

信用事業業務検定試験問題

第54回 信用事業管理者

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)

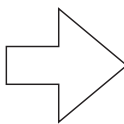
1. 答案を作成する前に、この冊子の裏表紙に印刷してある「答案作成上のご注意」をよく読んでください。
2. 解答用紙に記載されている受験番号・氏名が正しいかどうかを確認してください。誤りがある場合は監督者に申し出てください。
3. 試験問題は、監督者の合図があってから開封してください。
4. 試験問題は、連動する通信教育講座の内容に沿って作成しています。
5. 試験問題に関しては、印刷不明瞭な点以外の質問は受け付けません。
6. 不正な行為があったときは、解答はすべて無効になります。
7. 退席の際には、解答用紙は必ず監督者に直接手渡してください。
8. そのほか、監督者の指示に従ってください。

※ 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		
			-					-				

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、適切なものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 担当者であっても管理者であっても、組織全体の目標より個人目標の達成が重視される。
- B. 管理者は、仕事の割当を整理・検討し、それを部下に明示し、仕事をしやすい環境を作り出すこと、およびその進捗管理で問題点を放置せず解決することが求められる。
- C. 管理者は、自身が担当者だった時代の失敗談よりも成功体験や手柄話を伝えて、部下にも同じレベルの仕事を要求すべきである。
- D. 管理者は、上司からも部下からも信頼され、情報が集まってくる環境を作らなければならない。

- (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、適切なものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 取扱商品の多様化・複雑化が進み、リスクのある商品も多いため、管理者は一人ですべて説明できる状態にする必要はなく、一部の商品は部下に任せて自身は理解しておかなくてもよい。
- (2) 仕事が遅れている部下がいるのであれば、遅れている仕事の内容を確認し、当日中にその仕事のすべてを終わらせるようにすることが欠かせない。
- (3) 金融機関での業務経験がないパート職員がミスをした場合、管理者は「未経験者に多くのことを期待しても無理だろう」という諦めも必要である。
- (4) 若手行職員への叱り方を誤ると、最悪の場合、心身のバランスを崩して退職してしまうおそれもあるため、若手行職員それぞれに応じた細心の配慮が求められる。

[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、適切でないものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 自分のキャリアの方向性を確認するために職務体験を棚卸しするときは、数字や具体的な事実といった、これまでの仕事の成果・実績に限定して焦点を当ててキャリアを振り返るとよい。
- B. 就業後の出来事をまとめる「自分史」を書くときは、入行してからの業務で覚えていることや思いついたことから拾い上げてメモしていく形でもよい。
- C. STAR手法は、過去の出来事を状況(Situation)、課題(Task)、行動(Action)、結果(Result)の4つの側面でまとめることで情報を深掘りでき、行動プロセスが明確になるため、自己の体験記録などへ利用するのに有効である。
- D. 心理学者のジョセフ・ルフトとハリー・インガムが発表した「ジョハリの窓」によると、他人に「自己開示しあるがままの自分を理解してもらおう」「自分がどのように見えているかフィードバックしてもらおう」ことで、よりの確な自己理解に近づける。

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

[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、適切なものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 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」を踏まえると、自分の失敗は早く忘れるようにすることが成長の糧になるといえる。
- (2) 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、まだ自分らしい仕事には出会えていないと考えており、前向きに自分が発揮できる領域を探している状態は、「早期完了状態」に該当する。
- (3) 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(長期的な職業生活においてよりどころとなるもの)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おり、それが短期間(2年～5年)で変わることはないと言われる。
- (4) 仕事を「人との良い関係づくり」「人への影響力の発揮」「緻密な分析」「業務の推進や改革」という4つの領域に分けて、どの領域なら多少複雑でもやる気が失われないか検討して、その領域こそが自分の力が存分に発揮できる分野であると結論づけられる。

[問5] 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. 部下に業務週報を継続的に提出してもらおうと、業務の「整理」「棚卸」の習慣が身についたり、業務中での「考える」習慣を体得できたりする。
- B. 部下が失敗をした場合は、大勢に影響のない失敗でも必ず叱る。
- C. リスクやトラブルの発生時には、部下自身で早急に解決するよう指示したり、悪い情報ほど早く伝えることを部下に徹底したりすることが、リスクマネジメントのポイントである。
- D. SL理論では、業務に習熟していない新人などはフェーズ(S1)にあると考えられ、その段階では部下と話し合い、合意のうえで目標や課題を決め、部下に任せて成果の報告を求めることが有効となる。

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

[問6] 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、適切なものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. リーダーには、地位や役職などの肩書で人を従わせ、指示や命令だけで人を動かすことができる、高い「対人影響力」が求められる。
- B. 集団活性化力は部下育成に大きく関わってくるコンピテンシーで、部下をどう成長させるかが重要であり、自分がどのような管理者になるとよいかという視点は問わない。
- C. 管理者は、部下間の不平等を起こさないために、すべての部下に画一的な対応をとることが望ましい。
- D. 部下の提案が取るに足らないアイデアや絵空事であっても、一度は俎上に載せて検討を加える姿勢が肝要である。

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

[問7] 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. 管理者は、問題の全体像をとらえ全体最適の視点から解決策を考えるより、問題が発生するごとに個別事案の解決策を考える部分最適の視点から解決策を考えることが欠かせない。
- B. 複数の問題の発生原因を確認すると同じ原因から発生していることもあるため、管理者には、問題を掘り下げて因果関係を論理的に解明するスキルが求められる。
- C. 管理者は、状況の変化に応じて軌道修正するのではなく、状況の変化にかかわらず当初の目標をメンバーに達成させることが求められる。
- D. 業務上の意思決定が必要な場面においては、管理者はスピード感をもって短絡的に物事を判断することも重要な職務である。

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

[問8] 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、常に新たな方法や枠組みを打ち立てていくことが求められ、陳腐化した方法で仕事をしていないか見極める姿勢が必要である。
- B. 管理者は自分の業務分野だけに自己責任の領域をとどめ、関連部署も含めるなど責任の領域を大きく捉える必要はない。
- C. 管理者には、行動で周囲を鼓舞し意欲にあふれた組織を作り上げることが求められているため、自らに課す目標は確実に達成できるレベルにする姿勢が望まれる。
- D. 管理者は、環境の変化による過度な緊張や不測の事態に直面しても、普段どおりのパフォーマンスを発揮することが求められる。

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

[問9] 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) 対人影響力, 集団活性力, 状況対応力は, 一人の人と1対1で向き合った状況で活用するスキルであり, 日常の世間話, 雑談が最も適したトレーニングの場となる。
- (2) 課題設定力, 問題分析力, 判断力は, 与えられた業務を肅々とこなしていくことで最も高まるものである。
- (3) 計画組織力, 実行管理力を高めるには, まず今までのやり方についてどこかに改善の余地がないか検討することが出発点になる。
- (4) 果敢性が不足する人は, 立ち止まって頭の中で堂々巡りを繰り返すことが大切だと早く気づくことが必要である。

[問10] 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、適切なものがいくつあるか, (1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 他部署との調整業務では, 事前の根回しや事後のねぎらいなどで, 気持ち良く協力してもらえ関係作りが欠かせない。
 - B. 部下から「楽をしたいから」「手間を省きたいから」など, 不純な動機でこれまででないやり方を提案された場合, 即座に否定する。
 - C. マネジメントは周囲の協力があってこそ成立するため, 管理者はインテグリティ=決して道を外すことのない誠実さ・道徳を伴った自律性を備えておくべきである。
 - D. 渉外部門は営業店の業績を左右する部署であるため, 管理者は目標達成を目指すだけでなく実際にやりきることが求められ, できない理由を考えるよりできる方法を考える。
- (1) 1つ
 - (2) 2つ
 - (3) 3つ
 - (4) 4つ(すべて適切である)

[問 11] 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. 渉外部門が期末に駆け込みで融資案件を持ち込んできても融資部門は即応できるように、管理者はメンバーの仕事量と処理能力を見極めて、効果的な配置を考えなければならない。
- B. 融資部門は専門性が高く、人員の代替性が低いため、当初策定した人員配置計画は変更せず計画を進めていくべきである。
- C. 債権管理業務を確実に遂行するには、延滞の可能性がある先には決済日の何日か前に電話や訪問で入金の確認をし、それでも延滞が発生したらすぐ連絡を入れるといった「計画化」が欠かせない。
- D. 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だけでなく、融資先の社長の経営姿勢などの定性情報等も勘案するが、この点は数値化・定型化し杓子定規に決められるわけではないことを認識する。

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

[問 12] 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、適切でないものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 窓口業務のミスでクレームに発展した場合、ミスをした担当者に最終責任があることが明確であるから、管理者はミスをしっかり指摘し叱るべきである。
- (2) 管理者が先頭に立って販売話法を練り上げるなど、目標達成の手段を考えることは、周囲の達成志向を喚起する有効な方法の1つである。
- (3) 窓口業務を円滑に遂行するには、後方支援や管理者とのチームワークが欠かせないため、仲間と一緒に仕事をしているという意識の醸成が必要である。
- (4) 部下から、来店したお客様の様子に不審な点があるといった相談があったら、管理者は部下に代わり毅然とした態度で真正面からお客様に対応することが求められる。

[問 13] 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、適切なものの組み合わせを、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 演繹法的アプローチは、これまで処理したことのない特殊なケースが発生した場合は処理の方法が分からないため、管理者向きではない。
- B. 帰納法的アプローチは、段階的に業務を理解し、個々の業務を確実に処理するときには向いている。
- C. 管理者が新しい業務を担当する際は、当該業務の目的を理解する必要はなく、具体的なやり方を覚えることに専念すると、合理的・効率的に業務を習得できる。
- D. 業務に関連する周辺業務まで視野に収めると、よりはっきりと業務の本質が明らかになる。

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

[問 14] 苦手な業務の克服について述べた次の文章のうち、適切でないものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 「なぜ」の問いを繰り返すことは、自分の苦手意識の根本原因を突きとめるのに有効である。
- B. 苦手意識の原因を特定できたら、自分なりの解決テーマを設定し不得意な業務を克服するための実施計画を立て、自分で進捗を管理する PEST 分析を行うと、苦手な業務はなくなっていく。
- C. 現在の姿とあるべき姿のギャップ分析を行う「As is (現状) / To be (目指すべき姿)」は、苦手業務の克服に活用できるフレームワークの1つである。
- D. 苦手分野があることは実はメリットであるという考え方もあり、足りない部分は全員が補完していけば組織全体で大きな成果が生み出せる。

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

[問 15] 部下を活用した苦手業務等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. 管理者は、部下それぞれが持つ長所を伸ばす必要はなく、欠点の克服を最優先に考えるべきである。
- B. 管理者が着任したらメンバー全員と個別面談を実施することが大切だが、その際には現在の担当業務に限定して業務内容をヒアリングすべきである。
- C. 業務の停滞を回避するには、1つの業務につき主担当、サブ担当などと2人の担当者を配置することも有効である。
- D. 管理者が苦手意識のある業務について、部下から教わるときは、謙虚かつ真剣に知識を吸収することを意識し、教えてくれる部下の教え方の巧拙や仕事に対する姿勢を見極めることは避ける。

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

[問 16] 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) メンバーに仕事の割当を行う場合、組織規定や自店の収益計画における課の位置づけを考慮するのではなく、仕事がスムーズに流れるようにするのが最優先である。
- (2) 一番仕事ができるメンバーに案件を集中させることが、課、ひいては営業店の実績を上げる最も効果的な人員配置である。
- (3) メンバー全員のスキルアップとマンネリ打破をねらい、配置換えは課の現状や事務の負荷を問わず積極的に講じるべきである。
- (4) 担当の見直しやより細かな割当を決める際は、メンバー1人ひとりの性格を把握し、これからどのように育成していくかを考える必要がある。

[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1つ選びなさい。

- A. 業績目標を設定するときは、できるだけメンバー全員を参加させ、意見交換をしながら進めることが望ましい。
- B. コンプライアンス上の遵守事項は数字の目標以上に重要であるため、課長は朝礼や夕礼を定期的実施してコンプライアンス規定を読み合わせるなど、メンバーに徹底させる必要がある。
- C. 営業店の業績目標の達成に直ちに結びつかないのであれば、メンバー個人の自己啓発状況のフォローアップは課長の重要な職務とはならない。
- D. 課長は、お客様対応や事務手続きなど案件の進捗状況と、メンバーの業務態度や効率の両方を管理していく必要がある。

- (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、適切でないものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 課長は労務管理上の基本理念として「労務関連の法令等の理解」「働きがいのある職場作り」「お客様へのサービスの維持」の3つを常に意識する。
- (2) 労働基準法は労働者の働く条件を規定しているが、労働基準法で定められた基準に満たない労働条件でも、企業と従業員代表が合意していれば有効とされる。
- (3) 上司が職権などを背景にして、本来業務の適正な範囲を超えて、継続的に人格や尊厳を侵害する言動を行い、就労者の働く環境を悪化させる、あるいは雇用不安を与える行為をパワーハラスメントという。
- (4) 課長は、メンバーそれぞれの年齢や能力などの違いに配慮して仕事の指示や配分をする「仕事の公平性」を保つ必要がある。

[問 19] 部下の人事考課について述べた次の文章のうち、適切なものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 人事考課は、行職員を公正に処遇し、能力を開発、活用していくという目的が明確化されており、評価基準は、行職員全員の中で被考課者はどの位置にいるかを見る「相対考課」とするのが一般的である。
- (2) 他人を完璧に評価することは難しく、恣意的な部分も入り込むため、考課者には、評価基準や結果を対象者に一切話さないスタンスが求められる。
- (3) 業績評価と能力評価は連動するものであり、両者にズレが生じることはない。
- (4) 仕事をする中でだれをどのように評価するかは基本的に自由で、気に入った、性格が合うなどいろいろな要素があるが、人事考課をそうしたスタンスで行うことは厳禁である。

[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. 若手行職員の育成は、組織の総合力を高め、事業を継続し、地域社会に貢献していくことにつながるため、管理者にとって営業推進や事務管理に匹敵する課題といえる。
- B. 課長が新入行職員を指導するときは、まず預金、為替、投資信託、保険、融資、外国為替など幅広い範囲の業務を覚えさせ、その後にコンプライアンスを指導する。
- C. ミーティングの司会をメンバーが持ち回りで務めることは、若手行職員の知識やプレゼンテーションスキルを高める方法の1つである。
- D. フィードバック面談は周りのメンバーに聞こえない場所で1対1で実施し、査定がついた背景や本人の良い点・改善点、これから努力すべきことなどを一方的に伝える場とするのがよい。

- (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) コンプライアンスとは、法令とそれに準じた当局の通達、社会通念上当然に求められる規範、金融機関の定款、内部で定めた企業理念、業務マニュアル、各種規則を守ることである。
- (2) 取引時確認等が不十分で反社会的勢力とつながりのある企業に資金を提供した場合、金融機関が当局より業務改善命令を受け、一定期間、金融機関の業務が停止される事態にもなりかねない。
- (3) コンプライアンスについては、行職員やパート職員を問わず、行動する際に脳裏に浮かぶようにしてもらうことが理想である。
- (4) 金融機関のコンプライアンス部門とリスク管理部門は、相互牽制の立場から完全に独立しており、1つの部門のように連携して動くことはない。

[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. 個人情報とは、当局のガイドラインでは氏名、住所、電話番号、年齢が挙げられており、職歴や学歴は対象外とされる。
 - B. 取引時確認の主目的はマネー・ローンダリング、架空名義・第三者名義預金の防止であり、金融商品取引法によって確認が義務化されている。
 - C. 融資申込時に、「何とかあります」などの相手に期待を抱かせる発言をただけでは融資予約の成立が認められることはないが、管理者は部下に対して融資予約と誤解される言動を慎むように徹底指導する必要がある。
 - D. 独占禁止法は、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、金融機関の営業店に最も関係する優越的地位の濫用は私的独占に該当する。
- (1) 1つ
 - (2) 2つ
 - (3) 3つ
 - (4) 4つ(すべて適切でない)

[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. 大企業だけでなく中小企業でもハラスメント対策が法律で義務化されている。
 - B. パワーハラスメントは、弱い立場にある若手や部下に対する言動が対象で、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という間柄では発生しない。
 - C. ハラスメントは職場での言動が対象で、懇親会への半強制参加、一気飲み、お酒の飲めない行職員への無配慮などはハラスメント事案にならない。
 - D. パワーハラスメントの防止には、相手の声と気持ちに耳を傾けて相手の話を共感しながら聞く「傾聴」や、感情的に「怒る」ことが有効である。
- (1) 1つ
(2) 2つ
(3) 3つ
(4) 4つ(すべて適切でない)

[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. 管理者は、事務ミスが必ず一定の割合で発生することを念頭に置き、「ミスが発生する確率」と「発生によるリスク量の把握」によるリスク管理が求められる。
 - B. 事務ミス等でお客様からクレームが寄せられたときの一次対応は担当者の役割であるため、管理者は担当者に幅広い知識と柔軟な対応を習得させる必要がある。
 - C. 管理者は、取引を通じて取得した個人情報とその日のうちにチェックし、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. 管理者は、労働法上の勤怠管理、健康管理、衛生管理、消防法上の消防設備管理など、いろいろな法令に基づいた管理事項の責任者に任命されるので、自分がどの部門の責任者となっているか常に認識しておく。
- (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) 預金口座の開設時や大口現金の受払取引等の際には、個人のお客様であれば氏名、住居、生年月日の確認が義務づけられているが、取引を行う目的や職業などを確認することは任意である。
- (2) 口座開設申込者が反社会的勢力の関係者リストに掲載されている人物に該当していないか、慎重にチェックする必要がある。
- (3) 居住地も勤務地もエリア外の遠隔地の店舗で口座を開設するケースは、犯罪性のある行為に用いられる可能性もあることから、口座開設の理由や来店者の属性情報をヒアリングして口座開設の可否を慎重に判断する必要がある。
- (4) 外国における重要な公的地位を有する者や過去に当該地位にあった者は外国PEPsに該当し、不正取引を行いやすい立場にあることから、厳格な取引時確認が義務づけられている。

[問 26] 代筆、委任状・代理人届の取受けにおける注意事項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. 行職員による代筆は、トラブル発生時に、その有効性を金融機関が立証するのは極めて困難であるため、お客様から要請されても一切応じることはできない。
 - B. 代筆を頼まれた場合、家族に預金取引の代理人となってもらうように提案することも有効である。
 - C. 管理者は委任状や代理人届を取り受けた際に、代理人取引が必要とされる理由や事情について聞き取り、それが納得できるものかどうかを判断する必要がある。
 - D. 委任状や代理人届の提出を受けても、電話等の手段による預金名義人(委任者)の意思確認は必須である。
- (1) 1つ
 - (2) 2つ
 - (3) 3つ
 - (4) 4つ(すべて適切である)

[問 27] 払戻しにおける注意事項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. 預金者本人が現金による多額の払戻しを依頼してきた場合、その目的に妥当性があれば犯罪性が低いと判断できるため、取引時確認など所定の手続きを経たうえで振込みなどを案内することなく直ちに現金で払い戻す。
- B. 家族が真正な通帳および届出印を持参したとしても、大口の払戻しや預金残高とほぼ同額の払戻請求、窓口での態度が不自然な場合等については、預金者が来店できない事情、払い戻した現金の用途等の確認や、預金者本人に連絡を取るといった、一歩踏み込んだ観察と対応が必要である。
- C. 預金の払戻しにあたって、届出印を押捺された払戻請求書とともに預金通帳・証書の提出を求め、その持参者に善意・無過失で払戻しをしたときには、無権利者に対して払い戻してしまった場合でも、預金約款等で金融機関は免責される。
- D. 優良な取引先で身元が明らかなお客様について預金通帳・証書の提示または回収をしないなど、所定の手続きの一部が欠けている形で預金の払戻しに応じた場合、直ちに払戻しが無効になる。

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

[問 28] 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. 高齢者名義の預金に関する取引には、管理者が当初から関与してトラブルの発生防止に努めるべきである。
- B. 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、預金者が制限能力者の登記を受けていないなら、その場で支払停止に応じることはできない。
- C. 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、払戻しの目的が入院費であれば、公的書類や運転免許証等での事実確認等を行い、問題がなければ現金で払い戻す。
- D. 施設関係者が単独で来店し、「施設に入居している預金者に頼まれて払戻しに来た」と申出があった場合、払戻しを断り配偶者や子が来店するよう依頼する。

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

[問 29] 相続預金払戻時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)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 預金者(被相続人)が死亡した事実は、預金者(被相続人)の戸籍謄本または除籍謄本によって確認する。
- (2) 相続人の確認は、被相続人の戸籍謄本(出生から死亡までの連続した全戸籍)および相続人全員の最新の全部事項証明書を用いる。
- (3) 預金者が死亡するとその預金は遺産分割の対象となるため、正式な遺言書や遺産分割協議書の提示など所定の手続きを終えない限り、相続人は預金を払い戻すことはできない。
- (4) 遺産分割協議書を作成済みの場合は、相続人全員の署名・捺印(実印)のある原本の提示を受け、その内容を確認してから払戻しに応じる。

[問 30] 融資可否の判断、融資先の査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、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 経営者の指導力や経営力、知識、技術などのチェックや、財務上の評点と将来の取引収益などの検証、信用調査機関などから入手した企業に関するリスク情報の最終確認は、いずれも管理者が担う。
 - B. 融資先の経営者と経営者保証を締結する際には、その必要性など具体的な理由を説明することが義務づけられている。
 - C. 融資を謝絶する場合、その謝絶理由について申込先に伝えてよい事項といけないう事項を担当者に判断してもらい、伝えてよい事項はできるだけ誠実に説明するよう促す。
 - D. 管理者は、集計データを見て、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。
- (1) 1つ
 - (2) 2つ
 - (3) 3つ
 - (4) 4つ(すべて適切でない)

[問 31] 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、適切でないものがいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 融資先を訪問して行う実査は、定性面の確認になり誤った実態把握を招く可能性が高いため、これを行わず財務資料の分析を徹底したほうがよい。
- B. 取引先から融資を申し込まれた場合、融資課長は、新規融資だけの関係に終わらせず、預金口座の活用や従業員のローンや投資信託、保険販売といった総合取引体制を構築する努力を怠りなく続けていかなければならない。
- C. 融資先の業績が悪化しているものの直ちに破綻するほどの状況にないなら、支店長や本部と連携して随時事業計画の検証や改善支援を行うが、この段階では公的機関の紹介といった金融機関の枠を超えた支援はできない。
- D. 金融機関はお客様から集めた預金を運用しているという点で、回収の手を緩めるわけにはいかないので、融資先が事業継続を断念した場合、経営者が再起できなくなるとしても回収を徹底しなければならない。

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

[問 32] 預かり資産の販売ルー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) 預かり資産の販売ルールは厳格に決められており、担当者はお客様への説明方法・説明の順番も複数の法律に従わなければならない、管理者は担当者の対応を確認する義務がある。
- (2) 渉外担当者が預かり資産を勧誘するとき、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、管理者も同行訪問を通して確認するとよい。
- (3) 部下が単独で預かり資産を販売した場合、管理者は、適合性の原則などルールに従った販売をしていたかお客様に確認することはできず、担当者に個別に確認する。
- (4) リスク商品販売のロールプレイングを行う際は、担当者同士が二人一組となり、管理者を含む他のメンバーがいない場所で実施させて、管理者は後でそれぞれの担当者から販売ルールを遵守していたか個別に確認する。

[問 33] 預かり資産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、適切でないものがいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 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は、担当者とお客様との関係性構築が特に重要となるため、管理者は担当者に対応を一任する。
 - B. 担当者に訪問頻度管理表を作成させ、訪問頻度が低い、またはゼロの先については、お客様が十分に運用状況を理解しており、積極的な訪問は必要ない先だと判断できる。
 - C. 高齢のお客様は、高齢になればなるほど記憶力や理解力が低下していき、一度の説明だけではなかなか理解できないことも多くなるので、担当者からの丁寧な説明のほか、管理者も同行訪問するなどしてフォローができていくか把握する。
 - D. 担当者がアフターフォローできているかを確認するときは、リスクの低いと思われるお客様から優先して担当者がフォローできているかチェックしていく。
- (1) 1つ
(2) 2つ
(3) 3つ
(4) 4つ(すべて適切でない)

[問 34] 業務の効率化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. 業務の効率化とは、複雑な業務の中の無駄な作業や重複した作業を省き、すべての作業に優先順位をつけることで、全体のコストを減らし、収益性の改善を目指すものである。
 - B. 営業店の効率化を進めるには、過去の業務マニュアルや前任者からの引継ぎを踏襲し、その範囲内で創意工夫を凝らすことが、効率化を進める原動力となる。
 - C. 営業店の管理者は、営業、融資、渉外というそれぞれの業務が連携していることを認識し、部署や人のネットワークを常に意識しながら業務の効率化に取り組んでいく必要がある。
 - D. 個別にかつ担当者ごとに課長が実態を見て、意見を細かくヒアリングし、特に立場の強い人や普段から目立つ人の意見を優先的にくみ上げていくとよい。
- (1) 1つ
(2) 2つ
(3) 3つ
(4) 4つ(すべて適切である)

〔問 35〕 ステップアップに必要な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) 管理者にはリーダー、フォロワー、コーディネーターという3つの役割が求められ、このうち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はコーディネーターの役割にあたる。
- (2) 副支店長として絶対に必要なスキルは部下の能力開発であり、実務面での業務知識については問われない。
- (3) 部下の能力開発は副支店長へのステップアップに必要なスキルであり、職場教育で実施するOJTは、「①部下の現在の能力を把握→②目標達成のための計画を立案、実行→③必要な能力と現状のギャップを明確化」という順番で進める。
- (4) 管理者の立場でも、よりステップアップした経営層の立場でも、部下や同僚にやる気を起こさせること、つまりモチベーションアップは重要である。

〔問 36〕 職場環境の向上について述べた次の文章のうち、適切なものがいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 労務管理の徹底は、部下の心身を健全に保ち、ひいては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。
 - B. 管理者は、部下が一人で思い悩むことがないように、会社が拘束する時間を必要最低限にするなどのリフレッシュできる体制や、問題や悩みを早期に吸い上げ解決する体制など、ストレスを抱えない職場環境を作ることが重要である。
 - C. オフィスの環境整備は必ず管理者が推進責任者となり、管理者がいるときに整備が実施される体制とすることが望ましい。
 - D. 情報の管理は管理者にとって重要な項目であり、その保管方法を部下に共有させることはできない。
- (1) 1つ
 - (2) 2つ
 - (3) 3つ
 - (4) 4つ(すべて適切である)

[問 37] 部下の状態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、まず部下それぞれの普段の状態を見極め、問題点が見えれば、その要因を把握し、早期に解決することが望まれる。
 - B. 借金をはじめとする金銭の問題は本人に帰属するものであり、金融機関が関わることは一切できない。
 - C. お客様への対応時間の長さの関係性の良さは比例するため、部下とお客様が長時間カウンターや応接にいるのなら、そのお客様との関係は良好であると判断できる。
 - D. 部下が長時間電話している場合、部下の話が長いだけのケースが大半を占めるので、管理者は部下に対して簡潔に伝える方法を指導すれば解決に向かう。
- (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) 手順が分からない作業は、どれくらいの時間がかかるのか見極めができず、日々の業務に落とし込むことができないため、締切日の当日に集中して作業するようにする。
- (2) 優先順位の高い案件が突発的に生じた場合、管理者は部下が遂行中のすべての業務を最も早く終わらせる方法を一緒に検討、実施し、すべての業務が終わり次第、突発的な案件に着手させる。
- (3) 管理者は、各担当者にペンディング事項を管理する表を作成させて、期日を設けてそのとおりに処理されているかを確認するなど、必要事項を埋没させない施策を講じる必要がある。
- (4) 特定の部下に業務が集中して大きな負荷がかかっている場合、部下の教育的視点を重視するならば、ほかの部下に業務を振り分けることは控える。

【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、お客様の名前だけを並べたセールスリストを担当者に作成するよう指導し、日々の訪問活動がリストに従ったものになっているかチェックする必要がある。
- B. アポイントが極端に少ない担当者は営業の基本を理解できておらず、良好なコミュニケーションを構築できないなど大きな問題がある可能性があるため、同行訪問を含めた再教育を行うが、担当先を減らすことは考える必要はない。
- C. 成約率を高めるには、たくさんのお客様へとにかくアプローチして案件を見つける方法が最も適している。
- D. 管理者は、担当者が作成した日々の訪問計画が、時期に応じたものになっているかチェックし、適切でない場合には時期に応じた訪問計画を作るよう事あるごとに指導しなければならない。

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

【問 40】 プレイングマネージャーとして活動する際の体制構築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し、預かり資産の大口セールスや融資の条件変更への対応など、部下では対応が困難だと考えられる担当先や案件に限定すべきである。
- B. 重要なお客様については高いレベルの知識やヒアリングスキルが求められるため、面談の事前準備や話の進め方、課題の想定、条件交渉などを行っている姿を部下に見せても教育にはつながらない。
- C. 部下にも重要なお客様との接点を持たせることは、プレイングマネージャーである管理者がフォローする範囲が拡大することになるため避ける。
- D. プレイングマネージャーには、営業推進と管理、教育を日々の業務にどれだけ組み入れて実践できるかが求められる。

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

[問 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、適切でないものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 大口の事業性融資やローンに関する案件は、期の当初からお客様へのアプローチを開始し、案件を発掘していかなければならない。
- (2) スケジュールについては、管理者と案件を抱えている担当者間で共通認識を持つ必要があり、融資業務なら、各種の信用照会や実態把握、財務分析、稟議の作成は、担当者のスケジュールに組み込んでおく。
- (3) 当期に実績化は難しいものの翌期以降に結実する案件については当期に進捗を図ることは避け、いま実績化する案件に活動を集中させる。
- (4) 効果的なスケジュールの策定方法は、「①期ごとの大まかな動きを理解しておく→②毎月のスケジュールを考える→③日々のスケジュールについても考える」という順で検討することである。

[問 42] ほかのメンバーへの協力依頼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、プレイングマネージャーとしての営業時間を確保するため、日誌や各種報告物、融資の稟議といった書類の回覧は、自身が見なくても済むように上司に理解を求める。
 - B. ほかの部署の管理者には、支店長との間で決定した自部署の体制について周知し、この体制によってほかの部署にどんな負担がかかるのか十分に理解してもらう必要がある。
 - C. 預金や融資、預かり資産のセールスを行う際は、お客様の取引内容や手続きの方法を調べるが多くなるが、ほかの部署のメンバーに協力を仰ぐことは指示系統が複数になり混乱をきたすため避ける。
 - D. プレイングマネージャーは、パート職員を含めたほかのメンバーが対処できる業務については徹底的に教えて任せ、自分しかできない業務に専念することが大切である。
- (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. 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指す「心理的安全性」を高めるには、特定のコアメンバーの意見が必ず通るといった状況は避け、全員で共通した価値観を持つことが大切である。
- B. 部下に「後にしてくれ」「そんなことも分からないのか」という態度を取ってしまうと、部下は報告しづらくなり、大事な情報が入らなくなる可能性もある。
- C. すぐに実績を求められるうえ、心情を吐露できる世代の近い人も少ないという若手行職員の事情を理解して接することが不可欠である。
- D. 若手に不足している点があるのは当たり前だと考え、初めての業務・手続きについては手順や進め方を自分で考え実践させる。

- (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、適切なものがいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 仕事が順調でない部下については、普段からきめ細かく対応する必要があり、どういう状況であるか確認し、何をすべきかを考えさせ、必要であれば指示を明確に出す。
- B. 悩みを抱えている部下は、どの仕事を優先すべきか混乱しているケースが多いため、仕事の優先順位をつけてあげるとよい。
- C. 自ら話しかけてこない部下は、抱えている仕事の相談もできず一人で悩んでいることが多いため、詰問して指示する形になってでも悩みを正直に話してもらうようにする。
- D. 期日に間に合わないにもかかわらず事前に報告をしてこなかった場合、期日を守ることや進捗状況を報告することなどを強く認識してもらうため、ときには厳しく接することも必要となる。

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

[問 45] 部下のメンタルケア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. 部下がメンタルに問題を抱えているのであれば手立てはいろいろあるが、そもそも、部下がそのような状態になることを避けるようにするのが管理者の役割である。
 - B. 部下のメンタルの状態を把握するためには、接点を持つことが必要であり、管理者自ら話しかけたり、一定の頻度で会話をする仕組みを作ったりすることが重要となる。
 - C. 精神面の症状がひどい部下に対しては、産業医の診察を受けるように促すことも管理者の役割である。
 - D. 部下が精神的に問題を抱えている場合、有給休暇を取得させれば、この期間に元気を回復することが期待できるため、最終手段として、最善の方法といえる。
- (1) 1つ
 - (2) 2つ
 - (3) 3つ
 - (4) 4つ(すべて適切でない)

[問 46] 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. 営業店の管理者は、正行職員とパート職員双方に気持ち良く働いてもらえるよう人事管理・労務管理を行う。
 - B. パート職員の働く動機はお金であり、「同じ仕事をするなら楽なほうがいい」と考えていることを踏まえて対応するとよい。
 - C. 金融機関での勤務経験があるOB・OGがパート職員となったのなら、キャリアの中断期間が短いパート職員には重要な業務を任せるなど、何年前に退職したかで配属を決定したり、教育訓練プログラムを考えたりする。
 - D. 現役の正行職員よりも知識・経験が豊富なパート職員に一定の範囲で責任ある仕事を任せることは、正行職員のモチベーションに影響があるため避ける。
- (1) ゼロ(すべて適切である)
 - (2) 1つ
 - (3) 2つ
 - (4) 3つ

[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. 管理者は、パート職員の年齢に左右されず、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。
- B. 年長者は人生や社会の先輩として敬意を払うべき対象だが、遠慮してしまうと組織の秩序が乱れるため、部下と同じように命令口調で仕事を依頼すべきである。
- C. 60歳を超え再雇用となった職員に、直近まで上位管理者であったことや正行職員のままであるような立ち振る舞いが見えたら、管理者はほかの行職員の前で注意する必要がある。
- D. 知識や経験が豊富なシニアパート職員であれば、管理者は担当職務について明確化せず、管理者の了解を得ることなく、あらゆる業務に指示・アドバイスしてもらうようにする。

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

[問 48] 商品や手続きの理解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) 商品やサービスの多様化に伴い新商品が頻繁に投入され手続きやルールも変更されるので、管理者はメンバー全員に徹底するという意識を持っておかないと手続疎漏が発生しかねない。
- (2) 預かり資產業務では、お客様の年齢や運用経験によって役席者による面談や意思確認が必要になるケースもあるが、部署の管理者が不在の場合は、そうした手順を省略することもできる。
- (3) 当事者意識の薄い部下には、手続きやルールを理解することの重要性を説明しなければならないが、併せて勉強会の開催や帳票の入替を任せるなどして意識を高めさせる工夫も有効である。
- (4) 新商品の理解を深めるには、セールスを実施して成約を取ることにも有効であり、最初に成約を取ったメンバーを公表するなど、全員が早期の成約を目指す仕組みも考える。

[問 49] 相続関連や住宅ローンのセールスについて述べた次の文章のうち、適切なものの組み合わせを、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. ファイナンシャルプランナーの資格取得により、お客様の相続税の試算も可能になり相続関連のセールスが行いやすくなるため、管理者は部下の意向を確認した上で資格取得の提案を最優先すべきである。
- B. 管理者は部下に対して、相続発生から相続税支払いまでのスケジュール、法定相続割合、相続財産の評価方法、相続税の算出手順・速算表の見方などの相続関連の知識を教えることが望まれる。
- C. 住宅ローンのセールスを行う場合、「住宅ローンを組む可能性のあるお客様がいる」という情報だけでなく、「いつ、いくら住宅を建てる。来月、請負契約予定のお客様がいる」という詳細な情報まで求められる。
- D. 住宅ローンは金融機関として獲得したい重要な項目であるが、アパートローンは専門的な知識も必要になるため、部下にニーズの発掘等を任せることはできない。

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

[問 50] 人脈作りのポイントについて述べた次の文章のうち、適切でないものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 管理者には、これまでの業務を通じて構築した人脈を活用して、効果的な組織運営を実現することが求められる。
- (2) ほかの営業店の管理者とつながることで、どういった運営が効果的か聞くことができ、それを自店にも活用することができる。
- (3) 人脈を作るうえでは、自分のことを話すより相手に関心のあることを見抜き、相手の話したいことを熱心に聞くとよい。
- (4) 税理士や司法書士などの専門家との人脈を持つと、困ったときに助けが得られるが、そうした士業の先生が顧問をしているお客様を金融機関に紹介してもらうことはできない。

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)