

信用事業業務検定試験問題

第55回 涉外基礎

2024年10月5日 実施

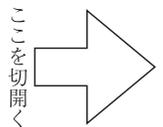
ご注意 (試験開始前によく読んでください)

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] 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。

[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

[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

[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

[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

[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

〔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、今後の資金用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

〔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

[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。

[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、適切なものがいくつあるかを(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

[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)

[問 12] 電話対応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. 電話対応では、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

[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を第三者である個人信用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。

[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

[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つ話してみても、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

[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渉外担当者が若手であるようなケースでは、子や孫が渉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、比較的话题にのほりやすいことから、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

〔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力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。

〔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。

〔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行うことができる。

[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. それほど築年数が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

[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

[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。

[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

[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。

[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」「歪曲せずにある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

[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. 渉外担当者が苦情・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り、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

〔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、渉外担当者個人の回答ではなく、所属するJA(JF)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

〔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。

〔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JA(JF)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

[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

[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ゃいますか」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

[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

[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」の両方の期待に応じてこそ、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。

[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

[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ことが大切である。

- (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ヵ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。

[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

【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。

【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、資金用途の決まっている「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

[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、バスの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

[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JA(JF)のCD・ATM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CD・ATM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。

〔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）

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

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

〔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

[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

[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。

[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、適切なものがいくつあるかを(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

[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

[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。

[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

[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。

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 ⊗ ⊙ 0
- (3) 訂正方法
消しゴムで跡が残らないようきれいに消してください。
消し方が不完全な場合には二重解答となり採点されません。

④ 本試験の正解は2024年10月10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)