

## 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、2022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、試験実施日を基準としておりますので、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

問 1	お客様情報の下調べ	1
問 2	セールスを行う際に誤解しがちな3つのポイント	2
問 3	セールスの一般的な流れ	3
問 4	効果的なセールスのための訪問先の選定	4
問 5	営業店にあるお客様の情報の活用	5
問 6	訪問先としての幼稚園や保育園	6
問 7	アポイントが取れないお客様への対応	7
問 8	自営業のお客様とアポイントを取る際の注意点	8
問 9	訪問計画を立てることの重要性	9
問10	アポイントを取る際の注意点	10
問11	予定外に空いた時間の活用	11
問12	渉外活動時に留意すべきビジネスマナー	12
問13	ローン商品のセールスを行う際の注意点	13
問14	訪問計画表を活用した準備	14
問15	移動中の情報収集とその対応	15
問16	お客様情報を得るためのステップ	16
問17	お客様との雑談を進める際のポイント	17
問18	雑談で必要となる知識を身につける方法	18
問19	メモを取る際の留意点	19
問20	お客様情報のまとめ方	20
問21	セールスにつながる会話の進め方	21
問22	「家を建て替える」お客様との会話の進め方	22
問23	「資産運用は損をするから嫌だ」と発言するお客様との会話の進め方	23
問24	「年金だけでは生活できない」と発言するお客様に対するセールス	24
問25	会話以外の事柄に着目したニーズの発掘	25
問26	お客様の自宅の観察とセールス	26
問27	上席者への報告	27
問28	トラブルの発生時及び発生後の対応	28
問29	自分で判断できない時の対応	29
問30	セールスと顧客ニーズの把握	30
問31	お客様情報の収集方法	31
問32	セールスの成果をあげる方法	32
問33	分かりやすい説明の仕方	33
問34	流動性メイン化	34
問35	お客様の期待とサービス	35
問36	電話セールスを行う際の心構え	36
問37	スーパー定期貯金	37
問38	積立式定期貯金	38
問39	マル優制度・マル特制度	39
問40	個人ローン提案の3つのメリット	40
問41	マイカーローン	41
問42	リフォームローン	42
問43	フリーローン	43
問44	公的年金制度のしくみ	44
問45	年金振込指定セールス	45
問46	老齢基礎年金の繰上げ受給の年金額の計算	46
問47	私的年金の種類と概要	47
問48	遺産分割協議と法定相続	48
問49	相続税の申告と納付	49
問50	課税遺産総額の計算	50

## お客様情報の下調べ

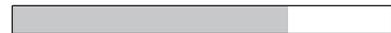
[問1] お客様情報を下調べすることについて述べた次の文章のうち、適切なものがいくつあるかを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 取引のあるお客様であれば年齢・職業・住所などが分かり、給与振込や口座引落しなどをお持ちであれば、さらに多くの情報を入手することができるため、これらの情報をもとに、すぐに商品提案を行うことが大切である。
- b. 住宅購入、子供の入学、定年退職などのお客様のライフイベントや運用に対する考え方については、数字だけでは見えない情報であり、一人ひとり異なるため、お客様から直接聞き取って確認しなければならない。
- c. お客様に関する情報を事前に入手しておけば、面談時にスムーズに会話を広げることができ、その結果、商品提案に結びつくというように、核心部分に入りやすくなる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

正解 (2)

正解率 72.4%



### 解 説

a. 取引のあるお客様であれば年齢・職業・住所などが分かり、給与振込や口座引落しなどをお持ちであれば、さらに多くの情報を入手することができる。ただし、状況が変わっている可能性もあり、ニーズから外れたセールスになるおそれがあるため、これらの情報だけでセールスすることは避けたほうがよい。よって適切でない。テキスト No.1 P10「①お客様情報の下調べ」参照。

b. 適切である。テキスト No.1 P10「①お客様情報の下調べ」参照。

c. 適切である。テキスト No.1 P10～11「①お客様情報の下調べ」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。

## セールスを行う際に誤解しがちな3つのポイント

〔問2〕 セールスを行う際に誤解しがちな3つ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)～(3)の中から1つ選びなさい。

- (1) セールス時には、定期積金やローンなど特定の商品についてニーズを発掘しようとしてしまいがちであるが、あらゆる商品について潜在ニーズがないかを考えることが大切である。
- (2) セールスでは、目の前のお客様だけに目を向けるのではなく、お客様のご両親や子供・孫の話が出てきた時に、様々なニーズを発掘すべく話題を掘り下げることが大切である。
- (3) セールスでは訪問先を決める際と同様に、お客様がJA(JF)で保有している貯金額をチェックし、保有資産が多い場合は即座にセールスすることが大切である。

正解 (3)

正解率 98.2%



### 解 説

(1) 適切である。テキスト No.1 P17～18「①特定商品のニーズ発掘だけに目が向いている」参照。

(2) 適切である。テキスト No.1 P20「③目の前のお客様だけに目が向いている」参照。

(3) セールスでは訪問先を決める際とは異なり、お客様がJA(JF)で保有する貯金額をチェックし、保有資産が多いからといって闇雲にセールスしてはならず、顧客カードなどの情報を踏まえながら、適合性に即した提案を行うことが大前提である。よって適切でない。テキスト No.1 P19「②JA(JF)で保有する資産だけに目が向いている」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。

## セールスの一般的な流れ

[問3] セールスの一般的な流れについての表の空欄(ア～ウ)を埋める語句の組合せについて最も適切なものがどれか、(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

[セールスの一般的な流れ]

訪問先の選定	( ア )のありそうなお客様を選定することが大前提だが、自J A(J F)で保有している情報はもちろん、外部の情報(観察により得られる情報など)についても積極的に活用することが必要である。
アポイント	訪問先が決まったら、お客様とアポイントを取る。電話でのアポイントを効率的に行うためには、お客様が在宅している可能性の高い時間帯に連絡するのがよい。また、( イ )の効率性を考えながら、アポイントを取ることも重要である。
訪問先に到着	訪問先に着いたら、あらゆる場所を観察してニーズを発掘する。例えば、お客様の自宅であれば( ウ )、停まっている車の車種などに着目する。お客様との雑談では、ただ世間話をするのではなく、自分が知りたい情報を発掘できるように会話を展開する。

- (1) ア. 顕在ニーズ    イ. 訪問回数    ウ. 表札や玄関  
 (2) ア. 潜在ニーズ    イ. 訪問ルート    ウ. 周辺環境  
 (3) ア. 潜在ニーズ    イ. 訪問ルート    ウ. 表札や玄関

正解 (3)

正解率 81.0%



### 解 説

セールスの一般的な流れについての出題である。

お客様の選定にあたっては「ア.潜在ニーズ」のあるお客様の選定が大前提となる。「イ.訪問ルート」の効率性を考えながらアポイントを取得し、お客様の自宅の「ウ.表札や玄関」に着目しながら情報収集を行っていく。テキスト No.1 P22～23 「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、適切なものは(3)であり、(3)が本問の正解である。

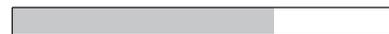
## 効果的なセールスのための訪問先の選定

[問4] 効果的なセールスのための訪問先の選定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. JA(JF)を選んで貯金を預けてくださっているお客様は、他の金融機関に預け替えられることのないように、きちんとフォローしなければならない。
  - b. 預かり資産を保有するお客様へのアフターフォローを通してニーズを発掘できた時は、ほかの金融機関の預貯金を原資とした新規購入や追加購入の提案を行ってもよい。
  - c. すで取引しているお客様を大切に、満足してもらえる活動も大切だが、まずはJA(JF)と取引のないお客様を増やす活動が大切である。
- (1) 1つ  
 (2) 2つ  
 (3) 3つ

正解 (2)

正解率 68.7%



### 解 説

- a. 適切である。テキスト No.1 P28「●まずは取引のあるお客様から訪問していこう」参照。
- b. 適切である。テキスト No.1 P29「●まずは取引のあるお客様から訪問していこう」参照。
- c. JA(JF)と取引のないお客様を増やす活動も大切だが、まずはすで取引しているお客様を大切に、満足してもらうことで、新たなお客様を紹介してもらえる機会も増えていく。よって適切でない。テキスト No.1 P29「●まずは取引のあるお客様から訪問していこう」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。

## 営業店にあるお客様の情報の活用

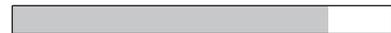
[問5] 営業店にあるお客様の情報の活用について述べた次の文章のうち、適切でないものがいくつあるかを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- 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、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。
- b. 住宅ローンを利用しているお客様は、ローンを完済するころには一般的に老後資金について考える年代になっており、通常は貯めることよりも消費することに関心が移っていると考えられる。
- c. 1年間で貯金残高が100万円以上増加したお客様は、貯蓄の意識が強いのか、収入が多く自然に貯まっているのか、臨時収入があったかなどの理由によって貯金が増えたと考えられる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

正解 (1)

正解率 82.8%



### 解 説

- a. 適切である。テキスト No.1 P33～34「●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. 住宅ローンを利用されているお客様は、ローンを完済するころには一般的に老後資金について考える年代になっているため、「消費する」ことではなく「貯める」ことに関心が移っていると考えられる。よって適切でない。テキスト No.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。
- c. 適切である。テキスト No.1 P35「●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、適切でないものはb.であり、(1)が本問の正解である。

## 訪問先としての幼稚園や保育園

【問6】 訪問先としての幼稚園や保育園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) 幼稚園や保育園は、地元根づいた人や人脈の広い人が運営していることもあるが、いろいろな情報をたどっていったとしても、実権者の身内や知り合いまでたどり着くことは難しい。
- (2) 幼い子供を抱えるころから住宅や自動車の購入費、教育費などお金の出入りが激しくなるため、幼稚園や保育園に通う子供がいる親の世代は、ローンの見込先ではあるが、積立を中心とした貯金の見込先ではない。
- (3) 幼稚園や保育園で学費の振込指定の元受金融機関にしてもらえると、子供を通わせている親が口座を作成しに来る可能性が高まるため、幼稚園や保育園との取引は大切に、深耕を図るとよい。

正解 (3)

正解率 98.8%



### 解 説

- (1) 幼稚園や保育園は地元根づいた人や人脈の広い人が運営していることが多く、いろいろな情報をたどっていくと実権者の身内や知り合いまでたどり着くことが少なくない。よって適切でない。テキスト No.1 P37「●幼稚園や保育園に通う子供たちの親に着目」参照。
- (2) 幼い子供を抱えるころから住宅や自動車の購入費、教育費などお金の出入りが激しくなるため、幼稚園や保育園に通う子供がいる親の世代はローンや積立を中心とした貯金の見込先である。よって適切でない。テキスト No.1 P38「●幼稚園や保育園に通う子供たちの親に着目」参照。
- (3) 適切である。テキスト No.1 P38「●幼稚園や保育園に通う子供たちの親に着目」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。

## アポイントが取れないお客様への対応

[問7] アポイントが取れないお客様への対応について述べた次の文章のうち、適切でないものを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- (1) アポイントが取れないお客様とアポイントを取るには、パソコンなどを活用しダイレクトメールのような字体の手紙を定期的に送るとよい。
- (2) アポイントが取れないお客様へ手紙を送る際に、内部規定上、手書きの文章が作成できないなどのルールがあり、内部の定型の文章がある場合はそれを使い、署名を自筆で丁寧に書き記す。
- (3) アポイントが取れないお客様に手紙を送った場合には、手紙が到着した頃合いを見計らって電話をかけると、手紙をきっかけに会話が弾み、アポイントが取れやすい。

正解 (1)

正解率 66.9%



### 解 説

- (1) アポイントが取れないお客様に手紙を送る際には、大量印刷したと思われるような出し方はしないことが大切である。よって適切でない。テキスト No.1 P48 「[プラスワン解説] アポイントが取れないときどうすればいいの？」参照。
- (2) 適切である。テキスト No.1 P48 「[プラスワン解説] アポイントが取れないときどうすればいいの？」参照。
- (3) 適切である。テキスト No.1 P48 「[プラスワン解説] 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、適切でないものは (1) であり、(1) が本問の正解である。

自営業のお客様とアポイントを取る際の注意点

[問 8] 自営業のお客様とアポイントを取る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. 個人経営の商店については、買い物客が少ない昼下がりの時間帯に電話したほうが話を聞いていただきやすい。
- b. 自営業のお客様が抱えている主な心配事は、仕事が立ちいかなくなったらどうしようということであり、例えば、自分自身が病気やケガで働けなくなるリスクなどが挙げられる。
- c. 自営業のお客様にはサラリーマンのような国民年金(基礎年金)の制度はなく、厚生年金がベースにあるだけなので、自助努力で私的年金を積み上げなくてはならない。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

正解 (2)

正解率 66.3%



解 説

- a. 適切である。テキスト No.1 P56 「③自営業のお客様」参照。
- b. 適切である。テキスト No.1 P56 「③自営業のお客様」参照。
- c. 自営業のお客様にはサラリーマンのような厚生年金の制度はなく、国民年金（基礎年金）がベースにあるだけなので、自助努力で私的年金を積み上げなくてはならない。よって適切でない。テキスト No.1 P56 「③自営業のお客様」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。

## 訪問計画を立てることの重要性

[問 9] 訪問計画を立てることの重要性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) 1週間ごとの訪問計画表においては、集金などの決められた活動や、すでに組み込んであるルーチン作業などを一元管理できるため、より効率的に訪問計画を立てることができる。
- (2) 1週間ごとの訪問計画表とは別に、1日ごとの訪問計画表を作成すると、日々の行動をより効率的かつ綿密に行うことができる。
- (3) 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しておくことで、考える時間を極力減らせる点である。

正解 (3)

正解率 85.9%



### 解 説

- (1) 適切である。テキスト No.1 P73「●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。
- (2) 適切である。テキスト No.1 P73「●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。
- (3) 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点である。よって適切でない。テキスト No.1 P74「●訪問計画表を作成するメリット」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。

## アポイントを取る際の注意点

[問 10] アポイントを取る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. 1週間ごとの訪問計画表の作成にあたっては、早めにアポイントをとり効率的な活動につなげるために、月曜日に翌週1週間の予定を考えることが大切である。
- b. 空き時間を活用するためには、空き時間にはどの地区にいて、次にどの地区に行かなければならないかを考えながら、アポイントを入れる作業をすることが大切である。
- c. 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重視して、重要度の高いお客様からアポイントを入れたほうが効率的に活動できる可能性が高い。

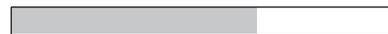
(1) 1つ

(2) 2つ

(3) 3つ

正解 (1)

正解率 64.4%



### 解 説

- a. 適切である。テキスト No.1 P75 「●移動時間を短くすることを念頭に置いて訪問先を決定する」参照。
- b. 適切である。テキスト No.1 P76 「●移動時間を短くすることを念頭に置いて訪問先を決定する」参照。
- c. 会いたいお客様すべてと会うためには、会いにくいお客様からアポイントを入れたほうが効率的に活動できる可能性が高い。よって適切でない。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。

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。



涉外活動時に留意すべきビジネスマナー

[問 12] 涉外活動時のビジネスマナ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を(1)~(3)の中から1つ選びなさい。

- a. お客様が商品を選ぶ基準は「人」であり、「どうせ買うなら、気に入った人から気持ちよく買いたい」ということが購買動機の上位にあるため、涉外担当者は一般のビジネスマナーに加えて、営業でのビジネスマナーに気を配らなければならない。
- b. 営業でのビジネスマナーは、一般のビジネスマナーを営業の場で活用し、成果に直結させる作法であり、例えば、会話の進め方、お客様を紹介されたときの対応、遅刻したときの対応などを指す。
- c. 営業でのビジネスマナーに反したために、成約までたどり着かなかったケースは少なくなく、この影響は個人だけにとどまらず、組織全体のイメージや業績に大きく跳ね返ってくる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

正解 (1)

正解率 86.5%



解 説

- a. 適切である。テキスト No.1 P86「①営業でのマナーを理解しておこう」参照。
- b. 営業でのビジネスマナーは、一般のビジネスマナーを営業の場で活用し、さらに成果に直結させる作法であり、具体的には「当 JA (JF) の紹介」や「用件 (訪問目的) を伝えるときの対応」などを指す。よって適切でない。テキスト No.1 P86「①営業でのマナーを理解しておこう」参照。
- c. 適切である。テキスト No.1 P87「①営業でのマナーを理解しておこう」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。

## ローン商品のセールスを行う際の注意点

[問 13] ローン商品のセールスを行う際の注意点について述べた次の文章のうち、適切でないものを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- (1) 申込等の書類については、申込人本人に記載してもらわなければならないが、担当者が代筆をしてはならない。
- (2) 審査結果がまだ出ていない段階であるにも関わらず、お客様に対して「融資できます」などのように、誤解を与えるような発言をしてはならない。
- (3) 申込を受ける前に、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を行うことがあるが、最終的には申込受付後に説明すればよく、お客様が説明内容を理解したかどうかについては、申込受付後に確認すればよい。

正解 (3)

正解率 98.8%



### 解 説

- (1) 適切である。テキスト No.1 P107 「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 P108 「②ローン商品セールス編」参照。
- (3) 申込を受ける前であっても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、お客様が説明内容を理解したかどうかを確認しなければならない。よって適切でない。テキスト No.1 P107 「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。

## 訪問計画表を活用した準備

【問 14】 訪問計画表を活用した準備の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. 訪問計画表にお客様の名前や訪問目的を記入しておくだけで、準備の際にニーズや好まれる商品、セールスで必要なものを連想することができるため、準備する書類の漏れを減らすことができる。
- b. 訪問計画表は訪問当日に見直しのうえ確定させるため、不足する書類があっても、本部に依頼したり、店内の仲間に手伝ってもらい作成したりして対応することができる。
- c. 訪問計画表を活用した結果、不備やミスが減ることで上席者からの信頼が増すとともに、豊富な資料を使って説明を行うことでお客様からの信用度が高まるため、成果を上げることが期待できる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

正解 (1)

正解率 30.1%



### 解 説

- a. 訪問計画表は、お客様の名前や訪問目的のほか、ニーズや好まれる商品、それらのセールスで必要なものも記入しておくものであるため、それらを確認することで一目瞭然に準備する書類の漏れを減らすことができる。よって適切でない。テキスト No.1 P113「●訪問計画表をチェックしながら準備を進めよう」参照。
- b. 訪問計画表は「訪問当日」ではなく「前日」に見直しのうえ確定させるため、不足する書類があっても、本部に依頼したり、店内の仲間に手伝ってもらい作成するなどして対応することができる。よって適切でない。テキスト No.1 P113「●訪問計画表をチェックしながら準備を進めよう」参照。
- c. 適切である。テキスト No.1 P114「●訪問計画表をチェックしながら準備を進めよう」参照。

以上のことより、適切なものは c. であり、(1) が本問の正解である。



## お客様情報を得るためのステップ

【問 16】 お客様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、適切でないものを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- (1) 訪問する道中などで、近所に新しくできたスーパーや空き地にどんな建物が建つのかなどをくまなくチェックすることで、お客様が話したくなる話題を見つけることができる。
- (2) 雑談のきっかけはなんでもよく、例えば、天気・気候などの話題から入り、お客様の反応が今ひとつであれば、単刀直入にお客様に関する質問を投げかけながら、雑談を続けるのがよい。
- (3) お客様について知りたいことを頭の中で整理し、話の流れによって適切な話題を出しながら、お客様の情報を得るための雑談を展開していけば情報を得ることができる。

正解 (2)

正解率 92.6%



### 解 説

- (1) 適切である。テキスト No.2 P8「●お客様の情報を得るためのステップ」参照。
  - (2) 天気・気候などの導入の後に様々な話題を振ったり、自分自身のことを話すなどして、お客様に自分のことを知ってもらうことから始めるのがよい。よって適切でない。テキスト No.2 P8「●お客様の情報を得るためのステップ」参照。
  - (3) 適切である。テキスト No.2 P8「●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(2)であり、(2)が本問の正解である。

お客様との雑談を進める際のポイント

- [問 17] お客様との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. お客様が話したくなる話題を上手に振って、返ってきた反応に対して、興味を持って聞いている雰囲気を出し、相槌を入れたり質問したりして、自ら話に入っていくことで、雑談を円滑に進めることができる。
  - b. 会話をスムーズにはこぶためには、お客様を見ながら話をするのも忘れてはならないが、お客様に対し真摯な姿勢を印象付けるためにも、できるだけお客様の目を見続けながら話したほうがよい。
  - c. 訪問したものの雑談に入りにくい場合は、まず天気の話から入ると無難であり、最初の2～3分ぐらいを天気の話でつなげておけば、訪問した瞬間に沈黙してしまうという最も焦ってしまう状況を防ぐことができる。
- (1) 1つ
  - (2) 2つ
  - (3) 3つ

正解 (1)

正解率 76.7%



解 説

- a. 適切である。テキスト No.2 P12「㊦この話題をきっかけに雑談を進めてみよう」参照。
- b. 会話をスムーズにするためには、お客様を見ながら話をするのも忘れてはならず、ずっと目を見ているのはお互いに疲れてしまうため、首から口元あたりを中心に見るとよい。よって適切でない。テキスト No.2 P12「㊦この話題をきっかけに雑談を進めてみよう」参照。
- c. 適切である。テキスト No.2 P12～13「㊦この話題をきっかけに雑談を進めてみよう」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。

雑談で必要となる知識を身につける方法

[問 18] 雑談で必要となる知識を身につけ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を(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 金融機関で働いていると経済紙のニュースに目を通しがちであるが、金融・経済以外の様々なジャンルのニュースについても目を通しておくと、その中から雑談のきっかけを探ることができる。
- b. 高級品について広く知識を得るためには、インターネットなどのニュースソースのほか、百貨店などで現物を見ることも方法の一つであり、一通りのブランドが把握できるため、お客様のこだわりの品物の理解につなげることができる。
- c. 雑談を通じてお客様との距離を一気に縮めるには、より多くの事柄に興味を持ちながら五感で接して試みるのが大切であるが、知らない話題には触れない方がよい。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

正解 (2)

正解率 88.3%



解 説

- a. 適切である。テキスト No.2 P27 「①一般紙・スポーツ紙の内容を話題にする」参照。
- b. 適切である。テキスト No.2 P30～31 「②こだわりの品物について話題にする」参照。
- c. 適切でない。お客様との雑談において、知らない話題が出る場合、知らないからその話題に触れないのではなく、知らないからこそ多くの話題、質問を投げかけてみて、自分自身の知識も広げていくことが大切である。テキスト No.2 P31 「③旅行先の情報を話題にする」参照。

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

## メモを取る際の留意点

【問 19】 メモを取る際の留意点について述べた次の文章のうち、適切なものを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- (1) お客様の目の前にノートや手帳を出して、お客様が発言するごとにメモを取る人がいるが、事情聴取のようになってしまうため、こうしたことを嫌がるお客様も少なくない。
- (2) 家族構成や資産内容などの確かな情報に絞って記録することが、精度の高い情報の蓄積につながるため、「また考えておくよ」などのお客様の微妙な言い回しの記載は避けたほうがよい。
- (3) 毎回の面談で少しずつ情報を聞き出し、カレンダー式の手帳の訪問した日の箇所にメモを取ることを繰り返すと、時系列での情報の蓄積につながり、次のセールスのヒントとなる。

正解 (1)

正解率 77.9%



### 解 説

- (1) 適切である。テキスト No.2 P39「お客様の微妙な言い回しはそのまま記録しておよい」参照。
- (2) 家族構成や資産内容などの情報だけでなく、お客様の発言で微妙な言い回しがあったときはそのまま記録し、次回訪問時に話題に出すことでチャンスを逃さないようにする。よって適切でない。テキスト No.2 P39「お客様の微妙な言い回しはそのまま記録しておこう」参照。
- (3) 毎回の面談で少しずつ情報を聞き出し蓄積しておくことが、次のセールスのヒントになるため、1人のお客様の情報はバラバラに記載するのではなく、1冊のメモ帳や手帳の一つの箇所にまとめて整理して記入するとよい。よって適切でない。テキスト No.2 P39「お客様の微妙な言い回しはそのまま記録しておこう」参照。

以上のことより、適切なものは(1)であり、(1)が本問の正解である。

## お客様情報のまとめ方

[問 20] お客様情報のまとめ方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. お客様情報をまとめる際には、形式にこだわるのが大切であり、「情報管理」「顧客情報」などの観点から、できる限り多くの情報を網羅できるようにフォーマットを決定するとよい。
- b. アドレス帳などで電話番号を管理している場合でも、お客様情報をまとめている手帳には、顧客番号や住所・電話番号などの基本的な情報は必ず記載しておき、誰が見てもわかる資料を心がける。
- c. 投資信託の運用状況報告など、毎回状況が変化するものについては、訪問時の損益についても簡単にメモを取っておくと、次に運用報告をする際に前回との比較をすることができるため、お客様にも喜ばれる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

正解 (1)

正解率 31.3%



### 解 説

- a. お客様情報をまとめる際には、雑談からセールスにつながる情報を蓄積するためのメモであるため、形式にこだわらないことが最も大切である。まずはページの一番上にお客様の名前を書いておくだけにとどめ、ほかの情報は必要に応じて増やしていく。よって適切でない。テキスト No.2 P44「●情報は必要に応じて増やしていけばよい」参照。
- b. ほかのアドレス帳などで電話番号を管理しており、電話をかけるときにお客様情報をまとめている手帳を使用しないのであれば、業務量を増やさないためにも、電話番号を手帳に書く必要はない。よって適切でない。テキスト No.2 P44「●情報は必要に応じて増やしていけばよい」参照。
- c. 適切である。テキスト No.2 P44「●情報は必要に応じて増やしていけばよい」参照。  
以上のことより、適切なものはc.であり、(1)が本問の正解である。

## セールスにつながる会話の進め方

[問 21] セールスにつながる会話の進め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) セールスを推進するためには、お客様との会話の中からニーズにつながりそうな発言に着目することがきわめて有効であり、そうした発言を引き出すため、自らたくさん話して会話を盛り上げることが必要である。

(2) 会話を上手く進めるコツは、何か共通点を見つけることで一気にお客様との心理的な距離を縮め、お客様がこちらからの一方通行の話を聞いてくれる状態や雰囲気をつくり出すことである。

(3) ある程度雑談を済ませた後はお客様も満足しており、いかに話すことが好きなお客様でも、自分の話したいことを話した後はこちらの話聞いてくれることが多いため、自分たちのペースで話題を提供することが可能である。

正解 (3)

正解率 61.3%



### 解 説

- (1) セールスを推進するためには、お客様との会話の中からニーズにつながりそうな発言に着目することがきわめて有効であり、そうした発言を引き出すには、お客様にたくさん話してもらうことが必要である。よって適切でない。テキスト No.2 P48 「①キーワードに着目してセールスにつなげよう」参照。
- (2) 会話を上手く進めるコツは、何か共通点を見つけることで一気にお客様との心理的な距離を縮め、お客様も積極的に会話に参加できる状態をつくり、一方通行ではない双方向のコミュニケーションをはかることである。よって適切でない。テキスト No.2 P48 「①キーワードに着目してセールスにつなげよう」参照。
- (3) 適切である。テキスト No.2 P48～49 「①キーワードに着目してセールスにつなげよう」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。

「家を建て替える」お客様との会話の進め方

〔問 22〕 「家を建て替える」お客様との会話の進め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. お客様の自宅が建て替えるほど古くないことが分かった場合、「なぜ建て替えるのか」を聞き出した結果、二世帯住宅への建替えであることを教えてもらえることもある。
- b. 建替えの工事の開始時期についてお客様に尋ねてみたとき、「ハウスメーカーとの折衝は次男に任せている」などの情報を聞き出せた場合には、次男負担分の建替え資金について、住宅ローンを案内することが可能と見込むことができる。
- c. 建替えの土地・建物について、将来誰の名義となるかの見込みが立てられれば、相続人間で争いが起こらないようにするための、相続時の遺産分割対策の提案に結びつく可能性がある。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

正解 (3)

正解率 73.6%



解 説

- a. 適切である。テキスト No.2 P59 「キーワード③家を建て替える」参照。
- b. 適切である。テキスト No.2 P59 「キーワード③家を建て替える」参照。
- c. 適切である。「相続人間での争い」とは「遺産分割に関する争い」のことであり、「遺産分割対策」の提案に結びつくことがある。テキスト No.2 P59～60 「キーワード③家を建て替える」参照。

以上のことより、適切なものは a.b.c. であり、(3) が本問の正解である。

「資産運用は損をするから嫌だ」と発言するお客様との会話の進め方

[問 23] 「資産運用は損をするから嫌だ」と発言するお客様との会話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. 資産運用に否定的なお客様には、分散投資を長期にわたって積立で行うことによって、リスクを抑えながら安定的な資産形成が期待できる方法をお伝えするとよい。
- b. 「投資はしたくない」ということであれば、10年ものの個人向け国債などで堅実な運用を行いながら、利回りの改善を図る方法をご案内するとよい。
- c. お客様の発言内容を否定するような対応から、お客様が不快な思いをしても、アドバイスの内容が合理的なものであれば、大抵の場合は話を聞いていただける。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

正解 (1)

正解率 58.3%



解 説

- a. 適切である。テキスト No.2 P63「キーワード⑤資産運用は損をするから嫌だ」参照。
- b. 適切である。テキスト No.2 P63「キーワード⑤資産運用は損をするから嫌だ」参照。
- c. お客様の発言内容を否定するような対応をすると、お客様が不快な思いをしまい、たとえアドバイスの内容が合理的なものでも、話を聞いてもらえないことがある。よって適切でない。テキスト No.2 P63「キーワード⑤資産運用は損をするから嫌だ」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。

「年金だけでは生活できない」と発言するお客様に対するセールス

[問 24] 「年金だけでは生活できない」と発言するお客様に対する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. 現役で働いている間から、将来受け取る予定の退職金も含めて、老後の資金準備を計画的に行っている人が多いため、老後に備えた資金準備についてJA(JF)から提案できることは限られている。
- b. 「退職後は悠々自適の生活を送られるのですか?」という質問に対して、「はい」という回答であれば、そのようなお客様の場合、老後資金にゆとりがあると推測ができる。ただし、そのようなお客様は実際には多くないことを踏まえてセールスに臨むことが大切である。
- c. 「退職金について資金計画を立てないと」というお客様の発言の裏には、老後の資金計画をどうにかしたいという考えがあるが、それらの点についてのアドバイスは難しいため、お客様にはJA(JF)以外の相談窓口を紹介したほうがよい。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

正解 (1)

正解率 95.7%



解 説

a. 現役で働いている間は資金面で老後の準備がなかなかできず、退職金という大きなお金が手に入って初めて、本気で老後の資金計画について考えるというお客様が多く、様々な提案ができる可能性がある。よって適切でない。テキスト No.2 P68「キーワード⑧年金だけでは生活できない」参照。

b. 適切である。テキスト No.2 P68「キーワード⑧年金だけでは生活できない」参照。

c. 「退職金について資金計画を立てないと」という発言の裏には、老後の資金計画をどうにかしたいという考えがあるため、JA(JF)の側から、それらの点についてアドバイスさせてほしい旨をアピールするとよい。よって適切でない。テキスト No.2 P68「キーワード⑧年金だけでは生活できない」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。

## 会話以外の事柄に着目したニーズの発掘

〔問 25〕 会話以外の事柄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、適切でないものを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- (1) セールスを推進するにあたって、お客様の発言だけでなく自宅のあらゆる部分を観察し、お客様のニーズにつながるきっかけや考え方を読み取ることも大事である。
- (2) 外観の古い家に住んでいるお客様は、貯蓄率が高く金融資産が多い傾向にあるため、預かり資産のセールスが有効である。
- (3) リフォーム等を行い、金融資産やキャッシュフローに余裕がないと予想されるお客様には、手元資金の不足を補うため、収益が見込める投資信託のニーズが発生しやすい。

正解 (3)

正解率 85.3%



### 解 説

- (1) 適切である。テキスト No.2 P70 「㊟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 P70 「㊟会話以外にも着目してニーズを発掘しよう」参照。
- (3) リフォーム等を行い、金融資産やキャッシュフローに余裕がないと予想されるお客様には、手元資金の不足を補うため、各種ローンのニーズが発生しやすいと考えられる。よって適切でない。テキスト No.2 P71 「㊟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。

## お客様の自宅の観察とセールス

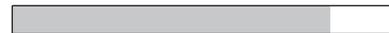
[問 26] お客様の自宅の観察とセールスについて述べた次の文章のうち、適切なものがいくつあるかを(1)~(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 広い敷地を先祖から承継してきたお客様の場合は、相続税の負担など過去の相続で苦勞したことも考えられるため、相続に関するアドバイスをきっかけに取引につなげるとよい。
- b. 駐車スペースに停まっているお客様の車の車検の時期が迫っていたり、車種が古い場合は、今後も乗り続ける可能性があるため、マイカーローンのニーズがあるとは考えにくい。
- c. お客様の自宅の入口にドアが2箇所ある場合は二世帯住宅であることがわかるため、家の名義は誰かをヒアリングしたうえで、相続の話題に展開し、取引につなげていくとよい。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

正解 (2)

正解率 83.4%



### 解 説

- a. 適切である。テキスト No.2 P72 「①敷地」参照。
  - b. 車検の時期が近かったり車種が古ければ、車のディーラーから買替えの検討を勧められている可能性があり、その場合はマイカーローンのセールスにつながることもある。よって適切でない。テキスト No.2 P76 「①自動車」参照。
  - c. 適切である。テキスト No.2 P76 「⑥表札・入口のドア」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。

## 上 席 者 へ の 報 告

〔問 27〕 上席者への報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) 日頃から要件を報告書の箇条書きのように頭の中でまとめたり、それらのポイントについてメモ書きしておく習慣を身につけることで、上席者への報告の場面で伝え漏れがなく、簡潔な報告ができるようになる。
- (2) 報告内容に上席者の判断を求める場合や指示・命令を受けるなど、双方向のコミュニケーションの場合があるが、冗長な説明を行うことなく簡潔な報告で、最短時間でコミュニケーションを済ませられるように心がける必要がある。
- (3) 上席者への報告においては、客観的な事実に主観的な意見を織り交ぜながら報告することが大切であるだけでなく、なぜそのように判断するのか、またはその判断によってどのような効果が期待できるのかなどの見解をあらかじめ用意したうえで報告するとスムーズである。

正解 (3)

正解率 63.8%



### 解 説

- (1) 適切である。テキスト No.2 P89「⑥メモを使ってポイントを押さえる」参照。
- (2) 適切である。テキスト No.2 P89「⑦簡潔なコミュニケーションを心がける」参照。
- (3) 客観的な事実と主観的な意見を混同して報告してしまうと、報告を受けた上席者はそれらを選別したうえで判断しなければならない。よって適切でない。テキスト No.2 P89「⑧事実と意見を区分する」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。



## 自分で判断できない時の対応

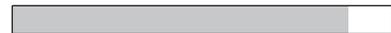
[問 29] 自分で判断できない時の対応について述べた次の文章のうち、適切でないものがいくつあるかを(1)~(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 土地の有効活用についてアドバイスを求められた際に対応がわからない時は、はっきり「わかりません」と答え、申し訳ない旨をお伝えし、別のことでニーズがないかを確認するとよい。
- b. 上席者や本部の専担者と同行する際は、上席者や専担者のお客様との会話や立ち振る舞い、ニーズの引き出し方、提案に展開する技法などをしっかり見て、学ぶことを心がける。
- c. 上席者が担当者から相談を受けた後に待ちのスタンスでいる場合は、どう動いたらよいのかじっくり対応策を考えていることが一般的であり、部下は経過報告などはせずに極力声をかけずに指示を待つことが重要である。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

正解 (2)

正解率 88.3%



### 解 説

- a. 土地の有効活用についてアドバイスを求められた際に対応がわからない時は、はっきり「わかりません。しかし私どもには、土地の有効活用の専門家がおりますので、お連れしましょう」と答え、本部の専担者にサポートを要請する。よって適切でない。テキスト No.2 P95 ~ 96 「**③**自身で判断できなければ持ち帰って相談しよう」参照。
- b. 適切である。テキスト No.2 P96 ~ 97 「**③**自身で判断できなければ持ち帰って相談しよう」参照。
- c. 上席者が相談を受けた後に待ちのスタンスでいる場合は、どう動いたらよいのかじっくり対応策を考えていることが一般的であり、部下は適切な経過報告を行うことが重要である。よって適切でない。テキスト No.2 P98 「**③**自身で判断できなければ持ち帰って相談しよう」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。

## セールスと顧客ニーズの把握

【問 30】 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、適切なものを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- (1) セールスとは、お客様のニーズを掘り起こしながら、お客様にとって「お得になること」「お役に立つこと」をお知らせし、金融機関として提供できる商品や機能サービスを「おすすめすること」である。
- (2) 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・発見し、JA（JF）や渉外担当者の目標を達成するためのセールスを優先して展開する必要がある。
- (3) お客様は貯金商品を中心に資金の管理を考えているため、資金運用ニーズを喚起しつつ、自JA（JF）商品での対応やアドバイスができて初めてお客様の信頼を得ることが可能となる。

正解 (1)

正解率 76.7%



### 解 説

- (1) 適切である。テキスト No.3 P6 「①セールスと顧客ニーズの把握」参照。
- (2) CS（顧客満足）を考えたセールスとは、お客様の情報を数多く収集し、個々のお客様のニーズを把握・発見し、「お客様のサイドに立ったセールス」を展開する必要がある。よって適切でない。テキスト No.3 P6 「①セールスと顧客ニーズの把握」参照。
- (3) お客様は貯金商品だけでなく、多くの金融商品と比較して資金を移動させているため、資金運用ニーズを把握したうえで、自JA（JF）商品での対応や様々な商品との比較アドバイスができて初めてお客様の信頼を得ることが可能となる。よって適切でない。テキスト No.3 P6 「①セールスと顧客ニーズの把握」参照。

以上のことより、適切なものは(1)であり、(1)が本問の正解である。

## お客様情報の収集方法

[問 31] お客様情報の収集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. お客様が他金融機関と取引をしていることがわかった際には、取引している金融商品、支店名や担当者に関する情報入手を試み、シフトセールスにつなげるのが大切である。
- b. お客様の貯蓄性向を把握することは重要であり、具体的には、安全性・収益性に絞って、どの点に重点を置いて商品が選ばれるかを把握することが大切である。
- c. 取引動機・深耕度合の把握には、取引のきっかけづくり、親類や友人の有無、自宅や職場からの距離、取引継続状況と満足度合い、苦情・不満の有無等を確認する。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

正解 (2)

正解率 35.0%



### 解 説

- a. お客様が他金融機関と取引をしていることがわかった際には、取引している金融商品や、「預入額」と「満期日」の情報入手を試み、シフトセールスにつなげるのが大切である。よって適切でない。テキスト No.3 P9 「(3) 取引情報」参照。
- b. お客様の貯蓄性向を把握することは重要であり、具体的には「安全性」「収益性」「流動性」のどの点に重点を置いて商品が選ばれるかを把握することが大切である。よって適切でない。テキスト No.3 P9 「(3) 取引情報」参照。
- c. 適切である。テキスト No.3 P9 「(3) 取引情報」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。

## セールスの成果をあげる方法

[問 32] セールスの成果をあげ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)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. お客様に担当者自身を受け入れてもらい効果的なセールスを行うためには、お客様のお名前を覚えることが重要だが、あいさつや会話をするときなど随所にお名前を入れると馴れ馴れしく感じられてしまうため、お名前を呼ぶのは必要最低限に留めたほうがよい。
- b. お客様との人間関係づくりでは、お客様の顔と名前が一致している、お客様が担当者(自分)の名前を知っている、「公私の区別」を感じさせない家族のような雰囲気、気軽に会話が交わせる、快い笑顔や快い話し方で好感もてる、といったことがポイントである。
- c. お客様との自然な会話を生む第一歩として、お迎えするあいさつに天候や季節など身近な話題をもう一言プラスし、「いらっしゃいませ、〇〇様、今年は残暑が厳しいですね」など、笑顔を添えて話しかけてみるのが効果的である。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

正解 (1)

正解率 51.5%



### 解 説

- a. お客様に担当者自身を受け入れてもらい効果的なセールスを行うためには、お客様のお名前を覚え、あいさつや会話をするときなど、随所にお名前を入れてお呼びすることで、親近感を持っていただくことが大切である。よって適切でない。テキスト No.3 P15「① お客様のお名前を覚える」参照。
- b. お客様との人間関係づくりでは、お客様の顔と名前が一致している、お客様が担当者(自分)の名前を知っている、親しくなっても「あいさつ」や「公私の区別」を大切にする、気軽に会話が交わせる、快い笑顔や快い話し方で好感もてる、といったことが大切である。よって適切でない。テキスト No.3 P15～16「② お客様との人間関係をつくる」参照。
- c. 適切である。テキスト No.3 P16「② お客様との人間関係をつくる」参照。  
 以上のことより、適切なものは c. であり、(1) が本問の正解である。

## 分かりやすい説明の仕方

〔問 33〕 分かりやすい説明の仕方について述べた次の文章のうち、適切なものを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- (1) 新しく発売された商品や、改定になった商品を説明する際には、すでにそのしくみをご存知のお客様へのセールスであっても、お客様の知識レベルにかかわらず、改めてすべてのしくみ、メリットなどを説明することが大切である。
- (2) 金融機関では内部で使用する専門用語が多く、お客様にとっては分かりにくく、聞き返すこともできずに腹立たしく感じることもあるかもしれないが、「話し言葉」より「書き言葉」を使い、あくまで「正確な表現」で説明することが大切である。
- (3) 限られた時間の中でお客様に納得していただくためには、「おすすめしたい理由・セールスポイント」「商品・サービスの具体的な内容や特徴」「おすすめしたい理由の念押し・申込手続き・事務上の注意点」というように、順序立てて説明するのがよい。

正解 (3)

正解率 72.4%



### 解 説

- (1) 新しく発売された商品や、改定になった商品を説明する際に、すでによく利用して、そのしくみをご存じの方に対してすべてご説明すると“それは知っているのに”とかえってイライラさせてしまったり、時間を無駄にしたりすることになってしまうため、お客様の知識レベルを理解することが大切である。よって適切でない。テキスト No.3 P18「② お客様の知識レベルを理解する」参照。
- (2) 金融機関では内部で使用する専門用語や略語が多いが、お客様にとっては分かりにくく、しかも、聞き返すこともできずに腹立たしく感じることもあるため、「書き言葉」より「話し言葉」を使い、できるだけ「平易な表現」で話すことが大切である。よって適切でない。テキスト No.3 P19「④ 専門用語、略語を使わない」参照。
- (3) 適切である。テキスト No.3 P17～18「① 説明の手順」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。

## 流動性メイン化

[問 34] 流動性メイン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を(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 入ってくるルートである給与振込は、流出があるものの残高が残ることが多く、歩留りがよいものであるが、住宅ローンなど各種ローンの引落としなどの出るパイプをつけるとさらによい。
  - b. 給振口座にはなれなくても、支払準備として残高の歩留りが期待されるため、公共料金等のすべてをパイプとしてつなげていただくことが大切である。
  - c. 給与からの天引で確実に貯められる財形貯金は、勤労者にとって便利なものであり、会社単位で集められるので、大切な項目である。
- (1) 1つ  
 (2) 2つ  
 (3) 3つ

正解 (2)

正解率 40.5%



### 解 説

- a. 入ってくるルートである給与振込はすぐに流出するので残高が残らず、歩留りが悪いものであるため、クレジットカード・カードローンの利用代金の引落としや住宅ローンなど各種ローンの引落としなど、必ず出るパイプをつけるよう努めなければならない。よって適切でない。テキスト No.3 P24 「① 給与・年金振込」参照。
  - b. 適切である。テキスト No.3 P24 「② 公共料金の自動支払」参照。
  - c. 適切である。テキスト No.3 P24 「④ 財形貯金」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。

## お客様の期待とサービス

〔問 35〕 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) どんなに時代や環境が変化しても、お客様には、応対者である涉外担当者にいつも求めている期待と、その時々々の経済情勢などによって変わる期待の2つがある。
- (2) 明るく元気なあいさつ、正しく分かりやすい話し方、笑顔とイキイキとした表情などは、いつの時代、どんな時も、またどのようなお客様にも変わらない、担当者への期待である。
- (3) 正確・迅速・丁寧な事務、的確な商品説明、情報(話題)を提供してくれることなどは、時代の流れと共に変化しているお客様の期待である。

正解 (3)

正解率 71.2%



### 解 説

- (1) 適切である。テキスト No.3 P29 「(3) お客様の期待の中身」参照。
- (2) 適切である。テキスト No.3 P30 「① 不変の期待」参照。
- (3) お客様個々人のニーズの把握やタイミングのよい情報提供などは「時代と共に変化する期待」であり、正確・迅速・丁寧な事務や的確な商品説明と提案などは「不変の期待」である。よって適切でない。テキスト No.3 P29～30 「(3) お客様の期待の中身」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。

## 電話セールスを行う際の心構え

[問 36] 電話セールスを行う際の心構え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. お客様にとって電話は突然の訪問者と同じであるため、電話をかけた際には、先方に配慮する前に、できるだけ早く用件を切り出すことが大切である。
  - b. 「今日のご案内でお電話いたしました」などの言葉に続けて用件を伝えるなど、電話での会話は対面よりも「明確に」「簡潔に」行うことが大切である。
  - c. コールセンターのスタッフが机上に鏡をおき、常に笑顔で電話対応するのは、口角をあげて笑顔で対応している気持ちのよさが、電話の相手にも伝わるためである。
- (1) 1つ  
 (2) 2つ  
 (3) 3つ

正解 (1)

正解率 79.8%



### 解 説

- a. お客様にとって電話は、突然の訪問者と同じであるため、電話をかけた際には「5分ほどお時間よろしいですか?」などと、先方に配慮する姿勢が大切である。よって適切でない。テキスト No.3 P31 「(1) 電話セールスを行う際の心構え」参照。
  - b. 適切である。テキスト No.3 P31 「(1) 電話セールスを行う際の心構え」参照。
  - c. 適切である。テキスト No.3 P31 「(1) 電話セールスを行う際の心構え」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。



**積 立 式 定 期 貯 金**

[問 38] 積立式定期貯金について述べた次の文章のうち、適切なものを(1)~(3)の中から1つ選びなさい。

- (1) 積立式定期貯金は、半年以上10年以下の積立期間に、毎月1円以上1円単位で積立を行うものであるが、ボーナス月の積立金額の増額はできず、積立周期は毎月である。
- (2) 「お金を貯める必要はない」という人は減多におらず、ライフプラン実現のためのお金の準備として、ほとんどのお客様にニーズがあると言っても過言ではない。
- (3) 明確にお金を貯める目的がない新入社員の場合、「貯金する習慣」も身につけていないため、積立式定期貯金のセールスのターゲットからは外れる。

正解 (2)

正解率 92.6%

**解 説**

- (1) 積立式定期貯金は、半年以上10年以下の積立期間に、毎月1円以上1円単位で積立を行うもので、ボーナス月の積立金額増額や、半年という積立周期を選ぶこともできる。よって適切でない。テキスト No.3 P57「ケース⑦積立式定期貯金」参照。
- (2) 適切である。テキスト No.3 P57「ケース⑦積立式定期貯金」参照。
- (3) 明確にお金を貯める目的がない新社員であっても、「積立」をすることで「貯金する習慣」を身につけられる点を訴求することができる。よって適切でない。テキスト No.3 P58「ケース⑦積立式定期貯金」参照。

以上のことより、適切なものは(2)であり、(2)が本問の正解である。

## マル優制度・マル特制度

[問 39] 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. マル優制度の正式名称は「障害者等の少額預金の利子所得等の非課税制度」であり、身体障害者手帳の交付を受けている方、国内に住所を有する遺族基礎年金・寡婦年金等の受給者を対象にした制度である。
- b. マル特制度の正式名称は「障害者等の少額公債の利子の非課税制度」であり、利付国債および公募地方債について、1人当たり元本500万円までの利子所得が非課税となる制度である。
- c. マル優制度・マル特制度のセールスでは、配偶者を亡くされて何年か経っている方、身体障害をお持ちになってから何年も経っている方に、制度を利用した定期貯金の提案をするケースがほとんどである。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

正解 (2)

正解率 46.6%



### 解 説

- a. 適切である。テキスト No.3 P67～68「ケース⑩マル優制度・マル特制度」参照。
  - b. マル特制度の正式名称は「障害者等の少額公債の利子の非課税制度」であり、利付国債および公募地方債について、1人当たり元本350万円までの利子所得が非課税となる制度である。よって適切でない。テキスト No.3 P68「ケース⑩マル優制度・マル特制度」参照。
  - c. 適切である。テキスト No.3 P68「ケース⑩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 a. と c. であり、(2) が本問の正解である。

個人ローン提案の3つのメリット

[問 40] 個人ローン提案の3つのメリットについて述べた次の文章のうち、適切でないものがいくつあるかを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

a. 1つ目のメリットは、JA(JF)の社会的使命を果たすことで、JA(JF)の存在意義をお客様に認知していただけることである。

b. 2つ目のメリットは、カードローンなど高金利の商品を利用するお客様は減っているものの、ローンの取扱いで収益を得られることである。

c. 3つ目のメリットは、住宅ローンの獲得により30年間、35年間といった長い期間、メインバンクになれるなど、お客様の囲い込みにつながることである。

(1) 1つ  
 (2) 2つ  
 (3) 3つ

正解 (1)

正解率 73.6%



解 説

- a. 適切である。テキスト No.3 P75「②個人ローン提案にかかる JA (JF) にとってのメリット」参照。
- b. 2つ目のメリットは、ローンの取扱いによって収益を得られることであり、カードローンなど高金利の商品を利用するお客様は増えている。よって適切でない。テキスト No.3 P75「②個人ローン提案にかかる JA (JF) にとってのメリット」参照。
- c. 適切である。テキスト No.3 P75～76「②個人ローン提案にかかる JA (JF) にとってのメリット」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。

マイカーローン

[問 41] マイカーローン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) 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」といったことに使う資金を融資するものであり、車庫建設費用や教習所の学費には使うことができない。

(2) JA(JF)の一般的なマイカーローンは、返済期間が6ヵ月以上10年以内、借入金額は1,000万円以内、対象は勤続年数1年以上である方などとなっている。

(3) マイカーローンに関するニーズをキャッチしたら、商品の説明とJA(JF)のホームページ等で返済シミュレーションを行い、お客様に合った返済プランを一緒に考えるとよい。

正解 (1)

正解率 72.4%



解 説

- (1) 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」といったことに使う資金を融資するものであり、車庫建設費用や教習所の学費にも使うことができる。よって適切でない。テキスト No.3 P82「ケース②マイカーローン」参照。
- (2) 適切である。なお、完済時年齢や前年度税込年収などの利用条件も定められている（JA(JF)により異なる）。テキスト No.3 P82「ケース②マイカーローン」参照。
- (3) 適切である。テキスト No.3 P83「ケース②マイカーローン」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。

## リ フ ォ ー ム ロ ー ン

[問 42] リフォームロー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を(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. リフォームローンは、最長 40 年の返済期間、10 万円から 1 億円の範囲で、「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」に対し利用できる。
- b. 住宅はどんなに優れた建物でも経年劣化するため、ニーズのありそうなお客様を探して提案することは、それほど難しいことではない。
- c. マンションでは「長期修繕工事」の計画に合わせて管理会社が積立を行い、一戸建てでは「長期修繕工事」の計画に合わせて住民であるお客様が積立を行うことが多い。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

正解 (1)

正解率 48.5%



### 解 説

- a. リフォームローンは、最長 15 年の返済期間で、10 万円から 1,000 万円（JA により 1,500 万円の場合もある）の範囲で、「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」に対し利用できる。よって適切でない。テキスト No.3 P89「ケース④リフォームローン」参照。
- b. 適切である。テキスト No.3 P90「ケース④リフォームローン」参照。
- c. マンションでは「長期修繕工事」の計画に合わせて「住民」が積立を行っている。一方、一戸建てに住んでいるお客様の場合は、修繕計画を立てたり、リフォームに向けて積立を行ったりすることが少ない。よって適切でない。テキスト No.3 P90「ケース④リフォームローン」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。

フ リ ー ロ ー ン

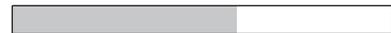
[問 43] フリーローンについて述べた次の文章のうち、適切なものがいくつあるかを(1)~(3)の中から1つ選びなさい。

- a. フリーローンは、事業性資金、営農資金、JA(JF)または他金融機関からの借り換えなどの負債整理資金以外の生活に必要な資金について、幅広く対応するものである。
- b. フリーローンを利用した場合、定期貯金等を解約して資金を捻出することなく資金を活用することができるため、貯金を残したまま出費の目的を達成することができる。
- c. 今は「借金はなるべくしないほうがよい」という昔の価値観とは違う時代であり、お客様の思い描くライフイベントを実現するため、フリーローンを上手に利用していただくことが大切である。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

正解 (3)

正解率 58.9%



解 説

- a. 適切である。テキスト No.3 P93 「ケース⑤フリーローン」参照。
- b. 適切である。テキスト No.3 P93 「ケース⑤フリーローン」参照。
- c. 適切である。テキスト No.3 P94 「ケース⑤フリーローン」参照。

以上のことより、適切なものは a.b.c. であり、(3) が本問の正解である。

## 公的年金制度のしくみ

[問 44] 公的年金制度のしくみ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. 公的年金の特徴の一つに世代間扶養があり、現在働いている人たちが納めている保険料は、高齢者に「老齢年金」という形で支払われる。
  - b. 公的年金の特徴の一つに国民皆年金があり、日本国内に住む人が18歳になると、国民年金に加入する義務が発生する。
  - c. 公的年金は大きく、国民年金と厚生年金保険の2つに分けられ、国民年金は一定年齢以上の国内に住むすべての人が加入するため、基礎年金とも呼ばれる。
- (1) 1つ  
 (2) 2つ  
 (3) 3つ

正解 (2)

正解率 57.7%



### 解 説

- a. 適切である。テキスト No.3 P103 「②国民皆年金と世代間扶養」参照。
  - b. 公的年金の特徴の一つに国民皆年金があり、日本国内に住む人が「20歳」になると、国民年金に加入する義務が発生する。よって適切でない。テキスト No.3 P104 「②国民皆年金と世代間扶養」参照。
  - c. 適切である。テキスト No.3 P104 「③公的年金に加入する種類と種別」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。

## 年金振込指定セールス

【問 45】 年金振込指定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) 年金振込口座の指定をしていただくためには、日頃からのアプローチで、年金指定以外の様々な金融・サービスを提案しながら、お客様との関係を築いていくことが大切である。
- (2) 年金の受取機関の変更には、1ヵ月程度かかるため、変更後の受取機関への入金を確認できるまでの間は、念のため旧口座は解約しないようお客様に願います。
- (3) 公的年金を受給するためには、原則として65歳(生年月日等により異なる)の3ヵ月前に送付される「ねんきん定期便」を用いた年金請求の手続きが必要である。

正解 (3)

正解率 83.4%



### 解 説

- (1) 適切である。テキスト No.3 P132 「③日頃からアプローチ」参照。
- (2) 適切である。テキスト No.3 P133 「(2) 年金の受取機関の変更手続き」参照。
- (3) 公的年金を受給するためには、原則として65歳(生年月日等により異なる)の3ヵ月前に送付される「年金請求書」を用いた年金請求の手続きが必要である。なお、「ねんきん定期便」は年金加入記録が記載されたもので、誕生月に送られるものである。よって適切でない。テキスト No.3 P132 「⑥年金振込指定は年金請求から」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。

## 老齡基礎年金の繰上げ受給の年金額の計算

[問 46] 以下の前提条件における老齡基礎年金の繰上げ受給の年金額について、適切なものを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

[前提条件]

- ・1962(昭和37)年4月2日以降生まれのAさんの老齡基礎年金の受給開始年齢は、原則として65歳であり、Aさんが受給開始年齢の65歳時に受給することができる老齡基礎年金の年金額は、満額の777,800円とする(令和4年度価格)。
- ・ただし、Aさんは老齡基礎年金を「60歳0ヵ月」から繰上げ受給するものとする。
- ・老齡基礎年金の繰上げ受給の年金額の計算式は、下記のとおりとする。  

$$\text{* 老齡基礎年金の繰上げ受給の年金額} = \text{老齡基礎年金の額} (777,800 \text{円}) - (\text{老齡基礎年金の額} \times \text{減額率})$$
- ・減額率は「1ヵ月ごとの減額率」を減額する月数分掛け合わせて求める。(例えば、1年繰り上げる場合は、月数分の12を掛け合わせる)

- (1) 544,460円
- (2) 591,128円
- (3) 451,124円

正解 (2)

正解率 33.1%



### 解 説

老齡基礎年金の繰上げ受給の減額率は、1962(昭和37)年4月2日以降生まれの人の場合、ひと月当たりの減額率を「0.4%」として計算する。

[前提条件]のAさんが老齡基礎年金を60歳0ヵ月時に繰上げ受給する場合の減額率は、 $\{(65 \text{歳} - 60 \text{歳}) \times 12 \text{ヵ月}\} \times 0.4\% = 24.0\%$ 、ということになる。

Aさんの65歳時の老齡基礎年金(満額777,800円)から、減額率(24.0%)分の186,672円を差し引いた金額が、Aさんが60歳0ヵ月時に繰上げ受給した場合の年金額となる。この計算結果は、591,128円となる。したがって、(2)が適切である。

(1) 544,460円は、ひと月当たりの減額率を0.5%とした場合であるが、これは1962(昭和37)年4月1日以前生まれの人のひと月当たりの減額率(0.5%)で計算したものであり適切でない。また、(3) 451,124円は、繰下げ受給のひと月当たりの増額率(0.7%)を減額率と誤って使用した場合の計算結果であり適切でない。

テキスト No.3 P118～119「繰上げ受給」, 「[繰上げ受給の減額率]」参照。

以上のことより、適切なものは(2)であり、(2)が本問の正解である。

## 私的年金の種類と概要

〔問 47〕 私的年金の種類と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) 国民年金基金とは、企業に勤める従業員が、地域型国民年金基金である全国国民年金基金や、同種の事業・業務に従事する人による職能型国民年金基金に掛金を拠出し、それらの基金が年金資産を管理・運用し、老齢基礎年金の上乗せ給付を行うものである。
- (2) 確定拠出年金(企業型)とは、企業と契約した信託会社や生命保険会社などの資産管理機関に拠出した掛金を、従業員ごとに積み立て、契約した運営管理業務を行う金融機関等を通じて資産管理機関に企業が運用の指図を行い、老齢厚生年金等の上乗せ給付を行うものである。
- (3) 確定給付企業年金(基金型)とは、母体企業とは別の法人格を有する基金を設立したうえで、その基金が年金資産を管理・運用し、老齢厚生年金等の上乗せ給付を行うものである。

正解 (3)

正解率 33.7%



### 解 説

(1) 国民年金基金とは、「企業に勤める従業員」ではなく「自営業者」などが、地域型国民年金基金である全国国民年金基金や、同種の事業・業務に従事する人による職能型国民年金基金に掛金を拠出し、その基金が年金資産を管理・運用し、老齢基礎年金の上乗せ給付を行うものである。よって適切でない。テキスト No.3 P160 「〔私的年金の種類と概要〕」参照。

(2) 確定拠出年金(企業型)とは、企業がその従業員のために企業と契約した信託会社や生命保険会社などの資産管理機関に拠出した掛金を、従業員ごとに積み立て、従業員自らが企業と契約した運営管理業務を行う金融機関等を通じて資産管理機関に運用の指図を行い、老齢厚生年金等の上乗せ給付を行うものである。確定拠出年金の場合、年金資産の運用について指図をするのは、企業ではなく従業員自身である。よって適切でない。テキスト No.3 P160 「〔私的年金の種類と概要〕」参照。

(3) 適切である。テキスト No.3 P160 「〔私的年金の種類と概要〕」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。

## 遺産分割協議と法定相続

[問 48] 遺産分割協議と法定相続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. 相続において、正式な書式・形式の遺言書がなく、相続人のうち誰がどの財産をどのように相続するかが明確でない場合、相続人全員が相談して、遺産分割協議書を作成しなければならない。
- b. 遺産分割協議書は、各相続人が取得すべき財産について全相続人のうちの多数による合意結果をまとめるものであり、協議により法定相続分とは異なった分割を行うことができる。
- c. 相続人間で遺産分割協議について合意に至らない場合、遺産分割は法定相続分が家庭裁判所における審判での基準となる。また、法定相続分は預貯金の払戻しや遺留分算定の基準ともなる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

正解 (1)

正解率 70.6%



### 解 説

- a. 適切である。テキスト No.3 P172 「(1) 死亡者と相続人の関係を調べる」参照。
  - b. 遺産分割協議書の作成にあたっては、「相続人の多数による」合意結果ではなく、「相続人全員による合意結果」が求められる。したがって、適切でない。なお、遺産分割協議書には、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しなければならない。テキスト No.3 P172 「(1) 死亡者と相続人の関係を調べる」参照。
  - c. 適切である。テキスト No.3 P172 「(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 b. であり、(1) が本問の正解である。

## 相続税の申告と納付

[問 49] 相続税の申告と納付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. 被相続人から相続によって財産を取得した人に係る課税価格の合計額が、「遺産に係る基礎控除」を超える場合、納める相続税額が算出される人は、相続税の申告をしなければならない。
- b. 申告書は、被相続人の死亡の時ににおける住所が日本国内にある場合には、その被相続人の死亡時ににおける住所地を管轄する税務署長に提出することとされている。
- c. 相続税の申告書を期限内に提出した人は、原則としてその申告書の提出期限(法定納期限)までに相続税額を納付しなければならず、期限後申告および修正申告の場合は、その提出の日の翌日から1ヵ月以内が納期限となる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

正解 (1)

正解率 69.3%



### 解 説

- a. 適切である。テキスト No.3 P187「① 申告書の提出者」参照。
- b. 適切である。テキスト No.3 P187「② 申告書の提出先」参照。
- c. 相続税の申告書を期限内に提出した人は、原則としてその申告書の提出期限(法定納期限)までに相続税額を納付しなければならず、期限後申告および修正申告の場合は、その提出の日が納期限となる。よって適切でない。テキスト No.3 P188「① 税金の納付」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。

## 課税遺産総額の計算

[問 50] 以下のケースにおける課税遺産総額に合致するものを、(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

[ケース]

- ・亡くなった夫の残した遺産について、「課税価格の合計額」は1億円であった。
- ・法定相続人は妻と長男、長女であり、他に相続人はいない。

[計算式]

※課税遺産総額 = 課税価格の合計額 - 遺産に係る基礎控除額

- (1) 4,800 万円
- (2) 5,200 万円
- (3) 5,600 万円

正解 (2)

正解率 57.1%



### 解 説

法定相続人は妻と長男、長女であり、他に相続人はいないことから、法定相続人の数は3人である。したがって、遺産に係る基礎控除額は下記の計算式により、4,800万円となる。

$$\begin{aligned}
 \text{※遺産に係る基礎控除額} &= 3,000 \text{ 万円} + (600 \text{ 万円} \times \text{法定相続人の数}) \\
 &= 3,000 \text{ 万円} + (600 \text{ 万円} \times 3 \text{ 人}) \\
 &= 4,800 \text{ 万円}
 \end{aligned}$$

よって、課税遺産総額は下記の計算式により、5,200万円となる。

$$\begin{aligned}
 \text{※課税遺産総額} &= \text{課税価格の合計額} - \text{遺産に係る基礎控除額} \\
 &= 10,000 \text{ 万円} - 4,800 \text{ 万円} \\
 &= 5,200 \text{ 万円}
 \end{aligned}$$

テキスト No.3 P182 「(3) 遺産に係る基礎控除の額」参照。

以上のことより、課税遺産総額に合致するものは(2)であり、(2)が本問の正解である。

# 正解一覽表

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