

## 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、2025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 金融機関の社会的責任と不祥事に対する金融行政	1	96.4%
問2 行政当局の業務改善命令発出の判断基準	2	90.3%
問3 不祥事件の定義や行政当局への届出期限	3	30.0%
問4 地域金融機関による不祥事と利用者保護	4	71.5%
問5 行政当局が示す指針とリスク管理	5	74.7%
問6 金融機関で不祥事が発生する背景	6	89.9%
問7 不祥事防止に向けた管理者の役割と責務	7	96.0%
問8 人事ローテーションと職場離脱措置	8	72.2%
問9 不祥事の傾向、特徴	9	97.8%
問10 詐欺罪	10	83.4%
問11 横領罪	11	66.4%
問12 渉外係員の行動管理	12	95.3%
問13 背任罪	13	96.8%
問14 不祥事件による刑罰	14	51.6%
問15 個人情報漏洩	15	96.0%
問16 個人情報漏洩の原因と防止策	16	68.6%
問17 守秘義務と対象となる情報	17	80.9%
問18 守秘義務が免除される場合	18	82.7%
問19 守秘義務違反・個人情報保護法違反	19	80.9%
問20 優越的地位の濫用	20	77.6%
問21 融資セールスを行う場合の留意点	21	80.5%
問22 セクシャルハラスメント	22	65.0%
問23 浮貸し	23	89.9%
問24 導入預金	24	59.6%
問25 各種業法違反	25	88.8%
問26 景品表示法	26	63.2%
問27 反社会的勢力の排除	27	91.3%
問28 反社会的勢力への対応	28	88.4%
問29 不祥事の発生要因や不祥事防止	29	71.8%
問30 取引先との癒着と不祥事の関係	30	88.4%
問31 融資において遵守すべきルールや違反行為	31	85.9%
問32 不祥事発生の前兆と心理状況	32	99.6%
問33 自己の満足への欲求や組織態勢が招く不祥事	33	99.3%
問34 不祥事とストレスマネジメント	34	88.1%
問35 部下の心身の健康管理	35	94.9%
問36 営業店のコンプライアンス態勢	36	79.4%
問37 誤払防止のための対応と店内ルール	37	88.8%
問38 内部通報制度	38	83.8%
問39 金融サービス提供法	39	92.4%
問40 投資信託セールスの留意点	40	80.1%
問41 預かり資産販売に関連するリスク管理	41	72.2%
問42 不法目的への融資の禁止	42	72.9%
問43 融資申込みに対する対応と管理のポイント	43	57.4%
問44 パート・派遣社員のコンプライアンス教育	44	79.4%
問45 パート・派遣職員とのコミュニケーションの取り方	45	54.2%
問46 顧客からのクレームやトラブル	46	84.8%
問47 苦情や問合せへの対応	47	87.4%
問48 危機管理と不祥事件の発覚	48	83.8%
問49 不祥事件の再発防止策の策定	49	90.6%
問50 風評リスクの管理	50	37.2%

## 金融機関の社会的責任と不祥事に対する金融行政

[問1] 金融機関の社会的責任と不祥事に対する金融行政の説明として、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. 金融機関の不祥事件は、法令等遵守(コンプライアンス)上の重大な問題であるが、それが直ちに金融機関の業績に影響を及ぼすことはない。
- b. 金融機関の不祥事件は、当該金融機関の組織としての問題であり、金融機関の社会的責任が問われることがあっても、不祥事を起こした当事者が個人的に責任を問われることはない。
- c. コンプライアンス態勢上の不備に起因する業務改善命令が金融機関に対して発出された場合でも、金融機関はその事実を公表しないことが原則となっている。
- 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のではなく、不祥事件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ということを理解する必要がある。

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

正解 (1)

正解率 96.4%



### 解 説

- a. 適切でない。不祥事の発生等による信用失墜は、直ちに金融機関の業績にも影響を及ぼしかねない。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. 適切でない。不祥事は、金融機関の企業体としての問題だけでなく、当然に不祥事を起こした当事者も責任を問われることになり、その家族、上司、同僚など多くの人間を不幸に巻き込んでしまうことにもなりかねない重大な問題である。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。金融機関に対し業務改善命令の発出された場合、金融機関に自制と自浄作用を促す観点から、原則としてその事実を公表するのが慣例となっている。テキスト No.1 P7～8 「2. 不祥事と業務改善命令 (2)」参照。
- d. 適切である。テキスト No.1 P8～9 「3. 不祥事に対する行政上の措置」参照。  
したがって、d. が適切であるため、(1) が本問の正解である。

## 行政当局の業務改善命令発出の判断基準

[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の説明として、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。

・金融機関で不祥事件が発生した場合、「( ① )」によれば、まず金融機関は行政当局に不祥事件等に関する届け出を行う。行政当局はこの届け出を受けて、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24条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26条等に基づく( ④ )プロセスとなっている。

- |     |             |                 |
|-----|-------------|-----------------|
| (1) | ① 金融検査マニュアル | ② 役員、組織関与の有無    |
|     | ③ 内部ルール     | ④ 業務改善命令を発出する   |
| (2) | ① 金融検査マニュアル | ② 発生原因分析、改善・対応策 |
|     | ③ 人事評価      | ④ 立入検査を実施する     |
| (3) | ① 監督指針      | ② 隠蔽の有無         |
|     | ③ 内部管理態勢    | ④ マスコミ等への公表を行う  |
| (4) | ① 監督指針      | ② 発生原因分析、改善・対応策 |
|     | ③ 内部管理態勢    | ④ 業務改善命令を発出する   |

正解 (4)

正解率 90.3%



### 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」(地域金融機関であれば「中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針」)に示されている。金融機関で不祥事件が発生した場合、「(①監督指針)」によれば、まず金融機関は行政当局に不祥事件等に関する届け出を行う。行政当局はこの届け出を受けて、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24条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26条等に基づく(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。

## 不祥事件の定義や行政当局への届出期限

- [問3] 法令(業法)上の不祥事件の定義や行政当局への届出期限等の説明として、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. 「現金、手形、小切手、有価証券等の有価物につき、1件あたり100万円以上の過不足等を生じさせた場合」は、法令上の不祥事件となり、届出対象となる。
  - b. 金融機関、およびその子会社に不祥事件が発生した場合は届出義務を負うが、業務の委託先において不祥事が発生した場合は法令上の不祥事件の届出対象とはならない。
  - 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、法令上の不祥事件の届出対象とされている。
  - d. 金融機関で不祥事件が発生した場合、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(すべて適切でない)

正解 (3)

正解率 30.0%



### 解 説

- a. 適切でない。100万円以上と決められているわけではなく、金融機関の業務の特性、規模その他の事情を勘案し、これらの業務の管理上重大な紛失と認められるものは、故意、過失を問わず法令上の不祥事件の届出対象となる。テキスト No.1 P10～14「1. 不祥事とは(1)」参照。
  - b. 適切でない。業務の委託先において不祥事件が発生した場合も、当局への届出義務を負う。テキスト No.1 P10～14「1. 不祥事とは(1)」参照。
  - c. 適切である。テキスト No.1 P10～14「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、その発生を知った日から(発生した日からではない)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。テキスト No.1 P10～14「1. 不祥事とは(1)」参照。
- したがって、a. b. d. が適切でないため、(3)が本問の正解である。

## 地域金融機関による不祥事と利用者保護

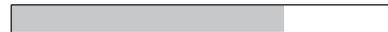
【問4】 地域金融機関による不祥事と利用者保護の説明として、適切でないものはいくつあるか。(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- a. 地域金融機関では規模が小さいゆえに、組織内部でのガバナンスや牽制機能が働きにくく、一部トップ層への権限の集中、独断専行的経営が行われやすいということもある。
- b. 地域金融機関は限られたエリアで営業展開を行っていることから、不祥事件の発生等による風評リスクの顕在化が、地域との致命的な信頼関係の喪失につながりかねない。
- c. 金融機関における不祥事といえば、集金現金の着服や、融資担当者による不正貸出など、現金に関連した事件や貸出に絡む法令違反に限定される。
- d. 金融機関で不祥事件を発生させないことは、最終的に利用者保護につながることを意識して行動する必要がある。

- (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 71.5%



### 解 説

- a. 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。
- 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. 適切でない。金融自由化や業務自由化が進み、リスク商品の取扱いが開始されるなど取引内容が高度化・複雑化したり、各種の法規制が強化される中、現金に関連した事件や、貸出に絡む法令違反に限定せず、不祥事件としてとらえるべき内容も多様化している。テキスト No.1 P10～14「1. 不祥事とは (2)」参照。
- d. 適切である。テキスト No.1 P15「3. 利用者保護姿勢と不祥事」参照。  
したがって、c. が適切でないため、(1) が本問の正解である。

## 行政当局が示す指針とリスク管理

[問5] 不祥事に対して行政当局が示す指針と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. 監督当局は、不祥事の対外的な対応について監督当局への報告を行うとともに、刑罰法令に抵触しているか否かにかかわらず、すべて警察等関係機関に通報することを求めている。
  - b. 監督当局は、不祥事件の調査・解明は、事件が発生した部門が発生原因を分析し、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を求めている。
  - c. 何より大切なのは営業店において不祥事を発生させないための体制を作っていくことであり、関係者の責任追及、監督責任の明確化といった対応は必要ないとされている。
  - d. 支店長など管理者は、「不祥事防止」を重要なリスク管理項目の1つとして位置づけ、その発生防止のための対応を取る必要がある。
- (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 74.7%



### 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。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。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。監督当局は、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を求めている。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。
- 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、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6】 金融機関で不祥事が発生する背景の説明として、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. 担当者が同一の営業店、あるいは同一の係(担当業務)に長期に在籍すれば、それだけ営業店の事務チェック能力も高くなるため、不祥事が起きにくくなるとされる。
- b. 一般に担当者と直属の上司である役席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。
- c. 営業店の事務に関連する不祥事は、その金融機関の事務手続きやシステム、あるいはチェック体制の盲点を突いて行われることが一般的である。
- d. 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。

- (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 89.9%



### 解 説

- a. 適切でない。同一セクションに長く滞留すれば、それだけ事務の間隙、盲点を見つけ出す機会も増え、顧客と癒着するケースも多くなるため、不祥事につながる可能性が高いとされる。テキスト No.1 P17～20「2. 不祥事を引き起こす背景 (1)」参照。
- b. 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概して不祥事は起きておらず、一般に不祥事発生の原因と、担当者と役席のコミュニケーションとの間には因果関係があるとされる。テキスト No.1 P17～20「2. 不祥事を引き起こす背景 (2)」参照。
- c. 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 (3)」参照。
- d. 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り、不祥事発生の一因となる。テキスト No.1 P17～20「2. 不祥事を引き起こす背景 (4)」参照。

したがって、a. b. d. が適切でなく、(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7】 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. 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、自店の相互牽制機能は十分に機能し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。
- b. 金融機関には顧客のニーズに応えるために、迅速かつ正確な業務処理が要求されるが、その一方で事務リスクも大きくなっていることを理解する。
- c. 営業店のトップである支店長は、担当者や役席者に対して絶対的な信頼を置いていれば、店内の事務体制に関心をもたなくても不祥事の防止につながる。
- d. 管理者は、部下が家庭生活等において問題を抱えていないか把握するために、部下のプライベートな部分に過度に介入して調査する必要がある。

- (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 96.0%



### 解 説

- a. 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。
- b. 適切である。テキスト No.1 P21～23「1. 事務リスク管理の徹底」参照。
- c. 適切でない。支店長は担当者や役席者に対して絶対的な信頼を置いていても、店内の事務体制については常に「疑い」を持ち、店内の事務体制に関心を持つことが不祥事防止につながる。テキスト No.1 P21～23「1. 事務リスク管理の徹底 (2)」参照。
- d. 適切でない。管理者は、不祥事防止のために、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目を行き届かせることが必要であるが、過度に介入する必要はない。テキスト No.1 P23～25「2. 人事管理 (2)」参照。

したがって、a. b. が適切であるため、(2) が本問の正解である。

## 人事ローテーションと職場離脱措置

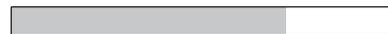
[問8] 人事ローテーションと職場離脱措置の説明として、適切でないものはいくつあるか。(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- a. 職員を一定期間で人事異動させることは不祥事発生を未然に防止するための方策の1つとなるが、支店長としては「いま異動が行われると業務のレベルが低下する」「後任の人材育成に時間がかかるため異動させられない」といった理由があれば、異動を否定的にとらえ拒むようにする。
- b. 長期休暇を取得させるなど一定期間職場を離れさせる職場離脱措置は、人事異動や人事ローテーションが難しい営業店の担当者のみが対象となる。
- c. 営業店の人繰りの関係上、職場離脱措置は閑散期などに取得させることが有効で、期初に年間の休暇ローテーションを組み計画的に取得させることは避ける。
- d. 毎年度の職場離脱措置の結果については、翌年度の4月末日までに人事部門を通じて当局に報告することが求められている。

- (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 72.2%



### 解 説

- a. 適切でない。個々にみれば様々な事情があるが、支店長としては事故防止の観点から人事異動に対しては前向きにとらえる姿勢が重要である。日頃から支店内の人事ローテーションを計画的に行うなど、いつ異動があっても対応できるよう準備しておく必要がある。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 (1)」参照。
- b. 適切でない。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。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。
- c. 適切でない。支店長、管理職としては期初に年間の休暇ローテーションを組んでおき、策定したスケジュールに従って計画的かつ着実に休暇を取得させるよう管理することが必要である。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。
- d. 適切でない。このような制度(ルール)は存在しない。テキストに記載なし。応用問題。したがって、a. b. c. d. すべて適切でないため、(4)が本問の正解である。

## 不祥事の傾向，特徴

【問9】 不祥事の傾向，特徴の説明として，適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) コンプライアンス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る管理職が不祥事を起こす事例がみられる。
- (2) 渉外業務は営業店外で通帳・証書類や現金現物等の授受が行われ，リアルタイムでのチェックや複数の担当者による相互牽制機能が働きにくいことや，特定の顧客との信頼関係が背景にあるため，内部事務に比べて不祥事が起きやすい環境にあるといえる。
- (3) 行政当局から不祥事件の発生による行政処分を受けた金融機関において再度，不祥事件が発生する事例はなく，それだけ行政処分は金融機関にとって重いものとなっている。
- (4) 高齢者は多額の資産を有しているケースが多いこと，金融商品等に対する理解度に問題があるケースもあることから，不祥事の相手方として狙われることが多い。

正解 (3)

正解率 97.8%



### 解 説

- (1) 適切である。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も」参照。
- (2) 適切である。テキスト No.1 P30～31「2. 不祥事件の傾向」参照。
- (3) 適切でない。行政当局から業務改善命令等を受け，業務改善計画を策定しても，再び不祥事が発生しているケースが見られる。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 (2)」参照。
- (4) 適切である。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 (1)」参照。したがって，(3) が適切でなく，これが本問の正解である。

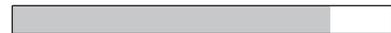
## 詐 欺 罪

[問 10] 詐欺罪の説明として、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. 刑法上の詐欺とは、「人を欺いて財物を交付させ、または財産上の不法の利益を得る行為」を指すが、人を欺いて他人に得させる行為、およびこれに準ずる行為も含むとされる。
  - b. 本当は入金がないのに、金融機関のオンライン端末機を操作して預金口座に入金があったかのように入力する行為は、電子計算機使用詐欺罪が適用される。
  - c. 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。
  - d. 詐欺罪は大きく分けると、人を欺いて財産上の不法の利益を得る狭義の詐欺罪と、人を欺いて財物を交付させる詐欺利得罪とに分かれる。
- (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 83.4%



### 解 説

- a. 適切である。テキスト No.1 P34 「1. 詐欺事件とは」参照。
- b. 適切である。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. 適切でない。詐欺罪は、人を欺いて財物を交付させる狭義の詐欺罪と、人を欺いて「財物以外」の財産上の不法の利益を得る詐欺利得罪とに分かれる。テキスト No.1 P34 「1. 詐欺事件とは」参照。

したがって、d. が適切でないので、(1) が本問の正解である。

## 横 領 罪

[問 11] 横領罪の説明として、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. 横領罪とは、他人の占有に属さない(自己の占有する)他人の物を不法に領得する犯罪をいう。
  - b. 横領罪は、単純横領罪、業務上横領罪、遺失物等横領罪に分かれる。
  - c. 横領罪は、未遂に終わった場合でも罰せられる。
  - d. 私的または第三者のために流用する目的で預金口座から金員を引き出した場合でも、後日補填したり、一時流用する意図であれば、横領罪は成立しないとされている。
- (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 66.4%



### 解 説

- a. 適切である。テキスト No.1 P38「1. 着服・横領とは」参照。
  - b. 適切である。テキスト No.1 P38「1. 着服・横領とは」参照。
  - c. 適切でない。単純横領罪は5年以下の拘禁刑、業務上横領罪は10年以下の拘禁刑に処せられると定められており、すべて5年以下ではない。テキスト No.1 P38「1. 着服・横領とは」参照。
  - d. 適切でない。後日補填する意思があったとしても横領罪の成立を妨げないとした判例もあり、一時流用するだけの意図での着服であったとしても横領罪は成立するのが原則だと考えられている。テキスト No.1 P38「1. 着服・横領とは」参照。
- したがって、c. d. が適切でなく、(2)が本問の正解である。

## 渉外係員の行動管理

[問 12] 渉外係員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. 渉外担当役席は、部下の集金先や訪問先を訪問して、渉外係員の渉外状況をチェックすることが大切だが、不祥事防止の観点では毎月決まった日にこれを実行するように努める。
- b. 渉外担当役席は、定期積金や定期貯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する。
- c. 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いため、定期貯金や定期積金の満期解約金などは普通貯金などの口座に入金してもらうように促す。
- d. やむを得ず通帳や証書、払戻請求書などを預かる場合には、「預かり品記録簿」(名称は金融機関ごとに異なる)に記載して、担当者自身で管理するように促す。

- (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 95.3%



### 解 説

- a. 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り、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などが必要である)。テキスト No.1 P36～37「4.再発・未然防止策(1)」参照。
- 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。役席者が管理するものであって、担当者が預かって自分で管理することなどは絶対にしてはいけない。テキスト No.1 P40～41「4.再発・未然防止策(7)」参照。  
したがって、b. c. が適切であるため、(2)が本問の正解である。

## 背 任 罪

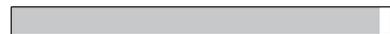
[問 13] 背任罪について、以下の( ① )～( ④ )に当てはまる語句の組合せとして、正しいものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

・背任罪(刑法 247 条)とは、( ① )のために事務を処理する者が、自己もしくは( 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 )損害を加える犯罪をいう。例えば、金融機関の支店長が、付き合いの長い顧客から頼まれて、回収困難と認識しながら十分な担保もとらずに融資を実行したというケースが背任事件に該当する。このケースでは、貸付金が( ④ )、背任罪は成立するというのが判例の考え方である。

- (1) ① 他人      ② 自社      ③ 多額の  
④ 回収されず損害が出たときに限り
- (2) ① 自社      ② 第三者      ③ 少額の  
④ 全額回収できたとしても
- (3) ① 第三者      ② 自社      ③ 財産上の  
④ 回収されず損害が出たときに限り
- (4) ① 他人      ② 第三者      ③ 財産上の  
④ 全額回収できたとしても

正解 (4)

正解率 96.8%



### 解 説

背任罪（刑法 247 条）とは、①他人のために事務を処理する者が、自己もしくは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財産上の損害を加える犯罪をいう。例えば、金融機関の支店長が、付き合いの長い顧客から頼まれて、回収困難と認識しながら十分な担保もとらずに融資を実行したというケースが背任事件に該当する。このケースでは、貸付金が④全額回収できたとしても、背任罪は成立するというのが判例の考え方である。

テキスト No.1 P42 「1. 背任事件とは」参照。

したがって、(4) が本問の正解である。

## 不祥事件による刑罰

[問 14] 不祥事件による刑罰の説明として、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) 金融機関の職員が、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。
- (2) 金融機関の職員が偽造された公文書等と知りながら、原本として取り扱った場合、偽造公文書行使等の罪に問われる。
- (3) 預金の払戻請求書や融資申込書、諸契約書や約定書を、金融機関の職員が偽造したり改ざんしたりした場合、公文書偽造等の罪に問われる。
- (4) 融資の申込みに必要な運転免許証などの偽造に、金融機関の職員が関与した場合、共犯として金融機関の職員が、公文書偽造等の罪に問われる。

正解 (3)

正解率 51.6%



### 解 説

- (1) 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2条）。応用問題。テキストに記述なし。
- (2) 適切である。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、偽造公文書行使等の罪に問われる（刑法158条）。応用問題。テキストに記述なし。
- (3) 適切でない。預金の払戻請求書や融資申込書、諸契約書や約定書を、金融機関の職員が偽造したり改ざんしたりした場合、「私文書偽造等」の罪に問われる（刑法159条）。応用問題。テキストに記述なし。
- (4) 適切である。融資の申込みに必要な運転免許証などの偽造に、金融機関の職員が関与した場合、公文書偽造等の罪が共犯として適用されることがある（刑法155条）。応用問題。テキストに記述なし。

したがって、(3) が適切でなく、これが本問の正解である。

## 個人情報の漏洩

[問 15] 個人情報の漏洩の説明として、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. 個人情報が漏洩した場合、新聞、テレビ等のマスコミ報道がなされることにより、金融機関の社会的信用が低下し、イメージダウンにつながるという無形の影響も考えられる。
- b. 個人情報が漏洩した場合、金融機関は個人情報保護法に基づく罰則の適用や監督当局の行政処分を受けるほか、漏洩した個人情報を利用した犯罪が行われれば、被害者本人からの損害賠償請求も避けられない。
- c. 個人情報を漏洩させた金融機関に対し、漏洩情報を買収しよう求めたり、人に知られたくない重要な情報を公表しない代わりに金銭の支払いを要求して行く行為は、金融機関に対する恐喝・脅迫には該当しない。
- d. 金融機関の職員が、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)も盗難に遭った場合、不慮の事故であり、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。

- (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 96.0%



### 解 説

- a. 適切である。テキスト No.1 P47「2. 個人情報漏洩による影響」参照。
- b. 適切である。テキスト No.1 P47「2. 個人情報漏洩による影響」参照。
- c. 適切でない。個人情報の漏洩が犯罪につながるケースとして、漏洩情報を買収しよう求めたり、人に知られたくない重要な情報を公表しない代わりに金銭の支払いを要求して行くことがある。これらは「恐喝・脅迫」である。テキスト No.1 P47「2. 個人情報漏洩による影響」参照。
- d. 適切でない。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あたる。テキスト No.1 P48～53「1. 個人情報漏洩の事例 (5)」参照。

したがって、c. d. が適切でないため、(2)が本問の正解である。

## 個人情報漏洩の原因と防止策

[問 16] 個人情報漏洩の原因と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. 金融機関における個人情報漏洩の原因としては、外部からの侵入によるものではなく、内部者の故意の持ち出し、内部者の過失による喪失にすべて集約される。
- 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、また自己の利益を図ろうという悪意がなければ、金融機関に損害が発生するリスクはない。
- c. 金融機関の職員が漏洩させることができる情報は原則として本人がアクセス可能な情報に限定されることから、この範囲を業務上必要な最小限度に設定しておくことも、万一漏洩が発生してしまった場合の被害を抑えるための方策として有効である。
- d. 金融機関において、外部への情報持ち出しを物理的に完全に遮断することは現実として不可能であり、職員の個人情報保護に対する意識が伴わなければ個人情報の漏洩事件を防止することは難しい。

- (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 68.6%



### 解 説

- a. 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内部者の故意の持ち出し、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。
- b. 適切でない。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、また自己の利益を図ろうという悪意のある漏洩でなかった場合でも、結果として情報が悪意の第三者に渡った場合には、金融機関に損害が発生する。テキスト No.1 P53～55「2.個人情報漏洩の発生原因と防止策」参照。
- c. 適切である。テキスト No.1 P53～55「3.個人情報漏洩の発生原因と防止策 (1)」参照。
- d. 適切である。テキスト No.1 P53～55「3.個人情報漏洩の発生原因と防止策 (2)」参照。  
したがって、c. d. が適切であるため、(2)が本問の正解である。

## 守秘義務と対象となる情報

[問 17] 守秘義務と対象となる情報の説明として、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. 守秘義務は民法で規定されており，守秘義務に違反すれば拘禁刑に処せられる。
- b. 守秘義務の対象になるのは取引が継続している顧客の情報で，取引を解消した後は，その顧客の情報は守秘義務の対象とならない。
- c. 登記事項証明書に記載されている取締役の氏名(個人名)は守秘義務の対象とならない。
- d. 個人情報保護法と守秘義務は同一であり，守秘義務違反となれば必ず個人情報保護法違反となる。

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

正解 (3)

正解率 80.9%



### 解 説

- a. 適切でない。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一方で，法律上明文の規定はない。そのため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い。テキスト No.1 P56～62「1. 守秘義務について (1)」参照。
- b. 適切でない。取引開始に至らなかったとしても，得た情報は対象になり，また取引を解消した後も引き続き守秘義務の対象となる。テキスト No.1 P56～62「1. 守秘義務について (2)」参照。
- c. 適切である。テキスト No.1 P56～62「1. 守秘義務について (2)」参照。
- d. 適切でない。個人情報保護法上の義務と守秘義務は異なるもので，それぞれ区別して検討する必要がある。なお，個人情報保護法における義務の対象となるのは，特定の個人を識別できる情報（氏名，住所，マイナンバー，顔写真，取引履歴など）であり，守秘義務の対象となるのは，企業の営業秘密，顧客情報，社内計画，業務上知り得た一切の非公開情報などの秘密情報であり，個人情報に限らない。テキスト No.1 P56～62「1. 守秘義務について (3)」参照。

したがって，a. b. d. が適切でないため，(3) が本問の正解である。

## 守秘義務が免除される場合

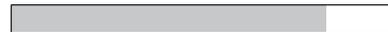
[問 18] 守秘義務が免除される場合の説明として、適切でないものはいくつあるか。(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- a. 守秘義務の対象となる「第三者」には、本人(顧客)の家族は含まれないため、本人の承諾なしに預金残高等を家族に開示しても守秘義務違反とはならない。
- b. 税務調査には強制捜査と任意調査があるが、このうち任意調査は金融機関などの相手方の承諾を得てはじめてできる調査であり、金融機関は正当な理由がなくても、調査を拒絶することができる。
- c. 依頼者自身による、依頼者本人の取引に関する照会については、依頼者本人に取引内容を開示しても守秘義務の問題は発生しない。
- d. 相続人が複数いる場合、そのうちの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、相続人全員からの申し出がないと、(他の相続人に対する)守秘義務違反になるため、応じることはできない。

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

正解 (4)

正解率 82.7%



### 解 説

- a. 適切でない。守秘義務の対象となる「第三者」には、本人の家族も含まれるため、預金残高等の個人情報を本人の家族に開示した場合、守秘義務違反となる。テキスト No.1 P64～67「違反事例①預金の残高照会に安易に回答したために顧客情報が流出」参照。
- b. 適切でない。任意調査については金融機関に「受忍義務」があり、正当な理由なく調査を拒絶した場合には、罰則(国税徴収法 188 条等)もある。テキスト No.1 P56～63「1. 守秘義務について<ケース 1>」参照。
- c. 適切である。テキスト No.1 P56～63「1. 守秘義務について<ケース 2>」参照。
- d. 適切でない。相続人が複数いる場合には、相続人が各自に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、そのうち1人に回答したとしても守秘義務違反とはならない。テキスト No.1 P56～61「1. 守秘義務について<ケース 3>」参照。

したがって、a. b. d. が適切でないため、(4)が本問の正解である。

## 守秘義務違反・個人情報保護法違反

【問 19】 守秘義務違反・個人情報保護法違反の説明として、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) 顧客に送付する定期預金の満期案内通知や預金取引明細などの情報を誤って別の顧客に送付するなど、単純な事務ミスに起因するものであっても、第三者に漏れれば守秘義務違反や個人情報保護法違反となる。
- (2) 職場外で顧客に関する噂話をして、その情報が第三者に伝わった場合、守秘義務違反や個人情報保護法違反に問われる。
- (3) 確定申告書の内容の照会など、通常あまり発生しない照会、あるいは不自然な照会等があった場合には、担当者でなく役席者が対応する。
- (4) 金融機関間で行われる信用照会制度について、自金融機関の取引先からの依頼により信用照会制度を利用し、それによって得られた情報を取引先に開示することは、守秘義務違反にならないとされている。

正解 (4)

正解率 80.9%



### 解 説

- (1) 適切である。テキスト No.1 P62～63「2. 守秘義務違反と不祥事」参照。
- (2) 適切である。テキスト No.1 P62～63「2. 守秘義務違反と不祥事」参照。
- (3) 適切である。テキスト No.1 P64～67「違反事例①預金の残高照会に安易に回答したために顧客情報が流出」参照。
- (4) 適切でない。金融機関間で行われる信用照会制度は、金融機関に共通の利益があることや、情報の開示が金融機関に限られることから回答しても守秘義務違反にならないとされているが、取引先からの依頼により信用照会制度を利用して得た情報を取引先に開示するのは守秘義務違反となる。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。

したがって、適切でないのは(4)で、これが本問の正解である。

## 優越的地位の濫用

[問 20] 次の文章のうち、独占禁止法の優越的地位の濫用に当たらない行為はいくつあるか。(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- a. 貸出先から融資の返済が長期にわたり滞っているので、債権保全の観点から必要な範囲内において追加担保の差し入れを求めた。
- b. 売掛先の倒産により、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契約に定めたとおりに金利の引上げを要請した。
- c. 他の金融機関から借入れを行う場合には貸出条件等が不利になる旨を示唆して、自金融機関から借入れを行うよう求めた。
- d. 金利引上げに応じなければ次回の融資が困難となる可能性があるとして、金利の引上げ要請を行った。

- (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らない)

正解 (2)

正解率 77.6%



### 解 説

- a. 優越的地位の濫用に当たらない。債権保全に必要な範囲内での対応である。テキスト No.1 P78～79「3.独占禁止法上で問題となる行為 (1)」参照。
- b. 優越的地位の濫用に当たらない。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契約に定めたとおりに金利の引上げを要請する行為は、債権保全に必要な範囲内での対応である。テキスト No.1 P78～79「3.独占禁止法上で問題となる行為(1)」参照。
- c. 優越的地位の濫用に当たる。貸出先に対し、今後、他の金融機関から借入れを行う場合には、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れをしないよう要請を行う行為は「競争者との取引の制限」に当たり独占禁止法上問題となる。テキスト No.1 P78～79「3.独占禁止法上で問題となる行為 (4)」参照。
- d. 優越的地位の濫用に当たる。要請に応じなければ次回の融資が困難となる旨を示唆し、借入れを要請する行為は、「融資に関する不利益な取引条件の設定・変更」に当たり独占禁止法上問題となる。テキスト No.1 P78～79「3.独占禁止法上で問題となる行為 (1)」参照。

したがって、優越的地位の濫用に当たらないのは a. b. であるため、(2) が本問の正解である。

## 融資セールスを行う場合の留意点

[問 21] 融資セールスを行う場合の留意点について、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. 貸出先に明らかに資金需要がない場合でも、将来に備えて借りておいたほうが経営が安定することを必要以上に強調して、融資につなげていくことが求められる。
- b. 自金融機関の融資セールスに貸出先が応じたとしても、それが実際の資金需要に基づく借入れであることをよく確認することが大切である。
- c. 取引先から「今は特に資金需要がない」と言われた場合、長期借入れと短期借入れとのアンバランスが発生しているなど、しっかりとした企業分析・財務分析を行い資金需要が眠っている可能性があっても、融資アプローチは控えなければならない。
- 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、過度な営業活動は控えるようにするとともに、後にセールスに問題がなかったかを振り返る際の材料とすることが有効である。

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

正解 (2)

正解率 80.5%



### 解 説

- a. 適切でない。金融機関から貸出先に借入れのセールスをする場合であっても、あくまでも貸出先に借入れのニーズ、つまり資金需要があることが前提であり、借りておいたほうが経営が安定することを必要以上に強調することは不適切である。テキスト No.1 P83～84「3.再発・未然防止対策とマネジメント」参照。
- b. 適切である。テキスト No.1 P83～84「3.再発・未然防止対策とマネジメント」参照。
- c. 適切でない。仮に貸出先に資金需要がないと思っても、財務面をよく見ると、例えば長期借入れと短期借入れのバランスが取れておらず、潜在的な資金ニーズが明らかになり、結果として借入れにつながるケースもある。しっかりとした企業分析・資金分析をしたうえで、融資セールスを行うことは否定されない。テキスト No.1 P83～84「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 P83～84「3.再発・未然防止対策とマネジメント」参照。  
したがって、b. d. が適切なため、(2)が本問の正解である。

## セクシャルハラスメント

[問 22] セクシャルハラスメントの説明として、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. セクシャルハラスメントの防止対策は、男女雇用機会均等法において事業主の義務とされており、女性労働者のみならず男性労働者も保護の対象となっている。
- b. 女性従業員にお茶くみをさせる行為や、「男のくせに根性がない」などと言う行為は、性的な言動(セクシャルハラスメント)に該当しないものの、ジェンダーハラスメントと呼ばれ、控えるべき行為である。
- c. セクシャルハラスメントには「対価型」と「環境型」があるが、職場において行われる性的な言動により、労働者の労働環境が不快なものになり、その就業意欲に支障が生じている状況は「環境型セクシャルハラスメント」に該当する。
- d. セクシャルハラスメントを行った職員は就業規則等に基づく懲戒処分を受けるほか、刑事上の責任を負うこともあるが、その使用者である金融機関が責任を負うことはない。

- (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 65.0%



### 解 説

- a. 適切である。テキスト No.1 P104～105「1. セクハラ防止とコンプライアンス (2)」参照。
- b. 適切である。テキスト No.1 P104～105「1. セクハラ防止とコンプライアンス (2)」参照。
- c. 適切である。テキスト No.1 P105～106「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を行った者だけでなく、その使用者である金融機関も使用者責任として損害賠償責任を負うことがある。テキスト No.1 P105～106「2. どのような言動が問題化するか (2)」参照。

したがって、d. が適切でないため、(1)が本問の正解である。

## 浮 貸 し

[問 23] 浮貸しについて、適切なものの組合せはどれか。(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- a. 浮貸しとは金融機関の役職員等が、その地位を利用して自己または第三者の利益を図るための金銭の貸付、金銭の貸借の媒介、債務保証を行うことをいい、出資法で禁止されている。
- b. 金融機関の担当者が、融資を受けられない取引先のために自分の預金を用立てし、一定の金利を謝礼として受け取る行為は、浮貸しではなく、刑法上の業務上横領の罪に問われる。
- c. 浮貸しは、自分が行えば罪に問われることはもちろん、部下が行った場合、管理者は就業規則等により管理責任を問われる。
- d. 金利や返済方法等の条件面で折り合わずプロパーで取り上げることが困難な案件について、リベートを受け取り日本政策金融公庫等の代理貸付機関の資金を使うよう媒介する行為は、金融機関の業務遂行上の行為とみなされ、違法とはならない。

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

正解 (2)

正解率 89.9%



### 解 説

- a. 適切である。テキスト No.1 P109～111「1.浮貸しの事例と防止対策 (1)」参照。
- b. 適切でない。金融機関の担当者が、融資を受けられない取引先のために自分の預金を用立てし、一定の金利を謝礼として受け取る行為は、浮貸しとなる。自分の預金ではなく、他の取引先の預金や集金分を流用する場合、刑法上の業務上横領の罪に問われる。テキスト No.1 P109～111「1.浮貸しの事例と防止対策 (2)」参照。
- c. 適切である。テキスト No.1 P109～111「1.浮貸しの事例と防止対策 (3)」参照。
- d. 適切でない。金利や返済方法等の条件面で折り合わずプロパーで取り上げることが困難な案件について、リベートを受け取り日本政策金融公庫等の代理貸付機関に媒介する行為は、違法となる。またたとえリベートを受け取っていなくても、こうした媒介行為は金融機関内の正式な稟議決裁を必要としないこともあり、金融機関としての業務遂行か否か判断が分かれる例もあり安易に行うべきではない。テキスト No.1 P109～111「1.浮貸しの事例と防止対策 (2)」参照。

したがって、a. c. が適切であるため、(2)が本問の正解である。

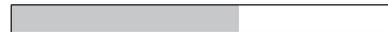
## 導 入 預 金

**〔問 24〕 導入預金の説明として、適切でないものを1つ選びなさい。**

- (1) 導入預金取締法(預金等に係る不当契約の取締に関する法律)では、「金融機関に預金等をする者は、当該預金等に関し、特別の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。
- (2) 導入預金では、金融機関に預け入れられた第三者の預金等が融資債権の担保になっていなくても、仮に融資先が破綻すれば、その預金等で債権回収を図ることができ、金融機関は損失を免れることになる。
- (3) 金融機関の職員が、預金等の預入れに係る当事者の目的を知らなかったことを理由に処罰を免れることはできないが、それが単に過失がある程度であれば、情状により刑が免除されることもある。
- (4) 導入預金は金融機関から金銭を詐取するため、巧妙な計画の下に仕組まれることもあり、この場合、担当者が詐欺や横領、恐喝等の犯罪に巻き込まれてしまうおそれがある。

正解 (2)

正解率 59.6%



### 解 説

- (1) 適切である。テキスト No.1 P111～113「2. 導入預金の事例と防止対策 (1)」参照。
- (2) 適切でない。導入預金が行われる例では、金融機関に預け入れられた預金等は融資債権の担保になっていないことから解約されることも多く、預金等を依頼した者(融資等を受けたい者)が破たんすれば金融機関は相応の損失を被ることになる。テキスト No.1 P111～113「2. 導入預金の事例と防止対策 (3)」参照。
- (3) 適切である。テキスト No.1 P111～113「2. 導入預金の事例と防止対策 (2)」参照。
- (4) 適切である。テキスト No.1 P111～113「2. 導入預金の事例と防止対策 (3)」参照。  
したがって、適切でないのは(2)で、これが本問の正解である。

## 各種業法違反

[問 25] 各種業法違反の説明として、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. 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に、金融機関の職員がそれらに関する一般的な法律知識や手続きについて説明したとしても、弁護士法に抵触する。
- b. 税務相談については、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はならないが、個別の具体的な相談があった場合は金融機関が相談に乗ることはできず、税理士に相談してもらうようにする。
- c. 建築基準法に違反する建築物に融資しても、そのことをもって金融機関が建築基準法違反に問われることはないので、融資を伸ばすため違法建築や違法物件購入のための資金を積極的に貸し出すことも許容される。
- d. 金融機関の職員が、取引先から相談を受けて不動産を紹介し、不動産売買等の宅建業を行う場合、住宅ローン推進の過程であれば、宅地建物取引業法に抵触するおそれはない。

- (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 88.8%



### 解 説

- a. 適切でない。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に、それらに関する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 P116～118「2. 税務・法務相談と業法違反の防止 (3)」参照。
- b. 適切である。テキスト No.1 P116～118「2. 税務・法務相談と業法違反の防止 (1)」参照。
- c. 適切でない。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対して融資はできない。テキスト No.1 P114～115「1. 住宅ローン業務と業法違反の防止 (1)」参照。
- d. 適切でない。住宅ローン推進の過程であっても、金融機関の職員が不動産売買等の宅建業を行うことは、宅地建物取引業法に抵触する可能性がある。テキスト No.1 P114～115「1. 住宅ローン業務と業法違反の防止 (2)」参照。

したがって、b. が適切であり、(1) が本問の正解である。

## 景 品 表 示 法

[問 26] 景品表示法の説明として、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. 景品表示法(不当景品類及び不当表示防止法)は、独占禁止法の特例法として制定された法律で、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ことを目的としている。
- b. 景品表示法における「表示」には、パッケージ、パンフレット、広告物、セールストーク等が該当するが、インターネットによる不当な表示は同法の対象外とされている。
- c. 景品表示法においては「優良誤認」「有利誤認」「その他の不当表示」などを不当表示として禁止している。このうち「優良誤認」とは商品または役務の価格その他の取引条件について、実際のものよりも相手方に著しく有利であると一般消費者に誤認される表示などを指す。
- d. 金融機関が作成するパンフレットや広告物等は、必ず本部の担当部署がリーガルチェックを行っているので、営業店の担当者が顧客の目線に立って誤認されるおそれがあると判断したパンフレットや広告物等でも、改善する必要性を本部に提言することは控えなければならない。

- (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 63.2%



### 解 説

- a. 適切である。テキスト No.1 P119～120「1. 景品表示法とコンプライアンス (1)」参照。
- b. 適切でない。インターネットによる不当な表示も含まれる。テキスト No.1 P119～120「1. 景品表示法とコンプライアンス (1)」参照。
- c. 適切でない。「優良誤認」とは、商品または役務の品質、規格、その他の内容について、実態のものよりも著しく優良であると一般消費者に誤認される表示、また競争事業者の供給する商品または役務の内容よりも自己の供給するものが著しく優良であると誤認される表示をいう。設問の説明は有利誤認を指す。テキスト No.1 P119～120「1. 景品表示法とコンプライアンス (2)」参照。
- d. 適切でない。営業店の担当者が顧客の目線に立った場合に誤認されるおそれがあると判断した場合には、本部担当部署へ改善する必要性を提言することも、問題の未然防止に大切なことである。テキスト No.1 P122「3. 景品表示法違反の防止対策 (2)」参照。

したがって、b. c. d. が適切でなく、(3)が本問の正解である。

## 反社会的勢力の排除

〔問27〕 反社会的勢力の排除の説明として、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. 暴力団排除条項を盛り込んだ普通預金取引約款では、普通預金口座開設後に口座開設者が反社会的勢力であることが判明した場合、当該口座の利用を停止することはできるが、強制解約することはできない。
- b. 融資依頼者が暴力団やその関係者であった場合、それだけで融資取引を拒絶することはできないので、別の謝絶理由を探す必要がある。
- c. 反社会的勢力であるかどうかを見極めるには、暴力団や暴力団関係企業等に所属しているか否かで判断する必要があるが、暴力的な要求行為や不当要求があったとしても、そうした団体に所属していなければ反社会的勢力にはならない。
- d. 金融機関が反社会的勢力に対する融資を拒絶した後、街宣行為や無用な立ち入りなどの嫌がらせがあった場合でも、そのような嫌がらせ行為を中止させる方法はない。

- (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 91.3%



### 解 説

- a. 適切でない。暴力団排除条項（暴排条項）を盛り込んだ普通預金取引約款では、普通預金口座開設後に口座開設者が反社会的勢力であることが判明した場合、強制解約することができる」と定めている。テキスト No.1 P125～127「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。現在は融資依頼者が暴力団やその関係者というだけで、融資取引を拒絶することができる。テキスト No.1 P125～127「2. 金融機関の業務と不祥事発生の防止 (1)」参照。
- c. 適切でない。反社会性は、どこに属しているかだけでなく、その行為にも着目して見極める必要がある。テキスト No.1 P124～125「1. 反社会的勢力の排除とコンプライアンス (1)」参照。
- d. 適切でない。金融機関が反社会的勢力に対する融資を拒絶した後、街宣行為や無用な立ち入りなどの嫌がらせがあった場合には、仮処分の手続きをすれば、当該行為を中止させることができる。また、当該行為の程度によっては、威力業務妨害、偽計業務妨害等の刑事告訴の対象となるため、警察や顧問弁護士等と相談し、最善の対応を検討すべきである。テキスト No.1 P125～127「2. 金融機関の業務と不祥事発生の防止 (2)」参照。

したがって、a. b. c. d. すべて適切でないため、(4)が本問の正解である。

## 反社会的勢力への対応

[問 28] 反社会的勢力への対応の説明として、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. 金融機関においては、何よりも反社会的勢力の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となる。
- b. 反社会的勢力への対応は、担当者に任せきりにせず、職場内で共通認識を醸成し、組織的な対応体制を確立することが重要である。
- c. 営業店等で反社会的勢力に対応(相対)する場合、対応人員はできれば相手より多いほうがよい。
- d. 反社会的勢力に対応する過程で恐喝、暴行、業務妨害等の違法行為があっても、自金融機関のイメージダウンにつながるおそれもあるため、警察に通報することは避け、話し合いによる解決を試みる。

- (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 88.4%



### 解 説

- a. 適切である。テキスト No.1 P127～128「2. 反社会的勢力等への対応の留意点(1)」参照。
- b. 適切である。テキスト No.1 P127～128「2. 反社会的勢力等への対応の留意点(1)」参照。
- c. 適切である。テキスト No.1 P127～128「2. 反社会的勢力等への対応の留意点(1)」参照。
- d. 適切でない。恐喝、暴行、業務妨害等の違法行為があれば直ちに警察に通報し、必要があれば顧問弁護士と連携を図り、法的措置を取る。テキスト No.1 P127～128「2. 反社会的勢力等への対応の留意点(1)」参照。

したがって、a. b. c. が適切であるため、(3)が本問の正解である。

## 不祥事の発生要因や不祥事防止

[問 29] 不祥事の発生要因や不祥事防止について、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. 不祥事の原因には、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やコンプライアンス体制の不備という大きく2つの側面があり、どちらか片方のみで発生するものではなく、必ず両者の因果関係によって発生する。
- b. 金融機関は大切な顧客の財産や企業活動に必要な資金を扱っているだけに他の業種以上に法令による規制は多いが、法令の遵守をより確実にするための業界団体ルールや金融機関内部の各種規定(規則, 基準書等)には拘束されず、法令を遵守していればよい。
- c. 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、その牽制機能を担保する仕組みとして、事務リスクの大きさに応じてシステムのガードがかけられたり、オペレーション上の制約が課されたりしている。
- d. 金融機関で制定されている各種の業務や事務についての様々なルール(規則, 取扱マニュアル, 事務取扱規程等)には、事務手順が記載されているが、「法令違反を犯さない」ための注意点等は盛り込まれていないため、こうしたルールを読み込んでも不祥事防止にはつながらない。

- (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 71.8%



### 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. 適切でない。法令の遵守をより確実にするための業界団体ルールや金融機関内部の各種規定(規則, 基準書等)が多く存在しており、これらも遵守する必要がある。テキスト No.2 P7～8「1.不祥事に直結するコンプライアンス違反」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. 適切でない。金融機関で制定されている各種の業務や事務についての様々なルール(規則, 取扱マニュアル, 事務取扱規程等)には、「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のが通常であり、これら決められたルールに則って業務や事務処理を行うことが不祥事を発生させないことにつながる。テキスト No.2 P8「2.事務規定遵守の必要性」参照。

したがって、b. d. が適切でなく、(3)が本問の正解である。

## 取引先との癒着と不祥事の関係

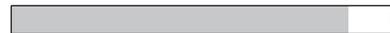
[問 30] 取引先との癒着と不祥事の関係の説明として、適切でないものはいくつあるか。(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- a. 特定の取引先に異常な便宜を与える行為は癒着とみなされるが、反対に取引先から金銭や物品を借り入れる行為は癒着とはみなされない。
- b. 取引先から過剰な接待や贈答品の申し出があった場合には、取引先の感情を害しないように配慮しつつ、丁寧に断るなど、節度をもった対応を取ることが必要である。
- c. 業後や休日に、取引先からプライベートな形で接待等を受けることは問題ない。
- d. 融資のお礼として融資担当者が過大な金品を受け取れば、会社法上の収賄罪に該当するおそれがある。

- (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 88.4%



## 解 説

- a. 適切でない。特定の取引先に異常な便宜を与える行為や、反対に取引先から金銭や物品を借り入れる行為、利益供与とみなされるような常識を超える接待や中元・歳暮・餞別を受ける行為は金融機関に損害を与える取引先との癒着とみなされる可能性がある。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。
- c. 適切でない。プライベートな形で接待等を受けたとしても、その後融資の申込み等があった場合に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るので厳に慎む。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。なお、農協法には贈収賄を直接記載しているものはないが、当然会社法に基づき罰せられる。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。  
したがって、a. c. が適切でないため、(2) 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. 大口信用供与等規制とは、金融機関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の供与等を、原則として自己資本額の25%以下としなければならない規制である。ここでいう信用の供与等とは貸出のことを指し、債務保証や出資は除くとされている。
  - b. 同一人に対する融資を一括ではなく、2回以上に分けて行う方法を「分割実行」といい、例えば、住宅ローンで土地の取得資金を融資し、その後に建物の建築費用を融資する際などに利用されている。これは法令違反にはならない。
  - c. 「迂回融資」とは、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融資方法のことで、法令違反や内部ルール違反を免れるために行われる違反行為である。
  - 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、融資条件違反(稟議違反)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 (1)

正解率 85.9%



### 解 説

- a. 適切でない。大口信用供与等規制における信用の供与等は、貸出、債務保証、出資等の額とされている。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。
- b. 適切である。応用問題。テキストに記述なし。
- 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. 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。  
したがって、a. が適切でないため、(1)が本問の正解である。

## 不祥事発生の前兆と心理状況

[問 32] 不祥事の発生の前兆と心理状況の説明として、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) 日常的に起こるミスやルール違反などは、不祥事発生の前兆となることがある。
- (2) 子供の学費や住宅ローンなどで収入と支出にアンバランスが生じ、家計が限界に達すると、不祥事の誘因になると考えられる。
- (3) 親または子の借財の肩代わりや介護による出費など、やむを得ない事情を抱える人も、不祥事を発生させることがある。
- (4) 家計の困窮は当事者にとって外部に知られたくない話であり、職場の人、友人、公的な機関によるサポートではなく、家族で解決してもらうことが不祥事防止につながる。

正解 (4)

正解率 99.6%



### 解 説

- (1) 適切である。テキスト No.2 P18 「1・不祥事発生の前兆と心理状況の把握」参照。
- (2) 適切である。テキスト No.2 P18～19 「1. 経済的困窮による不祥事 (2)」参照。
- (3) 適切である。テキスト No.2 P18～19 「1. 経済的困窮による不祥事 (2)」参照。
- (4) 適切でない。家計の困窮は一人で抱え込まないことが大切で、家族、職場の人、友人、公的な機関など「誰かに相談できる」サポートシステムが防止につながる。テキスト No.2 P18～19 「1. 経済的困窮による不祥事 (2)」参照。

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。

## 自己の満足への欲求や組織態勢が招く不祥事

〔問 33〕 自己の満足への欲求や組織態勢が招く不祥事の説明として、適切なものを1つ選びなさい。

- (1) 自分の言い分を全く聞いてもらえない，自分への評価が納得できないなど不平・不満のある状態が長く続くと、「腹いせ行動」に走るおそれがあり，不祥事を招きかねない。
- (2) 自尊の欲求心理の一つで，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るが，この心理が不祥事につながることはない。
- (3) 事務規定違反について「見過ごす」「見て見ぬ振りをする」「放置する」といったことがあっても，不祥事にさえならなければそれを問題視する必要はない。
- (4) 上司は，部下・後輩の諫言を受け止めないようにすることが，規律をもたらし，職場内の不祥事防止につながる。

正解 (1)

正解率 99.3%



### 解 説

- (1) 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。
- (2) 適切でない。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，人を引き付けておくために「奢る，金品を贈る」などの行動を招き，不祥事につながることもある。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。
- (3) 適切でない。事務規定違反について「見過ごす」「見て見ぬ振りをする」「放置する」といったことがあった場合，それを問題視すべきである。テキスト No.2 P22「3. 組織への過剰適応が招く不祥事」参照。
- (4) 適切でない。耳の痛い諫言を受け止められない上司の度量不足が不測の事態を招くこともある。意見具申など勇気ある行為者に対する管理者の対応・態度が職場内の不祥事防止につながる。テキスト No.2 P22「4. 直訴・内部告発態勢の欠如」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。

## 不祥事とストレスマネジメント

〔問 34〕 不祥事とストレスマネジメント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. 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。
- b. 仕事をしていないと「落ち着かない」「休めない」状態は危険な信号であり、疲れたら休むのは当然という職場の雰囲気を作るのは、管理者の大事な仕事である。
- c. 緊張の連続では仕事の成果も期待できないので、忙しい中にも息抜きや休憩の時間を設けることは作業効率面からも良い影響がある。
- d. 管理者自身にイライラ状態が続け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るので、時には自分の中にあるイライラを部下にぶつけるなどして、自分自身の安定に努める。

- (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 88.1%



### 解 説

- a. 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 (1)」参照。
- b. 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。
- 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。
- d. 適切でない。管理者が自分自身の安定に努めることは大切だが、「イライラ」のはけ口を部下にぶつけるのは、パワーハラスメントの観点からも厳禁である。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、a. b. c. が適切であるため、(3)が本問の正解である。

## 部下の心身の健康管理

[問 35] 部下の心身の健康管理の説明として、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. 部下の心身の健康管理は、コンプライアンスの遵守、セクシャルハラスメントやパワーハラスメントの防止とともに、管理者が行うべき「リスクマネジメント」の一つである。
- b. 遅刻や早退、突然の休み、無断欠勤など集団のルールから逸脱する行為は、部下が自らリフレッシュに努めているといえるので、異変とはみなさず放置する。
- c. 部下の変化は、「どうせ、～なのに」など愚痴やマイナス思考の言葉に注目すべきで、顔色や表情などの非言語メッセージに注目しても意味はない。
- d. 挨拶をしない、視線をそらす、付き合いが悪くなるといった対人関係での変化は、部下の異変を示す例の一つである。

- (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 94.9%



### 解 説

- a. 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。
- b. 適切でない。遅刻や早退、突然の休み、無断欠勤など集団のルールから逸脱する行為は、部下の心身の異変を示す例の一つなので、放置してはいけない。テキスト No.2 P31～33「2. ストレスについての理解 (3)」参照。
- c. 適切でない。顔色や表情などの非言語メッセージは部下の変化を示す最も分かりやすいポイントである。テキスト No.2 P31～33「2. ストレスについての理解 (3)」参照。
- d. 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。  
したがって、a. d. が適切であるため、(2)が本問の正解である。

## 営業店のコンプライアンス態勢

[問 36] 営業店のコンプライアンス態勢の説明として、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. 営業店では、本部が設けた規則やルールを無視して、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求められる。
- b. 金融機関でコンプライアンスが達成されるためには、営業店の職員一人ひとりがコンプライアンスマインド(遵法精神, ルールを守る精神)を持つ必要があり、コンプライアンスマニュアルをいくら読んでもコンプライアンスマインドを持って業務に当たらなければ意味がない。
- c. 例えば法人店舗と個人店舗や、高齢者取引の比率が高い営業店とそうでない営業店では、トラブルの可能性(リスク)が異なるが、そうした営業店のリスクに合わせて重視すべき法令やルール等を変えることは許されず、すべての営業店で重視する法令やルール等は同じでなければならない。
- d. 日々の業務の中で苦情が寄せられたり、事務ミス・トラブルがあった場合には、それらを記録として留めておくとともに、その原因究明、再発防止策の策定、必要に応じてルールの制定・改定等を行っていく。

- (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 79.4%



### 解 説

- a. 適切でない。営業店でリスク管理を徹底するためには、本部が制定する規則やルールだけでなく、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。本部が設けた規則やルールを無視することは許されない。テキスト No.2 P40「3. 営業店独自のルールを工夫する」参照。
- b. 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 (1)」参照。
- c. 適切でない。1つの金融機関の中でも、営業店が置かれている立地や環境、顧客層等によりリスクは異なるものであり、そのリスクに応じて重視すべき法令やルール等も異なってくるものである。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 (2)」参照。
- d. 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。

したがって、a. c. が適切でないため、(3)が本問の正解である。

## 誤払防止のための対応と店内ルール

[問 37] 誤払防止のための対応と店内ルールの説明として、適切なものを1つ選びなさい。

- (1) 金融機関は預貯金を「真の預貯金者」に対して払い戻す義務を負っており、たとえ受領権者としての外観を有する者に対して「善意・無過失」で払戻しを行ったとしても、真の預金者でない者に対する支払いは一切免責されない。
- (2) 近年は技術の向上により印鑑や確認書類の偽造も精巧になっており、簡単に偽造・改ざんを見破るのは難しく、金融機関の善管注意義務違反による二重払い(損害賠償)のリスクも高まっている。
- (3) 誤払いを防ぐには、自店のリスクを認識したうえで、例えば一定金額以上の払戻しに対して、住所・生年月日の記入を求めるといった確認業務を店内ルールとして実施することも有効であるが、これはあくまで店内ルールという位置づけなので、職員ごとに従う・従わないという判断が異なることも許容される。
- (4) 店内ルールを遵守しなかったがために誤払いとなり訴訟になったとしても、法律ではなく独自のルールを守らなかったことによる誤払いなので、それをもって善管注意義務違反に問われることはない。

正解 (2)

正解率 88.8%



### 解 説

- (1) 適切でない。真の預金者ではない者に対する支払いであっても、「善意・無過失」で払戻しを行ったのであれば、金融機関はその支払いについて免責されるという民法の規定(478条)がある。テキスト No.2 P42～43「事例②＝盗難通帳等による誤払防止のための店内ルール」参照。
- (2) 適切である。テキスト No.2 P42～43「事例②＝盗難通帳等による誤払防止のための店内ルール」参照。
- (3) 適切でない。店内のルールとして設定した以上は必ず守ること、正確な処理が必要であるため、従わない職員がいてはいけない。テキスト No.2 P42～43「事例②＝盗難通帳等による誤払防止のための店内ルール」参照。
- (4) 適切でない。自店のルールを遵守しなかったために誤払いとなり訴訟になった場合、善管注意義務違反を問われかねない。そのルールを守らなかったことが不利になるケースもある。テキスト No.2 P42～43「事例②＝盗難通帳等による誤払防止のための店内ルール」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。

## 内 部 通 報 制 度

〔問 38〕 内部通報制度の説明として、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. 内部通報制度とは、企業内(職場)において、各種法令違反や不正行為などの発生(または発生のおそれ)を知った者が、企業外部に直接、報告・相談できる窓口体制のことをいい、企業内の部署等は通報窓口とは認められない。
  - b. 自金融機関に内部通報制度があれば、その活用は不祥事件の早期発見に有効であり、職場をより良くするために不可欠な制度であることを、管理者は浸透させていく必要がある。
  - c. 内部通報制度は、公益通報者保護法に基づく制度である。
  - d. 企業が、公益通報したことを理由に公益通報者を解雇した場合、それは無効となる。
- (1) ゼロ(すべて適切でない)  
 (2) 1つ  
 (3) 2つ  
 (4) 3つ

正解 (4)

正解率 83.8%



### 解 説

- a. 適切でない。内部通報制度とは、企業内(職場)において、各種法令違反や不正行為などの発生(または発生のおそれ)を知った者が、通常の職制ラインで報告できない場合に、報告・相談できる窓口体制のことをいう。この通報窓口は、外部に限らず、企業内の部署も含まれる。テキスト No.2 P43「4. 内部通報制度の活用」参照。
- b. 適切である。テキスト No.2 P43「4. 内部通報制度の活用」参照。
- c. 適切である。テキスト No.2 P43「4. 内部通報制度の活用」参照。
- d. 適切である。テキストに記述なし。応用問題。公益通報者保護法3条「労働者である公益通報者が(中略)公益通報をしたことを理由として前条第一項第一号に定める事業者が行った解雇は、無効とする」参照。

したがって、b. c. d. が適切であり、(4)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. 2021年11月に金融商品取引法が改正・改称され、金融サービス提供法となった。
  - b. 金融サービス提供法では、金融機関が金融商品を販売する際にはあらかじめ「勧誘方針」を策定し、公表しなければならないとしている。
  - c. 金融機関が販売する金融商品について、その商品が有するリスク等の重要事項について説明する義務があり、その説明義務を怠った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、金融機関は損害賠償責任を問われるとしている。
  - d. 重要事項の説明義務は、単に重要事項をただ読むのではなく、正確かつ分かりやすく顧客に説明することが、説明義務を果たすことに不可欠と解されている。
- (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 92.4%



### 解 説

- a. 適切でない。金融サービス提供法は、「金融商品販売法」が改正され、改称された法律である。テキスト No.2 P44～45「2・預かり資産担当者の管理と不祥事」参照。
- b. 適切である。テキスト No.2 P44～45「2・預かり資産担当者の管理と不祥事」参照。
- c. 適切である。テキスト No.2 P44～45「2・預かり資産担当者の管理と不祥事」参照。
- d. 適切である。テキスト No.2 P44～45「2・預かり資産担当者の管理と不祥事」参照。  
したがって、a. が適切でないため、(1)が本問の正解である。

## 投資信託セールスの留意点

[問 40] 投資信託セールス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. 投資信託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あること、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る。
  - b. いわゆる投資信託であれば、その一般的な説明だけで説明義務を果たしたことになり、個々の投資信託商品の特徴やその商品が固有に抱えるリスク、他の投資信託商品との違いについて説明する必要はない。
  - c. 金融機関側から特定の商品の一つだけ推進したとしても、顧客がそれを購入すると決めたのであれば、顧客が自己の判断で商品を選択したことになり、トラブルになることはない。
  - d. 過去の実績を見ると定期的に分配金が出ている投資信託もあるが、過去の実績を見て今後も間違いなく分配金が出ると判断して顧客に案内してもよい。
- (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 80.1%



### 解 説

- a. 適切でない。投資信託は預貯金保険制度の対象ではない。P48～51「トラブル事例とリスク管理②商品説明に配慮を欠いた高齢者への投信セールス (2)」参照。
- b. 適切でない。投資信託の一般的な説明だけでなく、①個々の投資信託商品の特徴、②その商品が固有に抱えるリスク、③他の商品との違いについて説明する必要がある。P48～51「トラブル事例とリスク管理②商品説明に配慮を欠いた高齢者への投信セールス (2)」参照。
- c. 適切でない。金融機関側から特定の商品の一つだけ推進するような販売方法は、後にトラブルに発展する可能性が大きくなるため避けなければならない。P48～51「トラブル事例とリスク管理②商品説明に配慮を欠いた高齢者への投信セールス (2)」参照。
- d. 適切でない。投資信託は、過去の実績と将来の見通しは別であり、確実に利子や分配金が受け取れるわけではない。そのことをきちんと説明し理解してもらう必要がある。P48～51「トラブル事例とリスク管理②商品説明に配慮を欠いた高齢者への投信セールス (1)」参照。

したがって、a. b. c. d. すべて適切でないため、(4)が本問の正解である。

## 預かり資産販売に関連するリスク管理

[問 41] 預かり資産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. 投資信託は相場商品であり日々価格が変化しているので、事前に購入の意思を示したとしても、購入日当日に必ず最終意思確認を行ったうえで販売する。
- b. 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、顧客の反応や発言といった対応内容について、詳細な記録を残しておくことが消費者契約法で義務づけられている。
- c. 投資信託は預貯金と違い一度契約すると、契約成立後は取消しや訂正ができない、事務ミス等により損失が発生した場合には、簡単に損失の補てんができないということを十分に理解し、他の業務以上に「事務ミスを防止する体制づくり」が求められる。
- d. 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弱いことから、高齢者に対する投資信託の販売については、役席者に同席してもらう、同居の親族に立ち会ってもらうといった配慮も有益である。

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

正解 (4)

正解率 72.2%



### 解 説

- a. 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引継ぎの不備によって顧客の希望と違う投信を販売 (1)」参照。
- b. 適切でない。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、法令で義務づけら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商品説明に配慮を欠いた高齢者への投信セールス (2)」参照。
- c. 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引継ぎの不備によって顧客の希望と違う投信を販売 (2)」参照。
- d. 適切である。テキスト No.2 P48～51「トラブル事例とリスク管理②商品説明に配慮を欠いた高齢者への投信セールス (2)」参照。

したがって、a. c. d. が適切であるため、(4)が本問の正解である。

## 不法目的への融資の禁止

[問 42] 不法目的への融資の禁止の説明として、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. 金融機関は法令上問題となるような行為者に対して、その不法行為を助長するような取引を行ってはならないが、社会の健全な発展に寄与しない取引については明確な法令違反でなければ応じることも許容される。
- b. 融資金の資金使途が、不法目的であることを金融機関が直接的に知らなかった場合、金融機関が法令違反に問われることはない。
- 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、融資金をいきなり全額返済してもらうことは難しくトラブルが生じる可能性があるため、取引を解消していく強い姿勢は避け、契約どおりに返済されるのを待つ。
- d. 不法な資金使途に対する融資を行わないためには、融資にあたり見積書や契約書等による資金使途の確認に加えて、融資実行後の資金トレース(融資金が資金使途どおりに使われたかを確認すること)を厳格に行うことが必要となる。

- (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 72.9%



### 解 説

- a. 適切でない。金融機関の公共的使命、社会的責任の重さに鑑み、明確な法令違反でなくとも、社会の健全な発展に寄与しない取引には応じないという基本姿勢が大切である。テキスト No.2 P59～60「3. 不法目的への融資の禁止」参照。
- b. 適切でない。融資の資金使途が不法目的であることを金融機関が直接的に知らなかった場合でも、通常の調査や審査を行っていれば、資金使途が不法目的であることを知り得たと判断される場合には、法令違反を問われるおそれがある。テキスト No.2 P59～60「3. 不法目的への融資の禁止」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となる。テキスト No.2 P58～59「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 P59～60「3. 不法目的への融資の禁止」参照。  
したがって、d. が適切であるため、(2) が本問の正解である。

**融資申込みに対する対応と管理のポイント**

〔問 43〕 融資申込みに対する対応と管理のポイントの説明として、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) たとえ審査に長い時間を要しても、それは金融機関として慎重に審査した結果なので、融資を謝絶しにくくなるということはない。
- (2) 審査に相当の時間を要する場合には、取引先に対しその旨を伝えるとともに、可否決定までにかかるおおよその日数を伝えておくことが重要である。
- (3) 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、できるだけ1回の来店で手続きが完了できるようにする。
- (4) 融資は最終決裁者が判断するものであり、たとえ取引先を安心させるためであっても、担当者の判断で「大丈夫です」と言うこと、おおよびそのようなニュアンスを与えることは許されない。

正解 (1)

正解率 57.4%

**解 説**

(1) 適切でない。審査に期間を要すれば要するほど、取引先は期待をもってしまう、他の資金調達手段を探す時間が減ってしまうといった影響があり、金融機関は謝絶しにくくなる。

テキスト No.2 P60～63「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 P60～63「4. 融資可否の早期回答の必要性 (2)」参照。

(3) 適切である。テキスト No.2 P60～63「4. 融資可否の早期回答の必要性 (1)」参照。

(4) 適切である。テキスト No.2 P60～63「4. 融資可否の早期回答の必要性」参照。

したがって、適切でないのは (1) で、これが本問の正解である。

## パート・派遣社員のコンプライアンス教育

[問 44] パート・派遣職員のコンプライアンス教育の説明として、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. 正職員とパート・派遣職員では、求められる役割や業務は異なるので、コンプライアンスについても正職員とパート・派遣職員で区別して、正職員とは異なる意識と行動を求める必要がある。
  - b. パート・派遣職員は定型的な業務が多いことから、「指示されたことを指示どおりにやる」ことだけを目的にコンプライアンス教育を進めることが重要である。
  - c. パート・派遣職員は勤務日や勤務時間の制約から、まとまった教育時間が取りにくいいため、日々の業務活動の中で、意識的にコンプライアンス教育を行っていく必要がある。
  - d. コンプライアンスを守るということは、単に企業(自金融機関)を守ることにとどまらず、パート・派遣職員の身を守るということも理解させることが必要である。
- (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 79.4%



### 解 説

- a. 適切でない。コンプライアンスについては、正職員とパート・派遣職員等の区別に関係なく、意識や行動は同じものが求められる。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。
- c. 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。
- 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。  
したがって、c. d. が適切であるため、(3) が本問の正解である。

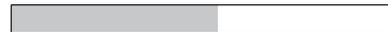
## パート・派遣職員とのコミュニケーションの取り方

[問 45] パート・派遣職員とのコミュニケーションの取り方の説明として、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・派遣職員は待遇面で正職員と違うこともあり、一律的に同じ扱いをすることで問題が起こる可能性もあるため、ケース・バイ・ケースの対応が必要になる。
  - b. 管理者はパート・派遣職員にも「さわやかな笑顔と明るい挨拶」を毎日継続し、併せてパート・派遣職員の「普段と違う反応や雰囲気」を早めに察知することが、不祥事防止につながる。
  - c. パート・派遣職員に求められる業務能力は一律であり、期待基準も同じなので、個別ではなく全員にまとめて期待基準を示すことが望ましい。
  - d. パート・派遣職員も与えられた職務を全うすることが基本であることを伝え、「プロ」として言い訳が許されないことを指導する。
- (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 54.2%



### 解 説

- a. 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。
- b. 適切である。テキスト No.2 P84「1. 関心を示し相手の心をつかむ感性を養う」参照。
- c. 適切でない。一人ひとりの業務能力を把握し、それを踏まえた期待基準を明確に示すことが望ましい。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. 適切である。テキスト No.2 P86～87「4. ハラスメントを許さない職場を確立する」参照。  
したがって、c. が適切でないため、(1) が本問の正解である。

## 顧客からのクレームやトラブル

[問 46] 顧客からのクレームやトラブルの説明について以下の( 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。

・クレームとは、顧客の不满に基づく、金融機関側に対する何らかの( ① )を意味し、本来的には単なる不满の表明に終わる( ② )、あるいは商品・サービス等に関する( ③ )とは区別されるものである。しかし、往々にして最初は単なる( ② )や( ③ )だったものが、金融機関側の( ④ )が不誠実であったことが起因してクレームに発展していくものである。

- |            |          |       |        |
|------------|----------|-------|--------|
| (1) ① 意思表示 | ② ハラスメント | ③ 問合せ | ④ 初期対応 |
| (2) ① 意思表示 | ② 苦情     | ③ 照会  | ④ 回答方法 |
| (3) ① 要求行為 | ② ハラスメント | ③ 照会  | ④ 説明内容 |
| (4) ① 要求行為 | ② 苦情     | ③ 問合せ | ④ 初期対応 |

正解 (4)

正解率 84.8%



### 解 説

- ・クレームとは、顧客の不满に基づく、金融機関側に対する何らかの①要求行為を意味し、本来的には単なる不满の表明に終わる②苦情、あるいは商品・サービス等に関する③問合せとは区別されるものである。しかし、往々にして最初は単なる②苦情や③問合せだったものが、金融機関側の④初期対応が不誠実であったことに起因してクレームに発展していくものである。テキスト No.2 P97～99「2. 一般的な苦情・問合せの対応 (1)」参照。
- したがって、(4) が本問の正解である。

## 苦情や問合せへの対応

[問 47] 苦情や問合せ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. 営業店で苦情等が発生した場合、組織で対応するよりも、職員個人で解決することができる体制を確立しておく。
- b. 苦情等の原因、内容、解決までの経過等は、「苦情等相談記録票」といった各金融機関所定の用紙等に記録し、保管、活用される必要がある。
- c. 事務ミスなど、苦情等の原因が自金融機関にある場合は、まず謝罪する。謝罪の言葉が顧客の怒りを鎮めることもある。
- d. 苦情等の原因が金融機関側のミスである場合、相手から何かしらの要求や要望、場合によっては顛末書、詫び状などを要求される場合があるが、金融機関側のミスであればすべて従わざるを得ない。

- (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 87.4%



### 解 説

- a. 適切でない。営業店で苦情等が発生した場合、職員個人で解決することなく、組織で対応する店内の体制を確立しておく。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。
- c. 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。
- d. 適切でない。金融機関側のミスに付け込んで不当な要求をする意図が潜んでいることもあるので、応じられるか、応じられないか判断して対応する。テキスト No.2 P97～99「2.一般的な苦情・問合せの対応 (2)」参照。

したがって、a. d. が適切でないため、(2) が本問の正解である。

## 危機管理と不祥事件の発覚

[問 48] 危機管理と不祥事件の発覚の説明として、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. 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」とされており、不祥事件もこの危機の範疇に入るとされる。
- b. 不祥事件を含む危機が発生した場合、金融機関は短期的な利害にとらわれず、長期的な信頼を確保することを目指して取組みを進めることが求められる。
- c. 不祥事件の発覚時には「迅速かつ適切な事後対応を取る」ことと、「不祥事を決して隠蔽しないこと」が求められる。
- d. 広報担当部署はマスコミ等への対応を検討し、適切と思われる機会に公表する必要があるが、近時の例では、できるだけ公表を遅らせること、不祥事件の内容を詳細に話さないほうが、顧客の理解と支持を得やすい。

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

正解 (4)

正解率 83.8%



### 解 説

- a. 適切である。テキスト No.2 P104～105「2.危機管理の考え方(1)」参照。
- b. 適切である。テキスト No.2 P104～105「2.危機管理の考え方(1)」参照。
- c. 適切である。テキスト No.2 P105～106「3.不祥事件発覚時の対応」参照。
- d. 適切でない。近時の例では公表が速やか、かつ詳細であるほどマスコミ、顧客等の支持を得やすい傾向が見られる。テキスト No.2 P105～106「3.不祥事件発覚時の対応(1)」参照。  
したがって、a. b. c. が適切であるため、(4)が本問の正解である。

## 不祥事件の再発防止策の策定

〔問 49〕 不祥事件の再発防止策の策定の説明として、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) 金融機関は不祥事件が起きてしまった場合、起きた事象の原因を調査、徹底分析したうえで、関連各部署が再発防止に向けた対応策を十分協議し、統括部門で具体的な行動計画(アクションプラン)を策定する必要がある。
- (2) コンプライアンス責任者をはじめ職員全員に対してコンプライアンス教育をさらに強力に推し進め、職業人としての着実な成果を図らせるようにする。
- (3) 内部役席に対しては、事務の正確性ととともに、操作された伝票等について形式的、表面的でもよいので検証するよう指導を行う。
- (4) 職員が経済的に追い込まれることのないよう、家計相談を継続的に実施するなど、適切な生活指導を行う。

正解 (3)

正解率 90.6%



### 解 説

- (1) 適切である。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。
- (2) 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 (6)」参照。
- (3) 適切でない。不正に操作された伝票等の検証が形式的、表面的なものに終わらないよう指導を行わなければならない。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 (6)」参照。
- (4) 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 (8)」参照。

したがって、適切でないのは (3) で、これが本問の正解である。

## 風 評 リ ス ク の 管 理

[問 50] 風評リスクの管理の説明として、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. 金融機関は風評リスクの洗礼を受けやすく、ちょっとした「噂話」が一瞬にしてその金融機関や融資先企業、市場に莫大な経済的・イメージ的損害を与える。
- b. 風評リスク発生時には、風評に対する統一見解(事実経過と見解、対外的な公式見解となるもの)を策定し、広報対応窓口はもちろん営業店でもメディアや顧客からの個別の照会や取材に回答・対応できるようにしておく。
- c. 風評リスクが発生した場合、監督行政庁や財務局、日本銀行といった監督行政への対応は必要なく、顧客対応、広報対応を行う。
- d. 風評リスク発生時において、顧客行動に変化の兆しがあるなど、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。

- (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 37.2%



### 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. 適切でない。風評リスク発生時には、広報対応窓口の本部一元化を周知徹底し、営業店の個別取材対応を禁止する。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。
- c. 適切でない。監督行政庁や財務局、日本銀行の支店に対して適宜連絡を行うほか、状況によっては事態収拾のための協力を要請できることから、監督行政対応も必要である。テキスト No.2 P116～117「3.風評リスクの管理機能 (5)」参照。
- d. 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。  
したがって、a. d. が適切であるため、(3)が本問の正解である。

## 正解一覧表

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