



# 会報

No.60

2024年1月1日発行

発行／日本コンプライアンス・オフィサー協会 発行責任者／八重樫純生  
〒162-0845 東京都新宿区市谷本村町3番21号 電話 (03) 3267-4826 ホームページ <https://jcoa.khk.co.jp/>

## カスハラとコンプライアンス

日本コンプライアンス・オフィサー協会会長 長谷川 俊明

カスハラとは、カスタマーハラスメントのこと  
で、セクハラやマタハラのように日本でよくある  
ハラスメント関係の造語です。

カスタマーは「顧客」を表しますから、顧客に  
よるハラスメント、すなわち、いやがらせのこと  
です。顧客による暴言や暴行によって担当者が直  
接被害を受けるケースが、サービス業などを中心  
に後を絶ちません。

カスハラにおいてコンプライアンス違反を侵し  
ているのは、顧客の側であって、被害にあった従  
業員が属する企業の問題ではないはず、との指摘  
があります。

ただ、ハラスメント対策のコンプライアンスは、  
従業員が快適で安全に働くことができるよう、使  
用者である企業が、雇用契約上の安全配慮義務を  
果たすべき点がキーポイントです。典型的なパワ  
ハラ（パワーハラスメント）では、人事権などを  
盾に、部下を必要以上に叱責したり、過重な労働  
を強いるといった事例がめずらしくありません。

カスハラにおいても、似たような状況が起こり  
ます。「顧客第一主義」をスローガンに掲げる企  
業もありますが、顧客が、それを盾に、無理難題  
をふっかけたりします。仕事上のミスをとらえて、

土下座による謝罪を要求した例もあります。

こうなると、パワーを笠に着てのパワハラ行為  
とあまり変わるところがありません。抵抗しがた  
いのをよいことに、身体的・精神的な攻撃を加え  
るのは、ハラスメントによる不法行為にほかなり  
ません。

ハラスメントの加害者が、被害者の上司である  
場合ですと、会社として上司を懲戒処分にするな  
どの再発防止策をとることが考えられます。加害  
者が顧客・取引先の従業員の場合はどうでしょ  
うか。従業員が安全で安心できる職場環境で働くこ  
とができるように守るべき立場からすると、顧  
客・取引先に嚴重抗議をすることなどを検討しな  
くはなりません。

事案によっては、取引先のコンプライアンス体  
制不備を理由に、継続的取引の解消をするといっ  
た、毅然たる態度に出るべきです。それが、とり  
もなおさず、被害者側企業による働き方改革の中  
でのコンプライアンスなのです。

## コンプライアンス・オフィサー認定試験 成績結果

昨年10月22日（日）に実施した第60回コンプライアンス・オフィサー認定試験の試験結果がまとまりましたのでご報告いたします。

### ●金融コンプライアンス・オフィサー 1級

成績結果は、〔表-1〕のとおりです。問題では、〔問題-5〕業務上横領罪が良好な結果でした。同テーマは比較的よく出題されているため、学習の度合いが進んでいる受験者が多いことがうかがわれました。一方で、〔問題-7〕浮貸しが低調な結果でした。該当条文を記述はしているが、解答として求められる内容全体をきちんと理解していることが伝わらない答案が多く、得点に結びつかなかったと思われます。

### ●金融コンプライアンス・オフィサー 2級

成績結果は、〔表-2〕のとおりです。正解率が30%を下回った問題は、〔問-3〕公益通報者保護法、〔問-29〕優越的地位の濫用、〔問-38〕偽造・盗難カード等預貯金者保護法、〔問-50〕労働契約法の4問でした。

正解率の低かった問題の多くは、関連知識について正解な知識を身につけていないと間違いやすい内容のものでした。表面的な理解ではなく、真の理解力が求められます。

### ●保険コンプライアンス・オフィサー 2級

成績結果は、〔表-3〕のとおりです。正解率が30%を下回った問題は、〔問-2〕顧客本位の業務運営に関する原則、〔問-22〕変額保険・変額年金保険、〔問-24〕重大事由による解除、〔問-32〕介入権、〔問-40〕損失補填等の禁止の5問でした。

今回は、「総論」の分野の平均点が全体的に低い結果となりました。同分野では、保険業界に係る最新の法改正や時事問題が出題されます。

日頃から重要なトピックスを押さえておきましょう。

### ●金融AMLオフィサー [実践]

成績結果は、〔表-4〕のとおりです。正解率が30%を下回った問題は、〔問-7〕第4次FATF対日相互審査報告書の公表を契機とした政府の対応、〔問-21〕取引時確認（全般）の2問でした。

〔問-7〕で出題した第4次審査後の対応に関しては、FATFがフォローアップ報告書を公表し、一部評価が格上げされるなどの進捗が見られます。引き続き、マネー・ロンダリング等対策の動向を注視し、継続的に取り組むことが重要です。

### ●金融AMLオフィサー [基本]

成績結果は、〔表-5〕のとおりです。正解率が30%を下回った問題は、〔問-42〕リスクベース・アプローチの1問でした。

金融庁が2021年4月に要請した、マネー・ロンダリング及びテロ資金供与対策に係る態勢整備完了の期限が、2024年3月に迫っています。マネー・ロンダリング等対策の不断の見直しを行うためには、期限経過後も、継続的な取り組みが求められます。

### ●金融AMLオフィサー [取引時確認]

成績結果は、〔表-6〕のとおりです。正解率が30%を下回った問題は、〔問-13〕実質的支配者リスト制度の1問でした。

受験者の多くが、営業店における実務対応の基本を十分に学習しているように見受けられました。当試験の学習・受験を機に、基礎的な学習に加えて、〔問-13〕のような周辺知識まで網羅し、マネー・ロンダリング等対策の実効性向上につなげてください。

〔表－１〕 金融コンプライアンス・オフィサー１級 業態別成績一覧表

|         | 都・<br>特<br>銀 | 地<br>銀 | 信<br>託 | 第<br>二<br>地<br>銀 | 信<br>金 | 信<br>組 | 信・<br>連<br>農・<br>協 | 労<br>金 | 生・<br>保<br>損・<br>保 | 証<br>券 | 郵<br>政 | 他団体<br>個人 | 全<br>体 |
|---------|--------------|--------|--------|------------------|--------|--------|--------------------|--------|--------------------|--------|--------|-----------|--------|
| 応募者数(名) | 2            | 59     | 11     | 8                | 50     | 9      | 26                 | 14     | 0                  | 2      | 6      | 63        | 250    |
| 応募比率(%) | 0.80         | 23.60  | 4.40   | 3.20             | 20.00  | 3.60   | 10.40              | 5.60   | 0.00               | 0.80   | 2.40   | 25.20     | 100.00 |
| 受験者数(名) | 2            | 55     | 7      | 5                | 42     | 5      | 25                 | 10     | 0                  | 1      | 5      | 46        | 203    |
| 受験率(%)  | 100.00       | 93.22  | 63.64  | 62.50            | 84.00  | 55.56  | 96.15              | 71.43  | 0.00               | 50.00  | 83.33  | 73.02     | 81.20  |
| 認定者数(名) | 1            | 23     | 5      | 2                | 6      | 1      | 12                 | 3      | 0                  | 0      | 1      | 19        | 73     |
| 認定率(%)  | 50.00        | 41.82  | 71.43  | 40.00            | 14.29  | 20.00  | 48.00              | 30.00  | 0.00               | 0.00   | 20.00  | 41.30     | 35.96  |
| 平均点(点)  | 64.00        | 54.00  | 61.86  | 46.40            | 49.05  | 42.40  | 57.12              | 50.70  | 0.00               | 38.00  | 51.60  | 54.11     | 52.98  |
| 年齢(歳)   | 37.5         | 37.4   | 43.4   | 41.4             | 39.6   | 38.4   | 43.7               | 40.2   | 0.0                | 30.0   | 44.0   | 44.6      | 40.8   |
| 勤続年数(年) | 14.5         | 13.3   | 13.2   | 20.7             | 15.4   | 24.5   | 18.2               | 17.7   | 0.0                | 8.0    | 15.6   | 20.1      | 16.3   |

※ 認定基準は60点(以上)です。年齢・勤続年数は受験者の平均です。

〔表－２〕 金融コンプライアンス・オフィサー２級 業態別成績一覧表

|         | 都・<br>特<br>銀 | 地<br>銀 | 信<br>託 | 第<br>二<br>地<br>銀 | 信<br>金 | 信<br>組 | 信・<br>連<br>農・<br>協 | 労<br>金 | 生・<br>保<br>損・<br>保 | 証<br>券 | 郵<br>政 | 他団体<br>個人 | 全<br>体 |
|---------|--------------|--------|--------|------------------|--------|--------|--------------------|--------|--------------------|--------|--------|-----------|--------|
| 応募者数(名) | 15           | 306    | 24     | 89               | 387    | 216    | 428                | 50     | 1                  | 2      | 3      | 145       | 1,666  |
| 応募比率(%) | 0.90         | 18.37  | 1.44   | 5.34             | 23.23  | 12.97  | 25.69              | 3.00   | 0.06               | 0.12   | 0.18   | 8.70      | 100.00 |
| 受験者数(名) | 13           | 279    | 23     | 82               | 364    | 199    | 408                | 47     | 1                  | 1      | 3      | 131       | 1,551  |
| 受験率(%)  | 86.67        | 91.18  | 95.83  | 92.13            | 94.06  | 92.13  | 95.33              | 94.00  | 100.00             | 50.00  | 100.00 | 90.34     | 93.10  |
| 認定者数(名) | 13           | 234    | 18     | 53               | 217    | 83     | 213                | 39     | 1                  | 0      | 3      | 96        | 970    |
| 認定率(%)  | 100.00       | 83.87  | 78.26  | 64.63            | 59.62  | 41.71  | 52.21              | 82.98  | 100.0              | 0.00   | 100.00 | 73.28     | 62.54  |
| 平均点(点)  | 78.77        | 71.48  | 70.87  | 63.59            | 63.31  | 56.54  | 61.13              | 73.28  | 66.00              | 54.00  | 76.00  | 70.34     | 64.51  |
| 年齢(歳)   | 39.8         | 31.3   | 28.4   | 28.6             | 29.7   | 27.5   | 36.8               | 29.9   | 52.0               | 47.0   | 43.0   | 36.9      | 32.2   |
| 勤続年数(年) | 10.9         | 8.1    | 4.4    | 4.4              | 7.8    | 5.1    | 13.0               | 4.8    | 0.0                | 0.0    | 15.0   | 12.3      | 8.7    |

※ 認定基準は60点(以上)です。年齢・勤続年数は受験者の平均です。

〔表－３〕 保険コンプライアンス・オフィサー２級 業態別成績一覧表

|         | 都・<br>特<br>銀 | 地<br>銀 | 信<br>託 | 第<br>二<br>地<br>銀 | 信<br>金 | 信<br>組 | 信・<br>連<br>農・<br>協 | 労<br>金 | 生・<br>保<br>損・<br>保 | 証<br>券 | 郵<br>政 | 他団体<br>個人 | 全<br>体 |
|---------|--------------|--------|--------|------------------|--------|--------|--------------------|--------|--------------------|--------|--------|-----------|--------|
| 応募者数(名) | 0            | 95     | 0      | 3                | 30     | 12     | 135                | 1      | 194                | 0      | 14     | 242       | 726    |
| 応募比率(%) | 0.00         | 13.09  | 0.00   | 0.41             | 4.13   | 1.65   | 18.60              | 0.14   | 26.72              | 0.00   | 1.93   | 33.33     | 100.00 |
| 受験者数(名) | 0            | 88     | 0      | 3                | 28     | 9      | 126                | 1      | 177                | 0      | 11     | 226       | 669    |
| 受験率(%)  | 0.00         | 92.63  | 0.00   | 100.00           | 93.33  | 75.00  | 93.33              | 100.00 | 91.24              | 0.00   | 78.57  | 93.39     | 92.15  |
| 認定者数(名) | 0            | 69     | 0      | 3                | 18     | 5      | 47                 | 1      | 152                | 0      | 8      | 158       | 461    |
| 認定率(%)  | 0.00         | 78.41  | 0.00   | 100.00           | 64.29  | 55.56  | 37.30              | 100.00 | 85.88              | 0.00   | 72.73  | 69.91     | 68.91  |
| 平均点(点)  | 0.00         | 64.34  | 0.00   | 64.67            | 61.29  | 59.78  | 55.63              | 60.00  | 68.29              | 0.00   | 65.09  | 64.76     | 63.71  |
| 年齢(歳)   | 0.0          | 36.1   | 0.0    | 49.3             | 41.0   | 33.6   | 39.4               | 56.0   | 36.1               | 0.0    | 41.4   | 44.4      | 39.9   |
| 勤続年数(年) | 0.0          | 13.7   | 0.0    | 28.0             | 19.7   | 12.7   | 16.2               | 0.0    | 10.4               | 0.0    | 21.4   | 16.4      | 14.5   |

※ 認定基準は60点(以上)です。年齢・勤続年数は受験者の平均です。

〔表－４〕 金融AMLオフィサー〔実践〕 業態別成績一覧表

|         | 都・<br>特<br>銀 | 地<br>銀 | 信<br>託 | 第<br>二<br>地<br>銀 | 信<br>金 | 信<br>組 | 信・<br>連<br>農・<br>協 | 労<br>金 | 生・<br>保<br>損・<br>保 | 証<br>券 | 郵<br>政 | 他団体<br>個人 | 全<br>体 |
|---------|--------------|--------|--------|------------------|--------|--------|--------------------|--------|--------------------|--------|--------|-----------|--------|
| 応募者数(名) | 1            | 326    | 1      | 23               | 590    | 148    | 1,495              | 5      | 3                  | 0      | 0      | 51        | 2,643  |
| 応募比率(%) | 0.04         | 12.33  | 0.04   | 0.87             | 22.32  | 5.60   | 56.56              | 0.19   | 0.11               | 0.00   | 0.00   | 1.93      | 100.00 |
| 受験者数(名) | 0            | 304    | 1      | 22               | 548    | 133    | 1,431              | 4      | 3                  | 0      | 0      | 46        | 2,492  |
| 受験率(%)  | 0.00         | 93.25  | 100.00 | 95.65            | 92.88  | 89.86  | 95.72              | 80.00  | 100.00             | 0.00   | 0.00   | 90.20     | 94.29  |
| 認定者数(名) | 0            | 176    | 1      | 10               | 286    | 41     | 622                | 2      | 3                  | 0      | 0      | 23        | 1,164  |
| 認定率(%)  | 0.00         | 57.89  | 100.00 | 45.45            | 52.19  | 30.83  | 43.47              | 50.00  | 100.00             | 0.00   | 0.00   | 50.00     | 46.71  |
| 平均点(点)  | 0.00         | 71.07  | 88.00  | 66.36            | 69.10  | 63.86  | 66.53              | 68.50  | 90.00              | 0.00   | 0.00   | 67.74     | 67.57  |
| 年齢(歳)   | 0.0          | 35.1   | 37.0   | 36.1             | 40.7   | 36.8   | 42.7               | 43.5   | 48.3               | 0.0    | 0.0    | 42.4      | 41.0   |
| 勤続年数(年) | 0.0          | 12.6   | 6.0    | 15.9             | 17.9   | 14.7   | 20.0               | 21.0   | 24.3               | 0.0    | 0.0    | 14.8      | 17.9   |

※ 認定基準は70点(以上)です。年齢・勤続年数は受験者の平均です。

[表-5] 金融AMLオフィサー [基本] 業態別成績一覧表

|         | 都・<br>特銀 | 地銀    | 信託   | 第<br>二<br>地<br>銀 | 信<br>金 | 信<br>組 | 信・<br>連<br>農・<br>協 | 労<br>金 | 生・<br>保<br>損・<br>保 | 証<br>券 | 郵<br>政 | 他団体<br>個人 | 全<br>体 |
|---------|----------|-------|------|------------------|--------|--------|--------------------|--------|--------------------|--------|--------|-----------|--------|
| 応募者数(名) | 0        | 152   | 0    | 20               | 341    | 158    | 1,699              | 32     | 0                  | 0      | 0      | 29        | 2,431  |
| 応募比率(%) | 0.00     | 6.25  | 0.00 | 0.82             | 14.03  | 6.50   | 69.89              | 1.32   | 0.00               | 0.00   | 0.00   | 1.19      | 100.00 |
| 受験者数(名) | 0        | 145   | 0    | 19               | 321    | 153    | 1,617              | 31     | 0                  | 0      | 0      | 24        | 2,310  |
| 受験率(%)  | 0.00     | 95.39 | 0.00 | 95.00            | 94.13  | 96.84  | 95.17              | 96.88  | 0.00               | 0.00   | 0.00   | 82.76     | 95.02  |
| 認定者数(名) | 0        | 105   | 0    | 6                | 221    | 68     | 927                | 23     | 0                  | 0      | 0      | 15        | 1,365  |
| 認定率(%)  | 0.00     | 72.41 | 0.00 | 31.58            | 68.85  | 44.44  | 57.33              | 74.19  | 0.00               | 0.00   | 0.00   | 62.50     | 59.09  |
| 平均点(点)  | 0.00     | 74.72 | 0.00 | 65.47            | 73.27  | 67.52  | 70.41              | 73.35  | 0.00               | 0.00   | 0.00   | 70.33     | 70.89  |
| 年齢(歳)   | 0.0      | 34.2  | 0.0  | 30.9             | 36.5   | 36.8   | 38.1               | 32.0   | 0.0                | 0.0    | 0.0    | 39.8      | 37.4   |
| 勤続年数(年) | 0.0      | 9.6   | 0.0  | 8.8              | 12.9   | 14.0   | 13.6               | 9.9    | 0.0                | 0.0    | 0.0    | 11.5      | 13.0   |

※ 認定基準は70点(以上)です。年齢・勤続年数は受験者の平均です。

[表-6] 金融AMLオフィサー [取引時確認] 業態別成績一覧表

|         | 都・<br>特銀 | 地銀     | 信託   | 第<br>二<br>地<br>銀 | 信<br>金 | 信<br>組 | 信・<br>連<br>農・<br>協 | 労<br>金 | 生・<br>保<br>損・<br>保 | 証<br>券 | 郵<br>政 | 他団体<br>個人 | 全<br>体 |
|---------|----------|--------|------|------------------|--------|--------|--------------------|--------|--------------------|--------|--------|-----------|--------|
| 応募者数(名) | 2        | 62     | 0    | 7                | 297    | 61     | 598                | 2      | 0                  | 0      | 0      | 24        | 1,053  |
| 応募比率(%) | 0.19     | 5.89   | 0.00 | 0.66             | 28.21  | 5.79   | 56.79              | 0.19   | 0.00               | 0.00   | 0.00   | 2.28      | 100.00 |
| 受験者数(名) | 2        | 56     | 0    | 6                | 290    | 57     | 583                | 2      | 0                  | 0      | 0      | 21        | 1,017  |
| 受験率(%)  | 100.00   | 90.32  | 0.00 | 85.71            | 97.64  | 93.44  | 97.49              | 100.00 | 0.00               | 0.00   | 0.00   | 87.50     | 96.58  |
| 認定者数(名) | 2        | 56     | 0    | 6                | 289    | 56     | 528                | 2      | 0                  | 0      | 0      | 20        | 959    |
| 認定率(%)  | 100.00   | 100.00 | 0.00 | 100.00           | 99.66  | 98.25  | 90.57              | 100.00 | 0.00               | 0.00   | 0.00   | 95.24     | 94.30  |
| 平均点(点)  | 89.00    | 86.86  | 0.00 | 88.00            | 85.66  | 84.32  | 81.08              | 89.00  | 0.00               | 0.00   | 0.00   | 83.05     | 83.00  |
| 年齢(歳)   | 40.5     | 41.1   | 0.0  | 47.8             | 41.7   | 35.5   | 36.5               | 41.0   | 0.0                | 0.0    | 0.0    | 44.0      | 38.4   |
| 勤続年数(年) | 18.5     | 17.3   | 0.0  | 27.2             | 19.3   | 13.1   | 13.2               | 33.0   | 0.0                | 0.0    | 0.0    | 25.0      | 15.9   |

※ 認定基準は70点(以上)です。年齢・勤続年数は受験者の平均です。

## [2024年3月実施] コンプライアンス・オフィサー認定試験のご案内

| 実施日                      | 願書受付期間                              | 実施種目                        | 出題形式            | 実施時間                 | 受験料        |
|--------------------------|-------------------------------------|-----------------------------|-----------------|----------------------|------------|
| 第61回<br>2024年<br>3月3日(日) | 2024年<br>1月5日(金)<br>～1月17日(水)<br>必着 | J A コンプライアンス 3 級            | 三答択一マ<br>ークシート式 | 10:00～11:30<br>(90分) | 4,950円(税込) |
|                          |                                     | 金融AMLオフィサー<br>[実践] ※特別実施    |                 |                      | 5,500円(税込) |
|                          |                                     | 金融AMLオフィサー<br>[基本] ※特別実施    |                 |                      | 4,950円(税込) |
|                          |                                     | 金融AMLオフィサー<br>[取引時確認] ※特別実施 |                 |                      | 4,950円(税込) |

## [2024年6月実施] コンプライアンス・オフィサー認定試験のご案内

| 実施日                      | 願書受付期間                              | 実施種目                     | 出題形式            | 実施時間                  | 受験料        |
|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-----------------|-----------------------|------------|
| 第62回<br>2024年<br>6月2日(日) | 2024年<br>4月1日(月)<br>～4月17日(水)<br>必着 | 金融コンプライアンス・<br>オフィサー 1 級 | 記述式             | 13:30～16:30<br>(180分) | 8,250円(税込) |
|                          |                                     | 金融コンプライアンス・<br>オフィサー 2 級 | 四答択一マ<br>ークシート式 | 10:00～12:00<br>(120分) | 5,500円(税込) |
|                          |                                     | 金融個人情報保護<br>オフィサー 2 級    |                 |                       |            |
|                          |                                     | 金融AMLオフィサー<br>[実践] ※特別実施 | 三答択一マ<br>ークシート式 | 10:00～11:30<br>(90分)  | 5,500円(税込) |
|                          |                                     | 金融AMLオフィサー<br>[基本] ※特別実施 |                 |                       | 4,950円(税込) |
| 金融AMLオフィサー<br>[取引時確認]    | 4,950円(税込)                          |                          |                 |                       |            |