

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	不祥事と金融機関のコンプライアンス	1 52.8%
問 2	不祥事の検証を行う際の着眼点	2 90.2%
問 3	法令上の不祥事の定義や行政当局への届出期限	3 52.1%
問 4	不祥事に対して行政当局が示す指針	4 57.7%
問 5	金融機関で不祥事が発生する背景	5 99.3%
問 6	不祥事防止に向けた管理者の役割と責務	6 92.0%
問 7	長期休暇の取得	7 87.4%
問 8	詐欺罪・業務上横領罪	8 80.1%
問 9	渉外係員の行動管理	9 86.4%
問10	現金を届ける場合の業務管理の強化	10 65.7%
問11	背任罪	11 88.8%
問12	個人情報の流出事案	12 92.3%
問13	個人情報が漏洩した場合の対応	13 29.0%
問14	守秘義務	14 89.2%
問15	個人情報漏洩や守秘義務違反の防止	15 92.3%
問16	優越的地位の濫用	16 52.4%
問17	独占禁止法違反	17 82.5%
問18	融資セールス時の留意点	18 96.2%
問19	経営改善における優越的地位の濫用	19 92.7%
問20	セクシャルハラスメント	20 68.9%
問21	浮貸し	21 73.4%
問22	導入預金	22 47.2%
問23	金融商品の購入依頼	23 61.2%
問24	各種業法	24 28.7%
問25	景品表示法	25 76.9%
問26	反社会的勢力への対応	26 75.9%
問27	不祥事の発生要因	27 85.7%
問28	不祥事と法令違反	28 29.4%
問29	不祥事の前兆行動	29 98.6%
問30	職員の家庭の事情と人事管理	30 94.4%
問31	取引先との癒着と不祥事	31 23.4%
問32	大口信用供与等規制	32 65.7%
問33	融資における違反行為	33 50.7%
問34	不祥事の発生要因となる心理状態	34 73.8%
問35	マズローの人間の欲求と段階説	35 50.7%
問36	不祥事とストレスマネジメント	36 61.5%
問37	部下の心身の管理	37 91.3%
問38	コンプライアンス態勢の徹底	38 98.3%
問39	金融サービス提供法	39 93.7%
問40	預かり資産販売に関連するリスク	40 83.2%
問41	反社会的勢力に対するリスク管理	41 38.8%
問42	融資案件の管理のポイント	42 83.2%
問43	パート・派遣職員の管理	43 83.6%
問44	パート・派遣職員とのコミュニケーション	44 68.9%
問45	クレーム・トラブルと金融機関業務	45 90.6%
問46	苦情等発生時の対応法	46 38.5%
問47	危機管理の考え方	47 75.2%
問48	不祥事の再発防止策	48 37.8%
問49	風評リスクへの対応	49 73.4%
問50	風評リスク発生時の管理	50 92.3%

不祥事と金融機関のコンプライアンス

[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

正解 (3)

正解率 52.8%



解 説

- a. 適切でない。不祥事発生による信用失墜は、金融機関の営業推進や業績にも大きな影響を及ぼしかねず、単にコンプライアンス上の問題ではなく、営業推進や業績向上も含む経営上の重要な問題としてとらえる必要がある。テキスト No.1 P6「1. 不祥事の防止が金融機関生き残りの条件」参照。
- b. 適切である。テキスト No.1 P6「1. 不祥事の防止が金融機関生き残りの条件」参照。
- c. 適切でない。不祥事、再発防止策等の公表は、行政処分（業務改善命令等）と別のものであり、法令上の公表義務ではなく、金融機関の自主的な取組み（対応）である。テキスト No.1 P8～9「3. 不祥事に対する行政上の措置」参照。
- d. 適切でない。不祥事が発生した金融機関に、必ず業務改善命令を発出しているわけではない。テキスト No.1 P8～9「3. 不祥事に対する行政上の措置」参照。

以上のことにより、a. と c. と d. が適切でないため、(3) が本問の正解である。

不祥事の検証を行う際の着眼点

[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 | | |

正解 (1)

正解率 90.2%



解 説

テキスト No.1 P8～9「3. 不祥事に対する行政上の措置」参照。行政当局としては、発生した不祥事について、次の着眼点に基づき検証を行うこととしている。

1. 当該事件への役員の関与、①組織的な関与はないか。
2. 当該事件の内容が、金融機関の②経営等に与える影響はどうか。
3. ③内部牽制機能が適切に発揮されているかどうか。
4. 改善策の策定や④自浄機能は十分か。
5. 当該事件の発覚後の対応は適切か。

以上のことにより、(1) が本問の正解である。

法令上の不祥事の定義や行政当局への届出期限

〔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

正解 (3)

正解率 52.1%



解 説

- a. 適切でない。故意、過失を問わず法令上の不祥事の届出対象となる。テキスト No.1 P10～13「1. 不祥事とは (1)」参照。
- b. 適切である。かつては金額基準として「1件あたり100万円以上のもの」と規定されていたが (<https://www.fsa.go.jp/news/28/ginkou/20170110-1.html>)、現在では金額基準は廃止されている(応用問題)。
- c. 適切でない。「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、法令上の不祥事の届出対象とされている。テキスト No.1 P10～13「1. 不祥事とは (1)」参照。
- d. 適切でない。金融機関で不祥事が発生した場合、当該金融機関は、発生した日からではなく、その発生を知った日から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。テキスト No.1 P10～13「1. 不祥事とは (1)」参照。

以上のことにより、a. と c. と d. が適切でないため、(3) が本問の正解である。

不祥事に対して行政当局が示す指針

[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

正解 (2)

正解率 57.7%



解 説

- a. 適切でない。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恐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。不祥事については、すべて監督当局に報告するのは当然のことながら、刑罰法令に抵触している恐れのある事実については金融機関から直接、警察等関係機関へ通報することが必要である。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。
- 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. 適切でない。第三者委員会等による調査も場合によって必要であるが、必ずしも求められているものではない。「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 (<https://www.fsa.go.jp/common/law/guide/chusho/02b.html>)。応用問題。
- 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。
以上のことにより、b. と d. が適切であるため、(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

【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。

正解 (4)

正解率 99.3%



解 説

- (1) 適切でない。事務に関する基本原則やルールが確立され、周知されていても、それらが遵守、徹底されなければ不祥事は発生する。テキスト No.1 P17～20「2. 不祥事を引き起こす背景 (3)」参照。
- (2) 適切でない。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、不祥事は起こりにくい。したがって、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、不祥事の間には大きな因果関係がある。テキスト No.1 P17～20「2. 不祥事を引き起こす背景(2)」参照。
- (3) 適切でない。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と、金銭問題等を抱える原因を取り除くための対応が遅れがちになることなどから、不祥事発生の要因となりうる。テキスト No.1 P17～20「2. 不祥事を引き起こす背景 (4)」参照。
- (4) 適切である。テキスト No.1 P17～20「2. 不祥事を引き起こす背景 (1)」参照。
以上のことにより、(4)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

正解 (2)

正解率 92.0%



解 説

- a. 適切でない。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、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。テキスト No.1 P21 「4. 不祥事防止に向けた管理者の役割と責務」参照。
- b. 適切でない。事務や事務管理を特定の担当者や管理者に任せきりにすると、相互牽制機能が働きにくくなり、事後の点検、店内検査等も形式的なものになってしまう。そのため、不祥事発生の温床となりかねない。テキスト No.1 P21～23「1. 事務リスク管理の徹底(2)」参照。
- c. 適切である。テキスト No.1 P21～23「1. 事務リスク管理の徹底(1)」参照。
- d. 適切である。テキスト No.1 P23～25「2. 人事管理」参照。

以上のことにより、a. b. が適切でないため、(2)が本問の正解である。

長期休暇の取得

〔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。

正解 (1)

正解率 87.4%



解 説

- (1) 適切である。テキスト No.1 P25～26「3. 定期的な人事ローテーションの実施(2)」参照。
- (2) 適切でない。長期休暇の取得は、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。テキスト No.1 P25～26「3. 定期的な人事ローテーションの実施(2)」参照。
- (3) 適切でない。連続休暇、研修、内部出向制度等により最低限年1回1週間連続して職場を離れる方策を取ることが推奨されている。テキスト No.1 P25～26「3. 定期的な人事ローテーションの実施(2)」参照。
- (4) 適切でない。毎年1回最低1週間、職場を離脱させることは、不祥事防止の観点だけでなく、職員の心身リフレッシュ、モラルアップの観点からも重要な施策として位置づけられ、難しくても取得させることが重要である。テキスト No.1 P25～26「3. 定期的な人事ローテーションの実施(2)」参照。

以上のことにより、(1)が本問の正解である。

詐欺罪・業務上横領罪

〔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。

正解 (3)

正解率 80.1%



解 説

- (1) 適切である。テキスト No.1 P34 「1. 詐欺事件とは」参照。
 - (2) 適切である。テキスト No.1 P34 「1. 詐欺事件とは」参照。
 - (3) 適切でない。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、詐欺罪の一種である電子計算機使用詐欺罪にあたる。テキスト No.1 P34 「1. 詐欺事件とは」参照。
 - (4) 適切である。テキスト No.1 P38 「2. 着服・横領とは」参照。
- 以上のことにより、(3) が本問の正解である。

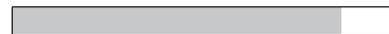
渉外係員の行動管理

〔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

正解 (1)

正解率 86.4%



解 説

- a. 適切である。テキスト No.1 P36～37「4. 再発・未然防止策 (1)」参照。
 - b. 適切である。テキスト No.1 P36～37「4. 再発・未然防止策 (1)」参照。
 - c. 適切でない。渉外役席が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ことは、不祥事防止において重要な行動管理方法であるが、毎月決まった一定の日にこれを行うと、事前に不正が隠蔽される可能性もあるため、訪問は不定期に行うことが望ましい。定期的に行ってもよいが、不定期の要素＝予想外の訪問と組み合わせることが必要である。テキスト No.1 P36～37「4. 再発・未然防止策 (1)」参照。
 - d. 適切である。テキスト No.1 P36～37「4. 再発・未然防止策 (1)」参照。
- 以上のことにより、c. が適切でないため、(1) が本問の正解である。

現金を届ける場合の業務管理の強化

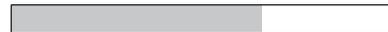
[問 10] 渉外係員が取引先の依頼を受けて現金を届ける場合の業務管理の強化策について、適切でないものはいくつあるか。(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- 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

正解 (2)

正解率 65.7%



解 説

- a. 適切である。管理者としては極力、現金届の業務を削減するよう努力すべきである。テキスト No.1 P36～37「4. 再発・未然防止策 (2)」参照。
 - b. 適切でない。現金届けが取引先からの依頼であったことを明確にするために、「現金届け依頼書」等は取引先に記入してもらう。テキスト No.1 P36～37「4. 再発・未然防止策 (2)」参照。
 - c. 適切である。テキスト No.1 P36～37「4. 再発・未然防止策 (2)」参照。
 - d. 適切でない。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うのは、渉外係員でなく内部事務担当者である。渉外係員自身が印鑑照合を行ったのでは、牽制機能が働かない。テキスト No.1 P36～37「4. 再発・未然防止策 (2)」参照。
- 以上のことにより、b. と d. が適切でないため、(2) が本問の正解である。

背 任 罪

[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

正解 (4)

正解率 88.8%



解 説

テキスト No.1 P42「1. 背任事件とは」参照。背任罪とは、①他人のために事務を処理する者が、自分もしくは②第三者の利益を図り、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財産上の損害を与えたときに成立する。この罪を犯した者は、④5年以下の懲役または50万円以下の罰金に処せられる。

以上のことにより、(4)が本問の正解である。

個人情報流出事案

[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

正解 (4)

正解率 92.3%



解 説

- a. 適切でない。自主点検で見つかり、誤って廃棄したとしても、個人情報を紛失した事実には変わりはなく、個人情報の漏洩事案にあたる。テキスト No.1 P48～53「1. 個人情報漏洩の事例 (4)」参照。
- b. 適切でない。メモであっても個人情報が含まれる以上、個人情報の漏洩事案にあたる。テキスト No.1 P48～53「1. 個人情報漏洩の事例 (3)」参照。
- c. 適切でない。顧客の情報が載ったマイクロフィルムを紛失することは、個人情報の漏洩事案にあたる。テキスト No.1 P48～53「1. 個人情報漏洩の事例 (4)」参照。
- d. 適切でない。パスワードで保護されているか否かにかかわらず、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あたる。テキスト No.1 P48～53「1. 個人情報漏洩の事例 (4)」参照。

以上のことにより、a.とb.とc.とd.すべてが適切でないため、(4)が本問の正解である。

個人情報漏洩した場合の対応

[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. 個人情報の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. 個人情報の漏洩防止策として、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

正解 (1)

正解率 29.0%



解 説

- a. 適切でない。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)に、速やかに漏洩等の事実を通知し謝罪することが求められているが、家族、関係者に謝罪することは言及されていない。テキスト No.1 P46～47「2. 個人情報漏洩による影響」より応用問題。
- b. 適切である。テキスト No.1 P46～47「2. 個人情報漏洩による影響」参照。
- c. 適切でない。個人情報の漏洩の原因としては、一般に、①外部からの侵入、②内部者による故意の持ち出し、③内部者の過失による喪失の3つに分類できる。テキスト No.1 P53～55「2. 個人情報漏洩の発生原因と防止策」参照。
- d. 適切でない。物理的な対策を講じたとしても、職員の情報管理に対する認識、意識が浸透、徹底されていなければその効果は半減する。テキスト No.1 P53～55「2. 個人情報漏洩の発生原因と防止策 (2)」参照。

以上のことにより、b.が適切であるため、(1)が本問の正解である。

守 秘 義 務

[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 | | |

正解 (4)

正解率 89.2%



解 説

テキスト No.1 P56～57「1. 守秘義務について(1)(2)」参照。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正当な理由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、単なる道義的ではなく、②法的義務であるといわれている。守秘義務の対象は、金融機関が③直接的・間接的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であっても、その際に得た情報は守秘義務の④対象となる。

以上のことにより、(4)が本問の正解である。

個人情報漏洩や守秘義務違反の防止

【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。

正解 (1)

正解率 92.3%



解 説

- (1) 適切である。テキスト No.1 P60～61「1. 守秘義務について<ケース3>相続人の一人からの照会」参照。
- (2) 適切でない。誰でも閲覧できる登記事項証明書に記載されている商号、資本金、取締役の氏名等は守秘義務の対象にはならない。テキスト No.1 P56～57「1. 守秘義務について(2)」参照。
- (3) 適切でない。税務署による税務調査で任意調査について、印鑑届や伝票綴りのすべてを調査するような場合は、社会通念上の相当な限度を超えていて、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た場合には守秘義務違反となる。テキスト No.1 P58～59「1. 守秘義務について<ケース1>税務署からの貯金調査」参照。
- (4) 適切でない。「外では誰が聞いているか分からない」という意識をもって、顧客の個人情報を不用意に話さないようにしなければならない。テキスト No.1 P70～71「守秘義務違反事例と防止対策－違反事例④」参照。

以上のことにより、(1)が本問の正解である。

優越的地位の濫用

[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 |

正解 (3)

正解率 52.4%



解 説

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。独占禁止法は、「私的独占、①不当な取引制限及び②不公正な取引方法を禁止し、事業支配力の③過度の集中を防止して、結合・協定等の方法による生産、販売、価格、技術等の不当な制限その他一切の事業活動の不当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④一般消費者の利益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。

以上のことにより、(3) が本問の正解である。

独占禁止法違反

- [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

正解 (3)

正解率 82.5%



解 説

- a. 問題となる。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場合には、独占禁止法上問題となる。テキスト No.1 P75～76「2. 独占禁止法上で問題となる行為(2)」参照。
 - b. 問題となる。貸出先に対して、金融機関の要請に応じなければ、次回の融資が困難になる旨を示唆すること等によって、金融商品・サービスの購入を要請することは、独占禁止法上問題となる。テキスト No.1 P75～76「2. 独占禁止法上で問題となる行為(2)」参照
 - c. 問題となる。融資にあたり、自己の関連会社等と継続的に取引するよう強制することは、独占禁止法上問題となる。テキスト No.1 P75～76「2. 独占禁止法上で問題となる行為(3)」参照。
 - d. 問題とならない。金融機関の内規で定める債務者区分のランクダウン等により、貸出先のリスク(信用度)を踏まえて金利の引上げを要請することは、独占禁止法上問題にならないと解される。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。
- 以上のことにより、a. b. c. が問題となるため、(3)が本問の正解である。

融資セールス時の留意点

〔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。

正解 (1)

正解率 96.2%



解 説

- (1) 適切である。テキスト No.1 P83「3. 再発・未然防止対策とマネジメント」参照。
- (2) 適切でない。明らかに資金需要がないのに将来に備えて借り入れておいたほうがよいと伝えるのは、実際の資金需要に基づく借入れには該当しない。テキスト No.1 P83「3. 再発・未然防止対策とマネジメント」参照。
- (3) 適切でない。取引先が資金需要がないと思っても、財務面を見たら資金調達が必要となっているケースもある。テキスト No.1 P83「3. 再発・未然防止対策とマネジメント」参照。
- (4) 適切でない。親密な取引関係になればこそ、ある程度受け入れてしまうという感覚が、企業アンケートの結果にも出ていることもあり、融資セールスはより慎重に行うべきである。テキスト No.1 P83「3. 再発・未然防止対策とマネジメント」参照。

以上のことにより、(1) が本問の正解である。

経営改善における優越的地位の濫用

〔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ま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。

正解 (3)

正解率 92.7%



解 説

- (1) 適切でない。取引先の意に沿わない経営改善計画の作成・強要は、優越的地位の濫用に該当するおそれがある。テキストNo. 1P91～93「2. 原因分析（問題の所存）(2)」参照。
 - (2) 適切でない。当該要請行為に抑圧性・威圧性があれば、優越的地位の濫用にあたる可能性がある。テキストNo. 1P91～93「2. 原因分析（問題の所存）(3)」参照。
 - (3) 適切である。債務者区分を変更することは自体は、独占禁止法の優越的地位の濫用とは無関係である。テキストNo. 1P90～91「1. 経営改善アドバイスによる不祥事の事例」参照。
 - (4) 適切でない。次回の融資が困難になる旨を伝えて経営改善計画の実行を促すのは優越的地位の濫用にあたる。テキストNo. 1P91～93「2. 原因の分析（問題の所存）(2)」参照。
- 以上のことにより、(3) が本問の正解である。

セクシャルハラスメント

- [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 of 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

正解 (2)

正解率 68.9%



解 説

- a. 適切でない。男性もセクシャルハラスメントの被害者として認められる。応用問題。
- 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 (2)」参照。
- c. 適切でない。被害者が、設問のような労働条件上の不利益を受けることは、「対価型セクシャルハラスメント」という。テキスト No.1 P103～104「2. どのような言動が問題化するか (1)」参照。
- d. 適切でない。セクシャルハラスメントは、マニュアルによる言動規制では防止が難しく、心理的な距離感を適正に保つという観点に立ち、職場のコミュニケーションの問題を解決することが重要である。テキスト No.1 P104～106「3. セクハラ of 発生原因と防止対策(1)」参照。

以上のことにより、b. が適切であるため、(2) が本問の正解となる。

浮 貸 し

[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 優越的地位 |
| 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 |

正解 (4)

正解率 73.4%



解 説

テキスト No.1 P107～109「1. 浮貸しの事例と防止対策」参照。「浮貸し」に関して①出資法は、「金融機関の役員，職員，その他の従業者は，その②地位を利用し，自己または③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，④金銭の貸借の媒介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。

以上のことにより，(4) が本問の正解である。

導 入 預 金

[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

正解 (2)

正解率 47.2%



解 説

- a. 適切でない。本事例は預金等に係る不当契約の取締に関する法律の「導入預金」に該当し、法令違反となる。テキスト No.1 P109～111「2. 導入預金の事例と防止対策 (2)」参照。
- b. 適切でない。導入預金の法令違反を犯した場合、3年以下の懲役もしくは30万円以下の罰金、またはその併科という刑事罰に処せられる。テキスト No.1 P109～111「2. 導入預金の事例と防止対策 (2)」参照。
- c. 適切でない。導入預金は預金等を依頼した者、預金等の媒介をした者、預金等をした者がそれぞれ罰則の対象となる。したがって、AもCも罰則を受ける。テキスト No.1 P109～111「2. 導入預金の事例と防止対策 (2)」参照。
- d. 適切である。テキスト No.1 P109～111「2. 導入預金の事例と防止対策 (2)」参照。
 以上のことにより、d.が適切であり、(2)が本問の正解となる。

金融商品の購入依頼

〔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。

正解 (2)

正解率 61.2%



解 説

- (1) 適切でない。融資に際して、金融商品・サービスを購入することの要請が独占禁止法上の優越的地位の濫用に該当するか否かは、相手方に抑圧的な条件を押し付けたと言えるか否かが重要な判断要素となる。テキストNo. 1P85～87「2. 原因分析 (1)」参照。
 - (2) 適切である。テキストNo. 1P85～87「2. 原因分析 (1)」参照。
 - (3) 適切でない。金融商品・サービスの購入が現在または将来の融資に何ら不利益を与えるものではないものでも、相手方に抑圧的な条件を押し付けたと解されれば、優越的地位の濫用になり得る。テキストNo. 1P88～89「3. 再発・未然防止策とマネジメント (1)」参照。
 - (4) 適切でない。顧客からエビデンスを徴求することは有効だが、それでも融資先への金融商品・サービスの提案は、かなり限定的な取扱いとすべきである。テキストNo. 1P88～89「再発・未然防止対策とマネジメント (2)」参照。
- 以上のことにより、(2)が本問の正解である。

各 種 業 法

【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

正解 (4)

正解率 28.7%



解 説

- a. 適切でない。建築基準法に違反するような違法建築資金に融資をしてはならないが、当該資金の即時回収を求めることは融資約束違反、優越的地位の濫用等の問題を引き起こす可能性もある。テキスト No.1 P112～114「1. 住宅ローン業務と業法違反の防止(1)」参照。
- b. 適切でない。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らない。テキスト No.1 P114～116「2. 税務・法務相談と業法違反の防止(1)」参照。
- c. 適切でない。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したとしても、弁護士法には抵触しない。テキスト No.1 P114～116「2. 税務・法務相談と業法違反の防止(3)」参照。
- d. 適切である。テキスト No.1 P114～116「2. 税務・法務相談と業法違反の防止(2)」参照。
以上のことにより、a. b. c. が適切でないため、(4)が本問の正解である。

景 品 表 示 法

〔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

正解 (2)

正解率 76.9%



解 説

- a. 適切である。テキスト No.1 P117～118「1. 景品表示法とコンプライアンス (1)」参照。
- b. 適切である。テキスト No.1 P120～121「3. 景品表示法違反の防止対策 (2)」参照。
- c. 適切でない。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、「優良誤認」「有利誤認」「その他の不当表示」がある。テキスト No.1 P117～118「1. 景品表示法とコンプライアンス (2)」参照。
- d. 適切でない。キャンペーン金利ばかり表示を大きくし、適用金利に関する説明は気付かないような小さな文字で記載するようなチラシは、有利誤認の規定に違反する恐れがある。テキスト No.1 P118～119「2. どのような行為が問題となるか (1) (2)」参照。

以上のことにより、c. d. が適切でないため、(2)が本問の正解となる。

反社会的勢力への対応

〔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

正解 (3)

正解率 75.9%



解 説

- a. 適切でない。現行の普通預金取引約款では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、当該口座を解除することができる。テキスト No.1 P123～125「2. 金融機関の業務と不祥事発生の防止(1)」参照。
 - b. 適切でない。融資依頼者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には、それを理由に謝絶することができる。テキスト No.1 P123～124「2. 金融機関の業務と不祥事発生の防止(1)」参照。
 - c. 適切である。テキスト No.1 P123～125「2. 金融機関の業務と不祥事発生の防止(2)」参照。
 - d. 適切である。テキスト No.1 P123～125「3. 反社会的勢力等への対応の留意点(1)」参照。
- 以上のことにより、c. d. が適切であるため、(3)が本問の正解となる。

不祥事の発生要因

【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。

正解 (4)

正解率 85.7%



解説

- (1) 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。
- (2) 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。
- (3) 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。
- (4) 適切でない。金融機関が定める規定、マニュアル、要領等には、事務手順のほか「法令違反を犯さない」ための注意点が盛り込まれているのが通常であり、コンプライアンスを意識して作成されたものである。テキスト No.2 P8「2. 事務規定遵守の必要性」参照。

以上のことにより、(4)が本問の正解となる。

不祥事と法令違反

〔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

正解 (2)

正解率 29.4%



解 説

- a. 適切でない。事務に関する不祥事は本来守られるべきルールを逸脱したり、チェック機能が果たされなかったことにより引き起こされている。テキスト No.2 P9～10「3. 事務チェック体制の不備が不祥事につながる」参照。
- b. 適切でない。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、事務の牽制機能を担保する仕組みとして必要である。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。
- c. 適切でない。故意でないとしても、法令違反を犯し不祥事に至る場合もある。テキスト No.2 P9～10「4. 法令違反の自覚なしに不祥事に至るケース (2)」参照
- d. 適切である。テキスト No.2 P9～10「4. 法令違反の自覚なしに不祥事に至るケース (1)」参照。

以上のことにより、d.が適切であるため(2)が本問の正解となる。

不祥事の前兆行動

[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。

正解 (1)

正解率 98.6%



解 説

- (1) 当てはまらない。子どもがいること、住宅ローンを抱えていることが不祥事の前兆行動にはならない。それに伴い収入と支出にアンバランスが生じると不祥事につながる。テキスト No.2 P18～19「1. 経済的困窮による不祥事 (2)」参照。
- (2) 当てはまる。テキスト No.2 P18～19「1. 経済的困窮による不祥事 (1)」参照。
- (3) 当てはまる。テキスト No.2 P18～19「1. 経済的困窮による不祥事 (1)」参照。
- (4) 当てはまる。テキスト No.2 P18～19「1. 不祥事発生の前兆と心理状況の把握」参照。
以上のことにより、(1) が本問の正解となる。

職員の家庭的事情と人事管理

[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

正解 (2)

正解率 94.4%



解 説

- a. 適切である。応用問題，テキストに記載なし。
- b. 適切でない。人事管理については，同僚や直属の上司に任せるのではなく，支店長等の上級管理者も面談や日常の会話等を通じて，職員の生活態度，家庭環境，嗜好等を把握することが重要である。応用問題，テキストに記載なし。
- c. 適切である。応用問題，テキストに記載なし。
- d. 適切でない。日頃の会話やアフター・ファイブの集まりを通じて伝わってくる職員の情報についても，管理者はアンテナを高くしておくことも必要である。応用問題，テキストに記載なし。

以上のことにより a. c. が適切であるため，(2) が本問の正解となる。

取引先との癒着と不祥事

〔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

正解 (3)

正解率 23.4%



解 説

- a. 適切でない。融資の申込みを受けている取引先から、飲食等の接待を受けることは、融資の判断に影響を及ぼす可能性がある。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. 適切でない。担当者は融資案件について直接的な決裁権限者ではないが、だからといって金品を受け取ることはできない。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. 適切である。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. 適切である。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。
- 以上のことにより、c. d. が適切であるため、(3)が本問の正解となる。

大口信用供与等規制

[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 |

正解 (4)

正解率 65.7%



解 説

テキスト No.2 P15～16「2. 融資に関する内部ルールと不祥事—①」参照。大口信用供与規制とは、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出資等)の額は、原則として自己資本額の②25%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リスクを分散するとともに、信用が④適正配分されることを目的とした制度である。

以上のことにより、(4)が本問の正解である。

融資における違反行為

[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

正解 (1)

正解率 50.7%



解 説

- a. 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—⑤」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—②」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—④」参照。
- d. 適切でない。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「迂回融資」という。テキスト No.2 P15～16「2. 融資に関する内部ルールと不祥事—③」参照。

以上のことにより、d.が適切でないため、(1)が本問の正解となる。

不祥事の発生要因となる心理状態

- [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)

正解 (2)

正解率 73.8%



解 説

- a. 当てはまる。人への過信は、不祥事につながる可能性がある。テキスト No.2 P22 「3. 組織への過剰適応が招く不祥事」参照。
 - b. 当てはまる。無知から生じるミスは、不祥事につながる可能性が高まる。テキスト No.2 P22 「3. 組織への過剰適応が招く不祥事」参照。
 - c. 当てはまらない。テキスト No.2 P22 「3. 組織への過剰適応が招く不祥事」参照。
 - d. 当てはまらない。テキスト No.2 P22 「4. 直訴・内部告発態勢の欠如」参照。
- 以上のことにより、a. b. が当てはまるため、(2) が本問の正解となる。

マズローの人間の欲求と段階説

[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。

正解 (3)

正解率 50.7%



解 説

- (1) 適切でない。安全への欲求とは、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。テキスト No.2 P20～21「2. 自己の満足への欲求による不祥事」参照。
- (2) 適切でない。社会的欲求とは、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。テキスト No.2 P20～21「2. 自己の満足への欲求による不祥事」参照。
- (3) 適切である。テキスト No.2 P20～21「2. 自己の満足への欲求による不祥事」参照。
- (4) 適切でない。自己実現への欲求とは、自己達成への欲求、成長への欲求、新しい経験への欲求、困難を克服することへの欲求、学ぶことへの欲求が当てはまる。テキスト No.2 P20～21「2. 自己の満足への欲求による不祥事」参照。
以上のことにより、(3) が正解である。

不祥事とストレスマネジメント

[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

正解 (2)

正解率 61.5%



解 説

- a. 適切でない。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個人のストレス対処法のことをいう。テキスト No.2 P31～33「2. ストレスについての理解 (2)」参照。
- b. 適切である。テキスト No.2 P29「2. ストレスについての理解 (1)」参照。
- c. 適切である。テキスト No.2 P31～33「2. ストレスについての理解 (2)」参照。
- b. 適切でない。一般に、メンタル面でダメージを受けるのは、年齢や性別、組織での立場には関係なく、環境の変化に上手く適応できない場合に多い。テキスト No.2 P29「1. 変化への適応」参照。

以上のことにより、a. d. が適切でないため、(2) が本問の正解である。

部下の心身の管理

〔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。

正解 (3)

正解率 91.3%



解 説

- (1) 適切である。テキスト No.2 P31～33「2. ストレスについての理解 (3)」参照。
 - (2) 適切である。テキスト No.2 P31～33「2. ストレスについての理解 (3)」参照。
 - (3) 適切でない。イライラや不平不満が目立ち，周囲と対立することは，「対人関係での変化」として注視する必要がある。テキスト No.2 P31～33「2. ストレスについての理解(3)」参照。
 - (4) 適切である。テキスト No.2 P31～33「2. ストレスについての理解 (3)」参照。
- 以上のことにより，(3) が適切でないため，これが本問の正解となる。

コンプライアンス態勢の徹底

【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。

正解 (3)

正解率 98.3%

**解 説**

- (1) 適切でない。金融機関におけるコンプライアンスは、一般的に「法令遵守」でなく「法令等遵守」であると言われる。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、企業倫理（倫理綱領、行動規範等）も含まれているとされる。テキスト No.2 P36～37「1. コンプライアンスとは (1)」参照。
- (2) 適切でない。金融機関におけるコンプライアンスには、金融機関として「法令等が遵守されるべき態勢が確立されていること」という意味もある。テキスト No.2 P36～37「1. コンプライアンスとは (2)」参照。
- (3) 適切である。テキスト No.2 P37～40「2. 営業店におけるコンプライアンスの実践 (4)」参照。
- (4) 適切でない。過去に作られたルールの中には、現在の業務プロセスや法令等遵守の観点からみて意味を持たなくなっているものも少なくなく、このようなルールについては廃止したり改正したりすることも必要である。テキスト No.2 P37～40「2. 営業店におけるコンプライアンスの実践 (3)」参照。

以上のことにより、(3)が本問の正解である。

金融サービス提供法

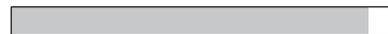
[問 39] 金融サービス提供法(金融サービスの提供に関する法律)に規定されている事項等について、以下の(①)～(④)に当てはまる語句の組合せとして、正しいものを1つ選びなさい。

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 |

正解 (4)

正解率 93.7%



解 説

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。金融サービス提供法(金融サービスの提供に関する法律)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勧誘方針を策定し、②公表しなければならないこと、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リスク等の重要事項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損害賠償責任を負うこともある。

以上のことにより、(4) が本問の正解となる。

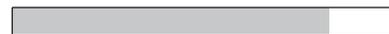
預かり資産販売に関連するリスク

【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。

正解 (1)

正解率 83.2%



解 説

- (1) 適切である。テキスト No.2 P53～55「トラブル事例とリスク管理④ (1)」参照。
- (2) 適切でない。「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」といった発言は「説明義務違反」ではなく、「断定的判断の提供」にあたる。テキスト No.2 P45～48「トラブル事例とリスク管理① (1)」参照。
- (3) 適切でない。高齢者への投資信託等の販売にあたっては、より詳細、丁寧な説明が求められるが、販売対象年齢が規制されているわけではない。テキスト No.2 P48～51「トラブル事例とリスク管理② (2)」参照。
- (4) 適切でない。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するためにも、詳細な記録を残しておくことが望ましいが、法令で記録を作成する義務が求められているわけではない。テキスト No.2 P45～48「トラブル事例とリスク管理① (2)」参照。

以上のことにより、(1)が本問の正解となる。

反社会的勢力に対するリスク管理

[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，資金使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使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使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って取引解消を図る。
 - d. 不法な目的の資金使途への融資は，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)

正解 (3)

正解率 38.8%



解 説

- a. 適切でない。融資の申込みが，直接，反社会的勢力からでなく一般企業の外形を装ったフロント企業を通じて行われた場合，そのフロント企業は実質的に反社会的勢力である（あるいは反社会的勢力が介在している）ことから，断固として謝絶しなければならない。テキスト No.2 P58～60「2. 反社会的勢力に対する融資の謝絶（1）」参照。
 - b. 適切でない。不法な資金使途に対する融資を行わないためには，融資実行前に見積書や契約書等による資金使途の確認は当然のこと，融資実行後の資金トレースを厳格に行うことが必要である。テキスト No.2 P60～61「3. 不法目的への融資の禁止②」参照。
 - c. 適切でない。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には，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。テキスト No.2 P58～60「2. 反社会的勢力に対する融資の謝絶（2）」参照。
 - d. 適切である。テキスト No.2 P60～61「3. 不法目的への融資の禁止②」参照。
- 以上のことにより，a. b. c. が適切でないため，(3) が本問の正解となる。

融資案件の管理のポイント

[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)

正解 (1)

正解率 83.2%



解 説

- a. 適切でない。取引先に「融資が受けられる」といった期待を抱かせないためには，審査に必要以上に時間をかけない，取引先に過度に資料を用意させないことが必要である。テキスト No.2 P61～64「4. 融資可否の早期回答の必要性 (1)」参照。
 - b. 適切である。テキスト No.2 P61～64「4. 融資可否の早期回答の必要性 (2)」参照。
 - c. 適切である。テキスト No.2 P61～64「4. 融資可否の早期回答の必要性 (1)」参照。
 - d. 適切である。テキスト No.2 P61～64「4. 融資可否の早期回答の必要性 (3)」参照。
- 以上のことにより，a. が適切でないため，(1) が本問の正解となる。

パート・派遣職員の管理

[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

正解 (2)

正解率 83.6%



解 説

- a. 適切でない。パート・派遣職員等には、管理者からの一方通行の指導だけでなく、自分で考えさせる双方向の教育が必要である。テキスト No.2 P80～81「2. コンプライアンス教育」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. 適切でない。パート・派遣職員等に対するコンプライアンス教育は、法律や規定・マニュアルに則った業務を厳正に行わせるということだけでなく、「明文化されたもの・非明文化のものも含めて、職場の決まりの意味を考えて行動すること」を徹底する必要がある。テキスト No.2 P80～81「2. コンプライアンス教育」参照。
 - d. 適切である。テキスト No.2 P80～81「2. コンプライアンス教育」参照。
- 以上のことにより、a. c. が適切でないため、(2) が本問の正解である。

パート・派遣職員とのコミュニケーション

- [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

正解 (1)

正解率 68.9%



解 説

- a. 適切でない。パート・派遣職員への指導・教育はできるだけ正社員と同じ扱いとし，特別扱いしないことが大切である。テキスト No.2 P85「2. パート・派遣行職員を特別扱いしない」参照。
 - b. 適切である。テキスト No.2 P85「2. パート・派遣行職員を特別扱いしない」参照。
 - c. 適切でない。「パート・派遣職員等の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のは不適切である。パート・派遣職員等に対しても，正社員と同じように指導・教育を行うことが管理の原則である。テキスト No.2 P85「2. パート・派遣行職員を特別扱いしない」参照。
 - d. 適切でない。口頭だけではなく，情報ノートや食堂の掲示板等を活用するといった工夫が必要である。テキスト No.2 P87「5. 情報の共有化を図る」参照。
- 以上のことにより，b. が適切であるため，(1) が本問の正解となる。

クレーム・トラブルと金融機関業務

[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

正解 (2)

正解率 90.6%



解 説

- a. 適切でない。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ものである。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。
- b. 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。
- c. 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。
- d. 適切でない。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。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。

以上のことにより a. d. が適切でなく、(2) が本問の正解である。

苦情等発生時の対応法

[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

正解 (3)

正解率 38.5%



解 説

- a. 適切である。テキスト No.2 P97～99「2. 一般的な苦情・問合せの対応 (2)」参照。
 - b. 適切でない。役席は苦情等の原因が金融機関自身にあるのかどうか、苦情等の事実関係を客観的に判断することで解決方法の対策を変える必要がある。テキスト No.2 P97～99「2. 一般的な苦情・問合せの対応 (2) ①」参照。
 - c. 適切でない。発生した苦情等は、決して先送りや保留、たらい回しにせず迅速に対応する。テキスト No.2 P97～99「2. 一般的な苦情・問合せの対応 (2) ②」参照。
 - d. 適切でない。要求に答えられないことに対しては、応じられない旨を明確に回答することが必要である。テキスト No.2 P97～99「2. 一般的な苦情・問合せの対応 (2) ②」参照。
- 以上のことにより、b. c. d. が適切でないため、(3) が本問の正解である。

危機管理の考え方

[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 |

正解 (3)

正解率 75.2%



解 説

テキスト No.2 P104～105「2. 危機管理の考え方(1)(2)」参照。危機管理とは、「自然災害、事故、①風評等により、当該金融機関の②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恐れがあり、③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行動指針に基づき、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。

不祥事の再発防止策

〔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

正解 (1)

正解率 37.8%



解 説

- a. 適切である。テキスト No.2 P109～113「2. 具体的な施策内容とそのマネジメント」参照。
 - b. 適切でない。不祥事の再発防止策は、発生した事象の原因を調査、徹底分析した上で、関連各部が再発防止に向けた対応策を十分に協議し、統括部門で具体的な行動計画として策定される必要がある。テキスト No.2 P109「1. 不祥事件の再発防止に向けた行動計画の策定」参照。
 - c. 適切でない。不祥事件発生後は理事会において、不祥事再発防止策にかかる行動計画を決定後も、不祥事の未然防止策の実施状況を定期的かつ継続的にモニタリングし、実効性を確保する必要がある。テキスト No.2 P109～113「2. 具体的な施策内容とそのマネジメント (1)」参照。
 - d. 適切でない。監事は、不祥事再発防止策の策定に関与する必要がある。テキスト No.2 P109～113「2. 具体的な施策内容とそのマネジメント (2)」参照。
- 以上のことにより、a. が適切なため、(1) が本問の正解である。

風評リスクへの対応

[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

正解 (2)

正解率 73.4%



解 説

- a. 適切である。テキスト No.2 P114～115「1. 風評リスクと金融機関」参照。
- b. 適切である。テキスト No.2 P114～115「1. 風評リスクと金融機関」参照。
- c. 適切である。テキスト No.2 P114～115「1. 風評リスクと金融機関」参照。
- d. 適切でない。危機発生時における初期対応や地域に対する情報発信等の対応が極めて重要であることから、平時より危機管理体制を構築しておくことが必要である。テキスト No.2 P114～115「1. 風評リスクと金融機関」参照。

以上のことにより、d. が適切でないため、(2) が本問の正解である。

風評リスク発生時の管理

[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。

正解 (3)

正解率 92.3%



解 説

- (1) 適切である。テキスト No.2 P117～120「4. 風評リスク管理計画とその実施 (2)」参照。
 - (2) 適切である。テキスト No.2 P117～120「4. 風評リスク管理計画とその実施 (2)」参照。
 - (3) 適切でない。風評リスク発生時において対外的な広報が必要な場合には, 広報対応窓口を本部の特定の部門に一元化する。テキスト No.2 P117～120「4. 風評リスク管理計画とその実施 (2)」参照。
 - (4) 適切である。テキスト No.2 P117～120「4. 風評リスク管理計画とその実施 (3)」参照。
- 以上のことにより, (3) が本問の正解である。

正解一覧表

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