金融窓口サービス3級

学科試験

試験分野及びその範囲	範囲の細目
A分野：顧客対応・コンプライアンス等	
Ⅰ．CSと顧客対応	顧客満足度（CS）を意識した対応等に関し、次に掲げる事項について一般的な知識を有すること (1) CSの考え方等 (2) 顧客対応とコミュニケーションスキル (3) 窓口係、ロビー担当者、後方事務、役席者等との連携 (4) 高齢者・障がい者対応 (5) フィデューシャリー・デューティーの実践
Ⅱ．取引推進・クロスセル	取引推進・クロスセルに関し、次に掲げる事項について概略の知識を有すること (1) 役割、基本姿勢、心構え等 (2) 顧客情報の収集 (3) 顧客のライフステージ・属性別ニーズ把握 ①若年・単身、②家族形成期、③家族成熟期、④老年期、⑤富裕層、⑥その他 (4) 顧客の貯蓄動向の把握 ①家計の金融行動に関する世論調査、②その他各種統計調査 (5) 預金取引の推進 (6) メインバンク化のために必要な知識 (7) 市況に応じた金融商品のセールスに必要な知識 (8) 資産運用取引の推進 (9) 顧客の潜在的ニーズの発掘 (10) 融資係、渉外係、役席者等との連携に必要な知識 (11) セールスの開始からクロージングまでのプロセスの理解 (12) アフターフォロー
Ⅲ．事務取扱上の注意点	事務手続に関し、次に掲げる事項について一般的な知識を有すること (1) 現金その場限り (2) 代筆の禁止 (3) 手続・権限の遵守 (4) 独断処理の禁止 (5) 内国為替業務 (6) 各種届出の取扱い (7) その他
Ⅳ．コンプライアンス	1．実務で求められるコンプライアンスに関し、次に掲げる事項について一般的な知識を有すること 取引の相手方等 ①取引時確認の必要性・方法、②個人との取引、③本人以外との取引、④未成年者との取引、⑤高齢者との取引、⑥法人との取引、⑦権利能力なき社団との取引、⑧意思能力、権利能力、行為能力、⑨成年後見制度、⑩特定投資家制度、⑪その他配慮を要する者との取引 2．顧客保護のためのコンプライアンスに関し、次に掲げる事項について概略の知識を有すること (1) 金融機関職員の守秘義務 (2) 個人情報保護法 (3) マイナンバー法・制度 (4) 預金者保護法 3．上記のほか、コンプライアンスに関し、次に掲げる事項について概略の知識を有すること (1) 反社会的勢力への対応 (2) 犯罪収益移転防止法 (3) 監督官庁等から発出される法令・指針等 (4) 職場環境 ①労働関係法規、②ハラスメント・不祥事防止、③その他
Ⅴ．苦情対応・処理等	苦情対応・処理等に関し、次に掲げる事項について概略の知識を有すること (1) 苦情の防止 (2) 苦情への対応 ①苦情受付時の初期対応、②上席等への報告と連携 (3) 外部の苦情相談制度・紛争解決制度等 ①金融ADR制度（全国銀行協会、証券・金融商品あっせん相談センター、生命保険協会等）、②その他の相談機関、③裁判所における解決 (4) 書面等による解除（クーリング・オフ）
Ⅵ．顧客対応・コンプライアンス等の最新動向	最新の「顧客対応・コンプライアンス等」について概略の知識を有すること

B分野：関連法令・規制	
Ⅰ．金融商品勧誘・販売等の基本	金融商品勧誘・販売等の基本に関し、次に掲げる事項について概略の知識を有すること (1) 金融資産運用の原則 (2) 顧客保護の原則 (3) 説明義務履行の重要性
Ⅱ．各種法令と規制	金融商品勧誘・販売等において留意すべき各種法令と規制に関し、次に掲げる事項について概略の知識を有すること (1) 民法 (2) 銀行法 ①適用範囲、②説明義務等、③禁止行為、④金融商品取引法の準用規定、 ⑤その他同法の規定及び関連法令等 (3) 金融商品取引法 ①外務員制度、②適用対象商品、③適合性の原則、④説明義務等、⑤主な行為規制、⑥その他の行為規制、⑦法令違反による効果等、⑧準用規定、⑨その他同法の規定及び関連法令等 (4) 金融サービス提供法 ①適用対象商品、②適合性の原則、③説明義務等、④禁止行為、⑤法令違反による効果等、 ⑥その他同法の規定及び関連法令等 (5) 消費者契約法 ①適用範囲、②契約の取消し及び無効とされる事由、③違法とされる契約条項、④その他の同法の規定及び関連法令等 (6) 保険法、保険業法 ①生命保険募集人資格、②損害保険募集人資格、③保険法・保険業法上の禁止行為、 ④保険商品の銀行窓販に係る弊害防止措置、⑤金融商品取引法の準用規定、 ⑥その他同法の規定及び関連法令等 (7) 広告・標識等に関する規制 ①広告等の規制、②不当景品類及び不当表示防止法、③銀行業における表示規約・景品規約 (8) 外貨建商品、外国為替及び外国貿易法 (9) その他、金融商品の取扱いに係る法令・規制等 ①預貯金商品の取扱いに関する規制、②証券関係商品の取扱いに関する規制、 ③保険契約の募集・締結に関する規制 (10) その他の行為規制、関連法令
Ⅲ．セーフティネット	セーフティネットに関し、次に掲げる事項について概略の知識を有すること (1) セーフティネットの役割 (2) 預金保険制度 (3) 保険契約者保護機構 (4) 投資者保護基金
Ⅳ．関連法令・規制の最新動向	最新の「関連法令・規制」について概略の知識を有すること
C分野：金融経済知識・投資理論	
Ⅰ．マーケット環境の理解	1．金融経済・マーケットに関し、次に掲げる事項について概略の知識を有すること (1) 経済・景気の読み方 (2) 世界経済の動向 (3) 金融市場の種類 (4) 主要な経済指標 ①経済成長率、②国内総生産、③景気動向指数、④日銀短観・業況判断DI、⑤景気循環、 ⑥個人消費関連、⑦その他の経済指標 2．マーケットの変動要因に関し、次に掲げる事項について概略の知識を有すること (1) 主要な株価指数 (2) その他市況の予測分析に関連する指標・指数 3．マーケットの変動要因に関し、次に掲げる事項について概略の知識を有すること (1) 市場の変動要因 (2) 債券価格の変動要因 (3) 株式価格の変動要因 (4) 市況が金融商品価格に与える影響 (5) 金融政策 (6) 財政政策 (7) その他関連知識
Ⅱ．資産運用と投資理論	金融商品を活用した資産運用のための投資理論に関し、次に掲げる事項について概略の知識を有すること (1) 金融商品の分類 (2) リターン（収益率）の計算 (3) ポートフォリオ理論 (4) 投資手法 (5) その他の投資理論

Ⅲ. 金融商品に係るリスク	金融商品に係るリスクに関し、次に掲げる事項について概略の知識を有すること (1) リスクの種類と要因 ①価格変動リスク、②金利リスク、③為替リスク、④信用リスク、⑤流動性リスク、⑥カントリーリスク、⑦個別商品に特有のリスク、⑧その他のリスク (2) リスクとリターンの関係 (3) リスクの説明
Ⅳ. 金融経済知識・投資理論の最新動向	最新の「金融経済知識・投資理論」について概略の知識を有すること
D分野：金融商品知識	
Ⅰ. 預金関係商品	1. 各種預貯金の種類、特徴、商品提案等の際の留意事項、取扱上の事務処理等について一般的な知識を有すること (1) 主な預金商品（一般預金等） ①普通預金、②貯蓄預金、③各種定期預金、④定期積金、⑤決済用預金、⑥通知預金、⑦納税準備預金、⑧その他の預金 (2) 総合口座取引 (3) 当座勘定取引 ①当座預金、②手形・小切手、③手形交換制度、④その他 (4) 勤労者財産形成貯蓄制度 (5) 投資性を有する商品 外貨預金 2. 各種信託商品の種類、特徴、商品提案等の際の留意事項、取扱上の事務処理等について概略の知識を有すること 信託商品 ①金銭信託・貸付信託、②遺言信託、③その他の信託商品
Ⅱ. 証券関係商品	各種証券関係商品の種類、特徴、商品提案等の際の留意事項、取扱上の事務処理等について概略の知識を有すること (1) 投資信託 ①公社債投資信託、②株式投資信託、③その他の投資信託 (2) 債券 ①個人向け国債、新窓販国債、②社債、③その他の債券 (3) 株式 (4) 外貨建金融商品 (5) その他の証券関係商品
Ⅲ. 保険関係商品	各種保険商品の種類、特徴、商品提案等の際の留意事項、取扱上の事務処理等について概略の知識を有すること (1) 生命保険商品 ①定額個人年金保険、②変額個人年金保険、③終身保険、④介護保険、⑤学資（こども）保険、⑥医療・がん保険、⑦その他の生命保険商品 (2) 損害保険商品 ①傷害保険、②火災保険・地震保険、③その他の損害保険商品
Ⅳ. その他の金融商品	その他の金融商品の種類、特徴、商品提案等の際の留意事項、取扱上の事務処理等について概略の知識を有すること その他の金融商品 ①ゆうちょ銀行の取扱商品、②信託銀行の取扱商品、③証券会社の取扱商品、④その他
Ⅴ. 各種ローン	各種ローンの種類とその内容に関し、次に掲げる事項について概略の知識を有すること (1) 個人ローンの推進とセールス (2) 各種ローンの知識（公的・民間） ①住宅ローン、②教育ローン、③カードローン、④自動車ローン、⑤ローン付帯商品、⑥その他のローン
Ⅵ. 金融商品知識の最新動向	最新の「金融商品知識」について概略の知識を有すること
E分野：相談業務等に係る知識	
Ⅰ. 相続・贈与	1. 相続に関し、次に掲げる事項について概略の知識を有すること (1) 相続制度 ①法定相続、②代襲相続、③遺産分割、④相続の承認・放棄、⑤遺言、⑥遺留分、⑦その他関係する制度 (2) 相続預金の払戻し (3) 相続関連商品 (4) 相続に係る税金 2. 贈与に関し、次に掲げる事項について概略の知識を有すること (1) 贈与制度 (2) 贈与関連商品 (3) 贈与に係る税金

Ⅱ. 年金・社会保障	年金の知識に関し、次に掲げる事項について概略の知識を有すること (1) 日本の年金制度 (2) 老齢給付 ①老齢基礎年金、②老齢厚生年金（特別支給の老齢厚生年金を含む）、③在職老齢年金、 ④特別支給の老齢厚生年金と失業給付、⑤在職老齢年金と高年齢雇用継続給付 (3) 障害給付 ①障害基礎年金、②障害厚生年金 (4) 遺族給付 ①遺族基礎年金、②遺族厚生年金、③死亡一時金・寡婦年金 (5) 国民年金基金と厚生年金基金 (6) 年金の請求手続 ①年金請求手続、②振込口座変更手続 (7) 年金受給（見込）客へのセールス (8) 確定拠出年金制度
Ⅲ. 税金	1. 金融商品等に係る税金に関し、次に掲げる事項について概略の知識を有すること (1) 金融商品別の所得区分 (2) 各種預貯金・金融類似商品の課税関係 (3) 各種証券関係商品の課税関係 (4) 各種保険商品の課税関係 (5) 各種外貨建金融商品の課税関係 (6) 金融商品の配当等に係る課税 (7) 金融商品の譲渡益に係る課税 (8) 金融商品の相続時に係る課税 2. 金融商品等に係る課税制度に関し、次に掲げる事項について概略の知識を有すること (1) マル優・特別マル優 (2) 財形貯蓄制度 (3) 住宅ローン減税制度 (4) 少額投資非課税制度（NISA制度） (5) その他金融商品等に関連する課税制度 3. 顧客の金融資産・ライフプランと税金に関し、次に掲げる事項について概略の知識を有すること (1) 給与所得と税金 (2) 退職金と税金
Ⅳ. 相談業務等に係る知識の最新動向	最新の「相談業務等に係る知識」について概略の知識を有すること

実技試験

試験科目及びその範囲	範囲の細目
次の各号に掲げる科目のうち、受検者が選択するいずれか一の科目	
Ⅰ　テラー業務	
1. 顧客対応	・基本的な顧客対応ができること ・窓口等における顧客からの依頼や基本的な質問等に対応できること ・窓口等における顧客からの苦情申出に係る初期対応ができること
2. 事務手続・実務知識	・事務手続の案内、説明、処理等ができること ・金融経済・マーケットの基本を理解できていること ・相続・贈与、年金・税金等に関する基礎知識があること
3. コンプライアンス	・各種法令等が定めるルール・規制等を理解し、コンプライアンスを遵守した手続・事務対応ができること
4. 商品知識	・金融商品・関連商品、投資理論に関する正確な知識を持ち、顧客に対して説明ができること
5. 情報収集、 提案・セールス	・業務遂行・取引推進等のために必要な情報を収集できること ・取得した情報を渉外・融資担当者等につなぐこと（トスアップ）を意識した対応ができること ・商品の提案・セールスができること
Ⅱ　金融商品 コンサルティング業務	
1. 投資型金融商品知識	・投資型金融商品・投資理論に関する知識を持ち、顧客に対して商品説明ができること
2. コンプライアンス	・各種法令等が定めるルール・規制等を理解し、コンプライアンスを遵守した手続・事務対応ができること
3. 説明・提案技能	・マーケット環境を理解したうえで、顧客に対して金融商品の勧誘・販売ができること ・顧客の属性、資産背景等を踏まえ、顧客のニーズに応じた金融商品を選択し、適合性の原則等に配慮した適切な提案ができること
4. 苦情対応力	・顧客からの苦情申出に対し、その原因を把握し適切に対処できること