

不祥事防止マネジメント

解説編の利用にあたって

1. 試験問題は、弊社ホームページに掲載中の別ファイルをご利用下さい。
2. 解説に、2022年度の通信テキストの参照ページを記載していますが、今後、通信テキストの改訂により参照ページが変更になる可能性がありますので、ご注意ください。
3. 試験問題と解説は、試験実施日を基準としておりますので、勉強にあたっては、その後の「法令・規則・制度等」の改正、変更にご注意下さい。

照会先

〒151-0051 東京都渋谷区千駄ヶ谷5-27-11

アグリスクエア新宿 9F

農林中金アカデミー研修企画部

TEL 03-6457-8926

目 次

	ページ	正答率
問1 不祥事件と金融機関の関係、金融行政上の措置等	1	66.5%
問2 金融機関で不祥事件が発生した場合の行政当局の対応	2	63.7%
問3 法令（業法）上の不祥事件の定義や行政当局への届出等	3	43.3%
問4 不祥事件に対して行政当局が示す指針	4	40.5%
問5 金融機関で不祥事が発生する背景等	5	68.0%
問6 不祥事防止に向けた管理者の役割と責務	6	38.4%
問7 不祥事を未然に防止するための人事ローテーションや職場離脱措置	7	90.1%
問8 近年の不祥事の傾向、特徴	8	93.3%
問9 詐欺罪等	9	57.0%
問10 営業店で起こる着服・横領やその防止策	10	83.1%
問11 不祥事を防止するための渉外担当者の行動管理	11	73.2%
問12 背任罪	12	31.7%
問13 営業店の行職員が犯した不祥事件による法令上の刑罰等	13	26.8%
問14 個人情報の漏洩等	14	93.7%
問15 個人情報が漏洩した場合の対応や情報漏洩防止策	15	81.0%
問16 守秘義務および守秘義務違反	16	94.7%
問17 個人情報の漏洩や守秘義務違反	17	47.9%
問18 優越的地位の濫用	18	44.0%
問19 独占禁止法の優越的地位の濫用	19	60.2%
問20 融資を提案する場合の留意点	20	43.0%
問21 セクシャルハラスメントとその防止策	21	69.4%
問22 浮貸し	22	50.0%
問23 導入預金	23	72.5%
問24 各種業法	24	47.5%
問25 景品表示法	25	65.5%
問26 反社会的勢力との取引	26	92.3%
問27 反社会的勢力等への対応の留意点	27	98.6%
問28 不祥事の発生要因や不祥事防止	28	38.4%
問29 法令違反と不祥事	29	90.5%
問30 取引先との癒着と不祥事の関係	30	95.4%
問31 融資において遵守すべきルールや違反行為	31	53.9%
問32 不祥事につながりやすい行職員の行動・生活態度・心理状況	32	82.4%
問33 不祥事につながる心理状況	33	92.3%
問34 不祥事と関連するストレス、ストレスマネジメント	34	74.3%
問35 不祥事防止のための部下の心身の管理	35	85.9%
問36 営業店のコンプライアンス態勢の徹底	36	59.5%
問37 金融商品の販売ルール	37	80.6%
問38 投資信託等販売時の説明義務	38	80.6%
問39 預かり資産の販売に関するリスク管理	39	60.6%
問40 反社会的勢力に融資を行わないためのリスク管理	40	85.6%
問41 取引先からの融資申込みへの対応	41	96.1%
問42 営業店内で実施される店内検査	42	62.3%
問43 パート・派遣行職員等の管理	43	91.2%
問44 事務リスクの回避	44	97.5%
問45 金融機関へのクレームやトラブルの傾向等	45	97.9%
問46 苦情等が発生した場合の顧客への対応	46	87.3%
問47 不祥事件と危機管理	47	93.3%
問48 不祥事件が発覚した場合の対応	48	97.2%
問49 不祥事件の再発防止策	49	26.4%
問50 平時、および風評リスク発生時における管理	50	96.8%

不祥事件と金融機関の関係，金融行政上の措置等

[問1] 不祥事件と金融機関の関係，金融行政上の措置等の説明として，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. 不祥事件を発生させないことと，利用者保護は別の問題であり，両者は切り分けて考える必要がある。
- b. 不祥事件発生は未然防止が重要であり，そのために業務改善命令等による行政監督上の厳格な運用が明記されている。
- c. 地域金融機関は地域と運命共同体であり，法令違反や不祥事件の発生等による「評判リスク」の顕在化が信頼関係の喪失につながりかねない。
- d. 行政当局が業務改善命令を発出するのは，不祥事件が発生した事実のみを問題視しているからである。

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

正解 (2)

正解率 66.5%



解 説

- a. 不祥事件を発生させないことは直接的ではないにしても最終的には利用者保護につながっていく。よって適切でない。テキスト No.1 P15 「3. 利用者保護姿勢と不祥事」参照。
- b. 適切である。テキスト No.1 P14～15 「2. 地域密着型金融と不祥事」参照。
- c. 適切である。テキスト No.1 P14～15 「2. 地域密着型金融と不祥事」参照。
- d. 行政当局は，不祥事件が発生した事実のみを問題視しているわけではなく，その原因となった背景，あるいは背景の中に潜んでいる，組織が抱えている潜在的なリスクを問題視している。よって適切でない。テキスト No.1 P8～9 「3. 不祥事に対する行政上の措置」参照。

したがって，適切なのは b. c. の2つであり，(2) が本問の正解である。

金融機関で不祥事件が発生した場合の行政当局の対応

[問2] 金融機関で不祥事件が発生した場合の行政当局の対応について、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。

「(①)」によれば、金融機関で不祥事件が発生した場合、まず金融機関は行政当局に不祥事件等に関する届出を行う。行政当局はこの届出を受けて、当該不祥事件についての事実関係、(②)等について当該金融機関にヒアリングを実施する。さらに、必要に応じて銀行法等に基づき報告を求め、そのうえで、金融機関の(③)等に重大な問題があったときに、銀行法等に基づく(④)プロセスとなっている。

- | | |
|------------------------------|-----------------------------------|
| (1) ① 金融検査マニュアル
③ 法令等遵守態勢 | ② 発生原因分析, 改善・対応策
④ 立入検査を実施する |
| (2) ① 監督指針
③ 経営管理態勢 | ② 役員, 組織関与の有無
④ 立入検査を実施する |
| (3) ① 金融検査マニュアル
③ 危機管理態勢 | ② 役員, 組織関与の有無
④ 業務改善命令を発出する |
| (4) ① 監督指針
③ 内部管理態勢 | ② 発生原因分析, 改善・対応策
④ 業務改善命令を発出する |

正解 (4)

正解率 63.7%



解 説

不祥事件が発生した場合の行政当局の業務改善命令発出の判断基準としては、「監督指針」(系統金融機関であれば「系統金融機関向けの総合的な監督指針」)に示されている。

「(①監督指針)」によれば、金融機関で不祥事件が発生した場合、まず金融機関は行政当局に不祥事件等に関する届出を行う。行政当局はこの届出を受けて、当該不祥事件についての事実関係、(②発生原因分析, 改善・対応策)等について当該金融機関にヒアリングを実施する。さらに、必要に応じて銀行法等に基づき報告を求め、そのうえで、金融機関の(③内部管理態勢)等に重大な問題があったときに、銀行法等に基づく(④業務改善命令を発出する)プロセスとなっている。テキスト No.1 P8～9「3. 不祥事に対する行政上の措置」参照。

したがって、(4)が本問の正解である。

法令（業法）上の不祥事件の定義や行政当局への届出等

【問3】 法令（業法）上の不祥事件の定義や行政当局への届出等の説明として、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. 金融機関で不祥事件が発生した場合、当該金融機関は当該不祥事件の発生を知った日から45日以内に行政当局に届出を行うことが法令上義務づけられている。
 - b. 金融機関が現金、手形、小切手、有価証券等の有価物を紛失(盗難に遭うことおよび過不足を生じさせることを含む)した場合、金融機関の業務の特性、規模その他の事情を勘案し、業務の管理上重大な紛失と認められるものが法令上の不祥事件に該当する。
 - c. 金融機関の「業務の健全かつ適切な運営に支障を来す行為」は法令上の不祥事件に該当するが、「業務の健全かつ適切な運営に支障を来すおそれがある行為」は、法令上の不祥事件には該当しない。
 - d. 金融機関が、自金融機関の子会社において不祥事件が発生したことを知った場合には、当該不祥事件について当局への届出義務を負うが、業務の委託先において不祥事件が発生したことを知った場合には当局への届出義務は負わない。
- (1) 1つ
 - (2) 2つ
 - (3) 3つ
 - (4) 4つ(すべて適切でない)

正解 (3)

正解率 43.3%



解 説

- a. 金融機関で不祥事件が発生した場合、当該金融機関はその発生を知った日から30日以内に行政当局に届出を行うことが、法令により義務づけられている。よって適切でない。テキスト No.1 P10～12「(1) 法令上の不祥事の定義」参照。
- b. 適切である。テキスト No.1 P10～12「(1) 法令上の不祥事の定義」参照。
- c. 金融機関の「業務の健全かつ適切な運営に支障を来す行為」または「そのおそれがある行為」は、法令上の不祥事件に該当する。よって適切でない。テキスト No.1 P10～12「(1) 法令上の不祥事の定義」参照。
- d. 金融機関は自金融機関だけでなく、その金融機関の子会社または業務の委託先において不祥事件が発生したことを知った場合にも、当該不祥事件について当局への届出義務を負う。よって適切でない。テキスト No.1 P10～12「(1) 法令上の不祥事の定義」参照。
したがって、適切でないのは a. c. d. の3つであり、(3) が本問の正解である。

不祥事件に対して行政当局が示す指針

〔問4〕 金融機関の不祥事件に対して行政当局が示す指針について説明した文章として、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. 不祥事件の対外的な対応について、刑罰法令に抵触しているおそれのある事実については警察等関係機関に通報し、その指示に基づき監督当局に報告すること。
 - b. 不祥事件の対内的な対応について、経営に重大な影響を与えるような問題については、事務部門、内部監査部門、取締役会等へ報告すること。
 - c. 不祥事件の調査・解明は、事件が発生した部門と、事件とは独立した部門とが共同で行い、発生原因を分析し、未然防止の観点から各業務部門長および営業店長に分析結果を還元し、再発防止を図ること。
 - d. 不祥事件の事実関係の調査、関係者の責任追及、監督責任の明確化等の体制整備を図ること。
- (1) 1つ
 (2) 2つ
 (3) 3つ
 (4) 4つ(すべて適切である)

正解 (2)

正解率 40.5%



解 説

- a. 対外的な対応について、「監督当局への報告を行い、刑罰法令に抵触しているおそれのある事実については、警察等関係機関へ通報すること」とされている。よって適切でない。テキスト No.1 P16「1. 不祥事防止は営業店のリスク管理の要」参照。
- b. 適切である。テキスト No.1 P16「1. 不祥事防止は営業店のリスク管理の要」参照。
- c. 「不祥事件の調査・解明は、事件とは独立した部門（内部監査部門）で行い、不祥事の発生原因を分析し、未然防止の観点から各業務部門長および営業店長に分析結果を還元し、再発防止を図ること」とされている。たとえ共同であっても、不祥事の調査・解明に、不祥事の発生した部門が関与することは適切でない。よって適切でない。テキスト No.1 P16「1. 不祥事防止は営業店のリスク管理の要」参照。
- d. 適切である。テキスト No.1 P16「1. 不祥事防止は営業店のリスク管理の要」参照。
したがって、適切なのは b. d. の2つであり、(2) が本問の正解である。

金融機関で不祥事が発生する背景等

〔問5〕 金融機関で不祥事が発生する背景等の説明として、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. 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、不祥事の発生との間には、因果関係はないとされている。
- b. 役席者による事務の検証, 定期的な事務点検, 店内検査等が形式的なものとなり, 相互牽制機能が働いていないことは, 不祥事の発生 of 1つの要因とされている。
- c. 金融機関内部で事務に関する基本原則やルールに正しく従い, 二重チェック・三重チェックをルールどおりにきちんと行っていれば, 営業店の事務に関連する不祥事については, 防止できる体制が取られているといえる。
- d. 支店長が, 営業店の内部事務に関心を持たないことと, 不祥事の発生との間には, 一般的に因果関係はないとされている。

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

正解 (3)

正解率 68.0%



解 説

- a. 職場内でのコミュニケーションがよく取れ, 風通しの良い職場, 事務管理のマネジメントがしっかりしている職場では, 一般に不祥事は起こりにくいとされる。したがって, 一般に因果関係があるといわれる。よって適切でない。テキスト No.1 P17～19「(2) 役席と担当者間のコミュニケーション不足」参照。
- b. 適切である。テキスト No.1 P19～20「(3) 事務管理に対する支店長(管理者)の過度の信頼」参照。
- c. 適切である。テキスト No.1 P19～20「(3) 事務管理に対する支店長(管理者)の過度の信頼」参照。
- d. 金融機関でルールが決められていても, 支店長が営業店の内部事務を次長や内部担当役席等に任せきりにするなど, 自らが内部事務に関心を持たないことが, 事務の牽制機能を疎かにさせ, 不祥事発生の一因となるといわれる。よって適切でない。テキスト No.1 P19～20「(3) 事務管理に対する支店長(管理者)の過度の信頼」参照。

したがって, 適切でないのは a. d. の2つであり, (3) が本問の正解である。

不祥事防止に向けた管理者の役割と責務

【問6】 不祥事防止に向けた管理者の役割と責務の説明として、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. 事務に関連した不祥事が営業店の事務手続きやシステム，チェック体制の盲点を突いて発生することに注意する。
- b. 「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，自ら不祥事発生防止のための対応を取ることが必要である。
- c. 内部事務に関して支店長に十分な知識が備わっていない場合，支店長が店内の事務体制に関心を持っていても，部下・担当者に対する牽制機能は働かないことを認識する。
- d. 部下が家庭生活等において金銭的な問題を抱えていないかどうか，生活態度や家庭環境にも目を行き届かせることも有効である。

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

正解 (3)

正解率 38.4%



解 説

- a. 適切である。テキスト No.1 P21 「1. 事務リスク管理の徹底」参照。
- b. 適切である。テキスト No.1 P21 「1. 事務リスク管理の徹底」参照。
- c. 内部事務に関して支店長に十分な知識が備わっていない場合でも，支店長が店内の事務体制に関心を持っていることは，部下・担当者に「誰かにチェックされている」という意識を持たせることになり，不祥事の防止につながっていく。よって適切でない。テキスト No.1 P22～23 「(2) 求められる支店長（管理者）の内部事務への関心」参照。
- d. 適切である。テキスト No.1 P23 「(1) 不祥事発生の前兆と家庭生活の確認」参照。
したがって，適切なのは a. b. d. の3つであり，(3) が本問の正解である。

不祥事を未然に防止するための人事ローテーションや職場離脱措置

【問7】 不祥事を未然に防止するための人事ローテーションや職場離脱措置の説明として、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. 不祥事を未然に防止するには、人事異動や人事ローテーションを行うことが大切で、それが難しい担当者のみを対象に、長期休暇などの職場離脱措置をとる。
 - b. 担当者が優秀でベテランであるほど人事異動に伴う戦力ダウンが大きいので、人事異動の対象とはしないようにする。
 - c. 職場離脱措置は、長期休暇という形で実施するほか、1日ずつ休暇を取得し合計して長期休暇と同じ日数職場を離脱する分割取得も有効である。
 - d. 長期休暇は不祥事防止が目的なので、不祥事が疑われない場合は取得させなくてもよい。
- (1) 1つ
 - (2) 2つ
 - (3) 3つ
 - (4) 4つ(すべて適切でない)

正解 (4)

正解率 90.1%



解 説

- a. 職場離脱措置の着実な実施は、特に人事異動や人事ローテーションが難しい営業店において、不祥事防止の観点から重要な意味を持つが、人事異動や人事ローテーションが難しい担当者のみが対象となるわけではない。よって適切でない。テキスト No.1 P25～26「(1) 人事異動で不祥事の要因を絶つ」参照。
- b. 担当者が優秀でベテランであるほど支店長としても自分の手元から離したくないものだが、長期的な視野で考えた場合、思い切って異動させることが必要である。よって適切でない。テキスト No.1 P25～26「(1) 人事異動で不祥事の要因を絶つ」参照。
- c. 職場離脱措置における長期休暇は、不祥事防止という観点から、分割ではなく、1週間など連続休暇とする。よって適切でない。テキスト No.1 P26「(2) 長期休暇を取得させる」参照。
- d. 長期休暇を取得させることは、不祥事の防止だけでなく、行職員の心身をリフレッシュさせ、モラルアップを図る観点からも重要であり、着実に取得させるよう管理することが重要である。よって適切でない。テキスト No.1 P26「(2) 長期休暇を取得させる」参照。
したがって、適切でないのは a. b. c. d. の4つであり、(4)が本問の正解である。

近年の不祥事の傾向, 特徴

【問8】 近年の不祥事の傾向, 特徴の説明として, 適切なものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 内部事務についてはシステム化が進み, エラーのシステム的なチェック機能が働いていることや, 検印体制が徹底していることなどにより, 不正の入り込む余地は小さくなりつつあるといえる。
- (2) 管理職についてはコンプライアンスの徹底や不祥事の防止に率先垂範して取り組むべき立場にあり, 管理職が引き起こす不祥事はほぼ見られない状況にある。
- (3) 不祥事を起こすのは正規雇用の行職員で, パート行職員や派遣行職員には不祥事がほぼ見られない状況にある。
- (4) 不祥事の被害者については, 高齢者よりも若年層が多い傾向がみられる。

正解 (1)

正解率 93.3%



解 説

- (1) 適切である。テキスト No.1 P30～31「2. 渉外担当者の不祥事が圧倒的に多い」参照。
- (2) 管理職層が不祥事の当事者となるケースが多いのも最近の傾向である。よって適切でない。テキスト No.1 P31「3. 肩書きや職権等を持つ管理者の不祥事が増加」参照。
- (3) 金融機関の雇用形態が多様化し, パート行職員や派遣行職員が増加しており, それに伴いパート行職員や派遣行職員にも不祥事が発生している状況がみられる。よって適切でない。テキスト No.1 P31～32「4. 雇用形態の多様化によりパート・派遣社員の不祥事も増加」参照。
- (4) 不祥事の被害者については, 高齢者が多いことが傾向として挙げられる。よって適切でない。テキスト No.1 P32「5. 1つの金融機関で不祥事が再発するケースも」参照。
したがって, 適切なのは(1)であり, これが本問の正解である。

詐 欺 罪 等

【問9】 詐欺罪等の説明として、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. 詐欺行為とは、「人を欺いて財物を交付させたり、財産上・(自己保身や出世などの)身分上の不法な利益を得る事件」を指す。
 - b. 詐欺罪は、不法な利益を得た者に適用される罪であり、人を欺いて財物を交付させても、他人に不法な利益を得させた場合には詐欺罪とはならない。
 - c. 詐欺罪を犯した者は、10年以下の懲役に処せられる。
 - d. 詐欺罪は、その行為が未遂で終わった場合には処罰されない。
- (1) ゼロ(すべて適切でない)
 (2) 1つ
 (3) 2つ
 (4) 3つ

正解 (2)

正解率 57.0%



解 説

- a. 詐欺行為とは、「人を欺いて財物を交付させたり、財産上の不法な利益を得たりするなどの行為」を指し、身分上の不法な利益までは含めていない。よって適切でない。テキスト No.1 P34「1. 詐欺事件とは」参照。
- b. 詐欺罪は、詐欺行為を行った者に適用される罪であり、他人に不法な利益を得させた場合でも詐欺罪となる。よって適切でない。テキスト No.1 P34「1. 詐欺事件とは」参照。
- c. 適切である。テキスト No.1 P34「1. 詐欺事件とは」参照。
- d. 詐欺罪は、その行為が未遂で終わった場合でも処罰される(刑法第250条)。よって適切でない。テキストに記述なし。応用問題。

したがって、適切なのはc. の1つであり、(2)が本問の正解である。

営業店で起こる着服・横領やその防止策

〔問 10〕 営業店で起こる着服・横領やその防止策の説明として、適切でないものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 着服・横領とは、「業務遂行上、自身が占有する他人の物を自分の物にしてしまうこと」をいう。
- (2) 横領の罪を犯した者は、10年以下の懲役に処せられる。
- (3) 預金の着服を防止するには、取引先からの照会に対して慎重かつ克明に処理していくとともに、取引先に定期的または不定期にDM等を発送し、残高などを照会してもらうことも効果的である。
- (4) やむを得ず通帳や証書などを預かる場合には、「預かり通帳・証書管理簿」等に、担当者が記載、管理する。

正解 (4)

正解率 83.1%



解 説

- (1) 適切である。テキスト No.1 P38「1. 着服・横領とは」参照。
- (2) 適切である。テキスト No.1 P38「1. 着服・横領とは」参照。
- (3) 適切である。テキスト No.1 P39「(1) 取引先に対し残高確認などのDMを発送する」参照。
- (4) やむを得ず通帳や証書を預かる場合は「預かり通帳・証書管理簿」等に担当者が記載をするが、役席が管理して担当者に任せることはしない。よって適切でない。テキスト No.1 P40-41「(6) 通帳・証書その他預かり物の管理」参照。

したがって、適切でないのは(4)であり、これが本問の正解である。

不祥事を防止するための渉外担当者の行動管理

[問 11] 詐欺、横領などの不祥事を防止するための渉外担当者の行動管理の説明として、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. 渉外役席は、定期積金や定期預金の満期未処理一覧表に基づき、満期が到来しているにもかかわらず処理されていないものについて調査し、チェックする。
 - b. 渉外役席は、定期または不定期に部下の訪問先を訪問して、渉外係員の渉外状況をチェックする。
 - c. 定期預金や定期積金の満期解約金などについて、取引先から現金で届けるよう依頼があった場合は、普通預金などの口座に入金してもらうよう提案すべきではない。
 - d. 部下に表れる生活の乱れや執務態度の変化などに注意する。
- (1) 1つ
 (2) 2つ
 (3) 3つ
 (4) 4つ(すべて適切である)

正解 (3)

正解率 73.2%



解 説

- a. 適切である。テキスト No.1 P36 「(1) 渉外係員の行動管理の徹底」参照。
 - b. 適切である。テキスト No.1 P36 「(1) 渉外係員の行動管理の徹底」参照。
 - c. 取引先からの依頼であっても、まずは極力、普通預金などの口座に入金してもらうようにする。よって適切でない。テキスト No.1 P37 「(2) 現金届けの業務管理の強化」参照。
 - d. 適切である。テキスト No.1 P40 「(5) 本人の素行・評判に注意する」参照。
- したがって、適切なのは a. b. d. の3つであり、(3) が本問の正解である。

背 任 罪

[問 12] 背任罪の説明として、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. 背任罪は金融機関の役員を含む行職員が、自分または第三者の利益を図るために、通常の業務執行の範囲を逸脱した行為を行うことにより、自行庫に財産上の損害を与えたときに成立する。
- b. 自分または第三者の利益としては、財産上の利益に限られ、自己保身や出世などの身分上の利益は含まれないとされる。
- c. 自行庫の損害とは、財産が実際に減少した場合のことをいい、得るべき利益が喪失した場合は含まれないとされる。
- d. 背任罪を防ぐには融資の稟議・実行にあたって融資の五原則である公共性、成長性、収益性、平等性、固定性を踏まえて検討していく。

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

正解 (3)

正解率 31.7%



解 説

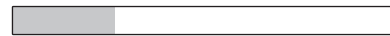
- a. 適切である。テキスト No.1 P42「1. 背任事件とは」参照。
 - b. 自分または第三者の利益としては、財産上の利益に限らず自己保身や出世などの身分上の利益も含まれるとされる。よって適切でない。テキスト No.1 P42「1. 背任事件とは」参照。
 - c. 財産が実際に減少した場合だけでなく、得るべき利益が喪失した場合も含むとされる。よって適切でない。テキスト No.1 P42「1. 背任事件とは」参照。
 - d. 融資の五原則は、公共性、成長性、収益性、安全性、流動性である。よって適切でない。テキスト No.1 P44「(3) 融資の五原則を守る」参照。
- したがって、適切でないのは b. c. d. の3つであり、(3) が本問の正解である。

営業店の行職員が犯した不祥事件による法令上の刑罰等

- [問 13] 営業店の行職員が犯した不祥事件による法令上の刑罰等の説明として、適切でないものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。
- (1) 預金の払戻請求書や融資申込書、諸契約書や約定書を、金融機関の行職員が偽造したり改ざんしたりした場合、「私文書偽変造罪」に問われる。
 - (2) 金融機関の行職員が、融資の申込みに必要な運転免許証などの偽造に関与した場合、「公文書偽変造罪」の共犯とされることがある。
 - (3) 金融機関の行職員が、顧客情報その他営業上の機密事項を意図的に外部に漏洩させた場合には、「不正競争防止法」による罰則が適用される。
 - (4) 金融機関の行職員が、偽造公文書等を偽造されたと知りながら原本として取り扱った場合、「公文書偽変造罪」に問われる。

正解 (4)

正解率 26.8%

**解 説**

- (1) 適切である。預金の払戻請求書や融資申込書、諸契約書や約定書を、金融機関の行職員が偽造したり改ざんしたりした場合、私文書偽変造罪が適用される（刑法第159条）。応用問題。
- (2) 適切である。金融機関の行職員が、融資の申込みに必要な運転免許証などの偽造に関与した場合、公文書偽変造罪の共犯として適用されることがある（刑法第155条）。応用問題。
- (3) 適切である。顧客情報その他営業上の機密事項を意図的に外部に漏洩させた場合には、不正競争防止法による罰則が適用される（不正競争防止法第2条）。応用問題。
- (4) 行職員が偽造公文書等を、偽造されたと知りながら原本として取り扱った場合、偽造公文書行使等罪に問われる（刑法第158条）。よって適切でない。応用問題。
したがって、適切でないのは(4)であり、これが本問の正解である。

個人情報の漏洩等

[問 14] 個人情報の漏洩等の説明として、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. 金融機関の行職員が、週末に自宅で仕事をするために個人情報を含む書類を持ち帰り、休日に外出先で紛失した。この場合、勤務時間外での紛失であるため個人情報の漏洩事案には当たらない。
- b. 金融機関の行職員が、個人情報が含まれる書類を金融機関内部で紛失した。外部に当該書類を持ち出していないとのことなので、この場合、個人情報の漏洩事案には当たらない。
- c. 金融機関の行職員が、渉外活動中に強盗事件に巻き込まれ、現金とともに顧客情報(個人情報)も盗難にあった。この場合、金融機関に過失はないため、個人情報の漏洩事案には当たらない。
- d. 金融機関の行職員が、取引先の個人情報を持ち出し、暴力団関連企業に提供していた。この場合、業務上横領となり、個人情報の漏洩事案には当たらない。

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

正解 (1)

正解率 93.7%



解 説

- a. 勤務時間内、休日（勤務時間外）にかかわらず、金融機関の保有する個人情報を紛失した場合には、個人情報の漏洩事案に当たる。よって適切でない。テキスト No.1 P49 「(3) 営業時間外に個人情報を紛失した事例」参照。
- b. 個人情報が含まれる書類を金融機関内部で紛失しており、外部への漏洩の可能性が低いとしても、発見できていない以上、個人情報の漏洩事案に当たる。よって適切でない。テキスト No.1 P49～51 「(4) 金融機関内で個人情報が所在不明となっているケース」参照。
- c. 強盗事件に巻き込まれるなどの不慮の事故であっても、顧客情報を紛失した事実が変わりはなく、個人情報の漏洩事案に当たる。よって適切でない。テキスト No.1 P51～52 「(5) 強盗事件に巻き込まれ、現金とともに顧客情報が盗まれた事例」参照。
- d. 個人情報の故意の持ち出し・漏洩にあたり、明らかに犯罪行為（不祥事件）となり、同時に個人情報の漏洩事案となる。よって適切でない。テキスト No.1 P48 「(1) 行職員が故意に個人情報を漏洩させた事例」参照。

したがって、a. b. c. d. すべて適切ではないため、(1) が本問の正解である。

個人情報漏洩した場合の対応や情報漏洩防止策

[問 15] 個人情報漏洩した場合の対応や情報漏洩防止策の説明として、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. 個人情報の漏洩には様々なパターンがあるが、過失等により結果として個人情報が漏洩してしまうケースよりも、第三者や内部の行職員が故意に情報を漏洩する悪質なケースのほうが多い。
- b. 個人情報を漏洩した行為者に、金融機関に損害を与えるような意図がなく、また自分の利益を図ろうという悪意がなければ、個人情報が漏洩したことによるリスクはない。
- c. 個人情報の漏洩防止策として、個人情報へのアクセスを最小限度に制限する、外部への持ち出しを最小限度に限定または禁止する方法がある。
- d. 個人情報の漏洩防止策としては、物理的対策だけでなく、個人情報保護に関する行職員の認識、意識の浸透・徹底という心理面での対策も必要である。

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

正解 (2)

正解率 81.0%



解 説

- a. 第三者や内部の行職員が故意に情報を漏洩する悪質なケースよりも、過失等により結果として個人情報が漏洩してしまうケースのほうが多いとされる。よって適切でない。テキスト No.1 P53～54「2. 個人情報漏洩の発生原因と防止策」参照。
 - b. 個人情報を漏洩した行為者に金融機関に損害を与えるような意図がなく、また自分の利益を図ろうという悪意がなくても、結果的に悪意の第三者等に個人情報が渡る場合があり、リスクはある。よって適切でない。テキスト No.1 P53～54「2. 個人情報漏洩の発生原因と防止策」参照。
 - c. 適切である。テキスト No.1 P54～55「(1) 物理的対応」参照。
 - d. 適切である。テキスト No.1 P55「(2) 心理面での対策」参照。
- したがって、適切でないものは a. b. の2つであり、(2) が本問の正解である。

守秘義務および守秘義務違反

[問 16] 守秘義務および守秘義務違反の説明として、適切でないものの組合せはどれか。(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- a. 金融機関の守秘義務の対象となる情報は、金融機関が直接的に知った顧客の情報が対象であり、間接的に知った顧客の情報は対象とならない。
- b. 守秘義務違反に対する罰則は、民法の罰則規定が直接適用される。
- c. カードローンの申込時に入手した顧客の財産の状況や家族構成等の情報について、当該カードローンを謝絶し取引開始に至らなかった場合には、申込時に得た顧客情報は守秘義務の対象とならない。
- d. 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(個人名)については、守秘義務の対象とならない。

- (1) a. b. c.
- (2) b. d.
- (3) b. c. d.
- (4) a. b. d.

正解 (1)

正解率 94.7%



解 説

- a. 金融機関の守秘義務の対象となる情報は、金融機関が直接的に知った顧客の情報だけでなく、間接的に知った顧客の情報もすべて対象となる。よって適切でない。テキスト No.1 P56～57「(2) 守秘義務の対象となる情報」参照。
- b. 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法的義務であるとされている。ただし、守秘義務違反が直ちに直接罰則の対象になるわけではなく、民事上の損害賠償義務を負うことになる。よって適切でない。テキスト No.1 P57「(3) 守秘義務違反の効果」参照。
- c. 取引開始に至らなかったとしても、業務上知り得た顧客情報は守秘義務の対象となる。よって適切でない。テキスト No.1 P56～57「(2) 守秘義務の対象となる情報」参照。
- d. 適切である。テキスト No.1 P56～57「(2) 守秘義務の対象となる情報」参照。
したがって、適切でないのは a. b. c. であり、(1) が本問の正解である。

個人情報情報の漏洩や守秘義務違反

[問 17] 個人情報情報の漏洩や守秘義務違反の説明として、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. 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税務署からの任意調査については、社会通念上相当な限度を超えていて、当該任意調査を拒否すべき正当な理由があると考えられるため、顧客の承諾なしに応じれば守秘義務違反となる。
 - b. 顧客から電話で貯金残高や振込みの有無等の照会があった場合、本人の住所、生年月日等について質問し、その返答を踏まえて本人であることが間違いないと判断したうえで、電話を切らずにその場で回答する対応を最優先とする。
 - c. 金融機関同士で行われる「信用照会制度」においては、金融機関間で顧客情報を交換しても守秘義務違反とはならないが、その情報を取引先等の第三者に情報開示することは認められない。
 - d. 「通知不要」などの連絡禁止の注意コード登録がなされている顧客の場合、自宅への安易な訪問や電話連絡等は避ける。
- (1) ゼロ(すべて適切である)
 - (2) 1つ
 - (3) 2つ
 - (4) 3つ

正解 (2)

正解率 47.9%



解 説

- a. 適切である。テキスト No.1 P58～59「<ケース1>税務署からの貯金調査」参照。
- b. 顧客から電話で貯金残高や振込みの有無等の照会があった場合には、その場で即答せずに、折り返し電話をし、相手が本人であることを確認の上で回答する方法が最優先である。よって適切でない。テキスト No.1 P66「<未然防止策・再発防止策>」参照。
- c. 適切である。テキスト No.1 P67～68「違反事例② 取引先からの依頼を受けて金融機関間の信用照会を実行」参照。
- d. 適切である。テキスト No.1 P61「<ケース4>連絡禁止先への訪問」参照。
したがって、適切でないのはb. の1つであり、(2)が本問の正解である。

優越的地位の濫用

[問 18] 優越的地位の濫用について、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。

優越的地位の濫用とは、自己の取引上の立場、地位が相手方より優越していることを利用して、(①)商慣習と比較した場合、(②)といわざるを得ない行為をいい、独占禁止法により(③)取引方法の1つに指定されている。金融機関の取引についてこの優越的地位を当てはめてみると、(④)で生じる可能性があることが推定できる。

- | | | | | |
|-----|-------|-------|--------|------------|
| (1) | ① 正常な | ② 不当 | ③ 不公正な | ④ すべての金融業務 |
| (2) | ① 特別な | ② 不公正 | ③ 不公平な | ④ すべての金融業務 |
| (3) | ① 特別な | ② 不公平 | ③ 異例な | ④ 与信業務 |
| (4) | ① 正常な | ② 不当 | ③ 不公正な | ④ 与信業務 |

正解 (4)

正解率 44.0%



解 説

優越的地位の濫用とは、自己の取引上の立場、地位が相手方より優越していることを利用して、①正常な商慣習と比較した場合、②不当といわざるを得ない行為をいい、独占禁止法により③不公正な取引方法の1つに指定されている。金融機関の取引についてこの優越的地位を当てはめてみると、④与信業務で生じる可能性があることが推定できる。テキスト No.1 P74～75「1. 優越的地位の濫用と金融機関業務」参照。

したがって、(4)が本問の正解である。

独占禁止法の優越的地位の濫用

[問 19] 次の文章のうち、独占禁止法の優越的地位の濫用に当たる行為はいくつあるか。(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- a. 債権保全に必要な限度を超えて、融資にあたり定期預金等の創設・増額要請を行う行為。
 - b. 貸出先に対し、今後、他の金融機関から借入を行う場合には、既存融資の金利を引き上げる旨を示唆して、他の金融機関から借入をしないよう要請する行為。
 - c. 融資の審査、実行や条件交渉とは関係なく、自行庫との取引を増やしてほしいといったやり取りを企業担当者と交わす行為。
 - d. 貸出先の資金の調達・運用または資産の管理・運用を拘束し、貸出先に不利益を与える行為。
- (1) 1つ
 (2) 2つ
 (3) 3つ
 (4) 4つ(すべて優越的地位の濫用に当たる)

正解 (3)

正解率 60.2%



解 説

- a. 独占禁止法の優越的地位の濫用に当たる。テキスト No.1 P74～75「1. 優越的地位の濫用と金融機関業務」参照。
- b. 独占禁止法の優越的地位の濫用に当たる。テキスト No.1 P76「(4) 競争者との取引の制限」参照。
- c. 融資の審査、実行や条件交渉とは関係なく、自行庫との取引を増やしてほしいといったやり取りを、企業担当者と交わす行為は、一般的に優越的地位の濫用との指摘を受ける可能性はあまりない。よって独占禁止法の優越的地位の濫用に当たらない。テキスト No.1 P97「(1) 競争者との取引の制限」参照。
- d. 独占禁止法の優越的地位の濫用に当たる。テキスト No.1 P76「(5) 貸出先の事業活動への関与」参照。

したがって、独占禁止法の優越的地位の濫用に当たるのは a. b. d. の3つであり、(3)が本問の正解である。

融資を提案する場合の留意点

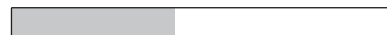
[問 20] 金融機関が融資の提案を行う場合の留意点の説明として、適切でないものはいくつあるか。(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- a. セールスに応じなかった場合に、金融機関との関係において特段の不利益がもたらされるとの誤解を生じさせる発言は禁止だが、そのような態度を示すことは許容される。
- b. 貸出先にとって資金は非常に重要であるため、役席者は資金需要がないことが企業分析、財務分析で明らかになった場合でも積極的にセールスするよう管理・指導していく。
- c. 資金需要があったとしても、貸出先側の自由かつ自主的な経営判断を尊重し、必要以上に干渉しないようにする。
- d. 渉外活動日誌等に提案、セールスの内容等を記入・管理し、過度な営業活動を控えるようにし、後にセールスに問題はないかを振り返る際の材料とする。

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

正解 (2)

正解率 43.0%



解 説

- a. セールスに応じなかった場合に、金融機関との関係において特段の不利益がもたらされるとの誤解を生じさせる発言はもとより、そのような態度を示すことも避ける。よって適切でない。テキスト No.1 P82～83「3. 再発・未然防止対策とマネジメント」参照。
- b. 金融機関の側から融資のセールスをする場合であっても、あくまでも貸出先に資金需要があることが前提である。よって適切でない。テキスト No.1 P82～83「3. 再発・未然防止対策とマネジメント」参照。
- c. 適切である。テキスト No.1 P82～83「3. 再発・未然防止対策とマネジメント」参照。
- d. 適切である。テキスト No.1 P82～83「3. 再発・未然防止対策とマネジメント」参照。
したがって、適切でないのは a. b. の2つであり、(2)が本問の正解である。

セクシャルハラスメントとその防止策

[問 21] セクシャルハラスメントとその防止策の説明として、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. セクシャルハラスメントの防止は、男女雇用機会均等法において事業主の努力義務とされている。
- b. 職場で性的差別用語を使ったり、差別的な指示をすることはセクシャルハラスメントとして問題になる。
- c. 意に反する性的な言動に対して拒否や抵抗をした結果、その行職員が解雇、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「対価型セクシャルハラスメント」という。
- d. 行職員間で周囲に不快感を与え目に余るような言動があった場合でも、当人同士が気にしていなければ、役席者は注意する必要はない。

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

正解 (3)

正解率 69.4%



解 説

- a. 男女雇用機会均等法が改正され、セクシャルハラスメントの防止は強行法規として義務規定になっている。よって適切でない。テキスト No.1 P102～103「1. セクハラ防止とコンプライアンス」参照。
- b. 適切である。テキスト No.1 P103～104「2. どのような言動が問題化するか」参照。
- c. 適切である。テキスト No.1 P103～104「2. どのような言動が問題化するか」参照。
- d. 当人同士が気にしていなくても、周囲に不快感を与え目に余るような言動があった場合、役席者として注意する必要がある。よって適切でない。テキスト No.1 P106「(3) 役席者の視点とマネジメント」参照。

したがって、適切なのは b. c の 2 つであり、(3) が本問の正解である。

浮 貸 し

[問 22] 浮貸しについて述べた次の説明のうち、適切でないものの組合せはどれか。(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- a. 銀行法では、「金融機関の役員、職員その他の従業者は、その地位を利用し、自己または当該金融機関以外の第三者の利益を図るため、金銭の貸付、金銭の貸借の媒介又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。
- b. 浮貸しは、自分が行えば罪に問われるが、部下が行った場合は就業規則等により管理責任を負う。
- c. 浮貸しの構成要件である「金銭の貸付」には、取引先の資金の流用が該当し、金融機関の行職員のポケットマネーによる金銭の貸付は含まれない。
- d. 安易に融資に応諾して稟議に時間がかかりすぎたり、稟議決裁が得られなくなったりした場合に、やむなく浮貸し行為に走ってしまうことが発生プロセスとして考えられる。

- (1) a. b.
- (2) a. c.
- (3) c. d.
- (4) b. d.

正解 (2)

正解率 50.0%



解 説

- a. 「自己または当該金融機関以外の第三者の利益を図るため、金銭の貸付、金銭の貸借の媒介又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のは出資法である。よって適切でない。テキスト No.1 P107「(1) どのような行為が浮貸しとなるか」参照。
- b. 適切である。テキスト No.1 P108～109「(3) 浮貸しの発生原因と防止策」参照。
- c. 金融機関の行職員のポケットマネーによる金銭の貸付も浮貸しの「金銭の貸付」に含まれる。よって適切でない。テキスト No.1 P107～108「(2) 不祥事の事例と処罰」参照。
- d. 適切である。テキスト No.1 P108～109「(3) 浮貸しの発生原因と防止策」参照。
したがって、適切でないのは a. c. であり、(2) が本問の正解である。

導 入 預 金

[問 23] 導入預金に関する法令上の規定について、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)～(4)の中から1つ選びなさい。

導入預金は、「導入預金取締法」(「預金等に係る(①)に関する法律」)により、「金融機関に預金等をする者(または預金等をする者について(②))は、当該預金等に関し、特別の(③)を得る目的で、特定の第三者を通じ、当該預金等に係る(④)、当該金融機関がその者の指定する特定の第三者に対し資金の融通をし、または当該第三者のために債務保証をすべき旨を約してはならない」として、導入預金を禁止している。

- | | |
|---------------|--------------------|
| (1) ① 不当契約の取締 | ② 媒介する者 |
| ③ 金銭上の利益 | ④ 債権を担保として提供することなく |
| (2) ① 不当契約の取締 | ② 利害関係を有する者 |
| ③ 金銭上の利益 | ④ 債権の保証をすることなく |
| (3) ① 預金者の保護 | ② 媒介する者 |
| ③ 金利または手数料 | ④ 債権を担保として提供することなく |
| (4) ① 不正取引の取締 | ② 仲介する者 |
| ③ 金利または手数料 | ④ 債権の保証をすることなく |

正解 (1)

正解率 72.5%



解 説

導入預金は、「導入預金取締法」(「預金等に係る①不当契約の取締に関する法律」)により、「金融機関に預金等をする者(または預金等をする者について②媒介する者)は、当該預金等に関し、特別の③金銭上の利益を得る目的で、特定の第三者を通じ、当該預金等に係る④債権を担保として提供することなく、当該金融機関がその者の指定する特定の第三者に対し資金の融通をし、または当該第三者のために債務保証をすべき旨を約してはならない」として、導入預金を禁止している。テキスト No.1 P109「(1) どのような行為が導入預金となるか」参照。

したがって、(1) が本問の正解である。

各 種 業 法

[問 24] 各種業法についての説明として、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、違反した建築業者だけでなく、金融機関も建築基準法違反の罰則の対象となる。
- b. 金融機関の行職員が、取引先から相談を受けて不動産を紹介した場合、相談の一環として報酬を受けなければ、宅地建物取引業法上の無免許営業とはみなされない。
- c. 顧客から税務に関して相談を受けた場合に、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違反となる。
- d. 各種業法違反とならないよう、取引先や顧客から経営相談を受けても回答せず、すべて専門家にそのままつなぐ。

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

正解 (4)

正解率 47.5%



解 説

- a. 建築基準法は住環境を整備することを目的としており、高い公共性や社会性が求められている金融機関は、建築基準法に違反するような違法建築資金には融資をしてはならないが、違法建築資金を融資した金融機関が直接、建築基準法違反の罰則の対象となることはない。よって適切でない。テキスト No.1 P112～113「(1) 建築基準法」参照。
- b. 金融機関の行職員が取引先から相談を受けて不動産を紹介した場合、報酬を受けるか否かにかかわらず、宅地建物取引業法上、無免許営業とみなされる可能性がある。よって適切でない。テキスト No.1 P113～114「(2) 宅地建物取引業法」参照。
- c. 顧客から税務に関して相談を受けた場合に、税法の一般的な解説や一般的な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違反とはならない。よって適切でない。テキスト No.1 P114～115「(1) 税理士法」参照。
- d. 各種業法に違反しないよう当該業務の専門家にただつなぐようなことは、金融機関として求められているコンサルティング機能を強化するという面で問題がある。各種業法の主旨・内容を理解し、自行庫のコンプライアンス態勢を踏まえた適切な対応が求められる。よって適切でない。テキスト No.1 P115～116「(3) 弁護士法」参照。

したがって、適切でないのは a. b. c. d の 4 つであり、(4) が本問の正解である。

景 品 表 示 法

[問 25] 景品表示法に関して、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。

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(①)と、販売促進の手段である懸賞等の過剰な(②)を規制する目的で、(③)の特例法として制定された。(①)として禁止されているものうち、例えば、実際には競合する他金融機関でも同じ内容の商品を取り扱っているにもかかわらず「この商品は当金融機関だけのものです」と表示するような行為は、(④)に当たる。

- | | | | | |
|-----|---------|--------|----------|--------|
| (1) | ① 虚偽の表示 | ② 景品類 | ③ 消費者契約法 | ④ 有利誤認 |
| (2) | ① 不当な表示 | ② 景品類 | ③ 独占禁止法 | ④ 優良誤認 |
| (3) | ① 不当な表示 | ② 広告 | ③ 独占禁止法 | ④ 有利誤認 |
| (4) | ① 錯誤表示 | ② 販促活動 | ③ 消費者契約法 | ④ 優良誤認 |

正解 (2)

正解率 65.5%



解 説

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①不当な表示と、販売促進の手段である懸賞等の過剰な②景品類を規制する目的で、③独占禁止法の特例法として制定された。①不当な表示として禁止されているものうち、例えば、実際には競合する他金融機関でも同じ内容の商品を取り扱っているにもかかわらず「この商品は当金融機関だけのものです」と表示するような行為は、④優良誤認に当たる。テキスト No.1 P117～118「1. 景品表示法とコンプライアンス」参照。

したがって、(2) が本問の正解である。

反社会的勢力との取引

[問 26] 反社会的勢力との取引の説明として、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. 反社会的勢力とは、暴力性・反社会性を持つ各種勢力のことであるが、反社会性は、暴力団、総会屋、えせ同和、えせ右翼など、どこに属しているかで判断するため、暴力団に属していなかったり、政治団体として届けられていたりすれば、反社会性は低いと判断できる。
- b. 反社会的勢力による暴力的行為は刑法等で処罰の対象になるが、暴力団名やバッジをちらつかせる行為は、検挙や罰則の対象にはならない。
- c. 融資担当者が、借入の申込人に対し「検討します」と口頭で約束した後に、申込人が暴力団員等反社会的勢力の一員であることが判明した場合でも、申込人が反社会的勢力であることを理由に謝絶することができる。
- d. 金融機関の基準に反して融資をしてしまうと、そのことをネタに追加融資を強要されることも考えられるが、金融機関もミスをした負い目がある以上、追加融資に応じることも許容される。

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

正解 (3)

正解率 92.3%



解 説

- a. 反社会性は、どこに属しているかではなく、その行為自体で判断するため、暴力団に属していなかったり、政治団体として届けられていなかったりしても、反社会性が低いということにはならない。よって適切でない。テキスト No.1 P122「(1) 反社会的勢力とは」参照。
- b. 暴力団名やバッジ、代紋をちらつかせる行為は、暴力団対策法によって禁止され、従わない場合は検挙し罰則を科すとされている。よって適切でない。テキスト No.1 P122～123「(2) 暴力団対策法の制定」参照。
- c. 適切である。テキスト No.1 P123～124「(1) 預金取引や融資取引の謝絶」参照。
- d. 金融機関内の基準に反して融資をしてしまった以上、その責任の所在や再発防止の事後措置を講じる必要があるが、それらは融資とは別の問題であり、追加融資の強要に応じる必要はまったくない。よって適切でない。テキスト No.1 P124～125「(2) 無担保融資の強要や嫌がらせへの対応」参照。

したがって、適切でないのは a. b. d. の3つであり、(3) が本問の正解である。

反社会的勢力等への対応の留意点

[問 27] 反社会的勢力等への対応の留意点の説明として、適切でないものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 反社会的勢力との直接対応については、相手を刺激しないよう、対応人員は相手の人数と同数、もしくは少ない数で対応する。
- (2) 反社会的勢力との対応では、不当な要求には絶対に応じないという方針を固め、それを徹底する強固な意思が必要である。
- (3) 反社会的勢力の対応を特定の担当者に任せきりにすると、追い詰められて独断で反社会的勢力の要求に応じてしまい、大きなミスやトラブルに発展するリスクがある。
- (4) 反社会的勢力への対応の過程で、恐喝、暴行、業務妨害等の違法行為があった場合には、警察に通報し、必要に応じて顧問弁護士等と連携を図り、法的措置を取る。

正解 (1)

正解率 98.6%



解 説

- (1) 反社会的勢力との対応については、担当者に任せきりにせず複数で対応することが重要だが、その対応人員は相手の人数より多いほうがベターである。よって適切でない。テキスト No.1 P125～126「(1) やむをえず対応する場合には」参照。
- (2) 適切である。テキスト No.1 P125～126「(1) やむをえず対応する場合には」参照。
- (3) 適切である。テキスト No.1 P125～126「(1) やむをえず対応する場合には」参照。
- (4) 適切である。テキスト No.1 P125～126「(1) やむをえず対応する場合には」参照。
したがって、適切でないのは(1)であり、これが本問の正解である。

不祥事の発生要因や不祥事防止

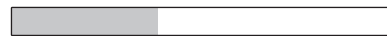
〔問 28〕 不祥事の発生要因や不祥事防止の説明として、適切なものはいくつあるか。(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- a. 不祥事は、行職員の側に存在する要因(乱れた生活や特定の取引先との癒着など)、および金融機関の管理体制の欠陥による要因(事務リスク管理体制やコンプライアンス態勢の不備など)という2つの要因が必ず重なり合って発生する。
- b. 金融機関には各種の業務や事務について様々なルール(規則、取扱マニュアル、事務取扱規程等)が制定されているが、こうしたルールには通常「法令違反を犯さない」ための注意点等が盛り込まれている。
- c. 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することにより発生している。
- d. 営業店の事務は「担当者による事務」と「役席者による検証」による相互牽制の体制が敷かれており、事務リスクの大きさに関わらずこの相互牽制だけで事後の検証を行う仕組みになっている。

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

正解 (3)

正解率 38.4%



解 説

- a. 適切である。テキスト No.2 P6～7「1. 事務規定(法令)違反による不祥事の発生」参照。
- b. 適切である。テキスト No.2 P8「2. 事務規定遵守の必要性」参照。
- c. 適切である。テキスト No.2 P8～9「3. 事務チェック体制の不備が不祥事につながる」参照。
- d. 「担当者による事務」と「役席者による検証」による相互牽制の体制が敷かれているほか、事務リスクの大きさに応じてシステム的にガードをかけたり、各種のチェックリストや還元帳票等により事後の検証ができる仕組みとなっている。相互牽制だけでチェックしているわけではない。よって適切でない。テキスト No.2 P8～9「3. 事務チェック体制の不備が不祥事につながる」参照。

したがって、適切なのは a. b. c. の3つであり、(3)が本問の正解である。

法令違反と不祥事

[問 29] 法令違反と不祥事の説明として、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. 顧客に送付すべき取引明細書等を、誤って他の人に送付し、結果的に個人情報が漏洩したケースは事務ミスであり、法令違反には当たらない。
- b. 行職員はきちんと法令を理解しておく必要があるが、特に自分の担当する業務に関連する法令を熟知し、何が法令違反になるのかを十分に理解することが必要である。
- c. 行職員が重大な法令違反を犯したが、その行職員が法令違反であるとの認識が全くない、かつ認識がないことについて重大な過失がない場合、不祥事に発展することはない。
- d. 金融機関から名刺の印刷を受注した印刷業者がFAX番号を誤って印刷し、行職員がそれに気づかず顧客に名刺を渡してしまったことで、顧客が誤った番号にFAX送信した結果、重要な個人情報が第三者に渡ってしまった場合、原因は印刷業者の印刷ミスであっても、金融機関は個人情報の漏洩につながり法令違反になる。

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

正解 (2)

正解率 90.5%



解 説

- a. 原因が事務ミスであっても、個人情報の漏洩に当たり、個人情報保護法違反となる。よって適切でない。テキスト No.2 P10 「(2)「個人情報保護法」に違反するケース」参照。
- b. 適切である。テキスト No.2 P9-10 「(1)「浮貸し」のケース」参照。
- c. 行職員に悪意（故意）がなかった場合であっても、法令違反や不祥事に発展することがある。よって適切でない。テキスト No.2 P10 「(2)「個人情報保護法」に違反するケース」参照。
- d. 適切である。テキスト No.2 P10 「(2)「個人情報保護法」に違反するケース」参照。
したがって、適切でないのは a. c. の2つであり、(2)が本問の正解である。

取引先との癒着と不祥事の関係

【問30】 取引先との癒着と不祥事の関係の説明として、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. 取引先から常識を超える中元や歳暮、餞別などを受け取ると癒着とみられるが、金銭や物品を借り入れる行為は癒着とみなされない。
- b. 現在、新規先として融資の申込みを受けている顧客は、融資が実行されるまではまだ融資先ではないので、当該顧客から金品や飲食等の接待を受けても問題はない。
- c. 取引先が営業する飲食店を利用すると取引先との癒着を疑われかねないため、一切利用してはならない。
- d. 融資実行のお礼として、過大な金品を受けたとしても、融資の実行後であり融資判断に影響を及ぼしていないので問題とならない。

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

正解 (1)

正解率 95.4%



解 説

- a. 金銭や物品を借り入れる行為も取引先との癒着とみなされる。よって適切でない。テキスト No.2 P14～15「1. 癒着による不祥事例と情実融資」参照。
- b. 現在、融資の新規申込みを受けている顧客から、飲食等の接待を受けることは、融資を断りにくくなるなど業務上の正当な判断を妨げる要因となりかねない。よって適切でない。テキスト No.2 P14～15「1. 癒着による不祥事例と情実融資」参照。
- c. 取引先の営業する飲食店から、過剰なサービスを受けることが問題であり、利用そのものが否定されるわけではない。よって適切でない。テキスト No.2 P14～15「1. 癒着による不祥事例と情実融資」参照。
- d. 融資の実行後であっても、取引継続の観点から、今後の取引に影響を及ぼす可能性がある。よって適切でない。テキスト No.2 P14～15「1. 癒着による不祥事例と情実融資」参照。
したがって、a. b. c. d. すべて適切でないため、(1)が本問の正解である。

融資において遵守すべきルールや違反行為

〔問 31〕 融資において遵守すべきルールや違反行為について説明した文章として、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. 大口信用供与等規制は、金融機関の融資が特定の取引先に集中することを避けるための規制で、ある受信者グループに対する信用の供与等(貸出、債務保証、出資等)の額は、原則として当該金融機関の自己資本額の5%以下としなければならないルールである。
 - b. 大口信用供与等規制は、融資が特定の取引先またはグループに集中することによる金融機関のリスクを分散するとともに、信用が適正配分されることを目的としている。
 - c. 法令違反を回避するために、自金融機関の関連会社や、取引先の関連会社などを通じて融資を行う方法を「迂回融資」という。
 - d. 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は、「無稟議融資」となる。
- (1) ゼロ(すべて適切である)
 - (2) 1つ
 - (3) 2つ
 - (4) 3つ

正解 (3)

正解率 53.9%



解 説

- a. 大口信用供与等規制とは、ある受信者グループに対する信用の供与等(貸出、債務保証、出資等)の額は、原則として自己資本額の25%以下としなければならないルールである。よって適切でない。テキスト No.2 P15～16「2. 融資に関する内部ルールと不祥事」参照。
- b. 適切である。テキスト No.2 P15～16「2. 融資に関する内部ルールと不祥事」参照。
- c. 適切である。テキスト No.2 P15～16「2. 融資に関する内部ルールと不祥事」参照。
- d. 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は、「稟議違反」となる。無稟議融資は、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することである。よって適切でない。テキスト No.2 P15～16「2. 融資に関する内部ルールと不祥事」参照。

したがって、適切でないのは a. d. の2つであり、(3)が本問の正解である。

不祥事につながりやすい行職員の行動・生活態度・心理状況

[問 32] 不祥事につながりやすい行職員の行動・生活態度・心理状況について説明した文章として、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. 親または子の借財の肩代わりや介護による出費など余儀ない事情については、公的機関などのサポートシステムもあり不祥事につながることはないが、ギャンブル依存症や買い物依存症は不祥事を招きやすいとされる。
- b. 「事務を知らない」「違反を見過ごす」「違反を見て見ぬ振りをする」「違反を放置する」といった行動を取っても、事務規定さえ整備されていれば不祥事につながりにくい。
- c. 不審な電話が頻繁にかかってくる、ひそひそ話での私用電話が急増したといったことがあれば、何らかの問題を抱えている可能性があり、不祥事につながる可能性がある。
- d. 組織において自分の意見が通らない、自分に対する評価に納得できないなど、不平・不満のある状態が続いており、上司と話し合いが行われていても、はっきりと意見を述べるできない状況にあると不祥事を招くことがある。

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

正解 (2)

正解率 82.4%



解 説

- a. 親または子の借財の肩代わりや介護による出費など、余儀ない事情を抱えた人の弱さが不祥事を招いてしまうことがある。よって適切でない。テキスト No.2 P19 「(2) 家計の困窮が招くもの」参照。
- b. 事務規定があっても、「事務を知らない」「違反を見過ごす」「違反を見て見ぬ振りをする」「違反を放置する」といった行動を取れば不祥事につながる。よって適切でない。テキスト No.2 P22 「3. 組織への過剰適応が招く不祥事」参照。
- c. 適切である。テキスト No.2 P18～19 「(1) ストレス解消法が引き金になるもの」参照。
- d. 適切である。テキスト No.2 P20 「2. 自己の満足への欲求による不祥事」参照。
したがって、適切なのは c. d. の2つであり、(2) が本問の正解である。

不祥事につながる心理状況

〔問 33〕 不祥事につながる心理状況の説明として、適切でないものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 米国の心理学者マズローが提唱した、人の基本的欲求に述べられている自尊(自我)欲求が満たされない状態は、人のヤル気や心の余裕にプラスに反映されると考えられる。
- (2) 数値目標達成が大命題の組織に生じやすいのが「暗黙の了解モード」で、営業店の評価を優先するあまり、多少の約束事やルール違反に目をつぶってでも実績を上げたいという雰囲気が蔓延することは不祥事につながる。
- (3) 管理者は、セクシャルハラスメントの被害者などに「なぜ嫌と言えなかったのか」と反応するよりも、嫌と言えない自尊心理作用を理解すべきである。
- (4) 自尊の欲求心理の1つで、人から良く思われたいという気持ちは、「自分を過大に見せる・見栄を張る」などの行動につながり、「奢る・金品を贈る」などの行動を招く。

正解 (1)

正解率 92.3%



解 説

- (1) 米国の心理学者マズローが提唱した、人の基本的欲求に述べられている自尊(自我)欲求が満たされない状態は、人のヤル気や心の余裕にマイナスに反映されると考えられる。よって適切でない。テキスト No.2 P20「2. 自己の満足への欲求による不祥事」参照。
- (2) 適切である。テキスト No.2 P22「3. 組織への過剰適応が招く不祥事」参照。
- (3) 適切である。テキスト No.2 P20「2. 自己の満足への欲求による不祥事」参照。
- (4) 適切である。テキスト No.2 P20「2. 自己の満足への欲求による不祥事」参照。
したがって、適切でないのは(1)であり、これが本問の正解である。

不祥事と関連するストレス，ストレスマネジメント

[問 34] 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述べた説明として、適切でないものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) ストレスとは、外部から物理的、心理的、社会的な刺激を受け、緊張し歪みの症状を起こした時に、こうした刺激に順応・適応しようとする防衛反応のことをいう。
- (2) 「心が健康な状態」とは、睡眠、食欲などの「生活機能」、仕事と自分の関係、職場や家庭での人間関係などの「適応性」、自分の性格、悩みの受入れなどの「自己受容性」の3点が、よく機能している状態にあることをいう。
- (3) メンタルでダメージを受けるのは年齢や性別、組織での立場に関係なく、環境の変化に上手く適応できない場合が多いので、管理者は自分自身も含めて「変化」をキーワードにメンタル面の管理を行うとよい。
- (4) 職場での心身の健康管理のための対策を「ストレスマネジメント」といい、自己管理という個人のストレス対処法に集約される。

正解 (4)

正解率 74.3%



解 説

- (1) 適切である。テキスト No.2 P31 「(1) ストレスとは」参照。
- (2) 適切である。テキスト No.2 P29 ～ 30 「1. 変化への適応」参照。
- (3) 適切である。テキスト No.2 P29 ～ 30 「1. 変化への適応」参照。
- (4) ストレスマネジメントは自己管理と集団の管理という2つの側面がある。よって適切でない。テキスト No.2 P31 ～ 32 「(2) ストレスマネジメント」参照。
したがって、適切でないのは(4)であり、これが本問の正解である。

不祥事防止のための部下の心身の管理

[問 35] 不祥事防止のための部下の心身の管理について述べた説明として、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. 日頃から部下の様子に関心を持ち、いつもとは違うなと「ピンとくる」アナログ的な感性を持つことが必要である。
- b. 顔色や表情、身だしなみの乱れなど、目から入ってくる非言語メッセージは部下の心身状態が反映されないので、遅刻やミス、無断欠勤などに気を配るとよい。
- c. 一人で仕事や書類などを抱え込むことは、部下の意欲向上の表れであり、心身の状態変化とは切り離して考える。
- d. 管理者に余裕がなければ、部下から送られてくる様々な信号に気づくことは困難であり、管理者は自分自身の安定に努めることも大切である。

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

正解 (2)

正解率 85.9%



解 説

- a. 適切である。テキスト No.2 P32～33「(3) 上司の気づきのポイント」参照。
- b. 非言語メッセージは、部下の心身の変化を表す最も分かりやすいポイントである。よって適切でない。テキスト No.2 P32～33「(3) 上司の気づきのポイント」参照。
- c. 一人で仕事や書類などを抱え込むことも、ミスが目立つ、仕事が遅くなるといった「仕事の変化」であり、部下の心身の変化を表す。よって適切でない。テキスト No.2 P32～33「(3) 上司の気づきのポイント」参照。
- d. 適切である。テキスト No.2 P33「3. 管理者のセルフマネジメント」参照。
したがって、適切なのは、a. d. の2つであり、(2)が本問の正解である。

営業店のコンプライアンス態勢の徹底

[問 36] 営業店のコンプライアンス態勢の徹底について述べた説明として、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. 金融機関でコンプライアンス(法令等遵守態勢)が達成されるためには、経営者、本部だけでなく、特に現場である個々の営業店でのコンプライアンス態勢の確立が不可欠である。
 - b. 同じ金融機関の中でも、法人店舗と個人店舗、繁華街に位置し犯罪に巻き込まれる可能性が高い店舗とそうでない店舗とでは、それぞれ重視すべき法令やルール等は異なってもよい。
 - c. 営業店で適切なリスク管理を行っていくには、本部が制定する規則やルールを逸脱するとしても、営業店が自店のリスク環境に応じた独自のルール等を作ることが必要である。
 - d. 営業店で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。
- (1) 1つ
 (2) 2つ
 (3) 3つ
 (4) 4つ(すべて適切でない)

正解 (1)

正解率 59.5%



解 説

- a. 適切である。テキスト No.2 P37 「2. 営業店におけるコンプライアンスの実践」参照。
- b. 適切である。テキスト No.2 P38～39 「(2) リスクに応じたコンプライアンス項目を選定する」参照。
- c. 本部が制定する規則やルールだけでなく、個々の営業店でも、自店のリスク環境、過去に実際に顕在化したリスクを踏まえ、リスク管理が適切に行われるような独自のルール作りも必要であるが、本部が制定する規則やルールを逸脱することはできない。よって適切でない。テキスト No.2 P40 「3. 営業店独自のルールを工夫する」参照。
- d. 適切である。テキスト No.2 P39～40 「(4) 苦情・トラブルを教訓にする」参照。
したがって、適切でないのは c. の1つであり、(1) が本問の正解である。

金融商品の販売ルール

[問 37] 金融機関が金融商品を販売するにあたり求められる事項等について、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)～(4)の中から1つ選びなさい。

顧客が金融商品を選択するにあたっては自己責任が原則であるが、この自己責任原則は(①)に沿った金融商品の勧誘・販売があつて初めて問えるものである。そのためにも、金融機関は販売・勧誘する金融商品についての(②)を、正確かつ分かりやすく顧客に説明することが不可欠である。(③)では、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リスク等の(②)について説明義務があることが明確に規定されており、金融機関がこの説明義務を怠り、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 顧客の適合性 | ② 不利益事項 |
| ③ 金融サービス提供法 | ④ 契約の取消義務 |
| (2) ① 勧誘方針 | ② 商品内容の詳細 |
| ③ 銀行法等 | ④ 損害賠償責任 |
| (3) ① 顧客の適合性 | ② 重要事項 |
| ③ 金融サービス提供法 | ④ 損害賠償責任 |
| (4) ① 顧客の適合性 | ② 手数料 |
| ③ 消費者契約法 | ④ 契約の取消義務 |

正解 (3)

正解率 80.6%



解 説

顧客が金融商品を選択するにあたっては自己責任が原則であるが、この自己責任原則は①顧客の適合性に沿った金融商品の勧誘・販売があつて初めて問えるものである。そのためにも、金融機関は販売・勧誘する金融商品についての②重要事項を、正確かつ分かりやすく顧客に説明することが不可欠である。③金融サービス提供法では、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リスク等の②重要事項について説明義務があることが明確に規定されており、金融機関がこの説明義務を怠り、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損害賠償責任を負うこともある。テキスト No.2 P44～45「2. 預かり資産担当者の管理と不祥事防止」参照。

したがって、(3) が本問の正解である。

投資信託等販売時の説明義務

[問 38] 投資信託等販売時の説明義務について、(①)～(④)に当てはまる語句の組合せとして、正しいものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

投資信託等の販売にあたっては、説明義務として、「(①)ではないこと」「(②)の対象ではないこと」「(③)が保証されていないこと」「(④)、その他誤認防止に参考となる事項等」について説明することが求められている。

- | | | | | |
|-----|----------|-----------|-------|---------|
| (1) | ① 元本保証商品 | ② 非課税制度 | ③ 利回り | ④ 手数料 |
| (2) | ① 元本保証商品 | ② 非課税制度 | ③ 元利金 | ④ 契約の方法 |
| (3) | ① 預貯金等 | ② 預貯金保険制度 | ③ 元利金 | ④ 分配金 |
| (4) | ① 預貯金等 | ② 預貯金保険制度 | ③ 元本 | ④ 契約の主体 |

正解 (4)

正解率 80.6%



解 説

投資信託等の販売にあたっては、説明義務として、「①預貯金等ではないこと」「②預貯金保険制度の対象ではないこと」「③元本が保証されていないこと」「④契約の主体、その他誤認防止に参考となる事項等」について説明することが求められている。テキスト No.2 P50 「(2) リスク管理のポイント」参照。

したがって、(4) が本問の正解である。

預かり資産の販売に関するリスク管理

〔問 39〕 投資信託等、預かり資産の販売に関するリスク管理の説明として、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. 契約する投資信託商品(銘柄)について、契約締結後に「目論見書」を顧客に交付することが法令上義務づけられている。
 - b. 「株価は上がります」「為替相場は円安に向かいます」など、絶対・必ずといった言葉を使わずに相場の動向をアドバイスしても、トラブルに発展した場合には、断定的な発言と取られてしまうこともあるので注意する。
 - c. 自分が発言した内容、その根拠、その時の状況、顧客の反応・発言を記録として残したとしても、それは金融機関側が作成したものであり、後日トラブルとなった場合の反証材料とはならない。
 - d. 顧客がスムーズに購入商品を選択できるよう、担当者は複数の商品ラインナップの中から顧客に合った1つの商品を推進するような販売方法が望ましい。
- (1) ゼロ(すべて適切でない)
 (2) 1つ
 (3) 2つ
 (4) 3つ

正解 (2)

正解率 60.6%



解 説

- a. 投資信託等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」に目論見書を顧客に交付することが法令上義務づけられている。よって適切でない。テキスト No.2 P54～55「(1) 問題の所在」参照。
- b. 適切である。テキスト No.2 P47～48「②紛らわしい言動にも注意する」参照。
- c. 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、顧客の反応や発言については、後日問題が生じた場合の反証材料となる。よって適切でない。テキスト No.2 P46～47「①「一般論」としてアドバイス」参照。
- d. 複数の商品ラインナップの中から特定の1つだけを推進するような販売方法は、後日トラブルに発展する可能性が大きくなるため避ける。テキスト No.2 P50「(2) リスク管理のポイント」参照。

したがって、適切なのはb. の1つであり、(2)が本問の正解である。

反社会的勢力に融資を行わないためのリスク管理

- [問 40] 反社会的勢力に対する融資を行わないためのリスク管理の説明として、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. 反社会的勢力が金融機関に近づいてくる目的には、金融機関の弱みを見つけ、そこから脅迫的な行為に出て金銭を引き出すことがある。
 - b. 融資金の資金用途が不法目的であることを知りながら融資を実行すると、法令違反に問われることはないが、融資契約は無効になる。
 - c. 反社会的勢力は、直接的には介入せず、一般企業の外形を装ったフロント企業を通じて資金を調達する傾向がある。
 - d. 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、追加融資はできないが、トラブルを避けるため既存の融資取引は約束通り返済してもらい完済を待つという姿勢が必要である。
- (1) ゼロ(すべて適切でない)
 - (2) 1つ
 - (3) 2つ
 - (4) 3つ

正解 (3)

正解率 85.6%



解 説

- a. 適切である。テキスト No.2 P58～59「(1) 反社会的勢力とは」参照。
 - b. 融資金の資金用途が不法目的であることを知りながら融資を実行すると、法令違反に問われるほか、融資契約が無効になることもある。よって適切でない。テキスト No.2 P60～61「②公序良俗違反となる」参照。
 - c. 適切である。テキスト No.2 P58～59「(1) 反社会的勢力とは」参照。
 - d. 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、融資金の回収を図るなど取引を解消していく強い姿勢が必要である。よって適切でない。テキスト No.2 P59～60「(2) 反社会的勢力に対する取組姿勢」参照。
- したがって、適切なのは a. c. の 2 つであり、(3) が本問の正解である。

取引先からの融資申込みへの対応

〔問 41〕 取引先からの融資申込みへの対応の説明として、適切なものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 金融機関が相手方に融資が受けられるという期待を抱かせ、合理的な理由もなく一方的に融資を拒絶した場合でも、融資契約が成立していなければ、金融機関が責任を追及されることはない。
- (2) 融資の申込みがあった時点で、担当者が融資に応諾する旨を書面で残すことはもちろん、口頭で回答することも相手に融資を受けられるという期待を抱かせるので避ける。
- (3) 取引先に融資の諾否を早く回答するためには、一回の手続きで書類提出が済むよう、審査に必要ないと思われても何でも書類を預かるという姿勢で書類提出を依頼する。
- (4) 融資は十分な審査を行ったうえで結論を出すべきものであり、案件の方針について先に決裁者と協議し、諾否のおおよその目途などを取り決めておくことはできない。

正解 (2)

正解率 96.1%



解 説

- (1) 金融機関が相手方に融資が受けられるという期待を抱かせ、合理的な理由もなく一方的に融資を拒絶した場合、債務不履行や不法行為責任を追及される可能性がある。よって適切でない。テキスト No.2 P61～62「4. 融資可否の早期回答の必要性」参照。
- (2) 適切である。テキスト No.2 P61～62「4. 融資可否の早期回答の必要性」参照。
- (3) 何度も来店を求めることのないよう極力一回で手続きが終了できるようにすることは大切だが、何でも書類の提出を求めればよいというスタンスではなく、真に必要な書類のみ提出を依頼する。よって適切でない。テキスト No.2 P62～63「(1) 過度に資料の提出を求めない」参照。
- (4) 案件の方針について「方針稟議」や「事前稟議」のような形で先に決裁者と協議し、諾否のおおよその目途などを取り決めておくことは、できるだけ早く取引先に回答するための工夫の1つである。よって適切でない。テキスト No.2 P63～64「(4) 早い回答ができるよう工夫する」参照。

したがって、適切なのは(2)であり、これが本問の正解である。

営業店内で実施される店内検査

[問 42] 営業店内で実施される店内検査の説明として、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. 専門的に各部門の監査を行う本部監査部門は、営業店全店舗の実態を詳細かつ網羅的に把握するのは難しいため、営業店内で相互に行う店内検査が不祥事防止のために重要な意味を持つ。
 - b. 店内検査は、特定の営業日における手続きや対応等を注視し、その営業日における結果を営業店の実態として捉える。
 - c. 月次あるいは一定の頻度で周期的に繰り返される店内検査は、典型的なルーティンワークとして捉え、「こなす」「流す」ことを心がける。
 - d. 支店長・次席者等の営業店統括者は、店内検査が有効に機能するよう検査担当者 の能力開発を進めることも必要である。
- (1) 1つ
 - (2) 2つ
 - (3) 3つ
 - (4) 4つ(すべて適切である)

正解 (2)

正解率 62.3%



解 説

- a. 適切である。テキスト No.2 P65 「1. 取組姿勢や内容を見直して実効性を高める」参照。
- b. 店内検査は日常の業務実施体制を検証するものであり、特定の営業日だけを注視するのではなく、常態を捉えることが望ましい。よって適切でない。テキスト No.2 P66 「(2) 日常業務実施体制のチェックポイント」参照。
- c. 月次あるいは一定の頻度で周期的に繰り返される店内検査は、典型的なルーティンワークとなりかねない実態はあるが、「こなす」「流す」ではなく、実効性を高め不祥事防止に努めることが必要である。よって適切でない。テキスト No.2 P65 「1. 取組姿勢や内容を見直して実効性を高める」参照。
- d. 適切である。テキスト No.2 P66 「(1) 店内検査実施体制のチェックポイント」参照。
したがって、適切なのは a. d. の 2 つであり、(2) が本問の正解である。

パート・派遣行職員等の管理

[問 43] パート・派遣行職員等の管理の説明として、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. パート・派遣行職員等は雇用契約上、禁止されている業務があり、法令や金融機関内部で販売資格が定められている業務もあるため、管理者は各人の業務範囲や資格の取得状況を十分に把握しておく必要がある。
- b. パート・派遣行職員等は、正社員と比べて継続的な企業内教育の機会に乏しく、なぜミスが起こったのかプロセスが理解できていないと、ミスに対する恐怖感が大きく感じられ、それが隠蔽という行動に走らせる場合がある。
- c. パート・派遣行職員等の採用は不定期で少人数となりがちなので、管理者は担当者に教育訓練を一任するとよい。
- d. パート行職員の中には年齢の高い人も多いが、そうしたパート行職員は職場環境や業務に慣れるに従い、勝手に判断したり、自分たちだけの決まり事を作ることがある程度許容される。

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

正解 (3)

正解率 91.2%



解 説

- a. 適切である。テキスト No.2 P79～80「1. 資格・業務範囲の徹底」参照。
- b. 適切である。テキスト No.2 P81「3. 心理的側面への配慮」参照。
- c. パート・派遣行職員等の採用は不定期で少人数となりがちなので、統一的な教育訓練の実施が難しい。それだけに管理者を中心に業務別 OJT の実践や、能力開発のための指導を積極的かつ周期的に実施することが重要である。よって適切でない。テキスト No.2 P90～91「(1) 職場での教育・指導の強化」参照。
- d. 年齢の高いパート行職員だからといって勝手に判断したり、自分たちだけの決まり事を作ることは認められず、仕事のルールとして、ホウ・レン・ソウ（報告、連絡、相談）が求められる。よって適切でない。テキスト No.2 P88「6. 正しい情報収集のための工夫をする」参照。

したがって、適切でないのは c. d. の 2 つであり、(3) が本問の正解である。

事務リスクの回避

[問 44] 事務リスク回避のために必要な事務の五原則について、正しいものの組合せを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- a. 電卓や計算は2算，札勘は上下・裏表を持ち換えて2回数える「確認主義」
- b. スピード最優先で事務を処理する「迅速主義」
- c. 第三者やコンピュータにより事務の正確性をチェックする「検証主義」
- d. 分からないことを事務取扱要領で調べるのではなく，周囲の人に直ちに質問する「質問主義」
- e. 伝票や帳簿類に記録して内容を明確にする「記録主義」
- f. 仕事は最後まで責任を持って処理する「自己責任主義」
- g. 現金・小切手類は内容を確認してから処理する「現物主義」

- (1) a. c. d. f. g.
- (2) a. b. d. e. f.
- (3) a. b. e. f. g.
- (4) a. c. e. f. g.

正解 (4)

正解率 97.5%



解 説

事務の五原則とは、現金・小切手類は内容を確認してから処理する「現物主義」、伝票や帳簿類に記録して内容を明確にする「記録主義」、第三者やコンピュータにより事務の正確性をチェックする「検証主義」、電卓や計算は2算，札勘は上下・裏表を持ち換えて2回数える「確認主義」、仕事は最後まで責任を持って処理する「自己責任主義」の五つである。

テキスト No.2 P89～90「1. 事務リスクの回避」参照。

したがって、(4)が本問の正解である。

金融機関へのクレームやトラブルの傾向等

[問 45] 金融機関へのクレームやトラブルの傾向等の説明として、適切でないものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 金融機関の業務においてクレーム・トラブル対応、処理の問題は、顧客満足に関する取組み上必要であるが、最終的に経営の危機管理レベルに至ることはない。
- (2) 金融機関の取扱業務がリスク商品等へ拡大したことも影響し、クレームやトラブルは増加傾向にあり、その内容も多様化、複雑化している。
- (3) 一般的にクレームの多くは、金融機関の基本的な対応に関するもの、事務処理・事務ミスに起因するもの、顧客の思い違いによる苦情が大半であるが、時には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もある。
- (4) クレームの中には、金融機関の役職員の不祥事に絡んだものもあり、顧客からの問い合わせや苦情により不祥事が発覚することもある。

正解 (1)

正解率 97.9%



解 説

- (1) 金融機関の業務においてクレーム・トラブル対応、処理の問題は、一般的な顧客満足に関する取組み上必要なだけでなく、最終的には危機管理レベルになることまでを視野に入れて、より保守的に慎重かつ確実に行われる必要がある。よって適切でない。テキスト No.2 P96～97「1. クレーム・トラブルと金融機関業務」参照。
- (2) 適切である。テキスト No.2 P96～97「1. クレーム・トラブルと金融機関業務」参照。
- (3) 適切である。テキスト No.2 P96～97「1. クレーム・トラブルと金融機関業務」参照。
- (4) 適切である。テキスト No.2 P96～97「1. クレーム・トラブルと金融機関業務」参照。
したがって、適切でないのは(1)であり、これが本問の正解である。

苦情等が発生した場合の顧客への対応

【問 46】 苦情等が発生した場合の顧客への対応の説明として、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. 事務ミス等に起因する苦情等に対しては、「繁忙日等のため」「担当行職員が不在のため」「人員が少ないため」「コンピュータ処理の都合により」といった理由をまず述べてから、謝罪することが重要である。
 - b. 苦情等の中には顧客の思い違いや一方的な主張もあるが、その場合は「規定どおりの処置です」「常識です」などと、金融機関側の正当性を主張する。
 - c. 苦情等の原因、内容、解決までの経過等は、「苦情等相談メモ」など各金融機関所定の用紙等に記入し、保管、活用される必要がある。
 - d. 顧客が話している途中であっても、顧客の言い分に誤りがあれば、すぐに顧客の話を遮り、誤りを指摘するようにする。
- (1) 1つ
 (2) 2つ
 (3) 3つ
 (4) 4つ(すべて適切でない)

正解 (3)

正解率 87.3%



解 説

- a. 事務ミス等に起因する苦情等については、謝罪することが解決の糸口になるが、「繁忙日等のため」「担当行職員が不在のため」「人員が少ないため」「コンピュータ処理の都合により」など、顧客に関係のない言い訳はしてはならない。よって適切でない。テキスト No.2 P98～99「(2) 一般的な苦情・問合せの対応」参照。
- b. 苦情等の中には顧客の思い違いや一方的な主張もあるが、「規定どおりの処置です」「常識です」などの相手の人格やプライドを傷つけるような言葉は慎み、納得いただけるまで根気よく説明する。よって適切でない。テキスト No.2P98～99「(2) 一般的な苦情・問合せの対応」参照。
- c. 適切である。テキスト No.2P98～99「(2) 一般的な苦情・問合せの対応」参照。
- d. 顧客の話を遮り、弁明したり、誤りを指摘したりといった対応は、避けるのが苦情対応の基本である。よって適切でない。テキスト No.2P98～99「(2) 一般的な苦情・問合せの対応」参照。

したがって、適切でないのは a. b. d. の3つであり、(3) が本問の正解である。

不祥事件と危機管理

[問 47] 不祥事件と危機管理の説明として、適切なものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 危機とは、「自然災害、事故、風評等により、当該金融機関の資産、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おそれがあり、緊急の行動を取る必要があると判断される状態」をいい、不祥事件はその範疇に入る。
- (2) 危機管理に関して監督指針(系統金融機関向けの総合的な監督指針)では、危機管理マニュアルの策定等を行っておくことが明記されているが、業務継続計画の策定については明記されていない。
- (3) 危機発生時には役職員一人ひとりが行動指針に基づき、長期的な信頼よりも金融機関の短期的な利害を優先して対応することが必要である。
- (4) 不祥事件は、それを起こした金融機関の信用失墜にとどまり、金融システム全体への影響はない。

正解 (1)

正解率 93.3%



解 説

- (1) 適切である。テキスト No.2 P104「(1) 監督指針に明記された危機管理」参照。
- (2) 危機管理に関しては、監督指針等において、「業務継続体制を構築し、危機管理マニュアルおよび業務継続計画（BCP）の策定等を行っておくことが必要である」と明記されている。よって適切でない。テキスト No.2 P104「(1) 監督指針に明記された危機管理」参照。
- (3) 危機発生時には役職員一人ひとりが行動指針に基づき、金融機関の短期的な利害にとらわれず長期的な信頼を確保するため、全力を挙げて対応に取り組むことが必要である。よって適切でない。テキスト No.2 P104～105「(2) 危機管理の行動指針」参照。
- (4) 不祥事件はそれを起こした金融機関の信用失墜となるだけでなく、金融システム全体の動揺につながりかねない要素をはらんでいる。よって適切でない。テキスト No.2 P104「(1) 監督指針に明記された危機管理」参照。

したがって、適切なのは(1)であり、これが本問の正解である。

不祥事件が発覚した場合の対応

[問 48] 不祥事件が発覚した場合の対応の説明として、適切でないものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 事件解明を行うため、関連各部へ相当の協力を要請する。
- (2) 事件解明中の支店業務については、顧客に不審がられるようなことがあっても、できる限り取りやめるようにする。
- (3) 僚店は事実が解明されるまで周囲の憶測を呼ぶような関心を持ったり、興味本位な行動をとらず通常営業に徹する。
- (4) 広報等が必要な場合には、組合員、顧客等利害関係者への対応を本部の指示に基づき誠実に行う。

正解 (2)

正解率 97.2%

**解 説**

- (1) 適切である。テキスト No.2 P108 「(1) 事件発覚店の留意点」参照。
- (2) 事件解明中の支店業務については、できる限り通常のペースで行われるように努める。閉店等があるとかえって顧客に不審がられる。よって適切でない。テキスト No.2 P108 「(1) 事件発覚店の留意点」参照。
- (3) 適切である。テキスト No.2 P108 「(2) 僚店における留意点」参照。
- (4) 適切である。テキスト No.2 P108 「(2) 僚店における留意点」参照。
したがって、適切でないのは (2) であり、これが本問の正解である。

不祥事件の再発防止策

[問 49] 不祥事件の再発防止策の説明として、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. 不祥事件が発生してしまったら、理事会は不祥事件が発生した部署や営業店に不祥事件再発防止策に係る行動計画作成・決定を指示し、不祥事件再発防止策の実施状況についての監視を行い、牽制機能の確保に努める。
- b. 不祥事件の再発防止に向けては行職員全員に対してのコンプライアンス教育が重要で、営業体制や基幹システムなどの機能の評価、不祥事件防止に必要な機能付加までは必要ない。
- c. 不祥事件の再発防止が目的だとしても、行職員の家計収支状況や資産負債状況の把握、経済的な困窮が明らかになった場合の現金取扱業務からの異動といった措置はとれない。
- d. 支店長に対しては、相互牽制の機能する店内体制の構築や自らの随時点検を図らせるほか、行職員一人ひとりの事情を踏まえた人事管理を図らせるよう指導する。

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

正解 (1)

正解率 26.4%



解 説

- a. 不祥事件が発生してしまったら、不祥事件が発生した部署や営業店ではなく、理事会が不祥事件再発防止策に係る行動計画を早急に機関決定する。また監視を行い牽制機能の確保に努めるのは監事である。よって適切でない。テキスト No.2 P109～110「(1) 理事会と理事の役割」参照。
- b. 営業体制や基幹システムについても不祥事件再発防止の視点から機能面の評価を行い、不祥事件抑止効果の高い機能付加を検討する。よって適切でない。テキスト No.2 P112「(7) 不祥事件抑止機能の付加を検討」参照。
- c. 行職員のプライバシーを十分に尊重しつつ、収支状況や資産負債状況を的確に把握すると同時に、行職員が経済的に追い込まれることのないよう適切な生活指導を行うことが必要である。また、経済的な困窮が明らかになった場合の現金取扱業務からの異動も検討する。よって適切でない。テキスト No.2 P112-113「(8) 行職員の家計収支実態の把握および生活指導の実施」参照。
- d. 適切である。テキスト No.2 P111「(6) 研修、教育を通じた内部管理体制の強化」参照。
したがって、適切なのは d. の1つであり、(1) が本問の正解である。

平時、および風評リスク発生時における管理

[問 50] 平時、および風評リスク発生時における管理の説明として、適切でないものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 平時においては、金融機関の評価や信頼の水準を高めるため、計画的に情報を発信するほか、マスメディアとのコミュニケーションの確保や広報要員の育成に努める。
- (2) 平時においては、風評リスク管理計画の対策について、他金融機関の風評事例などをもとに見直しを行い、実効性を確保する。
- (3) 風評リスク発生時において、顧客行動に変化の兆しが見られるなど、危機の度合いが加速度的に増加する懸念が大きい場合は、確認事象が低リスクレベルであっても、緊急危機対応を発動する。
- (4) 風評リスク発生時においては、金融機関の風土改革に努め顧客や地域社会に貢献していく姿勢を示しても効果はなく、広まった悪い噂や評判をすべて否定して誤解を解くことが信頼回復に最も有効である。

正解 (4)

正解率 96.8%



解 説

- (1) 適切である。テキスト No.2 P117～118「(1) 平時における風評リスク管理の実施」参照。
- (2) 適切である。テキスト No.2 P117～118「(1) 平時における風評リスク管理の実施」参照。
- (3) 適切である。テキスト No.2 P118「(2) 風評リスク発生時の対応」参照。
- (4) 悪い情報・評判等を把握し、その誤解を解くことも可能だが、それでは気づかないうちに顧客との取引が縮小・解消されることも多い傾向にある。むしろ「悪い噂や評判を、良い評判で払拭すること」が最も重要である。よって適切でない。テキスト No.2 P118～120「(3) 事態沈静化後の対応」参照。

したがって、適切でないのは(4)であり、これが本問の正解である。

正解一覧表

問題	正解	問題	正解	問題	正解	問題	正解	問題	正解
問 1	2	問11	3	問21	3	問31	3	問41	2
問 2	4	問12	3	問22	2	問32	2	問42	2
問 3	3	問13	4	問23	1	問33	1	問43	3
問 4	2	問14	1	問24	4	問34	4	問44	4
問 5	3	問15	2	問25	2	問35	2	問45	1
問 6	3	問16	1	問26	3	問36	1	問46	3
問 7	4	問17	2	問27	1	問37	3	問47	1
問 8	1	問18	4	問28	3	問38	4	問48	2
問 9	2	問19	3	問29	2	問39	2	問49	1
問10	4	問20	2	問30	1	問40	3	問50	4