

# 信用事業業務検定試験問題

## 第51回 信用事業管理者

2022年10月1日 実施

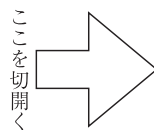
### ご注意(試験開始前によく読んでください)

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



## 信用事業管理者

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] 業務の棚卸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、(1)~(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 業務の棚卸とは、「未経験業務の習得」という観点から新たな知識や先輩のスキルを学ぶことである。
- B. 管理者は将来のために業務の棚卸を行って、経験していない業務について理解しておく必要がある。
- C. 業務の効率化を図るには、業務の棚卸よりも、効率化に関する新しい知識の習得を優先させる必要がある。
- D. 多様化・複雑化した現在の金融機関の業務は、棚卸をしてもこれまで経験していない業務を明確にすることはできない。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ

[問2] 担当者と管理者の違いについて述べた次の文章のうち、適切でないものを(1)~(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 管理者は、上司の指示事項を理解し、自らの言葉で分かりやすく具体的にかつ上司の指示事項の主旨を違えずに、部下に伝える必要がある。
- (2) 担当者は、1人ひとりのお客様の満足度を高め、自分自身に与えられた目標を忠実にこなしていくことが最大の役割である。
- (3) 管理者がプレイングマネージャーである場合、担当者としての目標達成だけでなく、目標未達の担当者がいることで、全体の目標が未達とならないようにする必要がある。
- (4) 管理者は、まずは担当者ではなく自身が働きやすい環境を整え、組織として最大限の力を発揮できるようにすることが重要である。

〔問3〕 最近の管理者に求められるスキルについて述べた次の文章のうち、適切でないものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 管理者には、手間のかかる案件を複数同時に抱え込んでいる部下に対して、どの案件を最優先で対応しなければならないか指導することが求められる。
- (2) 管理者は、営業店で人員の削減が進んでいることもあり、部下との同行訪問だけでなく管理者自らに課せられた営業目標達成のための活動も求められる。
- (3) 管理者は、取扱商品の多様化・複雑化が進んでいるので、自身が商品内容に対する理解を深めるより、部下が商品内容をしっかり理解するように導く必要がある。
- (4) 管理者には、若手職員に対して「一方的に問題点ばかりを指摘しない」など、部下の精神面に細心の配慮をした叱り方が求められる。

〔問4〕 業務経験の棚卸によって発見される強みや弱み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、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 自分の弱点は、自分自身で補強や改善する以外に方法がない。
  - B. 向上心の強い人が自分史を作成すると、自分の強みばかりが目につく傾向がある。
  - C. ジョハリの窓において「開かれた窓」を拡大するには、「暗黒の窓」と「秘密の窓」を縮めることが有効である。
  - D. 自己理解は、他者に客観的に分析してもらい、それを正確に伝えてもらうことが重要な要素となる。
- (1) 1つ
  - (2) 2つ
  - (3) 3つ
  - (4) 4つ

[問5] 棚卸の質を高めるための切り口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、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 「キャリア・アンカー」とは、個人のキャリアの在り方を導き、方向付ける錨(いかり)、キャリアの諸決定を組織化し、決定する自己概念、すなわち長期的な職業生活において「よりどころとなるもの」をいう。
- B. 「経験学習モデル」とは、仕事を対人軸(感情的-論理的)とアクション軸(能動的-受動的)からなる4つの領域に分けたとき、それぞれの複雑性に対する嗜好度を検討することである。
- C. 「自我同一性地位」の理論では、「危機」と「傾倒」の2つの組み合わせで、4つの職業的アイデンティティを定義している。
- D. 「複雑性と動因に関する研究」では、経験を通じた学習を、①具体的な経験、②内省的な観察、③抽象的な概念化、④積極的な実験、の4段階のプロセスに整理した。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ

[問6] 管理者に必要なビジネススキル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)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 高い業績を上げた人に共通して見られる行動特性(コンピテンシー)を、行動基準等に活用することで、自分自身の行動の質を上げることが可能である。
- B. 業務マネジメント方法の1つであるPDCAサイクルは、Plan(計画)→Do(実行)→Check(評価)→Act(改善)の順に進めていくことで、より高いレベルで次の行動につなげていく一連の取組みを指す。
- C. ミドルマネジメント(管理者層)では、ヒューマンスキルとテクニカルスキルのみで圧倒的大部分を占めていたが、最近では、コンセプチュアルスキルが必要とされる場合もある。
- D. リーダーシップやコミュニケーションなど、「人」に関係する能力であるヒューマンスキルは、マネジメントの階層により必要かどうか異なる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ

[問7] 対人的側面のコンピテンシーと行動事例の関係について述べた次の文章のうち、適切でないものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 相手の行動様式にとらわれず、自分の主張を常にしっかりとできる行動は、「状況対応力」においてプラスと評価される。
- (2) 無関心な態度や評論家的な態度で場をしらけさせる行動は、「集団活性化力」においてマイナスと評価される。
- (3) 他者の意見に優れた点があっても受け入れようとしない場合、「多様性受容」においてマイナスと評価される。
- (4) 課題解決に向けての方向性を明示し、メンバーのベクトルを合わせる行動は、「対人影響力」においてプラスと評価される。

[問8] 思考的側面のコンピテンシーに必要な能力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)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 所与の状況の中から問題を発見し、その背景、関連性を把握するとともに、その原因、本質を論理的に究明していく力を「問題分析力」と呼ぶ。
  - B. 課題達成にあたって必要な資源を組み合わせ、効果的な手順や活動方法を計画、体系化する能力を「実行管理力」と呼ぶ。
  - C. 多様な選択肢について、適切な基準に照らして論理的かつ現実的な判断が下せる能力を「計画組織力」と呼ぶ。
  - D. 幅広い視野での確に自らの方針を立案し、実行に向けて実践可能な課題を設定する力を「課題設定力」と呼ぶ。
- (1) 1つ
  - (2) 2つ
  - (3) 3つ
  - (4) 4つ

[問9] 資質的側面のコンピテンシーにおける能力と行動の関係について述べた次の文章のうち、適切でないものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 新たなアイデアを積極的に試し、変化を志向していく行動ができれば、革新性が備わっている。
- (2) 腹の据わった態度で意思決定することができれば、ストレス耐性の能力が発揮できている。
- (3) 質量ともにより高い成果を目指し、努力を傾注できれば、達成志向が備わっている。
- (4) 安易に迎合することなく、一貫性のある自説を展開できれば、自律性の能力が発揮できている。

[問10] 不足しているスキルを補う方法について述べた次の文章のうち、適切なものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 受動的な対人的側面は、複数の人を相手に磨くスキルであるため、職場が最も適したトレーニングの場である。
- (2) 概念化スキルは、自らが問題意識を持ち、解決テーマの設定または問題の真因を探る思考を習慣化することで身につく。
- (3) 業務管理スキルは「なぜ」を考えるスキルであり、業務の効率化や確実な遂行を目指すなど日常業務の中で開発可能である。
- (4) 資質的側面は、価値観や意欲というスキル以前の問題であるため、努力によって身につけることができないスキルである。

[問11] 渉外部門の管理者に求められる資質的側面のコンピテンシー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)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 渉外部門の管理者には、「決して道を踏み外すことのない誠実さ」「道徳を伴った自律性」という意味を示すインテグリティの心構えが必要になる。
- B. 渉外部門では、お客様の生の声を活かして、前例や経験則だけに頼ることなく、金融機関の枠を超えた別の事業を開始していけるような革新性が求められる。
- C. 渉外部門は、営業店の業績を左右する部署であることから、目標達成を目指すだけではなく、実際にやりきる達成志向が求められる。
- D. 渉外部門は営業店の主力部隊であるため、部門の業績だけでなく、営業店独自の重点テーマを設定し、それを遂行していく課題設定力が期待される。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ

[問12] 融資部門の管理者に求められる計画組織力について述べた次の文章のうち、適切でないものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 融資部門はどんな事態にも即応できるよう、メンバーの仕事量と処理能力を見極め、人員配置を効果的に行う能力が求められる。
- (2) 融資部門は、債権管理の業務において、融資担当者や渉外担当者のキメ細かい対応により延滞の発生を防止できるようにする必要がある。
- (3) 融資部門は、確実に業務を遂行できるように、債権管理業務の計画を立案できる力が欠かせない。
- (4) 融資部門は、やむを得ず計画を変更する可能性に備え、管理者は常に部下の進捗状況を把握しておくためのチェックが必要である。



[問 13] 窓口部門の管理者に強く求められるコンピテンシ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、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 何事にも率先垂範し、周囲の理解と納得を得るために積極的に動くことができる対人的側面のコンピテンシーである、対人影響力が求められる。
- B. ミスはミスとしてしっかり指摘し、再発防止の措置を取ったならば、後は本人が再びやる気を持って業務に集中できるように配慮できる対人的側面のコンピテンシーである、対人感受性が求められる。
- C. 全員参加で成功事例を発表し合うなど、傍観者を作らず全員に何らかの役割を持たせる工夫を行うことができる対人的側面のコンピテンシーである、多様性受容が求められる。
- D. 部下からお客様の不自然さに関する申出があったら、逃げずに真正面から対応できる資質的側面のコンピテンシーである、自律性が求められる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ

[問 14] 苦手な業務の克服について述べた次の文章のうち、適切なものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 苦手な業務の克服には、コンピテンシーの中の計画組織力、実行管理力、ストレス耐性を駆使して解決していくとよい。
- (2) 「どのようなとき？」の問いを繰り返すことで、どうして自分が苦手意識を持っているのか、不得手と考えているかを掘り下げ、根本的な原因を明確にすることができる。
- (3) 管理者が、必要なコンピテンシーを駆使して苦手業務を克服した経験は、問題の大きさや関わる人数が案件ごとに異なるので、組織の問題解決には応用できない。
- (4) 管理者の視点からすると、苦手業務があることは部下育成のメリットにもなる。部下の欠点をなくす努力だけでなく、長所を伸ばす育成も大切にし、不足している部分を全員が補完していく考え方が有効である。

[問 15] 部下の活用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)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 新しい部署に配属されたときは管理者であっても新任であるので、人事評価などの管理者固有の業務を含め、職場の先輩であるメンバーを上手に活用することが望まれる。
  - B. 新任の管理者として着任した際にはメンバー全員との面談を行い、現在担当している業務だけでなく、過去に経験した業務も合わせて聞いておいた方がよい。
  - C. 苦手な業務等について着任直後に部下との面談を通して教わる場合は、不明な点を細かく逐次質問して、一字一句漏らさずメモを取るなど、熱意がある真摯な態度を見せなければならない。
  - D. 部下から業務を教わる過程で、部下の教え方の巧拙が分かり、部下が効果的に後輩を育成できる人かどうかを、ある程度評価する機会とすることができる。
- (1) 1つ
  - (2) 2つ
  - (3) 3つ
  - (4) 4つ

[問 16] 管理者の業務の1つである仕事の割当について述べた次の文章のうち、適切なものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 引継ぎは、書面だけで行った方がよい。
- (2) 組織規定や自店の収益計画における課の位置づけをつかんだうえで、メンバーの仕事の割当を考えていくことは、課長の課題である。
- (3) 融資担当部署の場合は、取引先を訪問し、融資、預金、預かり資産などを獲得し、営業店の収益や取引先の取引件数などの目標を達成することが仕事である。
- (4) 金融機関には組織について定めた規定があり、ある問題についての方針を定めるための権限のことを職務分担という。



[問 17] 部下の進捗管理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)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 進捗管理には、大まかに分けると、各期の業績目標に関するものと日々の業務の進み具合などについて定期的に行うものがある。
- B. メンバーそれぞれの仕事をバランスは気にせず配分し、課の目標達成に向けて課を運営していくことが課長の義務である。
- C. ミーティングにおける管理者の役割は、メンバーからの報告やメンバーへの指示をスムーズに行える体制を作ることである。
- D. 管理者は、部下の進捗管理について、事前準備が万全かなど早めのチェックを心がける必要があるが、すべての案件の進捗を管理する必要はない。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ

[問 18] コンプライアンスの徹底において考慮すべきポイントについて述べた次の文章のうち、適切なものの組み合わせを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 業務の棚卸は、担当する部署で行う業務の流れをイメージするだけでなく、それぞれの業務の法的根拠やコンプライアンス面の問題点まで踏み込んだ理解が求められている。
- B. 朝礼、夕礼などを定期的実施し、その場でコンプライアンス規定や遵守事項を読み合わせていくことは、時間がかかり本来業務の時間を割かれているため、あまり推奨されていない。
- C. 新入行職員が最優先で覚えることは日常業務であり、コンプライアンスは2年目以降に日常業務が円滑に行えるようになってから覚えていく事項である。
- D. 実績至上主義や利益至上主義に走ると、コンプライアンス面の統制が取れなくなり、悪質なものになると、金融機関全体が当局から処分を受けることもある。

- (1) A. と B.
- (2) B. と C.
- (3) C. と D.
- (4) A. と D.

[問 19] 部下の労務管理について述べた次の文章のうち、適切なものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 労働基準法における労働時間は、1日8時間以内、1週間に44時間以内と定められている。
- (2) 労働基準法における法定休日は、毎週1日の休日か、8週間を通して8日以上の休日を設けることと定められている。
- (3) 法定の労働時間を超えて労働させる場合は、従業員代表または労働組合と事後に協定の締結が必要である。
- (4) 労働基準法には、企業と従業員代表の合意により時間外労働や休日出勤が可能となることが定められており、企業と従業員代表が労働条件について合意したことを記録する文書を36協定という。

[問 20] 部下の指導・育成について述べた次の文章のうち、適切でないものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 営業店の業績目標達成に取り組むには、金融機関全体の事業計画や収益目標と、その背景にある考え方を理解する必要があるが、朝礼や週次、月次の会議などの際に繰り返し説明していくことが重要である。
- (2) 若手行職員が基本的な職務態度を身につけるためには、朝礼、夕礼、週次のミーティングなどで課のメンバー全員に対する指示の徹底や意思統一を図る機会を設けることが効果的である。
- (3) 若手行職員が業務を身につけていくには、マニュアル本やウェブサイトの閲覧が重要であり、上司による指導は属人的になるので、できるだけ避けた方がよい。
- (4) 地道に若手のメンバーを指導していく場合とそうでない場合では、一定期間後に課全体あるいは営業店全体の実力が大きく変わってくる。

[問 21] 情報管理の徹底について述べた次の文章のうち、適切でないものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 「保有個人データ」とは、個人データのうち、個人情報取扱事業者が、開示、内容の訂正、追加又は削除、利用の停止、消去及び第三者への提供の停止を行うことのできる権限を有するものである。
- (2) 「個人データ」とは、個人情報データベース等を構成する個人情報のことである。
- (3) 6ヵ月以内に消去されるデータは保有個人データに含まれない。
- (4) 個人情報保護法で定める個人情報とは、特定の個人を識別でき、ほかの情報と容易に照合できるものとされている。

〔問 22〕 商品説明義務の徹底について述べた次の文章のうち、適切でないものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 消費者契約法では、不利益事実の不告知など、お客様が内容を理解できないまま取引した場合、契約の取消も可能とされている。
- (2) 2010年に始まった金融ADR制度により、お客様から金融機関を介した、直接紛争処理機関へクレームが申し立てられる事案が出てきている。
- (3) 金融機関の行職員から勧められるままハイリスクの商品を購入し、予想外の損失を被る事態が数多く発生した事態を受けて「金融商品の販売等に関する法律(現：金融サービス提供法)」「消費者契約法」などが制定・施行され、説明義務が定められている。
- (4) 「金融商品取引法」は幅広いリスク商品の取扱い、金融機関の内部統制強化や罰則の適用について定められており、2006年に証券取引法から「金融商品取引法」という名称に変更された。

〔問 23〕 独占禁止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、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 優越的地位の濫用を禁じている根拠法は独占禁止法である。
  - B. 独占禁止法は、市場の自由かつ公正な競争を維持し、これを害するような行為を制限する法律である。
  - C. 独占禁止法の内容は、大きく分けて「カルテル」「私的独占」「不公正な取引方法」の3分野で構成され、最も金融機関の営業店に関係するのは、私的独占の中の優越的地位の濫用である。
  - D. 独占禁止法違反の認定は、公正取引委員会による審決でなされる。
- (1) 1つ
  - (2) 2つ
  - (3) 3つ
  - (4) 4つ

[問 24] ハラスメントの防止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)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 管理者は、職場のメンバー全員へのハラスメント抑止に向けた意識と行動の啓発が必要となる。
  - B. 部下を叱るためのコツの1つとして、同期や同僚、後輩などの他人と比較して発奮を促すことが挙げられる。
  - C. 最近では、部下から上司、年下から年長者、女性から男性、非正規職員から正規職員へのパワハラ相談も実際に増えている。
  - D. 職場外での交流においても、ハラスメントに十分注意したうえでメンバーとの食事会・飲み会を開催する必要がある。
- (1) 1つ  
(2) 2つ  
(3) 3つ  
(4) 4つ

[問 25] 事務手続上の留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、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 管理者になった場合、事務ミスが必ず一定の割合で発生することを念頭におく必要がある。
  - B. お客様からのクレームの一次対応を行うのは管理者である。
  - C. お客様からいただいた名刺は個人情報といえない。
  - D. 日頃から部下の勤務態度や話し方などを観察し、可能な限りコミュニケーションの機会を設けることで、事務ミスを未然に防げたり、被害を軽くしたりすることができる。
- (1) 1つ  
(2) 2つ  
(3) 3つ  
(4) 4つ

〔問 26〕 口座の開設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、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 不正競争防止法により、金融機関には取引時確認が義務づけられている。
- B. 反社会的勢力の関係者の対応については、非常にデリケートな問題であり、かつ危険性が伴う懸念もあるため、部下1人に任せて対応する必要がある。
- C. 居住地も勤務先もエリア外の遠隔地であり、口座開設の理由もはっきりしないようであれば、たとえ本人確認ができたとしても口座開設は拒絶すべきある。
- D. 預金口座にマイナンバーが付番され、預金口座とその名義人のマイナンバーのヒモづけが義務化されている。

- (1) なし
- (2) 1つ
- (3) 2つ
- (4) 3つ

〔問 27〕 預金者本人による多額の払戻しおよび口座名義人の妻など親族による払戻し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、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 200万円を超える大口の現金取引等を行うにあたっては、犯罪収益移転防止法に基づき取引時確認に加え、職業や取引を行う目的等も確認する必要がある。
- B. 振り込め詐欺等の疑いのある取引を窓口で発見した場合には、担当者に事情聴取をさせ、場合によっては警察当局に協力を要請する必要がある。
- C. 金融機関は、窓口に来店した人物が真の預金者またはその有効な代理人であると善意・無過失で誤信したことを立証することによって、預金の払戻しを有効な行為とすることができる。
- D. 預金名義人以外による預金の払戻しに関するトラブルの多くは、親子間、夫婦間等の直系親族間のケースと、入院または施設に入所している高齢者との取引において発生している。

- (1) なし
- (2) 1つ
- (3) 2つ
- (4) 3つ

[問 28] 高齢者名義の預金への対応および相続預金の払戻しについて述べた次の文章のうち、適切でないものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 「相続財産に属する債務の弁済，相続人の生活費の支弁」などで必要がある場合については，遺産分割の対象となっている預金の一部あるいは全部の仮取得は認められていない。
- (2) 預金者が死亡していたことを金融機関が知らずに預金を払い戻しても，死亡を知らなかったことについて金融機関側の落ち度がなければ，所定の手続きに従って払い戻している限り，有効な払戻しとして金融機関が責めを負うことはない。
- (3) 預金者の息子から「父は認知症のため来店しても払戻しはしないでほしい」と申出があった場合，まず意思無能力者あるいは制限能力者の登記を受けているかどうか確認する。
- (4) 預金者の娘が来店して認知症の父親名義の預金を払い戻したいと申出があった場合，基本的に家族には代理権はないため，意思能力のない預金者への対応は制限能力者の登記を受けているか確認する。

[問 29] 預金の差押えおよび振込みの取消しについて述べた次の文章のうち，適切でないものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 差押命令の支払禁止効力は，送達された郵便を金融機関の担当者が開封した時点で発生する。
- (2) 振込みの取消しについて，被仕向金融機関の受取人口座への入金記帳が完了した段階では，組戻しはできない。
- (3) 振込みの取消しについて，振込通知は発信したが受取人口座への入金記帳は未了の段階では，被仕向金融機関に組戻しを依頼し，振込金の返還を要請する。
- (4) 振込みの取消しについて，仕向金融機関が振込通知を発信していない段階では，振込資金を返還して委任契約を解除する。

[問 30] 謝絶時の説明，自店における融資先の査定および融資先のモニタリング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，(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 課長が謝絶の説明をするということは，金融機関として責任ある人間が対応する意味のほかに，担当者の心理的負担を軽減する意味もある。
- B. 課長は，集まったデータを見て，自店の融資額に業種の偏りはないか，地域の不況業種向けの融資割合が高すぎないかなど，自店の貸出資産の内容を改善する観点から内容を分析する必要がある。
- C. 融資課長は複数の担当者がある場合，分析力や感度の差があったとしても，スキルの劣る担当者のサポートに注力すべきではない。
- D. 課長は，融資課のメンバーが保守的になりすぎて，営業店全体がリスクを取らない体質になり，ビジネスチャンスを逃しているのではないかという問題意識を持つことも大切である。

- (1) なし
- (2) 1つ
- (3) 2つ
- (4) 3つ

[問 31] 預かり資産業務における販売ルールの遵守の確認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)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 管理者は担当者がお客様への勧誘に際し，説明責任を果たせるだけの知識やスキルをきちんと備えているか，リスクや商品の説明をしっかり行っているかをセルフチェックさせ，その結果報告を受けて確認する必要がある。
- B. 担当者がどのくらいスキルを持っているか，お客様とどのように接しているかを把握することが必要である。
- C. お客様がリスク商品についてきちんと理解していない場合等のトラブルを防止するための対策として，部下が単独で預かり資産を販売することを禁止する必要がある。

- (1) なし
- (2) 1つ
- (3) 2つ
- (4) 3つ



[問 32] 預かり資産業務における代筆の有無の確認について述べた次の文章のうち、適切でないものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 書類の記入は、お客様の意思表示であり、後日に不幸にもお客様との間でトラブルが発生してしまったときに、お客様の意思の確認として最も重要な証拠となる。
- (2) 書類が規定外に代筆されたものであった場合には、契約は成立しない。
- (3) チェックをする項目などにつけるレ点や○印などについては、軽い気持ちで担当者が代筆してしまいがちであるが、担当者が代筆した箇所とお客様が記入した箇所との違いを管理者がチェックすることはできないため、注意する必要がある。
- (4) 病気やけがなどによって障害があり、字を書くことができないお客様については、各金融機関で定められたルールに従って代筆を行う必要がある。

[問 33] 預かり資産業務における販売後のアフターフォローについて述べた次の文章のうち、適切でないものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

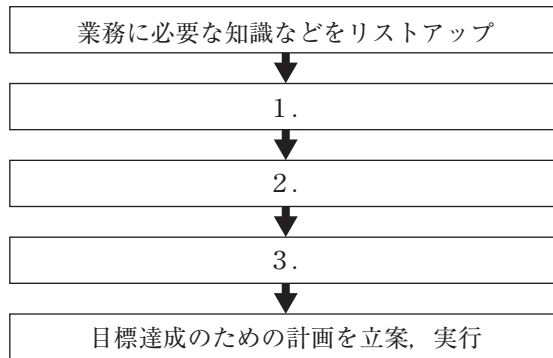
- (1) 高齢のお客様については、お客様の負担になるため、訪問等による面談回数を減らす必要がある。
- (2) 管理者は、担当者に訪問頻度管理表を作成させるなどして、訪問頻度の多い先、少ない先、ゼロの先について検証する必要がある。
- (3) 管理者は、リスク商品の残高が大口の先や、損益の率または額が大きい先をリストアップし、担当者と同行訪問することで、トラブルが起きたときに早急に対応できる体制を作ることができる。
- (4) 管理者は、リスクが高いと思われる順にアフターフォローができていないか確認を行う。

〔問 34〕 管理者の役割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)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 管理者の役割における横の役割とは、上下の各階層とのパイプ役となり、直属の部下からの報告事項を上位層に報告したうえで対応を協議し、反対に上位層からの指示を一般層によく理解させたうえで実行を促すことである。
- B. 管理者の役割における縦の役割とは、組織の機能単位をまたがって仕事が進められ、効率的な組織運営を可能にするための調整役を果たすことである。
- C. 管理者のフォロワーとしての役割は、組織が進むべき方向性をしっかりと示し、その方向に部下を仕向けることである。
- D. 管理者のコーディネーターとしての役割は、支店長や副支店長の意向を受け、その実現のために尽力することである。

- (1) なし
- (2) 1つ
- (3) 2つ
- (4) 3つ

[問 35] OJTの進め方は下図のように表される。図の1. 2. 3. について、適切なものの組み合わせを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。



- (1) 1. 必要な能力と現状のギャップを明確化  
2. 部下にとって必要な能力開発の目標を設定  
3. 部下の現在の能力を把握
- (2) 1. 部下にとって必要な能力開発の目標を設定  
2. 必要な能力と現状のギャップを明確化  
3. 部下の現在の能力を把握
- (3) 1. 部下の現在の能力を把握  
2. 部下にとって必要な能力開発の目標を設定  
3. 必要な能力と現状のギャップを明確化
- (4) 1. 部下の現在の能力を把握  
2. 必要な能力と現状のギャップを明確化  
3. 部下にとって必要な能力開発の目標を設定

〔問 36〕 業務効率化のための職場環境整備と労務管理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)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 日誌の記入や翌日の訪問計画表の作成などルーチンで行う業務の時間を決め、全員が共通して実施する時間を設けることは、労務管理の点で有効である。
- B. 自身が預かる職場環境を最適に維持・向上させることは管理者の重要な役割の1つであり、物理的に整えるだけでなく、職員が心身ともに健全な状態で働ける環境や雰囲気を作り出すことが求められる。
- C. オフィスの整理は、部下同士でチェックさせるのではなく、上司が必ずチェックする体制が望ましい。
- D. 労務管理の徹底は、部下の心身を健全に保ち、常にリフレッシュした状態で日々の業務に取り組むことにつながるだけでなく、効率的に役割や課題を果たすことにもつながる重要な要素である。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ

〔問 37〕 部下の様子を観察して状況を見極め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)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 管理者は、部下の悩みが深まり、仕事が手につかないなど何らかの影響が出ないように、注意深く部下の心身の健全度合いを観察することが求められる。
- B. 労務管理で大切なことは、部下1人ひとりの状態が心身ともに健全で、業務に集中できる状態にあるかを把握することである。
- C. 部下が長時間同じお客様に対応していたり、長時間電話したりする場合、部下が要点を簡潔に説明するのが苦手で、話が長いだけという可能性もあるため、あまり注意する必要はない。
- D. 部下の状態を見極めるには、表情を見るのがよく、何か問題を抱えているのであれば、傍から見て「良くない表情」「良くない雰囲気」を出していることが少なくない。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ

[問 38] 仕事の遅れている部下への対応について述べた次の文章のうち、適切なものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 部下が現在実施している業務と、部署全体で対応すべき役割や課題を比較し、部下が実施している業務が優先すべき事項でなければ、具体的な指示は出さず、優先すべき業務が何かを考えさせることが必要である。
- (2) 仕事が遅れがちな部下へのチェックポイントとして気をつけるべきは、時間がかかる課題はどれかを確認することであり、本部宛の報告業務については特に注意する。
- (3) 最近では、営業店は最少の人員構成になっているため、以前よりも増して仕事の遅い部下には時間外労働によって負荷を消化させる必要がある。
- (4) 管理者は、部下が与えられた業務の期日を守るために、忠実にこなしている状況であっても、優先順位の高い業務が発生した場合には、実施中の業務を停止させることがある。

[問 39] 業務を効率化する訪問計画の立案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、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 管理者は、期の前半はこれまで面談できていないお客様を積極的に訪問し、後半では当期中に実績化できそうなものを最優先に訪問するような計画を、担当者を作成させる必要がある。
- B. 最も良いとされる訪問計画は、毎日アポイントが午前だけに入っている状態で、午後は営業店で電話や突然の来客に対応できるような訪問計画となっていることである。
- C. 管理者は、目標を達成するためにお客様の名前が羅列されたものではなく、実現性の高い目標項目ごとのセールスリストを作るように、部下に対して指導する必要がある。
- D. 1回の面談で幅広く情報を収集し、最優先でアプローチすべきお客様なのかどうかを見極め、どんな商品やサービスをセールスできるかをつかめる担当者は、目標を達成しやすい。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ

〔問 40〕 管理者に求められる姿勢について述べた次の文章のうち、適切でないものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 部下の当日の行動を自ら報告させることを習慣にして、問題の早期発見と早期対処につなげることが最も大切である。
- (2) 管理者は、プレイングマネージャーとして、重要なお客様へのセールスなど高度なスキルが必要なケースへの対応に特化するという考え方もある。
- (3) プレイングマネージャーを実践する場合、営業店の円滑な運営を優先して対応していくことが求められるため、外訪等で不在のときに起こったすべての案件については、ほかの管理者に対処してもらうのではなく自ら対応する必要がある。
- (4) 課で発生していることを把握するために毎日部下から報告を受け、未然にトラブルの種を摘み取ること、報告の機会を部下の教育やメンバー全員の意識の共有化にも生かしていくことが重要である。

〔問 41〕 プレイングマネージャーが、他のメンバー等に協力を依頼する際の留意点について述べた次の文章のうち、適切なものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 管理者がプレーヤーとしての業務を行う場合、役割をほかのメンバーに移譲しておくほうがよいが、完全に移譲するのではなく自分の役割を残すようにすべきである。
- (2) 本部宛の報告や各主管項目などの、自身に負担がかかるような業務については、部下に振り分けないようにすべきである。
- (3) 他部署に、セールスのための資料を揃えてくれるメンバーがいるようであれば、業務を効率的に行えるようにするため、そのメンバーにだけ直接協力を依頼するとよい。
- (4) 定例的に発生する業務については、司法書士等の専門家に連絡して書類を入手するような業務であっても、パート職員に徹底して教えることで、管理者は自分にしかできない業務に専念できる。

[問 42] 若手への理解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)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 管理者が忙しそうでとても話を聞ける状態でない姿を見せると、若手職員は自分だけで誤った判断や処理をする可能性がある。
- B. 部下とコミュニケーションを取る主な目的は、①業務や案件の進捗の確認、②日々の発生事項の把握と適切な指示出し、③教育、であるが、②③を通して①を達成することが組織の発展のためには欠かせない。
- C. 近年では、管理者と若手の間を仲介できるような世代が多いため、若手職員は世代が乖離した管理者に直接聞くケースは少ない。
- D. 管理者は、部下のスキルアップをするために、一方的な命令ではなく、当該業務をさせる理由や業務にあたって何を参考資料として見ればよいのかなど、きめ細かく説明した方がよい。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ

[問 43] 指示を出したにもかかわらず仕事できていない若手職員とのコミュニケーショ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、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 指示を出した仕事を忘れる事案が続く場合、直接的な原因とは別に、恒常的に問題を引き起こす原因を明らかにする必要がある。
- B. すでに経験があり、「方法が分かっている、時間の読める」仕事で間に合わなかった場合は、手順の確認に問題があったことを部下に意識させる必要がある。
- C. 経験がない仕事について、最も良くないのは内容を確認しないまま放置させることなので、管理者は早めに着手させるように指示する必要がある。
- D. 指示した仕事できていないケースは、ほとんどが本人の意識が足りないことが原因であるため、管理者は仕事に対する注意を喚起させる必要がある。

- (1) なし
- (2) 1つ
- (3) 2つ
- (4) 3つ



[問 44] 部下のメンタルへの配慮について述べた次の文章のうち、適切なものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 部下の状態は、定期的ではなく、メンタル不調が見えたときに部下と話す機会を設けることで、問題を早期に把握することができる。
- (2) 部下が精神的に問題を抱えている兆候を認識したときは、その部下に事情を聴く前に、その部下が問題を抱えていることをまず周囲に認識してもらう必要がある。
- (3) 部下は、些細なことでプライドが傷ついたり、自分に限界を感じたりすることがあるため、定期的に話す機会を設ける必要がある。
- (4) 部下を叱責することの目的は、あくまで営業店の目標達成であるので、ただ叱責することが目的になっていないか、管理者には自問が必要である。

[問 45] パート職員のモチベーション向上について述べた次の文章のうち、適切でないものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) パート職員は、金融業界は初めての人から、数年前に退職したばかりで現役並みの知識を持つOB・OGまで多様なので、パート職員の仕事上のキャリア(何を、どこまでできるのか)を確認する必要がある。
- (2) パート職員といっても、金融機関本体で採用しているケースもあれば、関連会社が採用して営業店に派遣するケースもあり、営業店の管理者はこの採用形態の違いによって対応を大きく変える必要がある。
- (3) 仕事そのものに意欲的なパート職員には、他のパート職員よりも責任がある一段高い仕事を任せるとモチベーションはアップする。
- (4) パート職員の場合、基本的に昇給・昇格、ボーナスなどのインセンティブがない場合が多く、モチベーションを上げる材料に欠けやすい。

[問 46] パート職員と接する際のポイントについて述べた次の文章のうち、適切でないものがいくつあるか、(1)~(4)の中から1つ選びなさい。

- A. パート職員には、給料などの待遇面で正規職員との間に差があるため、アフターファイブの懇親会等への参加に関しては、声をかけない方がベターである。
- B. パート職員は勤務形態が異なるため、パート職員がお互いに連絡を取り合っていることが少なく、正規職員との些細な対応の違い等が正規職員との対立関係に発展しにくい。
- C. パート職員は、実際に担当する労働内容や仕事から受けるプレッシャーは、どの係にいてもそれほど大きな違いはなく、管理者は職務内容に合わせた対応を必要としない。
- D. パート職員は、指示された仕事だけを淡々と処理するタイプと、様々な仕事に積極的に関わろうとするタイプに分かれるが、一般に前者のタイプは直属の管理者にとっては扱いやすいといえる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ

[問 47] 年上のパート職員が部下のときの対応法について述べた次の文章のうち、適切なものを(1)~(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 相手の年齢をしっかりと意識し、パート職員であっても年長者に対しては十分遠慮した態度で接したうえで、管理者として定められた権限と職務に基づいた対応を心がけることが重要である。
- (2) 以前上司だったパート職員に対して、考え方や行動に関する指導を行う際は、他の職員が目につかない場所で話をするのがよい。
- (3) 年長者に対して仕事を依頼する場合には、要望や依頼ではなく命令や要求というニュアンスで行うと、感情的なトラブルの発生を未然に防止することが可能である。
- (4) シニア層のパート職員は、若年層との意思疎通に支障が出るのが少なく、これまでに培った知識や経験を生かすことができるので、欠点のない頼もしい戦力となる。

〔問 48〕 商品や手続きに関して部下に徹底すること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、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 預かり資産は日々、店頭や渉外でセールスする機会があり、ケースによって手順が異なるため、新任管理者は無理に理解しようとせず部下に任せる必要がある。
- B. 当事者意識の低い部下がいる場合は、手続きやルールに対する理解の重要性を説明するだけでなく、勉強会の開催や帳票の入替えを部下に任せるなど意識を高める工夫が必要である。
- C. 新商品の理解を深める方法の1つに、店内で最初に成約したメンバーを公表するなど工夫して、全員が早期に成約を目指すような仕組みを作ることがある。
- D. 管理者は、当局からの指導や商品販売における管理体制の強化に伴うルール変更などを着実に押さえ、メンバーが理解できるように徹底すべく、自身が正確に理解する必要がある。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ

〔問 49〕 商品知識の習得について述べた次の文章のうち、適切なものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 最近では、渉外担当者だけではなく窓口担当者にもセールスが求められているので、管理者は、総合職だけでなく一般職、パート職員など様々な属性の部下に対して教育する必要がある。
- (2) 部下の商品説明の仕方に問題がないかをチェックするのは教育関連の専門部署が行うことであり、営業店の管理者はこうした場面で自身が習得した商品知識を活用すべきではない。
- (3) 管理者は、業務のあらゆる場面で商品知識を必要とするため、部下の多くが習得できていないと考えられる、お客様ニーズの低い商品から知識を身につける必要がある。
- (4) 住宅ローンやアパートローンの提案について、お客様の関心が高い金利や返済方法への対応が重要なので、商品性に特化して知識を習得することが大切である。

[問 50] 人脈を生かした情報の集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、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 様々な部署や営業店に人脈があれば、手続きに迷ったときの相談や他の営業店で有効であった運営方法の入手等が可能になり、効果的な組織運営を実現しやすくなる。
- B. 社外の人脈は、税理士であれば具体的なケースなど専門家ならではの解説が期待でき、地域を良く知る不動産会社であれば、不動産などに関する情報が期待できる。
- C. 管理者となると、様々な立場の社外の人と接触する機会が担当者の頃よりも少なくなるので、これまでに会った人との関係を大切にすることが必要である。
- D. 人は基本的に、何かを提供すれば何かを返さなければと思うので、人脈を作るには相手の欲しがっているものを提供することが効果的である。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ

# 答案作成上のご注意

## ① 所持品

受験票・鉛筆(HB)・消しゴム

## 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 ○ ⊙ ⊗ ⊖ 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。



(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

〒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)