

信用事業業務検定試験問題

第47回 涉外基礎

2020年10月3日 実施

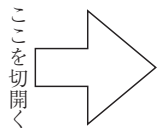
ご注意(試験開始前によく読んでください)

1. 答案を作成する前に、この冊子の裏表紙に印刷してある「**答案作成上のご注意**」をよく読んでください。
2. 解答用紙に記載されている**受験番号・氏名**が正しいかどうかを確認してください。誤りがある場合は監督者に申し出てください。
3. 試験問題は、監督者の合図があってから開封してください。
4. 試験問題は、連動する通信教育講座の内容に沿って作成しています。
5. 試験問題に関しては、印刷不明瞭な点以外の質問は受け付けません。
6. 不正な行為があったときは、解答はすべて無効になります。
7. 退席の際には、解答用紙は必ず監督者に直接手渡してください。
8. 新型コロナウイルス感染症対策のため、試験時間中を含め、マスクの着用をお願いします。体調がすぐれない場合は、監督者に申し出てください。
9. そのほか、監督者の指示に従ってください。

※ 本検定試験の優秀成績者については、当社機関誌等において所属団体・氏名等を公表することとしておりますが、ご同意いただけない方は下欄に記入の上、試験終了後、本紙をミシン目に沿って切り取り監督者にご提出ください。

私は、優秀賞(最優秀賞含む)を受賞しても所属団体・氏名等の公表に同意いたしません。

都道府県名	所属団体名
受験番号	氏名



答案作成上のご注意

① 所持品

受験票・鉛筆(HB)・消しゴム・電卓1台(ただし、金融計算・関数・メモ機能付を除く)

② 解答用紙の記入方法

- (1) 受験票の受験番号・氏名が解答用紙の受験番号・氏名と一致していることを確認のうえ、解答用紙の氏名欄にカタカナ名を記入してください。
- (2) コンピューターの印字がない白地の解答用紙を使用する場合は、受験票記載の受験番号・金融機関コード・漢字名・カタカナ名を記入してください。
- (3) 解答用紙を折りまげたり、破ったりしないでください。また、解答用紙が著しくよごれたときは、監督者に申し出て新しい(白地の)解答用紙と取りかえてください。その際は、受験番号・金融機関コード・漢字名・カタカナ名を記入のうえ、受験番号も忘れずにマークしてください。

③ マークの記入方法

この試験は、マーク・シート方式です。

- (1) 正しいマーク例 ● はみださないよう鉛筆で塗りつぶしてください。
- (2) 誤ったマーク例 ① ② ⊗ ⊙ 0
- (3) 訂正方法
消しゴムで跡が残らないようきれいに消してください。
消し方が不完全な場合には二重解答となり採点されません。

④ 本試験の正解は2020年10月8日(木)を目途に次のインターネットサイトに掲示いたします。<https://www.nc-academy-answer.net/>

アクセスする際は、上記URLを直接入力するか、右記QRコードを読み取りして、ダイレクトにアクセスしてください。



(株)農林中金アカデミーのトップページからアクセスすると、アクセス集中によって長時間待たされる、あるいは操作が停止することになりますので控えてください。



株式会社 農林中金アカデミー

〒100-0006 東京都千代田区有楽町1丁目12番1号 新有楽町ビル6階
TEL 03-3217-3051(代表) FAX 03-3217-3083

渉 外 基 礎

連動する通信教育講座の内容や各種規定(統一版等)に基づき解答してください。

[問1] お客様の自宅に注目する際のポイントについて述べた次の文章のうち、適切でないものを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- (1) お客様の家が二世帯住宅の場合は、家の名義や家族構成についてヒアリングしたうえで、一般的な相続対策のアドバイスをして関係を築いていくとよい。
- (2) 本棚に会社四季報がある場合は、株式投資をしている可能性が高いため、投資スタンスや資産の保有状況などを聞いたうえで、具体的なニーズを探るとよい。
- (3) その家の顔である居間・リビングには、一番見せたいものを置いておく傾向があり、お客様の家族の様子を大雑把につかむためには、ここから情報をたくさん集めることが重要である。

[問2] 以下の前提条件を基にAさんの老齢基礎年金の年金額を算出し、合致する金額を(1)～(3)の中から1つ選びなさい(なお、50銭未満切捨て、50銭以上切上げとする)。

[前提条件]

- a. Aさんは1956年4月2日生まれの自営業者で、国民年金に加入している。
- b. 国民年金は20歳から60歳まで納めてきたが、2年間(24ヵ月間)の未納期間がある。
- c. 64歳時から繰り上げ支給を受けており、支給率は94%である。
- d. 加入可能年数は40年、本年の年金額満額は781,700円である。
- e. 付加保険料の納付はない。

- (1) 698,058円
- (2) 734,798円
- (3) 742,615円

[問3] セールスを進める際にありがちな誤解について述べた次の文章のうち、適切なものはいくつあるか、(1)~(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 特定商品のニーズ発掘だけに目を向けがちだが、お客様と会話を進める中で見えてくるニーズもあるため、あらゆる商品について潜在ニーズがないか考える必要がある。
 - b. J A・J Fで保有する資産だけに目を向けがちだが、お客様の現状に即した効果的な商品提案のためには、他の金融機関の資産に関する情報も必要であり、はっきりとお客様に質問するほうがよい。
 - c. 目の前のお客様だけに目を向けがちだが、お客様の家族や友人などにも目を向けて会話の話題を掘り下げることにより、様々なニーズを発掘することが可能となる。
- (1) 1つ
(2) 2つ
(3) 3つ

[問4] 訪問計画表を活用した必要書類等の揃え方について述べた次の文章のうち、適切でないものはいくつあるか、(1)~(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 渉外担当者の場合、資料や書類を1種類でも忘れてしまうとセールスに説得力がなくなるだけでなく、成約を逃すこともある。出発前に忘れ物がないかチェックを行う習慣をつけることが有効であり、訪問計画表と合わせて事前に必要となる持ち物のリストを作成しておくとうい。
 - b. 訪問計画表を記載する際に、訪問するお客様ごとに何をどのようにセールスするか、自分なりにストーリーを描ければ、必要となる書類や持ち物や事前にインプットする情報を選定することができる。
 - c. 同じ商品を異なるお客様に勧める場合には、異なるツールを使用することはほとんどなく、商品ごとに使用するツールをパターン化して訪問計画表に記載することで、効率よく準備できる。
- (1) 1つ
(2) 2つ
(3) 3つ

[問5] 身につけた知識を雑談で生かす方法について述べた次の文章のうち、適切でないものの組み合わせを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 金融機関の担当者として、金融・税務・法務・財務等に関するひとつおりの知識を身につけておく必要があるが、専門家ではないので常に最新の知識を身につけておくことまでは要求されない。
 - b. 相続など家庭内の問題で悩んでいる人に対しては、家族構成や資産背景などの情報を聞き出したうえで、適切なアドバイスをすることで、大きな信頼を得ることができる。
 - c. 新聞から話題を探す際は、一般紙やスポーツ新聞ではなく、金融機関の担当者として経済新聞のみにフォーカスして話題を探すべきである。
- (1) a. と b.
(2) a. と c.
(3) b. と c.

[問6] 流動性メイン化のポイントについて述べた次の文章のうち、適切でないものを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- (1) 公共料金やその他各種の自動支払では支払い準備として残高の歩留まりが、クレジットカードでは給料日以降、決済日まで口座に決算資金が確実に残されることが期待できるため、これらのパイプを付ける可能性を探すように努める。
- (2) 定期貯金口座はすべての取引の原点となるため、残高の多寡にかかわらずその意義を知ることが大切であり、特に新規開設時には多くのパイプを付ける可能性を探すよう努めることがメイン化セールスである。
- (3) 流動性メイン化により、低いコストの資金の滞留、自動振込や自動支払いによる取引継続、取引拡充・深耕のきっかけとなる情報の入手が望める。

[問7] セールスと顧客ニーズの把握について述べた次の文章のうち、適切なものを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- (1) セールスとは、本部から指示された目標を達成するため、個々に割り当てられた項目や件数をクリアしていくものである。
- (2) セールスとは、お客様のニーズをもとに「お得になること」「お役に立つこと」をお知らせし、それに添った商品や機能サービスをお勧めすることである。
- (3) セールスにおいては、目標達成に必要な商品を適切に選び、お客様へ積極的にご案内するといった展開が必要である。

[問 8] 「資産運用は損をするから嫌だ」と発言したお客様に対する会話の進め方について述べた次の文章のうち、適切でないものはいくつあるか、(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 資産運用に否定的なお客様に対しては、短期・集中投資による資産形成について提案を行うとよい。
 - b. リスクの低い投資方法の一つとして、10年ものの個人向け国債などで堅実な運用を行いながら、利回りの改善を図る方法があることなどを紹介し、具体的にお客様の考え方を聞く。
 - c. お客様に有効なアドバイスを行うためなら、「お客様のおっしゃることは分かります。ですが——」と、お客様の発言内容を否定し、多少不快な思いをさせてしまってもよい。
- (1) 1つ
(2) 2つ
(3) 3つ

[問 9] 訪問計画を立てることの重要性について述べた次の文章のうち、適切でないものを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- (1) スケジュールを組むときには、まず業務時間を効率的かつ有効に使うために見込先への訪問計画を立て、次にその他の自由に使える時間について、その日のうちに対応しなければならない案件を無理がないように組むことが重要である。
- (2) 1週間ごとの訪問計画表とは別に、1日ごとの訪問計画表を作成すると、「次の訪問先にどんな資料を持って行くか」「次にどこを訪問するか」「次のアポイントまでの空き時間に何をするか」などと、当日に考えている時間を減らすことができる。
- (3) 「日常の業務に押し流されると、自ら考えて仕事をすることができなくなるだけでなく、すべてが後手に回り仕事自体がつまらなくなる」という負のスパイラルに陥らないように、訪問計画をしっかりと作成して、時間を有効活用することが大切である。

[問 10] 相続時精算課税制度について述べた次の文章のうち、適切でないものはいくつあるか、(1)～(3)の中から1つ選びなさい。なお、本制度の対象となる贈与は、2020年に行われたものとする。

- a. 相続時精算課税制度とは、60歳以上の父母または祖父母から贈与された住宅取得等資金について2,500万円まで贈与税が非課税となる制度である。
 - b. 受贈者の対象は、18歳以上の推定相続人(子等の相続人となる予定の人)または孫(推定相続人に限らない)である。
 - c. 贈与金額が累計で非課税枠を上回る贈与については、上回る金額に対して一律30%の贈与税がかかる。
- (1) 1つ
 - (2) 2つ
 - (3) 3つ

[問 11] 断りに対する切り返し話法の基本(応酬話法)について述べた次の文章のうち、適切でないものを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- (1) お客様の言葉を一度肯定しておいて、自分の考えを述べる方法を「逆転法」といい、競合商品に対する切り返しに用いると効果的である。
- (2) お客様の断りに対して、逆にこちらから質問を行う方法を「質問法」といい、断りの真の理由を探り、解決策を考え出すことが可能である。
- (3) 他のお客様との取引例や、新聞などで発表された事実を挙げて対応する方法を「引用法」といい、他のお客様との取引例では具体的な個人名などを挙げて引用することが効果的である。

[問 12] お客様の期待とサービスについて述べた次の文章のうち、適切なものはいくつあるか、(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 来店されるお客様は、各々様々な期待を持って私達の店を利用しており、抱いている「事前期待」を満たすことができ初めて合格点がいただけ、「このJ A・J Fはなかなかサービスがよい」と評価していただける。
 - b. お客様が気持ちよく、便利に金融機関を利用できるような「有形のサービス」の品質を高めていくことは、自由な競争の時代を迎える金融機関にとって不可欠な条件であり、今後「お客様に選ばれるお店」となるためには「無形のサービス」の充実が必要である。
 - c. 金融機関で取扱う商品は、「もの」としてお客様の手許に残すことはできないため、企業のイメージや業績までも左右すると言われていた「無形のサービス」の提供者として、渉外担当者の役割は重要である。
- (1) 1つ
 - (2) 2つ
 - (3) 3つ

[問 13] 訪問先の選定において、営業店にある情報の活用について述べた次の文章のうち、適切なものを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- (1) お客様から預かった貯金を融資に回すことが、金融機関の最も基本的な業務であるため、融資の完済が近づいているお客様の抽出は、最初に行うことである。
- (2) 投資信託などの預かり資産を保有しているお客様は、訪問頻度が高い先であるという特徴があり、いろいろな角度からニーズを喚起し複合的なセールスを行うことができるため、2番目に抽出を行う先である。
- (3) 貯金や預かり資産の残高が多いお客様は、すでに自営業店にて多くの取引をしているので取引拡大のチャンスは小さい傾向にあるが、高い満足度を望んでいると想定されるため、質の高い情報の提供など様々な工夫が必要である。

[問 14] セールスの段取りについて述べた次の文章のうち、適切でないものを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- (1) 「お客様情報の下調べ」は、お客様との面談の際に、数字では見えてこない「さらなる情報」「生の声」をしっかりと聞き、「お客様のニーズ」を把握するための「きっかけ」である。
- (2) 「面談」では、「さらなるお客様の情報を得ること」「お客様のニーズを発掘すること」「お客様と親しくなること」という目的意識を持たなければならない。
- (3) 「セールス」では、「気後れしてなかなか商品を勧めることができない」ということを避けるために、「この商品を売らなければ」という意識が必要である。

[問 15] マイカーローンについて述べた次の文章のうち、適切でないものはいくつあるか、(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. J A・J Fのマイカーローンは、返済期間が6ヵ月以上10年以内、借入金額は1,000万円以内、対象は勤続1年以上で前年の年収が200万円以上ある方などとなっている。
 - b. マイカーローンは「自由用途ローン」に分類される。
 - c. マイカーローンのニーズを発掘する方法としては、自動車のステッカーや会話から、車検が済んだばかりのお客様に買い替えニーズを探る方法が挙げられる。
- (1) 1つ
 - (2) 2つ
 - (3) 3つ

[問 16] 雑談が弾むキーワードについて述べた次の文章のうち、適切でないものはいくつあるか、(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. お客様の趣味に対してまったく知識がない場合は、会話をうまく展開することが難しいと考えられるため、なるべく話題を変えたほうが良い。
- b. お客様の孫について話をすることは営業推進の観点からも有効であり、孫がいるかどうかをストレートに確認することが望ましい。
- c. 自宅の面積についてストレートに聞くと、お客様が気分を害してしまうことが多いので、ストレートに聞かないほうが良い。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 17] 公的年金の受給資格について述べた次の文章のうち、適切なものを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- (1) 老齢厚生年金の受給資格は、厚生年金保険の被保険期間が3ヵ月以上あり、老齢基礎年金の必要加入期間を満たしていることである。
- (2) 老齢基礎年金の「繰上げ支給」は、60歳から64歳の間で受給する制度であり、請求した年齢に応じて年金額が生涯にわたり一定の割合で減額される。
- (3) 支給年齢の数え方は、出生の日から起算し、誕生日の当日に1歳年齢が加算される。

[問 18] お客様情報を得るための雑談の進め方について述べた次の文章のうち、適切なものはいくつあるか、(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. お客様訪問時に話題に困らないように、訪問の道中でいくつか話題をストックしておくことが望ましい。
- b. お客様情報を効率的に得るためには、お客様に対して常に聞き役に徹し、自分自身については極力話さないようにすることが重要である。
- c. お客様から情報を聞き出すためには、聞きたい情報を直接質問するのではなく、お客様のほうから自然に話してもらえそうな会話の流れや話題を意識する必要がある。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 19] 1週間ごとの訪問計画表を活用したスケジュールの立て方について述べた次の文章のうち、適切なものはいくつあるか、(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 1週間ごとの訪問計画表の作成は、月曜日に今週の予定(すでに入っているアポイント、集金などルーチンで行う訪問、研修や休暇など)をスケジュール帳に記入し、抜けているものがないか確認することから始まる。
- b. 貴重な営業時間の中で無駄な時間を減らすためには、移動時間を極力短くすることが大切である。1週間またはそれ以上前から余裕を持ってアポイントを取ることで、前の予定と次の予定の移動するルート上に位置する地点を訪問する、理想的な訪問活動が可能となる。
- c. 少し前に入れたアポイントや約束を忘れやすいお客様に対しては、確認の電話を入れること、移動での無駄を発見した場合は、前日の早い時間に電話で事情を話し時間を変更してもらうなど、限られた時間をより効果的に使うという意識が大切である。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 20] 訪問先への移動時間を利用した情報収集について述べた次の文章のうち、もっとも適切なものを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- (1) 担当しているお客様が亡くなった場合、真っ先に金融機関へ連絡してくることが一般的であるが、相続に際しすべての貯金をほかの金融機関に移行されてしまうといったこともあるため、お通夜・告別等の情報が掲載される町内の掲示板はチェックしたほうが良い。
- (2) 新しい家やマンションが完成していたり、引越しのトラックが止まっていたりしたら、新規顧客開拓のチャンスである。引越し直後は、忙しいことが考えられるため、十分に時間を置いて訪問したほうが取引開始の可能性は高くなる。
- (3) 新しく法人が入ったビルを発見した場合には、いろいろなニーズが見込めるため、法人の新規開拓としてできるだけ早く訪問することが大切である。

[問 21] 固定性メイン化のポイントについて述べた次の文章のうち、適切なものはいくつあるか、(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 固定性のメイン取引のメリットは、貯金金利が有利であること・一定期間の拘束により資金が安定すること・流動性貯金の残高は一度減ると減ったままのことが多いが、結果として貯金残高はトータルで増えることである。
- b. 一度ローンを組めば、比較的長期間にわたり取引が継続されるため、ローンニーズをつかみ「複合・セットセールス」を図ることが、固定性メイン化の促進につながる。
- c. お客様は、流動性・固定性の取引を1つの金融機関にまとめることのメリットを理解していないことが多く、金融機関側が会話や通帳・各申込書の内容から取引の拡充・深耕のきっかけをつかみ、メイン化を確実に推進することが重要である。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 22] 遺言と遺留分について述べた次の文章のうち、適切でないものはいくつあるか、(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 自筆証書遺言は本文、財産目録共にワープロやビデオ等での作成は不可となっており自筆が要件となる。
- b. 公正証書遺言は、遺言者が公証人を訪ねるか自宅等に呼んで遺言内容を本人が筆記し、それを公証人が確認することにより作成される。
- c. 遺留分を有する者は、配偶者、子、直系尊属であり、いずれの場合も被相続人の財産の2分の1が遺留分となる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 23] 電話でアポイントを取る際の留意点について述べた次の文章のうち、適切でないものはいくつあるか、(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 電話に出られたお客様に対しては、ニーズ喚起から商品説明まで一連のセールスを丁寧に行うことが大切であり、これによりアポイントを取れる可能性が高くなる。
- b. 「自分は、お客様のためになる情報をお伝えしようと思っている。きっと何かお役に立てるのではないかと考えている。だから電話をさせていただいている」というように、はっきりとした態度で、ポジティブな言葉とともに電話をするよう心がけることが大切である。
- c. 次回以降のアプローチでリレーションを深化させるには、こちらから伝えたい内容について、お客様がどのような考えを持っているのか探ることが必要なため、担当者が一方的に話すことも大切である。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 24] 公共料金自動支払いについて述べた次の文章のうち、適切でないものはいくつあるか、(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 社会人になり、結婚もし、仕事と家庭を両立させるようになると、コンビニに行く時間さえ勿体なく感じられることもあり、そうした問題点を解決する最善の方法は、公共料金を自動支払いにすることである。
- b. 公共料金をコンビニで支払う方法においては、支払いを忘れてしまいがちであること、水道光熱費の家計の管理がし難いことが問題点として挙げられる。
- c. 取引時確認ができるものがあれば口座振替依頼書で手続きは完了するため、自動支払いへの切替えには「手間はとらせない」ことを伝え、「それなら、自動支払いにしようかな」と思っていたことが大切である。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 25] 「他金融機関の〇〇に不満だ」と発言したお客様に対する会話の進め方について述べた次の文章のうち、適切でないものはいくつあるか、(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 「他金融機関で投資信託を購入したものの、その後連絡がない」という不満が少なくないが、その不満を解決できれば、自JA・JFとのリレーションがさらに深まる可能性がある。
 - b. 他の金融機関のサービスをお客様と一緒に批判することにより、JA・JFの優位性をアピールし、自JA・JFのサービスへの切替えを提案することが望ましい。
 - c. 他の金融機関に対する不満から、お客様の考え方をよく聞き、どのようなことを希望しているのかを考慮して提案につなげるとよい。
- (1) 1つ
(2) 2つ
(3) 3つ

[問 26] 個人ローンの重要性と課題について述べた次の文章のうち、適切なものはいくつあるか、(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 人生の三大資金は「マイホーム」「教育資金」「医療費」であるといわれている。
 - b. 金利の低下により、カードローンの適用金利は1%を切る水準になっており、収益性が悪化している。
 - c. 住宅ローンをはじめローンの利用を進めることは、長期的にお客様を囲い込むことにつながる。
- (1) 1つ
(2) 2つ
(3) 3つ

[問 27] 自宅に着目したお客様のニーズ発掘について述べた次の文章のうち、適切なものはいくつあるか、(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 自宅には、お客様や家族の想いが染み込んでいる箇所があり、そのような箇所を見つけ出して話を展開することで、お客様の考え方や趣味趣向を明らかにしていく。
- b. 外観の古い家に住んでいるお客様は、家を新築またはリフォームするための手元資金が不足している可能性が高いため、資金不足を補うための各種ローンのニーズが発生しやすい。
- c. お客様のホームグラウンドである自宅においては、アウェイとなる J A ・ J F の担当者が会話の主導権を握ることが難しいため、新しい情報を聞き出せる可能性が低くなりやすい。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 28] 電話セールスのポイントについて述べた次の文章のうち、適切なものはいくつあるか、(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 担当者は、来店時のお客様の話や口座の状況、年代別のライフステージなどに捉われることなく、お客様全員に同じ商品を漏れのないようにお勧めすることがポイントである。
- b. 電話の役割は、お客様に「もっと知りたいな」と行動を取っていただくきっかけであると認識し、できるだけ電話ですべてを伝え、来店時の時間を節約することがポイントである。
- c. お客様のニーズが明確でない場合には、担当者から具体的に質問をし、わかりやすくまとめながら会話の中でニーズを浮き彫りにしていくことが、「窓口担当者」と話す」ことの付加価値である。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 29] 定期貯金引出し時の情報収集について述べた次の文章のうち、適切なものはいくつあるか、(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 情報収集のポイントは、「その資金がどこからきたものか」「いくら必要なのか」「用途は何か」の3つである。
 - b. お客様が答えやすいように「何にお使いですか?」とはっきりと問いかけ、資金用途や必要金額を確認する。
 - c. 資金用途・使用時期が明確な場合は、資金トレースだけでなく、業者等の紹介など情報を提供し、特に資金用途が教育資金の場合には低利のローン利用の提案を検討する。
- (1) 1つ
 - (2) 2つ
 - (3) 3つ

[問 30] 18歳の孫が、直系尊属から年間で350万円相当の贈与を受ける場合の贈与税額について、以下の速算表を基に算出し、合致する金額を(1)～(3)の中から1つ選びなさい。なお、贈与税の基礎控除額は110万円とする。

●贈与税の速算表

贈与額(A)	20歳以上の者への直系尊属からの贈与		左記以外の贈与	
	税率(B)	控除額(C)	税率(B)	控除額(C)
200万円以下	10%	—	10%	—
300万円以下	15%	10万円	15%	10万円
400万円以下			20%	25万円
600万円以下	20%	30万円	30%	65万円
1,000万円以下	30%	90万円	40%	125万円
1,500万円以下	40%	190万円	45%	175万円
3,000万円以下	45%	265万円	50%	250万円
4,500万円以下	50%	415万円	55%	400万円
4,500万円超	55%	640万円		

- (1) 23万円
- (2) 26万円
- (3) 45万円

[問 31] 決断を促すクロージングの基本話法について述べた次の文章のうち、適切でないものはいくつあるか、(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 「……と分かってくださったと思います。早速お申込みください。あとのお手続きは簡単です」と、お客様の言葉をとらえて、あくまでもやる気と決めてかかる方法を「事態緊急法」という。
- b. 「どのような点がご心配ですか」と、お客様から疑問点を聞き出し、納得のいくように、もう一度説明する方法を「疑問解消法」という。
- c. 「お得なキャンペーンは、今月いっぱいです」と、金利の上下・申込期限などを伝え、決断を促す方法を「推定承諾法」という。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 32] 雑談中のメモを取る際の留意点について述べた次の文章のうち、適切なものはいくつあるか、(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. お客様の属性情報をメモする際は、相槌や質問によって担当者のペースで話をコントロールし、知りたい情報が出てきた場合に内容のメモを取るようになるとよい。
- b. お客様の発言については、微妙な言い回しも逃さず記録することが重要であり、お客様が発言するごとにしっかりとメモを取ることが望ましい。
- c. カレンダー式手帳の訪問した日の箇所にメモを取ると、結果的に情報の蓄積ができないことにつながるケースが多いため、1人のお客様に関する情報のメモは、訪問日ごとでなく1カ所にまとめるとよい。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 33] 日々の訪問計画表を活用した業務の効率化について述べた次の文章のうち、適切でないものはいくつあるか、(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 1日ごとの訪問計画表は、訪問目的や持ち物・出発前に調べることなどを明記しておくことで、訪問する際の準備の時間短縮になるうえ、忘れ物や不備が減ることも期待できるため、毎日ではなくとも時間に余裕がある時に、当日の業前などの時間を利用して作成するとよい。
 - b. 「細切れ時間」を活用するために、前もってアポイントを入れるお客様やそれ以外にも電話で連絡しなければいけないお客様を、優先順位の高い順にリストアップしておくことが有効である。
 - c. 本部へ提出する報告書・上席者からの指示事項・お客様のための書類や資料・稟議書など、訪問計画とは直接関係のないことを記載すると、訪問管理という本来の目的を見失いやすくなるため避けたほうが良い。
- (1) 1つ
 - (2) 2つ
 - (3) 3つ

[問 34] 「家を建て替える」と発言したお客様に対する会話の進め方について述べた次の文章のうち、適切でないものを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- (1) 建物がさほど老朽化していないにもかかわらず建て替えを検討している場合は、何か特別な理由がある可能性が高いので、建替え理由について確認を行うとよい。
- (2) 家の建替え費用を誰が負担するのかを確認し、お客様本人でない場合でもローンによるサポートが提案できないか、費用負担する家族の紹介をお願いするとよい。
- (3) お客様がお子様の1人と共同で二世帯住宅を建てる場合、お客様とそのお子様で土地・建物を共有することになり、将来はそのお子様がきっと相続するので、その他のお子様については何も気にする点はない。

[問 35] 定年退職者と失業等給付(基本手当)について述べた次の文章のうち、適切でないものはいくつあるか、(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 失業とは、被保険者が離職し、労働の意思および能力の有無にかかわらず、職業に就いていない状態をいう。
 - b. 失業の認定は、原則として3ヵ月に1回行われる。
 - c. 賃金日額は、離職した日の直前1年間に支払われた賃金の総額(賞与は除く)を365で除した額である。
- (1) 1つ
 - (2) 2つ
 - (3) 3つ

[問 36] 期日指定定期貯金について述べた次の文章のうち、適切でないものはいくつあるか、(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 期日指定定期貯金は最長3年間の預入期間で、据置期間の設定がなく、1ヵ月以上前に申し出ることによって、3年までの間で自由に満期日を決めることができるという商品である。
- b. 一部の資金を何回かに分けて引き出すことはできず、満期日に全額を引き出すものであるため、ライフプランに合わせて預入するものである。
- c. 使う時期・金額が確定している資金に対し、普通貯金に預けておくことにより知らずに使ってしまう危険性を回避するには、期日指定定期貯金がマッチする。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 37] 教育ローンについて述べた次の文章のうち、適切でないものはいくつあるか、(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 子どもの大学進学に伴う費用については、十分な準備期間があることから、定期貯金などで対応すればよく、教育ローンを利用することがお客様にとって良い選択となることは考えにくい。
- b. 進学する大学が決まり、下宿するアパートが決まった段階では、平均値を使った教育資金について相談に乗るとよい。
- c. 最近は奨学金よりも教育ローンを利用するお客様が増えており、ニーズの取込みが重要となっている。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 38] 確定拠出年金について述べた次の文章のうち、適切なものはいくつあるか、(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 確定拠出年金とは、あらかじめ給付額あるいは給付水準が決まっている、確定給付型の年金である。
- b. 個人型年金(iDeCo)は国民年金基金連合会が実施し、原則としてすべての国民年金に加入している60歳未満の人が加入できる。
- c. 企業の従業員が加入する確定拠出年金は企業型年金と呼ばれ、掛け金は企業が拠出限度額の範囲内で拠出し、運用方法は企業が決定する。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 39] 訪問先の選定において、利用する外部の情報について述べた次の文章のうち、適切でないものはいくつあるか、(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. J A・J F内部の情報が、データや数字中心の「アナログ」情報であるのに対して、外部から入る情報は、お客様から聞いた話や町の中の情報など「デジタル」なものというイメージでとらえると分かりやすい。
 - b. 人に良くしてもらったら、お返しをせずにはいられないという「一貫性」の性質により、お客様のニーズにしっかり応えると、お客様の友人や知人の紹介といった形で新規のお客様の情報を得ることができる。
 - c. 地図の情報の活用において、担当する地区に幼稚園や保育園がある場合、その施設の実権者よりも、子供を通わせる親たちとアポイントを取り親しくなることが、口座作成の可能性を高める有効な手段である。
- (1) 1つ
 - (2) 2つ
 - (3) 3つ

[問 40] 自身で対応できるか判断できない場合の対応について述べた次の文章のうち、適切なものを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- (1) 渉外活動において自身で意思決定できないことがあった時に、すぐに営業店の上席者や本部の専門家に相談してしまうと、責任感が醸成されず成長につながらない。
- (2) 自信のない渉外担当者ほど、お客様の前で「私には分かりません」とはっきり言ってしまい、信頼を損ねてしまう傾向が強い。
- (3) 上席者に相談した後も、あくまで自分が当事者であることを忘れずに、案件を投げっぱなしにしないことが重要である。

[問 41] セールスを行う際の留意点について述べた次の文章のうち、適切なものはいくつあるか、(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 高齢のお客様に対応する際には、前任者からの「引継ぎ情報」をきちんと確認する・ゆっくりはっきり丁寧な口調で話す・お客様の話をしっかり聞く・代払等に備えて家族構成を把握する・契約等の際には最後にもう一度内容を確認するといった対応が必要である。
- b. ローン商品で必要となる所定の審査では、お客様の年収などの個人情報を行政機関に提供するため、必ず書面などで同意を得なければならない。
- c. ローン商品の申込受付前は商品性について説明し、融資実行時には融資額や金利・返済期間・万一返済できなかった場合の対応はどうなるのかなど、具体的な融資条件について説明するという違いがある。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 42] 渉外活動時に留意すべきビジネスマナーについて述べた次の文章のうち、適切でないものはいくつあるか、(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. ビジネスの場における身だしなみのポイントは、「相手にいかにプラスの印象を与えられるか」である。
- b. 謙譲語は、自分より目上の人や年配者・お客様などに対して敬意を表す言葉であり、尊敬語は、自分もしくは自分の身内のことをへりくだって表現する言葉で、相手を間接的に高める効果がある。
- c. 紹介されたお客様とのアポイントが取れた時には、紹介者にその旨を報告し、訪問先から帰った時にはお礼を伝えることと併せて簡単に結果報告をするが、詳細については個人情報保護の観点から配慮が必要である。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 43] 相続について述べた次の文章のうち、適切なものはいくつあるか、(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 失踪宣告がなされると、普通失踪の場合は7年を経過した日、特別失踪の場合は危難が去った日に死亡したものとみなされ、相続の発生原因となる。
- b. 相続放棄は、共同相続人全員で行う必要があるため、1人でも反対する者がいれば、単純承認か限定承認しか方法がなくなる。
- c. 配偶者が相続開始時に被相続人所有の建物に居住していた場合、配偶者は、遺産分割において配偶者居住権を取得することにより、終身または一定期間、その建物に無償で居住することができる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 44] 職域セールスを行う際の留意点について述べた次の文章のうち、適切なものはいくつあるか、(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 職域セールスの了解を得る際や実際の営業活動の準備を進める際に、相手先企業の総務部長と連絡を取り合う必要があるときは、本業の邪魔をしないように、メールも適宜活用して効率良い動きをするよう心がけることが大切である。
- b. 職域セールスでは、労務管理及び情報管理・機密保持などの観点から、就業時間中に各従業員の席の付近で営業活動を行うことが一般的である。
- c. 融資先への職域セールスにおいて、融資先の会社から従業員個人に対し「取引を行うように」と指示を出してくれた場合には、従業員からも了承を得られているものとし、滞りなくスピーディーに手続きを進めることが大切である。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 45] 一般的なセールスの流れにおける各段階とその説明について、A群とB群の組み合わせとして適切なものの組み合わせを、(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

A 群	B 群
①「アプローチ」	イ. 訪問先の近くにある掲示板を見るなど、移動中にもあらゆる場所を観察することで、お客様との雑談に役立つ情報を収集する。
②「営業店を出発」	ロ. 訪問先がお客様の自宅であれば、玄関や所有している車に着目するなど、あらゆる場所を観察してニーズを発掘する。
③「訪問先に到着」	ハ. ここまでの過程で、お客様に何らかのニーズがありそうだと判断した場合には商品の提案を行い、お客様が関心を示した場合には具体的な商品の説明に移る。

- (1) ①－イ ②－ロ ③－ハ
 (2) ①－ロ ②－ハ ③－イ
 (3) ①－ハ ②－イ ③－ロ

[問 46] セールスにつながるキーワードの見つけ方について述べた次の文章のうち、適切なものはいくつあるか、(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. お客様との会話の中からニーズにつながりそうな発言を引き出すには、お客様にたくさん話してもらうことが必要である。
 b. 趣味趣向が強く反映される雑談の中で、お客様の好みや投資スタンスを測るうえで参考になるキーワードが出てくる場合が多い。
 c. お客様とのリレーションが取りきれない段階でお客様の考え方を探り出すには、「当てずっぽう」で会話を作り出していく方法も有効である。

- (1) 1つ
 (2) 2つ
 (3) 3つ

[問 47] 上席者に報告する際の留意点について述べた次の文章のうち、適切なものはいくつあるか、(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 上席者への報告が多段階になればなるほど、報告内容の歪みの度合いが大きくなる危険性があるため、個人的な主観を入れながら話すことが大切である。
- b. 簡易な言葉だけで報告すると、上席者に幼稚な印象を与えてしまうため、より抽象的な言葉に置き換えて報告することが大切である。
- c. 上席者への報告においては、ただ一方的に物事を伝えるのではなく、タイミング良く質問をすることで双方向のコミュニケーションを図ることが大切である。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 48] お客様情報のまとめ方について述べた次の文章のうち、適切なものはいくつあるか、(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. お客様情報は、システム手帳などを用いて種類ごとやお客様ごとに分けて記載し、後で必要な時に効率よく取り出せるように記録することが望ましい。
- b. 後で情報をチェックした時に、いつごろの話なのかがポイントになることが多いため、お客様情報を書き始める際にまず日付を記入する習慣をつけるとよい。
- c. お客様情報をまとめる際は、顧客番号・顧客名・郵便番号・住所・電話番号などを漏れなく記載し、誰が見ても一目で分かるものを作成することが重要である。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 49] 訪問先の選定について述べた次の文章のうち、適切なものはいくつあるか、(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 前の担当者からの引継書を見返して、見込先となっている既存のお客様だけをチェックし、効果的にセールスを行うための訪問先を選定する。
- b. 既存のお客様の中には亡くなる人や引っ越してしまう人がいるため、新たなお客様を増やす活動を優先し、訪問先を選定する。
- c. J A・J Fと取引のない新たなお客様を増やすために、J A・J Fにある情報、町の中にあるヒントなど広い視野で多くの情報を活用し、訪問先を選定する。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 50] トラブルが発生した場合の対応について述べた次の文章のうち、適切でないものを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- (1) 悪い情報は上席者へ早く報告をすることで適切な対応を取り、さらなるトラブルを未然に防止することが可能となる。
- (2) トラブルが発生させてしまった場合は、上席者に対して自分の立場や見解を中心に沈着冷静に報告することが重要である。
- (3) トラブル発生後はその失敗を糧として、卑屈にならないように二度とトラブルを起こさないと決心することが大切である。