれば親身に相談に乗り、対応することが必要である。
- (1) 1つ
 - (2) 2つ
 - (3) 3つ
 - (4) 4つ

[問7] 不祥事を未然に防止するための職員の長期休暇の取得に関する次の記述について、適切なものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 長期休暇は、策定したスケジュールに従って計画的かつ着実に取得できるよう管理する。
- (2) 長期休暇の取得は、人事異動や人事ローテーションが難しい担当者が対象となり、それ以外の担当者を対象としなくても構わない。
- (3) 不祥事防止のため一定期間職場を離れさせる措置は、内外への研修への派遣や内部出向制度等ではなく、休暇(連続休暇等)という方法で行う。
- (4) 交代・補充要員の不足から長期休暇の取得が難しい営業店は、長期休暇の取得を行わなくてもよい。

[問 8] 詐欺罪・業務上横領罪に関する記述について、適切でないものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 金融機関の職員が、顧客に「通常の定期預金より高利回りの定期預金があるから、お金を預けませんか」と唆して金銭を預かり、その金銭を着服する行為は、詐欺罪にあたる。
- (2) 詐欺罪を犯したものは、10年以下の懲役に処せられる。
- (3) 金融機関の事務担当者がオンライン端末機を使い、虚偽の入金データを入力して利益を得たり、不正に他人の口座から振替の操作を行って、オンライン元帳に不実の記録をし、自らの預金残高を増加させて利益を得たりする行為は、業務上横領罪にあたる。
- (4) 業務上横領罪を犯したものは、10年以下の懲役に処せられる。

[問 9] 詐欺や横領などの不祥事を防止するための渉外係員の行動管理の徹底方法について、適切でないものはいくつあるか。(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- a. 定期預金の解約があった場合、渉外役席は担当者(解約を窓口で受け付けた場合は窓口担当者)に解約理由を尋ね、理由に納得がいかない場合には、お客さまに問い合わせをするなどの対応を取る。
 - b. 同一の渉外係員に長期間、同じ取引先を担当させることのないよう、定期的あるいは不定期に配置換えを行う。
 - c. 渉外役席は、予定外の訪問を行わず、毎月一定の日に渉外係員の集金先や訪問先を訪問して、その渉外状況をチェックする。
 - d. 渉外係員の訪問予定表と訪問状況を毎日記録して、渉外役席がこれをチェックする。
- (1) 1つ
 - (2) 2つ
 - (3) 3つ
 - (4) 4つ

[問 10] 渉外係員が取引先の依頼を受けて現金を届ける場合の業務管理の強化策について、適切でないものはいくつあるか。(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- a. 渉外係員が取引先の依頼により現金を届ける業務はリスクが高く、不祥事発生の最大の原因であるため廃止に向け努力すべきであり、定期預金の満期解約金などはすべて普通預金口座に入金してもらうようにする。
- b. 現金届けがどの渉外係員の担当先からの依頼であるかを明確にするために、「現金届け依頼書」等は実際に現金を届ける渉外係員が記入する。
- c. 内部事務担当者 と 渉外係員 と の現金の授受を「受け渡し簿」などを使用して明確にする。
- d. 渉外係員は、受け取った受領書に押捺されている印影と届出印の印鑑照合を行い、内部事務担当者に回付する。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ

[問 11] 背任罪について、以下の(①)～(④)に当てはまる語句の組合せとして、正しいものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

背任罪とは、(①)のために事務を処理する者が、自分もしくは(②)の利益を図り、または本人に損害を加える目的で、その任務に背く行為を行い、本人に(③)損害を与えたときに成立する。この罪を犯した者は、(④)に処せられる。

- (1) ① 自己 ② 会社 ③ 不測の
④ 10年以下の懲役または100万円以下の罰金
- (2) ① 自己 ② 親族 ③ 多額の
④ 5年以下の懲役または100万円以下の罰金
- (3) ① 他の人 ② 第三者 ③ 意図的な
④ 10年以下の懲役または300万円以下の罰金
- (4) ① 他の人 ② 第三者 ③ 財産上の
④ 5年以下の懲役または50万円以下の罰金

[問 12] 個人情報の流出に関する記述として、適切でないものはいくつあるか。

(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- a. 金融機関内部で自主点検した結果、顧客情報の紛失が発覚、他の不用書類とともに誤って廃棄した可能性が高いと結論付けた。この場合、個人情報の漏洩事案にはあたらない。
- b. 職員が、帰宅途中にお客さまの名前や電話番号を書いたメモを紛失した。メモは職員が自主的に作成したもので金融機関の所定の書類ではないため、個人情報の漏洩事案にはあたらない。
- c. 金融機関で顧客情報を記録したマイクロフィルムを紛失したことがわかった。マイクロフィルムは専用機器でしか読み取ることができないので、個人情報の漏洩事案にはあたらない。
- d. 職員が、帰宅途中に個人情報に記載されたCD-ROMを紛失。同CD-ROMのデータは、パスワードにより保護されているので、個人情報の漏洩事案にはあたらない。

(1) 1つ

(2) 2つ

(3) 3つ

(4) 4つ

[問 13] 個人情報漏洩した場合の対応や情報漏洩防止策について、適切なものはいくつあるか。(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- a. 個人情報漏洩した場合には、漏洩等の対象となった本人(顧客)だけでなく、その家族、関係者にも速やかに漏洩等の事実を通知・謝罪する。
- b. 個人情報漏洩した場合、金融機関には業務負担・費用が発生するほか、社会的信用低下・イメージダウンという無形の影響もある。
- c. 個人情報漏洩の原因としては、①外部からの侵入、②内部者による故意の持ち出し、③内部システムの欠陥の3つに分類できる。
- d. 個人情報漏洩防止策として、心理面での対策よりも、外部への持ち出しを制限する物理的対応を徹底することが効果的である。

(1) 1つ

(2) 2つ

(3) 3つ

(4) 4つ

[問 14] 守秘義務について、以下の(①)～(④)に当てはまる語句の組合せとして、正しいものを1つ選びなさい。

- ・金融機関の守秘義務とは、「金融機関が顧客との取引およびこれに関連して知り得た情報を、(①)なくして他に漏洩してはならない義務」と言われている。
- ・金融機関の守秘義務の根拠については諸説あり、確立した考え方はないが、金融機関の守秘義務は(②)であるとされている。
- ・守秘義務の対象は、金融機関が(③)に知った顧客の情報すべてが対象となる。
- ・金融機関が取引開始を前提に顧客と接し、結果的に取引開始に至らなかった場合、その際に得た情報は守秘義務の(④)。

- (1) ① 顧客の同意 ② 道徳的義務 ③ 直接的
④ 対象となる
- (2) ① 正当な理由 ② 道義的義務 ③ 直接的
④ 対象とならない
- (3) ① 顧客の同意 ② 法的義務 ③ 直接・間接的
④ 対象とならない
- (4) ① 正当な理由 ② 法的義務 ③ 直接・間接的
④ 対象となる

[問 15] 個人情報の漏洩や守秘義務違反を防止するための取組みについて、適切なものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 個人のお客さまの死亡に関し、相続人4人のうちの1人から被相続人の預金および融資残高の照会があった場合には、相続人は被相続人の財産について確認、調査する権限があるので、相続人であることを確認できれば、1人に対して回答したとしても守秘義務違反とはならない。
- (2) 登記事項証明書に記載されている商号、資本金、取締役の氏名も守秘義務の対象となる。
- (3) 税務署から、被調査者が特定されず、印鑑届や伝票綴りのすべてを調査するとの任意調査を受けた場合、金融機関は任意調査の「受認義務」があるため、守秘義務があることを理由に拒否することはできない。
- (4) 周囲に聞いている人がいなければ、同僚との飲食の席上でお客さまの情報を話すことに問題はない。

[問 16] 優越的地位の濫用が規定されている独占禁止法について、以下の(①)
～(④)に当てはまる語句の組合せとして、正しいものを1つ選びなさい。

独占禁止法は、「私的独占、(①)な取引制限及び(②)な取引方法を禁止し、事業支配力の(③)を防止して、結合・協定等の方法による生産、販売、価格、技術等の(①)な制限その他一切の事業活動の(①)な拘束を排除することにより、公正かつ自由な競争を促進し、事業者の創意を發揮させ、事業活動を盛んにし、雇傭及び国民実所得の水準を高め、以て(④)を確保するとともに、国民経済の民主的で健全な発達を促進すること」を目的としている。

- (1) ① 不公正 ② 不当 ③ 過度の集中 ④ 事業者の利益
(2) ① 過度 ② 不当 ③ 一局集中 ④ 一般消費者の利益
(3) ① 不当 ② 不公正 ③ 過度の集中 ④ 一般消費者の利益
(4) ① 不当 ② 不公正 ③ 一局集中 ④ 事業者の利益

[問 17] 融資取引または融資に付随する取引に関する次の記述のうち、独占禁止法上で問題となる行為はいくつあるか。(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- a. 貸出先に追加融資を実行するに際し、債権保全に必要な限度を超えて定期預金の増額要請を行った。
b. 貸出先に対し、要請に応じなければ今後の融資が困難になる旨を示唆すること等により、自己の提供する金融商品・サービスの購入を要請した。
c. 貸出先に対し、自己の関連会社と継続的に取引を行うことを強制した。
d. 売掛先の倒産(貸出先の責任による倒産ではない)により、売上代金の回収が滞ったことで貸出先の業績が悪化し、債務者区分のランクダウンがあったため、貸倒れリスクを踏まえて金利の引上げを要請した。

- (1) 1つ
(2) 2つ
(3) 3つ
(4) 4つ

[問 18] 取引先から借入れの申し出がないときに、金融機関が融資セールスを行う場合の留意点として適切なものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 取引先の資金需要について照合・調査することで、表面的ではなく実態としての資金需要を把握する。
- (2) 明らかに具体的な資金需要がない場合でも、将来に備えて借り入れておいたほうがよいことをアドバイスした上で、融資セールスを行う。
- (3) 取引先から「今は特に資金需要がない」と言われた場合、財務面の確認をするまでもなく融資セールスはあきらめる。
- (4) 取引先と親密な取引関係があれば、ある程度受け入れてもらえるという前提に立ち、資金需要を確認することなく積極的に融資セールスを行う。

[問 19] 経営改善アドバイスと優越的地位の濫用について述べた次の記述のうち、適切なものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 取引先の業績を改善させるアドバイスであれば、取引先の意に沿わない経営改善計画を強要し、取引先の経営の自由度を著しく阻害しても、優越的地位の濫用にはあたらない。
- (2) 優良な資産の売却を考えている取引先の行動を威圧的に制限することは、それが融資継続の条件となるのであれば、優越的地位の濫用にはあたらない。
- (3) 実質債務超過であることを理由に、融資先の格付をランクダウンすることは、優越的地位の濫用にはあたらない。
- (4) 経営者の経営改善意欲を引き出すため、経営改善計画に取り組みなければ次回の融資は困難になる旨を伝えることは、優越的地位の濫用にはあたらない。

[問 20] セクシャルハラスメント(セクハラ)とその防止策に関する記述について、適切なものはいくつあるか。(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- a. セクハラは被害者として保護されるのは女性である。
 - b. セクハラは、犯罪にまで至らなくても、相手に訴えられた場合には民事上の損害賠償責任を負うこともある。
 - c. 職場において、意に反する性的言動を受けた職員の対応によって当該職員が解雇、降格、減給、配置転換など、労働条件上の不利益を受けることを「環境型セクシャルハラスメント」という。
 - d. 職場におけるセクハラを防止するためには、防止のためのマニュアルを作成し、職員の言動を規制することが最善策である。
- (1) なし(すべて適切でない)
 - (2) 1つ
 - (3) 2つ
 - (4) 3つ

[問 21] 浮貸しに関する法令上の規定について、(①)～(④)に当てはまる語句の組合せとして、正しいものを1つ選びなさい。

「浮貸し」に関して(①)は、「金融機関の役員、職員、その他の従業者は、その(②)を利用し、自己または(③)の利益を図るため、金銭の貸付、(④)または債務の保証をしてはならない」として、浮貸し行為を禁止している。

- | | | |
|-----|------------------|------------|
| (1) | ① 出資法 | ② 地位 |
| | ③ 他人 | ④ 金銭の貸借の仲介 |
| (2) | ① 刑法 | ② 地位 |
| | ③ 当該金融機関が関与する取引先 | ④ 金銭の受入れ |
| (3) | ① 刑法 | ② 優越的立場 |
| | ③ 当該金融機関の利害関係人 | ④ 金銭の貸付の予約 |
| (4) | ① 出資法 | ② 地位 |
| | ③ 当該金融機関以外の第三者 | ④ 金銭の貸借の媒介 |

[問 22] 次の事例に関する記述として適切なものはいくつあるか。(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

顧客Aは、B支店に2,000万円の融資相談に行ったが、新規取引であることや、借入希望額に見合う信用力がないという理由で、相談は頓挫した。何としても融資を受けたかったAは、知人CにB支店に預金をするように依頼し、Cの了解を得た。AとCは早速B支店に同行し、Cは2,000万円の定期預金の契約をした。その際、CはB支店に当該定期預金を担保にはできないが、預金の協力をしたのだからAへの融資を応諾するよう要請し、この要請を受けてB支店はAに融資を実行した。CはAから謝礼として現金を受け取った。

- a. 本事例は「背任罪」に該当し、法令違反となる。
 - b. 本事例の法令違反を犯した場合、3年以下の懲役もしくは100万円以下の罰金、またはその併科という刑事罰に処せられる。
 - c. 法令違反により罰則を受けるのはAであり、Cは罰則を受けない。
 - d. 法令違反により、B支店(金融機関)の役職員も罰則を受ける。
- (1) なし(すべて適切でない)
(2) 1つ
(3) 2つ
(4) 3つ

[問 23] 金融商品の購入依頼に関する次の記述について、適切なものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 融資先に金融商品・サービスの購入を依頼すれば、相手方が抑圧的な条件を押し付けられたと感じていなくとも優越的地位の濫用に該当する。
- (2) 金融商品・サービスの購入が融資の条件とされた場合、抱合わせ販売規制の対象となりうる。
- (3) 金融機関側に、金融商品・サービスの購入が融資の条件ではないという意味があれば、優越的地位の濫用に該当しない。
- (4) 金融商品・サービスの購入が、顧客の十分な納得と優越的地位の濫用でないことが証明できるエビデンスがあれば、融資先に金融商品・サービスの提案を積極的に行うべきである。

[問 24] 各種業法に関する記述について、適切でないものはいくつあるか。(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- a. 金融機関が、建築基準法に違反する建築物であることを知らずに建築資金を融資した場合、追加融資を停止したり、当該資金の即時回収を求めなければならない。
 - b. 報酬を受け取らずに税法の一般的な解説や計算事例等により税務申告の方法を説明することは税理士法に違反する。
 - c. 顧客から相続や遺言等の法務に関して相談を受けた場合、一般的な法律知識や手続きについて説明することは、弁護士法に抵触する。
 - d. 事業遂行上合理的な目的があり、結果として節税になるような行為に対して一般融資に準じて検討を行うことは問題ない。
- (1) なし(すべて適切である)
 - (2) 1つ
 - (3) 2つ
 - (4) 3つ

[問 25] 景品表示法に関する記述について、適切でないものはいくつあるか。(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- a. 景品表示法(不当景品類及び不当表示防止法)は、消費者が誤認せざるを得ないような不当な表示と、販売促進の手段である懸賞等の過剰な景品類を規制する目的で制定されている。
- b. 金融機関も商品内容の表示や説明等を誤認されないよう、一般消費者の目線に立って表示をチェックする。
- c. 景品表示法において不当表示として禁止されているものには、「有利誤認」「その他の不当表示」の2つがある。
- d. 例えば、住宅ローンキャンペーンのチラシでキャンペーン金利の文字を大きくとる一方で、表示金利は当月実行分の金利であること、借り入れる日の金利が適用されることなどの条件は気づかないような小さな文字で記載していても、説明が記載されているので有利誤認には当たらない。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ

[問 26] 反社会的勢力への対応に関する記述のうち、適切なものはいくつあるか。(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- a. 普通預金口座が公序良俗違反やマネーロンダリングの犯罪にかかわっている場合、現行の普通預金取引約款では当該口座を解除することができない。
- b. 融資案件を検討する旨を説明した後に、融資依頼者が暴力団やその関係者と判明した場合、融資取引を拒絶することはできない。
- c. 反社会的勢力による融資拒絶後の自店への無用な立ち入りがあった場合には、立ち入り禁止の仮処分の手続きを取ることが有効となる。
- d. 反社会的勢力への対応については、検討会等により職場内に共通認識を醸成し、組織的な対応を確立することが重要である。

- (1) なし(すべて適切でない)
- (2) 1つ
- (3) 2つ
- (4) 3つ

[問 27] 不祥事の発生要因と不祥事防止について、適切でないものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 多くの不祥事は、本来守られるべき手続きやルールを逸脱したり、チェック機能が果たされなかったりしたことにより発生している。
- (2) 不祥事は、それを引き起こす職員の個人的な問題と金融機関の事務リスク管理体制・コンプライアンス態勢の不備の双方が重なり合って発生する。
- (3) 不祥事を犯す個人が悪いことは言うまでもないが、不祥事を許した金融機関の側にも大きな責任がある。
- (4) 金融機関が定める規定、マニュアル、要領等には、事務手順が盛り込まれているが、「法令違反を犯さないため」という観点はないため、別途コンプライアンスを意識したマニュアルの作成が求められる。

[問 28] 不祥事に関する記述として適切なものはいくつあるか。(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- a. 二重・三重のチェックなど金融機関所定の事務手続きがルールどおりに行われていても、事務に関する不祥事は多数発生していることを認識する必要がある。
 - b. 事務リスクの大きさに応じてオペレーション上の制約をかけることは、担当者の事務の煩雑さ・手間になるため行わないようにする。
 - c. 職員が、日々の多忙さに紛れて単純なミスにより法令違反を犯してしまっている場合、故意でないということで不祥事にはならない。
 - d. 職員が日常業務の中で、特に自分の担当する業務に関連する法令や法令違反となる行為を熟知することは重要である。
- (1) なし(すべて適切でない)
 - (2) 1つ
 - (3) 2つ
 - (4) 3つ

[問 29] 不祥事を犯している職員に見られる前兆行動として、当てはまらないものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 子どもがおり教育費がかかるとともに、住宅ローンを借りているが、収入と支出のバランスを崩してはいない。
- (2) 職員宛に電話が頻繁に入るようになり、ひそひそ話で話している。
- (3) これまでと比べて、職員の生活に急に派手さが見られるようになった。
- (4) 仕事に身が入らず、日常的にミスを起こしたり、ルール違反をしたりする様子が見られる。

〔問 30〕 不祥事の背景にある職員の家庭的事情と人事管理について、適切なものはいくつあるか。(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- a. 管理者は定例的に職員と面談やヒアリングを行う。そこでは仕事面だけでなく家庭的事情で困ったことがないか確認することも必要である。
- b. 職員の人事管理は、その職員をよく知る同僚や直属の上司である管理者に任せるべきであり、支店長等の上級管理者は関与できない。
- c. 自店の職員が多重債務に陥っているのを発見した場合には、人事部門とも連携して本人と直接面談し、現在の債務状況、今後の返済計画等を確認し、必要に応じて専門家によるカウンセリングを受けさせるなどの対応を取る。
- d. 飲食の席など業務外の集まりを通じて伝わってくる職員に関する情報は、概して不確実なものが多いため、管理者はそれを無視し、本人との面談で得た情報を重視する。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ

〔問 31〕 取引先との癒着と不祥事に関する記述として、適切なものはいくつあるか。(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- a. 現在、融資の新規申込みを受けている顧客は、まだ融資先ではないので、飲食等の接待を受けても問題とならない。
- b. 融資の可否判断をするのは支店長等の決裁権限者であるので、決裁権限のない担当者が取引先から金品を受けたとしても、問題とならない。
- c. 融資先の飲食店を利用し飲食代金を一度だけサービスしてもらうことは、それだけで明確な法令違反とはいえない。
- d. 情実融資の結果、回収不能貸出が発生した場合、役職員自身が背任罪に問われる可能性がある。

- (1) なし(すべて適切でない)
- (2) 1つ
- (3) 2つ
- (4) 3つ

[問 32] 大口信用供与等規制について、(①)～(④)に当てはまる語句の組合せとして、正しいものを1つ選びなさい。

大口信用供与等規制とは、銀行法などの法令により、銀行等が単体およびグループで行う、ある受信者グループに対する信用供与等(貸出、債務保証、(①)等)の額は、原則として自己資本額の(②)%以下としなければならないという規制である。同規制は、信用供与等が特定または大口の取引先に集中することによる金融機関の(③)するとともに、信用が(④)されることを目的とした制度である。

- | | | | | |
|-----|------|------|-----------|--------|
| (1) | ① 投資 | ② 40 | ③ 規模拡大を抑制 | ④ 適正配分 |
| (2) | ① 投資 | ② 25 | ③ リスクを分散 | ④ 維持 |
| (3) | ① 出資 | ② 40 | ③ 規模拡大を抑制 | ④ 維持 |
| (4) | ① 出資 | ② 25 | ③ リスクを分散 | ④ 適正配分 |

[問 33] 融資において遵守すべきルールや違反行為について、適切でないものはいくつあるか。(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- a. 融資の実行にあたり、本部の稟議承認が必要であるにもかかわらず、稟議を上げないで融資をすることを「無稟議融資」という。
- b. 法令違反を回避するため、同一人に対して名義を分散するなどして、形式上あたかも複数の先に融資を行うような形態を取る融資方法を「分割融資」という。
- c. 融資の実行にあたり、融資条件(稟議条件)が付されているにもかかわらず、その条件に違反して融資を行うことを、「稟議違反」という。
- d. 法令違反を回避するために、自金融機関の関連会社や取引先、取引先の関連会社などを通じて融資を行う方法を「借名融資」という。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ

[問 34] 不祥事につながりやすい職場の状況として、当てはまるものはいくつあるか。(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- a. 特定の成績を上げている人に対して周囲が過信し任せるといった状態がみられる。
- b. 事務規定の違反など、無知から生じるミスが発生している。
- c. 管理監督者が毅然とした態度で注意・指導を行っている。
- d. 管理者は部下・後輩の諫言に耳を貸すようにし、意見具申を行う行為者に対しても時間を作って対応している。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ(すべて当てはまる)

[問 35] 米国の心理学者マズローが唱える「人間欲求の段階説」に基づく欲求について述べた次の記述のうち、適切なものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 安全への欲求とは、食物への欲求、水への欲求、空気への欲求、休息への欲求、暖かさへの欲求、住居への欲求が当てはまる。
- (2) 社会的欲求とは、安定した仕事への欲求、安全な職場環境への欲求、貯蓄や保険への欲求、福利厚生への欲求が当てはまる。
- (3) 自我欲求とは、自己満足への欲求、他人から尊敬されることへの欲求、自信への欲求、威信や評判への欲求、感謝や信頼への欲求が当てはまる。
- (4) 自己実現への欲求とは、人々と付き合うことへの欲求、集団に帰属することへの欲求、愛される、愛したいことへの欲求が当てはまる。

[問 36] 不祥事と関連するストレス、ストレスマネジメントについて、適切でないものはいくつあるか。(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- a. ストレスマネジメントは自己管理・集団の管理の側面があり、そのうち自己管理は人事管理・作業管理・人間関係などの快適な職場環境形成に努めることを指す。
- b. 自分にとってのストレッサー(ストレス源)を知り、自己管理することは、職場全体の重要な課題として認識される。
- c. 職場における「ストレスマネジメント」の「集団の管理」の中で、管理者が理解すべき最も重要なものは「責任の重さのコントロール」である。
- d. 一般に、メンタル面でダメージを受けるのは、年齢や性別、環境の変化に関係なく、組織での立場が最も大きな原因となる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ

[問 37] 不祥事防止のための部下の心身の管理に関する記述について、適切でないものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 遅刻や早退、突然の休み、無断欠勤など組織のルールからの逸脱が目立つようになることは、「行動の変化」として注視する必要がある。
- (2) ミスが目立つ、仕事の処理が遅くなる、1人で仕事や書類を抱え込むなどの事象が現れることは「仕事の変化」として注視する必要がある。
- (3) イライラや不平不満が目立ち、周囲と対立することが多くなることは、「外見の変化」として注視する必要がある。
- (4) 配置転換や辞めたいなどと盛んに口にするようになったり、趣味など好きだったことに無関心になったりするなどの事象が現れることは、「情緒安定度の変化」として注視する必要がある。

【問 38】 不祥事防止に向けたコンプライアンス態勢の徹底について、(1)～(4)の中から適切なものを1つ選びなさい。

- (1) 金融機関におけるコンプライアンスは、「法令等遵守」であると言われるが、この「法令等遵守」の「等」には、業界団体のルールや金融機関内部の各種ルールが含まれ、企業倫理は含まれないとされる。
- (2) 金融機関におけるコンプライアンスとは、単に「法令等を遵守すること」という意味で捉える。
- (3) 過去に発生した事務ミス、トラブル、不祥事故事例を教訓に再発防止に努めることは、コンプライアンス態勢の構築、徹底を図る上で参考になる。
- (4) 一度作られたルールは、法令の改正がない限りは、廃止したり改正したりする必要はない。

【問 39】 金融サービス提供法(金融サービスの提供に関する法律)に規定されている事項等について、以下の(①)～(④)に当てはまる語句の組合せとして、正しいものを1つ選びなさい。

金融サービス提供法では、金融機関が投資信託等の金融商品を販売する際には、あらかじめ(①)を策定し、(②)こと、金融機関が販売する金融商品について、その金融商品が有する(③)について説明する義務があることなどが明確化されている。特に金融機関が「説明義務」を怠り、そのために顧客が元本割れ等による財産の損害を被った場合には、金融機関は(④)を負うこともある。

- (1) ① 勧誘方針 ② 顧客の同意を得なければならない
 ③ 商品特性の詳細 ④ 契約の取消義務
- (2) ① 商品概要説明書 ② 店頭に掲示しなければならない
 ③ 商品特性の詳細 ④ 損害賠償責任
- (3) ① 商品概要説明書 ② 公表しなければならない
 ③ リスク等の重要事項 ④ 契約の取消義務
- (4) ① 勧誘方針 ② 公表しなければならない
 ③ リスク等の重要事項 ④ 損害賠償責任

[問 40] 預かり資産の販売に関するリスク管理に関する説明として、適切なものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 投資信託の販売にあたっては、契約する投資信託商品(銘柄)について、契約締結前に「目論見書」をルール通りに顧客に渡すことが求められている。
- (2) 投資信託等の販売にあたり、「絶対に株価は上がります」「必ず為替相場は円安に向かいます」という発言は、「重要事項の説明義務違反」となる。
- (3) 高齢者は、商品内容やリスクに対する認識、理解度が他の世代に比べて総じて弱いことから、満80歳以上の高齢者に対して投資信託を販売することは法令で禁止されている。
- (4) 投資信託等の販売に際し、顧客に説明した内容、その根拠、その時の状況、顧客の反応や発言は、詳細な記録を残しておくことが法令上義務づけられている。

[問 41] 反社会的勢力に対する融資、不法目的の融資を行わないためのリスク管理について、適切でないものはいくつあるか。(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- a. 一般企業の外形を装った反社会的勢力のフロント企業から融資の申込みがあった場合、資金用途や返済能力に問題がなければ融資に応じてよい。
 - b. 融資実行後に融資金が資金用途どおりに使われたかを確認することは難しいため、融資実行前に見積書や契約書等による資金用途の確認を厳格に行うことが最も重要である。
 - c. 融資取引開始後に融資先が反社会的勢力であると判明した場合、金融機関からは働きかけはせず融資先から返済が来るのを待つ取引解消を図る。
 - d. 不法な目的の資金用途への融資は、民法上の公序良俗違反となる。
- (1) 1つ
 - (2) 2つ
 - (3) 3つ
 - (4) 4つ(すべて適切でない)

[問 42] 申込みのあった融資案件に対する対応、管理のポイントについて、適切でないものはいくつあるか。(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- a. 取引先に融資の諾否を早く回答するためには、多少過度であっても、申込みの段階で多くの資料を用意してもらうことが必要である。
- b. 融資の回答は、内部手続きのフローや案件の難易度等もふまえ、回答日までのおおよその日数を取引先に伝えることが必要である。
- c. 融資の申込みや審査に必要な書類は、一覧形式にするなど取引先が準備しやすいようにし、極力1回の来店で手続きが完了できるようにする。
- d. 上席者が、部下が担当する融資の案件数、案件の難易度、処理の進捗状況等を把握し、部下が案件を抱え込まないように管理・指導することは、不祥事を防止する観点から重要である。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ(すべて適切でない)

[問 43] 不祥事防止に向けた、パート・派遣職員等の管理について、適切でないものはいくつあるか。(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- a. パート・派遣職員には、管理者からの一方通行の指導が求められる。
- b. パート・派遣職員の日常業務にミスや誤りを発見した場合、次から間違えないように指導すること、およびミスは定められた手順による修正が求められることの徹底を指導する。
- c. パート・派遣職員は定型的な業務が多いことから、法律や規定・マニュアルに則った業務を厳正に行わせることを主眼に指導し、職場の決まりの意味を考えて行動することは求めなくてもよい。
- d. コンプライアンスを守るということは、パート・派遣職員自身の身を守るということを理解してもらい、行動の仕方を具体的に指導する。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ

[問 44] パート・派遣職員とのコミュニケーションの取り方、管理のポイント等について、適切なものはいくつあるか。(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- a. パート・派遣職員への指導・教育は正社員と異なることを念頭に置き、適宜配慮するなどの特別扱いが大切である。
- b. パート・派遣職員には、仕事の重要性とともに、重要な戦力であるという認識を徹底させることが大切である。
- c. パート・派遣職員は正社員と比べて研修の機会が少ないことから、「事務ミスやトラブルはある程度は仕方ない」という意識を持って接することが必要である。
- d. パート・派遣職員は出勤日や出勤時間がまちまちで、業務に必要な情報が全員に行き届いていない場面があるため、必要事項は口頭で伝えることを徹底するのが効果的である。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ

[問 45] 金融機関におけるクレームやトラブルの傾向に関する記述について、適切でないものはいくつあるか。(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- a. クレームは、金融機関の基本的な対応や事務処理・事務ミス、顧客の思い違いに起因するものよりも、些細な事務ミス等に言いがかりをつける、クレーマーからの悪質なクレームが大半である。
- b. 金融機関の取扱業務が拡大したことも影響し、クレーム・トラブルの内容は多様化・複雑化している。
- c. クレームやトラブルの対応内容によっては、解決までに時間を要したり、予想外の問題に発展する可能性もあり、金融機関はその公共性や社会的責任が問われかねない。
- d. 金融機関に寄せられるクレームと不祥事は別であり、クレームが不祥事につながることはない。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ

[問 46] 苦情が発生した場合の対応について、適切でないものはいくつあるか。

(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- a. 苦情が発生した場合、職員個人が解決することなく、組織で対応する店内の体制を確立しておく。
- b. 苦情の報告を受けた役席は、苦情等の原因は金融機関自身にあるととらえて解決方法を考える。
- c. 発生当初の顧客は感情的になっているので、先送りや保留、たらい回しにより時間を置いたほうがよい。
- d. 謝罪した結果、相手から何らかの要求や要望があった場合、必ず前向きに対応することを伝えて顧客の気持ちを逆撫でしないようにする。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ

[問 47] 金融庁の監督指針に明記された危機管理について、以下の(①)～(④)に当てはまる語句の組合せとして、正しいものを1つ選びなさい。

危機とは、「自然災害、事故、(①)等により、当該金融機関の(②), 活動、人命が危機にさらされ、経営を深刻な事態に至らしめる恐れがあり、(③)行動を取る必要があると判断される状態」をいい、不祥事件もその範疇に入る。危機発生時には、役職員一人ひとりが(④)に基づき、各金融機関の社会的使命を貫徹するため、全力を挙げて取り組むことが必要である。

- | | | | | |
|-----|--------|--------|--------|--------|
| (1) | ① 金融犯罪 | ② 自己資本 | ③ 慎重な | ④ 監督方針 |
| (2) | ① 金融犯罪 | ② 預金 | ③ 合理的な | ④ 行動指針 |
| (3) | ① 風評 | ② 資産 | ③ 緊急の | ④ 行動指針 |
| (4) | ① 風評 | ② 資産 | ③ 適切な | ④ 監督方針 |

[問 48] 不祥事の再発防止策の策定と経営レベルのマネジメントについて、適切なものはいくつあるか。(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- a. 不祥事の再発防止に向けた行動計画の内容は、具体的に、いつ、誰が(どの部門が)、何を、どのように実行するのかをスケジュールリングして、マネジメントする必要がある。
- b. 不祥事の再発防止策は、関係各部の対応がバラバラにならないよう、コンプライアンス委員会等のリスク管理の最高執行機関が策定する。
- c. 理事会は、不祥事再発防止策にかかる行動計画を可能な限りすみやかに審議、決定するとともに、その後の実務的な対応は、コンプライアンス統括部門等の統括部門に任せる。
- d. 監事は、独立性確保の観点から不祥事再発防止策の策定には関与せず、再発防止策の実施状況等の監視を行い、牽制機能の確保に努める。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ

[問 49] 風評リスクについて述べた記述のうち、適切でないものはいくつあるか。(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- a. 風評リスクとは、噂や憶測、評判といったあいまいな情報、何らかの事件事故事象の発生に伴う風評により、事業に対して直接間接の損失を被るリスクをいう。
- b. 風評に基づく誤った行為に発展しないよう、金融機関は日ごろからステークホルダー(金融機関を取り巻く利害関係者)に対し適時適切な説明責任を果たしていく必要がある。
- c. 風評に係る危機管理は、金融機関の資金繰りや社会に対して特に大きな影響を与える可能性がある。
- d. インターネットの普及もあり、これまでのリスク管理では対応できないような危機が発生する可能性が高まっていることから、平時から備えるよりも危機が発生したときに適切に対応することが重要である。

- (1) なし(すべて適切である)
- (2) 1つ
- (3) 2つ
- (4) 3つ

[問 50] 風評リスク発生時における管理について、適切でないものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 風評リスク発生時においては、リスクプロフィール(発生源、事実性、伝播速度・範囲、損失発生の可能性およびその程度等)を特定する。
- (2) 風評に対する統一見解(ポジションペーパー：事実経過と見解、対外的な公式見解となるもの)を策定する。
- (3) 風評リスク発生時に対外的な広報が必要な場合には、本部・営業店を問わずできるだけ多部門、多人数で対応できるよう人員や場所を確保する。
- (4) 風評リスク管理では、発生した事態の沈静化を図ることが第一であるが、事態沈静化後の対応も重要となる。

答案作成上のご注意

① 所持品

受験票・鉛筆(HB)・消しゴム

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 ○ ⊙ ⊗ ⊖ 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2023年2月9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、右記二次元バー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

〒151-0051 東京都渋谷区千駄ヶ谷 5-27-11 アグリスクエア新宿9階
TEL 03-6457-8806 (代表)