

涉外基礎

解説編の利用にあたって

1. 試験問題は、弊社ホームページに掲載中の別ファイルをご利用下さい。
2. 解説に、2024年度の通信テキストの参照ページを記載していますが、今後、通信テキストの改訂により参照ページが変更になる可能性がありますので、ご注意ください。
3. 試験問題と解説は、試験実施日を基準にしておりますので、勉強にあたっては、その後の「法令・規則・制度等」の改正、変更にご注意下さい。

照会先

〒151-0051 東京都渋谷区千駄ヶ谷 5-27-11

アグリスクエア新宿 9F

農林中金アカデミー研修企画部

TEL 03-6457-8926

目 次

	ページ	正答率
問 1 セールスのステップと心構え	1	92.0 %
問 2 一般的なセールスの流れ	2	84.0 %
問 3 見込先の選定	3	42.0 %
問 4 訪問先選定における店内情報の活用	4	30.0 %
問 5 外部の情報を利用した訪問先の選定方法	5	87.0 %
問 6 アポイントが取れないときの対応	6	61.0 %
問 7 大口の振込があったお客様へのセールス	7	42.0 %
問 8 訪問計画表を作成するメリット	8	30.0 %
問 9 上手なアポイントの組み方	9	77.0 %
問10 1 日ごとの訪問計画表	10	75.0 %
問11 用件の伝え方	11	81.0 %
問12 電話対応の基本	12	89.0 %
問13 ローン商品を販売する際の留意点	13	95.0 %
問14 移動時間中の情報収集	14	89.0 %
問15 お客様の情報を得るためのステップ	15	82.0 %
問16 雑談における 3 つのキーワード	16	88.0 %
問17 ニュースを話題にすること	17	84.0 %
問18 セールスにつながるキーワード	18	94.0 %
問19 物価上昇を気にされているお客様との会話	19	98.0 %
問20 自宅を建て替えるお客様との会話	20	89.0 %
問21 年金だけでは老後が不安と発言するお客様との会話	21	70.0 %
問22 お客様の自宅での商談	22	75.0 %
問23 居間・リビングに着目したニーズの発掘	23	78.0 %
問24 個人情報	24	55.0 %
問25 報・連・相の進め方	25	73.0 %
問26 カスタマーハラスメント	26	67.0 %
問27 苦情・クレームを受けた際の注意点	27	52.0 %
問28 セールスの基本的な考え方	28	96.0 %
問29 お客様の取引情報	29	49.0 %
問30 お客様からのお断り	30	78.0 %
問31 クロージングの基本話法	31	92.0 %
問32 固定性メイン化	32	76.0 %
問33 お客様が渉外担当者に期待していること	33	93.0 %
問34 電話セールスの留意点	34	80.0 %
問35 総合口座	35	78.0 %
問36 期日指定定期貯金	36	30.0 %
問37 マル優制度・マル特制度	37	48.0 %
問38 住宅ローンのセールス	38	96.0 %
問39 マイカーローンのセールス	39	93.0 %
問40 リフォームローンのセールス	40	58.0 %
問41 カードローンのセールス	41	51.0 %
問42 老齢基礎年金の年金額	42	67.0 %
問43 将来の年金額を増やす方法	44	48.0 %
問44 障害年金	45	56.0 %
問45 年金分割	46	89.0 %
問46 年金生活者支援給付金	47	39.0 %
問47 確定給付型の私的年金	48	33.0 %
問48 相続時の貯金・農地・遺産分割協議	49	76.0 %
問49 遺留分の計算	50	53.0 %
問50 相続税の申告	51	43.0 %

セールスのステップと心構え

【問 1】 セールスのステップと心構え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) 面談前にあらかじめ調べられる情報については、データベースを活用しながらしっかりと収集しておくことが大切であり、これらの情報を活かしながらお客様のニーズに関わらずできるだけ早いタイミングで商品提案を行うことが、成果に結びつくと言える。
- (2) 面談の目的は「商品を1つでも多くご説明すること」「店舗で行っているイベント・催し物をご案内すること」「J A(J F)のことをよく知ってもらうこと」であり、これらの目的が達成できてこそ、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。
- (3) セールスにおいては、「この商品を売らなければ」という成約ありきの意識ではなく、「お客様の不安や不満を解消するためのアドバイスをしよう」という姿勢、すなわち「お客様に解決策を提案する」という意識が大切である。

正解 (3)

正解率 92.0%



解 説

- (1) 面談前の情報収集は、お客様との面談時に真のニーズを引き出すために行うものであるが、数字だけで判断してしまうと、お客様の真のニーズから外れたセールスになってしまうおそれがあるため、情報収集だけですぐに成果につながるものではない。よって適切でない。テキストNo.1 P10「①お客様情報の収集」参照。
- (2) 面談の目的は「お客様に関する追加の情報を得ること」「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」であり、これらの目的が達成できてこそ、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。よって適切でない。テキストNo.1 P11「②面談」参照。
- (3) 適切である。テキストNo.1 P14「③セールス」参照。
以上のことより、適切なものは(3)であり、(3)が本問の正解である。

一般的なセールスの流れ

〔問 2〕 一般的なセールスの流れ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. 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を大前提に、所属 J A (J F) が保有する情報や外部情報も積極的に活用することが重要である。
- 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、訪問日の前日までに、事前に作成した訪問計画表をもとに持参する資料を選定する。
- c. 具体的な「商品説明」のあと、お客様に何らかのニーズがありそうだと判断した場合、「商品の提案」(アプローチ)を行い、お客様が関心を示すかどうか、しっかりと確認する必要がある。

- (1) 1 つ
- (2) 2 つ
- (3) 3 つ

正解 (1)

正解率 84.0%



解 説

- a. 適切である。テキスト No. 1 P22 「③フローチャートで学ぶセールスの流れ」参照。
- b. 適切である。テキスト No. 1 P23 「③フローチャートで学ぶセールスの流れ」参照。
- c. 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」を行い、その内容にお客様が関心を示した場合に、その後、預かり資産やローン商品等の具体的な「商品説明」に移行する。「商品の提案」のあと具体的な「商品説明」に移行するのであり、問題文は逆になっている。よって適切でない。テキスト No. 1 P22 「③フローチャートで学ぶセールスの流れ」参照。

以上のことより、適切でないものは c. であり、(1) が本問の正解である。

見 込 先 の 選 定

〔問 3〕 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. 見込先を選定する際には、訪問件数と訪問する見込先を絞り込むことが、長期的に成果を上げるポイントである。
- b. 前任担当者の引継書に見込先が記載されていることがあるが、これだけにとらわれると、見込先の範囲が狭くなるため注意が必要である。
- c. 見込先の選定については、実務的には今まで訪問していた先に新しく見込先を追加する作業になるが、優先順位を定めずに、すべての見込先を訪問していくという感覚が大切である。

(1) 1 つ

(2) 2 つ

(3) 3 つ

正解 (2)

正解率 42.0%



解 説

- a. 見込先を選定する際には、できるだけ広い範囲で考えたうえで、訪問件数を増やし、より多くの見込先を訪問することが長期的に成果を上げるポイントである。よって適切でない。テキスト№1 P27「●広い範囲から見込先を選んだうえで訪問先を決める」参照。
- b. 適切である。テキスト№1 P28「●訪問先を決めるまでの手順」参照。
- c. 見込先の選定については、実務的には、今まで訪問していた先に新しく見込先を追加する作業になるが、その中の優先順位の高い先から訪問していくという感覚が大切である。よって適切でない。テキスト№1 P28「●広い範囲から見込先を選んだうえで訪問先を決める」参照。

以上のことより、適切でないものは a. と c. であり、(2) が本問の正解である。

訪問先選定における店内情報の活用

〔問 4〕 訪問先選定における店内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. 定期貯金にちょうど 1,000 万円の残高があり数年間動きのない口座は、相続税対策として複数の金融機関に 1,000 万円ずつ分散して預けている可能性がある。
- b. 住宅ローンを完済するところには一般的に老後資金について考えるステージになっているが、その他のローン返済等の支出が続くこともあるため、訪問先としては貯金や預かり資産運用の見込みが高い先とは言えない。
- c. 一定期間に一定以上貯金残高が増えた先をチェックして、貯金だけでなく収入の面でも増加しているのであれば、リスク許容度が大きくなっている可能性があり、定期貯金による資産運用の提案が効果的である。

(1) 1 つ

(2) 2 つ

(3) 3 つ

正解 (3)

正解率 30.0%



解 説

- a. 定期貯金にちょうど 1,000 万円の残高があり数年間動きのない口座は、相続税対策ではなくペイオフ対策として複数の金融機関に 1,000 万円ずつ分散して預けている可能性があると考えられる。よって適切でない。テキスト№1 P33「●一定以上貯金が増えていれば余裕資金があることを示唆」参照。
- b. 住宅ローンのような長期返済が完済するところには、一般的に老後資金について考えるステージになっており、それ以降は貯めることに関心が移っていく可能性があるため、アプローチしてみるとよい。よって適切でない。テキスト№1 P34「●一定以上貯金が増えていれば余裕資金があることを示唆」参照。
- c. 一定期間に一定以上貯金残高が増えた先をチェックして、収入の面でも増加しているのであれば、リスク許容度が大きくなっている可能性があり、投資信託等による資産運用の提案が効果的である。よって適切でない。テキスト№1 P34～35「●一定以上貯金が増えていれば余裕資金があることを示唆」参照。

以上のことより、すべて適切でなく、(3) が本問の正解である。

外部の情報を利用した訪問先の選定方法

〔問 5〕 外部の情報を利用した訪問先の選定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. 外部情報の1つである既存のお客様からの「新規のお客様の紹介情報」は、既存のお客様のニーズに的確に応え、J A(J F)の商品・サービスに満足していただくことで得ることができる情報である。
- b. 既存のお客様から紹介していただいたお客様は、飛び込みで訪問した場合と比較して必ずしも成約率は高くはなく、さらに別のお客様を紹介してもらえる可能性も低い。
- c. 人間には「好意の返報性(ギブアンドテイク)」という性質があり、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

正解 (1)

正解率 87.0%



解 説

- a. 適切である。テキストNo.1 P36「●お客様のニーズに応えると別のお客様を紹介してもらえることも」参照。
- b. 既存のお客様から紹介していただいたお客様は、飛び込みで訪問した場合と比較して成約率が格段に高くなり、さらに別のお客様を紹介してもらえることにもつながる。よって適切でない。テキストNo.1 P36「●お客様のニーズに応えると別のお客様を紹介してもらえることも」参照。
- c. 適切である。テキストNo.1 P37「●お客様のニーズに応えると別のお客様を紹介してもらえることも」参照。

以上のことより、適切でないものはb. であり、(1) が本問の正解である。

アポイントが取れないときの対応

〔問 6〕 アポイントが取れないとき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. 電話をしてもつながらず、なかなかコンタクトが取れないお客様に対して、「ぜひお会いしてご案内したい」という気持ちを手紙で伝えることによって、その後にお客様とアポイントが取れるようになるケースがある。
- b. 手紙を送る際には、宛名シールを用いたり、文面をパソコンで作成したりするなど効率的に作業することで、1人でも多くのお客様に送れるよう工夫するとよい。
- c. 手紙が到着した頃合いを見計らってお客様に電話をかければ、手紙をきっかけに話が弾み、アポイントが取れる可能性が高くなる。

(1) 1つ

(2) 2つ

(3) 3つ

正解 (2)

正解率 61.0%



解 説

- a. 適切である。テキストNo.1 P48「アポイントが取れないときどうすればいいの？」参照。
 - b. 手紙を送る際に、パソコンで作成した文面をプリントアウトし、宛名シールが貼られた封筒に入れて送ってしまったのは、ダイレクトメールと同じであるため、受け取ったお客様には気に留めていただけない。よって適切でない。テキストNo.1 P48「アポイントが取れないときどうすればいいの？」参照。
 - c. 適切である。テキストNo.1 P48「アポイントが取れないときどうすればいいの？」参照。
- 以上のことより、適切なものは a. と c. であり、(2) が本問の正解である。

大口の振込があったお客様へのセールス

〔問 7〕 大口の振込があった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. 大口の入金があったケースでは、まず「大きな金額をご入金いただいたので、その資金の活用についてご提案したい」という目的をしっかりと伝えることが大切である。
- b. お客様本人と話をするからには、入金がどんなお金で、今後の資金使途について具体的に予定が決まっているかどうかなど、何らかの情報を得ることが不可欠である。
- c. 保険会社からの死亡保険金の振込のケースなどで、ご家族を亡くし相続が発生したお客様には、二次相続や自身の備えについてなどアドバイスを行う機会も多く存在するため、ご家族が亡くなったあとなるべく早いタイミングでセールスを行うと成果につながる可能性が高い。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

正解 (2)

正解率 42.0%



解 説

- a. 大口の入金があったケースでは、まず「大きな金額をご入金いただいたので、そのお礼を申し上げたい」という感謝の気持ちを伝えることが大切である。よって適切でない。テキストNo.1 P64「⑥大口の振込があったお客様」参照。
- b. 適切である。テキストNo.1 P64「⑥大口の振込があったお客様」参照。
- c. 保険会社からの死亡保険金の振込のケースなどでは、二次相続や自身の備えについてなどアドバイスを行う機会も多く存在するが、日の浅いタイミングでのセールスは反感を買う可能性が非常に高いため、まずは情報提供にとどめ、四十九日法要を終えたあとなどに、再度声をかけるのがよい。よって適切でない。テキストNo.1 P64「⑥大口の振込があったお客様」参照。

以上のことより、適切でないものは a. と c. であり、(2) が本問の正解である。

訪問計画表を作成するメリット

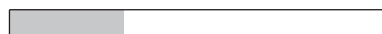
〔問 8〕 訪問計画表(1 週間ごと・1 日ごと)を作成するメリットについて述べた次の文章のうち、適切なものがいくつあるかを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 1 週間ごとの訪問計画表を作成するメリットは、空いている時間がどこにあるかを1 週間という広い範囲でとらえることによって、アポイントを入れる最適な時間を瞬時に判断できることである。
- b. 1 週間ごとの訪問計画表を作成するメリットは、訪問時間や必要書類等の持ち物、出発前に調べることなどを具体的に記載することによって、訪問について考える時間をしっかり取ることができ、お客様との会話の準備などができる点である。
- c. 訪問計画表をしっかりと作成して絶えず自分の時間を捻出し、J A(J F)内の情報を集めることだけに注力すれば、自然とお客様が増加していき、成果に結びつくことで仕事への満足度も高まっていく。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

正解 (1)

正解率 30.0%



解 説

- a. 適切である。テキスト№1 P74「●訪問計画表を作成するメリット」参照。
- b. 訪問時間や必要書類等の持ち物、出発前に調べることなどを具体的に記載することによって、考える時間を極力減らすことができ、その分お客様との会話などに費やすことができるのは、1 日ごとの訪問計画表である。よって適切でない。テキスト№1 P74「●訪問計画表を作成するメリット」参照。
- c. JA(JF)内の情報を集めることだけに注力するのではなく、訪問計画表をしっかりと作成して絶えず自分の時間を捻出し、お客様と会い、コミュニケーションを図りながら情報を集めることに注力すれば、自然とお客様が増加していった成果に結びつき満足度も高まっていく。よって適切でない。テキスト№1 P74「●2種類の訪問計画表を作成して効率的に行動しよう」参照。

以上のことより、適切なものは a. であり、(1) が本問の正解である。

上手なアポイントの組み方

【問 9】 上手なアポイントの組み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) アポイントとアポイントの間の間隔については、会話する時間と移動時間を十分に考慮しつつ、訪問件数を増やすためにも、間隔に余裕を持たせずにできるだけ時間を詰めておくことが大切である。
- (2) 会いたいお客様すべてと会うためには、訪問内容の重要度を優先するよりも、アポイントの入れにくいお客様から順にスケジュールを組んでいくほうが効率的に活動できる。
- (3) 仕事の都合で不在がちな人などアポイントの入れにくいお客様については、早めに声をかけたほうがよいが、毎日ほとんど在宅しているお客様に1ヵ月先のアポイントを入れるのは効率的な訪問計画とはいえない。

正解 (1)

正解率 77.0%



解 説

- (1) アポイントは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の時間をはさみながら無理なく取ることが大切である。よって適切でない。時間に余裕があれば、万一面談時間が延びてしまっても対応できるし、空き時間ができてもその時間を有効活用すればよい。テキストNo.1 P78「●移動時間などを考慮しアポイントの間は余裕を持たせる」参照。
- (2) 適切である。テキストNo.1 P78「●移動時間などを考慮しアポイントの間は余裕を持たせる」参照。
- (3) 適切である。テキストNo.1 P79「●移動時間などを考慮しアポイントの間は余裕を持たせる」参照。

以上のことより、適切でないものは(1)であり、(1)が本問の正解である。

1 日 ごと の 訪 問 計 画 表

〔問 10〕 1 日 ごと の 訪 問 計 画 表 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を(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 1 日 ごと の 訪 問 計 画 表 については、訪問直前にできるだけ短い時間で確認できるようにするため、当日の朝に作成するのがよい。
- b. 1 日 ごと の 訪 問 計 画 表 を作成する際は、時間軸を決め、現在取得しているアポイントやアフターフォローなどの訪問予定などを書き込み、内容についてはできるだけ詳しく記入する。
- c. 「細切れ時間」が発生した場合はその時間を利用して、アポイントを取る先について優先順位の高いものを「TEL 先」、それほど高くないものを「見込先」とするなど分けて記載するのがよい。

(1) 1 つ

(2) 2 つ

(3) 3 つ

正解 (2)

正解率 75.0%



解 説

a. 1 日 ごと の 訪 問 計 画 表 については、前日までの空き時間を利用して、日課として作成する時間を取るとよい。よって適切でない。テキスト№1 P80「3 訪問計画表を活用して業務の効率化を図ろう」参照。

b. 適切である。テキスト№1 P80「3 訪問計画表を活用して業務の効率化を図ろう」参照。

c. 適切である。テキスト№1 P81「●訪問計画表（1 日分）のサンプル」参照。

以上のことより、適切なものは b. と c. であり、(2) が本問の正解である。

用 件 の 伝 え 方

〔問 11〕 お客様への用件の伝え方の順番を示した次の選択肢のうち、適切なものを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- (1) 1. 目的・所要時間
 2. 結論→理由→詳細(具体例)
 3. この話を聞くお客様のメリット
- (2) 1. 結論→理由→詳細(具体例)
 2. 目的・所要時間
 3. この話を聞くお客様のメリット
- (3) 1. 目的・所要時間
 2. この話を聞くお客様のメリット
 3. 結論→理由→詳細(具体例)

正解 (3)

正解率 81.0%



解 説

お客様への用件の伝え方について、よく「結論から話す」と言われるが、1. 目的・所要時間, 2. この話を聞くお客様のメリット, 3. 結論→理由→詳細(具体例)の順に展開するとよい。テキスト№1 P105「⑨用件の伝え方」参照。

以上のことより、適切なものは(3)であり、(3)が本問の正解である。

電話 応 対 の 基 本

〔問 12〕 電話応対の基本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. 電話応対では、すぐに話し始めると、最初の言葉が相手に聞こえていない場合があるため、一拍おいてから名乗り、いつもよりもゆっくりと話し始めるとよい。
- b. 受話器越しでは声のトーンが普段より高く聞こえてしまうため、いつもよりトーンを下げて「ミ」の音で話し始めると、元気に明るく聞こえる。
- c. 電話越しでの会話は、ミスを防ぐため必ず復唱し、確認することが大切である。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

正解 (2)

正解率 89.0%



解 説

- a. 適切である。テキスト№1 P110「●電話応対の基本三つのポイント」参照。
 - b. 受話器越しだと声のトーンが普段より低く聞こえてしまうため、いつもよりトーンを上げて「ソ」の音で話し始めるとよい。よって適切でない。テキスト№1 P110「●電話応対の基本三つのポイント」参照。
 - c. 適切である。テキスト№1 P110「●電話応対の基本三つのポイント」参照。
- 以上のことより、適切なものは a. と c. であり、(2) が本問の正解である。

ローン商品を販売する際の留意点

〔問 13〕 ローン商品を販売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) 融資先の従業員にアプローチする場合、「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」などと圧力をかけるような対応をしてはならず、優越的地位の濫用に注意しなければならない。
- (2) 審査では、お客様の年収などの個人情報第三者である個人情報情報機関に提供することから、このことについて必ず書面などで同意を得なければならない。
- (3) 申込受付前には、融資額や金利・返済期間、万一返済できなかった場合の対応などの具体的な融資条件について説明し、実行時には、商品性についてのみ説明するという違いがある。

正解 (3)

正解率 95.0%



解 説

- (1) 適切である。テキストNo.1 P116「②ローン商品セールス編」参照。
 - (2) 適切である。テキストNo.1 P117「②ローン商品セールス編」参照。
 - (3) 説明内容が逆であり、申込受付前には商品性について説明し、実行時には融資額や金利・返済期間、万一返済できなかった場合の対応など具体的な融資条件について説明するという違いがある。よって適切でない。テキストNo.1 P119「②ローン商品セールス編」参照。
- 以上のことより、適切でないものは(3)であり、(3)が本問の正解である。

移動時間中の情報収集

〔問 14〕 移動時間中の情報収集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. 担当しているお客様が不幸にも亡くなられた場合、金融機関に真っ先に連絡していただけることはまれであり、お通夜・告別式の場所や日時、喪主の情報などを得るためにも、掲示板の訃報を確認しておくことが望ましい。
- b. 町内の掲示板には、お祭り・展覧会などの町内会のイベントや小学校・中学校のイベントの情報、市区町村で実施されている助成金や奨励金などの情報、サークルの紹介からフリーマーケットの開催日まで、地域内の情報が載っており、雑談として使える情報も多い。
- c. 新しい家やマンションができていれば新規顧客開拓のチャンスではあるが、引越ししてすぐに口座を開設するとは限らないため、取引開始のために早めに訪問する必要はない。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

正解 (1)

正解率 89.0%



解 説

- a. 適切である。テキストNo.1 P125～126「●町内の掲示板は情報の宝庫なので必ずチェックする」参照。
- b. 適切である。テキストNo.1 P126「●町内の掲示板は情報の宝庫なので必ずチェックする」参照。
- c. 新しい家やマンションができていれば新規顧客開拓のチャンスであり、利便性を考えると、引越ししてすぐに口座を開設することが考えられるため、早めに訪問したほうが取引開始の可能性は高くなる。よって適切でない。テキストNo.1 P126「●新しい家やマンションができていれば新規開拓のチャンス」参照。

以上のことより、適切でないものはc. であり、(1)が本問の正解である。

お客様の情報を得るためのステップ

〔問 15〕 お客様の情報を得るためのステップ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. 最初のステップは、訪問する道中で新しくできたスーパーや空き地に建設中の建物を確認したり、お客様のご自宅の庭、玄関やリビングを観察したりすることで、お客様が話をしたくなる話題を見つけることである。
- b. 2 番目のステップは、天気・気候などの導入の後に何か1つ話してみて、お客様の反応が今ひとつであれば、別の話題に切り替えるなどして、お客様と親しくなるための雑談につなげることである。
- c. 3 番目のステップは、お客様の情報を得るための雑談を展開することであり、お客様の情報を引き出せない場合でも、自分自身のことは話さずに、できるだけお客様から話してもらえよう質問を続けることが大切である。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

正解 (1)

正解率 82.0%



解 説

- a. 適切である。テキスト№2 P9「●お客様の情報を得るためのステップ」参照。
- b. 適切である。テキスト№2 P9「●お客様の情報を得るためのステップ」参照。
- c. 3 番目のステップは、お客様の情報を得るための雑談を展開することであり、お客様の情報を引き出せない場合は、自分自身のことを話してみることも、雑談のコツである。よって適切でない。テキスト№2 P9「●お客様の情報を得るためのステップ」参照。

以上のことより、適切でないものは c. であり、(1) が本問の正解である。

雑談における 3 つのキーワード

〔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. お客様のお住まいの庭先にあるスポーツ用品やガーデニング、盆栽、入り口近くの車やバイクなどからは、お客様の嗜好やこだわりを感じ取ることができるが、会話のきっかけにすることは唐突すぎるので、お客様のほうからお話しになったときだけ、それに応じて会話を進めればよい。
- b. 比較的高齢のお客様で涉外担当者が若手であるようなケースでは、子や孫が涉外担当者と同世代ということが珍しくないため、その場合は、自分自身の話に加えて、親世代との比較例を出してみたりすることでお客様の反応をうかがい、会話を進めていくことができる。
- c. 固定資産税の納税通知書と納付書が送付される 4～6 月頃は不動産について意識する時期でもあり、比較的话题にのぼりやすいことから、事前に路線価や近隣の売買価格などを調べて頭に入れておくことで、会話をスムーズに展開することができる。

(1) 1 つ

(2) 2 つ

(3) 3 つ

正解 (2)

正解率 88.0%



解 説

- a. お客様のお住まいの庭先にあるスポーツ用品やガーデニング、盆栽、入り口近くの車やバイクなどから、お客様の嗜好やこだわりを感じ取ることができれば、会話の際に「〇〇様は、□□社のお車がお好きなんですか?」といった質問をしてみることで、会話のきっかけにすることができる。よって適切でない。テキスト No. 2 P16～17「①趣味の話」参照。
- b. 適切である。テキスト No. 2 P21「②子や孫の話」参照。
- c. 適切である。テキスト No. 2 P24「③不動産の話」参照。

以上のことより、適切なものは b. と c. であり、(2) が本問の正解である。

ニュースを話題にすること

【問 17】 ニュースを話題にすること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) 「ここ最近、日経平均株価が上がっていますね」などと金融関係の話題を展開したとしても、お客様に「突然、金融商品のセールストークが始まったのではないかと警戒されることはないため、このような話題から積極的にセールスしていくことができる。
- (2) 一般紙やネットニュースなどの内容をひと言説明することで、客観的な事実として認識してもらい警戒心を和らげることができるようになるため、日頃から情報収集しておくことが重要である。
- (3) ネットニュースはキーワード登録により関連するニュースを一覧化できるなど、一般紙よりも簡単に情報を入手し整理することができるといった特徴があるため、積極的に利用してお客様との会話に活かすのがよい。

正解 (1)

正解率 84.0%



解 説

(1) お客様との会話の中で「ここ最近、日経平均株価が上がっていますね」などの金融関係の話題を展開していくと、お客様には「突然、金融商品のセールストークが始まったのではないかと警戒されてしまうことがある。よって適切でない。テキストNo.2 P32「①新聞社系やネット系のニュースの内容を話題にする」参照。

(2) 適切である。テキストNo.2 P32「①新聞社系やネット系のニュースの内容を話題にする」参照。

(3) 適切である。テキストNo.2 P33「①新聞社系やネット系のニュースの内容を話題にする」参照。

以上のことより、適切でないものは(1)であり、(1)が本問の正解である。

セールスにつながるキーワード

〔問 18〕 セールスにつながるキーワードについて述べた次の文章のうち、適切でないものを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- (1) セールスにつながるキーワードは、金融に関連した会話の中からしか出てこないというわけではなく、むしろ、趣味や嗜好が強く反映されている雑談の中にこそ、お客様の本音とともにキーワードが隠れていることがある。
- (2) 旅行の話題の場合、「誰と行ったか」を確認することで、自然な形でお客様から「旅行にかかるお金」の情報を引き出せるなど、お客様の返答に対して深掘りをしていくイメージを持ちながら次の展開を考えて質問を選択していくことが大切である。
- (3) キーワードとは、雑談の中でお客様の抵抗が強い部分(ネガティブな部分)を見つけ出し、むりやりビジネスの話題に切り替えるためのカギであり、言い換えると、お客様の口から出てきた本音であり、セールスに直接結びつけていくことができる「お客様の想い」ともいえる。

正解 (3)

正解率 94.0%



解 説

- (1) 適切である。テキストNo.2 P41「セールスにつながるキーワードの見つけ方」参照。
- (2) 適切である。テキストNo.2 P43「セールスにつながるキーワードの見つけ方」参照。
- (3) キーワードとは、お客様の抵抗が少ない部分を見つけて、雑談からビジネスの話題に切り替えるためのカギであり、言い換えると、お客様の口から出てきた本音であり、セールスに直接結びつけていくことができる「お客様の想い」(＝ニーズ)ともいえる。よって適切でない。テキストNo.2 P43「●お客様の考えを引き出すために仮定の質問を投げかけることも有効」参照。

以上のことより、適切でないものは(3)であり、(3)が本問の正解である。

物価上昇を気にされているお客様との会話

〔問 19〕 物価上昇を気にされているお客様へのアプローチについて述べた次の文章のうち、適切なものを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- (1) 家計の負担を大幅に削減させるためには、1円でも安いものを買求めるなど、食料品への支出を減らすといった方法が最も効果的である。
- (2) 家計の三大支出には、住宅費、保険料、通信費があるが、このうち保険の見直しによる保険料の削減は、手続きが煩雑で削減の効果も期待できないといった傾向がある。
- (3) 住宅ローンの借換えに関しては、現在の借入残高や借入金利、残存期間によって返済額の大幅な削減につながるケースもあり、お客様にとってもメリットのある話をするができる。

正解 (3)

正解率 98.0%



解 説

- (1) 節約というと1円でも安いものを買求めるといった方法をとるケースが多々見受けられ、その方法が節約に効果がないわけではないが、家計の負担を大幅に削減させるためには、他の方法（例えば、住宅ローンの借換えや保険の見直しなど）を模索する必要がある。よって適切でない。テキストNo.2 P48「最近、物価が上がっている」参照。
 - (2) 家計の三大支出には、住宅費、保険料、通信費があり、中でも住宅ローンをはじめとする住宅費や保険の見直しが、比較的取り組みやすく効果も高いといった傾向がある。よって適切でない。テキストNo.2 P47「最近、物価が上がっている」参照。
 - (3) 適切である。テキストNo.2 P48「最近、物価が上がっている」参照。
- 以上のことより、適切なものは(3)であり、(3)が本問の正解である。

自宅を建て替えるお客様との会話

〔問 20〕 自宅を建て替えるお客様との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. それほど築年数経っていないにもかかわらず建替えをする場合には、何らかの理由があると考え、「まだまだ建て替える必要がないようにも見えますが、築何年くらいなんですか?」というように、返答しやすい質問を投げかけると情報が入手しやすくなる。
- b. ハウスメーカーが業者としてお客様との間に入る場合、提携ローンの提案を受ける可能性が非常に高いため、提携ローンには触れずに、取り扱う住宅ローンを案内していくとよい。
- c. 毎月の返済額が無理のない範囲に収まっているかなどを含め、住宅ローンを組む前からライフプランニング等のサービスを提供することで、お客様の信頼を勝ち取るというのも有効な手段である。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

正解 (2)

正解率 89.0%



解 説

- a. 適切である。テキスト№2 P53～55「自宅を建て替える」参照。
 - b. ハウスメーカーが業者としてお客様との間に入る場合、提携ローンの提案を受ける可能性が非常に高いため、取り扱う住宅ローンのセールスポイントをしっかりと整理し、提携ローンをはじめ他の金融機関の住宅ローンと差別化ができるように案内することが大切である。よって適切でない。テキスト№2 P55「自宅を建て替える」参照。
 - c. 適切である。テキスト№2 P55「自宅を建て替える」参照。
- 以上のことより、適切なものは a. と c. であり、(2) が本問の正解である。

年金だけでは老後が不安と発言するお客様との会話

〔問 21〕 年金だけでは老後が不安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. 「退職後はどのような生活を送りたいですか？」と質問を投げかけたとき、「年金だけでは老後が不安」という発言を引き出せる場合があるが、これは自由に答えてもらうオープンクエスチョンで問いかけたことで引き出すことができる発言である。
- b. 老後資金については多くのお客様が漠然とした不安を抱えていることが多く、定年退職を控えたお客様は特にその傾向が顕著にあらわれるため、涉外担当者として親身に相談に乗れることをしっかりと伝えアピールしていくのがよい。
- c. 生命保険文化センターの「生活保障に関する調査」などのデータを活用しながら、しっかりとお客様のニーズをヒアリングし、退職金やこれまでの貯蓄等は考慮せず、年金受給額をもとにハイリスクな資産運用の提案を行っていくことが望ましい。

(1) 1つ

(2) 2つ

(3) 3つ

正解 (1)

正解率 70.0%



解 説

- a. 適切である。テキストNo.2 P68「年金だけでは老後が不安」参照。
- b. 適切である。テキストNo.2 P68「年金だけでは老後が不安」参照。
- c. 生命保険文化センターの「生活保障に関する調査」などのデータを活用しながら、しっかりとお客様のニーズをヒアリングし、退職金やこれまでの貯蓄等を加味したうえで無理のない資産運用の提案を行っていくことが望ましい。よって適切でない。テキストNo.2 P69「年金だけでは老後が不安」参照。

以上のことより、適切でないものはc. であり、(1) が本問の正解である。

お客様の自宅での商談

〔問 22〕 お客様の自宅での商談について述べた次の文章のうち、適切でないものを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- (1) オンラインで商談をする機会は増えてきているが、金融業界では金融資産や不動産、相続といった家族内でもなかなか話をしにくい話題が多いため、まだまだ自宅へ招かれて商談するというケースが多くを占めている。
- (2) 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は、住宅ローンの返済等がなければ、比較的家計に余裕があり、金融資産が多い傾向にあるため、預かり資産商品を活用した資産運用の提案が有効である。
- (3) お客様の関心が非常に強いものをご自宅の中で見つけることができても、警戒されたり嫌がられる可能性があるため、直接的に会話の中へ盛り込むことは避け、それ以外の話題でお客様から情報を引き出せるようにストーリーを組み立てていくのがよい。

正解 (3)

正解率 75.0%



解 説

- (1) 適切である。テキストNo.2 P70「2 会話以外にも着目してニーズを発掘しよう」参照。
- (2) 適切である。テキストNo.2 P71「2 会話以外にも着目してニーズを発掘しよう」参照。
- (3) お客様の関心が非常に強いものをご自宅の中で見つけることができた場合には、積極的に会話の中に盛り込んでいき、お客様から情報を引き出せるようにストーリーを組み立てていくとよい。よって適切でない。テキストNo.2 P72「●自宅では今まで聞けなかった情報が出てくる可能性も」参照。

以上のことより、適切でないものは(3)であり、(3)が本問の正解である。

居間・リビングに着目したニーズの発掘

〔問 23〕 居間・リビング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. 絵画や骨董品は資産として価値の高いものである可能性があり，これらの話題から金融に関する資産に話を展開すると，相続関連のニーズが出てくることもある。
- b. 本棚に会社四季報がならんでいる場合には，株式や投資信託による資産運用を行っていることが想像でき，投資スタンスや資産の保有状況などを聞いたうえで，具体的なニーズを探っていくとよい。
- c. リビングなどで他の金融機関や取引先のカレンダーを見かけた場合は，他の金融機関や取引先との取引ぶりを聞いてみたとしても，教えていただけるケースはまれであるため，お客様との話題のきっかけにはなりにくい。

- (1) 1 つ
- (2) 2 つ
- (3) 3 つ

正解 (2)

正解率 78.0%



解 説

- a. 適切である。テキスト№ 2 P83「④居間・リビング」参照。
- b. 適切である。テキスト№ 2 P84「●本棚」参照。
- c. 他金融機関のカレンダーがあれば，ストレートにその金融機関や取引先について取引ぶりを聞いてみるのがよく，取引状況によっては，他金融機関との取引を JA (JF) に取り込むチャンスとなる可能性もある。よって適切でない。テキスト№ 2 P84～85「●カレンダー」参照。

以上のことより，適切なものは a. と b. であり，(2) が本問の正解である。

個 人 情 報

〔問 24〕 個人情報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) 個人情報保護法は、個人情報の有用性に配慮しながら個人の権利や利益を守ることを目的とした法律で、2003年5月に制定され、2005年4月に全面施行された。
- (2) 生年月日や電話番号などは、それ単体では特定の個人を識別できないような情報だが、氏名などと組み合わせることで特定の個人を識別できるため、個人情報に該当する場合がある。
- (3) 個人情報保護法における個人情報とは、「氏名、住所、顔写真などにより特定の個人を識別できる情報」を指し、亡くなった人も対象となる。

正解 (3)

正解率 55.0%



解 説

- (1) 適切である。テキストNo.2 P89「●個人情報保護法とは」参照。
- (2) 適切である。テキストNo.2 P90「●個人情報とは」参照。テキストNo.2 P89「●個人情報とは」参照。
- (3) 個人情報保護法における個人情報とは、「生存する個人に関する情報で、氏名、生年月日、住所、顔写真などにより特定の個人を識別できる情報」を指す。よって適切でない。テキストNo.2 P89「●個人情報とは」参照。

以上のことより、適切でないものは(3)であり、(3)が本問の正解である。

報・連・相の進め方

〔問 25〕 報・連・相の進め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. 「報告」にあたっては、「何を報告するのかを事前に整理しておくこと」「歪曲せずにありのままの事実を告げること」「想定される結果について自分なりの意見を用意しておくこと」が大切である。
- b. 「連絡」は報告と相談をつなぐ役割を担っており、連絡次第で次の行動が変わってくる可能性があるため、「連絡」に際しては、伝える前の情報整理にどんなに時間をかけて遅くなってもかまわない。
- c. 「相談」をする場合は「5W1H」に則って案件を整理したうえで、相談内容を端的に記載した相談シート等を用意するとよい。

(1) 1つ

(2) 2つ

(3) 3つ

正解 (1)

正解率 73.0%



解 説

a. 適切である。テキストNo.2 P97「●報告」参照。

b. 「連絡」は報告と相談をつなぐ役割を担っており、連絡次第で次の行動が変わってくる可能性があるため、「連絡」はできるだけ早く、的確に行う必要がある。よって適切でない。テキストNo.2 P100「●連絡のポイント」参照。

c. 適切である。テキストNo.2 P102「●相談のポイント」参照。

以上のことより、適切でないものはb. であり、(1) が本問の正解である。

カスタマーハラスメント

〔問 26〕 カスタマー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を(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. カスタマーハラスメントの定義における“顧客”とは、実際に商品・サービスを利用した者であり、今後利用する可能性がある潜在的な顧客は含まれない。
- b. 顧客等の要求が妥当かどうか、当該クレーム・言動の手段・態様が「社会通念上不相当」であるかどうかは、総合的に勘案して判断される。
- c. 涉外担当者が苦情・クレームを受けた際には、お客様の要求がカスタマーハラスメントに該当するものか、それとも、お客様との意思の疎通がエスカレートしただけで、カスタマーハラスメントに該当しないものなのかについて、速やかに判断する必要がある、その判断の迅速さで対応の仕方が変わってくる。

(1) 1つ

(2) 2つ

(3) 3つ

正解 (1)

正解率 67.0%



解 説

a. カスタマーハラスメントの定義における“顧客”とは、実際に商品・サービスを利用した者だけでなく、今後利用する可能性がある潜在的な顧客を含む。よって適切でない。テキスト№2 P104「●カスタマーハラスメントの定義」参照。

b. 適切である。テキスト№2 P104「●カスタマーハラスメントの定義」参照。

c. 適切である。テキスト№2 P105「●涉外担当者としての心構え」参照。

以上のことより、適切でないものは a. であり、(1) が本問の正解である。

苦情・クレームを受けた際の注意点

〔問 27〕 苦情・クレームを受けた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. 苦情・クレームを受けた場合、まずはその場で内容を問わずお詫びをすることで真摯な姿勢を見せ、帰店したうえで上席者と相談して、お客様に対してあらためて適切な回答をすることが肝要である。
- b. 苦情・クレームに対する謝罪は、涉外担当者個人の回答ではなく、所属する J A (J F) としての公式な見解となるものである。
- c. 苦情・クレーム・カスタマーハラスメント対応は、実際には手続きプロセスや社内規定などに則ることが難しいため、担当者ができる限り対応し、上席者や関係スタッフへの報告は事後にまとめて行う。

(1) 1つ

(2) 2つ

(3) 3つ

正解 (2)

正解率 52.0%



解 説

a. 苦情・クレームを受けた場合、その場で安易な謝罪はせずに、帰店したうえで、上席者と相談して、お客様に対してあらためて適切な回答をすることが肝要である。よって適切でない。テキストNo.2 P107「②苦情・クレームを受けた際の注意点」参照。

b. 適切である。テキストNo.2 P107「②苦情・クレームを受けた際の注意点」参照。

c. 苦情・クレーム・カスタマーハラスメント対応は、手続きプロセスや社内規定に則した対応となり、上席者や関係スタッフへの報告のもと迅速かつ適切に対応することが重要である。よって適切でない。テキストNo.2 P110「●事例にみる苦情・クレーム対応」参照。

以上のことより、適切でないものは a. と c. であり、(2) が本問の正解である。

セールスの基本的な考え方

〔問 28〕 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) お客様には、ご自身ではまだ気がついていない問題や課題があるため、セールスはお客様のそれらに関するニーズを掘り起こすチャンスでもある。
- (2) 私たちは金融・サービスのプロとして見られており、プロとしての知識を持ち、的確なアドバイスができてこそ、お客様の信頼を得ることが可能となる。
- (3) CS(顧客満足)を考えたセールスをしていくには、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、所属JA(JF)の視点を優先したセールスを展開する必要がある。

正解 (3)

正解率 96.0%



解 説

- (1) 適切である。テキストNo.3 P7「①セールスと顧客ニーズの把握」参照。
- (2) 適切である。テキストNo.3 P7「①セールスと顧客ニーズの把握」参照。
- (3) CS(顧客満足)を考えたセールスをしていくには、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、お客様の視点に立ったセールスを展開する必要がある。よって適切でない。テキストNo.3 P7～8「①セールスと顧客ニーズの把握」参照。

以上のことより、適切でないものは(3)であり、(3)が本問の正解である。

お 客 様 の 取 引 情 報

〔問 29〕 お客様の取引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. お客様が他の金融機関と取引していることがわかった際には、取引している金融商品の種類、預入金額と満期日を把握し、それらを J A (J F) に預け替えていただくことが重要である。
- b. 金融商品の選択基準には、安全性(必要になったときにすぐに引き出せるか)、流動性(元本が保証されているか)、収益性(より高い収益が期待できるか)の3つがあり、このうちどれを重視するかは、お客様ごとに異なるものである。
- c. お客様の取引動機や深耕度合を知るためには、店舗とお客様の自宅や職場からの距離、取引継続状況と満足度合い、苦情・不満の有無などを確認するのがよい。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

正解 (2)

正解率 49.0%



解 説

- a. 適切である。テキストNo.3 P10「(3) 取引情報」参照。
- b. 金融商品の選択基準には、安全性（元本が保証されているか）、流動性（必要になったときにすぐに引き出せるか）、収益性（より高い収益が期待できるか）の三つがあり、このうちどれを重視するかは、お客様ごとに異なるものである。よって適切でない。テキストNo.3 P10「(3) 取引情報」参照。
- c. 適切である。テキストNo.3 P10「(3) 取引情報」参照。

以上のことより、適切なものは a. と c. であり、(2) が本問の正解である。

お客様からのお断り

〔問 30〕 お客様からのお断り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. お客様からのお断りをひとつも受けずにセールスが成功したというケースは、滅多になく、「セールスは断られたときがスタート」とよく言われる。
- b. 「無関心」「不決断」「不可能」「他との比較」など、お客様のお断りの理由を把握し、本音を知ることが大切である。
- c. 切り返しトークは、お客様の意向を反転させるための否定の意味も含んだ話法であるが、自信をもって提案できるのであれば、お客様の気分や感情に配慮する必要はない。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

正解 (2)

正解率 78.0%



解 説

- a. 適切である。テキストNo.3 P22「(3) お客様からのお断りに対応する」参照。
- b. 適切である。テキストNo.3 P22～23「①お断りの理由」参照。
- c. 切り返しトークは、お客様の意向を反転させるための否定の意味も含んだ話法であり、お客様の気分や感情を害することのないよう、十分に配慮しながら使用しなければならない。よって適切でない。テキストNo.3 P23「②お断りに対応する方法」参照。

以上のことより、適切なものは a. と b. であり、(2) が本問の正解である。

クロージングの基本話法

〔問 31〕 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、適切なものがいくつあるかを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. クロージングの基本話法とは、お客様の意向に関わらず、拒絶から決断へと導く話し方のことである。
- b. 二者択一法とは、「期間は、1年、2年どちらがよろしいですか」などと、選択肢を示しながら決断を促すことができる方法である。
- c. i f 仮定法とは、「仮に、こちらの商品に決めていただけたら、いつぐらいからスタートされたいと思っていच्छいますか」というように、迷われているお客様に対して、具体的にイメージしてもらうことによって、決断を促すことができる方法である。

(1) 1つ

(2) 2つ

(3) 3つ

正解 (2)

正解率 92.0%



解 説

a. クロージングの基本話法とは、お客様から出されたシグナルをキャッチし、迷いから決断へと導く話し方のことである。よって適切でない。テキスト№3 P26「●クロージングの基本話法」参照。

b. 適切である。テキスト№3 P26「●クロージングの基本話法」参照。

c. 適切である。テキスト№3 P26「●クロージングの基本話法」参照。

以上のことより、適切なものはb. とc. であり、(2)が本問の正解である。

固 定 性 メ イ ン 化

〔問 32〕 固定性メイン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、自動的に「入る」「出る」のパイプをつけることを「固定性メイン化」と言う。
 - b. 定期性貯金に振り替えた流動性貯金の残高は、一時低下してもまた元の水準に戻ることが多く、結果として貯金残高はトータルで増えるなどのメリットがある。
 - c. 年金や給与などの入金が定期的にある口座には、必ず固定性のメイン化を図るよう“セットセールス”を展開することが大切である。
- (1) 1つ
(2) 2つ
(3) 3つ

正解 (1)

正解率 76.0%



解 説

a. 「固定性メイン化」とは、スーパー定期、期日指定定期、変動金利定期、大口定期、積立定期など、さまざまな定期貯金をまとめて取引いただくことを指す。よって適切でない。

テキストNo.3 P30「(2) 固定性メイン化のポイント」参照。

b. 適切である。テキストNo.3 P30「(2) 固定性メイン化のポイント」参照。

c. 適切である。テキストNo.3 P30「(2) 固定性メイン化のポイント」参照。

以上のことより、適切でないものはa. であり、(1) が本問の正解である。

お客様が渉外担当者に期待していること

〔問 33〕 お客様が渉外担当者に期待していること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) 「無形のサービス」の提供者である渉外担当者が、「お客様の期待していること」「お客様のニーズの変化」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。
- (2) 「不変の期待」と「時代と共に変化する期待」の両方の期待に応えてこそ、一流の金融機関のプロとして認められるため、渉外担当者は、常にプロとしての自覚を持ち、お客様の期待に応えるための努力を怠ってはならない。
- (3) 「お客様個人のニーズの把握」「金利動向を踏まえたアドバイス」「最新の金融情報・トピックスに基づいた判断基準」は、お客様の金融機関の利用目的や社会環境に変化がみられても、いつの時代でも、どんなときも、どのようなお客様にとっても変わらない「不変の期待」である。

正解 (3)

正解率 93.0%



解 説

- (1) 適切である。テキストNo.3 P34「(3) お客様が渉外担当者に期待していること」参照。
- (2) 適切である。テキストNo.3 P34～35「(3) お客様が渉外担当者に期待していること」参照。
- (3) 「お客様個人のニーズの把握」「金利動向を踏まえたアドバイス」「最新の金融情報・トピックスに基づいた判断基準」は、「不変の期待」ではなく、「時代と共に変化する期待」である。よって適切でない。テキストNo.3 P34「①不変の期待」参照。

以上のことより、適切でないものは(3)であり、(3)が本問の正解である。

電話セールスの留意点

〔問 34〕 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. 仲の良い取引先に対し「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もあるため注意が必要である。
- b. 電話セールスで担当者がやるべきことは、面談時のお客様の話や口座の状況、年代別のライフステージなどを加味したうえで、そのお客様に最適と思われる商品情報を伝えることである。
- c. 電話でクレームを受けた場合には、お客様のご不快に対してまずはきちんとお詫びをしたうえで、お客様の話をきちんと聴きながらその原因を見極めるが、どんな状況であっても、先輩や上司に電話をかわって対応してもらうことはせず、電話を受けた担当者本人が最後まで対応することで、お客様を落ち着かせる効果がある。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

正解 (1)

正解率 80.0%



解 説

- a. 適切である。テキスト№3 P38「(2) お客様へのマナー、言葉遣いの留意点」参照。
- b. 適切である。テキスト№3 P39「(3) セールスのポイント」参照。
- c. 電話でクレームを受けた場合には、お客様のご不快に対してまずはきちんとお詫びをしたうえで、とにかく電話をかけてほしくないのか、曜日や時間帯が悪かったのか、商品が合わないのかなど、お客様の話をきちんと聴きながらその原因を見極め、状況によっては先輩や上司に電話をかわって対応してもらうことも、お客様を落ち着かせる効果がある。よって適切でない。テキスト№3 P41「(4) 苦情への対応」参照。

以上のことより、適切でないものはc. であり、(1) が本問の正解である。

総 合 口 座

〔問 35〕 総合口座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、普通貯金と定期貯金をひとつにして、「貯める」「借りる」「備える」という三つの機能がセットされた商品であり、個人および法人のお客様が利用できる。
 - b. 総合口座は、口座の残高が不足する際、セットされた定期貯金を担保として、自動融資が行われる機能を持つ。
 - c. 普通貯金の口座開設に来たお客様に総合口座をすすめ、メイン口座にしていたくことが大切である。
- (1) 1 つ
(2) 2 つ
(3) 3 つ

正解 (2)

正解率 78.0%



解 説

- a. 総合口座は、普通貯金と定期貯金をひとつにして、「貯める」「使う」「借りる」という三つの機能がセットされた商品であり、個人のお客様のみ利用できる。「備える」機能を持つのは、共済や保険等の商品のことである。また、法人のお客様は利用することができない。よって適切でない。テキストNo.3 P44「総合口座」参照。
- b. 適切である。テキストNo.3 P44「総合口座」参照。
- c. 適切である。テキストNo.3 P45「総合口座」参照。
- 以上のことより、適切なものは b. と c. であり、(2) が本問の正解である。

期 日 指 定 定 期 貯 金

〔問 36〕 期日指定定期貯金について述べた次の文章のうち、適切でないものを (1)～(3)の中から選びなさい。

- (1) 期日指定定期貯金の預入期間は最長 3 年だが、1 年間の据置期間経過後は、1 ヶ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。
- (2) 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、一部の資金を何回かに分けて引き出すことも可能であり、一部引出し後も当初の定期貯金金利が適用される。
- (3) 期日指定定期貯金の利息は、半年複利で計算される。

正解 (3)

正解率 30.0%



解 説

- (1) 適切である。テキストNo.3 P55「期日指定定期貯金」参照。
- (2) 適切である。テキストNo.3 P55「期日指定定期貯金」参照。
- (3) 期日指定定期貯金の利息は「1 年複利」で計算される。よって適切でない。テキストNo.3 P55「期日指定定期貯金」参照。

以上のことより、適切でないものは (3) であり、(3) が本問の正解である。

マル優制度・マル特制度

〔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. マル優制度を利用すると、貯金の利子所得(20.315%の源泉分離課税)のうち、所得税(15%)と復興特別所得税(0.315%)は非課税となるが、住民税(5%)は非課税とはならない。
- b. マル優制度の対象者は、身体障害者福祉法の規定によって身体障害者手帳の交付を受けている方、国民年金に規定する遺族基礎年金、寡婦年金等の受給者で日本国内に住所を有する方である。
- c. 利付国債および公募地方債について、1人当たり500万円までの利子所得が非課税となる制度を「障害者等の少額公債の利子の非課税制度」、いわゆるマル特制度という。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

正解 (1)

正解率 48.0%



解 説

- a. マル優制度を利用すると、貯金の利子所得にかかる20.315%の源泉分離課税の所得税15.315%（復興特別所得税0.315%を含む）、住民税5%が非課税となる。よって適切でない。テキストNo.3 P76～77「マル優制度・マル特制度」参照。
- b. 適切である。テキストNo.3 P76～77「マル優制度・マル特制度」参照。
- c. 利付国債および公募地方債について、1人当たり350万円までの利子所得が非課税になる制度を「障害者等の少額公債の利子の非課税制度」、いわゆるマル特制度という。よって適切でない。テキストNo.3 P77「マル優制度・マル特制度」参照。

以上のことより、適切なものはb. であり、(1) が本問の正解である。

住宅ローンのセールス

〔問 38〕 住宅ローンのセールスについて述べた次の文章のうち、適切でないものを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- (1) 住宅ローンの申込みが受けられるようになるには、「この土地に、建売4区画ができるんだな」とか「スーパーがあった場所に、50戸のマンションが建設されるのか」など、日ごろから、支店周辺や担当エリア内の不動産の状況に関心を持って見ておくことが重要である。
- (2) 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行うことを習慣にしておけば、お客様が「中古住宅を買おうと思っている」といったとき、的確な物件情報の紹介が可能になる。
- (3) 住宅ローンの金利タイプについて、変動金利で借りたほうがよいのか、固定金利で借りたほうがよいのかといった質問が多くなっているが、最近の金利情勢に合わせて、渉外担当者のほうから「変動金利がよい(固定金利がよい)」と自身の判断をお客様にお伝えすべきである。

正解 (3)

正解率 96.0%



解 説

- (1) 適切である。テキスト№3 P88「ケース①住宅ローン」参照。
- (2) 適切である。テキスト№3 P88「ケース①住宅ローン」参照。
- (3) 住宅ローンの金利タイプについてお客様から質問を受けた場合は、「低金利がまだまだ続くと予想するなら変動金利」、「上昇していくと予想するなら固定金利」といった「見方」を理解していただき、お客様自身で判断してもらえようにするのがよい。よって適切でない。テキスト№3 P89「ケース①住宅ローン」参照。

以上のことより、適切でないものは(3)であり、(3)が本問の正解である。

マイカーローンのセールス

〔問 39〕 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、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. 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」があり、マイカーローンは「使途限定ローン」に含まれる。
- b. マイカーローンは、「車庫建設費用」や「教習所の学費」には使えないが、「車やバイクを買う」ときの費用のほか、「車検に出す」「修理をする」際の費用として利用することができる。
- c. 自動車のステッカーなどからわかる車検の期限が近いお客様に、そのタイミングで買替えを検討しているか否かを聞くことによって、マイカーローンの対象となるお客様を探すことができる。

(1) 1つ

(2) 2つ

(3) 3つ

正解 (1)

正解率 93.0%



解 説

- a. 適切である。テキストNo.3 P92「マイカーローン」参照。
 - b. マイカーローンは、「車やバイクを買う」「車検に出す」「修理をする」際の費用のほか、「車庫建設費用」や「教習所の学費」にも利用することができる。よって適切でない。テキストNo.3 P92「マイカーローン」参照。
 - c. 適切である。テキストNo.3 P92「マイカーローン」参照。
- 以上のことより、適切でないものはb. であり、(1) が本問の正解である。

リフォームローンのセールス

〔問 40〕 リフォーム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. リフォームローンは、所定の範囲内の金額で、「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」について対応するものであるが、太陽光発電システムの設置に利用することはできない。
- b. 住宅はどんなに優れた建物でも経年劣化するため、一般的には、ガス給湯器、水栓・外壁塗装で10年、キッチン、バス、トイレで15年、給水管、排水管で20年、屋根の葺替え、外壁の張替えで25年などがリフォームの目安とされている。
- c. 「水漏れがしたから直す」「壁のクロスが剥がれたから貼り直す」といったケースや、「エコに配慮したい」「将来の老いを考えて、段差をなくしたり、バスルームの温度差を少なくしたい」などの発想でリフォームを捉える人も多く、結果としてリフォーム費用が大きくなることもあるため、そのようなお客様にリフォームローンの活用をすすめることができる。

(1) 0(ゼロ)

(2) 1つ

(3) 2つ

正解 (2)

正解率 58.0%



解 説

- a. リフォームローンは、所定の範囲内の金額で、「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」について対応するものであり、太陽光発電システムの設置や耐震改修工事、給排水施設の設置、システムキッチン、ユニットバスの設置などに利用することができる。よって適切でない。テキストNo.3 P99「リフォームローン」参照。
 - b. 適切である。テキストNo.3 P100「リフォームローン」参照。
 - c. 適切である。テキストNo.3 P100「リフォームローン」参照。
- 以上のことより、適切でないものはa. であり、(2) が本問の正解である。

カードローンのセールス

〔問 41〕 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、適切なものを（１）～（３）の中から１つ選びなさい。

- （１） カードローンは、冠婚葬祭・旅行・レジャー・買い物のほか、さまざまな生活用品の購入などのほか、農業資金および事業資金など、不時の出費の際に用立てることができる。
- （２） カードローンは、あらかじめ決めておいた借入枠の範囲内であれば、全国の J A (J F) の C D ・ A T M で、いつでも何回でも繰り返し利用することができるが、他の提携金融機関の C D ・ A T M では利用することができない。
- （３） カードローンの返済方法には、毎月の約定返済日に前月約定返済日現在の借入残高に応じて自動引落としにより返済する約定返済と、随時返済する任意返済がある。

正解 (3)

正解率 51.0%



解 説

- （１） カードローンは、冠婚葬祭・旅行・レジャー・買い物のほか、さまざまな生活用品の購入など、不時の出費の際に用立てることができるローンで、生活に必要な一切の資金を借り入れることができる。ただし、農業資金および事業資金は対象外となっている。よって適切でない。テキスト№ 3 P107「カードローン」参照。
- （２） カードローンは、あらかじめ決めておいた借入枠の範囲内であれば、いつでも何回でも繰り返し利用することができ、全国の J A (J F) の C D ・ A T M だけでなく、他の提携金融機関の C D ・ A T M でも借り入れることができる。よって適切でない。テキスト№ 3 P107「カードローン」参照。
- （３） 適切である。テキスト№ 3 P107「カードローン」参照。
以上のことより、適切なものは（３）であり、（３）が本問の正解である。

老 齢 基 礎 年 金 の 年 金 額

[問 42] 以下の事例における老齢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。

[事例]

- ・保険料納付済月数 400 月，全額免除月数 40 月，4 分の 3 納付月数 40 月とする。
- ・老齢基礎年金の年金額は，2024 年度の新規裁定者の価格とする。
- ・計算にあたり 1 円未満に端数がある場合は，50 銭未満は切捨て，50 銭以上 1 円未満は 1 円に切上げとする。
- ・2009（平成 21）年 3 月分までの免除期間分として考慮せず，以下の計算式のみを用いて計算するものとする。

[老齢基礎年金の計算式]

（国民年金保険料の免除等の期間がある場合）

$$\begin{array}{c}
 \text{2024 年度の} \\
 \text{老齢基礎年金の 816,000 円} \times \frac{\begin{array}{c} \boxed{\begin{array}{c} \text{保険料} \\ \text{納付済} \\ \text{月数} \end{array}} + \begin{array}{c} \boxed{\begin{array}{c} \text{全額免除} \\ \text{月数} \\ \times \\ 1/2 \end{array}} + \begin{array}{c} \boxed{\begin{array}{c} \text{4 分の 1} \\ \text{納付月数} \\ \times \\ 5/8 \end{array}} + \begin{array}{c} \boxed{\begin{array}{c} \text{半額} \\ \text{納付月数} \\ \times \\ 3/4 \end{array}} + \begin{array}{c} \boxed{\begin{array}{c} \text{4 分の 3} \\ \text{納付月数} \\ \times \\ 7/8 \end{array}} \\
 {40 \text{ 年 (加入可能年数)} \times 12 \text{ 月}}
 \end{array}$$

- (1) 737,290 円
 (2) 753,594 円
 (3) 773,500 円

正解 (3)

正解率 67.0%



解 説

2024 年度の老齢基礎年金の年金額（満額・新規裁定者の場合）は，816,000 円である。

（国民年金保険料の免除等の期間がある場合）

$$\begin{array}{c}
 \text{老齢基礎年金の年金額} = 816,000 \text{ 円} \times \frac{\begin{array}{c} \boxed{\begin{array}{c} \text{保険料} \\ \text{納付済} \\ \text{月数} \end{array}} + \begin{array}{c} \boxed{\begin{array}{c} \text{全額免除} \\ \text{月数} \\ \times \\ 1/2 \end{array}} + \begin{array}{c} \boxed{\begin{array}{c} \text{4 分の 1} \\ \text{納付月数} \\ \times \\ 5/8 \end{array}} + \begin{array}{c} \boxed{\begin{array}{c} \text{半額} \\ \text{納付月数} \\ \times \\ 3/4 \end{array}} + \begin{array}{c} \boxed{\begin{array}{c} \text{4 分の 3} \\ \text{納付月数} \\ \times \\ 7/8 \end{array}} \\
 {40 \text{ 年 (加入可能年数)} \times 12 \text{ 月}}
 \end{array}$$

$$\begin{aligned}
 &= 816,000 \text{ 円} \times (400 \text{ 月} + 40 \text{ 月} \times 1/2 + 40 \text{ 月} \times 7/8) \div 480 \text{ 月} \\
 &= 773,500 \text{ 円}
 \end{aligned}$$

(1) は 2022 年度の年金額を，(2) は 2023 年度の年金額をもとにした計算結果のため誤りで，2024 年度の年金額を用いて計算した (3) が正しい。テキスト No. 3 P122～123 「(1) 老齢基礎年金の年金額」参照。

以上のことより，老齢基礎年金の年金額に合致するものは（3）であり，（3）が本問の正解である。

将来の年金額を増やす方法

〔問 43〕 将来の年金額を増やす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)の中から選びなさい。

- a. 国民年金第 1 号被保険者は、月額 800 円の付加保険料を上乗せして納めることで、老齢基礎年金に加えて付加年金を受給することができる。付加年金(年額)は「200 円×付加保険料納付済月数」で計算される。
- b. 60 歳までに老齢基礎年金の受給資格を満たしていない場合や、40 年(480 月)の納付済期間がないため老齢基礎年金を満額受給できない場合は、60 歳から 65 歳までの間、国民年金に任意加入することができる。
- c. 老齢基礎年金を 65 歳から受け取らずに、66 歳以降 75 歳までの間に受給開始を繰り下げると、1 ヶ月につき 0.4%増額した年金を生涯受給することができる。

(1) 1 つ

(2) 2 つ

(3) 3 つ

正解 (2)

正解率 48.0%



解 説

- a. 国民年金第 1 号被保険者は、月額 400 円の付加保険料を上乗せして納めることで、老齢基礎年金に加えて付加年金を受給することができる。付加年金(年額)は「200 円×付加保険料納付済月数」で計算される。よって適切でない。テキスト№ 3 P123「〈付加年金〉」参照。
- b. 適切である。テキスト№ 3 P119「〈国民年金の任意加入〉」参照。
- c. 老齢基礎年金を 65 歳から受け取らずに、66 歳以降 75 歳までの間に受給開始を繰り下げると、1 ヶ月につき 0.7%増額した年金を生涯受給することができる。よって適切でない。テキスト№ 3 P129～130「②繰上げ受給」参照。

以上のことより、適切でないものは a. と c. であり、(2) が本問の正解である。

障 害 年 金

〔問 44〕 障害年金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. 障害の程度が障害年金に該当するかどうかは、日常生活や社会生活(仕事)がどれほど制限されるかなどの障害の状態について、傷病ごとの障害認定基準に沿って、当事者のかかりつけ医が審査をし、決定する。
- b. 障害年金の受給手続きにあたっては、障害基礎年金だけの場合は、居住する市区町村役場でも受付しており、それ以外は、最寄りの年金事務所で手続きをする。
- c. 障害年金を受給できるかどうかについて正しい判断をすることは難しいため、お客様から相談を受けた場合は、年金事務所や障害年金専門の社会保険労務士への相談をご案内するのがよい。

- (1) 1 つ
- (2) 2 つ
- (3) 3 つ

正解 (2)

正解率 56.0%



解 説

- a. 障害の程度が障害年金に該当するかどうかは、日常生活や社会生活（仕事）がどれほど制限されるかなどの障害の状態について、傷病ごとの障害認定基準に沿って、日本年金機構の認定医が審査をし、決定する。よって適切でない。テキスト№3 P152「(3) 障害の程度」参照。
- b. 適切である。テキスト№3 P154「(6) 障害年金の受給手続き」参照。
- c. 適切である。テキスト№3 P154「〈年金相談のポイント〉」参照。

以上のことより、適切なものは b. と c. であり、(2) が本問の正解である。

年 金 分 割

〔問 45〕 年金分割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) 年金分割で分割できるのは、年金額ではなく、結婚期間に加入していた厚生年金保険の年金額を決める計算の基となる標準報酬である。
- (2) 3号分割とは、2008（平成20）年5月1日以降に離婚した夫婦が対象となり、分割分を提供する人が厚生年金保険の加入者（第2号被保険者）で、提供を受け取る人が国民年金の第3号被保険者に限定される分割方法である。
- (3) 年金分割は、結婚期間の加入記録を多い人から少ない人へ分けることになり、分割の割合に制限はなく自由に決定できる。

正解 (3)

正解率 89.0%



解 説

- (1) 適切である。テキスト№3 P160「年金分割 ～離婚したら」参照。
- (2) 適切である。テキスト№3 P161「(2) 3号分割」参照。
- (3) 年金分割は、結婚期間の加入記録を多い人から少ない人へ分けることになり、分割の割合は最大でも50%までである。よって適切でない。テキスト№3 P160～161「年金分割～離婚したら」参照。

以上のことより、適切でないものは(3)であり、(3)が本問の正解である。

年金生活者支援給付金

〔問 46〕 年金生活者支援給付金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を(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 年金生活者支援給付金とは、消費税率引上げ分を活用し、公的年金等の収入金額やその他の所得が一定基準額以下の人に、生活の支援を図ることを目的として、年金に上乗せして支給するものである。
- b. 老齢年金生活者支援給付金の支給要件は、65 歳以上で老齢基礎年金を受けていること、請求する人の世帯全員の市町村民税が非課税となっていること、前年の年金収入額を除くその他の所得額の合計が 881,200 円以下であることである。
- c. 日本国内に住所がないとき、年金が全額支給停止のとき、医療施設等に入院しているときは、年金生活者支援給付金は支給されない。

(1) 1つ

(2) 2つ

(3) 3つ

正解 (1)

正解率 39.0%



解 説

- a. 適切である。テキストNo.3 P162「年金生活者支援給付金」参照。
- b. 老齢年金生活者支援給付金の支給要件は、65 歳以上で老齢基礎年金を受けていること、請求する人の世帯全員の市町村民税が非課税となっていること、前年の年金収入額とその他の所得額の合計が 881,200 円以下である。よって適切でない。テキストNo.3 P162「①支給要件」参照。
- c. 日本国内に住所がないとき、年金が全額支給停止のとき、刑事施設等に拘禁されているときは、年金生活者支援給付金は支給されない。よって適切でない。テキストNo.3 P164「(4) 給付金が支給されない場合」参照。

以上のことより、適切なものは a. であり、(1) が本問の正解である。

確定給付型の私的年金

〔問 47〕 確定給付型の私的年金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. 基金型企业年金は、事業主が従業員の同意を得て、同法人内に設立された企業年金基金が制度内容を定めた年金規約に基づいて年金資産を管理・運用して年金給付を行う制度である。
- b. 厚生年金基金制度の見直しにより、2014年4月1日以降は新たな厚生年金基金の設立は認められておらず、2030年度末までに返上するか、基金を解散するかのいずれかとなっており、基金の存続も認められていない。
- c. 国民年金基金は、自営業やフリーランスなど国民年金の第1号被保険者が、老後の所得保障の充実を図るために、任意で加入する制度である。

(1) 1つ

(2) 2つ

(3) 3つ

正解 (2)

正解率 33.0%



解 説

a. 基金型企业年金は、事業主が従業員の同意を得て、別法人として設立された企業年金基金が制度内容を定めた年金規約に基づいて年金資産を管理・運用する。よって適切でない。テキスト№3 P173「①確定給付企業年金 (DB)」参照。

b. 厚生年金基金制度の見直しにより、2014年4月1日以降は新たな厚生年金基金の設立は認められておらず、このまま基金として存続するか、返上するか、基金を解散するかのいずれかとなっている。よって適切でない。テキスト№3 P173～174「②厚生年金基金」参照。

c. 適切である。テキスト№3 P174「③国民年金基金」参照。

以上のことより、適切でないものは a. と b. であり、(2) が本問の正解である。

相続時の貯金・農地・遺産分割協議

〔問 48〕 相続時の貯金・農地・遺産分割協議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) 民法改正により、各相続人は相続財産における貯金のうち、口座ごと(定期貯金の場合は明細ごと)に所定の計算式で求めた額を、家庭裁判所の判断を経ず、他の相続人の同意は不要で、同一の金融機関から150万円を上限に法定相続分の範囲内で金融機関から単独で払戻しができる。
- (2) 農地を相続する場合には、相続登記後に、改正農地法に則り、10ヵ月以内に農地のある市町村の農業委員会に届出を行うが、届出を行わなかったり、虚偽の届出を行ったりすると、10万円以下の過料に処せられる。
- (3) 相続においては、ほとんどのケースでは遺言書がないため相続分が特定されておらず、この場合、相続人全員で相談して遺産分割協議書を作成することとなり、遺産分割協議書には、相続人の代表者のみ署名および実印を押し、代表者の印鑑証明書を添付することとなる。

正解 (3)

正解率 76.0%



解 説

- (1) 適切である。テキストNo.3 P194「①貯金の場合」参照。
- (2) 適切である。テキストNo.3 P195「(3) 農地の相続」参照。
- (3) 相続においては、ほとんどのケースでは遺言書がないため相続分が特定されておらず、この場合、相続人全員で相談して遺産分割協議書(相続人全員の署名および実印を押した上、相続人全員の印鑑証明書を添付)を作成することとなる。よって適切でない。テキストNo.3 P192～193「(1) 死亡者と相続人の関係を調べる」参照。

以上のことより、適切でないものは(3)であり、(3)が本問の正解である。

遺 留 分 の 計 算

〔問 49〕 以下の事例における妻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、妻と長男、長女が相続人である。
- ・ 夫が長男に全財産 1 億 2,000 万円を与えると遺言していた。
- ・ 他に相続人、相続財産はない。

〔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) 1,000 万円
- (2) 2,000 万円
- (3) 3,000 万円

正解 (3)

正解率 53.0%



解 説

「遺留分の割合」は、遺留分権利者が父母など直系尊属のみのときは遺留分算定の基礎となる財産の 3 分の 1、配偶者や子どもなどが遺留分権利者である場合は遺留分算定の基礎となる財産の 2 分の 1 となる。相続人が複数いるときは、原則として相続人全体の遺留分に各相続人の法定相続分を乗じて遺留分を算出する。したがって、計算式は次のとおりとなる。

〔遺留分の計算式〕

$$\begin{aligned}
 \text{妻の遺留分の計算式} &= \text{相続財産} \times \text{法定相続分} \times \text{遺留分の割合} \\
 &= 12,000 \text{ 万円} \times 1 / 2 \times 1 / 2 \\
 &= 3,000 \text{ 万円}
 \end{aligned}$$

テキスト No.3 P199 「(3) 遺留分」参照。

以上のことより、妻の遺留分に合致するものは (3) であり、(3) が本問の正解である。

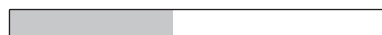
相 続 税 の 申 告

〔問 50〕 相続税の申告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) 配偶者の税額軽減等の適用を受ける人や小規模宅地等の評価減の特例を受ける人は、その結果、相続税が0円になったとしても申告書を提出する必要がある。
- (2) 相続税の申告は、相続人がその相続の開始があったことを知った日の翌日から10ヵ月以内に行うこととなっている。
- (3) 同一の被相続人から財産を取得し、申告書を提出しなければならない相続人等が2人以上いる場合、同一の申告書に連署して申告することはできず、相続人それぞれが申告書を作成し、別々に提出しなければならない。

正解 (3)

正解率 43.0%



解 説

- (1) 適切である。テキストNo.3 P209「①申告書の提出者」参照。
- (2) 適切である。テキストNo.3 P210「③申告書の提出期限」参照。
- (3) 同一の被相続人から財産を取得し、申告書を提出しなければならない相続人等が2人以上いる場合には、同一の申告書に連署して申告することができる。よって適切でない。テキストNo.3 P209「①申告書の提出者」参照。以上のことより、適切でないものは(3)であり、(3)が本問の正解である。

正解一覽表

問題	正解	問題	正解	問題	正解	問題	正解	問題	正解
問 1	3	問11	3	問21	1	問31	2	問41	3
問 2	1	問12	2	問22	3	問32	1	問42	3
問 3	2	問13	3	問23	2	問33	3	問43	2
問 4	3	問14	1	問24	3	問34	1	問44	2
問 5	1	問15	1	問25	1	問35	2	問45	3
問 6	2	問16	2	問26	1	問36	3	問46	1
問 7	2	問17	1	問27	2	問37	1	問47	2
問 8	1	問18	3	問28	3	問38	3	問48	3
問 9	1	問19	3	問29	2	問39	1	問49	3
問10	2	問20	2	問30	2	問40	2	問50	3