信用事業業務検定試験問題

第51回　渉　外　基　礎

2022年10月1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]　お客様情報を下調べすることについて述べた次の文章のうち，適切なものがいくつあるかを(１)～(３)の中から１つ選びなさい。

ａ．取引のあるお客様であれば年齢・職業・住所などが分かり，給与振込や口座引落しなどをお持ちであれば，さらに多くの情報を入手することができるため，これらの情報をもとに，すぐに商品提案を行うことが大切である。

ｂ．住宅購入，子供の入学，定年退職などのお客様のライフイベントや運用に対する考え方については，数字だけでは見えない情報であり，一人ひとり異なるため，お客様から直接聞き取って確認しなければならない。

ｃ．お客様に関する情報を事前に入手しておけば，面談時にスムーズに会話を広げることができ，その結果，商品提案に結びつくというように，核心部分に入りやすくなる。

(１)　１つ
(２)　２つ
(３)　３つ

[問２]　セールスを行う際に誤解しがちな３つ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)　セールス時には，定期積金やローンなど特定の商品についてニーズを発掘しようとしてしまいがちであるが，あらゆる商品について潜在ニーズがないかを考えることが大切である。

(２)　セールスでは，目の前のお客様だけに目を向けるのではなく，お客様のご両親や子供・孫の話が出てきた時に，様々なニーズを発掘すべく話題を掘り下げることが大切である。

(３)　セールスでは訪問先を決める際と同様に，お客様がＪＡ(ＪＦ)で保有している貯金額をチェックし，保有資産が多い場合は即座にセールスすることが大切である。

［問３］　セールスの一般的な流れについての表の空欄（ア～ウ）を埋める語句の組合せについて最も適切なものがどれか，（１）～（３）の中から１つ選びなさい。

〔セールスの一般的な流れ〕

訪問先の選定	（　　ア　　）のありそうなお客様を選定することが大前提だが，自ＪＡ（ＪＦ）で保有している情報はもちろん，外部の情報（観察により得られる情報など）についても積極的に活用することが必要である。
アポイント	訪問先が決まったら，お客様とアポイントを取る。電話でのアポイントを効率的に行うためには，お客様が在宅している可能性の高い時間帯に連絡するのがよい。また，（　　イ　　）の効率性を考えながら，アポイントを取ることも重要である。
訪問先に到着	訪問先に着いたら，あらゆる場所を観察してニーズを発掘する。例えば，お客様の自宅であれば（　　ウ　　），停まっている車の車種などに着目する。お客様との雑談では，ただ世間話をするのではなく，自分が知りたい情報を発掘できるように会話を展開する。

（１）　ア．顕在ニーズ　イ．訪問回数　　ウ．表札や玄関
（２）　ア．潜在ニーズ　イ．訪問ルート　ウ．周辺環境
（３）　ア．潜在ニーズ　イ．訪問ルート　ウ．表札や玄関

［問４］　効果的なセールスのための訪問先の選定について述べた次の文章のうち，適切なものがいくつあるかを（１）～（３）の中から１つ選びなさい。

ａ．ＪＡ（ＪＦ）を選んで貯金を預けてくださっているお客様は，他の金融機関に預け替えられることのないように，きちんとフォローしなければならない。
ｂ．預かり資産を保有するお客様へのアフターフォローを通してニーズを発掘できた時は，ほかの金融機関の預貯金を原資とした新規購入や追加購入の提案を行ってもよい。
ｃ．すでに取引しているお客様を大切にし，満足してもらえる活動も大切だが，まずはＪＡ（ＪＦ）と取引のないお客様を増やす活動が大切である。

（１）　１つ
（２）　２つ
（３）　３つ

［問５］　営業店にあるお客様の情報の活用について述べた次の文章のうち，適切でないものがいくつあるかを（１）～（３）の中から１つ選びなさい。

ａ．定期貯金にちょうど1,000万円の残高があり，数年間動きのない口座は，ペイオフ対策として複数の金融機関に1,000万円ずつ分散して預けている可能性があると考えられる。

ｂ．住宅ローンを利用しているお客様は，ローンを完済するころには一般的に老後資金について考える年代になっており，通常は貯めることよりも消費することに関心が移っていると考えられる。

ｃ．１年間で貯金残高が100万円以上増加したお客様は，貯蓄の意識が強いか，収入が多く自然に貯まっているか，臨時収入があったかなどの理由によって貯金が増えたと考えられる。

（１）　１つ
（２）　２つ
（３）　３つ

［問６］　訪問先としての幼稚園や保育園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）　幼稚園や保育園は，地元に根づいた人や人脈の広い人が運営していることもあるが，いろいろな情報をたどっていったとしても，実権者の身内や知り合いまでたどり着くことは難しい。

（２）　幼い子供を抱えるころから住宅や自動車の購入費，教育費などお金の出入りが激しくなるため，幼稚園や保育園に通う子供がいる親の世代は，ローンの見込先ではあるが，積立を中心とした貯金の見込先ではない。

（３）　幼稚園や保育園で学費の振込指定の元受金融機関にしてもらえると，子供を通わせている親が口座を作成しに来る可能性が高まるため，幼稚園や保育園との取引は大切にして，深耕を図るとよい。

［問７］　アポイントが取れないお客様へ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）　アポイントが取れないお客様とアポイントを取るには，パソコンなどを活用しダイレクトメールのような字体の手紙を定期的に送るとよい。

（２）　アポイントが取れないお客様へ手紙を送る際に，内部規定上，手書きの文章が作成できないなどのルールがあり，内部の定型の文章がある場合はそれを使い，署名を自筆で丁寧に書き記す。

（３）　アポイントが取れないお客様に手紙を送った場合には，手紙が到着した頃合いを見計らって電話をかけると，手紙をきっかけに会話が弾み，アポイントが取れやすい。

［問８］　自営業のお客様とアポイントを取る際の注意点について述べた次の文章のうち，適切なものがいくつあるかを（１）～（３）の中から１つ選びなさい。

ａ．個人経営の商店については，買い物客が少ない昼下がりの時間帯に電話したほうが話を聞いていただきやすい。

ｂ．自営業のお客様が抱えている主な心配事は，仕事が立ちいかなくなったらどうしようということであり，例えば，自分自身が病気やケガで働けなくなるリスクなどが挙げられる。

ｃ．自営業のお客様にはサラリーマンのような国民年金（基礎年金）の制度はなく，厚生年金がベースにあるだけなので，自助努力で私的年金を積み上げなくてはならない。

（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）　１週間ごとの訪問計画表においては，集金などの決められた活動や，すでに組み込んであるルーチン作業などを一元管理できるため，より効率的に訪問計画を立てることができる。

（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，日々の行動をより効率的かつ綿密に行うことができる。

（３）　１週間ごとの訪問計画表を作成するメリットは，訪問時間や必要書類等の持ち物，出発前に調べることなどを具体的に記載しておくことで，考える時間を極力減らせる点である。

［問10］　アポイントを取る際の注意点について述べた次の文章のうち，適切でないものがいくつあるかを（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にあたっては，早めにアポイントをとり効率的な活動につなげるために，月曜日に翌週１週間の予定を考えることが大切である。

ｂ．空き時間を活用するためには，空き時間にはどの地区にいて，次にどの地区に行かなければならないかを考えながら，アポイントを入れる作業をすることが大切である。

ｃ．会いたいお客様すべてと会うためには，訪問内容の重要度を重視して，重要度の高いお客様からアポイントを入れたほうが効率的に活動できる可能性が高い。

（１）　１つ
（２）　２つ
（３）　３つ

［問 11］　予定外に空いた時間の活用について述べた次の文章のうち，適切でないものがいくつあるかを（1）～（3）の中から1つ選びなさい。

a．お客様から受けた質問や依頼については正確な処理が重要であり，不十分な情報を急いで回答するより，時間がかかっても正確な情報を訪問して回答したほうが喜ばれるため，空き時間での対応には適さない。

b．定期貯金の満期が近づいているお客様や普通貯金に残高が一定以上あるお客様などを訪問計画表に記載しておくことで，細切れ時間に電話をし，アポイントを取ることができるようになる。

c．本部への報告書の件や上司からの指示事項など，訪問以外のことを訪問計画表に記載しておくことで空き時間の活用につなげることもできるが，大事な情報を見落としがちであるため避けたほうがよい。

（1）　1つ
（2）　2つ
（3）　3つ

［問 12］　渉外活動時のビジネスマナーについて述べた次の文章のうち，適切でないものがいくつあるかを（1）～（3）の中から1つ選びなさい。

a．お客様が商品を選ぶ基準は「人」であり，「どうせ買うなら，気に入った人から気持ちよく買いたい」ということが購買動機の上位にあるため，渉外担当者は一般のビジネスマナーに加えて，営業でのビジネスマナーに気を配らなければならない。

b．営業でのビジネスマナーは，一般のビジネスマナーを営業の場で活用し，成果に直結させる作法であり，例えば，会話の進め方，お客様を紹介されたときの対応，遅刻したときの対応などを指す。

c．営業でのビジネスマナーに反したために，成約までたどり着かなかったケースは少なくなく，この影響は個人だけにとどまらず，組織全体のイメージや業績に大きく跳ね返ってくる。

（1）　1つ
（2）　2つ
（3）　3つ

［問 13］　ローン商品のセールスを行う際の注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）　申込等の書類については，申込人本人に記載してもらわなければならず，担当者が代筆をしてはならない。

（2）　審査結果がまだ出ていない段階であるにも関わらず，お客様に対して「融資できます」などのように，誤解を与えるような発言をしてはならない。

（3）　申込を受ける前に，金利タイプや返済方法など一般的な商品性について説明を行うことがあるが，最終的には申込受付後に説明すればよく，お客様が説明内容を理解したかどうかについては，申込受付後に確認すればよい。

［問 14］　訪問計画表を活用した準備のメリットについて述べた次の文章のうち，適切なものがいくつあるかを（1）～（3）の中から1つ選びなさい。

a．訪問計画表にお客様の名前や訪問目的を記入しておくだけで，準備の際にニーズや好まれる商品，セールスで必要なものを連想することができるため，準備する書類の漏れを減らすことができる。

b．訪問計画表は訪問当日に見直しのうえ確定させるため，不足する書類があっても，本部に依頼したり，店内の仲間に手伝ってもらい作成したりして対応することができる。

c．訪問計画表を活用した結果，不備やミスが減ることで上席者からの信頼が増すとともに，豊富な資料を使って説明を行うことでお客様からの信用度が高まるため，成果を上げることが期待できる。

（1）　1つ

（2）　2つ

（3）　3つ

［問 15］　移動中の情報収集とその対応について述べた次の文章のうち，適切でないものがいくつあるかを（1）～（3）の中から 1 つ選びなさい。

a．お客様が亡くなられた場合，町内の掲示板からお通夜や告別式などの情報を得たとしても，金融機関という立場上，呼ばれていないお通夜・告別式への参列は控えるほうが適切である。

b．新しい家やマンションができていたり，引越しのトラックが停まっていたら，新規開拓のチャンスであり，お客様がよく使う道の途中にＪＡ（ＪＦ）があれば，新規口座開設のハードルは低くなる。

c．商店街において長年同じ場所に店を構えている人は人脈を広く持っていることが多いため，自ＪＡ（ＪＦ）との取引がない場合でも，毎日元気にあいさつしながら関係構築に努めると，お客様を紹介してくれることが期待できる。

（1）　1つ
（2）　2つ
（3）　3つ

［問 16］　お客様情報を得るためのステップ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）　訪問する道中などで，近所に新しくできたスーパーや空き地にどんな建物が建つのかなどをくまなくチェックすることで，お客様が話したくなる話題を見つけることができる。

（2）　雑談のきっかけはなんでもよく，例えば，天気・気候などの話題から入り，お客様の反応が今ひとつであれば，単刀直入にお客様に関する質問を投げかけながら，雑談を続けるのがよい。

（3）　お客様について知りたいことを頭の中で整理し，話の流れによって適切な話題を出しながら，お客様の情報を得るための雑談を展開していけば情報を得ることができる。

［問 17］　お客様との雑談を進める際のポイントについて述べた次の文章のうち，適切でないものがいくつあるかを（1）～（3）の中から 1 つ選びなさい。

a．お客様が話したくなる話題を上手に振って，返ってきた反応に対して，興味を持って聞いている雰囲気を前面に出し，相槌を入れたり質問したりして，自ら話に入っていくことで，雑談を円滑に進めることができる。

b．会話をスムーズにはこぶためには，お客様を見ながら話をすることも忘れてはならないが，お客様に対し真摯な姿勢を印象付けるためにも，できるだけお客様の目を見続けながら話したほうがよい。

c．訪問したものの雑談に入りにくい場合は，まず天気の話から入ると無難であり，最初の 2 ～ 3 分ぐらいを天気の話題でつなげておけば，訪問した瞬間に沈黙してしまうという最も焦ってしまう状況を防ぐことができる。

（1）　1 つ
（2）　2 つ
（3）　3 つ

［問 18］　雑談で必要となる知識を身につける方法について述べた次の文章のうち，適切なものがいくつあるかを（1）～（3）の中から 1 つ選びなさい。

a．金融機関で働いていると経済紙のニュースに目を通しがちであるが，金融・経済以外の様々なジャンルのニュースについても目を通しておくと，その中から雑談のきっかけを探すことができる。

b．高級品について広く知識を得るためには，インターネットなどのニュースソースのほか，百貨店などで現物を見ることも方法の一つであり，一通りのブランドが把握できるため，お客様のこだわりの品物の理解につなげることができる。

c．雑談を通じてお客様との距離を一気に縮めるには，より多くの事柄に興味を持ちながら五感で接してみることが大切であるが，知らない話題には触れない方がよい。

（1）　1 つ
（2）　2 つ
（3）　3 つ

［問 19］　メモを取る際の留意点について述べた次の文章のうち，適切なものを（1）～（3）の中から 1 つ選びなさい。

（1）　お客様の目の前にノートや手帳を出して，お客様が発言するごとにメモを取る人がいるが，事情聴取のようになってしまうため，こうしたことを嫌がるお客様も少なくない。

（2）　家族構成や資産内容などの確かな情報に絞って記録することが，精度の高い情報の蓄積につながるため，「また考えておくよ」などのお客様の微妙な言い回しの記載は避けたほうがよい。

（3）　毎回の面談で少しずつ情報を聞き出し，カレンダー式の手帳の訪問した日の箇所にメモを取ることを繰り返すと，時系列での情報の蓄積につながり，次のセールスのヒントとなる。

［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，適切なものがいくつあるかを（1）～（3）の中から 1 つ選びなさい。

a．お客様情報をまとめる際には，形式にこだわることが大切であり，「情報管理」「顧客情報」などの観点から，できる限り多くの情報を網羅できるようにフォーマットを決定するとよい。

b．アドレス帳などで電話番号を管理している場合でも，お客様情報をまとめている手帳には，顧客番号や住所・電話番号などの基本的な情報は必ず記載しておき，誰が見てもわかる資料を心がける。

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，訪問時の損益についても簡単にメモを取っておくと，次に運用報告をする際に前回との比較をすることができるため，お客様にも喜ばれる。

（1）　1つ

（2）　2つ

（3）　3つ

［問 21］　セールスにつながる会話の進め方について述べた次の文章のうち，適切なものを（1）～（3）の中から1つ選びなさい。

（1）　セールスを推進するためには，お客様との会話の中からニーズにつながりそうな発言に着目することがきわめて有効であり，そうした発言を引き出すため，自らたくさん話して会話を盛り上げることが必要である。

（2）　会話を上手く進めるコツは，何か共通点を見つけることで一気にお客様との心理的な距離を縮め，お客様がこちらからの一方通行の話を聞いてくれる状態や雰囲気をつくりだすことである。

（3）　ある程度雑談を済ませた後はお客様も満足しており，いかに話すことが好きなお客様でも，自分の話したいことを話した後はこちらの話を聞いてくれることが多いため，自分たちのペースで話題を提供することが可能である。

［問 22］「家を建て替える」お客様との会話の進め方について述べた次の文章のうち，適切なものがいくつあるかを（1）～（3）の中から1つ選びなさい。

a．お客様の自宅が建て替えるほど古くないことが分かった場合，「なぜ建て替えるのか」を聞き出した結果，二世帯住宅への建替えであることを教えてもらえることもある。

b．建替えの工事の開始時期についてお客様に尋ねてみたとき，「ハウスメーカーとの折衝は次男に任せている」などの情報を聞き出せた場合には，次男負担分の建替え資金について，住宅ローンを案内することが可能と見込むことができる。

c．建替えの土地・建物について，将来誰の名義となるかの見込みが立てられれば，相続人間で争いが起こらないようにするための，相続時の遺産分割対策の提案に結びつく可能性がある。

（1）　1つ

（2）　2つ

（3）　3つ

［問 23］「資産運用は損をするから嫌だ」と発言するお客様との会話の進め方について述べた次の文章のうち，適切でないものがいくつあるかを（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は，分散投資を長期にわたって積立で行うことによって，リスクを抑えながら安定的な資産形成が期待できる方法をお伝えするとよい。

b．「投資はしたくない」ということであれば，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をご案内するとよい。

c．お客様の発言内容を否定するような対応から，お客様が不快な思いをしてしまっても，アドバイスの内容が合理的なものであれば，大抵の場合は話を聞いていただける。

（1）　1つ
（2）　2つ
（3）　3つ

［問 24］「年金だけでは生活できない」と発言するお客様に対するセールスについて述べた次の文章のうち，適切なものがいくつあるかを（1）～（3）の中から1つ選びなさい。

a．現役で働いている間から，将来受け取る予定の退職金も含めて，老後の資金準備を計画的に行っている人が多いため，老後に備えた資金準備についてＪＡ（ＪＦ）から提案できることは限られている。

b．「退職後は悠々自適の生活を送られるのですか？」という質問に対して，「はい」という回答であれば，そのようなお客様の場合，老後資金にゆとりがあると推測ができる。ただし，そのようなお客様は実際には多くないことを踏まえてセールスに臨むことが大切である。

c．「退職金について資金計画を立てないと」というお客様の発言の裏には，老後の資金計画をどうにかしたいという考えがあるが，それらの点についてのアドバイスは難しいため，お客様にはＪＡ（ＪＦ）以外の相談窓口を紹介したほうがよい。

（1）　1つ
（2）　2つ
（3）　3つ

［問 25］　会話以外の事柄に着目したニーズの発掘について述べた次の文章のうち，適切でないものを（1）～（3）の中から1つ選びなさい。

（1）　セールスを推進するにあたって，お客様の発言だけでなく自宅のあらゆる部分を観察し，お客様のニーズにつながるきっかけや考え方を読み取ることも大事である。

（2）　外観の古い家に住んでいるお客様は，貯蓄率が高く金融資産が多い傾向にあるため，預かり資産のセールスが有効である。

（3）　リフォーム等を行い，金融資産やキャッシュフローに余裕がないと予想されるお客様には，手元資金の不足を補うため，収益が見込める投資信託のニーズが発生しやすい。

［問 26］　お客様の自宅の観察とセールスについて述べた次の文章のうち，適切なものがいくつあるかを（1）～（3）の中から1つ選びなさい。

a．広い敷地を先祖から承継してきたお客様の場合は，相続税の負担など過去の相続で苦労したことも考えられるため，相続に関するアドバイスをきっかけに取引につなげるとよい。

b．駐車スペースに停まっているお客様の車の車検の時期が迫っていたり，車種が古い場合は，今後も乗り続ける可能性があるため，マイカーローンのニーズがあるとは考えにくい。

c．お客様の自宅の入口にドアが2箇所ある場合は二世帯住宅であることがわかるため，家の名義は誰かをヒアリングしたうえで，相続の話題に展開し，取引につなげていくとよい。

（1）　1つ

（2）　2つ

（3）　3つ

［問 27］　上席者への報告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）　日頃から要件を報告書の箇条書きのように頭の中でまとめたり，それらのポイントについてメモ書きしておく習慣を身につけることで，上席者への報告の場面で伝え漏れがなく，簡潔な報告ができるようになる。

（2）　報告内容に上席者の判断を求める場合や指示・命令を受けるなど，双方向のコミュニケーションの場合があるが，冗長な説明を行うことなく簡潔な報告で，最短時間でコミュニケーションを済ませられるように心がける必要がある。

（3）　上席者への報告においては，客観的な事実に主観的な意見を織り交ぜながら報告することが大切であるだけでなく，なぜそのように判断するのか，またはその判断によってどのような効果が期待できるのかなどの見解をあらかじめ用意したうえで報告するとスムーズである。

［問 28］　トラブルの発生時及び発生後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）　上席者への報告が誤っていたためにトラブルに適切な対処ができず，お客様の不平や不満を一層大きくしてしまうこともあるため，悪い情報は一刻も早く正確に報告をすることで適切な対応が図られ，クレームを回避することが可能となる。

（2）　多くの人は，自分自身に失敗や落度がある時は穏便に処理したいという気持ちになり，自分の立場や見解にとらわれて報告内容に歪みが生じたり，自分に都合のよい推論や独断が混じることがあるため，沈着冷静に事実をありのままに報告することが望ましい。

（3）　トラブルを起こした際には，トラブル発生の日時，経過，原因，お客様の反応，自身の対応，営業店としての対応，トラブル対応の結果といった事実のみを個人が記録に残し，後からのクレームに対処するため個人でしっかりと保管・管理をする。

［問 29］　自分で判断できない時の対応について述べた次の文章のうち，適切でないものがいくつあるかを（1）～（3）の中から1つ選びなさい。

a．土地の有効活用についてアドバイスを求められた際に対応がわからない時は，はっきり「わかりません」と答え，申し訳ない旨をお伝えし，別のことでニーズがないかを確認するとよい。

b．上席者や本部の専担者と同行する際は，上席者や専担者のお客様との会話や立ち振る舞い，ニーズの引き出し方，提案に展開する技法などをしっかり見て，学ぶことを心がける。

c．上席者が担当者から相談を受けた後に待ちのスタンスでいる場合は，どう動いたらよいのかじっくり対応策を考えていることが一般的であり，部下は経過報告などはせずに極力声をかけずに指示を待つことが重要である。

（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，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，お客様のニーズを掘り起こしながら，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，金融機関として提供できる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，ＪＡ（ＪＦ）や渉外担当者の目標を達成するためのセールスを優先して展開する必要がある。

（３）　お客様は貯金商品を中心に資金の管理を考えているため，資金運用ニーズを喚起しつつ，自ＪＡ（ＪＦ）商品での対応やアドバイスができて初めてお客様の信頼を得ることが可能となる。

［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，適切でないものがいくつあるかを（１）～（３）の中から１つ選びなさい。

ａ．お客様が他金融機関と取引をしていることがわかった際には，取引している金融商品，支店名や担当者に関する情報入手を試み，シフトセールスにつなげることが大切である。

ｂ．お客様の貯蓄性向を把握することは重要であり，具体的には，安全性・収益性に絞って，どの点に重点を置いて商品が選ばれるかを把握することが大切である。

ｃ．取引動機・深耕度合の把握には，取引のきっかけづくり，親類や友人の有無，自宅や職場からの距離，取引継続状況と満足度合い，苦情・不満の有無等を確認する。

（１）　１つ
（２）　２つ
（３）　３つ

［問 32］　セールスの成果をあげる方法について述べた次の文章のうち，適切なものがいくつあるか，（1）～（3）の中から1つ選びなさい。

a．お客様に担当者自身を受け入れてもらい効果的なセールスを行うためには，お客様のお名前を覚えることが重要だが，あいさつや会話をするときなど随所にお名前を入れると馴れ馴れしく感じられてしまうため，お名前を呼ぶのは必要最低限に留めたほうがよい。

b．お客様との人間関係づくりでは，お客様の顔と名前が一致している，お客様が担当者（自分）の名前を知っている，「公私の区別」を感じさせない家族のような雰囲気，気軽に会話が交わせる，快い笑顔や快い話し方で好感がもてる，といったことがポイントである。

c．お客様との自然な会話を生む第一歩として，お迎えするあいさつに天候や季節など身近な話題をもう一言プラスし，「いらっしゃいませ，○○様，今年は残暑が厳しいですね」など，笑顔を添えて話しかけてみることが効果的である。

（1）　1つ
（2）　2つ
（3）　3つ

［問 33］　分かりやすい説明の仕方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）　新しく発売された商品や，改定になった商品を説明する際には，すでにそのしくみをご存知のお客様へのセールスであっても，お客様の知識レベルにかかわらず，改めてすべてのしくみ，メリットなどを説明することが大切である。

（2）　金融機関では内部で使用する専門用語が多く，お客様にとっては分かりにくく，聞き返すこともできずに腹立たしく感じることもあるかもしれないが，「話し言葉」より「書き言葉」を使い，あくまで「正確な表現」で説明することが大切である。

（3）　限られた時間の中でお客様に納得していただくためには，「おすすめしたい理由・セールスポイント」「商品・サービスの具体的な内容や特徴」「おすすめしたい理由の念押し・申込手続き・事務上の注意点」というように，順序立てて説明するのがよい。

［問 34］　流動性メイン化について述べた次の文章のうち，適切なものがいくつあるかを（1）～（3）の中から1つ選びなさい。

a．入ってくるルートである給与振込は，流出があるものの残高が残ることが多く，歩留りがよいものであるが，住宅ローンなど各種ローンの引落しなどの出るパイプをつけるとさらによい。

b．給振口座にはなれなくても，支払準備として残高の歩留りが期待されるため，公共料金等のすべてをパイプとしてつなげていただくことが大切である。

c．給与からの天引で確実に貯められる財形貯金は，勤労者にとって便利なものであり，会社単位で集められるので，大切な項目である。

（1）　1つ
（2）　2つ
（3）　3つ

［問 35］　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，適切でないものを（1）～（3）の中から1つ選びなさい。

（1）　どんなに時代や環境が変化しても，お客様には，応対者である渉外担当者にいつも求めている期待と，その時々の経済情勢などによって変わる期待の2つがある。

（2）　明るく元気なあいさつ，正しく分かりやすい話し方，笑顔とイキイキとした表情などは，いつの時代，どんな時も，またどのようなお客様にも変わらない，担当者への期待である。

（3）　正確・迅速・丁寧な事務，的確な商品説明，情報(話題)を提供してくれることなどは，時代の流れと共に変化しているお客様の期待である。

［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，適切でないものがいくつあるかを（1）～（3）の中から1つ選びなさい。

a．お客様にとって電話は突然の訪問者と同じであるため，電話をかけた際には，先方に配慮する前に，できるだけ早く用件を切り出すことが大切である。

b．「今日はご案内でお電話いたしました」などの言葉に続けて用件を伝えるなど，電話での会話は対面よりも「明確に」「簡潔に」行うことが大切である。

c．コールセンターのスタッフが机上に鏡をおき，常に笑顔で電話応対するのは，口角をあげて笑顔で対応している気持ちのよさが，電話の相手にも伝わるためである。

（1）　1つ
（2）　2つ
（3）　3つ

［問 37］　スーパー定期貯金について述べた次の文章のうち，適切なものがいくつあるかを（1）～（3）の中から1つ選びなさい。

a．スーパー定期貯金の金利は普通貯金の金利の2倍であるため，「スーパー定期貯金のほうが2倍有利です」というセールストークは，お客様に対して訴求力が高い。

b．1ヵ月で満期が来るスーパー定期貯金は，「遺すための資金」であり，積極的に利用いただくことでお客様の資産形成につながる。

c．定期貯金をすすめる際には，「利息を稼ぐため」ではなく，夢の実現のために準備しておく貯金だということを，お客様に理解いただくことがポイントである。

（1）　1つ
（2）　2つ
（3）　3つ

［問 38］　積立式定期貯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）　積立式定期貯金は，半年以上10年以下の積立期間に，毎月1円以上1円単位で積立を行うものであるが，ボーナス月の積立金額の増額はできず，積立周期は毎月である。

（2）「お金を貯める必要はない」という人は滅多におらず，ライフプラン実現のためのお金の準備として，ほとんどのお客様にニーズがあると言っても過言ではない。

（3）　明確にお金を貯める目的がない新入社員の場合，「貯金する習慣」も身についていないため，積立式定期貯金のセールスのターゲットからは外れる。

［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，適切なものがいくつあるかを（１）～（３）の中から１つ選びなさい。

ａ．マル優制度の正式名称は「障害者等の少額預金の利子所得等の非課税制度」であり，身体障害者手帳の交付を受けている方，国内に住所を有する遺族基礎年金・寡婦年金等の受給者を対象にした制度である。

ｂ．マル特制度の正式名称は「障害者等の少額公債の利子の非課税制度」であり，利付国債および公募地方債について，１人当たり元本 500 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・マル特制度のセールスでは，配偶者を亡くされて何年か経っている方，身体障害をお持ちになってから何年も経っている方に，制度を利用した定期貯金の提案をするケースがほとんどである。

（１）　１つ
（２）　２つ
（３）　３つ

［問 40］　個人ローン提案の３つのメリットについて述べた次の文章のうち，適切でないものがいくつあるかを（１）～（３）の中から１つ選びなさい。

ａ．１つ目のメリットは，ＪＡ（ＪＦ）の社会的使命を果たすことで，ＪＡ（ＪＦ）の存在意義をお客様に認知していただけることである。

ｂ．２つ目のメリットは，カードローンなど高金利の商品を利用するお客様は減っているものの，ローンの取扱いで収益を得られることである。

ｃ．３つ目のメリットは，住宅ローンの獲得により 30 年間，35 年間といった長い期間，メインバンクになれるなど，お客様の囲い込みにつながることである。

（１）　１つ
（２）　２つ
（３）　３つ

［問 41］　マイカーローンについて述べた次の文章のうち，適切でないものを（１）～（３）の中から１つ選びなさい。

（１）　マイカーローンは「車やバイクを買う」「車検に出す」「修理をする」といったことに使う資金を融資するものであり，車庫建設費用や教習所の学費には使うことができない。

（２）　ＪＡ（ＪＦ）の一般的なマイカーローンは，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，対象は勤続年数１年以上である方などとなっている。

（３）　マイカーローンに関するニーズをキャッチしたら，商品の説明とＪＡ（ＪＦ）のホームページ等で返済シミュレーションを行い，お客様に合った返済プランを一緒に考えるとよい。

［問 42］　リフォームローンについて述べた次の文章のうち，適切なものがいくつあるかを（１）～（３）の中から１つ選びなさい。

ａ．リフォームローンは，最長 40 年の返済期間，10 万円から 1 億円の範囲で，「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」に対し利用できる。

ｂ．住宅はどんなに優れた建物でも経年劣化するため，ニーズのありそうなお客様を探して提案することは，それほど難しいことではない。

ｃ．マンションでは「長期修繕工事」の計画に合わせて管理会社が積立を行い，一戸建てでは「長期修繕工事」の計画に合わせて住民であるお客様が積立を行うことが多い。

（１）　１つ
（２）　２つ
（３）　３つ

［問 43］　フリーローンについて述べた次の文章のうち，適切なものがいくつあるかを（１）～（３）の中から１つ選びなさい。

ａ．フリーローンは，事業性資金，営農資金，ＪＡ（ＪＦ）または他金融機関からの借り換えなどの負債整理資金以外の生活に必要な資金について，幅広く対応するものである。

ｂ．フリーローンを利用した場合，定期貯金等を解約して資金を捻出することなく資金を活用することができるため，貯金を残したまま出費の目的を達成することができる。

ｃ．今は「借金はなるべくしないほうがよい」という昔の価値観とは違う時代であり，お客様の思い描くライフイベントを実現するため，フリーローンを上手に利用していただくことが大切である。

（１）　１つ
（２）　２つ
（３）　３つ

［問 44］　公的年金制度のしくみについて述べた次の文章のうち，適切なものがいくつあるかを（1）～（3）の中から1つ選びなさい。

a．公的年金の特徴の一つに世代間扶養があり，現在働いている人たちが納めている保険料は，高齢者に「老齢年金」という形で支払われる。

b．公的年金の特徴の一つに国民皆年金があり，日本国内に住む人が18歳になると，国民年金に加入する義務が発生する。

c．公的年金は大きく，国民年金と厚生年金保険の2つに分けられ，国民年金は一定年齢以上の国内に住むすべての人が加入するため，基礎年金とも呼ばれる。

（1）　1つ

（2）　2つ

（3）　3つ

［問 45］　年金振込指定セールス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）　年金振込口座の指定をしていただくためには，日頃からのアプローチで，年金指定以外の様々な金融・サービスを提案しながら，お客様との関係を築いていくことが大切である。

（2）　年金の受取機関の変更には，1ヵ月程度かかるため，変更後の受取機関への入金が確認できるまでの間は，念のため旧口座は解約しないようお客様にお願いする。

（3）　公的年金を受給するためには，原則として65歳(生年月日等により異なる)の3ヵ月前に送付される「ねんきん定期便」を用いた年金請求の手続きが必要である。

［問 46］　以下の前提条件における老齢基礎年金の繰上げ受給の年金額について，適切なものを（1）～（3）の中から1つ選びなさい。

〔前提条件〕

・1962（昭和37）年4月2日以降生まれのAさんの老齢基礎年金の受給開始年齢は，原則として65歳であり，Aさんが受給開始年齢の65歳時に受給することができる老齢基礎年金の年金額は，満額の777,800円とする（令和4年度価格）。

・ただし，Aさんは老齢基礎年金を「60歳0ヵ月」から繰上げ受給するものとする。

・老齢基礎年金の繰上げ受給の年金額の計算式は，下記のとおりとする。

＊老齢基礎年金の繰上げ受給の年金額＝老齢基礎年金の額（777,800円）－（老齢基礎年金の額×減額率）

＊減額率は「1ヵ月ごとの減額率」を減額する月数分掛け合わせて求める。（例えば，1年繰り上げる場合は，月数分の12を掛け合わせる）

（1）　544,460円
（2）　591,128円
（3）　451,124円

［問 47］　私的年金の種類と概要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）　国民年金基金とは，企業に勤める従業員が，地域型国民年金基金である全国国民年金基金や，同種の事業・業務に従事する人による職能型国民年金基金に掛金を拠出し，それらの基金が年金資産を管理・運用し，老齢基礎年金の上乗せ給付を行うものである。

（2）　確定拠出年金（企業型）とは，企業と契約した信託会社や生命保険会社などの資産管理機関に拠出した掛金を，従業員ごとに積み立て，契約した運営管理業務を行う金融機関等を通じて資産管理機関に企業が運用の指図を行い，老齢厚生年金等の上乗せ給付を行うものである。

（3）　確定給付企業年金（基金型）とは，母体企業とは別の法人格を有する基金を設立したうえで，その基金が年金資産を管理・運用し，老齢厚生年金等の上乗せ給付を行うものである。

［問 48］　遺産分割協議と法定相続について述べた次の文章のうち，適切でないものがいくつあるかを（1）～（3）の中から1つ選びなさい。

a．相続において，正式な書式・形式の遺言書がなく，相続人のうち誰がどの財産をどのように相続するかが明確でない場合，相続人全員が相談して，遺産分割協議書を作成しなければならない。

b．遺産分割協議書は，各相続人が取得すべき財産について全相続人のうちの多数による合意結果をまとめるものであり，協議により法定相続分とは異なった分割を行うことができる。

c．相続人間で遺産分割協議について合意に至らない場合，遺産分割は法定相続分が家庭裁判所における審判での基準となる。また，法定相続分は預貯金の払戻しや遺留分算定の基準ともなる。

（1）　1つ
（2）　2つ
（3）　3つ

［問 49］　相続税の申告と納付について述べた次の文章のうち，適切でないものがいくつあるかを（1）～（3）の中から1つ選びなさい。

a．被相続人から相続によって財産を取得した人に係る課税価格の合計額が，「遺産に係る基礎控除」を超える場合，納める相続税額が算出される人は，相続税の申告をしなければならない。

b．申告書は，被相続人の死亡の時における住所が日本国内にある場合には，その被相続人の死亡時における住所地を管轄する税務署長に提出することとされている。

c．相続税の申告書を期限内に提出した人は，原則としてその申告書の提出期限（法定納期限）までに相続税額を納付しなければならず，期限後申告および修正申告の場合は，その提出の日の翌日から1ヵ月以内が納期限となる。

（1）　1つ
（2）　2つ
（3）　3つ

［問 50］　以下のケースにおける課税遺産総額に合致するものを，（1）～（3）の中から 1 つ選びなさい。

〔ケース〕
・亡くなった夫の残した遺産について，「課税価格の合計額」は 1 億円であった。
・法定相続人は妻と長男，長女であり，他に相続人はいない。
〔計算式〕
　※課税遺産総額＝課税価格の合計額－遺産に係る基礎控除額

（1）　4,800 万円
（2）　5,200 万円
（3）　5,600 万円

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　②　⊗　⊙　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2022年10月6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，右記二次元バー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

〒151-0051 東京都渋谷区千駄ヶ谷５-27-11 アグリスクエア新宿9階
TEL 03-6457-8806（代表）