

信用事業業務検定試験問題

第53回 信用事業管理者

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)

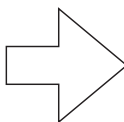
1. 答案を作成する前に、この冊子の裏表紙に印刷してある「答案作成上のご注意」をよく読んでください。
2. 解答用紙に記載されている受験番号・氏名が正しいかどうかを確認してください。誤りがある場合は監督者に申し出てください。
3. 試験問題は、監督者の合図があってから開封してください。
4. 試験問題は、連動する通信教育講座の内容に沿って作成しています。
5. 試験問題に関しては、印刷不明瞭な点以外の質問は受け付けません。
6. 不正な行為があったときは、解答はすべて無効になります。
7. 退席の際には、解答用紙は必ず監督者に直接手渡してください。
8. そのほか、監督者の指示に従ってください。

※ 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																				
<table border="1"> <tr> <td></td><td></td><td></td><td>-</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table>				-																	
			-																		

ここを切開く



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] 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なものがいくつあるか、(1)～(4)の中から選びなさい。

- A. 管理者には、部下の指導育成を図り、個々の能力アップとやる気を喚起させ、組織としての最大限の力を発揮させるマネジメント力が欠かせない。
- B. 風通しの良い職場作りも管理者の役割のひとつであるため、部下とは友達感覚で接することが望ましい。
- C. 管理者は、上司からの指示事項の主旨を違えずに伝える必要があるため、常に自らの言葉に置き換えず、上司の言葉をそのまま部下に伝えるべきである。
- D. 部下から不満があがったときは管理者単独での解決が望まれ、上司への相談はできる限り避けるべきである。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ(すべて適切である)

[問2] 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、適切でないものがいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 事務手続きのミスを起こしたのが金融機関での業務経験に乏しいパート職員の場合、注意せずに寛大な対応をとることが望ましい。
- B. 若手行職員への指導を誤るとパフォーマンスの低下を招く可能性があるため、自分自身が経験してきたことをそのまま伝えるようにして指導するとよい。
- C. 事業承継やM&Aは法令違反となる可能性が低い業務だが、ステークホルダー間の調整が難しいため、金融機関としてやって良いこと・悪いことの線引きが最低限必要である。
- D. 預かり資産のセールスで部下と同行訪問し、部下がお客様の疑問に答えられなかった場合、部下の成長を促すために、商品説明等のフォローは極力控えた方がよい。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ(すべて適切でない)

[問3] 業務経験の棚卸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)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 経験してきた仕事を見つめ直し、自分がどんな環境で、どんな仕事に取り組んだときにやりがいや喜びを感じるのかを突き止めることは、今後のキャリアの方向性を考えるうえで大切な要素となる。
- (2) 入社依頼携わった数々の業務を自分史として作成することで、自身の働く動機を確認し、これからのキャリアの方向性を考える土台とすることができる。
- (3) 棚卸で自身の強みと弱みが明らかになってきたら、強みに磨きをかけるか、弱みを補強するか、どちらかに絞ってマネジメントに活用する。
- (4) 未経験業務の棚卸について、これまで配属されたことのない部署の場合、その部署にどんな業務があるかを、経験者などから事前に情報を仕入れておくとよい。

[問4] 棚卸の質を高める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. 組織行動学者デービット・コルブが提唱する「経験学習モデル」によると、経験から学ぶ人の特長は内省的な観察から概念化のプロセスをきちんと行っている。
- B. 心理学の専門家マーシアが提唱する「自我同一性地位」の理論によると、自己投入<傾倒>の程度が低く、将来像の探求に積極的なタイプは積極探求状態に該当する。
- C. 心理学者エドガー・シャインが提唱した「キャリア・アンカー」の理論では、主なキャリア・アンカーを8つに分類しており、多くの人はそれぞれの要素を複数持っているのが普通とされる。
- D. 過去に失敗した経験は誰もが思い出したくないため、業務経験を振り返る際には失敗の原因分析はできるだけ避けて大成功の原因を分析すると成長を遂げやすい。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ(すべて適切でない)

[問5] 棚卸に活かすためのマネジメントの基礎知識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) リーダーは「導く人(周囲に働きかけて目指す方向に向かわせる役割)」、マネージャーは「管理する人(部下の特性を見極め、部下を活用して組織目標を達成する役割)」であり、管理者にはマネージャーという役割のみが求められる。
- (2) 管理者が不在のときなどに備えて緊急連絡網を作成し、部下が覚えやすいように可能な限り変更せずに運用することがリスクマネジメントのポイントのひとつである。
- (3) SL理論では、部下の共労的行動(サポートコミュニケーション)と指示的行動(業務指示)の度合いが両方とも高い場合は、自分の考えを説明し、疑問に答える「説得的リーダーシップ」が望ましいと規定している。
- (4) プレイングマネージャーとして赴任した管理者は赴任先の業務全体を早く把握する必要があるが、個人の業務や営業目標もあるため、メンバー全員へのヒアリングは避けるべきである。

[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、適切なものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) ロバート・カッツ教授によると、管理者に必要なビジネススキルは「業務遂行能力」「対人関係能力」「具体化能力」の3つに分類される。
- (2) テクニカルスキルは、経営理念や戦略策定、意思決定、そして戦略実行、PDCAサイクルの管理などに関する能力である。
- (3) 階層が上になるにつれて、コンセプチュアルスキルの重要度が増していく。
- (4) 対人関係能力を示すヒューマンスキルの必要性は階層によって大きな差があり、経営者層が高く、管理者層・監督者層では低い。

[問7] 対人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、適切なものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 管理者は、自立的人材を育成するうえで、メンバーの示す方向性に追随していく姿勢が欠かせない。
- (2) 管理者は、メンバーの自己効力感を高めるために、できそうな仕事であっても失敗するおそれが少しでもあれば一切やらせないほうが望ましい。
- (3) 管理者がメンバーに与える影響は大きいため、それぞれのメンバーに対して画一的な対応を心がけ、状況の変化に左右されずに自分のやり方を貫くべきである。
- (4) 管理者は、他者の発想に触れることで自分自身のマネジメント行動の選択肢の幅を拡大できるので、どんなに些細な意見でも、一度は俎上に載せて検討を加えるという姿勢が肝要である。

[問8] 思考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. 思考的側面のコンピテンシーにおける「問題分析力」とは、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いう。
- B. 「判断力」とは多様な選択肢について、その期待成果と制約条件、重要度、実現可能性など、適切な基準に照らして論理的かつ現実的な判断を下せる能力をいう。
- C. 管理者はメンバーを使って業務を遂行するのが本来の業務であるため、課題達成にあたり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「計画組織力」に磨きをかけることが必要不可欠である。
- D. 管理者には「実行管理力」も求められているが、これは自己の業務でもメンバーに仕事を任せてできるだけ放任することが良いトレーニングとなる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ(すべて適切でない)

[問9] 資質的側面のコンピテンシーの1つである「果断性」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. 上司に決断を委ねてばかりでいることが、結果的に上司の信頼を勝ち取ることにつながり、自分自身の管理者としての成長につながる。
- B. 果断性とは、従来の経験則や定型的な発想にとらわれることなく、主体的に革新を志向し、斬新なアイデア、施策、価値を創出あるいは受容できる能力のことである。
- C. 決断に必要な情報がすべて揃うまで根気強く待ち続け、堅実な意思決定を行うことが重要である。
- D. 挑戦的な高いハードルを自らに課す習慣をつけると同時に、その目標をメンバーに公表、共有することで自らを奮い立たせ、自分自身に負荷をかけ続けることが自他ともに良い影響をもたらす果断性の特徴である。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ(すべて適切でない)

[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、適切でないものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 会議の場で率先して発言することと、会議の結論や決定事項に1つでも自分の意見が反映されることに挑むのは、対人影響力、集団活性化力、状況対応力を補うトレーニングといえる。
- (2) 相手の話が終わったときに、否定をせずに「なるほど、それで？」と続きを促す意識を持つことは対人感受性、多様性受容を養う方法の1つである。
- (3) 大勢に惑わされて言を左右にする人や言葉と行動が一致しない人を反面教師にすることは、革新性、自律性、達成志向、果敢性、ストレス耐性を補う方法の一例である。
- (4) 課題設定力、問題分析力、判断力は、普段から原因を追究する姿勢を心がけることで向上するもので、書籍やセミナーでの学習では養うことができない。

[問 11] 渉外部門の管理者に求められる能力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. 課題を持って業務に取り組むことは管理者にとって大変重要であり、営業店のテーマを設定する際には、「だれに、何を、どのように」提供するのかという事業ドメインを下敷きにして考えるとよい。
 - B. 渉外部門だけでなく、他部署の業務効率化にも努めることが望ましく、いつでも営業店全体の業務効率化について意見交換ができる風土作りが求められる。
 - C. 部下から何か提案があった場合、否定してしまうと部下は萎縮してしまうので、速やかに実施の方向を打ち出す必要がある。
 - D. 支店の業績を向上させるため、業歴が浅く、財務分析の結果が悪い企業であっても、魅力的であればリスクを無視して融資を推進する決断力が求められる。
- (1) 1つ
 - (2) 2つ
 - (3) 3つ
 - (4) 4つ(すべて適切でない)

[問 12] 融資部門の管理者に求められる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. 融資先から条件変更の申出を受け、当該企業から経営改善計画を提出してもらい、保全を再構築する場合などは、相手が窮境に陥っているだけにより精緻な分析が求められるため、渉外担当者の意見は考慮せずスムーズに正常先に復帰できるようにする必要がある。
- B. 人員配置計画を策定したら変更は行わないことを最優先し、変更が生じないように常に部下の進捗状況をチェックすべきである。
- C. 融資の可否を検討する際には、財務分析などの定量的な情報と、社長の経営姿勢などの定性情報等を勘案して総合的に判断しなければならない。
- D. 業務量の山と谷を意識して計画的に業務を割り振っていくことが求められ、年間計画、四半期計画、月次計画など全体観を持って計画を立案するスキルが必要である。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ(すべて適切である)

[問 13] 窓口部門の管理者に求められる能力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)の中から選びなさい。

- A. リスク商品の販売において、管理者は、先頭に立って販売話を練り上げることを行う必要はなく、メンバーに指示を出すことで自発的な行動や意欲的な取組みを促す「対人影響力」が求められる。
- B. 管理者には、それぞれのメンバーにチームの一員であることを自覚させ、積極的にチームに貢献してもらえるように工夫する「集団活性化力」が求められる。
- C. 口座開設時などに怪しいと気づいて部下が相談に来た場合に、管理者が真正面から対応するのではなく、部下に適切な指示を出す「自律性」が求められる。
- D. 窓口業務でのミスは、お客様に迷惑をかけトラブルに発展する可能性もあるので、担当者が再びミスを繰り返さないように、再発防止の措置を取った後も、管理者は担当者に厳しく接する「対人感受性」が求められる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ(すべて適切でない)

[問 14] 初めて経験する業務への対応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) 管理者は、「演繹法的アプローチ」よりも「帰納法的アプローチ」を取り入れるべきである。
- (2) 個々の案件をこなしながら、場数を踏んで業務の全体像をとらえることは「演繹法的アプローチ」の方法である。
- (3) 「目的の明確化」のプロセスを経ることで、目的達成に必要な不可欠な作業なのか、付属的、派生的な作業なのかの見極めができる。
- (4) 新しい業務を担当することになったら、すぐに業務マニュアルを読み、業務の目的や意義について考えるのではなく手順を理解すべきである。

[問 15] 苦手な業務の克服・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、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 管理者のポストに着任した後に実施するメンバーとの面談では、現在担当している業務だけでなく、過去に経験した業務についても合わせて聞いておくべきである。
 - B. 管理者にも得手不得手があるので、不得意な分野があれば、当該分野に明るい部下に一任することが得策である。
 - C. 自分の苦手意識について「なぜ」を繰り返しても、堂々巡りを招くことが多いため、有効策とはいえない。
 - D. 管理者は、部下に業務を教わるときは、余計なプライドは捨て、部下の言葉を一字一句漏らさずメモを取るべきである。
- (1) 1つ
 - (2) 2つ
 - (3) 3つ
 - (4) 4つ(すべて適切である)

[問 16] 仕事の割当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) 自分の課の成績を上げるためなら、仕事ができる人に新規案件を集中させ他のメンバーのことは考慮しない運営もやむを得ない。
- (2) 前任者からの引継ぎは書面が基本だが、それに頼りすぎることなく、申送事項を口頭で教えてもらう時間を極力確保すべきである。
- (3) 新たに課を率いる立場になった場合、一定期間、従来のままの担当で業務がどう流れるのかを自分の目で確認し、そのうえで1人ひとりのメンバーと面談して、書類で前任課長から引継ぎを受けた内容と担当者から聞いた内容のズレを確認するのが基本である。
- (4) 業務分担の変更は必ずしも良い方向に出るとは限らず、変更したためにかえって業務運営の効率が悪くなる可能性もあると考えなければならない。

[問 17] 部下の進捗管理について述べた次の文章のうち、適切でないものがいくつあるか、(1)～(4)の中から選びなさい。

- A. 業績目標の数値を策定する作業は、メンバーを参加させるより課長が1人で行ったほうが効率は良いが、手間をかけてでもメンバーを数値策定作業に参加させることが望ましい。
 - B. メンバー個人の自己啓発状況のフォローアップは、営業店の業績目標の達成には直ちに結びつかないため、遂行すべき職務ではない。
 - C. 現代は不確実性が高いため、メンバーの得手不得手に関係なく、全員があらゆる分野の知見が高まるよう一律に道筋を立てることが求められる。
 - D. 課長は、常に複数の進行中の案件を管理しなければならないため、極めて軽い案件であれば部下にすべての裁量を与え、一切関与しないことも許容される。
- (1) 1つ
 - (2) 2つ
 - (3) 3つ
 - (4) 4つ(すべて適切でない)

[問 18] 部下の労務管理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. 法令は大きく公法と私法の2種類に分けられ、労務管理で重要な労働基準法は公法に該当する。
- B. 労働基準法の規定に基づいて、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定款という。
- C. 労働基準法では、労働時間は「1日8時間、1週間に40時間以内」、法定休日は「2週間で2日の休日か、4週間を通して8日以上の日を設ける」と定められている。
- D. 就業規則は、労働基準法や36協定などで定められた枠の中で、金融機関が行職員の同意を得て労働条件や勤務規律を定めた決まりごとである。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ(すべて適切でない)

[問 19] 部下の人事考課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) 人事考課は一般的に、対象者の「業績評価」「情意評価」「能力評価」の3つの評価で構成される。
- (2) 客観的基準を明確にし事実・実績のみに基づいて考課することは、メンバーや支店長から見て信頼感を持てるスタンスとはいえない。
- (3) 目標の擦り合わせでは、業績目標だけでなく、知識習得や資格取得などの自己啓発目標を設定し、その期待水準と難易度も検証すべきである。
- (4) 人事考課を行う際には、「人事考課」と「人間の評価」を区別して考える必要がある。

[問 20] 部下の指導・育成について述べた次の文章のうち、適切なものがいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 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。
- B. 管理者は、メンバーを育てる視点から行職員の適性を自分なりに把握することが重要である。
- C. 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。
- D. 複数の案件の中で重要性や緊急性などをもとに順序をつけ、要領良く処理していく技術は、マニュアル本やウェブサイトを利用することで最も効率良く身につく。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ(すべて適切である)

[問 21] コンプライアンスの基礎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) コンプライアンス上のリスクがある案件については報告を行うようにすれば自分だけで判断してもよい。
- (2) コンプライアンスに違反した場合、当該人および管理者は責任を負う。
- (3) 金融機関のコンプライアンス体制の総責任者は、金融機関の経営体制と同じく頭取や社長、理事長などが務める。
- (4) コンプライアンスの基本部分は日次、週次のミーティングなどで徹底し、メンバーが行動する際に脳裏に浮かぶようにしておくのが理想である。

[問 22] コンプライアンスの徹底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. 個人情報取得時に利用目的の特定を部下に指示したり、個人情報の漏洩・紛失を防ぐために安全管理措置を講じたりすることは、管理者が留意すべき点である。
- B. 取引時確認義務の根拠は「犯罪による収益の移転防止に関する法律(犯罪収益移転防止法)」であり、管理者は当該法令についてきちんと説明できるようにしておく。
- C. 自行庫でのADRの紛争事案の資料は、本部の担当部署から支店長や課長あてに配布され、営業店でも周知徹底が義務づけられるため、手間がかかってもメンバー全員に内容を周知徹底すべきである。
- D. 金融機関の強い立場を利用して、お客様の要望とは異なる形での融資利率の引き上げ、投資信託や保険の強引なセールスをすることは、不正競争防止法(優越的地位の濫用)で禁じられている。

- (1) ゼロ(すべて適切である)
- (2) 1つ
- (3) 2つ
- (4) 3つ

[問 23] ハラスメ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. 若手職員にあだ名をつけたことがハラスメントとして事案化したケースがある。
- B. 大企業ではハラスメント対策が法律で義務化されているが、中小企業については義務化されていない。
- C. 叱るときは言いたいことをあらかじめ整理して、手短かに、わかりやすく伝えることが理想的である。
- D. 同僚が見ている前で叱るのは避け、別室に呼ぶなど、個別に面談の場を設けることが重要である。

- (1) ゼロ(すべて適切である)
- (2) 1つ
- (3) 2つ
- (4) 3つ

[問 24] 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. 事務ミスが発生したら、管理者はミスをした人間を叱り、反省させることを最優先に考えなければならない。
- B. 管理者は、大きな負荷になるとわかっているにもかかわらず、本部から通達や連絡文書を受けたときは本部担当者や経営陣の考え方を確認し、それを店内に徹底し、意識の共有化を図るべきである。
- C. 管理者は、取引を通じて取得した情報は3日以内にチェックし、保管すべきではない情報は速やかにシュレッダーなどで破棄し、保管すべき情報は、定められたルールに従って記録し、施錠できる場所に収納しなければならない。
- D. 事務ミスへの対応として、「同様のミスを絶対再発させない」というスローガンによる精神論が現在も主流になっている。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ(すべて適切である)

[問 25] 口座開設時の注意点について述べた次の文章のうち、適切でないものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) マネー・ローンダリングやテロ資金供与を防止するための対策の一環として預金口座の開設といった取引の開始時や大口現金の受払取引等の際には、お客様本人の「氏名、住居および生年月日等」を所定の公的書類によって確認することを含む取引時確認が義務づけられている。
- (2) 反社会的勢力の関係者へ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、部下に任せず管理者が対応する必要がある。
- (3) 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である。
- (4) 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。

[問 26] 払戻しにおける留意事項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. 50万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(氏名、住居および生年月日等、職業や取引を行う目的等)を行う必要がある。
- B. 預金者が多額の現金での払戻しを希望した場合、取引時確認の手続きを経て、払戻しの目的に妥当性がある場合は、現金以外の支払方法(振込、自己宛小切手など)への変更を促す必要はない。
- C. 預金名義人以外による預金の払戻しの場合、直系親族間(親子、夫婦)であれば信頼に足るので、窓口での取引はスピード感を持って円滑に進めることが望ましい。
- D. 通帳発行口座において、通帳の提示がないのに預金を払い戻す便宜払いは預金者・取引先との確固たる信頼関係と厳正な本人確認を前提としており、金融機関としての注意義務が通常の取引よりも重くなると考えられるため、管理者には慎重な対応が求められる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ(すべて適切でない)

[問 27] 高齢者名義の預金へ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、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 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、まずは預金者が制限能力者の登記を受けているかどうか確認する。
- B. 預金者の娘が来店し「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、払戻請求額が小額であれば、娘が預金者の家族であることを証明する公的書類を提出してもらうことで、預金者に確認することなく払戻しを行う。
- C. 来店した預金者の息子から「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、払戻請求額が高額であれば、医師からの説明および病院の診断書等により、預金者が本当に意思能力がないことを確認してすぐに払戻しに応じる。
- D. 施設関係者から「預金者に頼まれて払戻しに来た」と申出があった場合、受け入れることなく断る。

- (1) ゼロ(すべて適切でない)
- (2) 1つ
- (3) 2つ
- (4) 3つ

[問 28] 振込みの取消しについて述べた次の文章のうち、適切でないものがいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 内国為替取引において仕向金融機関に認められている「組戻し」とは、発信した電文について全銀システム加盟銀行の錯誤により全内容を取り消すことをいう。
- B. 仕向金融機関が振込通知を発信していない段階で振込みを取り消す場合は、被仕向金融機関に振込金の返還を要請する。
- C. 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振込依頼人が振込みを取り消す場合は、取消しを依頼し振込金を返還してもらい委任契約を解除する。
- D. 振込依頼人が振込みを取り消す場合は、実務においては、振込依頼人が受取人に請求して返還を受ける代わりに、被仕向金融機関から受取人に連絡し、受取人の承諾が得られたときに組戻しに応じている。

- (1) ゼロ(すべて適切である)
- (2) 1つ
- (3) 2つ
- (4) 3つ

[問 29] 融資可否の判断、自店における融資先の査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、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 金融庁の監督指針が改正され、2023年4月から金融機関の融資で経営者が個人で背負う経営者保証が実質的に制限されることになった。
- B. ほとんどの中小・零細企業は、法人と経営者が明確に分離された経営体制になっているため、管理者は経営者保証に関するガイドラインに則り、保証を取り受けないようにする。
- C. 管理者は、融資案件の謝絶を行うときは、謝絶に至った理由を包み隠さず説明することが誠実な対応であり、取引先からのクレーム防止につながる。
- D. 自店における融資先の査定は、査定基準のぶれを抑えるために管理者が1人で行うことが望ましい。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ(すべて適切である)

[問 30] 融資先のモニタリングや業績悪化先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)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 課長は、メンバーが融資先の営業所や工場を訪問して実態を把握しようとしていたら、業務効率の観点から、訪問は1回限りにするよう指示すべきである。
- (2) 稟議を書いて融資を実行するというルーティン作業から一歩踏み出し、財務分析からは見えてこない実態を把握するには、課長が主導権を握り融資先を訪問しなければならない。
- (3) 事業継続に対する深刻な懸念があり、事業の再建に努める取引先を若手行職員が担当している場合、状況をにらみつつ、担当を管理者に交代するのが原則である。
- (4) 再建が困難で、高度に専門性のある事案の場合は、営業店の守備範囲を超える事項と理解し、早めに本部の専門部署や専門家につなぐべきである。

[問 31] 販売ルールの遵守の確認、高齢のお客様へのセールス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. 預かり資産の業務で管理者が押さえておかなければならないポイントは、担当者個人のスキルや販売方法の特徴を把握することであり、ルールを遵守した販売方法ができているか、管理者は常に監視しなければならない。
 - B. 担当者と同行訪問する際は、担当者が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と行っているかをチェックする。
 - C. 慎重に勧誘を行う必要がある高齢のお客様に勧誘留意商品を販売する場合、事前承認後であれば当日の受注は原則許容される。
 - D. 高齢のお客様へのセールスについては、本人にきちんと説明することはもちろんだが、可能な限り家族に対しても説明することが望ましい。
- (1) A. とC.
 - (2) A. とD.
 - (3) B. とC.
 - (4) B. とD.

[問 32] 書類や面談記録、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) 書類の記入漏れや記入ミスなどの補完が即日できない場合、管理者が備忘録に記録しておいて、補完日等をいつにするか担当者と約束したうえで、補完状況を管理する。
- (2) 担当者が作成した面談記録を適切にチェックするには、担当者の傾向を知り、以前の面談記録をそのまま流用した面談記録を発見した場合はきちんと指摘しなければならない。
- (3) 書類が規定外に代筆されたものであった場合には、当然契約が成立しないだけでなく、悪意にとられてトラブルに発展するおそれもあるため、代筆が原則禁止であることを日頃から部下に指導することが欠かせない。
- (4) 担当者が代筆をしていないか確認することも管理者の役割の1つだが、多くの時間を割くのは非効率のため、代筆が起りやすい氏名・住所・金額などに限りチェックすべきである。

[問 33] 営業店における業務の効率化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. 日本においては、小売業が世界最高水準の品質管理システムとしてQC (Quality Control) という管理活動体系を根づかせ、現場からの改善活動の象徴としてQCサークルが発展した。
 - B. ほかの業種と比べて金融機関の営業店の管理者のメリットは、業務の多様化、コンプライアンスの強化を踏まえても、業務内容が複雑化しにくいいため、業務を把握しやすいことだといえる。
 - C. 前任者からの引継ぎにとらわれず、自分なりに工夫して能力を伸ばしていくことが、営業店の効率化を進める原動力となる。
 - D. 効率化委員会のような組織を大々的に立ち上げ、意見を集約して方針を決めるといったやり方は、目に見える効果を簡単に得やすく最も効果的である。
- (1) 1つ
 - (2) 2つ
 - (3) 3つ
 - (4) 4つ(すべて適切でない)

[問 34] 業務効率化のフレームワーク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) 管理者には組織の中心的存在として調整の役割が期待されているが、「横」の調整は部下に任せ、組織の階層を指す「縦」の調整だけに努めることが必要である。
- (2) リーダーの役割とは、いわゆる補佐役のことで、支店長や副支店長の意向を受けその実現に努めることが役割になる。
- (3) 「なぜそうなるか」を繰り返すことにより、問題の原因を論理的に特定できるため、改善策を導きやすくなる。
- (4) PDCAは、計画、実行、評価、改善のプロセスをいい、この一連の手順を一度だけ踏むことで、効果的・効率的な方法が得られると考えられている。

[問 35] 支店長・副支店長になるために求められるスキルについて述べた次の文章のうち、適切なものがいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 金融機関に勤務する部下は、全員が支店長として営業店のマネジメントをすることを自己実現の欲求としているので、その自己実現を応援してあげるとよい。
 - B. ハーズバーグの調査結果によると、人は給与をたくさんもらえれば必ず満足するとされる。
 - C. 支店長には業績予算の達成、店舗内の融合、店舗に勤務する行職員のモチベーション・アップなどの重要な責任が課せられ、店舗内の融合の実現には、聞き上手になることが有効である。
 - D. 副支店長には実務面での業務知識と部下の能力開発に関するスキルが求められ、このうち部下の能力開発については自己啓発、集合教育、職場教育の3つがある。
- (1) 1つ
 - (2) 2つ
 - (3) 3つ
 - (4) 4つ(すべて適切である)

[問 36] 職場環境の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) 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り、ひいては、効率的に役割や課題を果たすことにも結びつく重要な要素である。
- (2) 管理者は、物理的に会社が拘束する時間を必要最低限にし、業後、部下が心身を休め、翌日リフレッシュして業務に取り組める環境を整えることが重要である。
- (3) オフィス環境の整備にあたっては上司が部下全員を必ずチェックする仕組みが必要である。
- (4) 情報の保管方法を部下全員と共有し、即座に徹底させることがオフィスの環境整備において重要である。

[問 37] 部下の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. 部下の様子をチェックする際の主な留意点は、①普段の様子を見極め、プライベートなどで問題がないか確認する、②お客様との間でトラブル等が発生していないかチェックする、である。
 - B. 渉外担当者の部下の観察については、営業店を出る前は準備等が多忙で見極めが難しいため観察を控え、帰店後のデスクワークをしているタイミングで注意深く観察すべきである。
 - C. 部下の観察のポイントとして、表情で判断できない場合は、動作や様子、声色、声のボリュームなどを観察し異変がないか把握することが挙げられる。
 - D. お客様との間で円滑なコミュニケーションが取れていれば、お客様と担当者の会話時間が増加するので、部下が長時間電話していても気にする必要はない。
- (1) 1つ
 - (2) 2つ
 - (3) 3つ
 - (4) 4つ(すべて適切である)

[問 38] 仕事が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) 管理者は、仕事の遅れによる悪影響は多岐にわたることを十分理解したうえで、部下には余裕を持って仕事を処理するよう手順が分かる仕事から最優先に片づけることを指導するべきである。
- (2) 担当者のスキルからして難易度の高そうな仕事については、その担当者自身に具体的な手順やスケジュールを検討させて、管理者が対象者に指示を出すのは控える。
- (3) 部下に最大限に能力を発揮してもらうため、今まで経験したことのない課題を部下に割り振ることは避ける。
- (4) やるべきかどうか優先順位が高くはない業務については切り捨てる勇気も必要であり、お客様の情報を把握するための自店独自の台帳の作成や、慣例で続けている会議などの廃止を検討することも重要である。

[問 39] 訪問計画の立案方法について述べた次の文章のうち、適切なものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 管理者は目標を達成するため、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担当者を指導する必要がある。
- (2) セールスリストがしっかりできていれば訪問計画の作成にさほど時間はかからないため、訪問計画は当日の朝に策定すればよい。
- (3) 訪問先の優先順位を担当者自身に設定してもらうと本人のモチベーション・アップにつながるため、管理者は一切口を出さないことが望ましい。
- (4) 管理者は、期の前半と後半で異なった行動をするように担当者を指導する必要がある、期の後半は今まで接触のないお客様を積極的に訪問するよう促すべきである。

[問 40] プレイングマネージャーとして活動する際に構築する体制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. 管理者が担当するお客様の数は必要最低限にするとともに、部下には属性からして定期的に面談しなければならない重要なお客様を委ねるべきである。
- B. 部下の成長度合いと案件進捗の頃合いを見て引き継げると判断した場合は、徐々に部下を「重要なお客様の第二担当」といった位置づけで紹介し、将来的には完全に引き継ぐといった対応が望ましい。
- C. プレイングマネージャーは多忙で時間に限りがあるため、部下全員の報告をまとめて受ける時間を1週間に1回だけ設けるとよい。
- D. プレイングマネージャーはお客様優先で対応することになるため、外訪等の不在時に発生した案件については営業店にいる他の管理者に任せるといった割り切りも必要である。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ(すべて適切でない)

[問 41] プレイングマネージャーのスケジュールの立て方について述べた次の文章のうち、適切なものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 新たに発生する重要度の高い案件や、急に起こるトラブルへの対応については、必ず管理者が担当し、スケジュールに組み込む必要がある。
- (2) 人脈やスキルを使って案件のルートを新たに作ることは、担当者にしかできない業務の1つであり、管理者は同行訪問などで担当者のサポートをすべく自身のスケジュール管理を行うことが望ましい。
- (3) スケジュールは、①お客様の都合や管理業務を調整する、②毎月のスケジュールに案件を落とし込む、③期ごとの大まかな動きを作る、④全体のスケジュールを立てたうえで日々のスケジュールに落とし込む、という順序で立てると効果的である。
- (4) 優先度の高いお客様との面談は、相手に合わせて柔軟に設定する必要があるが、管理者の帰店がいつも遅いという状況は避けるべきで、例えば15時など一定の時間に帰店することで、部下やほかの管理者を安心させられる。

[問 42] 若手行職員への理解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. 組織内で、メンバーが誰に対してでも安心して発言できる状態を示す「心理的安全性」が高まることで、パフォーマンスの向上や情報交換の円滑化が期待できる。
- B. 部下とコミュニケーションを図る目的は業績や案件の進捗を確認するためなどだが、究極的には部下のキャリアアップを支援するためである。
- C. 管理者は部下に安易に対応を指示するだけでなく、自分で考え、答えを見つけなければならないことを気づかせるために質問を投げかけるとよい。
- D. 若手に業務の手順を教えるときは、深く考えさせることが重要であるため、その業務をさせる理由は伝えないことが望ましい。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ(すべて適切でない)

[問 43] 若手行職員からの相談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、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 部下が経験のない仕事を進めているもののまだできていない場合、期日が近づいてから進めるよう段取りをつけさせる。
- B. 案件の進捗やトラブルを報告してもらう場合は、最初に自分の意見を述べさせることが望ましい。
- C. 明らかに役割を果たしていない部下が自身の処遇に不満を漏らしている場合は、率直に仕事の評価を部下に還元すべきである。
- D. 相談に乗るときは、常に具体的な解決方法を積極的に教えて、指示を明確に出してあげるとよい。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ(すべて適切である)

[問 44] 若手行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、適切なものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 話しかけてこない部下は、基本的に、ペンディング事項やトラブルがなく、仕事が順調に推移していることが多い。
- (2) 取組みや考えの甘さが原因で仕事が遂行できなかった部下には、まず理由を確認したうえで次につながるよう仕向けるべきである。
- (3) アポイントがない日は、外訪計画を立てるよりも、飛び込み訪問の件数を増やすほうが望ましい。
- (4) 部下が長時間にわたる応対の末に、お客様の承諾を得た場合、十分にお客様の納得感を得られたと判断できる。

[問 45] 部下のメンタルヘルス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) 精神的に問題を抱える部下に対しては、本人の了承の有無にかかわらず、業績目標の下方修正や業務負担の軽減などの措置をすぐに講じることが望ましい。
- (2) 明るく振る舞う部下はメンタルが安定していると判断できるので、注意を払う必要はない。
- (3) 部下を叱責することの目的は、あくまで部下の成長であるので、ただ叱責することが目的にならないよう十分注意する必要がある。
- (4) 部下とは、メンタル不調が見えたときに初めて話す機会を設けることで、適切に対応することができる。

[問 46] パート職員への対応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. パート職員と良好なコミュニケーションを築くためには、就業の動機や家族の状況などプライベートに踏み込んだ会話は避けて管理すべきである。
 - B. 仕事そのものに意欲的なパート職員については、一定の範囲で責任ある仕事を任せて職場における居場所を作ることで、モチベーション・アップが期待できる。
 - C. パート職員の勤務時間帯や出勤予定日については営業店の全行職員に周知しておく必要はないが、回覧物や指示については漏れがないよう、正行職員と同等の情報提供を確保するよう注意が必要である。
 - D. 業務後に懇親会を開催する際、正行職員と同様にパート職員にも声をかけたほうがよい。
- (1) 1つ
 - (2) 2つ
 - (3) 3つ
 - (4) 4つ(すべて適切である)

[問 47] 年上のパート職員へ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、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 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ことが少なく、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。
- B. パート職員が年長者である場合、年上だからといって過度に遠慮した態度をとることは避け、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。
- C. 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。
- D. 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。

- (1) ゼロ(すべて適切でない)
- (2) 1つ
- (3) 2つ
- (4) 3つ

[問 48] 商品知識の習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、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 商品知識は総合職が身につける必要があるもので、一般職、パート職員に教える必要はない。
- B. 管理者には、部下の商品説明や書類の記載事項に誤りがないか、部下が成約したお客様の商品理解度に問題はないかといった観点から、正しい商品知識が求められる。
- C. 住宅ローンのセールスを行う場合は不動産全般に話が及ぶため、管理者は不動産の契約までの流れや住宅ローン減税などの知識を部下に教える必要があるが、登記関係(所有権、抵当権など)については専門領域なので自重すべきである。
- D. 管理者は、窓口・渉外いずれの担当者であっても部下自身がお客様のニーズを発掘でき、案件の取り込みは管理者に任せるという対応を実施できるようにするのが理想である。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ(すべて適切でない)

[問 49] 相続に関する知識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. 相続を切り口にセールスを実施するのはそう簡単ではないため、管理者は部下にセールスを控えるよう指導するのがよい。
- B. 税制改正に伴う基礎控除の縮小によって相続税を払う人は増えている。
- C. 配偶者と子ども2人が相続人である場合、法定相続分は配偶者3分の2、子どもは6分の1ずつとなる。
- D. 亡くなった人の配偶者は必ず相続人となる。

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

[問 50] 人脈を活用した情報収集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、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 手続きなどの面で判断に迷う場合、管理者は相談できる人がいないが、担当者はざっくばらんに相談できる人脈を多く持っている。
- B. 人脈を作るには、配属された部署で仕事を誠実にこなし、自分を評価してくれる人を増やすことである。
- C. 人脈を作るには、感じの良い営業担当者になることが重要である。相手のことを理解するために適切な質問を投げかけ、相手の話を熱心に聞くことで、良好な関係ができる。
- D. 他人から受けた好意や施しに対しお返しをしなければならないと思う心理を「返報性の原理」といい、人脈作りに非常に役立つ。

- (1) ゼロ(すべて適切である)
- (2) 1つ
- (3) 2つ
- (4) 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

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)