

信用事業業務検定試験問題

第52回 涉外基礎

2023年2月4日 実施

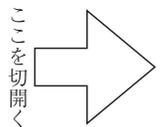
ご注意(試験開始前によく読んでください)

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



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] お客様との面談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. お客様と「面談をしなければならない」とあまり意識しすぎると堅苦しくなり、そうした雰囲気はお客様にも伝わってしまうため、世間話をしよう、雑談をすればよいと肩の力を抜いて臨むことも大切である。
- b. 面談の目的は「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」の3つであり、これらの目的が達成できこそ、お客様のニーズに基づいた的確なセールスが可能になる。
- c. もし一度の面談で目的が達成できない場合、何度もお客様のもとへ通い面談することになるため、一度の面談で目的をすべて達成することを心がけることが重要である。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問2] セールス時に誤解しがちなポイン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. あらゆる商品について潜在ニーズがないかを考えるよりも、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てセールスにつなげることが大切である。
- b. 保有資産が多いお客様に対しては、顧客カードなどに記載された情報にとらわれずに、できるだけ多くの商品を漏らすことなくセールスすることが大切である。
- c. お客様の子息が結婚するという話題が出た際には、新居など具体的な話を振り、住宅購入を検討している場合は、紹介してもらい住宅ローンの提案をするといったアプローチが大切である。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問3] 一般的なセールスの流れで、それぞれどのような対応が必要となるのか、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. 「アポイント」

b. 「アプローチ」

c. 「成約」

ア. お客様が商品の購入を希望した場合に正式契約となり、ローン商品の場合は所定の審査を通れば契約となる。

イ. 訪問先が決まってから取得するが、その際には訪問するルートの効率性を考えることが重要である。

ウ. 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商品の提案を行う。

(1) a－イ, b－ウ, c－ア

(2) a－ウ, b－イ, c－ア

(3) a－イ, b－ア, c－ウ

[問4] 見込先の選定について述べた次の文章のうち、適切でないものを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

(1) 効率的な活動のために情報収集を行う際には、まず「セールスの見込がありそうなのはどのお客様か」について考える必要がある。

(2) 前任の担当者からの引継書を見ながら見込先を選定する方法は、特定のお客様しか見えず、見込先を狭くしてしまう可能性がある。

(3) 見込先は、担当地区のすでに取引のあるお客様を除いて、自分が担当する地区に住んでいるまたは働いている、口座のない法人・個人の中から選定する。

[問5] 営業店にあるお客様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. 定期貯金の満期日が近づいているお客様には、満期を理由に訪問するなどアフターフォローを行い、ローンや相続対策、資産運用などのニーズを把握できれば、新しい取引へとつなげることができる。
- b. 投資信託などの預かり資産商品を保有しているお客様には、運用実績やマーケットの状況の報告などアフターフォローを行わなければならないが、訪問頻度の高い先ではないため、追加購入やローンの利用などのセールスや他のお客様の紹介などの複合的なセールスの訪問先とはならない。
- c. J A (J F) の情報端末などから「普通貯金や定期貯金の残高」「ローン残高」「預かり資産の残高」「訪問回数」「来店回数」「取引年数」などでお客様を検索し、例えば上位 50 件、上位 100 件などに該当するお客様に多くの提案をすることで、取引拡大が見込める。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問6] 外部の情報を利用した訪問先の選定について述べた次の文章のうち、適切でないものがいくつあるかを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 「外部の情報」とは、お客様から聞いた話や街の中で入手した情報などが中心となる。
- b. 「外部の情報」の例として、既存のお客様からの「新規のお客様の紹介情報」が挙げられるが、友人・知人の紹介は、比較的簡単に入手しやすい情報である。
- c. 「外部の情報」の例として地図の中の情報が挙げられるが、なかでも幼稚園や保育園の所在は、実権者へのアプローチを通じて、結果として園児の親との取引につながる可能性があるため大切な情報である。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問7] 電話によるアポイントの取得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. お客様が電話口に出たら、少しだけ時間をいただきたい旨を話し、こちらから伝えたいことを手短かに分かりやすく話すことが大切である。
- b. 相手のことを「お客様」と呼ぶと、お客様は「たくさんいる中のその他大勢」として扱われているように感じるため、「〇〇様」と親しみを込めてお名前前で呼びかけることが大切である。
- c. 「すみません」などマイナスイメージの言葉を会話の随所に入れることで、お客様にへりくだったイメージを伝えることが大切である。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問8] 会社員のお客様のアポイント取得時の注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) 会社員のお客様への電話は、勤務時間外となる夕方以降に本人に直接アプローチするか、日中であってもテレワークをしているのであれば、気兼ねすることなく本人に直接アプローチしたほうがよい。
- (2) なかなか会うことができないが、ぜひとも接触したいというお客様であっても、お盆や年末年始といった特別な期間にアポイントを取得することは、必ず避けるべきである。
- (3) もし夜間に接触を図るのであれば、事前に家族の人に日中にアプローチを行い、お客様が帰宅する時間帯を聞き、どの曜日のどの時間なら電話をかけてよいかといったことを聞いておくとよい。

[問9] 訪問計画の重要性等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. 限られた時間で多くのお客様に会い、多くの情報を入手するためには、時間を最大限有効に使う工夫をしなければならないため、訪問計画を立てることが重要である。
- b. 厳密な時間を決めずに「〇時ごろにお伺いします」などとアポイントを入れた場合、20分~30分程度の遅れであれば、お客様を煩わせることになるので、お詫びの連絡は不要である。
- c. お客様の都合に合わせるが大前提であり、移動時間のことは考慮しなくてもよい。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 10] 訪問計画とアポイントの取得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. 空き時間を活用するためには、多少地域が離れていても重要度の高いお客様を対象に、アポイントを入れる作業をすることが大切である。
- b. 自分の予定を1週間以上先まで組み立てておけば、後から入ってくる予定でも重要度や訪問場所などを考えながら適切に予定に入れることができる。
- c. 移動における無駄を発見した場合、アポイントの入れ替えによって効率化が図られるのであれば、当日の朝、早い時間にお客様に電話で事情を話し、時間を変更してもらうことも検討する。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 11] 訪問計画表を活用する際のポイン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. 訪問先ごとに、訪問時間・お客様の名前・訪問目的・持ち物・出発前に調べておくことなどを、訪問計画表に記入しておくことよい。
- b. 「細切れ時間」が発生した場合にアポイントを取る先について記載するだけでなく、見込先などの重要な用件についても書いておくことよい。
- c. アポイントを取る先のリストは、優先順位にかかわらず、ひとまとめにしてリスト化しておいたほうがよい。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 12] 渉外活動時の言葉遣い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) 敬語には尊敬語、謙譲語、丁寧語があり、これらの使い分けについては、自分と相手の関係をよく理解し、だれに敬意を払えばよいかを踏まえて判断するとよい。
- (2) 敬語は、お客様との会話などで守らなければならないマナーであり、正しくきれいな言葉遣いは、相手に礼儀正しい印象と信頼感を与えるものである。
- (3) お客様に親しみを持ってもらえるように、あえて他人行儀に感じる堅苦しい言葉遣いを避けるという手法があり、お客様にも喜ばれるため、どんな場面でもお客様に気さくに話しかけるとよい。

[問 13] 年金口座の提案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. 年金口座をご提案するお客様には、代理人取引や相続等に備えて家族構成を把握しておく、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. 59歳の誕生月には「ねんきん定期便」が「はがき」で届き、年金について真剣に考え始めるようになるため、年金口座獲得の提案には最適なタイミングである。
- c. 50代前半のお客様には『年金なんてまだ先だから今は考えられない』という気持ちを持つ方も多く、そのようなお客様にはニーズが見込めないため、年金口座の提案の対象先から外し、50代後半のお客様に注力することが重要である。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 14] 訪問計画表の作成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. 訪問計画表を作成する際、柔軟に対応するためにセールスの流れを具体的にイメージしながら必要となるものを記入することまではしないが、訪問先への道順や所要時間、商品については細かく記入する。
- b. 訪問計画表は訪問活動日の当日朝に作成すると、不足する書類があった場合、本部に依頼したり、店内の同僚に協力を仰ぐなどのリカバリーができないため、前日までに見直しのうえ確定しておくとうい。
- c. 訪問計画表を活用すると、不備やミスが減ることで上席者からの信頼が増し、さらに、豊富な資料を用いた説明を行うことができれば、お客様からの信用をより深いものにす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お客様対応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. 町内の掲示板で助成金などの情報を見つけた場合は、役所の窓口やインターネットサイト等で詳細について調べたあとで必要とされるお客様にお伝えすると、大いに喜ばれる。
 - b. 今までラーメン店だった場所がイタリア料理の店に変わったり、テナントビルに入っている会社が変わったりという変化は、雑談の話題になるだけでなく、法人の新規開拓にも活かすことができる。
 - c. 町中でお客様を見かけた時は、お客様のお名前はあえて呼ばず、言葉も交わさずに目であいさつをすれば、印象が良くなり、親しみを感じてもらうことができる。
- (1) 1つ
(2) 2つ
(3) 3つ

[問 16] 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. お客様との雑談中に一度沈黙が続いてしまうと、次の話題に切り替えにくくなってしまうため、「今の話題はお客様が興味を示していない」と判断したら、自然に次の話題を切り出すのがよい。
 - b. お客様の表情やその場の空気から、「体調が悪い」「用事ででかける」など、雑談に適していない状況だと判断した場合には、手際よく情報収集するためにも、必要な情報について次々に質問するのがよい。
 - c. お客様の情報を得たいと強く考えるあまり、なんとかして聞き出そうという気持ちが強くなってしまうと会話が成り立たなくなってしまうため、一方的に質問せず、「お客様に自分のことを知ってもらう」ことから始めるのがよい。
- (1) 1つ
(2) 2つ
(3) 3つ

〔問 17〕 雑談を進める際の3つのキーワード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) お客様の趣味を話題にして雑談を進めたい場面では、お客様に「ご趣味は何ですか」と直接的に伺い、聞き出してから会話を進めるとよい。
- (2) 孫の話の切り口にする際は、孫がいるかどうかを知ることがスタートとなるため、ストレートに「お孫さんはいらっしゃいますか」と聞いてから会話を展開するとスムーズである。
- (3) 不動産については、自宅の土地についての話題が最も分かりやすく、固定資産税の納付書が送付される5月ごろであれば、自らの不動産の価値について意識しているため、話をしやすい時期である。

〔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. 金融機関に勤めている以上、経済新聞を読むべきであり、一般紙やスポーツ新聞の記事を雑談の話題にすることは避けたほうがよい。
 - b. 百貨店に行き、最上階から地下まで見ていくことで、ひとつおりのブランドが把握でき、高級品について広く知ることができる。
 - c. 旅行雑誌を読んだり、インターネットの旅行サイトで情報収集したりすることも有効であるが、旅行会社のパンフレットにも目を通すことで、名産品、祭り、イベントの情報などを収集することができる。
- (1) 1つ
 - (2) 2つ
 - (3) 3つ

〔問 19〕 雑談におけるお客様情報の引き出し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. ペットの名前、旅行先の地名、好きなスポーツチームや選手の名前など、会話を円滑に進めるためのお客様情報については、ちょっとしたきっかけがあれば、お客様が自ら話してくれることが多い。
 - b. セールスにつながるお客様情報の例として、資産状況、投資経験、家族構成などが挙げられる。
 - c. 雑談の中でセールスにつながるニーズを聞き出すには、あくまでお客様が自ら話してくれることが重要であるため、担当者の側が会話の流れをコントロールしていく必要はない。
- (1) 1つ
 - (2) 2つ
 - (3) 3つ

[問 20] お客様情報の整理の工夫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. お客様情報をきちんと整理するためにまず大切なことは、ノート形式のものに書いて一括で管理できる状態にするなど、自分なりのルールを作ることである。
- b. システム手帳で情報を整理する場合、リフィル(ページ)を増やしたり減らしたり、順番を入れ替えたりと自由にカスタマイズすると、利便性が低下する点に注意する必要がある。
- c. 大切なお客様情報をメモ書きする際には、お客様の氏名をはじめ、顧客番号、住所、貯金額などできるだけ多くの情報を細かくメモ書きしておくべきである。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 21] お客様の考えを引き出すための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) ただ聞き出そうとするだけでは、なかなかお客様の考え方を把握することはできないため、相手に興味・関心を持って質問をすることが大切である。
- (2) お客様との信頼関係が十分にできていない段階で聞きにくいことを聞く方法として、仮定の質問を交えながら会話を作り出していくという方法がある。
- (3) お客様の考え方を探り出すためには、「こちらが知りたいことを話してもらえよう、単刀直入に質問の目的をはっきりと示しながら答えを誘導する」という方法を取る必要がある。

[問 22] 「最近、株価が上がっている」と発言したお客様との会話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. 日経平均株価など株価に関するデータをチェックしている人は、少なからず資産運用(投資)に興味を持っている人であり、運用経験を聞き出すきっかけになる。
- b. お客様との会話の中で資産運用の経験があると分かった場合、資産運用ニーズがあることが推測できる。
- c. 運用経験のあるお客様に、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と、その答えからお客様の現在の実現損益が自ずと推測できる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 23] 「家を建て替える」と発言したお客様との会話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. 「家を建て替える」という発言があった場合は、建物の状態や老朽化の度合いに着目し、お客様との会話の中で建替えの理由を確認するとよい。
- b. ハウスメーカーとの折衝などをお客様本人ではなくお客様の子供が行い、お客様が資金を提供する場合には、のちにお客様が子供にその不動産を売却することが推測される。
- c. お客様に子供が複数人おり、その中の一人に土地や建物を相続させようとしている場合は、いわゆる「争族」対策も十分に検討されていることが想像できるため、保険金による遺産分割対策の準備などは必要ない。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 24] 「金利が低い」と発言したお客様との会話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. 「金利が低い」「定期貯金に預けていても利息がほとんど付かない」という発言はお客様との会話の中であいさつ代わりようになっており、このような発言だけではお客様のニーズはわからないため、さらにヒアリングを行ってニーズを引き出す必要がある。
- b. 金利や利息の低さに対して否定的な発言をするお客様に対しては、すかさず積極的な資産運用を勧める提案をすべきである。
- c. 長期の運用期間を確保できる場合は、債券などのリスクの低い資産を投資対象に据えた積立投資を行うことも、金利の低さに対する対策のひとつである。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 25] お客様のご自宅での商談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. お客様にとってホームグラウンドである自宅では、込み入った話がしにくいいため、できるかぎり営業店への来店を促すことが大切である。
- b. お客様の思い入れが強いものは、人目につかない場所に大切に保管していることが多いと考えられるため、そもそも会話の材料にはなりにくい。
- c. お客様の自宅で特徴的なものを見つけた際は、会話を弾ませるためとはいえ、すぐに会話の中に盛り込むと気分を害されることがあるため、避けたほうがよい。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 26] 自動車や自転車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、適切でないものがいくつあるかを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 車検のシールから車検の時期が近づいていることが分かった場合は、車の買替えを検討している可能性があり、マイカーローンなどの取引につながる可能性がある。
- b. お客様の自動車が古い車種であれば、買替えに備えて預貯金を蓄えている可能性があり、マイカーローンよりも長期の資産運用の提案を最優先すべきである。
- c. 子供用の三輪車が置いてあり、ホコリをかぶっておらずきれいな状態であれば、幼い子供または孫がいることが推測でき、家族構成などの情報を聞くチャンスとなる。

- (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. 上席者への定例の報告では、様式が決まっているため、重要なポイントに下線を引いたり、資料を添付したりして、上席者の関心を引くように工夫することが大切である。
- b. 上席者への臨時の報告はタイミングが大切であり、報告する際には「悪い話はすぐに」といったことを心がけ、できるだけ早くきちんと伝えることが大切である。
- c. 報告の際には、「結論から先に伝える」「事実やデータに基づいて正確に報告する」「自分の意見と事実を分けることなく報告する」など、簡潔で分かりやすく行うことが大切である。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 28] トラブル発生時および発生後の対応における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. トラブルを起こした際には、トラブル発生の日時、原因のみを記録に残し、後から振り返ることができるよう職員間で共有していく。
- b. トラブルについて上席者に報告する際には、失敗や落ち度があったとしても、自分の立場や見解には左右されずに、歪みや都合のよい推論、独断を交えずに報告を行う。
- c. トラブル発生時には、お客様の不平や不満を最小限にとどめるために、どんなに時間がかかっても構わないので正確な情報を上席者へ報告し、適切にトラブルへ対処することが大切である。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 29] 自分で判断することが難しい時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) 店外では、何かあればその都度自分で意思決定をしないと前に進まず、その壁を乗り越えてこそ自分自身の能力が向上するため、あらゆることについて自身で意思決定をすることが大切である。
- (2) 上席者は常に、営業店が目標とする数字について考えており、取引に結びつくニーズがあれば積極的に対応して成果につなげたいという気持ちがあるため、部下に対しては、成約の可能性が高いニーズに絞って報告してほしいと思っている。
- (3) 担当する案件に上席者が関わることになった場合、担当者自身は関係がなくなると思いがちだが、あくまで自分が当事者であることを忘れてはいけない。

[問 30] セールスの基本姿勢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. 「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」と考えてセールスを行えば、必ずお客様にご満足いただける結果につながる。
 - b. 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、ニーズに合った商品や機能サービスを「おすすめすること」である。
 - c. CS(顧客満足)を考えたセールスをするには、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し、お客様の側に立ったセールスを展開する必要がある。
- (1) 1つ
 - (2) 2つ
 - (3) 3つ

[問 31] お客様情報の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) お客様情報の収集とは、お客様自身のこと、置かれている状況、お客様のニーズを発見することにほかならない。
- (2) お客様情報を分類、分析してタイムリーに活用することで、初めて情報収集の目的が達成される。
- (3) お客様と最も親しく近い距離で接することができる渉外担当者の情報は、渉外担当者自身に限り活用が認められたものであり、情報の店内連携や僚店との連携には役立たない。

〔問 32〕 セールスに対する断りの理由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. お断りの理由の種類として、「貯金・ローンの必要性がない」「興味がない」といった“無関心”や、「今すぐでなくても、そのうち考えておく」や「主人(家内)と相談しないと」といった“不可能”が挙げられる。
- b. お断りの理由の種類として、「予算がない」「貯金する余裕がない」といった“不決断”や、「〇〇のほうが有利だから」「他金融機関が気に入っているから」といった“他との比較”が挙げられる。
- c. セールスに対する断りの種類として、「以前に嫌な思いをしたから」などの“苦情・偏見”からくるもの、「セールスがしつこい」などの“嫌悪”に基づくもの、「定期貯金はいざという時に不便」といった“誤解”に基づくものなどが挙げられる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

〔問 33〕 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、適切なものを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- (1) 事態緊急法とは、お客様から疑問点を聞き出し、納得のいくように、もう一度説明し、決断を促す方法である。
- (2) 疑問解消法とは、「ご名義は、ご主人さまに、それとも奥さまにいたしましょうか」など、お客様に問いかけて決断を促す方法である。
- (3) 推定承諾法とは、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である。

〔問 34〕 固定性メイン化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. 定期性貯金の金利は普通貯金と同じだが、安全性が高まるためお客様に喜んでいただけるというメリットがある。
- b. 固定性のメイン化によって、一定期間、引き出さずに資金を預け入れてもらえるため、JA(JF)にとって資金が安定するというメリットがある。
- c. 定期性貯金に振り替えた流動性貯金の残高は低下してしまうが、自動的に「入る」「出る」のパイプがつくというメリットがある。

- (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、適切でないものがいくつあるかを(1)~(3)の中から1つ選びなさい。

- a. サービスとは、「お客様が満足するような心のもった対応をすること。値段を安くしたり、景品を添えたりして売ること」と解釈することができる。
- b. “奉仕する”とは、「人のために何らかの努力をする」「人に何らかの利益を与える」ということである。
- c. お客様が期待するサービスの中味は、その目的によって異なるが、営業店で長年積み重ねてきたものを一律に提供してこそ、サービスに対してお客様にご満足いただける。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 36] 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. 電話セールスに必要なものは“自信”であり、まず担当者は、おすすめの商品に自信を持つことが重要である。
- b. 電話の役割は、お客様に「もっと知りたい」と行動していただくきっかけであり、電話のできる限りすべての情報を伝えることがポイントである。
- c. お客様によってはニーズが明確でない場合もある。質問が効果的かどうかは気にすることなく、できるだけ多くの質問を投げかけることがポイントである。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 37] 総合口座の特徴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. 総合口座は、「貯める」「使う」「借りる」という3つの機能がセットされた商品で、個人と法人が利用できる。
- b. 総合口座は、「貯める」「増やす」「使う」「送る」「受け取る」「支払う」「借りる」の7つの機能が得られると説明されることもある。
- c. 総合口座通帳が一つあれば、複数の金融機関に口座を持たなくても、お客様の大部分のニーズを満たすことが期待できる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 38] 期日指定定期貯金の特徴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. 期日指定定期貯金は最長3年の預入期間で、6ヵ月の据置期間経過後は、1ヵ月以上前に申し出ること、3年までの間で自由に満期日を決めることができる。
- b. 期日指定定期貯金は満期日に全額を引き出す必要はなく、貯金の一部を何回かに分けて引き出すことも可能である。
- c. 期日指定定期貯金に預け入れたあと、貯金の一部を引き出した場合でも、当初の定期貯金金利が引き続き適用されるため、普通貯金の残高が多く「いつ使うか分からないから、定期貯金にはしたくない」というお客様のニーズにマッチする。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 39] 決済用普通貯金の特徴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. 決済用普通貯金は、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の3つの条件を満たすことでペイオフの対象外となり、全額保護される。
- b. 決済用普通貯金は、別段貯金、当座貯金とともに、個人のお客様が事業性目的で利用する貯金であり、日常生活で利用することはできない。
- c. 決済用普通貯金は、元金1,000万円以下の貯金とその利息とは別枠で、貯金保険制度により全額保護される。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 40] 個人ローンの提案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. インターネットを利用して金利が比較できたり、取引がなくても金融機関が貸してくれるようになったことを背景に、金融機関選びにおいて非対面チャネルより対面チャネルのウエイトが大きくなったという点が課題となっている。
- b. 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、ローンの知識がある職員が減ってしまい、お客様を取り逃してしまうケースが増えているという点が課題となっている。
- c. 金利の低下による収益性の悪化や、金融機関がカードローンに注力していることに対して、社会の目が厳しくなっている点が課題となっている。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 41] 教育ローンの提案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. 子どもが首都圏の大学に進学して1人暮らしをすると、4年間で1,000万円以上のお金が必要と言われている。
- b. 高校生のお子様がいいらっしゃるお客様には、日ごろから「お子様は勉強頑張っているいらっしゃいますか?」とか「来年はいよいよ受験ですね」などとお声かけし、教育資金の相談を受けやすくしておくといよい。
- c. 最近では、教育ローンより奨学金を利用するお客様が増えているが、「教育費の負担は子供本人で」と考えるお客様には、教育ローンの利用が適している。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 42] リフォームローンの提案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、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5年の返済期間で対応するものである。
- b. 一般的に、ガス給湯器、水栓・外壁塗装が10年、キッチン、バス、トイレが15年、給水管、排水管が20年、外壁の張替えが25年という経過期間をリフォームの目安として、リフォームローンをアプローチするとよい。
- c. 排水管やクロスの張替えなどの修繕に加えて、キッチンのリフォームや段差の解消など、リフォーム費用がふくらむこともあるため、自己資金を超える費用についてはリフォームローンの活用をお勧めすることができる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 43] カードローンの提案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) カードローンは、各J A (J F)が取り扱うローン商品の中で、最も金利が高く、地区によって多少の違いはあるが、数%から10%を超えるものがある。
- (2) カードローンは、極度額が少額であっても返済しないまましていると支払利息がふくらんでしまうことがあるため、注意喚起が必要である。
- (3) カードローンは、「いつか使う可能性に備えて、セットしてもらおう」というよりも、「普段から使っていただく」という姿勢でセールスするとよい。

[問 44] 国民年金の任意加入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) 40年(480月)の納付済期間がなく老齢基礎年金を満額受給できない場合、年金額の増額を希望する時は、60歳から70歳になるまでの間は、国民年金に任意加入することができる。
- (2) 国民年金の任意加入は、基本的には申出のあった月からの加入となるが、さかのぼって加入することもできる。
- (3) 国民年金の任意加入の条件には、「老齢基礎年金の繰上げ支給を受けていない人」や、「厚生年金保険、共済組合等に加入していない人」が含まれる。

[問 45] 以下のケースにおける遺族基礎年金の年金額に合致するものを、(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

[前提条件]

- ・自営業者である A さん(第 1 号被保険者)が、国民年金に加入中に死亡した。なお、A さんは遺族基礎年金の受給要件を満たしているものとする。
- ・A さんの遺族は妻(子のいる配偶者、A さんに生計を維持されていた)、および子 3 人(長男、次男、三男)。
- ・子の年齢は、長男 19 歳、次男 16 歳、三男 13 歳である。
- ・子 3 人は、障害等級 1 級または 2 級の障害の状態にはない。
- ・遺族基礎年金の年金額は、令和 4 年度価格とする。

- (1) 777,800 円
- (2) 1,225,400 円
- (3) 1,300,000 円

[問 46] 障害年金の年金額と受給事由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. 障害基礎年金は一律の年金額だが、障害厚生年金は障害の程度が重い人から 1 級、2 級、3 級と等級で区分され、年金額も異なる。
- b. 障害厚生年金は、厚生年金保険に加入中の報酬額をもとに年金額が決まる。
- c. 障害年金の受給事由に該当するかどうかについては、日本年金機構の審査医が、傷病ごとの障害認定基準に沿って審査を行い決定する。

- (1) 1 つ
- (2) 2 つ
- (3) 3 つ

[問 47] 年金口座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. 公的年金の受取りは、一度口座を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、JA(JF)にとっては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もつながる。
- b. 年金の指定口座を獲得することで、お客様のセカンドライフのメインバンクになることが期待される。
- c. JA(JF)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、「ATM手数料が無料」という条件にも対応できることが多い。

- (1) 1 つ
- (2) 2 つ
- (3) 3 つ

[問 48] 相続の発生原因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) 死亡届は「死亡」の事実を知った日から7日以内に死亡診断書または死体検案書、もしくはやむを得ない場合には「死亡を証すべき書面」を添付して提出しなければならず、相続は相続人が「死亡」の事実を知った瞬間に開始される。
- (2) 震災や海難事故などの事変の犠牲者について、死体は確認されないものの死亡が確実とみられる場合、調査にあたった官公署から死亡したとみられる地域の市区町村長宛になされた死亡報告に基づいて、戸籍簿に死亡の記載をすることを「認定死亡」という。
- (3) 家庭裁判所が失踪宣告の請求にもとづき「失踪宣告」を行うと、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る。

[問 49] 相続税の対象となる財産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. 相続税がかかる財産の例として、土地(借地権や地上権を含む)、家屋、事業(農業)用財産、有価証券、現金、預貯金、家庭用財産などが挙げられる。
- b. 相続税法上では相続財産とはいえない生命保険金や死亡退職金なども、民法上は「みなし相続財産」として課税されることとなっている。
- c. 相続または遺贈により財産を取得した者が、相続開始前3年以内に被相続人から財産を贈与されている場合、その贈与により取得した財産は、相続税法上、課税価格に算入される。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 50] 以下のケースにおける長女の遺留分に合致するものを、(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

[前提条件]

- ・夫が死亡し、妻と長男、長女が相続人であり、他に相続人はいない。
- ・夫が長男に全財産1億円を与えると遺言していた。なお、相続財産はこのほかにはない。

[遺留分の計算式]

遺留分 = 相続財産 × 法定相続分 × 遺留分の割合

- (1) 825万円
- (2) 1,250万円
- (3) 2,500万円

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

- (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2023年2月9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)