

信用事業業務検定試験問題

第58回 涉外基礎

2026年2月7日 実施

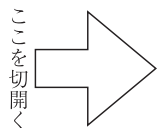
ご注意(試験開始前によく読んでください)

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

※ 本検定試験の優秀成績者については県域あて通知文書等において所属団体・氏名等を公表することとしておりますが、ご同意いただけない方は下欄に記入の上、試験終了後、本紙をミシン目に沿って切り取り監督者にご提出ください。

私は、優秀賞(最優秀賞含む)を受賞しても所属団体・氏名等の公表に同意いたしません。

都道府県名				所属団体名											
受験番号												氏 名			
			-				-								



渉 外 基 礎

連動する通信教育講座の内容や各種規定(統一版等)に基づき解答してください。

〔問1〕 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. 「お客様に関する追加の情報を得る」ことが目的のひとつである。面談で得られるお客様の発言・考えがその後のニーズ発掘の大きな手がかりとなる。
- b. 「お客様のニーズを発掘する」ことが目的のひとつである。セールスは、お客様のニーズに合わせて商品を提案することが基本となることから、お客様のニーズを把握することが非常に重要である。
- c. 「お客様と親しくなる」ことが目的のひとつである。面談の目的は、商品ができるだけ早く販売することであり、面談の瞬間にお客様と親しくなれば、だれが商品を勧めたとしても成約の確率は高まることになる。

- (1) ゼロ(すべて適切である)
- (2) 1つ
- (3) 2つ

〔問2〕 セールスの基本的な流れについて述べた次の文章のうち、適切でないものがいくつあるかを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. アポイントの取得にあたっては、お客様が在宅している可能性の高い時間帯に電話で連絡すること、訪問するルート of 効率性を考えながらアポイントを取ることが重要である。
- b. アプローチの段階では、お客様にニーズがありそうかを判断する前に商品を提案し、具体的な商品説明に移ることで関心を喚起するのがよい。
- c. 商品説明においては、ただ商品の内容について説明すればよいというわけではなく、説明内容についてお客様が理解されたかどうか、しっかり確認する必要がある。

- (1) ゼロ(すべて適切である)
- (2) 1つ
- (3) 2つ

〔問3〕 見込先の選定と既取引先への訪問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. 普通貯金や定期貯金にお金を預けているなど、すでにJ A (J F)と取引のあるお客様をきちんとフォローしながら、他の金融機関に預け替えられることのないようにしなければならない。
- b. 見込先を決める際には、広い範囲から選定することが大切である。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ことに注意が必要である。
- c. すでに取引しているお客様に満足してもらうことが大切であるが、満足していただいた結果、新たなお客様を紹介していただく機会が増えるわけではないことに注意が必要である。

- (1) ゼロ(すべて適切でない)
- (2) 1つ
- (3) 2つ

〔問4〕 口座の動きからの情報入手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) 給与振込先については、定期的な入金があることから生活口座としている可能性が高く、入出金の動きから家計の一部がわかるため、こうした情報をきっかけにお客様からさまざまな情報を引き出すことができる。
- (2) 家賃収入と思われる入金などがあれば、ローンの借換えニーズや相続対策に関する悩みやニーズ、不動産の購入や売却情報などをお持ちの可能性がある。
- (3) 証券会社からの入金が定期的にあっても、投資信託を保有しているとは限らず、投資経験やリスク許容度もわからないため、積極的なアプローチは控えたほうがよい。

〔問5〕 外部情報を活用した訪問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. J A (J F)の商品・サービスに満足していただき、そのお客様から別のお客様を紹介してもらっても、成約率は飛び込み訪問と比べてあまり変わらない。
- b. 幼稚園に通う子供の親の世代は金融機関を利用するニーズが高く、この年代のときにメインバンクとしてJ A (J F)との取引を開始してもらえれば、将来的にも利用してもらえる可能性が高くなる。
- c. 地域の情報は、渉外活動の中で得ることが多く、町内会の掲示板や更地、建設計画の看板など、移動時間中に情報感度を高めて周りを観察することで、多種多様な情報を収集できる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

〔問6〕 アポイントを取るときの注意点について述べた次の文章のうち、適切なものがいくつあるかを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. アポイントを取る際の電話では、「すみません」「失礼しました」など相手を気遣う言葉を会話に多用することで、お客様に丁寧なイメージを与えることができる。
- b. 「自分は、お客様のためになる情報をお伝えしようと思っている」というような積極的な気持ちはあまり前面に出さず、できるだけ控えめな態度で用件を伝えるよう心がけることが大切である。
- c. 電話で質問をするときは、相手が自由に答えられる「クローズ質問」より、二者択一などの回答範囲を限定した「オープン質問」のほうが、お客様は簡潔に答えやすくなる。

- (1) ゼロ(すべて適切でない)
- (2) 1つ
- (3) 2つ

〔問 7〕 専業主婦(主夫)のお客様へのアポイントについて述べた次の文章のうち、適切でないものがいくつあるかを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 専業主婦(主夫)のお客様への電話は、朝食等の準備・後片付けや家族の送り出しを終えたあとの10時から12時まで、お昼休みのあとの13時から16時までがつながりやすい。
- b. 世帯主の定年が近い専業主婦(主夫)のお客様については、多くの場合、退職金で住宅ローンを完済しても老後の生活設計にはほとんど影響がなく、公的年金も十分に見込めるため、そうした話題でアプローチしても、お客様の好反応を引き出すことはできない。
- c. 若年層で資産形成が必要な専業主婦(主夫)のお客様に対しては、将来の負担増が懸念される教育資金準備のアドバイスや、住宅ローンを抱えている場合には借換えに関する情報提供などを伝えるとよい。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

〔問 8〕 お客様が契約を申し出ている段階での確認事項について述べた a. ～ f. の文章のうち、適切なものの組み合わせを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. お客様が契約内容をすべて理解しているかどうかにかかわらず、契約手続きを進めてよいかを確認したか。
- b. お客様の疑問は解決しているが、お客様にさらなる熟考の余地を与えたかどうか。
- c. お客様が少しでも迷っている様子であっても、契約手続きを完了させるよう勧めてもよいかを確認したか。
- d. 担当者が自身の販売目標を優先し、お客様に成約をお願いしてもよいかを確認したか。
- e. キャンペーンなど J A (J F) の都合で成約に誘導していないかを確認したか。
- f. 契約手続きに時間を要する場合、同日の訪問活動の予定がこれ以降も可能かどうか、遅れる場合は次の訪問先にその旨を確認したか。

- (1) a. と b. と d.
- (2) b. と c. と e.
- (3) b. と e. と f.

[問9] 望ましい営業スタイ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を(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 近年は多くの金融機関において、面談数を追う量のセールスに加えてお客様の目的に合った商品・サービスを提供する質のセールスも求められるようになってきている。
- b. CRM(Customer Relationship Management)はお客様の行動やライフイベントに基づいて営業活動やマーケティングを行う手法で、お客様が興味を持つタイミングで適切なメッセージや提案を提供していくものである。
- c. 効率的な訪問計画を立案する際には、アポイントの取得だけを重視すれば十分であり、個々のお客様にどのような商品・サービスを提案するかの検討はこの段階では必要ない。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問10] 予定外に空いた時間の活用方法について述べた次の文章のうち、適切でないものを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- (1) 予定外に空いた時間を生かすために、前もってアポイントを入れるお客様やそれ以外にも電話で連絡しなければいけないお客様を、優先順位の高い順にリストアップしておくといふ。
- (2) 外訪中に空き時間を活用すれば、帰店後にまとめて電話するの必要がなくなるなど、帰店後の活動時間の効率化につながる。
- (3) お客様から受けた質問や依頼についてはスピーディーな処理が重要だが、当日もしくは翌日に電話で回答するよりも、3日後などに訪問して直接回答するほうがご満足いただける。

〔問 11〕 お茶を出された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. お茶をいただくタイミングは、訪問先の担当者から「どうぞ」と勧められたときが基本で、そのように覚えておくスマートに行動できる。
- b. 訪問先で出されたペットボトル飲料を飲み切れない場合には、いただいたものであるため特にひと言添えずにかばんに入れるなど、自分の判断で行動してよく、「言葉より行動が先」と考えて問題はない。
- c. 会話の最中にお茶を出されることがあるが、会話の間に「ありがとうございます。それですね…」というようにお礼の言葉を述べ、相手が話しているときであれば、言葉をはさむことはせず、軽く会釈をするのが自然である。

(1) ゼロ(すべて適切でない)

(2) 1つ

(3) 2つ

〔問 12〕 好感度がアップする電話応対術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. 支店の電話に出る際には「お電話ありがとうございます。J A(J F)(部署名)の〇〇が承ります」と名前まで名乗れるように、習慣化しておくといよい。
- b. 電話の着信時に3回以上コールが続いて、お客様をお待たせしてしまった場合には、「大変お待たせいたしました」と必ずお詫びの言葉を伝えるようにする。
- c. お客様の名前が聞き取れなかったときは「恐れ入りますが、お名前をもう一度教えていただいてもよろしいでしょうか?」とおうかがいし、それでも聞き取れないときは、そのまま話を進めてしまっても構わない。

(1) ゼロ(すべて適切である)

(2) 1つ

(3) 2つ

〔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. 住宅ローンの借換提案の場合、返済シミュレーションを提示するために、お客様の年収や年齢、既存のローンの金利や毎月返済額などを教えてもらうが、このときに取得したお客様の情報については第三者に漏らしてはならない。
 - b. 住宅ローンの説明において、金利タイプや返済方法など一般的な商品性について説明するときは、その時点で説明内容をご理解いただけたかどうかを確認しなければならない。
 - c. ローン審査では、お客様の年収などの個人情報第三者である個人情報機関に提供することについて、口頭で構わないのでお客様の同意を得なければならない。
- (1) 1つ
(2) 2つ
(3) 3つ

〔問 14〕 町内の掲示板から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. 掲示板には近隣住民の訃報が掲載されていることがあるが、遺族が金融機関に真っ先に連絡してくることはまれで、連絡すると貯金が引き出せなくなると思い、連絡を後回しにしていることもある。
 - b. 掲示板に掲載されている近隣住民の訃報には、通夜・告別式の場所や日時・喪主なども明記されているので、掲示板を定期的に確認しておけば、お悔やみの挨拶などの礼を欠く事態を避けることができる。
 - c. 掲示板に掲載されている助成金や補助金制度などの情報は、役所の窓口やインターネットサイトで詳細を確認することなく、お客様にそのまま伝えることで十分に喜ばれ、お客様からの信頼を得る有効な手段になると考えてよい。
- (1) ゼロ(すべて適切である)
(2) 1つ
(3) 2つ

〔問 15〕 お客様が話をしたくなる話題のを見つけ方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) お客様が話をしたくなる話題は無数にあり、どの話題がヒットするのか面談をするまでわからないため、お客様と面談をする前にどれだけ情報を整理しておけるかが非常に重要である。
- (2) 街の変化については、お客様の関心はあまり高くなく、地元の話題もあまり話してくれないことが多いため、道中に目にする地域で行われるイベントのポスターや新たに建築予定の施設の情報などは、あえてメモをしておく必要はない。
- (3) 訪問先で、自宅の中へ通してもらうことができれば、玄関や廊下、お部屋などの様子を詳しく観察して、お客様の趣味・嗜好を徹底的に把握することが望ましい。そのようにチェックしてもお客様の気分を害することはないため、積極的に情報を収集するとよい。

〔問 16〕 子や孫の話で雑談を進める際のポイントについて述べた次の文章のうち、適切でないものがいくつあるかを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 子が結婚していて孫が生まれているような世代であれば、話題は孫が中心となりがちであり、多くのお客様は孫をよく可愛がっているため、どんどん自慢話をしてくれることが少なくない。
 - b. 孫がいらっしゃるお客様には、子や孫への教育資金や、定期的に遊びにきた際に渡すお小遣いの原資づくりのための資産運用に絞ったセールストークしか、展開できない。
 - c. 中堅からベテランの渉外担当で、自身が結婚していて子がいる場合は、自分自身の子の話題を積極的に持ち出して共感を得るよりも、業務の話題に集中して会話を展開し、情報収集につなげたほうがよい。
- (1) 1つ
 - (2) 2つ
 - (3) 3つ

[問 17] 新聞やインターネットからの情報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. お客様は金融や経済だけでなく社会・文化・スポーツなどさまざまな分野のニュースを見ているため、一般紙を読んで日頃から情報収集しておくことが重要である。
- b. 金融関係の話題を展開する際には、客観的な事実を伝えるよりも、自分の主観や意見を中心に説明することで、相手の警戒心を和らげることができる。
- c. ネットニュースは一般紙よりも比較的簡単に情報を入手し整理することができ、いつでもどこでも手軽に情報を入手できる点が大きな強みである。

- (1) ゼロ(すべて適切である)
- (2) 1つ
- (3) 2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、適切なものがいくつあるかを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. セールスの現場でお客様との会話の中からキーワードを見つけ、ニーズをきちんと汲み取っていくためには、自分の提案内容を中心に話を進めていき、成約の可否についての相手の反応を最優先に確認する。
- b. お客様との“共通言語”を見つければ、雑談を通じて会話をスムーズに進めていくことができ、一方的ではないコミュニケーションによりキーワードの発見につながる。
- c. 雑談の話題や内容自体にはそれほどの違いがなくても、担当者のお客様に対する質問の仕方ひとつでキーワードを見つけられるか、セールスにつながる雑談になるかどうかが決まる。

- (1) ゼロ(すべて適切でない)
- (2) 1つ
- (3) 2つ

〔問 19〕「物価が上がっている」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. 家計の負担を大幅に削減するためには、住宅、保険、通信などの負担削減よりも、日常の買い物などで安いものを選ぶ工夫を徹底することが重要である。
- b. 住宅ローンの借換えに関しては、残高や借入金利、残存期間によって大幅な返済額削減につながるケースもあり、お客様にとってメリットのある話をすることができる。
- c. 住宅ローンの借換えについては登記の変更や保証料など別途必要になる費用もあるため、シミュレーションを通じてどのくらいのメリットがあるのかなど丁寧に説明していくことが必要である。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

〔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、適切なものを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- (1) ハウスメーカーが業者として間に入っている場合は、他の金融機関から提携ローンの提案を受ける可能性は比較的低いと考えられるため、提案にあたって他の金融機関との差別化を考慮する必要はない。
- (2) 二世帯住宅には玄関やキッチンなどすべての設備を共有する「完全共有型」や「部分共有型」、独立性を抑えた「完全分離型」といったタイプがあり、涉外担当者はそれぞれの特徴を理解して提案に生かすとよい。
- (3) 認知症になってしまうと相続対策ができなくなり相続の問題が深刻化してしまうリスクもあるため、介護共済や認知症共済のほか、もしものときに備える積立てなど幅広い視点を持っ的確にアドバイスしていくことが求められる。

〔問 21〕 「金利が上がってきた」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. 普通貯金は0.200%に、スーパー定期(5年)は0.400%に貯金金利が上がっており(金利はともに2025年10月時点、J A(J F)により異なる場合がある)、今後も日本政府による政策金利のさらなる引上げが予想され、それに応じて貯金金利の引上げが期待されている。
- b. 物価上昇などのインフレによって資産が目減りするリスクはほとんどなくなっているため、資産運用の必要性はそれほど高くないと考えられる。
- c. 教育資金は将来必要となる大切な資金であるため、高リスク・高リターンの商品を活用して短期間で増やす方法がよいと考えられる。

- (1) ゼロ(すべて適切でない)
- (2) 1つ
- (3) 2つ

〔問 22〕 お客様のご自宅での商談について述べた次の文章のうち、適切でないものがいくつあるかを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 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ようなことが話題となることが多いため、依然として自宅へ招かれて商談するというケースが多くみられる。
- b. 外観が新しく見える家は、新築で購入しまだ築年数が浅いケースや、リフォームで外壁などをきれいに修繕した直後ということが考えられる。ローンを組んでいる可能性が非常に高く、キャッシュフローに余裕がない状態であることが推察され、各種ローンのニーズが考えられる。
- c. 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、住宅ローンの返済が残っていることが多く、家計に余裕が少ない傾向にあるため、預かり資産商品を活用した資産運用の提案はあまり有効ではないと考えられる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

〔問 23〕 業務上知り得た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. 渉外担当者は日頃の営業活動の中でお客様の個人情報に接する機会が多く、個人情報「個人情報の保護に関する法律」の適用対象であり、「業務上知り得た情報」として保護されなければならない。
- b. 「自宅の回覧板に学習塾が新規オープンする記事があり、後日、渉外活動時に回覧板記載先を訪問したところ、貯金取引のニーズがあることが判明した」など、個人の立場で情報を入手し渉外活動でその事実を確認した場合は「業務上知り得た情報」にはならない。
- c. 業務上知り得た情報は、守秘義務が必要な情報か、一般に公開されても問題がない情報なのかの判断が重要になる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

〔問 24〕 個人情報保護法と個人情報保護方針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) 渉外担当者は、所属する J A (J F) の個人情報保護方針や社内規定等に則った個人情報の取扱いを順守することが求められている。
- (2) J A (J F) では、「組合員・お客様の信頼を第一と考え、お預かりしました皆様の個人に関する情報について、適正かつ厳格に管理し、組合員・お客様のご希望に沿って取り扱うとともに正確性・機密性の保持に全力で努めてまいります。」とした個人情報保護方針を策定・公表している。
- (3) 事務手続きの簡便さを優先することを目的とした個人情報保護法(正式名称「個人情報の保護に関する法律」)が2003年5月に制定され、2005年4月に全面施行されている。

[問 25] 上席者への報告のポイントについて述べた次の文章のうち、適切でないものがいくつあるかを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 「報告は事実よりも結論を優先して行う」が基本であり、そのためには自分の意見を中心にまとめ、上席者が判断しやすいように必要最低限の情報を伝えることが重要である。
 - b. 報告時には、自分がどうしたいかの意見も交えて報告できるように準備しておく、上司も部下の仕事の進め方が理解でき指示が出しやすく、次の行動に移りやすくなる。
 - c. 報告は「状況把握の最終段階」であることを意識し、報告の正確さよりも詳細な分析に時間をかけることが初動の営業活動にとって最も重要であるため、多少事実と異なる内容が含まれていても問題解決には影響しない。
- (1) ゼロ(すべて適切である)
(2) 1つ
(3) 2つ

[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、適切なものを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- (1) カスタマーハラスメントとは、顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、当該手段・態様により労働者の就業環境が害されるものかどうかは問われない。
- (2) カスタマーハラスメントにおける「顧客等」とは、実際に商品・サービスを利用した者のみが対象となり、今後利用する可能性のある潜在顧客は含まれない。
- (3) 厚生労働省「職場のハラスメントに関する実態調査」(令和5年度)によると、過去3年間に勤務先でカスタマーハラスメントを何度も繰り返し経験した者の割合は20.2%となっており、そのうち「継続的な、執拗な言動」の回答が57.3%と最も多く、「威圧的な言動」(50.2%)、「精神的な攻撃」(33.1%)と続いている。

〔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. 苦情・クレームを受けた際には、いかなる場合でも、その内容のすべてについてこちら側の落ち度を認め、その場で全面的に謝罪しなければならない。
- b. 苦情・クレームに対する謝罪は、渉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・クレームへの実際の対応にあたっては、上席者や関係スタッフへの報告のもと、迅速かつ適切に行うことが重要である。

- (1) ゼロ(すべて適切でない)
- (2) 1つ
- (3) 2つ

〔問 28〕 セールスと顧客ニーズの把握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) セールスとは「売ること」「販売すること」であり、セールスを行い、お客様が欲する商品やサービスを提供することが渉外担当者である私たちの仕事である。
- (2) セールスはお客様のニーズを無理に引き出す場ではなく、お客様自身がすでに認識している問題や課題にのみ対応することが基本で、先々必要となる情報をあえて提供する必要はない。
- (3) C S (顧客満足) を考えたセールスをしていくことが重要となり、そのため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。

〔問 29〕 お客様情報の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. 情報収集とは、お客様自身のことや置かれている状況を把握し、お客様のニーズを発見することであり、渉外担当者が保有する顧客情報は支店全体のセールスの成果や実績に大きな影響を与える。
- b. 小さな情報を積み上げ、それを整理し分析・加工することで取引の拡充につながる情報が蓄積されていき、情報に基づいてお客様に声がけするなどの行動によって初めて情報が生かされる。
- c. 会話の中で出てくるお客様の何気ない“一言”は重要ではなく、基本的には商品情報等の伝達や表面的なやり取りだけで十分であるため、細かく聞き取る必要はほとんどない。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

〔問 30〕 苦手意識の原因と購入の決め手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. 苦手意識の原因には、所属 J A (J F) の取扱商品やサービスの知識が不足しているため、自信をもって説明することができなかつたり、たとえ説明できても、お客様から質問されると答えられないなどの、「知識・説明スキル不足」というパターンがある。
- b. 担当者がお客様に受け入れてもらえるように日頃から親密化を図っていれば、お客様の理解が不十分なまま強引にセールスをすすめても構わない。
- c. お客様の購入の決め手には、「担当者が良かったから」といった理由がある。同じ商品やサービスを扱っていても、売れる人と売れない人がいるのは、このような理由があるからである。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

〔問 31〕 お客様に決断を促す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. クローリングのタイミングは、早すぎても遅すぎてもうまくいかない。商品説明のあと、お客様の質問や疑問がすべてクリアになった状態が、そのタイミングとなる。
- b. お客様は「できるだけ決断したくない」と思っているもので、その理由は、「後悔したくない」「失敗したくない」「損したくない」からであり、このような理由を早めにクリアにしておくことで、お客様の決断を促すことができるようになる。
- c. 商品の説明によりその内容を理解したお客様は、「どうしようか」と迷うこともあるが、ほとんどの場合すぐに購入の判断をされるため、一瞬の沈黙があってもあまり重要ではない。このタイミングで担当者は必ずしも「ご決断いただけますか」「この機会にお決めになってはいかがでしょうか」と伝える必要はない。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

〔問 32〕 固定性メイン化のポイントについて述べた次の文章のうち、適切でないものがいくつあるかを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- 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た取引のことである。
- b. 総合口座に組み入れる普通貯金から自動的・定期的に積立てをし、さらに貯金金利の高い定期性の貯金へとランクアップしていくなど、安全・有利に増やす貯金の取引を集中させることが固定性のメイン化である。
- c. 年金や給与などの入金が定期的にある口座には、固定性のメイン化を図るだけで十分であり、“セットセールス”や各種ローン・サービスのセット化を行わなくても、自動的に家計取引の集中化が実現する。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

〔問 33〕 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、適切でないものを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- (1) お客様はさまざまな期待をもって J A (J F) を利用しており、お客様の事前期待を満たすことができるのは当然で、期待以上だと感じられたときに初めて「この J A (J F) はなかなかサービスがよい」と評価していただける。
- (2) ビジネスにおけるサービスとは、お客様に対して提供される付加価値のことであり、商品の販売だけでなく、アフターフォローやサポート、コンサルティングなども含まれる。
- (3) 対人サービスは臨機応変さが求められるが、お客様の求めることを完全に理解して提供する必要はないため、コミュニケーションスキルを高めることの優先度は低い。

〔問 34〕 電話セールス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. 電話セールスに必要なことは明確なゴールイメージである。契約は来店時(面談時)に行うため、お客様に情報提供することにより面談のアポイントを取ることが、電話セールスでのゴールになる。
 - b. 電話セールスにおいては、長々と商品説明をする必要はなく、1回の電話に要する時間は5分以内を目安にしておくといよい。
 - c. 電話での会話は顔が見えない分、言葉をきつく感じてしまうことはあるが、必ずしも「お手数ですが」「恐れ入りますが」といったクッション言葉を使わなくても、やわらかい印象を与えることができる。
- (1) ゼロ(すべて適切でない)
 - (2) 1つ
 - (3) 2つ

〔問 35〕 正しいクレーム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. クレーム対応にあたっては、まず「ご不便をおかけしてしまい申し訳ございません」「不快な思いをさせてしまい申し訳ございません」と、心を込めて謝ることからはじめる。
- b. お客様からクレームの内容をうかがったら、復唱して確認するよりも、自分の考えや意見を先に伝えることで、クレームをきちんと聴いていることを示すことができる。
- c. クレーム対応においては、「クレーム解消に向けた提案を行う」よりも、クレームを伝えてくれたことに対してお礼を述べることを重視しなければならない。

(1) 1つ

(2) 2つ

(3) 3つ

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

- a. 期日指定定期貯金とは、預入期間が最長3年で、この貯金の全部または一部について預入日の1年経過後から3年までの間の任意の日を満期日として指定できる定期貯金である。
- b. 預入時の約定利率は満期日まで適用され、利息は、付利単位を1円とした1年を365日とする日割計算で1年ごとの複利計算をし、満期日に一括して支払われる。
- c. 期日指定定期貯金のメリットは、預入日から半年経過すれば資金が必要になる任意のタイミングで元本の一部を何回でも払戻しができる点と、普通貯金より相対的に高い定期貯金としての利息収入を得られる点にある。

(1) 1つ

(2) 2つ

(3) 3つ

〔問 37〕 積立式定期貯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. 積立式定期貯金(満期型)は、6ヵ月以上10年以下の積立期間に10,000円以上1,000円単位で積立てを行うもので、積立周期は1ヵ月、2ヵ月、3ヵ月、6ヵ月のいずれかを選ぶことができ、ボーナス月は積立金額を増額することも可能である。
- b. 積立式定期貯金は、「3年後に海外旅行に行きたい」「4年後にリフォームをしたい」「5年後に車を買いたい」というように、目標の定まった支出に備えて積み立てられる定期貯金である。
- c. 積立式定期貯金は、お金を貯める明確な目的がないケースでも利用することができ、例えば、新入社員のお客様に「貯蓄する習慣」を身につけていただくためにおすすめするというケースもある。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

〔問 38〕 J Aカード(一体型)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. J Aカード(一体型)は、I Cキャッシュカード機能とクレジットカード機能が1枚になった便利なカードで、表面に記載されているカード挿入方向の指示にしたがって、I Cキャッシュカード機能とクレジットカード機能を使い分けることができる。
- b. J Aカード(一体型)はゴールドカードを除き、初年度および次年度以降の年会費が、ショッピング利用や電気料金等のJ Aカード払いの有無にかかわらず、無料となる。
- c. J Aカード(一体型)には、J A－S S、ホクレンS Sでのガソリン代の1円／ℓ割引やJ A直売所での買い物で請求時に3%割引されるなどの特典がある。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

〔問 39〕 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、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. 個人ローンは、非対面チャネルのウエイトが大きくなっているものの、依然としてメインバンクを優先して選ぶお客様が多く、フェイス・トゥ・フェイスでのローン獲得が中心となっているのが現状である。
- b. 住宅ローンセンターで住宅ローンを取り扱うケースが増えてきたことから、支店にローンの知識がある人が減ってしまい、お客様を取り逃してしまうケースが増えている。そのため、最低限の商品性と返済シミュレーションを身につけてお客様対応することが大切である。
- c. 低金利局面が続いたことにより、とりわけ住宅ローンの収益性は改善傾向にあり、1%前後の金利でも十分な推進効果が見込めるため、住宅ローン単体で採算を確保することが重要である。

(1) 1つ

(2) 2つ

(3) 3つ

〔問 40〕 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. マイカーローンは、給与振込、J Aカード保有、J Aネットバンク契約者・申込者などの利用実績があっても、金利優遇を受けることはできない。
- 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」といった資金使途に融資するものであり、車庫建設費用や教習所の学費などには利用できない。
- c. マイカーローンの見込客の探し方には、既存のマイカーローン利用者が完済となった方、完済が近い方、借入日から年数の経っている方などをピックアップして買替えニーズを探る方法や、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方法がある。

(1) 1つ

(2) 2つ

(3) 3つ

〔問 41〕 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. J A (J F) のリフォームローンは、100 万円以上 1,000 万円以内(1 万円単位)の範囲で、「住宅の増改築・改装・補修にかかる工事費用」に対応するものであり、オール電化等にかかる費用は対象としていない。
- b. 住宅はどんなに優れた建物でも経年劣化し、一般的にガス給湯器、水栓・外壁塗装が10 年、キッチン、バス、トイレが15 年、給水管、排水管が20 年、屋根の葺替え、外壁の張替えが25 年など、これらがリフォームの目安とされている。
- c. 老後を見据えて段差をなくしたり、浴室内の温度差を減らしたりと、安全性や快適性の向上を意識してリフォームを行う人も増えており、こうした希望を実現するために費用が高くなる場合もあるため、リフォームローンをおすすめすることができる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

〔問 42〕 公的年金の給付の種類と名称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. 公的年金の給付の種類には、老齢、障害、遺族の3つの種類があり、老齢年金は、原則として65 歳から一生涯にわたって受給できる。
- b. 障害年金は、重い障害が残ったときに受給することができ、20 歳から、障害が治ったかどうかにかかわらず、一生涯にわたって受給できる。
- c. 遺族年金は、家族(主に生計維持者)が亡くなったとき、一定の条件を満たした場合に遺族基礎年金または遺族厚生年金の名称で受給できる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

〔問 43〕 老齡基礎年金額の計算について正しいものを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

〔事例〕

- ・2025年度の老齡基礎年金額(満額)は831,700円とする。
- ・保険料納付済月数は400月とする。
- ・全額免除月数は40月とする(2009年4月分以後の期間とする)。
- ・4分の1納付, 4分の3納付, 半額納付はない。

※対象者は1941(昭和16)年4月2日以後生まれたものとする。

※1円未満は四捨五入

- (1) 693,083円
- (2) 727,738円
- (3) 762,392円

〔問 44〕 老齡基礎年金の繰下げ受給の計算について正しいものを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

〔事例〕

- ・65歳時に老齡基礎年金額を831,700円(満額)受給できるものとする。
- ・老齡基礎年金額の受給開始を70歳(0ヵ月)まで繰り下げる。

- (1) 1,031,308円
- (2) 1,081,210円
- (3) 1,181,014円

[問 45] 年金分割の概要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. 合意分割とは、2007（平成19）年4月1日以降に離婚した夫婦が対象となり、夫婦で話し合って分割の割合を決めるもので、分割の範囲を確認するため「年金分割のための情報提供請求書」を家庭裁判所に提出する。
- b. 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、分割割合は50%と固定されている。
- c. 年金分割はあくまでも厚生年金記録の分割のため、夫婦が国民年金のみに加入している場合は対象外となる。また、年金分割を一度請求すると取消しはできず、合意分割と3号分割の条件が重なる場合は、合意分割のみを請求することになる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 46] 国民年金基金の概要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) 国民年金基金は、自営業やフリーランスなどの国民年金の第1号被保険者および国民年金の第3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。
- (2) 国民年金の保険料免除を受けている人は国民年金基金に加入できないが、農業者年金の被保険者は国民年金基金に加入することができる。
- (3) 国民年金基金の掛金は、月額上限68,000円の範囲内で全額が社会保険料控除の対象となり、国民年金基金の給付は、公的年金等控除の対象となる。

〔問 47〕 個人型確定拠出年金(iDeCo)の概要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. 個人型確定拠出年金(iDeCo)に加入できる人は、国民年金の第1号被保険者、国民年金の第2号被保険者、国民年金の第3号被保険者であり、保険料納付済期間が480月未満の国民年金の任意加入被保険者は、加入することができない。
- b. 個人型確定拠出年金(iDeCo)は、運営管理機関が預貯金、投資信託、保険商品等の中から運用商品を選択し、加入者自身等が運用指図を行う。
- c. 個人型確定拠出年金(iDeCo)の掛金は、月々10,000円から1,000円単位で設定でき、原則として60歳になるまでは引き出すことができない。

- (1) ゼロ(すべて適切でない)
- (2) 1つ
- (3) 2つ

〔問 48〕 遺留分の計算結果のうち、適切なものはどれか、(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

(計算の前提)

- ・夫が死亡し、妻と長男、長女が相続人で、夫が長男に全財産(1億円)を与えると遺言していた。このときの長女の遺留分の計算結果は次のとおりである。

- (1) $1 \text{ 億円} \times 1/2 \text{ (法定相続分)} \times 1/3 \text{ (遺留分の割合)} = 1,500 \text{ 万円}$
- (2) $1 \text{ 億円} \times 1/4 \text{ (法定相続分)} \times 1/3 \text{ (遺留分の割合)} = 833 \text{ 万円}$
- (3) $1 \text{ 億円} \times 1/4 \text{ (法定相続分)} \times 1/2 \text{ (遺留分の割合)} = 1,250 \text{ 万円}$

〔問 49〕 相続の承認と放棄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. 相続する財産より負債のほうが多い場合、相続人は負債の返済のために自らの財産や生活を侵されるケースが出てくる。そのため、民法は相続人が相続債務を逃れる方法の1つとして「相続放棄」を定めている。
- b. 限定承認とは、相続人が受け継いだ資産の範囲内で負債を支払い、資産を超える負債については責任を負わないという方法である。
- c. 相続放棄は、共同相続人全員で行う必要があるため、1人でも反対する者がいれば、選択することはできない。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 50] 贈与税の概要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. 贈与税は、相続税を逃れるために生前に相続関係者に資産を贈与して、相続財産を削減したりする行動が起きるのを防ぐために設けられた税であり、所得税の補完税といわれている。
- b. 「時価に比べて非常に低い価格で土地を譲渡する」というように、著しく低い価額で財産を譲り受けることを低額譲渡といい、この場合、その財産の時価と払った対価の額との差額に相当する金額が贈与されたものとみなされ、贈与税の課税対象となる。
- c. 贈与税の暦年課税に係る基礎控除額 110 万円を超える財産の贈与を受け、その超えた額に対して贈与税がかかる場合、贈与発生の時点から 3 ヶ月以内に、贈与税の申告書を税務署に提出しなければならない。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 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・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 ⊗ ④ 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2026年2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)