

窓口セールス3級の あらまし

■ 「窓口セールス3級」とは

「窓口セールス3級」は、金融機関におけるセールス兼任者としてのテラーに必要とされる基本的な実務知識と技能・応用力について、その習得程度を測定するものです。

■ 合格率と応募者数

C B T方式（コンピュータ試験）は年間を通して実施され、受験者ごとに異なる問題が出題されるため、合格率は一律の統計値ではなく、「目安」としての公表となっています。以下の数値を参考にしてください。

合格率の目安	30%～35%
直近の応募者数	508名 （2025年6月実施 全国統一試験）

CBT方式 銀行業務検定試験 「窓口セールス3級」実施要項

CBT方式による銀行業務検定試験の実施につき、本種目の概要は、次のとおりです。

※CBT方式銀行業務検定試験は、株式会社CBTソリューションズの試験システムおよびテストセンターにて実施します。

■試験の内容についてのお問合せ

銀行業務検定協会（経済法令研究会 検定試験運営センター）

HP：https://www.kenteishiken.gr.jp/ TEL：03-3267-4821（平日9：30～17：00）

お問合せフォーム：https://www.khk.co.jp/contact/

■試験の申込方法や当日についてのお問合せ

株式会社CBTソリューションズ 受験サポートセンター

TEL：03-5209-0553（8：30～17：30 ※年末年始を除く）

実施日程	2026年4月27日（月）～2027年3月31日（水）
申込日程	2026年4月24日（金）～2027年3月28日（日） ※株式会社CBTソリューションズのホームページからお申込ください。 https://cbt-s.com/examinee/
申込方法	〈個人申込〉 インターネット受付のみ 〈団体申込〉 検定試験運営センターCBT試験担当（03-3267-4821）までお問合せください。
受験料	5,500円（10%消費税込） ※事務手数料330円（10%消費税込）が別途発生します。
会場	全国の共通会場（テストセンター）にて実施
出題形式	五答択一式
試験時間	120分
科目構成 出題数	〔窓口対応〕 五答択一式 5問 〔業務知識〕 五答択一式 15問 〔技能・応用〕 事例付五答択一式 30問
電卓使用可	CBTの試験画面上に表示されるものを使用。
合格基準	100点満点中60点以上
結果発表	即時判定。 試験終了後に、スコアレポート・出題項目一覧が配付されます。 受験日の翌日以降、合格者はマイページから合格証書をダウンロードしてください。

※2026年度は、原則として2026年4月1日現在で施行されている法令等にもとづいて出題されます。

窓口セールス3級 出題範囲

1. 窓口対応と窓口事務

窓口対応の基本／CS(顧客満足)／苦情への対応／窓口業務と防犯対策／テラーのコンプライアンス／窓口事務の基本／諸届の受理／諸届・照会への対応／取引先の死亡と窓口事務／金融取引における本人確認／欠損紙幣等の取扱い／窓口事務の効率化／他

2. 金融商品知識

預金商品／金融債／信託商品(貸付信託・金銭信託等)／公社債／投資信託／保険商品／ゆうちょ銀行の金融商品／財形貯蓄制度／各種ローン商品／利息・利回り計算／金融商品にかかる各種リスク／金融商品にかかる税金／他

3. 業務知識

預金取引の基本／預金の入出金／各種預金規定／当座勘定規定／手形・小切手の取扱い／内国為替／外国為替／振込事務／付随業務(貸金庫, 歳入金収納事務等)／預金保険制度／金融商品取引法／金融サービス提供法／消費者契約法／個人情報保護法／他

4. 金融経済知識

金融・経済用語／金利・相場の変動要因／「家計の金融行動に関する世論調査」の読み方／他

5. セールスの手法と留意点

セールス話法／電話によるセールス／通帳読取りセールス／新規取引セールス／顧客対象別セールス／取引拡大セールス／機能サービスのセールス／解約時のセールス／情報収集のポイント／重要事項の説明／適合性の原則／証券業務における禁止行為／他

6. 相談業務

資産運用相談／金融商品の選択基準／相続・贈与の基本知識／税務相談(所得税, 相続税, 贈与税)／年金相談(公的年金, 企業年金)／他

【問－１】窓口担当者に求められる言葉遣い

以下の窓口担当者の台詞のうち、下線部について、お客様に対する言葉遣いが適切でないものは次のうちどれですか。

- (1) 「あちらにATMがございます」
- (2) 「こちらが通帳になります」
- (3) 「ご契約内容はこちらでよろしいでしょうか」
- (4) 「申し訳ございません。受付時間が過ぎましたので、受付はいたしかねます」
- (5) 「恐れ入りますが、こちらの欄にご記入いただけますか」

解説&正解

Check



「ございます」は「ある」の丁寧語のため、適切な言葉遣いである。したがって、(1)は適切である。

「なります」はバイト敬語であり、変化するという意味を含むため、内容が変化しないケースでは使用しない。したがって、(2)は適切でない。

よく使用されている「よろしかったでしょうか」という表現はバイト敬語であるため、「よろしいでしょうか」という表現が好ましい。したがって、(3)は適切である。

お客様の依頼などを断るときには、否定的な語尾の「できません」ではなく、肯定的な語尾の「かねる」を使用するのが好ましい。したがって、(4)は適切である。

お客様に用件などを依頼するときは、命令形ではなく依頼形を使うことが好ましい。したがって、(5)は適切である。

以上より(2)が適切でなく、これが本問の正解である。

〈正解：(2)〉

【問－４】ＣＳとコミュニケーション

ＣＳとコミュニケーションについて、最も適切なものは次のうちどれですか。

- (1) 相手に伝わっていない場合や、正しく理解されていない場合、その責任の多くは聞く側にある。
- (2) 苦手なお客様が来店された場合でも、感情を表に出すことなく、淡々と正しい言葉遣いで説明や応対をすることを心がける。
- (3) 事務処理および接客応対のＣＳ推進においては、取扱要領やマニュアルなどに規定されている範囲を超えた対応を目指すことが求められる。
- (4) 担当者不在で電話を取り次げなかったときの伝言メモには、電話の様子から、重要なのか緊急なのかなどをわかる範囲で記載しておくことを心がける。
- (5) 窓口で用件の確認をする際は、聞き間違いや思い違いがないように、１つひとつの内容について、常に大きな声ではっきりと復唱することを心がける。

解説＆正解

Check



相手に伝わっていない場合や、正しく理解されていない場合、その責任の多くは話す側にある。したがって、(1)は適切でない。

苦手なお客様が来店された場合でも、苦手意識を抑え、心からお客をお迎えするような表情、態度などで応対することが望ましい。したがって、(2)は適切でない。

事務処理においては、取扱要領・マニュアルどおりの対応が求められる。したがって、(3)は適切でない。

担当者不在で電話を取り次げなかったときの伝言メモには、電話の様子か

ら、重要なのか緊急なのかなどをわかる範囲で記載しておくことを心がける。したがって、(4)は適切である。

窓口で用件を確認する際、内容によっては、他のお客様に聞かれないような配慮が必要である。したがって、(5)は適切でない。

以上より(4)が最も適切であり、これが本問の正解である。

〈正解：(4)〉

【問－13】 現金の取扱い

現金の取扱いについて、適切でないものは次のうちどれですか。

- (1) 窓口で預金者から現金等を預かる場合はカルトンを使用するが、他の預金者の物品が混入しないよう「1顧客1カルトンの原則」を守ることが大切である。
- (2) 大量の硬貨等の入金を依頼された場合は、金額が確定した後、預金者に入金伝票を渡して各項目の記入を依頼する。
- (3) 多額の現金を支払う場合は、極力複数の行職員で対応し、他の顧客の目につかないよう応接室等に案内して預金者に金額を確認してもらう。
- (4) 偽造紙幣の疑いがある場合は、手触りがツルツルしていないか、「すかし」や「すき入れバーパターン」が見えるか、傾けて「潜像模様」や「ホログラム」、「パールインキ」がわかるかを確認する。
- (5) 日本銀行の損傷貨幣の引換基準において、金貨以外の損傷貨幣は、量目の2分の1を超える場合、額面価格の全額をもって引き換える。

解説&正解

Check



窓口で預金者から現金や通帳等を預かる場合は、他の預金者の物品が混入しないようカルトンを使用し、「1顧客1カルトンの原則」を守ることが大切である。したがって、(1)は適切である。

大量の硬貨など金額が未確定の現金の入金を依頼された場合は、顧客の了解を得て入金伝票の金額欄を未記入の状態で受け付け、出納機等により金額を確定し、顧客に納得してもらったうえで金額欄の記入を依頼する。したがって、(2)は適切でない。

預金の支払いにあたり、多額の現金を渡す場合は、極力複数の行職員で対応する。防犯面を考慮して応接室等を使用し、現金を封筒に入れて渡すこと

はせず、面前での確認を依頼する。したがって、(3)は適切である。

偽造紙幣の疑いがある場合は次の3つを確認する。①手触りがツルツルしていないか。②「すかし」や「すき入れバーパターン」が見えるか。③傾けて「潜像模様」や「ホログラム」,「パールインキ」がわかるか。したがって、(4)は適切である。

日本銀行の損傷貨幣の引換基準は、金貨以外の場合、量目の2分の1を超えるものについて額面価格の全額をもって引き換えることとされている。したがって、(5)は適切である。

以上より(2)が適切でなく、これが本問の正解である。

〈正解：(2)〉

【問－19】 定期性金融商品の商品性

定期性預金の一般的な商品性に関する記述について、誤っているものは次のうちどれですか。

- (1) スーパー定期には単利型と半年複利型があるが、個人、法人ともに単利型と半年複利型を利用することができる。
- (2) 変動金利定期預金は半年ごとに金利が変動する商品で、預入期間2年以上の単利型の場合は一定期間ごとに中間利払いが行われる。
- (3) 個人の場合、総合口座に預け入れた大口定期預金を当座貸越の担保とすることができる。
- (4) 期日指定定期預金の利息は1年複利で計算され、指定された満期日（以後）に一括して支払われる。
- (5) 定期積金の毎月の払込みが遅れた場合は、遅延利息の徴求または満期日の繰延べが行われることがある。

解説&正解

Check



スーパー定期には単利型と半年複利型があるが、半年複利型を利用できるのは個人に限られている。法人は単利型のみの利用となる。したがって、(1)は誤りである。

変動金利定期預金は半年ごとに金利が変動する定期預金である。利息の計算は単利型と半年複利型があるが、半年複利型を利用できるのは個人に限られている。預入期間2年以上の単利型には、一定期間ごとの応当日（中間払日）に中間利払いがある。したがって、(2)は正しい。

総合口座は個人に限り利用することができる。大口定期預金は、スーパー定期や期日指定定期預金等と同じく、総合口座の利用ができ、総合口座にセットすることで当座貸越の担保とすることができる。したがって、(3)は正しい。

期日指定定期預金の利息は1年複利で計算されるため、スーパー定期などのような単利型はない。1年複利で計算された利息は、指定された満期日(以後)に一括して支払われる。したがって、(4)は正しい。

定期積金は、毎月所定の払込日以前に掛金の払込みを行わないと、遅延利息の徴求または満期日の繰延べが行われることがある。したがって、(5)は正しい。

以上より(1)が誤りであり、これが本問の正解である。

〈正解：(1)〉

次の事例にもとづいて、〔問－68〕 および〔問－69〕 に答えてください。

当店の取引先である株式会社高田商店の顧問税理士の清水様が来店し、「高田商店の決算手続きをしているのだが、当座勘定照合表を一部紛失しているので再発行してもらえないか」との申し出を受けた。対応したテラーAが「委任状はお持ちですか」と尋ねたところ、清水様は「私は顧問税理士として高田商店と契約しているので、委任状は必要ないのではないか」と答えた。

清水様は以前、高田商店の社長と来店したこともあり、高田商店の顧問税理士であることはテラーAも知っていたので、どのように対応すればよいか困ってしまった。

【問－68】 守秘義務に関する対応

事例中のテラーAの対応として、適切でないものは次のうちどれですか。

- (1) 担当役席に事情を説明し、対応を依頼する。
- (2) 高田商店の社長に連絡し、依頼の事実を確認のうえ発行に応じる。
- (3) 清水様が高田商店の顧問税理士であることは確認できているため、申し出に応じる。
- (4) 清水様が委任状を持参しておらず、高田商店の意思確認が取れない場合は、委任状を用意してもらい、再度来店を依頼する。
- (5) 当店から高田商店の社長あてに当座勘定照合表を直接郵送する。

【問－69】 守秘義務違反

テラーが取引先本人の同意を得ずに回答した場合、守秘義務違反に問われるおそれがあるケースは、次のうちどれですか。

- (1) 他金融機関からの信用照会
- (2) 税務署からの所得税滞納者に対する調査依頼
- (3) 弁護士からの裁判を起こすうえで必要となる旨を理由とした調査依頼
- (4) 日本年金機構からの国民年金保険料滞納者に対する調査依頼
- (5) 裁判所から行われる第三者からの情報取得手続きによる照会

解説&正解

【問－68】

Check ☒ ☒ ☒

取引先の預金情報は本人以外には教えることはできないが、来店者が取引先の顧問税理士である場合は、窓口で断るわけにもいけないので、役席に取り次ぐことは適切な対応といえる。したがって、(1)は適切である。

来店者が顧問税理士であり、取引先の代理人として来店していることも考えられるので、取引先に電話をして代理権の確認を行ったうえで、依頼に応じることは適切な対応といえる。したがって、(2)は適切である。

来店者が顧問税理士であっても、取引先が代理権を付与しているかを確認しないまま、依頼に応じることは適切な対応とはいえない。したがって、(3)は適切でない。

来店者の代理権の有無が明確でない場合、取引先の委任状を持参してもらうよう依頼することは適切な対応といえる。したがって、(4)は適切である。

来店者の依頼が当座勘定照合表の発行であるので、当座勘定照合表を取引先に郵送することを条件として依頼に応じることは、取引先に直接伝えることとなるので有効な対応方法といえる。したがって、(5)は適切である。

以上より(3)が適切でなく、これが本問の正解である。

〈正解：(3)〉

【問－69】

Check ☒ ☒ ☒

金融機関には守秘義務が課せられており、預金の残高など業務上知りえた内容は、取引先の承諾がない限り、他人はもとより家族にも漏らしてはならず、不注意で漏らした場合、金融機関は守秘義務違反となる。

金融機関が取引先の情報の照会に対し、法令等により守秘義務違反に問われず回答できるケースとしては、金融機関相互間における信用照会、国税徴収法による税務調査、弁護士法にもとづく弁護士会からの照会、国民年金法にもとづく国民年金保険料滞納者に対する調査、裁判所による第三者からの情報取得手続きにもとづく照会、警察等捜査機関からの犯罪捜査による照会などがある。したがって、(1)、(2)、(4)、(5)は守秘義務違反に問われるおそれがあるケースに該当しない。弁護士法にもとづく照会は、弁護士会に対して認められており、弁護士個人に対して認められているものではない。

以上より(3)が守秘義務違反に問われるおそれのあるケースであり、これが本問の正解である。

〈正解：(3)〉

☆ 本書の内容等に関する訂正等について ☆

本書の内容等につき発行後に誤記の訂正等の必要が生じた場合には、
当社ホームページに掲載いたします。

(ホームページ [書籍・DVD・定期刊行誌](#) メニュー下部の [追補・正誤表](#))

銀行業務検定試験 窓口セールス 3 級対策問題集 2026年度受験用

2026 年 5 月 20 日 第 1 刷発行

編 者 銀行業務検定協会

発 行 者 高 橋 春 久

発 行 所 (株)経済法令研究会

〒162-8421 東京都新宿区市谷本村町 3-21

電話 03-3267-4811(代)

<https://www.khk.co.jp/>

営業所／東京 03(3267)4812 大阪 06(6261)2911 名古屋 052(332)3511 福岡 092(411)0805

印刷／あづま堂印刷(株) 製本／(株)ブックアート

© Ginkoh-gyohmu Kentei-kyohkai 2026

ISBN978-4-7668-7418-1

定価は表紙に表示してあります。無断複製・転用等を禁じます。落丁・乱丁本はお取替えします。