信用事業業務検定試験問題

第48回 渉 外 基 礎

2021年2月6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
			－				－					

ここを切開く

⇦ミシン目　　ミシン目⇨

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]　面談でお客様の情報を得る際の考え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．事前情報は，これまで少しずつＪＡ・ＪＦに蓄積されてきた重要な情報だが，面談で得られた情報は，その時々のお客様の気分に左右された一時的なものの可能性があるため，参考にとどめるほうがよい。

ｂ．普通貯金に資金(多くの残高)があるという事前情報を得たお客様に対しては，面談の際に，事前情報をきっかけとした「この資金は何らかの目的に利用するのか？」「余裕資金なのか？」といった切り口でさらなる情報収集をすると，資産運用等のニーズ発掘につなげることができる。

ｃ．子供がいるという事前情報を得たお客様に対しては，面談の際に，「大学受験の予定はあるのか？」「子供の教育計画はどのように考えているのか？」といった切り口でさらなる情報収集をすると，教育ローン等のニーズ発掘につなげることができる。

(１)　１つ
(２)　２つ
(３)　３つ

[問２]　セールスを進める際の留意点について述べた次の文章のうち，適切なものを(１)～(３)の中から１つ選びなさい。

(１)　特定の商品のニーズを発掘すべくセールスする場合，お客様にそのニーズがないことが分かったら，すぐに商談を切り上げて次のお客様に移ることがポイントである。

(２)　セールスの際には，お客様が他の金融機関に保有する資産について，はっきりと直接的に質問し，現在の資産状況を確認させていただくことが大切なポイントである。

(３)　お客様との会話で両親や子供・孫の話が出てきたときには，話題を掘り下げて会話を進めることで，お客様だけでなく家族等の様々なニーズを発掘できる可能性がある。

［問３］　一般的なセールスの流れと各段階の説明について，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．「訪問先の選定」においては，ＪＡ・ＪＦで保有している情報はもちろん，外部の情報についても積極的に活用し，すべてのお客様を分け隔てなく一律に訪問することが大前提である。

ｂ．「訪問計画の立案」においては，セールスを効率的に進めるために計画を立て，また，事前に作成した計画表をもとに持参する資料を選定する。

ｃ．「アプローチ」においては，アプローチを行うまでのセールスの過程で，お客様があまり関心を示さなかったとしても，具体的な商品の説明に移る。

（１）　１つ
（２）　２つ
（３）　３つ

［問４］　訪問先の選定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．定期貯金の満期が近づいているお客様や，預かり資産を保有するお客様への定期訪問は，セールスに結びつくことが見込めないため優先順位は低い。

ｂ．前任担当者の引継書に見込先が記載されている場合，これらは地道な営業活動によって蓄積された貴重な情報であるため，引継書の見込先に絞って訪問先を決めることが大切である。

ｃ．自ＪＡ・ＪＦと取引のない新規のお客様を獲得することが最も大切であるため，まずは新規先を優先して選定し，その次に，すでに取引しているお客様を選定して，満足してもらえる活動を行う。

（１）　１つ
（２）　２つ
（３）　３つ

［問５］　口座の動きから推測される金融ニーズ，セールス活動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．生活口座の動きからお客様の家計の一部が分かり，余裕資金も推測できる場合があり，これらの情報をきっかけに会話を進めることで，ニーズにつながる情報を効果的に得られる可能性がある。

ｂ．定期的に証券会社からの入金があれば，証券会社で投資信託を保有している可能性があり，自ＪＡで投資信託を購入してもらうことは難しいため，他のニーズに焦点を絞り情報を集める。

ｃ．家賃収入と思われる入金があれば，それをヒントにお客様との会話を進めることで，ローンの借換ニーズや相続対策に関する悩みやニーズ，不動産の購入や売却情報を得られる可能性がある。

（１）　１つ
（２）　２つ
（３）　３つ

［問６］　新規のお客様の紹介情報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）　人間には「返報性」（ギブアンドテイク）の性質があるため，既存のお客様のニーズに的確に応えることができ，心から満足していただければ，このお客様から別のお客様を紹介してもらうことが期待できる。

（２）「自分が金融機関に多くの金融資産を保有していると思われたら嫌だ」「紹介した友人・知人が預かり資産を購入した後に，損失を出したら申し訳ない」という心理等が働き，また人間関係が崩れてしまう可能性もあることから，通常は，金融機関の担当者に対して自身の大切な友人・知人を好んで紹介しようとはしない。

（３）　紹介していただいたお客様は，飛び込みで訪問したお客様と比較して成約率が格段に高いが，紹介をきっかけに取引を開始したお客様から，さらに別のお客様を紹介してもらえることは少ない。

［問７］　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．電話でアポイントを取る目的は，電話口でお客様に対して商品やキャンペーンについて具体的に説明をすることではなく，訪問させてもらう日時を決めることである。

ｂ．「お客様とお会いしたい」という旨をただ伝えるよりも，ニーズ喚起から商品説明まで一連のセールスを電話で丁寧に行うほうが，アポイントを取れる可能性は高くなる。

ｃ．質問をするときは，二者択一で答えることのできるクローズ質問をするよう心がけると，お客様は答えやすい。

（１）　１つ
（２）　２つ
（３）　３つ

［問８］　専業主婦のお客様に対する，効果の上がるアポイントの取り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．夕食の準備に取り掛かる前の 14:00～16:30 が，もっとも電話でのアポイントを取りやすい時間帯といわれている。

ｂ．年齢層がとても幅広いため，ライフステージに沿って，「ご主人の定年が近いお客様」「子育てを終えられたお客様」「若年層で資産形成が必要なお客様」の３つに分けて，どのような内容の会話をするか考えると良い。

ｃ．「ご主人の定年が近いお客様」に対しては，「退職金での住宅ローン返済」「老後の生活設計」などを切り口に会話をすると，比較的反応が良いと考えられる。

（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，適切なものはいくつあるか，（１）～（３）の中から１つ選びなさい。

ａ．ＪＡ・ＪＦにある様々なリストを上手に活用し，たくさんのお客様と会話をして，数多くの情報を入手したほうがチャンスは広がるため，訪問計画を立てて効率的に活動できるような行動計画を立てることが重要である。

ｂ．移動時間，集金業務等の作業・事務時間を考慮するだけでなく，投資信託の購入や解約，振込などの締切時間を意識し，行わなければならない業務が時間内にきちんとこなせることを確認しながら，訪問計画を立てることが重要である。

ｃ．アポイントを入れる最適な時間を判断するためには，１日ごとの訪問計画表が有効であり，何もせずに過ごしている無駄な時間を減らすためには，１週間ごとの訪問計画表が有効である。

（１）　１つ
（２）　２つ
（３）　３つ

［問10］　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日の活動を効率的なものにするには，訪問計画表を当日の朝出勤してから作成することが大切である。

ｂ．訪問計画表を作成する第一の目的は，限られた時間を効果的に使うことによって多くのお客様に会い，多くの情報を入手することである。

ｃ．アポイントとアポイントの間に余裕を持たせること，アポイントの入れやすいお客様から順にスケジュールを組むことが，スムーズに訪問計画を立てるポイントである。

（１）　１つ
（２）　２つ
（３）　３つ

［問 11］ １日ごと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，適切なものはいくつあるか，（１）～（３）の中から１つ選びなさい。

ａ．すでに決まっているアポイントについては，時間・お客様の名前・訪問目的のみ記入し，持ち物などの詳細の記入を避けることで，訪問計画表が見やすくなり業務効率化につながる。

ｂ．訪問計画表と併せて，前もってアポイントを入れるお客様や回答等のために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と，急に「細切れ時間」ができたときに時間を活用することができる。

ｃ．前日に 30 分程度の時間がかかるが，訪問計画表を毎日作成することによって，訪問件数が増え，お客様と会話する時間も長くなり，情報が増えるため，営業活動が効率化されて成果にもつながる。

（１） すべて適切でない
（２） １つ
（３） ２つ

［問 12］ 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，適切なものはいくつあるか，（１）～（３）の中から１つ選びなさい。

ａ．「どうせ買うなら気に入った人から気持ち良く買いたい」という意見が購買動機の上位に入っており，お客様は「人」を基準に商品を選んでいると考えられるため，ビジネスマナーを営業で活用することが成果につながると理解する。

ｂ．セールスの話に入る前に，世間話などでお客様の緊張を解いて，和やかに会話が進むように場を温めることが大事である。

ｃ．初めて訪問するお客様の場合，まずＪＡ・ＪＦを紹介することが基本的な手順であり，お客様が確認したい事項は，信用の有無・取扱商品・業績の安定性・親切さであるため，できるだけ抽象的な言葉で伝えることが大切である。

（１） １つ
（２） ２つ
（３） ３つ

［問 13］　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，適切なものを（１）～（３）の中から１つ選びなさい。

（１）「ねんきん定期便」は 59 歳となる年の始めには封書で届くため，年金口座獲得の提案に最適なタイミングは，お客様が 58 歳となる年の１年間といわれている。

（２）　ローン商品のセールスにおいて，個人信用情報機関の審査を通らなくても融資は実行できるが，ＪＡ・ＪＦでの審査結果が出る前に「融資できます」など誤解を与える発言をしてはならない。

（３）　ローン商品のセールスにおいて，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し，お客様に理解してもらう。

［問 14］　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，適切なものはいくつあるか，（１）～（３）の中から１つ選びなさい。

ａ．預かり資産セールスにおいて，お客様を訪問する際に申込書を忘れると，成約のチャンスを逃す可能性がある。訪問計画表に事前に必要となる持ち物のリストを作成しておき，営業店を出る前に必要書類を確認する。

ｂ．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全くないため，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。

ｃ．訪問計画表を活用して必要書類を揃えることで，必要な資料を使った説明が可能となり，お客様の理解や信用が深くなるため，結果として成果につながることが期待できる。

（１）　すべて適切でない

（２）　１つ

（３）　２つ

［問 15］　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，適切でないものを（１）～（３）の中から１つ選びなさい。

（１）　市区町村で行われている助成金・奨励金の情報が町内の掲示板に記載されていた場合，役所などに行って詳しい内容を調べた後に，必要とされるお客様にお教えすると大いに喜ばれることがあり，お客様から信頼を得る１つのきっかけになる。

（２）　町内をよく観察する中で，商店街において長年同じ場所に店を構えている人で自ＪＡ・ＪＦとの取引がない場合など，全く変化のないところでは，チャンスを創出することはできない。

（３）　お客様とすれ違ったときは，名前を呼んだうえであいさつをし，一言二言言葉を交わすことで印象が良くなり，より親しみを感じてもらうことができる。

［問 16］　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．雑談によってお客様と親しくなったり，お客様の情報をより多く集めたりするためには，お客様に対し興味を持ち，お客様を好きになることが大切である。

b．お客様の反応が今ひとつで，お客様の体調が悪い場合や，お客様が急な用事で出かけなければならない場合など，雑談に適していない状況だと判断した場合には，次回のアポイントを取ったうえですぐに帰る。

c．雑談の中で上手くお客様の情報を引き出せない場合は，自分は何が知りたいのかを頭の中で整理し，自分のことを話すよりも，情報が聞き出せるまで粘り強く何度も質問を繰り返すことが重要である。

（1）　1つ
（2）　2つ
（3）　3つ

［問 17］　雑談が弾むキーワードについて述べた次の文章のうち，適切なものはいくつあるか，（1）～（3）の中から 1 つ選びなさい。

a．雑談に入りにくい場合は，天気の話から入るのが無難である。

b．自分自身がお客様と共通の趣味を持っている場合，比較的スムーズに会話が盛り上がっていく可能性が高いため，まずは「ご趣味は何ですか？」とストレートに確認するとよい。

c．不動産については，貯金等の金融資産に比べて比較的抵抗なく話してくれる傾向があり，固定資産税の税額についても，「土地が広いと固定資産税の支払いも大変ですよね」などと言って聞き出すとよい。

（1）　1つ
（2）　2つ
（3）　3つ

［問 18］　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，適切でないものを（1）～（3）の中から 1 つ選びなさい。

（1）　金融のことに関わらずお客様が何か困っていて，誰に相談してよいのか分からないとき，真っ先に相談者として頭の中に顔が浮かぶ状態になれば，お客様に最も近いアドバイザーになったといえる。そのためにも，金融・税務・法務・財務等に関する一通りの知識が必要不可欠である。

（2）　情報収集のアンテナを高くし，より多くの引出しを持つことによって，多くのお客様との距離を近づけることができるツールとして，一般紙や経済新聞だけでなくスポーツ新聞にも目を通すべきである。

（3）　車や絵画，置物など，お客様がこだわっているものを理解して話題にすると，喜んでいろいろと話してもらうことができるが，そうした高級品について広く知るためには，現物を見るよりも，インターネットで調べることが一番の近道である。

［問 19］　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．お客様から聞き出すことのできる情報には，お客様の趣味や孫の成長記録などの属性情報と，お客様の資産状況，投資経験，家族構成などのニーズ発掘情報の 2 つがあるが，属性情報は直接セールスにつながらないため，メモを取る必要はない。

b．会話を誘導することによって，戦略的に雑談を進め，セールスに必要な情報を聞き出したうえで，手帳などにメモしていくことが大切である。

c．メモを取る際のコツとして，お客様の発言の中で微妙な言い回しなどがあったときに，それをそのまま記録しておくことが挙げられる。

（1）　1つ
（2）　2つ
（3）　3つ

［問 20］ 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．大切な情報やメモがどこにいったか分からなくなったり，なくしたりしないためには，ノート形式のものに書き，すべてを一括で管理できる状態にするとよい。

ｂ．システム手帳にお客様の情報をまとめる場合，大口のお客様や訪問回数の多いお客様など，情報の量が多く，頻繁に情報を記載するときは，横に見出し用のタグを付けると効率的に使用することができる。

ｃ．投資信託の運用状況報告など，毎回状況が変化するものについては，訪問時の損益等のデータを簡単にメモしておくとよい。

（1） 1つ
（2） 2つ
（3） 3つ

［問 21］ 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，適切でないものを(1)～(3)の中から 1 つ選びなさい。

（1） お客様のペースで会話が進んでいるときは，場の雰囲気を読みながら，ちょっとしたタイミングで言葉を挟んでいくことで，会話を担当者自身の考えている方向に導く。

（2） 会話をするうえで最も重要なことは「聞く」という行為であり，お客様の話をただ漫然と聞いているだけでも，相手とのリレーションを進展させることができる。

（3） セールスにつながるキーワードとは，お客様の口から出てきた本音で，セールスに直接結びつけていくことができる「お客様の想い」である。

［問 22］「最近，株価が上がっている」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）「株式をお持ちなのですか？」「日経平均株価に連動した投資信託をお持ちなのですか？」などと聞き，お客様の運用経験を聞き出すとよい。

（2） 今後のマーケットの動向について，どのように考えているのかを聞いてみることで，お客様の真のニーズが見えてくる場合がある。

（3） お客様に運用経験がある場合は，お客様自ら運用を行うことにこだわりがあるため，運用のプロに資産運用を託すような商品を提案すべきではない。

[問 23]「孫がかわいい」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，適切なものはいくつあるか，(１)～(３)の中から１つ選びなさい。

ａ．孫にお小遣いやプレゼントをあげている場合は，定期的に収入源を確保できる商品を提案するとよい。

ｂ．お客様が孫の送り迎えをしている場合は，子供夫婦が共働きである可能性が高いと考えられるが，もし間違っていた場合は気分を害される可能性が高いため確認すべきではない。

ｃ．子供夫婦がフルタイムの共働きである場合は，家計に余裕がないため，今後のライフイベントに必要な資金を用意するための資産運用の相談よりも，ローンの借換えの相談のほうが取引開始の可能性は高くなると考えられる。

（１）　１つ
（２）　２つ
（３）　３つ

[問 24]　お客様の発言をきっかけにしたアプローチ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）　お客様が「どうしても資産運用は行いたくない」と発言した場合，お客様の考えを尊重するためにも，資産形成の提案は全く行わないようにする。

（２）　お客様が他金融機関の不満を口にした場合，お客様に同調するのではなく，自ＪＡ・ＪＦであればどのような対応を行うか具体的に伝える。

（３）　お客様が「金利が低い」と発言する一方で，子供の教育費も気にしている場合，リスクはあるが積極的な資産運用を行うようアドバイスするとよい。

[問 25]　自宅に着目したお客様のニーズの発掘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．外観の古い家に住んでいるお客様は，どちらかといえば貯蓄率が高く，金融資産が多い傾向にあると考えられる。

ｂ．外観の新しい家に住んでいるお客様に対しては，預かり資産を活用した資産運用の提案が有効となる可能性が高い。

ｃ．お客様の自宅で特徴的なものを見つけた場合，お客様の関心が強い事柄であると考えられるため，会話の中に積極的に盛り込んでいくと，会話の弾み方は格段に変化すると考えられる。

（１）　１つ
（２）　２つ
（３）　３つ

［問 26］　お客様の自宅に着目する際のポイントについて述べた次の文章のうち，適切でないものはいくつあるか，（1）～（3）の中から 1 つ選びなさい。

a．同じ敷地内にほかの建物が建っている場合，相続対策で建てられたものであることが確認できれば，「その建物を誰に遺すか？」といったことなどについて相談に乗り，リレーションを構築することも考えられる。

b．外から見える洗濯物から家族構成などが分かることがあるので，訪問時に洗濯物をじっくりと観察することが望ましい。

c．玄関の家族写真について話をする中で，「ある程度の年齢でありながら，結婚していない娘」の話が出てくることもあるが，センシティブな話題であることから，触れるべきではない。

（1）　1つ
（2）　2つ
（3）　3つ

［問 27］　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，適切でないものを（1）～（3）の中から 1 つ選びなさい。

（1）　報告は，定例的なものと臨時的なものに分けられ，定例的なものについては営業日報，週報，月報などを活用する方法がある。

（2）　上席者へ報告する際，「何を言いたいのかが分からない」と思われないためには，結論から先に言うことを心がけるとよい。

（3）　上席者へ報告する際は，こちらから物事を伝えることにのみ専念すべきであり，上司への質問は行うべきではない。

［問 28］　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，適切なものはいくつあるか，（1）～（3）の中から 1 つ選びなさい。

a．悪い情報は，報告が遅れることによりお客様の怒りが爆発し，手の施しようがなくなってしまう可能性がある。悪い情報ほど一刻も早く上席者に報告し，適切な対応を取ることで，さらなるトラブルを未然に防止する。

b．トラブルについて報告する際は，自分に都合のよい推論や独断を排除し，事実をありのままに報告することが望ましい。

c．トラブル発生後は，その失敗を糧として，「良い経験をさせていただいた」という気持ちを持つことが大切である。

（1）　1つ
（2）　2つ
（3）　3つ

[問 29]　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.「何でも自分で判断して解決策を見出さなくてはならない」と考えることで，責任感が醸成され，自己の成長につながる。

ｂ. お客様との面談の中で，分からないことがあった場合に「分かりません」と言ってしまうと，お客様の信頼を損ねてしまいかねないため，絶対に言うべきではない。

ｃ. 上席者に相談した後に，上席者がどう動いたらよいかじっくり対応策を考えて待ちのスタンスでいる場合は，適切なタイミングで経過報告を行うとよい。

（１）　１つ
（２）　２つ
（３）　３つ

[問 30]　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，最も適切でないものを(１)～(３)の中から１つ選びなさい。

（１）　セールスとは，お客様のニーズを掘り起こし，お客様にとって「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「おすすめすること」である。

（２）　ＣＳ(顧客満足)を考えたセールスをしていくには，お客様の情報を数多く収集して，個々のお客様のニーズを把握・発見し，お客様のサイドに立ったセールスを展開する必要がある。

（３）　金融商品は多様化しているものの，依然として貯金商品に対するお客様のニーズが最も高い。そのため，株式，投資信託，貸付信託，金銭信託など，貯金以外の資金運用ニーズを把握する必要性は低いといえる。

[問 31]　お客様情報の収集方法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. お客様との会話の何気ない“ひとこと”から有効な情報を得ることができるため，有効な“ひとこと”を聞き流してしまわないように注意が必要である。

ｂ. ローン，クレジットカードなど，各種申込書の記載内容からは，お客様の様々な属性情報を把握することができる。例えば，「生年月日」からはライフステージが，「収入」からは給与・配当金・不動産などの情報が収集できる。

ｃ. 定期貯金の引出し時は，これまで預けていただいたことに対する感謝の気持ちを込めたお礼を伝えてから，その資金について「必要とする人・必要な金額・使途」の３つのポイントについて情報収集する。

（１）　１つ
（２）　２つ
（３）　３つ

［問 32］ 定期貯金の分かりやすい説明の手順について，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ステップ 1	イ．パンフレットなどを使って，商品の詳細，利息の受取額，総合口座やカードなどについて説明をし，理解の度合いを確認しながら質問を促す。
②ステップ 2	ロ．おすすめしたい理由や，商品・サービスのセールスポイントをお伝えする。
③ステップ 3	ハ．おすすめしたい理由の念押し，申し込みの手続き・事務上の留意点などを説明する。

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

［問 33］ 成約の決断を促すタイミングのシグナルとして考えられる，お客様の言動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．お客様が急に黙って考え込む，急に冗舌になったり明るい表情になるといった動作・表情は，クロージングを行うべきシグナルではない。
b．お得な点を確認する，「次回でもいいか」「途中でやめたらどうなるか」「みんなが(その取引を)しているか」などと質問することや，「どうしようか…」と言うことは，クロージングを行うべき言葉のシグナルである。
c．パンフレットの 1 ヵ所をしげしげと見る，何度もうなずく，体を乗り出して聞くといった動作はクロージングを行うべきシグナルである。

（1） 1つ
（2） 2つ
（3） 3つ

[問 34]　家計取引のメイン化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．普通貯金の入出金による決済機能を使い，自動的に「入る」「出る」のパイプを付けることを「固定性メイン化」といい，低コスト資金の滞留・取引継続・お客様情報を入手しやすくなることなどが期待される。

ｂ．総合口座に組み入れる定期貯金や普通貯金から，自動的・定期的に積立を行うことや，貯金金利の高い定期性の貯金へとランクアップさせていくことを「流動性メイン化」といい，年金や給与など定期的に入金のある口座へのセットセールスが重要である。

ｃ．お客様は，流動性・固定性ともに，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おり，「貯金・ローンの金利優遇」さらに「便利なサービス・相談」など，取引をまとめた“メイン金融機関”を持つことの意義を知る方が増えている。

（１）　１つ
（２）　２つ
（３）　３つ

[問 35]　お客様の期待とその内容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）　満足感や信用・信頼感などの「無形のサービス」の提供者である渉外担当者が，「お客様の期待の中身や変化」をきちんと把握することにより，質の高いサービスの提供が実現できる。

（２）　正確・迅速・丁寧な事務，明るく元気な挨拶，様々な問題の解決や予測される問題・リスクへの対処アドバイスは，時代や環境が変化しても変わらない期待の例である。

（３）　お客様個々人のニーズの把握と理解，的確な商品説明と提案・提言，タイミングのよい情報提供，金利の動向を踏まえたアドバイスは，時代とともに変化する期待の例である。

［問 36］ 電話セールスを行う際の心構え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） 電話では，耳だけでなく，顔も，態度もきちんとお客様に向いていないと，「声」「相槌」「声の大きさやトーン」「スピード」「抑揚」などから，自分の姿勢が相手に伝わることを認識する必要がある。

（2） 電話では対面の場合と違い，お客様にネームプレートが見えないため，ＪＡ・ＪＦの営業店として責任をもって対応するという意味で，会話の最初と最後には担当者自身の名前を名乗るのではなく，営業店名を伝える必要がある。

（3） お客様の中には，金融機関から電話があると不安に思う方もいるため，「今日はご案内でお電話いたしました」と初めに要件を伝えるのではなく，できるだけ対面より時間をかけて会話を行い，要件をしっかりと伝えることを心がける必要がある。

［問 37］ 一般的な貯金商品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．大口定期貯金は，預入金額が 1,000 万円以上であれば，スーパー定期貯金などよりも高い金利が付く（金利情勢によっては金利差がないなどの場合もある）。また，ＪＡ・ＪＦには破たん未然防止システムという独自の制度があり，アプローチにあたってはセーフティネットが充実していることを強調する方法もある。

ａ．期日指定定期貯金は，預入期間は最長 3 年間だが，1 年間の据置期間経過後は 1 ヵ月以上前に申し出ることで，3 年までの間で自由に満期日を決めることができる。また，満期日に全額を引き出す必要はなく，一部の資金を何回かに分けて引き出すことも可能である。

ｃ．貯蓄貯金は，基準残高が 10 万円以上あれば，残高に応じて金利が付き，いつでも引き出しできる。ただし，給与，年金等の振込の受取りや公共料金等の口座振替ができないなどの制約がある。

（1） 1 つ
（2） 2 つ
（3） 3 つ

[問 38]　決済用普通貯金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）　決済用普通貯金とは，「要求払いであること」「通常必要な決済サービスを提供できること」「金利を付さないこと」という３つの条件を満たしたものである。

（２）　決済用普通貯金は，個人のお客様が日常生活で利用できる商品ではない。

（３）　決済用普通貯金は，ＪＡ・ＪＦのセーフティネットにより貯金額の全額が保護される。

[問 39]　マル優制度・マル特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。

ａ．マル優制度とは，身体障害者手帳の交付を受けている方，国内に住む遺族基礎年金・寡婦年金等の受給者を対象に，預貯金・有価証券・合同運用信託の元本350 万円までの利子所得が非課税になる制度である。

ｂ．マル特制度とは，対象者はマル優制度と同じであり，利付国債および公募地方債について，マル優制度と同枠で１人当たり元本 350 万円までの利子所得が非課税となる制度である。

ｃ．マル優制度・マル特制度は，身体の不自由な方や配偶者に先立たれた方を経済的にサポートする目的があるが，今は低金利のため金額的なメリットはとても小さいといえる。

（１）　１つ

（２）　２つ

（３）　３つ

[問 40]　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．お客様が理想の人生を送るために，思い描いたライフイベントを実現するためには，ローン商品が重要な役割を果たす。

ｂ．普段ＪＡ・ＪＦが，フェイストゥフェイスで接しているお客様との関係性をより強化するためには，カードローンの提案を積極的に行うことが有効である。

ｃ．近年は，ローンセンターで住宅ローンを取り扱う比率が高くなったことから，支店にその知識がある人が減ってしまい，お客様を取りこぼすケースが増えている。

（１）　１つ

（２）　２つ

（３）　３つ

[問 41]　住宅ローン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．お客様から住宅ローンの相談を受けたときにしっかりと対応できるように，日ごろから，支店周辺の不動産状況に関心を持っておく必要がある。

ｂ．住宅ローンの相談に乗るときは，お客様が返せる金額ではなく，借りられる金額を基準として，お客様に合った借り方をアドバイスすべきである。

ｃ．近年は低金利が続いていることから，変動金利で借りたほうがよいのか，固定金利で借りたほうがよいのか，といった金利タイプに関する質問があったときは，固定金利を推奨するとよい。

（1）　1つ
（2）　2つ
（3）　3つ

[問 42]　リフォーム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．リフォームローン（一般型Ａ）は，100 万円から 1,000 万円の範囲で，「住宅の増改築・改装・補修及び住宅関連設備等の設置にかかる工事費用」について，最長 15 年の返済期間で対応するものである。

ｂ．バリアフリーに対応するといった改築や，太陽光発電パネルを取り付ける，オール電化にするといったスマート住宅化も，リフォームローンの対象となる。

ｃ．庭や駐車場のスペースに住居部分を作るなど「増築」を行う場合には，リフォームローンが利用できないため，住宅ローンで対応する。

（1）　1つ
（2）　2つ
（3）　3つ

[問 43]　フリーローンの資金使途として，適切でないものを 1 つ選びなさい。

（1）　海外旅行，スポーツジムへの入会，英会話教室
（2）　電化製品の購入，ゴルフ道具の購入，時計の購入
（3）　負債整理資金

[問 44]　年金の受取り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．年金を請求するときは，受給開始年齢の３ヵ月前に送られてくる年金請求書に必要な書類を添えて，年金事務所または市区町村役場等に提出する。

ｂ．年金の支払月は原則として，２月，４月，６月，８月，10 月，12 月の年６回で，支払日は 15 日となっている。なお，15 日が土曜・日曜のときは金曜日が支払日である。

ｃ．年金の受取口座の指定替えをするときは，「受取機関変更届」に年金証書の基礎年金番号・年金コードを記入し，受給者の最寄りの年金事務所等に提出する。

(１)　１つ
(２)　２つ
(３)　３つ

[問 45]　在職老齢年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．60 歳以上 65 歳未満の「特別支給の老齢厚生年金」や 65 歳からの「老齢厚生年金」の受給権者が，厚生年金の被保険者となって働いて賃金を受けた場合，この年金の一部または全部が支給停止され，減額前の年金と区別するためにこの年金を在職老齢年金と呼ぶ。

ｂ．在職老齢年金は，総報酬月額と基本年金額(基本月額)に応じて，年金額が支給停止(全部または一部)されるが，60 歳以上 65 歳未満の支給停止方法と 65 歳以上の支給停止方法は同じである。

ｃ．在職老齢年金の支給停止額の計算の基礎となる「支給停止調整開始額」「支給停止調整変更額」は，賃金や物価の変更に応じて毎年見直される。

(１)　１つ
(２)　２つ
(３)　３つ

[問 46]　確定給付型企業年金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)　確定給付型企業年金とは，拠出金が確定している企業年金で，各企業等が独自に行っている確定給付型企業年金や厚生年金基金等がこれに該当する。

(２)　確定給付型企業年金の掛金は，原則として従業員が負担するが，２分の１を上回らない範囲で事業主が負担することもできる。

(３)　厚生年金基金制度の見直し(厚生年金保険法等の一部改正)により，2014 年４月１日(施行日)以降は厚生年金基金の新設は認められていない。

［問 47］ 年金のセールス手法とアプローチ方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．年金の受取りは，一度指定していただくと，毎月自動的に指定口座に振り込まれるため，安定的に貯金が得られ，シルバー層のお客様の囲い込みにつながる。

ｂ．ＪＡ・ＪＦに年金指定をいただくためには，リタイヤメント世代が重視する「家の近くにある」という条件や，「店舗のＡＴＭ手数料が無料」という条件を訴求するとよい。

ｃ．最近は，都市銀行や地方銀行で店舗を統合する動きがあるため，近くの支店がなくなったことで「不便になった」と感じているお客様に，ＪＡ・ＪＦは店舗網が充実していることをアピールをすることで，年金指定を獲得できるチャンスが広がる。

（１） １つ
（２） ２つ
（３） ３つ

［問 48］ 法定相続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） 各相続人は，遺産分割が終わる前でも，相続財産における貯金のうち，口座ごと（定期貯金の場合は明細ごと）に所定の計算式で計算された額を家庭裁判所の判断を経ないで金融機関から単独で払戻しすることができる。

（２） 不動産を相続する場合には，速やかに法務局で被相続人から相続人に所有権の移転登記（相続登記）を行う必要があるが，農地である場合には，相続登記後に，改正農地法に則り，10ヵ月以内に農地のある市町村の農業委員会に届出が必要となる。

（３） 民法改正により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，他の相続人に一定の賃料を支払ったうえで居住できるようになった。

［問 49］ 以下の前提条件と相続税速算表を基に，A さんが納付すべき相続税額を算出し，合致する金額を（1）～（3）の中から 1 つ選びなさい。

〔前提条件〕

a．被相続人はＡさんの父であり，課税価格の合計額は 1 億 6,800 万円である（基礎控除額差引後の課税遺産総額は 1 億 2,000 万円）。

b．相続人はＡさんの他にＡさんの母およびＡさんの弟であり，民法で定める法定相続分のとおり遺産分割を行うことになっている。

c．暦年贈与による贈与税額控除，未成年者控除，障害者控除，相次相続控除，外国税額控除，相続時精算課税制度による贈与税額控除はないものとする。

● 2015 年 1 月 1 日以降の相続税の速算表

取得額（A）	税率（B）	控除額（C）
～1,000 万円以下	10%	－
1,000 万円超～3,000 万円以下	15%	50 万円
3,000 万円超～5,000 万円以下	20%	200 万円
5,000 万円超～ 1 億円以下	30%	700 万円
1 億円超～ 2 億円以下	40%	1,700 万円
2 億円超～ 3 億円以下	45%	2,700 万円
3 億円超～ 6 億円以下	50%	4,200 万円
6 億円超	55%	7,200 万円

（注）税額 =（A）×（B）－（C）

（1） 400 万円
（2） 475 万円
（3） 550 万円

［問 50］　相続税・贈与税に関するお客様へのアプローチ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．自店での相続税納付を獲得するために，日ごろから「相続税の支払いを，ぜひＪＡ・ＪＦでお願いします」というセールスが考えられ，積極的に行うべきである。

ｂ．被相続人が亡くなったことを知った日の翌日から１年が相続税の納付期限であり，相続人はその期間内に遺言書の有無の確認，相続人の確定，相続財産の調査，所得税の確定申告，遺産分割協議，相続財産の名義変更，相続税の申告を行う必要がある。

ｃ．税理士ではないＪＡ・ＪＦの担当者が，お客様の税務申告書の作成を行うことは法律違反になる。

（１）　１つ
（２）　２つ
（３）　３つ

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

⑴　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。

⑵　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。

⑶　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。

⑴　**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。**

⑵　**誤ったマーク例**　① レ ⊗ ⊙ 0

⑶　**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2021年２月12日（金）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。

㈱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。

農林中金アカデミー
NORINCHUKIN ACADEMY

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