

## 信用事業業務検定試験問題

## 第53回 涉外基礎

2023年10月7日 実施

---

**ご注意 (試験開始前によく読んでください)**

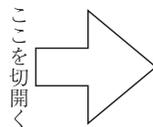

---

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. 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県域あて通知文書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] お客様本位のセールスを行ううえでのポイント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) 事前にしっかり下調べをしたうえで、面談によりニーズを発掘し、そのニーズを踏まえたセールスを行うという、一連の流れとその意味を明確に意識することが大切である。
- (2) ただ「お客様と会って、セールスをしよう」と意識するだけでは、必ずしもお客様本位の提案に結び付かず、成約がおぼつかないどころか、かえってマイナスの印象を与えかねない。
- (3) お客様本位のセールスにおいては、商品知識以外の幅広い知識を生かす場面はそれほど多くはないため、商品知識だけをより深めることで質の高い提案を行うことができる。

[問2] セールスを行う際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. セールスにおいては、定期積金やローンなどの特定の商品についてのみニーズを発掘しようとしてしまいがちだが、お客様と会話を進める際には、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。
- b. 保有資産が多いお客様に対しては、顧客管理カードやお客様との雑談で確認した他の金融機関の資産情報を把握してさえいけば、適合性の原則に則した提案を行う必要はない。
- c. お客様と会話をしていると、両親や子供・孫の話が出てくることもあるが、目の前のお客様だけでなく家族の話題を掘り下げることによって、様々なニーズを発掘することが大切である。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問3] 一般的なセールスの段階とその説明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. 「アプローチ」の段階では、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説明を行い、お客様が関心を示した場合は契約書の説明に移る。
- b. 「商品説明」の段階では、ただ商品の内容について説明すればよいというわけではなく、説明内容についてお客様が理解されたかどうかを、しっかり確認する必要がある。
- c. お客様が商品の購入を希望した場合に「成約」の段階となり、正式契約となる(ローン商品の場合、所定の審査を通れば契約となる)。契約後は、預かり資産を購入したお客様にはアフターフォロー、ローン商品を購入したお客様には債権管理を行う。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問4] 訪問先を決めるまでの手順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. 訪問先については、すでにJ A(J F)と取引のあるお客様に加えて、これまでJ A(J F)との取引はなかったものの、これからお客様になりそうな先など、見込先のすべてを優先順位を付けずに選定することが、効率的なセールスにつながることになる。
- b. 見込先を決める際には、ある程度絞った範囲から選定することが大切であり、前任担当者の引継書に記載されている見込先に絞って訪問先を決めてセールスを行うことが大切である。
- c. 代表的な訪問先として、定期貯金の満期が近づいているお客様が挙げられるが、J A(J F)を選んで貯金を預けてくださっているお客様であり、ほかの金融機関に預け替えられることのないよう、きちんとフォローしていかなければならない。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問5] 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、適切でないものを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- (1) 貯金や預かり資産の残高が多いお客様は、他の金融機関でもたくさんの取引をしている可能性があり、取引拡大のチャンスが大きいため、「取引が多い」順で情報を抽出し活用するとよい。
- (2) 給与や年金の入金口座は、生活口座として利用している可能性が高く、家計の収支から余裕資金を推測できるだけでなく、お客様から様々な情報を直接聞き出すきっかけとなり得るため、そのようなお客様を抽出するとよい。
- (3) 定期貯金に1,000万円の残高があり、数年間口座に動きのないお客様は、節税を目的に複数の金融機関に分散して預けている可能性があるため、相続時の手続きなどの切り口でアプローチするとよい。

[問6] 既存のお客様から新規のお客様の紹介を受け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. お客様は、金融機関に多くの金融資産を保有していることを友人・知人に知られたくないという心理が働く一方、自分の選択が間違っていないことを確認したいため、金融機関の担当者に、自身の大切な友人・知人を好んで紹介してくれるものである。
  - b. 友人や知人が預かり資産を購入した後に損失が出てしまったら、申し訳ないという気持ちになったり、紹介することによって人間関係が崩れる可能性を考えると、何もしないほうが得策と考える人が少なくない。
  - c. 人間には「好意の返報性」という性質があるため、お客様は担当者から良くしてもらおうと感謝して何かお礼がしたくなり、お客様の友人や知人を紹介して、担当者の客数増加や成果に結びつけてもらおうとすることがある。
- (1) 1つ
  - (2) 2つ
  - (3) 3つ

[問7] アポイントを取るために電話をかける際の留意点について述べた次の文章のうち、適切なものがいくつあるかを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. アポイントを取るために電話をかける際の基本的な考え方は、「お客様が迷惑に感じない、一般常識の範囲で考える」ということであり、「お客様の迷惑にならない時間」「留守にしていない時間」を選ぶことが大切である。
- b. 各金融機関では、金融サービス提供法に基づいて勧誘方針を策定し公表しており、お客様に対する勧誘は、その方法、場所、時間帯などを考慮して、各金融機関の都合に合わせて行うこととなっている。
- c. 金融機関の都合を優先するあまり、お客様が「迷惑行為」と感じるることがあってはならず、深夜や早朝にアポイントを取ることは、お客様の特段の要望である場合をのぞき迷惑行為となるため、行ってはならない。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問8] 専業主婦(主夫)のお客様に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、適切でないものがいくつあるかを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 専業主婦(主夫)のお客様に電話をかける時間帯は、家事で忙しい午前中よりも、在宅率が高いと考えられる夕方が理想的である。
- b. 一口に専業主婦(主夫)のお客様といっても、年齢層は幅広いため、実際にどのような内容の話をするかについてはライフステージ別に分けて考える必要がある。
- c. 世帯主の定年が近いお客様に対しては、老後の生活設計の話題よりも、将来増えることが予想される教育費の準備に関するアドバイスや、住宅ローンの借換えに関する情報提供などを切り口にすると比較的反応がよい。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問9] 訪問計画立案時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. 1日のスケジュールについては、移動時間や集金業務等の作業や事務時間を考慮する一方、投資信託の購入や解約、振込など締切のある手続きの時間も意識しながら、業務が時間内にきちんとかなせるかどうかを確認しなければならない。
  - b. お客様との約束を守ること、お客様の信頼を得ることは渉外担当者にとって最も重要な事柄であり、約束を守れなかった場合にはトラブルになる可能性もあるため、もし、二重にアポイントを入れてしまったり、予定が詰まりすぎていて訪問が難しい場合は、訪問予定の当日でも構わないので、スケジュールの変更をお客様に依頼するか、それが無理であれば上席者に相談して代替りの人に訪問してもらうなどの対策を考えなければならない。
  - c. スケジュールを組むときにはまず、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み、その他の自由に使える時間について、いかに効率的かつ有効に使えばよいのかを考えながら訪問計画を立てていくことが重要になる。
- (1) 1つ
  - (2) 2つ
  - (3) 3つ

[問10] 1週間ごとの訪問計画表作成時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. 1週間ごとの訪問計画表の作成にあたっては、行わなければならないことを約束どおりにこなすことが重要であり、集金などのルーチンの訪問やアポイントごとの訪問日時や訪問目的に絞って記載し、営業店における会議や研修、個人の休暇などは記入する必要はない。
  - b. 1週間ごとの訪問計画表を確認して、例えば、営業店を出発してからお客様とのアポイントの間に空き時間があることがわかれば、その行程に別のお客様のアポイントを入れると移動時間が少なくて済み、効率的な渉外活動を行うことができる。
  - c. 前日に訪問計画表の見直しを行い、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もう一度確認の電話を入れておくと、お客様の印象は良くなるうえに、お客様がアポイントを忘れてしまい面談できないといった事態を防ぐこともできる。
- (1) 1つ
  - (2) 2つ
  - (3) 3つ

**[問 11]** 予定外に空いた時間の活用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) 訪問計画が定まったのち、次のアポイントまでの間にできた時間や、突然のキャンセルなどで空いてしまった時間などの細切れ時間を確認し、活用方法を考えるとよい。
- (2) お客様への回答について、お客様から「いつでもいいから」などと言われた場合は、早く回答しても、お客様が「自分を大切に扱ってくれている」と感じることはない、と考えられる。
- (3) お客様への電話による回答など細切れ時間を活用することができれば、営業店に帰ってからまとめて電話する必要がなくなり、活動時間の節約になる。

**[問 12]** 渉外活動におけるビジネスマナーの基本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. お客様にお辞儀をするタイミングは、「行動が先、言葉が後」が基本であり、まずお辞儀をしてから、「ありがとうございます」と言葉を伝えると気持ちが伝わりやすくなる。
  - b. 上司と同行した際など、複数人で名刺交換を行う場合は、地位の低い人から順に行うことがマナーである。
  - c. 訪問時の応接室や会議室において、お客様が来るまでの間は、本来は立って待つのが正しいマナーである。
- (1) 1つ
  - (2) 2つ
  - (3) 3つ

**[問 13]** ローン商品セールス時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. 融資先企業の従業員にアプローチする場合、優越的地位の濫用に注意が必要であり、「ローンの申込をしてくれなければ御社との取引は打ち切る」など、お客様に圧力をかけるような対応を取ってはならない。
  - b. ローン商品については所定の審査が必要であり、お客様の年収などの個人情報を第三者である個人信用情報機関に提供することについて、書面などで同意を得なければならない。
  - c. 融資の実行にあたっては、金利タイプや返済方法などローンの一般的な商品性について説明し、この時点ではお客様が説明内容を理解したかどうかを確認する必要はない。
- (1) 1つ
  - (2) 2つ
  - (3) 3つ

[問 14] 訪問にあたっての事前準備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. 日常の渉外業務を記録した顧客管理カードや、貯金通帳に記載された情報をチェックし、これらの情報から「いまお客様に何が必要か」について仮説を立てたとしても、実際に訪問してみなければお客様のニーズはわからないため、事前準備が成果につながる近道とは言えない。
- b. 提案を予定しているローン商品のチラシはもちろん、J A(J F)で取り扱うローン商品のラインナップが分かる資料を持っていくようにすると、こちらから提案した商品と異なるローン商品にお客様が興味を示す場合であっても、チャンスを逃さず提案することができる。
- c. お客様にはどのようなニーズがあるのか、どんな商品が好まれるのかを考えながら、セールスの流れを具体的にイメージし、必要となる資料等を細かく訪問計画表にメモしておくことで、訪問計画表をチェックしながら持ち物を準備することができる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 15] お客様との雑談の進め方について述べた次の文章のうち、適切なものがいくつあるかを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 渉外担当者がお客様に対し質問ばかりしていると、お客様はその情報をもとにセールスをされるのではないかという警戒心を抱き、素直に答えることを躊躇するものであるが、渉外担当者が自分のことを楽しそうに話しているところを見れば、警戒心が和らぐとともに親近感が増し、お客様も気にせず話してくれる環境を作ることができる。
- b. お客様について知りたい情報を頭の中で整理しておいて、話の流れによって自然に適切な話題を出せるようにすることが大切であり、会話をしている間、次に何の話題をどのタイミングで振るかを常に考え、チャンスをうかがっていくとよい。
- c. 会話をするのが苦手な渉外担当者の場合、相槌を入れたり質問したりして、お客様から返ってきた反応に対して興味を持って聞いている感じを前面に出したとしても、それが逆効果となり、雑談を円滑に進めることはできない。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 16] 雑談における3つのキーワードについて述べた次の文章のうち、適切でないものがいくつあるかを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 雑談において、お客様の趣味に対してまったく知識がない場合は、素直に知識がないことをお客様に告げたうえで、お客様の趣味に興味を持ち、興味があることを伝えて、どんどん質問をするとよい。
  - b. 孫がいるお客様には教育資金の積立やお小遣いの原資作りに投資信託を勧めることができるなど、営業推進の面から有用であるため、家族構成が不明の場合でも、お客様に孫がいるかを必ず聞いてみるとよい。
  - c. 不動産の概略が分かればローンや相続税対策などの提案ができるが、お客様は貯蓄額や金融資産など以上に、不動産に関してもあまり話したがらない傾向にあるため、不動産の面積などについてはストレートに話題にしないほうがよい。
- (1) 1つ  
(2) 2つ  
(3) 3つ

[問 17] お客様に必要とされるために身につけたい知識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) 金融機関の担当者として、金融・税務・法務・財務等に関する一通りの知識が必要であり、相続・不動産・保険などの知識も、お客様が興味を持っていることが多いため重要である。
- (2) 不動産を多く持っているお客様や評価額の高い自社株を保有する会社のオーナーの場合、相続税支払いのための現金の準備が必要になる可能性があることなど、基本的な知識だけでなく、具体事例などの知識を持つことも重要である。
- (3) お客様は、金融・経済だけでなく、社会、文化、教養、スポーツなどの様々な分野のニュースから情報を得ているのが一般的であるが、渉外担当者としては、金融・経済の分野からのみ話題を探して、お客様との雑談に活かしていくべきである。

[問 18] 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. お客様の目の前にノートや手帳を出し、お客様が発言するごとにメモを取ると、相手に熱心さが伝わることから、積極的に行うとよい。
- b. 会話をする中で記録できなかった情報については、お客様の自宅を後にして少し離れたところで、覚えている限りの情報を手帳などに記録する。
- c. 家族構成や資産内容などの情報は当然記録するが、お客様の発言の中で微妙な言い回しなどがあったときは、正確な意味・内容がわかるまで、メモをとらなくてもよい。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 19] お客様情報の整理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. お客様情報の整理において大切なことは、自分なりのルールを作ったうえで記録を1ヵ所にまとめて管理することであり、これにより前回訪問したときの会話の流れや今回のセールスをどこから始めればよいのかななどを、すぐに確認することができる。
- b. スマートフォン等の使用については、個人情報保護やシステム保護、セキュリティの観点から、個人所有の情報端末の業務内使用を不可とするケースや、撮影等の一部の機能を制限したり、使用時間や場所などを制限するケースもある。
- c. 情報端末の使用は、顧客情報を本部や営業店と瞬時に連携できる点や、帰店後の情報整理の時間が短縮されるなど利点が多いことから、各自が独自のルールを決めて積極的に活用するとよい。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 20] 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. お客様との会話の中から、ニーズにつながりそうな発言を聞き逃さないようにするためには、相手に対して傾聴することが大切である。
- b. 趣味趣向が強く反映される雑談からは、お客様の好みや投資スタンスを知るとは難しく、積極的に金融商品に関連した会話をすることでキーワードを見つけ出すとよい。
- c. 雑談の話題や内容自体にはそれほどの違いはなくても、担当者のお客様に対する質問を工夫しセールスにつながる雑談を展開することで、キーワードを見つけることができる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 21] 贈与税をキーワードにした会話のポイント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) 贈与税の暦年贈与(暦年課税に係る贈与)については、基礎控除額が毎年 210 万円となっており、この金額までの贈与が非課税となる。
- (2) 住宅取得等資金に関する贈与税の非課税制度の適用を受けるためには、贈与を受ける前に、申告書とともに必要書類を添付し、納税地の所轄税務署に提出する必要がある。
- (3) 住宅取得等資金の贈与の非課税制度のほかにも、住宅取得等資金贈与の相続時精算課税選択の特例があり、2,500 万円までの贈与が贈与時に非課税となる。

[問 22] 資産運用をキーワードにした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. 資産運用に対し否定的なお客様へのアプローチにあたっては、長期・積立、分散投資によるリスクを抑えた資産形成の説明を行って理解を求めていくことも一つの方法である。
- b. 金融庁の試算によると、1995 年から 20 年間、国内、先進国、新興国の株・債券に6分の1ずつ積立・分散投資をしていると年平均 4% のリターンが得られたというデータがある。
- c. お客様から資産運用について「これから先は利益が出るとは限らない」と否定的な発言が返ってくるケースでも、「リスクの高い積極的な運用策をとることで利回りの改善を図る」といった提案を続けることで理解を得るのがよい。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 23] 他金融機関への不満を口にするお客様との会話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. お客様の不満はあくまで他金融機関に対してのものであり、お客様の不満を解決できれば、自JA(JF)とのリレーション強化を図れるなどとは、考えるべきではない。
  - b. お客様の不満にあわせて、他金融機関に対するマイナスの発言をすることで、お客様との一体感が醸成され、自JA(JF)とのリレーション強化に効果があると考えられる。
  - c. お客様の不満がアフターフォローにあるのであれば、JA(JF)で商品を購入してもらった場合には、しっかりとアフターフォローをすることは言うまでもない。
- (1) 0  
(2) 1つ  
(3) 2つ

[問 24] 会話以外に着目したニーズ発掘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) お客様の自宅には、趣味に関するもの、自慢したいもの、愛着があり頻繁に使うものなど、お客様の思い入れのあるものが目立つように置いてあり、これらを話題の中に積極的に盛り込むことで、会話の弾み方も格段に変わってくる。
- (2) 営業店での面談と比較してお客様の自宅での面談では、お客様はつい口が滑らかになり、今まで聞くことができなかった情報を入手できる可能性がある。
- (3) 外観の古い家(築年数が長く経過している家)に住んでいるお客様の場合、住宅ローンの返済等がない場合でも、家計に余裕がなく金融資産がそれほど多くはないことが考えられるため、預かり資産商品を活用した資産運用の提案よりも各種ローンの提案のほうが有効である。

[問 25] 観察で発掘されたニーズへのアプローチ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) お客様の駐車場にいつもと違う車が停まっていた場合には、お客様の子供が家族を連れて遊びに来ているといったケースも多く、もし近くに自宅を購入しているという情報が得られたら、住宅ローンの返済状況などを含め、さらなる情報収集につなげてみるとよい。
- (2) 入口のドアが2箇所あれば二世帯住宅の可能性があり、その場合、会話の流れの中で可能であれば家の名義はだれか、同居しているお子様以外に兄弟姉妹はいらっしゃるかなど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。
- (3) 自宅の敷地が広いお客様は、資産が十分にあり相続税の負担や遺産分割などの苦労は少なく、相続の話には興味を示してもらえないことが多いと考えられるが、相続よりもむしろ資産運用への興味が強い傾向にあるため、投資信託などのアドバイスが適している。

[問 26] 上席者へ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) 上席者への報告において的を射た内容を伝えるには、事のいきさつや背景から話すことは避け、結論から先に伝えることが重要である。
- (2) 上席者への報告が多段階になると、報告内容の歪みの度合いが大きくなる危険性があり、これを防止するには、事実やデータよりも、自分の意見を伝えることが大切である。
- (3) 抽象的な言葉やカタカナ語を用いた報告は専門分野に精通している印象を与える反面、伝えるべき内容を伝えきれない場合も少なくないことから、伝わりやすい言葉を選ぶことが大切である。

[問 27] トラブル発生時および発生後の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. お客様のクレームなど悪い情報は、発生から時間が経過しても、タイミングを計り上席者へ報告することで適切な対応が図られ、トラブルの悪化を未然に防止することが可能となる。
  - b. 多くの人は、自分の失敗や落度があるとき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報告内容に歪みがあったり、自分に都合のよい推論や独断が混じった報告になりがちであることに留意すべきである。
  - c. トラブルが生じてしまった場合、記録を残しておけば、後から振り返ることが可能になるものの、情報管理の観点から、個別具体的な情報についての記録を職員間で共有し活用することは避けるべきである。
- (1) 1つ  
(2) 2つ  
(3) 3つ

[問 28] 判断が難しい場面における対処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. 店外で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ないだけでなく、その壁を突き進んでこそ自分自身の能力向上が得られるため、迷うことがあれば試行錯誤しながら考え、営業店の上席者や本部の専門家に相談しながら、何らかの解決策を見出すことが大事である。
  - b. 自分では回答が難しい相談をお客様から受けた際には、分からないことに対しては「分かりません」と明確に伝えお詫びしたうえで、話題を変えるなど仕切り直しをして、他のニーズ発掘に努めるとよい。
  - c. 上席者や専門家が案件に加わった場合、担当者は、ただ同行するだけでなく、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、提案に導く技法などをしっかり見て、学ぶことが大切である。
- (1) 1つ  
(2) 2つ  
(3) 3つ

〔問 29〕 セールスの基本的な考え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) セールスを「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」と考えている人が多くみられるが、目標達成のためだけにセールスしていくスタイルでは、お客様にはご満足いただけない。
- (2) 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」や「お役に立つこと」をお知らせするとともに、J A(J F)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。
- (3) お客様は貯金商品だけでなく、株式、公社債、投資信託、保険・年金・共済、外貨建ての金融商品などと比較しながら資金を移動させているが、所属J A(J F)商品との比較アドバイスを行っても、お客様の信頼を得ることにつながることはない。

〔問 30〕 お客様情報の収集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. 土地の売却代金や退職金などの大口の情報だけではなく、「お客様を知ろう」という気軽な気持ちの会話で得られる情報や、お客様が置かれている状況、お客様のニーズに関する情報も大事なお客様情報である。
  - b. 「通帳レス口座」は、紙通帳等の代わりに、J Aバンクアプリにより貯金口座の残高や入出金明細等を確認できるサービスで、通帳記帳が不要となるとともに、最大10年間分の入出金明細をPDFで閲覧できるなど、お客様にとって利便性の高いサービスであり、入出金明細等からセールスチャンスをキャッチしてお客様にアプローチすることが可能である。
  - c. 定期貯金の引出し時の情報収集のポイントは、「その資金はいつ必要なのか」「その資金はいくら必要なのか」「その資金の用途は何か」の3つであり、情報収集の際は「何にお使いですか?」というようにはっきりと確認するとよい。
- (1) 1つ
  - (2) 2つ
  - (3) 3つ

[問 31] お客様との人間関係づくり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. お客様と良い人間関係を築くには、「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」といった状態を作ることが大切である。
- b. お客様と親しくなっても、「あいさつ」をしっかりとすることや「公私の区別」を大切にし、相手を敬い丁寧に接することが大切である。
- c. 話題づくりのきっかけとして、「天候・地域・商店街など」「家族・進学・旅行など」「持ちもの・趣味・衣服など」「仕事・商売の状況の話題など」が挙げられるが、これらはすべてお客様の性別・年代・職業などに関係なく、スムーズに会話をつなげることができる話題となる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 32] お客様の決断を促す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. 商品の説明によりその内容を理解したお客様は、「どうしようか」と迷いを持つものであり、一瞬の間の沈黙がある場合、渉外担当者は検討の邪魔をしてはならず、お客様が決断するまでどんなに時間を要しても静かに待つべきである。
- b. クロージングのタイミングを図る際、参考となるお客様の動作・表情からのシグナルとしては、「急に冗舌になったり明るい表情になる」「一度目を通したパンフレットを手にとってもう一度見直す」といった行動が挙げられる。
- c. クロージングのタイミングを図る際、参考となるお客様の言葉からのシグナルとしては、「お得な点の確認」や、『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』などの質問が挙げられる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 33] 家計取引メイン化の推進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. 定期貯金を用い自動的に・定期的に積立てをするなど、「入る」「出る」のパイプをつけることを流動性メイン化という。
- b. 公共料金等の自動支払のすべてを口座にパイプとしてつなげても、給振口座でなければ、残高の歩留りは期待できない。
- c. 学校の納付金、家賃・管理費の支払い、携帯電話料、新聞代、諸会費、税金、保険料、月謝などの自動支払については、ひとつの項目の決済だけの利用でよい。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 34] 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. お客様は各々様々な期待をもってJA(JF)を利用しており、お客様のそのような「事前期待」を満たすことができ初めて合格点をいただくことができ、「このJA(JF)はなかなかサービスがよい」と評価していただける。
- b. お客様が私たちに期待するサービスの中味は、その目的によって異なるため、個々のお客様の求めるものに依ってこそ、「サービスに対してご満足いただける」と考え、担当者の提供するサービスの質を高めることが大切である。
- c. 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接客態度などの「無形のサービス」の品質を高めることは、金融機関にとって不可欠な条件だが、今後「お客様に選ばれるお店」となるために充実すべきサービスは、店舗などの「有形のサービス」である。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 35] 電話セールス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を(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 電話での会話は顔が見えない分、言葉をきつく感じてしまったり、誤解を招いたりすることもあるため、「いつもどうも～」などとラフな口調で、できるだけ親近感を感じてもらえるような口調で話すと、やわらかい印象にすることができる。
- b. 電話セールスの役割は、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、お客様の反応が感じられた際には、来店誘致につなげることが大切である。
- c. 電話セールスにおいても、ニーズが明確でないお客様の場合、会話の中でニーズを浮きぼりにしていくことが重要であり、これこそお客様にとっての「涉外担当者」と話す」ことの付加価値で、双方向型のコミュニケーションならではの効果である。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 36] スーパー定期貯金のセールス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. スーパー定期貯金は、総合口座にセットすることで普通貯金残高が不足した際に自動的に支払いに充当され、入金があれば返済されるという「便利さ」がある。
- b. 現在の適用金利で比較すると、普通貯金の0.001%より、スーパー定期貯金の0.002%のほうが2倍有利です」といったセールストークでお客様に説明すると、たいへん訴求力がある。
- c. スーパー定期貯金について、お客様から返ってくる最も多い言葉は「金利が低いから、定期貯金にしても意味がない」というものであるが、「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分かっていたら、お客様の反応は変わってくる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 37] マル優制度・マル特制度について述べた次の文章のうち、適切でないものがいくつあるかを(1)～(3)の中から選びなさい。

- 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人や国内に住所を有する遺族基礎年金・寡婦年金等の受給者などを対象にした制度で、預貯金等の元本 350 万円までの利子所得が非課税になる。
- 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、所定の利子所得が非課税となる制度であるが、非課税の対象となる金額は、マル優との合算で 350 万円までである。
- 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多い。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 38] 一体型カードのセールス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) J Aの一体型カードは、セブン銀行、イーネット、ローソン銀行などの全国のコンビニATMで利用可能であり、「いつでもどこでも、引き出しが可能」な状態に近づいている。
- (2) J Aの一体型カードは、デビットカードとしても利用可能であり、加盟店で買い物をした際、J Aの一体型カードを提示すれば、代金は自動的にお客様の口座から引き落とされ決済されるという仕組みである。
- (3) 一体型カードは、すでにクレジットカードをお持ちのお客様へのセールスには向かず、新規で通帳を作成されるお客様、特に新入社員や若い会社員の方などヘビーユースが見込まれるお客様へのおすすめが適している。

[問 39] 個人ローン提案における J A (J F) 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. 「お客様のためになる」ローン商品や借入れアドバイスを提供することで、J A (J F) の社会的使命を果たすことにつながる点がメリットである。
- b. 低金利が続いているといっても、住宅ローンは収益性が改善し、カードローンのような高金利の商品を利用されるお客様も増えているなど、ローンの取扱いによって収益が得られるというメリットがある。
- c. 住宅ローンにより 30 年間、35 年間といった長い期間、自店をお客様にとってのメインバンクにすることができると、ローンの利用をおすすめすることで、お客様を囲い込むことができるというメリットがある。

- (1) 1 つ
- (2) 2 つ
- (3) 3 つ

[問 40] 住宅ローンのセールスについて述べた次の文章のうち、適切でないものがいくつあるかを (1) ~ (3) の中から 1 つ選びなさい。

- a. 初期段階でお客様が気にされることは、「いくらまでなら住宅ローンを貸してもらえるのか?」「〇千万円借りるとしたら、月々の返済はいくらくらいになるのか?」の 2 点に集約される傾向がある。
- b. J A (J F) のホームページや各種シミュレーションツールを使って計算しながら、「現時点で返せる金額よりも、借りられる金額を考えたほうがよいですよ」といったアドバイスを行い、お客様に合った借り方を一緒に考えることが大切である。
- c. 最近は、金利タイプについての質問も多くなっており、「低金利がずっと続くと予想するなら変動金利」「金利が上昇していくと予想するなら固定金利」といった「見方」を説明し、こちら側で直近の金利動向を踏まえた金利タイプを決めてセールスすることが大切である。

- (1) 1 つ
- (2) 2 つ
- (3) 3 つ

[問 41] マイカーローンのセールス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) ローンには、資金使途の決まっている「使途限定ローン」と、決まっていない「自由使途ローン」があるが、マイカーローンは「使途限定ローン」の1つであり、車やバイクの購入のほか、車庫建設費用や教習所の学費などにも利用することができる。
- (2) マイカーローンを利用するお客様の探し方の1つに車検の時期があるが、車検の期日が近い人より車検の期日が遠い人のほうが、借入れニーズがあると考えることができる。
- (3) マイカーローンに関するニーズをキャッチしたら、まずは商品の説明とJ A (J F)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] フリ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、J A (J F)または他金融機関からの借り換えなどの負債整理資金を含む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も提案できる。
- (1) 1つ
  - (2) 2つ
  - (3) 3つ

[問 43] 老齢年金の受給資格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. 老齢基礎年金の受給資格期間は、保険料免除期間を除いて保険料納付済期間が10年以上あることが条件となっている。
- b. 保険料免除期間には、学生納付特例制度や保険料納付猶予制度の期間を含むが、産前・産後の期間は免除期間には含まれない。
- c. 保険料の免除・納付猶予や学生納付特例の承認を受けた期間の保険料については、追納することにより、老齢基礎年金の年金額を増やすことができる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 44] 繰上げ受給・繰下げ受給のしく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を(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 老齢基礎年金は、繰上げ受給または繰下げ受給が可能であるが、老齢厚生年金は繰下げ受給を選択することができない。
- b. 繰上げ受給は、55歳から65歳になるまでの間に請求することが可能であり、1ヵ月ごとに0.4%減額された年金額を生涯受給していくことになる。
- c. 繰下げ受給は、65歳になったら最低1年間受給するのを待ち、66歳から75歳までの間に請求することができ、1ヵ月につき「0.7%」増額した年金額を、繰下げ後から生涯受給していくことになる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 45] 障害年金の等級と受給手続き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. 障害年金の受給資格要件は、「初診日において年金制度に加入していること(20歳前障害を除く)」「一定程度の納付をしていること」「障害認定日に障害の状態にあること」である。
  - b. 障害基礎年金には2つの等級、障害厚生年金には3つの等級があり、ともに障害の程度が重い人から1級、2級、3級(障害厚生年金のみ)と区分され、年金額も異なる。
  - c. 請求者側が障害年金を受給できるかどうか正しい判断をすることは難しいため、お客様にはまず、年金事務所や障害年金専門の行政書士に相談するようご案内することが大事である。
- (1) 1つ
  - (2) 2つ
  - (3) 3つ

[問 46] 高年齢雇用継続給付の支給期間と年金との併給調整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) 高年齢雇用継続給付は、雇用保険の基本手当を受給して継続雇用されている人を対象とする高年齢雇用継続基本給付金と、雇用保険の基本手当を受給して再就職した人を対象とする高年齢再就職給付金に分かれる。
- (2) 高年齢再就職給付金の支給期間は、再就職した日の前日における基本手当の支給残日数が200日以上ときは「再就職日の翌日から2年を経過する日の属する月まで」、100日以上200日未満のときは「再就職日の翌日から1年を経過する日の属する月まで」となるが、65歳に達した場合は、その期間に関わらず「65歳に達した月まで」となる。
- (3) 働きながら老齢厚生年金を受給する場合、在職老齢年金として年金が一部減額または全額支給停止になるが、この状態で雇用保険の高年齢雇用継続給付金や高年齢再就職給付金の支給を受けると、在職老齢年金はさらに一部または全額支給停止となる。

[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、適切でないものを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- (1) 確定給付型のタイプには確定給付企業年金、厚生年金基金、国民年金基金などの制度があり、これらは加入した期間などに基づいてあらかじめ給付の算定方法が決められている年金制度である。
- (2) 確定拠出型のタイプは企業型と個人型に分かれ、それぞれ企業型確定拠出年金(企業型DC)、個人型確定拠出年金(iDeCo)と呼ばれ、拠出した掛金を運用し、掛金とその運用益の合計額をもとに給付額が決定する年金制度である。
- (3) 農業者年金とは、独立行政法人農業者年金基金が運営する年金制度であり、国民年金の付加年金に加入することが条件となっているほか、国民年金基金や個人型確定拠出年金(iDeCo)に重複して加入することができる。

[問 48] 以下の相続事例における長女の遺留分の金額に合致するものを、(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

[事例]

- ・夫が死亡し、妻および長男、長女、次女が相続人である。
- ・夫は生前、長男に全財産1億2千万円を与えると遺言していた。
- ・他に相続人、相続財産はなく、相続の放棄も一切ない。

[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) 1,000 万円
- (2) 1,250 万円
- (3) 1,500 万円

[問 49] 遺産に係る基礎控除額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. 遺産に係る基礎控除額は「3,000万円 + (600万円 × 法定相続人の数)」の計算式で算出されるが、この場合の「法定相続人の数」とは、相続の放棄があった場合にはその放棄をした相続人を除いて計算する。
  - b. 配偶者と子が相続する場合で配偶者と子2人の計3人の場合の遺産に係る基礎控除額は4,200万円、子のみが相続する場合で子3人の場合の遺産に係る基礎控除額は4,800万円である。
  - c. 各人の課税価格の合計額から遺産に係る基礎控除額を差し引いた結果がゼロまたはマイナスの場合、相続税はかからないが、その場合でも、財産評価において特例等を適用した場合とともに、相続税の申告は必要である。
- (1) 1つ
  - (2) 2つ
  - (3) 3つ

[問 50] 相続税の納付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) 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、その提出の日から1ヵ月後が納期限となる。
- (2) 相続人(または受遺者)が2人以上である場合には、これらの者は、その相続または遺贈により取得した財産に係る相続税について、その相続または遺贈により受けた利益の価額に相当する金額を限度として、相互に連帯納付義務がある。
- (3) 金銭一時納付や延納が困難な場合には、その困難な金額を限度として、その相続により取得した有価証券や不動産などを相続税の納付に充てることができ、原則として物納財産の時価が納付額となる。

# 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10月12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)