

## 信用事業業務検定試験問題

## 第54回 涉外基礎

2024年2月3日 実施

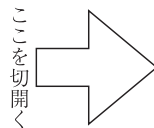
**ご注意 (試験開始前によく読んでください)**

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] お客様情報の下調べと面談の目的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. 面談前にお客様情報を下調べしておくことで、例えば「普通貯金にまとまった資金をお預けですが、近々何かに使われるご予定でしょうか？」など、お客様情報を中心に会話を広げることができ、お客様のニーズを把握するためのきっかけとすることができる。
- b. 「子供がもうすぐ大学受験だが費用が不安」ということがわかれば教育ローンのニーズが考えられ、「当面使う予定はないが、少しでも増やしたい」ということがわかれば資産運用のニーズが考えられるなど、お客様が何を求めているのかを把握できれば、ニーズに応える的確なセールスを行うことができる。
- c. 「お客様と親しくなる」ことを目的とした面談では、より詳細な情報やお客様の本音が得られる可能性は低く、成約にはつながりにくいと考えられる。

- (1) 0(1つもない)
- (2) 1つ
- (3) 2つ

[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、最も適切なものを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- (1) お客様と会話をする際には、渉外担当者自身が想定するニーズに絞って会話を進め、そのニーズを発掘することが大切である。
- (2) 他の金融機関に定期預金を保有しているケースもあるが、それらを把握することは難しいため、JA(JF)に預けていただいている資金に応じた商品提案を行うことが大切である。
- (3) 様々なニーズを発掘するためには、目の前のお客様だけでなく、お客様の家族や友人などにも目を向けて会話を進めることが大切である。

【問3】 一般的なセールスの段階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. 「訪問先の選定」にあたっては、潜在ニーズのありそうなお客様を選定することが大前提であり、渉外活動中の観察により得られた外部の情報は使わず、所属JA(JF)が保有する情報のみを活用する。
- b. 「訪問計画の立案」の段階では、セールスを効率的に進めるための訪問計画を立て、作成した訪問計画表をもとに、セールスの進め方をイメージしたうえで、持参する資料を選定する。
- c. 「アプローチ」においては、訪問先の選定、アポイントの取得、訪問計画の立案、営業店を出発・到着までの過程で、お客様に何らかのニーズがありそうだと判断した場合は商品の提案を行い、続けて、お客様が関心を示しているかどうかにかかわらず商品の説明を行う。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

【問4】 見込先の選定について述べた次の文章のうち、適切でないものがいくつあるかを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 見込先の選定においては、できるだけ広い範囲でとらえることで訪問件数を多くすることができ、より多くの見込客を訪問することが、長期的に成果を上げるポイントとなる。
- b. 見込先の選定にあたり、前任の担当者からの引継書を見ながら見込先となっている先を確認する方法があるが、この場合、特定のお客様しかピックアップできず、見込先を狭くしてしまう可能性があることに注意する。
- c. 既取引先の話しやすいお客様を優先的に訪問していれば、新規開拓を行わなくても、結果として訪問件数を増やしていくことにつながる。

- (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. 定期貯金の満期日が近づいているお客様は、満期情報をきっかけに資産運用ニーズなどを把握することで新たな取引につながる可能性がある先と考えられる。
- b. 給与振込口座や年金受給口座をお持ちのお客様は、定期的な入金や公共料金等の自動引落としなど生活口座として利用している可能性があり、入出金情報から余裕資金を把握することで積立商品や投資信託のセールスが可能な先となる。
- c. 定期貯金に1,000万円の残高があり数年間入出金の動きのない口座を持つお客様は、ペイオフ対策として複数の金融機関に分散して資金を預けている可能性があり、JA(JF)との取引拡大は見込めない先と考えられる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問6] 担当地域の情報を生かした訪問先の開拓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) 3歳から6歳くらいの幼い子供を持つ親の世代は、住宅ローンや自動車ローンをはじめ教育資金準備のための貯金など金融機関を利用するニーズが見込まれるため、幼稚園や保育園の学費の振込指定をきっかけに取引の深耕を図っていきたい先といえる。
- (2) 町内会の掲示板や近所の更地、建築計画の看板など、担当地域の至る所に多種多様な情報が存在しているものであり、移動の間にこれらをよく観察することで多くの情報を収集することができる。
- (3) 担当地域に関する情報を収集するには、商店街や町内会の行事に積極的に参加することも有効であるが、その地域の実権者や地元優良企業の社長と親しくなると癒着にもつながりかねないので、避けなければならない。

【問7】 効果の上がるアポイントの取り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. 「多くのお客様に喜んでいただいている情報もごございます。〇〇様のお役に立ちたいと考えておりますので、お時間をいただけないでしょうか」といったフレーズで面談を依頼すると、お客様に関心を持ってもらいやすくなり、アポイント取得の効果が上がる可能性がある。
- b. 丁寧さや配慮を込めた言葉遣いは良い印象を残すことができる反面、用件を話すのも、返事を聞くのも、電話をかけたこと自体も遠慮がちであってはお客様は疲れてしまうため、はっきりとした態度で電話をするよう心がけることが大切である。
- c. 「火曜日と水曜日ではどちらのご都合がよろしいですか？」などと二者択一を示すことで答えやすくなる質問方法をオープン質問といい、お客様は簡潔に答えやすくなる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

【問8】 職域セールスのアプローチ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. 職域セールスについてアプローチする際には、まず企業内で営業活動を行ってよいかの確認が必要であり、社長本人か総務部門などの責任者に依頼して、企業内での営業活動の了解を得なければならない。
- b. 企業内の従業員に対する職域セールスでは、当該企業の情報管理や機密保持を気にすることなく、企業内の場所を選ばず自由に営業活動を行うことができると考えてよい。
- c. 職域セールスにおいては、営業活動の時間がお昼休憩の前後の時間や就業時間の終了間近もしくは終了後に指定されるなど、相手先企業の社内ルールに従わなければならない。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問9] 訪問計画表を作成する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週間ごとの訪問計画表には訪問時間や必要書類等の持ち物、出発前に調べることを具体的に記載して確認することができ、1日ごとの訪問計画表では空いている時間がどこにあるか広い範囲でとらえることで無駄な時間を極力排除することができ、これら2つの訪問計画表で、効率的かつ綿密に営業活動に取り組めるようになる。
  - b. 訪問計画表(スケジュール帳)にはアポイントのほか、決められた活動やすでに組み込んであるルーチンの作業なども記入して一元管理しておく、より効率的に訪問計画を立てることができる。
  - c. 訪問計画表を紛失して第三者に見られてしまうと、個人情報の漏洩としてトラブルに発展してしまう危険性があるため、訪問計画表は厳重に管理する必要がある。
- (1) 1つ  
(2) 2つ  
(3) 3つ

[問10] スケジュールを立て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. 貴重な営業時間の中で無駄な時間を減らすためには、前の予定から次の予定に移動するルート上に位置する地点を訪問するなど、移動時間を極力短くすることが大切である。
  - b. アポイントの予定は、お客様と会話する時間と移動時間を考慮し、そのうえでプラスアルファの余裕時間を見込んで無理なく設定することが大切である。
  - c. スケジュールを組む際の優先順位として、出張の多い経営者などの会いにくいお客様よりも、いつも在宅している会いやすいお客様からアポイントを入れたほうが面談数を増やすことができる。
- (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. お客様からの質問や依頼への対応については、電話ですぐに解決できる場合でも、数日かかっても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の見込先を訪問計画表に記載しておくことで、細切れ時間に電話してアポイントを取ることができるようになる。
- c. 空き時間に対応できる本部への報告書や上司からの指示事項、稟議書作成などは、訪問計画とは直接関係のない事柄なので訪問計画表に記載する必要はない。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 12] 第一印象と身だしな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. 渉外担当者は、初対面のお客様に、顔(表情)や見た目(服装・姿勢)の印象で能力や人柄までも判断されてしまうものであるため、第一印象を良くすることは、その後の相手との関係性を構築するうえでも大変有利に働くものである。
- b. 第一印象を決定するには長い時間がかかるとされており、人はその後の商談に影響を及ぼすような判断をじっくりと決めていくものである。
- c. ビジネスにおける服装は、清潔感や真面目さを表現することでお客様からの信頼獲得につながることから、金融業界のイメージからも、派手なものより地味なものを、華やかなものより定番のトラディショナルなもの、控えめな服装を心がけたほうが、お客様に好印象を与えることができる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ



[問 13] 渉外担当者としてふさわしいあいさつについて述べた次の文章の( ① )～( ③ )内に入る語句について、正しい組み合わせを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

会釈は、すれ違う時や人の近くを通る際に使い、笑顔とともに軽く頭を下げる。このときの目線は( ① )を目安にするとよい。お客様への訪問の際などに使うのが( ② )で、背骨、首を真っ直ぐにしたままお辞儀をする。お詫びや感謝を伝える時などは、( ③ )の角度で深く腰を折り、3秒ほど静止し、4秒かけてゆっくり戻す。

- (1) ①- 1メートル先 ②- 最敬礼 ③- 15度  
(2) ①- 3メートル先 ②- 普通礼 ③- 30度  
(3) ①- 3メートル先 ②- 普通礼 ③- 45度

[問 14] 電話対応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. 支店(または所属部署等)にかかってきた電話に出る際には、先方の目的があくまでJ A (J F)に関わる用件であり組織としての対応を明確にするため、名前は名乗らずに支店(または所属部署等)のみ名乗ることを習慣化するのがよい。
- b. 電話の相手を長時間待たせることはマナー違反であるが、相手を待たせて調べ物や確認をしなければいけない時は、「ただいまお調べいたしますので、しばらくお待ちいただけますか?」とお願いし、たとえ時間を要しても電話を切らずにきちんと調べたうえでご案内するのがよい。
- c. 電話を切る時は、かけたほうが先に切るというマナーがあるが、ビジネスにおける電話では、相手が切ってから自分が切るという風潮もあるため、どんなに長くなろうとも相手が切るまで待ってから受話器を置くのがよい。

- (1) 1つ  
(2) 2つ  
(3) 3つ



**[問 15]** 年金セールスの注意点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) 58歳のお客様など現役世代の方にセールスする場合は、過去にJA(JF)の担当者が年金口座獲得に向けた提案をしている可能性があるため、訪問前に訪問履歴を確認しておくといよい。
- (2) 59歳の誕生月には「ハガキ」のねんきん定期便が届くため、そのタイミングで、ねんきん定期便の話題をきっかけに老後資金の準備状況をうかがってみるとよい。
- (3) 50歳代前半の会社勤務のお客様から「年金受給はまだ先だから今は考えられない」と返された場合は、年金以外の商品情報や「お客様がいま悩んでいること」を引き出すように話題を広げていくのがよい。

**[問 16]** キーワードをきっかけにした会話の進め方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) お客様と共通の趣味があることがわかれば、話題の方向性が定まりやすく、雑談をコントロールしやすいため、積立貯蓄、投資信託、住宅ローン、マイカーローン、教育ローンなどに誘導するような聞きたい情報の収集が行いやすくなる。
- (2) 時計・宝石・眼鏡・洋服などお客様が身につけているものや、ゴルフなどのスポーツ用品・バイク・ペット・ガーデニング・盆栽など玄関や庭に置かれているものには、何らかのヒントが隠れているものであり、これらをきっかけに雑談を進めていくのがよい。
- (3) 固定資産税の納付書が送付される12月ごろは、お客様が自らの不動産の価値について意識するタイミングと考えられるため、不動産の話題から相続税対策などの提案に展開することができる。

[問 17] お客様との雑談から得られる情報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. お客様との雑談の中から聞き出すことのできる情報は、大きく分けると、資産状況、投資経験、家族構成などに関する「会話を円滑に進めるためのお客様情報」と、お客様の趣味や家族の成長記録などに関する「セールスにつながるニーズ発掘情報」の2つがある。
- b. 家族の住まいに関する話題から相続税の納税資金の話題に展開し、大まかな預貯金額を聞き出すなど、渉外担当者がお客様との会話を誘導することによって、雑談が目的のある戦略的なものとなり、セールスに必要な情報が浮かび上がってくる。
- c. お客様との会話の中で、「そうだね。また考えておくよ」といった微妙な言い回しが聞かれた場合、それを記録しておけば、次回訪問時にその内容をもとに「その後お考えはいかがですか?」と会話を続けていくことができる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 18] 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、最も適切でないものを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- (1) 渉外担当者にとって知りたいことを自然に話してもらえよう、お客様をそれとなく誘導するためには、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有効である。
- (2) お客様は、ある程度雑談を済ませた後になると話を聞いてくれることが多い傾向があり、その段階になってからは渉外担当者のペースで話題を提供することで、ニーズにつながる発言を引き出すことができる。
- (3) セールスのためには、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極めて有効であり、そうした発言を引き出すには、まずは渉外担当者の側からできるだけ多くの質問を投げかけながら一方的に話し続けるのがよい。

[問 19] 「金利が低い」と発言する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」という発言からは、お客様のリスク選好度が高いことがわかるため、積極的な資産運用のニーズがあると言える。
- b. 「運用してお金が増えるのはいいが、教育資金の準備のためにも元本割れは困る」と発言するお客様に対しては、大学進学までまだかなりの期間があることがわかれば、リスクを取った積極的な資産運用を提案すべきである。
- c. 「金利が低い」との発言から教育資金準備の話題になった際には、教育費についてのデータを調べて情報提供することで、お客様は具体的な必要金額がイメージできるようになり、運用に関心を持ってもらいやすくなる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 20] お客様の自宅における会話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. お客様との会話の内容だけでなく、自宅のあらゆる部分を観察しながら、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が大切である。
- b. 外観が新しく見える住宅は、新築もしくはリフォームで、住宅ローンやリフォームローンを利用しているか、完済している場合でも金融資産やキャッシュフローに余裕がない状態であることが予想され、こうしたお客様には、手元資金を補うための各種ローンのニーズが発生しやすい。
- c. お客様の自宅で、お客様の思い入れが強い特徴的なものなどを見つけたとしても、お客様のプライベートに関わるため、こちらから積極的に会話の中に盛り込むことは避けたほうがよい。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 21] 自宅の観察により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、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. 広い敷地を先祖から承継してきたお客様は、相続税の負担などで苦勞してきたと考えられるため、相続に関するアドバイスをきっかけとして取引につなげることも可能である。
- b. 同じ敷地内に他の建物が立っている場合は、お客様の子供が家を建てて別生計で暮らしていたり、アパートのような集合住宅であれば、収益物件として管理していることが類推され、相続対策などでアプローチして相談に乗ることも可能である。
- c. 駐車スペースに停まっている自動車の車種を確認し、新しい車種で車検の時期が遠ければ買替えの可能性があるが、ローンなどの取引につなげることも可能である。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 22] 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、適切でないものがいくつあるかを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 自分の失敗の責任を他人に転嫁していると、本人が意識していなくても、これが続けていくと、癖になってしまうだけでなく上席者からの信用を失うため、責任を他の人に転嫁してはならない。
- b. 感情がたかぶり興奮している姿は他の人から見ると職場においてふさわしい姿ではないものの、上席者に対して出来事と考えを的確に伝えるためにも、事実や意見と合わせて感情もしっかりと伝えるとよい。
- c. 臨時の報告はタイミングが大切であり、「悪い話はすぐに」を心がけ、上席者にきちんと伝えることが大切である。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

〔問 23〕 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、最も適切でないものを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- (1) お客様のクレームを放っておくことでトラブルが大きくなり、最終的には大切なお客様を失うこともあるため、クレームは速やかに上席者に報告し、事後の対応について指示を仰ぐことが大切である。
- (2) お客様との間で発生したトラブルについて、渉外担当者が自分ですぐに解決できるのであれば、上席者に報告する必要はない。
- (3) 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、反省点や教訓などを詳細に記録に残すことで、失敗の教訓を今後に生かすことができる。

〔問 24〕 判断が難しい時の対処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. 専門知識や経験が少ない渉外担当者が、すべての案件について一人で対応するには限界があるため、上席者からの指示・命令・アドバイスを受けながら、最善策を講じていかなければならない。
  - b. お客様から相談を受けた判断が難しい案件について上席者への報告が遅れた場合、他の金融機関に先を越されてしまうこともあるため、なるべく早く上席者に報告・相談すべきである。
  - c. 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ため、大きな成約につながる可能性が高いニーズに絞って相談してほしいと考えている。
- (1) 1つ
  - (2) 2つ
  - (3) 3つ

[問 25] 取引内容から得られる情報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「金融機関との取引」の内容から、「金融商品の種類」「預入額と満期」の情報を得ることができれば、シフトセールスにつなげることができる。
- b. お客様の金融商品の選択基準や資産運用の考え方について知るには、「換金性」「収益性」「流動性」のうち、どれに重点を置いて商品を選んでいるかを確認するとよい。
- c. 「取引のきっかけ」「自宅に近い・職場に近い」「取引継続状況と満足度合い」「苦情・不満の有無」などから、お客様の金融機関との取引動機や深耕度合を知ることができる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 26] 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. セールスで成果を上げるためには、お客様との人間関係を構築することが重要であるが、一般に人間関係が良いと感じる時とは、「相手のことをよく知り、自分のことも知ってもらっている」「お互いにわかっているので安心して会話ができる」「親しみを感じる」といった状態の時である。
- b. お客様へのあいさつにもう一言プラスして、笑顔を添えながら、天気や季節などの身近な話題を話しかけてみるのが、お客様との自然な会話を生む第一歩となる。
- c. 話題づくりのきっかけには、「天候、地域、商店街などの出来事」「家族・進学・旅行などの話題」「持ち物・趣味・衣服など」「仕事・商売の状況の話題など」と様々あるが、これらはお客様の性別・年代・職業などにかかわらず会話がスムーズにつながるきっかけになる。

- (1) 0(1つもない)
- (2) 1つ
- (3) 2つ

[問 27] 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. お子様に関する話題から教育費の積立の提案につながるなど、日ごろからセールスを意識してお客様と会話をすることで、お客様の何気ない一言からセールスにつながる情報を得ることができる。
- b. ローンやクレジットカードなどの各種申込書の記載内容からは、例えば、生年月日からライフステージが、職業・職位から信用力が、収入から給与・配当金が、不動産から住宅ローンの利用状況などがわかり、それらの情報を把握することができる。
- c. 定期貯金の引出し時には、いままでご利用いただいたことへの感謝の言葉を述べるにとどめ、「資金使途」や「必要金額」などを確認しながら新しい商品を提案するのは、また別の機会に行うのがよい。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 28] 断りに対応する話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. 「そうですね、どのお宅でも同じように、家計に余裕がないとおっしゃいます。ですから、なおのこと将来のために、計画的に……」など、お客様の断りの言葉をそのまま応答に用いる方法を「逆転法」という。
- b. 「なるほど、そうですか。ところで……」「そんなことおっしゃらないで……」など、お客様の断りを軽く聞き流して話を進める方法を「否定法」という。
- c. 「このカードをご利用いただいた方からは、〇〇なところが便利だと喜んでいただいています」「新聞で見ましたが…大学受験には〇〇円も必要だそうですよ」など、他のお客様との取引例や、新聞などで発表された事実などを挙げて対応する方法を「資料利用法」という。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ



[問 29] わかりやすい説明の仕方について述べた次の文章のうち、適切なものがいくつあるかを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 商品説明の際には、お客様がすでによく利用していて、その商品のしくみをご存じの場合もあるが、理解を深めてもらうためにも、改めてはじめからすべてを丁寧に説明するとよい。
- b. 言葉では理解が難しいことでも、視覚に訴えることで簡単に理解していただける場合があるため、セールス時にはパンフレットの内容に沿って説明すると簡潔でわかりやすい説明ができる。
- c. J A (J F)内で使用する専門用語や略語を使用しながら、「話し言葉」より「書き言葉」を用いて正確に話すことで、お客様の理解が進んで無用な誤解を回避することができる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 30] 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. 「……とわかってくださったと思います。早速お申込みください。お手続きは簡単です」というように、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を「動作訴求法」という。
- b. 「お得なキャンペーンは今月いっぱいです」というように、金利の優遇や申込期限を伝え、決断を促す方法を「推定承諾法」という。
- c. 「どのような点がご心配ですか」というように、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する方法を「事態緊急法」という。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 31] 流動性メイン化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. 普通貯金の入出金による決済機能を使い、「入る」「出る」のパイプを付けることを流動性メイン化といい、自動振込や自動支払により取引が継続される。
- b. 普通貯金の金利は低いため、低コストの資金が滞留する。
- c. 普通貯金口座はすべての取引の原点となるが、給与・年金振込や公共料金の自動支払など入と出のパイプを付けてもらえたとしても、貯金残高が少なければ、メイン化セールスの対象とはならない。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 32] 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. サービスの提供者である渉外担当者が、お客様の期待の中身や変化をきちんと把握していなければ、質の高いサービスを提供することはできない。
- b. 正確・迅速・丁寧な事務、正しくわかりやすい話し方、テキパキとした動作などは、時代や環境が変化しても、変わらずにお客様が担当者に期待するものである。
- c. サービスには、目に見えたり手にとったりできる有形のサービスとお客様の満足感や信用・信頼感につながる無形のサービスがあり、金融機関は無形のサービスを高め、有形のサービスを高める必要はない。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 33] 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. 電話セールスにおいては、相手に顔が見えていないため、お客様に配慮する姿勢は必要ではなく、すぐに用件を伝えることが大切である。
- b. 親密な取引先に対し「いつもどうも」などとラフな口調で会話することは、実際に顔を合わせているときには支障がなくとも、電話を通すととても不快に感じることがあるため、社会人として節度のある言葉遣いを心がける必要がある。
- c. 電話セールスが苦情につながった場合、お客様の話をきちんと聴いて苦情の原因を見極めるだけでなく、担当者として責任を持ち、他人任せにすることなく最後まで自分一人に対応することが有効である。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 34] 積立式定期貯金の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. 積立式定期貯金は、積立期間中に選択した積立周期(毎月、2ヵ月、3ヵ月、半年に一度)で1円以上1円単位で積立を行う商品であり、ボーナス月は積立金額を増額することも可能である。
- b. 積立式定期貯金(満期型)の積立期間は半年以上20年以内で、毎月2万円などといった金額を普通貯金からの振替えて積立を行うケースが多い。
- c. 積立式定期貯金は、海外旅行、リフォーム、車の買替えなど、お金を貯めるための明確な目的があるお客様のほか、「貯金の習慣」を身につけていただく目的で新入社員などのお客様にセールスすることもできる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

**[問 35]** 公共料金自動支払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. 電気料金の場合、電気事業者からJ A(J F)のお客様の口座に支払請求がかけられ、自動的に引き落とされることで決済されるため、支払いを失念するといった事態を未然に防ぐことができる。
- b. 公共料金自動支払は、口座振替依頼書による手続きに手間がかかるため、収納伝票を用いたコンビニ払いなどを利用しているお客様に対しては、おすすめできない。
- c. 給与振込指定のお客様には、電気料金のほか、ガス、水道、スマートフォン、NHKの受信料、税金などの支払いにも自動引落としを利用してもらうことで、口座の入出金履歴が家計簿代わりになることをおすすめできる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

**[問 36]** 個人ローン提案にかかる課題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) 個人ローン推進上の課題として、取引全体に占める対面チャネルのウエイトが大きくなっている点が挙げられ、お客様としても「最も条件の良い住宅ローンのある金融機関」や「ハウスメーカーから推薦された金融機関」よりも「顔なじみのメインバンク」を選ぶケースが見られるようになってきている。
- (2) 低金利により、とりわけ住宅ローンの収益性が悪化していることから、住宅ローンを起点としてお客様を囲い込み、住宅ローン以外の資金ニーズも取り込んでいくことによって採算性を高めていくことが大切である。
- (3) 収益物件と言われる投資用マンションなどへのアパートローンについて、将来の空室率の上昇や家賃相場下落などのリスクを甘く見積って貸し出すといった金融機関の貸出姿勢に疑問を呈する声があることなどから、ローン推進においては慎重な取組みが求められている。

[問 37] 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. お客様から「そろそろ子供部屋を作ってあげたい」「週末は住宅展示場に行ってモデルルームを見て回っているんですよ」などの話しが聞かれたら、住宅ローンのセールスのチャンスであると考えられる。
- b. 日ごろから支店周辺の不動産の状況に関心を持ってみておくことや、不動産業者やハウスメーカーとの情報交換、新聞折り込みチラシなどのチェックを習慣づけておくことで、お客様の住宅購入の話題に対応できるようになり、結果として住宅ローンの申込みにつながることもある。
- c. 「住宅ローンは、無理なく返済できる金額ではなく、金融機関から借りられる金額をお考えになったほうが安心ですよ」といったアドバイスをを行いながら、お客様に合った借り方を一緒に考えていくセールスを行うとよい。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 38] 教育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. 子供が生まれた時から大学に進学するまでの教育資金の準備期間は18年間あるが、それまでの教育費や住宅取得その他想定外の出費もあることから、手元資金だけに依存せず上手に教育ローンを利用することが、お客様にとってより良い選択になる。
- b. これまでの取引状況から高校生のお子様がいることがわかっているお客様には、日ごろから「お子様は勉強頑張っておられますか」「来年はいよいよ受験ですね」などとお声かけして、教育資金の相談を受けやすくしておくことが大切である。
- c. 「教育費は、子供に負担させたくない」との意向から、学生本人が返還する奨学金よりも、相対的に金利が低く、両親等が返済する教育ローンを利用するお客様もいる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 39] カード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) カードローンのセールスでは、「使っていただくためにセールスする」というより、「いつか使う可能性に備えてセットしてもらう」こともポイントのひとつであり、「手元にお金が足りない時に借りることができる」点を訴求するとよい。
- (2) カードローンの金利を懸念されるお客様に対しては、金利よりも支払利息に目を向けていただくことがセールスのポイントとなるが、極度額が少額であっても借りっぱなしで支払利息がふくらむことのないよう注意喚起が必要である。
- (3) カードローンは、JA(JF)が取り扱うローン商品の中で、フリーローンに次いで金利の高いローン商品であり、JA(JF)によって多少の違いはあるが、数%から10%を超える金利水準が一般的である。

[問 40] 公的年金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. 公的年金の特徴は世代間扶養と国民皆年金であり、公的年金制度は、あらかじめ保険料を納め、必要な時に給付を受けることができるしくみとなっている。
  - b. 公的年金は大きく、国民年金、厚生年金保険の2つに分かれ、国民年金は18歳以上の国内に住むすべての人が加入することから、基礎年金とも呼ばれる。
  - c. 厚生年金保険は、会社員や公務員などが国民年金にプラスして加入し、さらに国民年金や厚生年金保険などの公的年金の上乗せとして企業年金などがある。
- (1) 1つ
  - (2) 2つ
  - (3) 3つ

[問 41] 老齢年金のしくみと年金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. 国民年金の第1号被保険者ならびに任意加入被保険者(65歳以上の人を除く)は、月額200円の付加保険料を上乗せして納めることで、「 $400 \text{円} \times \text{付加保険料納付済月数}$ 」の分の付加年金(年額)を老齢基礎年金に上乗せして受け取ることができる。
  - b. 老齢厚生年金のうち報酬比例の年金とは、給与に比例するという意味であり、賞与(ボーナス)については厚生年金保険の年金額には反映しない。
  - c. 老齢厚生年金の受給者に扶養している配偶者や子がいる場合、加算条件を満たしていれば、65歳からの老齢厚生年金に振替加算が上乗せされる。
- (1) 1つ
  - (2) 2つ
  - (3) 3つ

[問 42] 次の事例における在職老齢年金の支給停止額の計算に合致するものを、  
(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

〔事例〕

- ・1959(昭和34)年9月30日生まれのAさん、B社に在職中である。
- ・基本月額…16万円
- ・総報酬月額相当額…30万円

- (1) 0円
- (2) 1万円
- (3) 2万円

[問 43] 年金の振込指定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) 年金振込指定セールスにあたっては、窓口やロビーを高齢者が使いやすいように、営業店全体で工夫や改善を図るとともに、応対は平易でわかりやすい言葉で、親しみを得られるような雰囲気作りが大切である。
- (2) 年金の受取機関の変更には、1ヵ月程度の日数がかかるため、変更後の受取機関への入金を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、お客様にお願いしておくといよい。
- (3) 原則として65歳(生年月日等により異なる)の6ヵ月前には年金請求書が住所地に送付されるため、年金請求書の記入方法や添付書類などについて、前もって説明できるように準備しておくといよい。

[問 44] 遺族年金の種類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. 会社員や公務員などの第2号被保険者が亡くなった場合の遺族年金には、遺族基礎年金+遺族厚生年金、または遺族厚生年金が挙げられ、条件により死亡一時金、経過的寡婦加算がある。
  - b. 寡婦年金の年金額は、夫の死亡時までの国民年金保険料の納付期間等から算出する老齢基礎年金の額の4分の3となる。
  - c. 年金受給者が亡くなった場合に受け取れる年金として未支給年金が挙げられるが、これは亡くなった年金受給者本人が最後の年金を受け取ることができないため、その最後の年金を家族が受け取るものである。
- (1) 1つ
  - (2) 2つ
  - (3) 3つ



[問 45] 企業型確定拠出年金(企業型DC)に対する課税の取扱いについて述べた次の文章のうち、最も適切なものを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- (1) 拠出時は、事業主が拠出した掛金については損金算入できないが、加入者が拠出した掛金は全額所得控除(小規模企業共済等掛金控除)により非課税となる。
- (2) 給付時は、年金として受給した場合は公的年金等控除を受けることができるが、一時金として受給した場合は控除を受けることができず、そのまま所得税の課税対象となる。
- (3) 運用中の運用益は非課税であり、積立金に対しては課税が停止されている。

[問 46] 次の事例における遺産に係る基礎控除の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、配偶者、長男、長女、次女が相続人となる。
- ・相続人のうち長女は、相続を放棄している。
- ・他に相続人はいないものとする。

- (1) 4,800万円
- (2) 5,400万円
- (3) 6,000万円

[問 47] 教育資金の一括贈与に係る贈与税の非課税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1つ選びなさい。

- a. 祖父母等(直系尊属)が一括して教育資金を子や孫に贈る場合、贈与者1人あたり最高1,500万円まで贈与税が非課税となる。
- b. 教育資金の一括贈与に係る贈与税の非課税制度による贈与は、学校などに支払われる入学金や授業料などの金銭等を、金融機関への信託等を通じて教育資金として拠出するものである。
- c. 教育資金の一括贈与に係る贈与税の非課税制度の非課税枠は、学校などに支払われる入学金や授業料などの金銭は1,500万円まで、学校以外に支払われる金銭で社会通念上相当と認められるものは500万円までとなっている。

- (1) 0(1つもない)
- (2) 1つ
- (3) 2つ

[問 48] 配偶者に関する民法(相続法)の改正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. 婚姻期間が2年以上の夫婦間において居住用不動産(居住用建物または敷地)の遺贈または贈与がされた場合には、この居住用不動産は特別受益を受けたものとして取り扱わなくてよいとされ、相続財産への持ち戻しが不要となっている。
  - b. 配偶者が相続開始時に被相続人所有の建物に居住していた場合、配偶者は遺産分割において配偶者居住権を取得することにより、終身または一定期間、その建物に無償で居住することができることとされている。
  - c. 配偶者が居住建物の遺産分割に関与するときは、居住建物の帰属が確定するまでの間、被相続人や他の相続人の意思とは無関係に居住建物を無償で使用する権利を取得し、その権利は最低6ヵ月の間保障される。
- (1) 1つ  
(2) 2つ  
(3) 3つ

[問 49] 雇用保険の基本手当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. 雇用保険の基本手当は、雇用保険の被保険者が、定年、倒産、契約期間の満了など自己都合等を除く理由により離職し、失業中の生活を心配しないで新しい仕事を探し、1日も早く再就職するために支給されるものである。
  - b. 雇用保険の基本手当の受給要件は、離職の日以前3年間に雇用保険の加入期間(被保険者期間)が通算して15ヵ月以上あることであるが、特定受給資格者または特定理由離職者については、離職の日以前1年間に被保険者期間が通算して6ヵ月以上ある場合には受給要件を満たす。
  - c. 雇用保険の基本手当の受給期間は、原則として離職した日の翌日から1年間であるが、その間に病気、ケガ、妊娠、出産、育児等の理由により引き続き30日以上働くことができなくなった時は、その働くことのできなくなった日数だけ、受給期間を最大3年間まで延長することができる。
- (1) 1つ  
(2) 2つ  
(3) 3つ

[問 50] 相続の発生原因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) 相続は、相続人が被相続人の死亡の事実を知っているかに関係なく、人が「死亡」し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(海上保安庁や警察署)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) 不在者の本籍地の自治体により失踪宣告がなされると、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。

# 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2024年2月8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)