

# 信用事業業務検定試験問題

## 第58回 信用事業管理者

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)

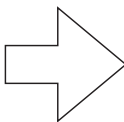
1. 答案を作成する前に、この冊子の裏表紙に印刷してある「答案作成上のご注意」をよく読んでください。
2. 解答用紙に記載されている受験番号・氏名が正しいかどうかを確認してください。誤りがある場合は監督者に申し出てください。
3. 試験問題は、監督者の合図があってから開封してください。
4. 試験問題は、連動する通信教育講座の内容に沿って作成しています。
5. 試験問題に関しては、印刷不明瞭な点以外の質問は受け付けません。
6. 不正な行為があったときは、解答はすべて無効になります。
7. 退席の際には、解答用紙は必ず監督者に直接手渡してください。
8. そのほか、監督者の指示に従ってください。

※ 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			
			-				-								

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. 管理者は、組織全体の目標達成に向けて、担当者同士の協調性を保ちながらやる気を引き出すことを重視すべきであり、個人の目標や業務をこなすだけでは十分ではない。
- B. 職場の規律を維持するためには、管理者が働きやすい雰囲気を作りつつ部下の行動を常に把握し、円滑な組織運営を行う必要がある。
- C. 部下との信頼関係を深めるためには、管理者は上司との関わりを最小限に抑えることが望ましい。
- D. 上司からの指示は、内容を正確に伝えるために分かりやすい補足等は加えずに部下にそのまま伝えることが望ましい。

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

**〔問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) 事業承継やM&Aなど、一定以上の知識やスキルを要する業務が増えており、管理者は、こうした業務を行う部下へのサポートの重要性が増している。
- (2) 取扱商品の多様化・複雑化が進んでおり、部下は取扱商品や業務範囲が拡大する都度内容を把握しているはずなので、管理者は商品のことを詳しく知らなくてもよい。
- (3) 事務手続き上のミスが発生した場合は、相手が正職員かパート職員かによって注意の仕方を変える必要がある。
- (4) 若手職員の成長を促すためには、まずは一方的に問題点を指摘し、反省を促すことが重要である。

〔問3〕 業務経験の棚卸方法について述べた次の文章のうち、適切でないものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 自発的に望んで得た担当業務でなくても、特別な資格や技術がなくても、積み重ねてきた経験はすべてキャリアといえる。
- (2) 「自分史」を書くことで、経験から得た気づきや発見を整理して今後のキャリア形成を確認できるだけでなく、思わぬ気づきや発見を得て、自分の目指す方向性を確認できる。
- (3) 「自分史」を書く作業では、自分で自分にインタビューするように質問と答えを書いてまとめると、客観的に自分を見つめることができる。
- (4) つらい思い出や受け入れがたい記憶、忘れたい出来事については、棚卸を行っても意味がないので、振り返る必要はない。

〔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、適切なものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 失敗したときは、自分が考えつかなかった障害や困難が立ちはだかったといえ、それを振り返ることは自分が成長する大きなチャンスといえる。
  - B. キャリア・アンカーとは、長期的な職業生活において「よりどころとなるもの」で、アメリカの心理学者エドガー・シャインはキャリア・アンカーを8タイプに分類しているが、多くの人はキャリア・アンカーを特定の1つしか持っていないのが普通である。
  - C. 複雑性と動因(モチベーション)の研究によれば、仕事が複雑でもやる気が保てる領域こそ、自分の力が発揮できる分野であるといえる。
  - D. 業務の棚卸をする際には、興味のある業務や仕事に関していつから興味を持ったのか、理由を整理しておくといよい。
- (1) 1つ
  - (2) 2つ
  - (3) 3つ
  - (4) 4つ(すべて適切である)

〔問5〕 棚卸に活かすためのマネジメントの基礎知識について述べた次の文章のうち、適切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. 自部署の業務マネジメントを行ううえで、部下に業務週報(業務日報)を作成・提出させることは、部下の手間が増えることになり、部下が得られるものはない。
- B. 人材マネジメントでは「業務目標」と「能力開発目標」を設定し、それをクリアしているかどうかのみ評価すれば十分である。
- C. S L(シチュエーション・リーダーシップ)理論においては、部下の成熟度が高い場合でも、部下を事細かに監督する、管理者が意思決定することで、部下に安定的に業務を行わせることができ一人前に育てることができる。
- D. プレイングマネージャーである管理者は、個人業務とマネジメント業務を行う時間を分けると部下も混乱する要因になるので、同じ時間帯に同じウエイトで業務を進めることが望ましい。

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

〔問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. 対人影響力とは、部下に対し上司の権限を明確に示し、命令や指示によって確実に行動を促す力であり、組織統制を維持するために必要なスキルとされる。
- B. 相手の特徴や組織の場の空気を機敏に察知し適切な言動を選択する状況対応力は、良好な人間関係の構築に欠かせない能力である。
- C. 部下との会話中にディスプレイ画面を見続けて部下に目を向けないでいるのは、集中して仕事をしている証拠であり、部下の感情を無視しているとまではいえない。
- D. メンバーの意見が自分の考えと異なる場合、「反抗している」と判断して頭ごなしに否定せず、相手の意見を聞き入れる姿勢が大切である。

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

〔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、適切でないものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 管理者には個別の問題が発生するたびに、その因果関係を解明していくよりも、個別の問題ごとに解決策を考えていく姿勢が求められる。
- B. 問題の原因分析においては、誰が悪いかを特定して責任を問うことが重要であり、必要に応じて担当者を変更することが解決策となる。
- C. 目標達成に向けた施策を実施する段階では、行動しながら調整していく「できることからとりあえず」方式が、変化が激しい環境では特に有効である。
- D. 管理者は、部下に仕事を任せるときに、ゴールと進行にあたっての必要事項を具体的に共有し、あらかじめ問題発生時の対応策を打ち合わせておくことが望ましい。

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

〔問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、適切でないものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 管理者は周囲の意見に振り回されない一貫した行動姿勢のもと、組織や部門の最終責任者としての意識を持たなければならない。
- B. 挑戦的な目標を自分に課し、メンバーと共有することは、自分や周りの成長に良い影響をもたらす。
- C. 管理者は決断に必要な情報がすべて揃うまで決断を待つべきであり、不十分な情報しかない状況での判断は避ける。
- D. ストレス耐性が高い人とは、ストレスを感じない鈍感さやふてぶてしさではなく、自らに過度なプレッシャーをかけず、ストレス状況に置かれても元の状態に戻せる力を持っている人のことである。

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

〔問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、適切でないものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 管理者としてあるべき姿を意識して行動することで、模範的な管理者としての振る舞いが習慣化され、身についてくる。
- (2) 対人感受性として、相手の気持ちを理解できていても、それを考慮した言動ができなければ意味を持たないことに注意が必要である。
- (3) 業務を確実に遂行するためには、進捗のチェックや予定どおり進まない場合の修正行動を適切に行い、PDCAというマネジメントサイクルをきちんと回すことが重要である。
- (4) 頭の中で思考の堂々巡りが起こりやすい人は立ち止まって考えることが大切であるが、自分の考えを紙に書き出して整理することは、慎重になりすぎる原因となるため避けるべきである。

〔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、適切なものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 渉外部門は管理者といえどもプレイングマネージャーであることが少なくなく、その場合、リーダーとしての役割を果たす必要はなく、担当する大口のお客様の管理などに努める責任がある。
  - B. 渉外部門の管理者は、部下からの提案をまず最後まで聞き、リスクとメリットを検討したうえで、リスクに見合うだけのメリットを感じたら速やかに実施の方向を打ち出すことが望ましい。
  - C. 周囲から思わぬ誤解を招かないよう、法令等の遵守に加えてインテグリティ(誠実さ)を身につけて信頼されることが、マネジメント業務に不可欠である。
  - D. 渉外部門の管理者は、目標達成が難しい場合、部下が納得するような、目標達成できない理由を考えることも重要である。
- (1) 1つ
  - (2) 2つ
  - (3) 3つ
  - (4) 4つ(すべて適切である)

〔問 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、適切でないものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 確実に業務を行うためには、取引先の延滞状況に気を配り、決済日前に電話をするなど、債権管理業務の計画化が欠かせない。
- B. 融資部門の管理者には目標額を達成するため、返済不能となるおそれがある案件でも目標達成を優先し融資に踏み切る判断力が求められる。
- C. 企業は自宅の土地や建物を担保にして明らかに過大な設備投資を行うことがあるが、その後業績が好転せず担保の不動産を任意売却せざるを得なくなった場合、これは借り手の責任であって貸し手である金融機関に責任は一切ない。
- D. 取引先の業績向上や設備投資のためなら、取引先が納得していなくても、契約に基づいて融資を進めていくことも必要となる。

- (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、適切なものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 思わぬ処理ミスといったトラブルを未然に防止するには、管理者が1人ひとりに声かけをしたり、部署ミーティングでメンバー全員の発言を聞いたり、チームに一体感をもたせて仕事をさせることが大切である。
- B. 窓口部門の管理者は、高齢や身体の不自由なお客様、子供連れのお客様などに対し、状況に応じた対応策を考え、柔軟に機転の利いた行動をとることが求められる。
- C. 窓口業務において、担当者がお客様から心ない言葉を浴びせられたり、冷たい視線を投げかけられたりした場合、担当者をねぎらって気持ちを落ち着かせることも管理者の大切な役割である。
- D. 口座開設の際、お客様の態度に不審な点があると感じても、新規口座獲得のために一旦は手続きを完了させることが大事である。

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



〔問 13〕 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、適切なものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 営業店ごとに地域特性が異なるため、以前担当したことのある部署であっても過去の経験だけで管理方法を決めず、まず現場の実態を把握することが重要である。
- B. 新しい業務を担当することになったら、すぐ業務マニュアルを見て個々の案件をこなしながら場数を踏んで全体像を把握していく方法が、先に業務の全体像をとらえ個別にケースに対応していく方法よりも、管理者にとっては効率的である。
- C. 新しい業務を行うには、業務の目的をはっきりさせ、目標達成に必要な不可欠な作業か、付属的、派生的な作業か見極める必要がある。
- D. 個々の業務の具体的なやり方を理解する中で、業務効率化のアイデアが生まれたり、無理や無駄に気付いたりしたとしても、まず表面的なやり方の理解に努める。

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

〔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. 管理者は苦手な業務よりも得意な業務を中心に担い、苦手な業務は部下に任せることであまり仕事が回せるようになる。
- B. 完全無欠な人間など存在せず、部下にも多かれ少なかれ苦手な分野があるということを理解してマネジメント業務を行わなければならない。
- C. 優秀な部下はどの分野でも優れていると誤解して、相手に過剰な負担を与える可能性があることに留意し、マネジメント業務を行う必要がある。
- D. 組織全体の成果を高めるには、部下全員に同じ基準で同じ役割を担当させ、全体の統一性を優先するほうが望ましい。

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



[問 15] 部下の活用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. 業務遂行の最終責任は常に管理者にあり、管理者は人事評価などの管理者固有の業務はもちろん、通常業務も含めてほとんどの業務に自力で取り組んでいくことが肝要である。
- B. 部下の業務経験を把握する際は、過去の業務経歴は業務分担には影響しないため深掘りせず、現在の担当業務を重点的に確認する。
- C. 管理者が未経験の業務等については部下から業務を教わることもあるが、その過程は、部下の習熟度や知識の深さ、広さを把握する絶好の機会であり、部下への質問を通じてそれらを見極めることができる。
- D. 管理者が部下に業務を教わる際には、腕組みや足組みをするなど、管理者としてのプライドを捨てず、上席である姿勢を示すことが求められる。

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

[問 16] 仕事の割当について述べた次の文章のうち、適切でないものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 同じ金融機関であればすべての営業店において重点課題や力点を入れるべき仕事は同じである。
- B. 上手に切り盛りしていると思っても、支店長が立てた方針と異なった運営となってしまう、支店長から見て収益や業務推進、事務の面で営業店の運営に支障が目立つようになって、営業店全体の運営をぎくしゃくさせることはない。
- C. 課長として1つの課を任されるようになった場合、新任課長は、着任後すぐに課の配置やルール変更を行えば、フォローを行わなくても、課の業績、ひいては営業店や金融機関全体の業績向上に結びつく。
- D. 担当の見直しやより細かな割当を決める場合、メンバー1人ひとりの性格を把握してこれからどのように育てていくかを考える必要はなく、知識やスキルを踏まえて割当を決める。

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

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

- (1) 外訪活動中心の渉外課と事務主体の営業課との間には誤解や不満が生じやすいため、管理者は双方の立場や負担を理解し、上手にメンバーの意識をコントロールしていくことが重要である。
- (2) 毎期の業績目標を策定する際は、目標に対する意識を植えつけるため、できるだけ多くのメンバーを計画策定に参加させるよう配慮する。
- (3) コンプライアンス遵守事項は年々厳格化しているため、過去に許されていた対応が現在では指導対象となる場合もあるが、金融機関の職員は多くの仕事を抱えているため、こうしたコンプライアンス規定や遵守事項のメンバーへの徹底は、時間に余裕があるときに行うようにしておく。
- (4) 重要案件の判断材料となる場合があるため、管理者は受付メモや日誌に記載された情報を確認することも重要である。

[問 18] 部下の労務管理について述べた次の文章のうち、適切なものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 就業規則は、金融機関等の会社が労働基準法や36協定を前提に定めるものであり、一般職員がいつでも閲覧できるように備え置かれなければならない。
- B. 労働基準法は、業種や雇用形態を問わず、すべての労働者に最低労働条件を保障する法律であって、労働基準法で定められた労働時間「1日8時間以内」の基準を超える就業は認められない。
- C. 労務管理において管理者が最優先で考慮すべきは、労務関連法令の理解であり、それを踏まえてメンバーのやりがいある環境を整える必要がある。
- D. パワーハラスメントやセクシャルハラスメントといった概念は、弱い立場の人間を守るという観点から生まれた考え方で、暴行や傷害、脅迫や名誉棄損、侮辱、ひどい暴言などは論外だが、私的なことに過度に立ち入る個の侵害は該当しないとされている。

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

〔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. 公正で透明な人事考課を行うためには、評価基準や結果を対象者に一切開示しないことが有効である。
  - B. 業績評価においては、一般職員、主任、調査役、課長といった職位によって求められる業績水準が異なることを十分に理解しなければならない。
  - C. 査定は「ほかの人よりも良い」という相対的評価ではなく、該当する等級にふさわしい能力があるか、管理者の期待水準を上回ったかで評価する。
  - D. 人事考課のルールや基準は形式的なものであり、気に入った、性格が合うなど、現場での経験則に基づく上司の裁量を優先して判断することが望ましい。
- (1) 1つ  
(2) 2つ  
(3) 3つ  
(4) 4つ(すべて適切でない)

〔問 20〕 部下の指導・育成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. 人材育成は管理者にとって営業推進や事務管理の次に重要な課題であり、その優先順位は最後になっても構わない。
  - B. 新入職員には、預金、為替、融資、得意先渉外のすべての業務をひと通り経験させることが優先で、コンプライアンスの理解は業務に従事しながら学んでもらうのがよい。
  - C. 地道に若手職員の教育に力を入れて指導していく場合とそうでない場合とで、一定期間後に課や営業店全体の業績が大きく変わるということはない。
  - D. 部下への指導や面談は1対1で行うよりも、グループで行ったほうが、査定等が周りのメンバーに聞こえるので、特定の者を偏重するのではないという安心感を持たせることができる。
- (1) 1つ  
(2) 2つ  
(3) 3つ  
(4) 4つ(すべて適切でない)

[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、適切なものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. コンプライアンスとはあくまで法令とそれに準じた通達，社会通念上当然に求められる規範を守るという意味であり，金融機関の定款，企業理念，業務マニュアル，各種規則を守るとはコンプライアンスを守ることにはならない。
- B. 金融機関が実績や利益を最優先した経営を行うと，コンプライアンス面での統制が弱まり，悪質な場合には当局から業務改善命令や金融機関全体の業務停止処分を受ける可能性がある。
- C. 本部に回す稟議案件においてコンプライアンス上のリスクがあるものでも，所属長に確認し合意があれば，必ずしもコンプライアンス部門の合意を取る必要はない。
- D. 金融機関におけるコンプライアンス体制の総責任者は頭取や社長，理事長などであり，各営業店では支店長を頂点とした体制が組まれる。

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

[問 22] コンプライアンスの徹底について述べた次の文章のうち、適切でないものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 取引時確認の際，管理者は事務手続きだけでなく，その背景や犯罪収益移転防止法等の法的根拠についても説明できるようにしておくことが求められる。
- B. 金融機関が融資予約と誤解させる言動をとり，結果として融資できなかった場合，金融機関が民法上の責任を問われる可能性がある。
- C. 独占禁止法違反の認定は，金融庁の審決でなされる。
- D. 金融機関の強い立場を利用した，お客様の要望に沿わない融資利率の引き上げ，強引なセールス等は，優越的地位の濫用として禁じられている。

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

〔問 23〕 ハラスメントの防止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. 企業でのハラスメント対策が法律で義務化されており、事案が発生すると重大なコンプライアンス違反となり、懲戒処分の対象になり得る。
- B. ほかの同期や同僚、後輩などと比較することは部下本人の仕事のやる気につながるため、パワーハラスメントとはいえない。
- C. 部下教育においては、長時間叱りつけるような叱り方では何が問題なのか部下に伝わらない可能性があるため、言いたいことをあらかじめ整理して、手短かに分かりやすく伝えることが大切である。
- D. 相手の外見や特徴、言動のくせ、性格や人格を否定するような発言は、即アウトとなるので避ける。

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

〔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、適切なものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 管理者になった場合、事務ミスは絶対に発生させてはいけないことで、日常業務の中にミスからの復帰を織り込む必要はなく、事務ミスをなくすことに努める必要がある。
- B. 営業店の管理者は、本部からの通達や連絡文書の内容を正確に理解し、変更内容を営業店内に徹底し、変更した内容に従って業務を推進することが求められる。
- C. 担当者は、クレーム対応等の一次対応だけでなく、取引先への融資謝絶も担当し、担当者では解決できなかったとき、管理者が二次対応を行う。
- D. 管理者は取引を通して集まった個人情報とその日のうちにチェックし、保管すべき情報は定められたルールに従って記録し、施錠して収納しておかなければならない。

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

〔問 25〕 口座開設時の注意点について述べた次の文章のうち、適切なものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 反社会的勢力関係者の口座開設申込の場合でも、口座開設審査は通常と同じ流れで行い、管理者自らが対応する必要はない。
- B. F A T C A (Foreign Account Tax Compliance Act)は米国市民・米国居住者による外国口座利用を通じた脱税防止を目的とし、金融機関がI R S (Internal Revenue Service／米国内国歳入庁)へ情報を報告する制度である。
- C. C R S (Common Reporting Standard)は各国の金融機関が非居住者の口座情報を報告する際の共通基準のことである。
- D. 外国P E P s (Politically Exposed Persons)とは、外国の重要な公的地位を有する者や過去にその地位にあった者およびその親族等を指し、日本人であっても該当する場合は厳格な取引時確認の対象となる。

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

〔問 26〕 代筆、委任状・代理人届の受取対応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. お客様に代筆を依頼された場合、管理者は「お客様に意思能力があるか」「本当に代筆が必要なのか」等の状況を判断し、適切に対応する必要がある。
- B. お客様の文字が崩れていても本人の意思に基づいて自署できる場合は、お客様自身に書いていただくよう依頼する。
- C. 委任状や代理人届の提出を受けた場合、預金者本人の意思を確認することは必須ではなく、家族間の相続や離婚などのトラブルが想定される場合のみ電話等で確認を行う必要がある。
- D. 委任状や代理人届の提出を受けた場合、代理人が取引を行う合理的な理由や事情が納得できるかどうか判断する必要がある。

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



〔問 27〕 払戻しにおける留意事項について述べた次の文章のうち、適切でないものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 200 万円を超える現金取引の場合、取引時確認で本人の氏名や住所、職業等を確認した後は、高齢者であっても現金で払戻しすることに特別な注意を払う必要はない。
- B. 金融機関が預金の払戻しを行う際に、来店したお客様が預金者であると善意・無過失で誤信した場合、来店者が真の預金者やその代理人以外の者であってもその払戻しは無効な行為となり、金融機関に責任が生じる。
- C. 家族が真正な通帳と届出印を持参していれば、払戻請求書の印影照合や本人確認を行わなくても、預金者の「使者」として払戻しに応じることができる。
- D. 預金通帳・証書の提示または回収をしない「便宜払い(便宜扱い)」で預金の払戻しに応じたとしても、真の預金名義人本人に支払われていれば有効な弁済となるので、お客様から希望があればサービス向上の一環として積極的に対応することが望まれる。

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

〔問 28〕 高齢者名義の預金への対応、相続預金の払戻し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. 制限能力者の登記を受けている預金者本人から払戻請求があれば、管理者は払戻しを拒絶しても何ら問題ない。
- B. 預金者本人が認知症であるものの、その配偶者から少額の払戻請求があった場合「日常家事債務に係る代理権の適用」は考えにくく、払戻しに応じることはできない。
- C. 預金は故人の死亡と同時に全相続人の共有財産と見なされ、遺産分割の対象となる。
- D. 相続人が個別に金融機関に申し出て「相続開始時点の債権額(預金額)×1／3×申立人の法定相続割合」の範囲内で相続預金の払戻しを受けようとする場合、相続人が家庭裁判所で正式な手続きを踏み、必要書類が整っている場合でなければ金融機関は応じられない。

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



〔問 29〕 預金の差押え、振込みの取消しについて述べた次の文章のうち、適切でないものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 差押命令が送達された時点で金融機関が支払停止の登録を行わず、結果として差押命令送達より後に口座から預金が払い戻された場合、金融機関には差押債権者に対する弁済責任が生じる。
- B. 裁判所は債権者の申立により、債務者と預金者の同一性を調査することなく差押命令を発するので、金融機関は差押命令を受けたら、債務者と預金口座名義人の同一性を確認したうえで支払停止措置を講じることが適切である。
- C. 振込依頼人が行った振込みを振込依頼人の事情で取り消す場合、仕向金融機関が「電文の取消し」を行うことによって処理される。
- D. 振込依頼人が誤って振り込んだ振込金がすでに受取人口座に入金されていた場合、受取人の承諾が得られなければ振込資金は返却されない場合があり、受取人の承諾が得られなくても所定の組戻し手数料が発生することに注意してもらわなければならない。

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

〔問 30〕 融資可否の判断と謝絶、融資先の査定について述べた次の文章のうち、適切でないものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 融資金利は財務上の評点と将来の取引利益などを総合的に勘案して決められるが、管理者は担保不足への対応、経営者保証の要否なども検証のうえ金利水準を検証し、方針を支店長に意見具申することになる。
- (2) 金融機関の融資謝絶決定の理由は必ずしも示さなくてもよいとされているが、金融円滑化の精神からも、管理者と支店長、あるいは本部とすり合わせのうえ、開示できることはできるだけ誠実に説明すべきである。
- (3) 金融機関の融資で経営者が個人で背負う経営者保証は、融資慣行として定着しており、経営者保証締結時にその必要性などを経営者に説明する義務は課されていない。
- (4) 自己査定は、担当者自身が貸出資産の内容を把握し、今後の融資政策を練り上げていくために行う重要な作業である。

〔問 31〕 融資先のモニタリングおよび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. 担当者は既存の担当先を常時フォローする必要があるが、管理者も自店の融資先の中で主要先について常に目を配る必要がある。
- B. 管理者は、新規融資を自金融機関にとって有益なものにするために、従業員ローンや投信、保険販売のチャネル作りなどを行い、総合取引体制の構築に継続的に取り組む必要がある。
- C. 融資先の破綻が懸念されるなど高度な専門性を要する案件でも、まずは営業店内で対応を完結させることが原則であり、本部や専門家への早期相談は不要である。
- D. 融資先が事業継続を断念する場合、金融機関は債務者や連帯保証人の同意なしで強制的に財産を回収して自金融機関の融資債権に充当することが原則である。

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

〔問 32〕 預かり資産業務の留意事項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. 管理者が担当者の預かり資産勧誘に同行訪問する場合、担当者がお客様にリスク説明を十分に行っているか、また知識やスキルが説明責任を果たせる水準に達しているかを確認することが求められる。
- B. 高齢のお客様へのセールスでは、必ず家族の同席を得て説明を行わなければならない、同席が得られない場合には販売を中止することが法令で義務付けられている。
- C. 面談記録は、面談当日の記憶が新しいうちに作成させ、会話や雑談、天気、お客様の服装などを詳細に記入するよう担当者を指導することが求められる。
- D. 代筆は原則禁止であり、チェックをする項目などにつけるレ点や○印なども、担当者が記入するのではなくお客様に記入してもらわなければならない。

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

〔問 33〕 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、適切なものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 管理者としては担当者がしっかりフォローしているかをチェックすることが最大の役割であり、管理者が大口先との関係を築いておく必要はない。
- (2) 訪問頻度の低いお客様に対しては、担当者が少ない回数で簡潔に分かりやすくフォローができているということであり、特に管理者がチェックする必要はない。
- (3) 高齢のお客様は、記憶力や理解力が低下していくこともあり、一度の訪問だけでは理解できないことも多くなると推測できるが、高齢のお客様にだけ時間をかけることはできないため、通常のお客様と同様のフォローを行う。
- (4) 管理者は、リスクが高いと思われる順にアフターフォローができているか確認を行うことが大事であり、重要と思われる先は同行訪問または管理者の単独訪問、それ以外の先については担当者がきちんと訪問しているかの確認などを行う。

〔問 34〕 営業店における業務の効率化について述べた次の文章のうち、適切でないものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 営業店運営のために、管理者は部署や人のネットワークを常に意識し、業務の効率化に取り組む必要がある。
  - B. 金融機関の扱う業務は拡大の一途をたどっており、何もしないと業務が複雑化し、職員1人ひとりの負担が増え続けることになることを理解する必要がある。
  - C. Q C (Quality Control) サークルという現場改善活動は、製造業に比べて、金融機関のようなサービス業のほうが、取り組むことは容易である。
  - D. 過去の業務マニュアルや前任者からの引継ぎにとらわれず、担当者自身が自分なりに工夫して能力を伸ばすことも、営業店の効率化を進める原動力のひとつである。
- (1) 1つ
  - (2) 2つ
  - (3) 3つ
  - (4) 4つ(すべて適切でない)

〔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、適切なものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 営業店という組織を管理する際、PDCAサイクルにおける計画(Plan)では、管理者自身が独断で目標を設定し、それを達成するための道筋を明確にすることが重要である。
- B. 管理者は組織の潤滑油として、支店長や副支店長の意向を受けて、業績向上に向けて部下を引っ張っていく役割が求められる。
- C. 心理学者フレデリック・ハーズバーグが提唱した「モチベーション理論」によれば、人は仕事や物事を達成できると満足感を得て、仕事に精を出すようになる。
- D. 支店長にとって大切なことは、「やりたいこと」「やるべきこと」「やれること」のうち、「やるべきこと」に取り組ませる必要はなく、職員全員の「やりたいこと」を優先して仕事を任せることで、それにより職員がモチベーションを保って仕事に取り組めるようになる。

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

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

- A. 職員の心身を健全に保ち、短時間で効率的に役割を果たせるよう、労務管理を徹底することは、管理者の重要な任務である。
- B. 部下がストレスを抱えない職場環境を作るには、会社が拘束する時間を最低限にするなど物理的にリフレッシュできる体制、および問題や悩みを早期に吸い上げ解決する体制を作ることが重要である。
- C. ペーパーレス化を推進するため、営業店で紙の資料整理を職場全体で定期的に行う必要性は低く、むしろ電子データの整理に注力するほうが効率的である。
- D. 資料の保管や廃棄の方法について疑問が生じた場合には、内容を報告のうえ、部下に正当な方法を調べさせ、その結果を部署全体で共有するといった体制を構築することが重要である。

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

〔問 37〕 部下の状況を見極める方法について述べた次の文章のうち、適切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. 親の介護など、部下がプライベートな事情を抱えている場合、長期に放置すれば業務に支障が出るため、管理者は変化の予兆を注意深く観察しておく必要がある。
- B. 融資案件に関するトラブルやクレームへの対応等は、基本的には部下に対応させて、どうしようもない局面になって初めて管理者が解決に乗り出すようにする。
- C. 同じお客様が長時間にわたってカウンターにとどまっている場合は、何らかの不備で手続きに時間がかかっていたり、クレームに対応していたりする場合があるため、管理者は部下や関係者に状況を確認する必要がある。
- D. 話が長く電話対応や面談も長いケースが多い担当者に対して、管理者はお客様に簡潔に話すための指導を実施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 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. 預金や為替の業務は日常的に発生するが、処理が煩雑な場合は翌日に持ち越しても支障はないため、その日のうちに必ず完了させる必要はない。
- B. 物事を先延ばしして期日に追われがちな担当者に対しては、自律性を養う観点から、具体的な作業指示や進捗管理はあえて抑制し、失敗から学ばせることが有効である。
- C. 管理者は、部下が残業をしてでも実施している業務については、本人の自主性を尊重し、翌日に回すような指示を与えるべきではない。
- D. 特定の部下に業務が集中しすぎている場合、管理者は部下の教育的視点から、当該業務はもちろん、抱えている別の業務をほかの部下に割り振ることは避け、退行時間が遅くなってもやり遂げてもらうことが欠かせない。

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

〔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、適切なものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 訪問活動においては、訪問件数を追うことが最優先であるため、対象先を選定せず、目標達成のために多くのお客様にアプローチすることが望ましい。
  - B. 訪問活動においては、行動が計画的な担当者ほど初動が迅速であり、目標をどうやって消化するか1日の行動計画をしっかりと立てておくことが重要である。
  - C. 開店しても営業店にいる渉外担当者は、お客様を選別して計画的な活動ができているといえる。
  - D. 期の前半と後半ではやることはかなり異なり、管理者は部下の訪問計画が期に応じたものになっているか、定期的にチェックすることが重要である。
- (1) 1つ  
(2) 2つ  
(3) 3つ  
(4) 4つ(すべて適切である)

〔問 40〕 プレイングマネージャーとしての活動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. 管理者には、管理だけでなく営業推進についても管理者が率先して行う体制が求められている。
  - B. 管理者は部下と同じように担当エリアを持つなど部下と同じ位置づけで営業活動を展開し、部署の業績向上を直接的に牽引することが求められる。
  - C. 管理者は、部下からの報告を基盤に問題を把握したうえで手立てを考え、翌日の計画立案を指導し、また報告を受けるといったサイクルを毎日繰り返して定着させることが望ましい。
  - D. 管理者は、部下と接する限られた時間を形骸化させることなく、部下1人ひとりの能力を向上させるよう指導・教育し、部署全体の成果につなげることが重要である。
- (1) 1つ  
(2) 2つ  
(3) 3つ  
(4) 4つ(すべて適切である)



〔問 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、適切でないものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 管理者は、営業店全体の目標を把握している立場にあるため、計画的な進捗管理を行ってなくとも、期末に近づいてから案件を集中管理すれば、当期における実績化を十分に達成できる。
- B. 管理者は、より確度の高い案件を確保するため、人脈やスキルを活用して不動産会社など外部の関係先と新たなルートを構築しておくことが重要である。
- C. 管理者は、知識や経験が不足している若手担当者に対して、稟議を期限内に完成させるために、稟議の作成に専念させる日を設けるなど作業に集中させる環境を作ることも必要である。
- D. 新たに発生する重要度の高い案件については、メンバーにやらせるのではなく、管理者がやる姿を担当者に見聞きさせる。

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

〔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、適切なものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 管理者である以上、プレイヤーとしての業務を行う場合、自身に負担がかかるような業務も含めて管理者としての役割をほかの管理者に任せることは認められない。
- B. 管理者は、プレイングマネージャーとして営業活動に専念する時間を確保するためには、上司の理解を得たうえで関わらなくてもよい業務を省略する判断も必要である。
- C. 管理者はプレイングマネージャーとして限られた時間を効率的に活用するために、部下などに調査や資料準備を協力してもらい、効率よく動くことが求められる。
- D. 定例的に発生する業務については、パート職員など今いる人材を活用し、管理者は管理者しか担えない業務に専念することも大切である。

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



〔問 43〕 若手職員への理解について述べた次の文章のうち、適切でないものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 若手職員にとって頼れるのは管理者以外にいない場合、管理者が忙しそうにしているコミュニケーションが取りづらい雰囲気を醸成していても、積極的に若手職員は相談してくれるということを理解しておく。
- B. 管理者の役割は、部下に業務の指示を的確に与えることであり、独自に判断する余地を与えないほうが部下の成長につながる。
- C. 部下とコミュニケーションを取るのは、部下のキャリアアップを図るためではなく、業績や案件の進捗を確認するため、日々の発生事項を把握し適切な指示を出しておくためである。
- D. 若手職員が初めての業務に取り組む際、管理者は手順を丁寧に教えるだけでなく、業務の背景や理由は説明しなくても差し支えない。

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

〔問 44〕 若手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、適切でないものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 指示した業務ができていない場合、その原因としては「忘れていた」ことに集約されるので、備忘録にメモをすることを促すなど、忘れないような対策を促す。
- (2) 役割を果たしていない部下が処遇に不満を漏らしている場合、現状の仕事の評価を率直にフィードバックし、自分への甘さや不足している取組みを客観的に指摘することが重要である。
- (3) 管理者は、仕事が順調ではない部下に対しては日頃から声をかけ、困っていることがないかを確認し、必要に応じて具体的な指示を明確に与えることが望ましい。
- (4) 若手職員が期日に間に合わないにもかかわらず事前報告を怠った場合、厳しく接することで期日遵守や進捗報告の重要性を認識させることが求められる。

[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、適切なものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 管理者は、部下を励まし、褒めることで自信とやる気を引き出し、部下の成長を促すことが求められる。
- B. 管理者は、部下の悩みや相談を把握するために、こまめにコミュニケーションを取り、相談しやすい関係を構築することが重要である。
- C. 部下の状態を探るために個別ミーティングを設ける際は、話しやすい雰囲気を作るよりも、管理者が指示や評価を一方的に伝える時間を作ることを優先すべきである。
- D. 部下が精神的に問題を抱えている兆候が見えたときは、本人が自覚するまで介入せず、通常業務を続けさせることが最適な方法である。

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

[問 46] パート職員のモチベーション向上について述べた次の文章のうち、適切でないものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 管理者は、パート職員1人ひとりの状況やパート採用に応募した動機を理解し、気持ち良く働ける職場環境を整えることが重要である。
- (2) 経験豊富なパート職員には、新人教育係などほかのパート職員よりも一段高い仕事を担ってもらうことで、本人の意欲を高める効果が期待できる。
- (3) パート職員の人事管理、労務管理は本部の役割であり、営業店の管理者は正職員の人事管理、労務管理を行う。
- (4) 管理者は、パート職員の仕事上のキャリアを確認したうえで、今後の教育方針を講じる必要がある。

〔問 47〕 パート職員への対応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. 管理者は、回覧物や通達がパート職員にも確実に届くように配慮し、正職員と同等の情報提供を行うことが求められる。
- B. 接客するパート職員の肉体的・精神的負担を理解し、慰労するなど労務管理上の配慮を行うことが望ましい。
- C. パート職員の性格・タイプは大きく「指示された仕事だけを淡々と処理するタイプ」と「指示された仕事以外にも積極的に関わろうとするタイプ」に分かれるが、管理者は、「積極的に関わろうとするタイプ」のパート職員の不満に耳を傾けるようにし、「淡々と処理するタイプ」については余計な対話を嫌う傾向にあるため避けるべきである。
- D. 管理者は、むやみに褒めると機嫌を取っているようにとらえられてしまうので、褒める「基準」を設けて、それを満たしたときに褒めることが重要である。

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

〔問 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) 管理者は、国内市場だけでなく国際的なマーケット動向を踏まえて商品知識を更新しないとお客様には受け入れられないことを理解する。
- (2) 金融機関では当局からの商品販売における管理体制の強化内容などを反映させるため内部ルール等が変わるが、管理者はこうした変更点を着実に押さえ、メンバーが理解できるよう徹底しなければならない。
- (3) 当事者意識が低い部下に対しては、勉強会の開催や帳票の入替を任せるなど実践的な役割を与え、意識を高めさせる工夫をすることが有効である。
- (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のが手っ取り早いですが、店内で最初に成約を取ったメンバーを公表する、表彰するということは、個人差を強調することになるので避ける。

〔問 49〕 商品知識の習得について述べた次の文章のうち、適切でないものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 膨大な商品知識やサービスを短期間ですべて習得することは難しいため、管理者は、ニーズの発生頻度が高い商品から優先して学ぶ姿勢が必要である。
- (2) 管理者は身につけた商品の知識や関連知識をきめ細かく教える必要があるが、その対象は窓口担当者ではなく、渉外担当者に限定される。
- (3) 管理者は、特に高齢のお客様の相続税などへの関心が高まっていることを踏まえ、部下が自身で案件発掘や推進ができるように知識を教えていくことが重要である。
- (4) 住宅ローンの案件では、いつ、いくら住宅を建てるのか、ローンなどを検討中のお客様が、といった詳細な情報を仕入れてから動くほうが効率的である。

〔問 50〕 人脈を活用した情報収集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. 管理者は、本部の各部署や、ほかの営業店の管理者など、ざっくばらんに相談できる人脈を多く持つことが有効である。
  - B. 人脈を作るには、配属された部署で仕事を誠実にこなすことよりも、人脈を広げるために積極的に自分のことを話し、良好な関係を築くことがポイントである。
  - C. 経験豊富な税理士とつながりがあると、税務に関する具体的なケースなどを気軽に相談でき、問題が解決しやすい。
  - D. 自分の立場ばかり気にする人にはだれもサポートしてくれないため、たとえばお客様の中で住宅購入を検討している人がいればそのお客様の許可を得てハウスメーカーの担当者に紹介してあげるなど、相手の立場に立って欲しがっているものを先に渡せるよう心がけることが大切である。
- (1) 1つ
  - (2) 2つ
  - (3) 3つ
  - (4) 4つ(すべて適切である)



# 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 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)