

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. 優秀な担当者が管理者になり、目標達成や業務すべてを一人でこなせば、組織全体が機能することになる。
- B. 管理者は、自分に課せられた数字が達成できているかや、業務を正確にこなせているかが重視され、組織全体の目標が未達に終わっても十分な仕事をしたといえる。
- C. 管理者は、部下を自分の思い通りに動かすために、働きやすい職場作りを行う必要がある。
- D. 管理者には、組織内の人すべてが円滑に仕事をできるようにすることが求められており、部下に対しての管理(進捗、行動など)や、模範となる自身の行動管理も必要である。

- (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、適切なものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 管理者自身にも個人としての営業目標が課され、プレーヤーとしてこれを達成することが求められる。
- B. パート職員が事務手続き上のミスをした場合、注意すると萎縮してモチベーションが下がり、ミスを誘発することも考えられるため、注意してはならない。
- C. 預かり資産のセールスをする部下への同行訪問において、セールスするのは部下であるため、管理者は、商品の仕組みや詳細な内容まで把握し、お客様に誤解のないよう分かりやすく説明する状態にしておく必要はない。
- D. 若手行職員には、自分自身が厳しく指導された経験をそのまま部下に対して指導することにより、パフォーマンスの向上が期待できる。

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

[問3] 業務経験の棚卸の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. 入行以来携わった数々の業務を自分のキャリアとするためには、業務の棚卸を行い、何を体験し、その結果どのような成長につながったかを明らかにする必要があるが、その際には、「自分史」という形で、就業後の出来事をまとめることも有効である。
- B. 「自分史」は行動を起こした動機や結果よりも、単に事実だけを書き連ねるほうが、キャリアの方向性を考える土台にできる。
- C. 成功体験や失敗体験の記録をエピソードとして残すときは、後で読み返して情報が足りなかったことがないよう、「ジョハリの窓」という手法を活用して記述することが有効である。
- D. よりの確な自己理解に近づくため、自分のことを積極的に他人に話して、他人が知っている自分と、自分が知っている自分とのギャップを解消していくとよい。

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

[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、適切でないものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 「経験学習モデル」によると、経験から学ばない人は、内省的な観察(現実起こったことを客観的に振り返り自分を見つめ直すこと)から、概念化(物事を抽象化し、体系的に整理すること)のプロセスを踏んでいないことになる。
- (2) 心理学の専門家マーシアが提唱する「自我同一性地位」の理論では、その人の職業観が確立しているか否かを調べるために、「危機」と「傾倒」の2つの概念を利用すると提唱している。
- (3) 心理学者エドガー・シャインが提唱する「キャリア・アンカー」(長期的な職業生活において、よりどころとなるもの)の理論では、キャリア・アンカーを8つに分類するが、8タイプそれぞれの要素を複数持っている人はまれで、特定のタイプだけを持っている人が普通である。
- (4) 興味と能力は密接に関連していると考えられており、シャインもその著書『キャリア・ダイナミクス』の中で、相互に作用し合っていると述べている。

[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. 管理者は、「管理する人」を指すマネージャーであると同時に、「導く人」であるリーダーとしての役割も果たさなければならない。
 - B. 人材マネジメントにおける部下の育成と評価、査定については、「業務目標」と「能力開発目標」を設定し、そのプロセスをフォローしていくことがポイントである。
 - C. 「SL(シチュエーション・リーダーシップ)理論」では、マネジメントする人間がどのような資質を持っているかが重要であり、管理者の成熟度の状況に応じて育成・評価・管理を変えろという考え方である。
 - D. プレイングマネージャーであれば、プレーヤーとしての業務を行う時間帯とマネジメント業務を行う時間帯を峻別し、時間管理することが有効である。
- (1) 1つ
 - (2) 2つ
 - (3) 3つ
 - (4) 4つ(すべて適切でない)

[問6] 管理者に必要なビジネス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) ロバート・カッツ教授によると、管理者に必要なビジネススキルは、テクニカルスキル、ヒューマンスキル、コンセプチュアルスキル、コミュニケーションスキルの4つに分類される。
- (2) コンセプチュアルスキルは、自分が関わる業種や職種・専門分野の仕事を満身に動かしていくスキルである。
- (3) 監督者層、管理者層、経営者層と階層が上がるにつれ、テクニカルスキルの重要度が相対的に下がり、ヒューマンスキルの重要度が高まると考えられている。
- (4) 高い業績を上げた人に共通して見られる行動特性を「コンピテンシー」といい、このコンピテンシーを行動基準や評価基準に活用することにより、自分自身の行動の質を上げることが可能である。

【問7】 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. 部下を動かすために、上司が指示や命令ばかり出しているケースでは、上司の「対人影響力」は高いと評価される。
 - B. 上司は、部下を成長させることが重要な職務であり、適切に動機づけ、本人をやる気にさせる「集団活性化力」も求められる。
 - C. 相手の感情や言動の真意を敏感に察知し、ねぎらいや感謝の言葉を伝えて、思いやりのある対応を示す姿勢こそが、「対人感受性」として重要となる。
 - D. 管理者は、部下から挙がってきたどんな些細な意見でも、一度は俎上に載せて検討を加えるという「多様性受容」の姿勢が求められる。
- (1) 1つ
(2) 2つ
(3) 3つ
(4) 4つ(すべて適切である)

【問8】 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. 管理者としては、問題の全体像をとらえ、全体最適の視点から解決策を考え、問題が発生しない状態を作り上げることが求められる。
 - B. 管理者は、同時並行的に発生している様々な問題について、それぞれの問題がまったく無関係に生じているものと考えて、1つひとつ解決を図っていく「問題分析力」が求められる。
 - C. 与えられた任務を確実に進めるためには、メンバーの仕事を適宜点検し、状況が変わった場合にはそれに合わせて軌道修正するという、「実行管理力」が求められる。
 - D. 管理者は、多様な選択肢に対してスピード感をもって判断を下す必要があるため、影響の範囲も考慮に入れて、主観的に検討すべきである。
- (1) 1つ
(2) 2つ
(3) 3つ
(4) 4つ(すべて適切でない)

[問9] 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. 社会の変化スピードが速いため、かつて有効だった施策や方法論が急速に陳腐化していくことを理解し、管理者には、常に新たな方法や枠組みを打ち立てていくことが求められる。
- B. 管理者は、コンプライアンス違反にならなければ、周囲に迎合し自己の言動を無責任に変えていくなど、日和見的・迎合的な行動をとってよい。
- C. 管理者であれば、挑戦的な高いハードルを自ら課すより、確実にクリアできる目標をメンバーに公表、共有すると、周囲に良い影響をもたらす。
- D. 管理者にはストレス耐性が求められており、ストレスを感じない鈍感さやふてぶてしさを持つことが求められる。

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

[問10] 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. 対人的側面に含まれる対人影響力、集団活性化力、状況対応力は、会議の場で率先して発言したり、会議の結論や決定事項に1つでも自分の意見が反映されることに挑むことで、高めることができる。
- B. 対人的側面に含まれる多様性受容は、興味を持って相手の話を聞けるかがポイントで、相手の話を否定していないか自分でチェックしてみるとよい。
- C. 課題設定力、問題分析力、判断力は、与えられた業務をこなしているだけではなかなか高まらないコンピテンシーで、自ら問題意識を持ち、問題の真因を探るという思考が習慣化できれば自然に身についてくる。
- D. 資質的側面の1つである自律性は、他人だったらこうするというシミュレーションを行い、大勢の意見を聞きそれに従うことがスキル獲得の近道である。

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

[問 11] 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、適切でないものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 渉外部門の管理者は、大口のお客様を担当するケースや他部署の管理者への連絡・調整など、様々な役どころを同時にこなす必要がある。
- (2) 渉外部門は営業店の主力部隊であるため、本部から与えられる目標の達成が何より求められ、営業店独自の重点テーマを設定しそれを遂行していくことは避ける。
- (3) 渉外部門の管理者は、立場や役職が上になるほど、誘惑が増えて道を誤る危険性が高まることがあるため、正直さ、誠実、高潔、清廉などと訳される「インテグリティ」を備えておくべきである。
- (4) 管理者は様々な場面で意思決定を迫られるが、1つ上の立場だったらどう判断するかと視座を高めたり、第三者の目から見てどう映るかと視野を広げることは、決断の精度を上げる1つの方法である。

[問 12] 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、適切なものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 融資部門の管理者には業務量の山と谷を意識して計画的に業務を割り振っていくことが求められるため、全体観を持って計画を立案していくスキルより、日次計画、週次計画など、逐一短期計画を立案していくスキルを養う必要がある。
 - B. 融資部門も営業店の組織なので、融資の目標額達成に向けた責任があるため、どうしても実行したいという渉外部門に従い融資に踏み切る判断力が求められる。
 - C. どんな事態にも即応できるよう、メンバーの仕事量と処理能力を見極めて、業務の偏りが発生しないよう効果的な人員配置を考えなければならない。
 - D. 融資の可否を検討する際には、財務分析などの定量的な情報と、社長の経営姿勢などの定性的な情報等を勘案して総合的に判断しなければならないが、それらは数値化・定型化して杓子定規に対応できるわけではないことを理解する。
- (1) 1つ
 - (2) 2つ
 - (3) 3つ
 - (4) 4つ(すべて適切である)

[問 13] 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. 管理者が直接窓口の最前列に座ってお客様対応することは多くないため、周囲に対して「窓口はあなた方の仕事である」と突き放す姿勢が求められる。
- B. ミスはミスとしてしっかり指摘し、再発防止の措置を取ったなら、後は本人が再びやる気を持って業務に集中できるように気を配る対人感受性が求められる。
- C. お客様の資産運用ニーズに見合った商品を提案するためには、商品知識はもちろんのこと、日本の現在の経済情勢や税務の知識も必要になる。
- D. 取引時確認を行った部下から、お客様の不自然さに関する申出があったら、管理者が逃げずに真正面から対応し、場合によっては取引を断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 14] 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. 初めて経験する業務については、まず業務の全体像をとらえ、そのうえで個別のケースに対応していく「帰納法的アプローチ」で取り組むと効率的である。
- B. 「演繹法的アプローチ」では、これまで処理したことのない特殊なケースが発生した場合、処理の方法が分からず、手も足も出ない状態に陥る可能性がある。
- C. 新しい業務を担当することになったら、「何のために当該業務は存在するか」を明確にする必要はなく、具体的なやり方を覚えたほうが合理的・効率的に業務を習得できる。
- D. 業務に関連する周辺業務などを視野に収めると業務の本質が見えなくなるため、初めて経験する業務だけを理解する。

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

[問 15] 苦手な業務の克服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) 確かな答えが見つかるように、「なぜ」の問いを繰り返して、根本の原因に対して効果的な対策を検討するとよい。
- (2) 管理者として実際の問題を解決した経験は、管理者固有の経験であり、それを組織の問題解決に応用することはできない。
- (3) ある分野で優秀であれば、別の分野でも優秀であるといえるため、その担当者には負担を負ってもらうというのも適切なマネジメントである。
- (4) 管理者として組織を任された以上、部下の長所を伸ばす育成よりも、欠点をなくす努力を行うほうが大切である。

[問 16] 部下の活用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. 異動により異なる部署に配属された管理者は、前任者から業務を引き継ぎ、人事評価など管理者固有の業務も含めた各業務をメンバーと相談しながら共同で実施する。
 - B. 異なる部署に管理者として着任した際はメンバー全員と面談を行うが、そこでは自分の方針を伝えるのは避け、相手の不満や改善点のヒアリングに徹する。
 - C. 業務担当者が一人ずつしかいない場合、暫定的に以前の担当者をサブ担当に任命しておくと、着任早々の立ち上がりをスムーズにすることができる。
 - D. 部下に教わる場合は、自分を知ってもらう機会であると同時に、部下の業務に対する習熟度や教え方の巧拙、仕事に対する姿勢を理解する絶好の機会となる。
- (1) 1つ
 - (2) 2つ
 - (3) 3つ
 - (4) 4つ(すべて適切でない)

[問 17] 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. 組織について定めた規定には、営業店で決められることや本部に確認しないと決められないことなどが定められており、これらも考慮に入れて仕事の割当を考える必要がある。
- B. 渉外課においては、実績を上げる最も効果的な人員配置として、仕事ができるメンバーに案件を集中させることが有効である。
- C. 新たに課を率いる立場になった場合、前任課長がメンバーの資質をくみ上げたうえで配置を決め、切り盛りしてきた枠組みがあるため、その仕事の割当を変えることはできない。
- D. メンバーの推進意欲と自己啓発意欲という2つの要素を把握し適性を確認するなど、メンバー一人ひとりの性格を把握し、これからどのように育てていくかを考える必要がある。

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

[問 18] 部下の進捗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. 営業店の目標は本部が各営業店の数字を決めたうえで、営業店では実現可能性などを検証し、実現不可能な場合は本部に下方修正を申し入れるなどして決定する。
- B. 実際にメンバーが計画策定に参加するのとそうでないのとでは業務への取組意識に差が出るため、毎期の業績目標の設定作業にはできるだけ多くのメンバーを参加させる。
- C. 管理職への昇格要件となる業務習得状況や、各種の検定試験やFPなどの資格取得状況については、自己啓発の一環でもあり、管理職は関与せずメンバー個人に管理を任せる。
- D. 管理職が管理するのは、メンバーの業務態度や効率であり、お客様対応や事務手続きの案件の進捗はメンバーが管理する。

- (1) 0(すべて適切でない)
- (2) 1つ
- (3) 2つ
- (4) 3つ

[問 19] 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. 金融機関の営業店においては、1つの課をまとめていく課長職が、早朝出勤を命じたり、午後4時に仕事を切り上げて帰宅を許可するなど柔軟に労務管理ができる。
- B. 法令は大きく公法と私法の2種類に分けられ、労働者の働く条件を規定した労働基準法は私法に該当する。
- C. 労働基準法は、企業が最低限守るべき基準であるが、労働基準法の規定に基づいて企業と従業員代表が時間外労働等の労働条件について合意したことを記録する文書を36協定という。
- D. 業務上明らかに不要なことや遂行不可能なことの強制、仕事の妨害は、パワーハラスメントに該当する。

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

[問 20] 部下の人事考課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) 公正かつ透明な人事考課を行うためには、メンバー個人を冷静に見つめ、そのメンバーの将来像を自分なりに描いて育てていく姿勢を持ち、メンバー同士比較をして優劣を決めて評価することが求められる。
- (2) 業績評価においては、その期待水準や難易度といった調整要素を入れることは避け、目標への達成度どおりに評価することが求められる。
- (3) 能力評価は、業績評価に限りなく近くなることが求められ、両者の間にズレが出てくることはない。
- (4) 取組姿勢や態度などを見る情意評価は、ほかの評価と異なり概念があいまいなため、不公平な査定とならないよう特に注意が必要となる。

[問 21] 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および事務管理の次に取り組むべき課題である。
 - B. 若手行職員の成長はすぐに課の業績に反映されるものではないため、若手行職員の指導に手を煩わせるよりは、その分を自分の案件処理に充てたほうがよい。
 - C. 毎日のミーティングで若手行職員に司会を任せるのはプレゼンテーションスキルを身につけるのに有効だが、ミーティングは若手行職員がプレッシャーを感じないように朝礼の形で始業時に限り行う。
 - D. 管理者である以上、部下の指導や育成は自分一人の肩にかかっていると考え、一人で取り組む。
- (1) 1つ
 - (2) 2つ
 - (3) 3つ
 - (4) 4つ(すべて適切でない)

[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. コンプライアンスは、法令とそれに準じた当局の通達、社会通念上当然に求められる規範を守ることに加え、金融機関の定款、内部で定めた企業理念、業務マニュアル、各種規則を守ることであり、基本的な執務態度までは含まれない。
 - B. 口座開設時などに行う取引時確認は、犯罪収益移転防止法に基づいて行うが、管理者は個別の事務手続きだけでなく、背景や根拠となる法令を説明できるようにしておくことが必要である。
 - C. 消費者契約法では幅広いリスク商品の取扱い、金融機関の内部統制強化や罰則の適用について定めており、商品説明時にはこの法律を意識する必要がある。
 - D. 融資取引や預金、預かり資産取引では独占禁止法の「優越的地位の濫用」に注意するが、営業店でこれに疑われる行為があった場合、独占禁止法違反の認定は金融機関の所管部署が審決する。
- (1) 1つ
 - (2) 2つ
 - (3) 3つ
 - (4) 4つ(すべて適切である)

〔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. ダイバーシティの波や働き方改革などを無視してきた職場では、ハラスメント事案がいつ起きても不思議ではない。
- B. 職場で行われる懇親会等への半強制参加、一気飲み、二次会やカラオケでのデュエット勧誘は、本人が断ってこなければ、ハラスメントにはあたらない。
- C. パワハラを避けるための指導のコツとして、本人の発奮を促すため、同僚や後輩などの能力やスキルと比較しながら何が劣っているかわかりやすく伝えることがある。
- D. 管理者は、パワハラを恐れすぎず、時には部下をしっかり指導するという、バランスあるコミュニケーションが求められる。

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

〔問 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. 事務ミスについては、リスク管理の視点から、半年や1年などいくつかのスパンで、課全体で意見を出し合いながら改善を続けていくことが望まれる。
- B. 事務手続きについては逐一改訂され、それが通達や連絡文書で営業店に届くが、不明点があれば管理者が自分なりに解釈し、その解釈をメンバーと共有する。
- C. クレームの中には、金融ADRとなり紛争解決機関を通して解決しなければならないものもあり、管理者には幅広い知識と柔軟な対応が求められる。
- D. 営業店の運営において、個人情報外部に漏れないように厳重に管理することが求められるが、その責任者は管理者となる。

- (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. 反社会的勢力の関係者と同一人物であれば口座開設には応じられないが、その際には部下にはっきりと表明させ、警察等の協力を仰ぐよう指示する。
 - B. 遠隔地の店舗で口座を開設することは不自然なため、「近い将来転勤で当地に引っ越してくる」など事情が納得できる場合であっても、口座開設は拒絶すべきである。
 - C. 口座開設にあたっては、各金融機関が非居住者の金融口座情報を報告し、各国の税務当局がそれら非居住者(自国において申告納税義務がある者)の情報を把握する「FATCA」というルールがあり、これに基づく確認を行うことが求められる。
 - D. 厳格な取引時確認が求められる外国PEPs (Politically Exposed Persons)に該当するのは外国人であり、日本人は外国PEPsに該当することはない。
- (1) 1つ
 - (2) 2つ
 - (3) 3つ
 - (4) 4つ(すべて適切でない)

[問 26] 代筆、委任状・代理人届の取受け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. やむを得ない事情によって代筆を依頼された場合、担当者が窓口でのお客様の様子や代筆を要請された理由を踏まえて可否を判断する。
 - B. 預金者が同居する家族に依頼して代筆してもらっているようであれば、家族に預金取引の代理人になってもらうことが有効である。
 - C. 預金者本人に代わって預金取引を行う場合、管理者としては、委任状や代理人届を取り受けたうえで、代理人取引が必要とされる理由や事情について聞き取り、それが納得できるものかどうかを判断する必要がある。
 - D. 委任状や代理人届の提出を受けた場合であっても、管理者は電話等の手段によって直接預金名義人本人に委任内容について意思確認する必要がある。
- (1) 1つ
 - (2) 2つ
 - (3) 3つ
 - (4) 4つ(すべて適切である)

[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. 振り込め詐欺等の疑いのある取引を窓口で発見した場合には、管理者が担当者に代わってお客様に聴取する必要がある。
- B. 預金者の家族が預金者に代わり来店したとき、大口の払戻しや預金残高とほぼ同額の払戻請求、窓口での態度が不自然な場合、担当者が形式要件のチェックを行い、それが問題なければ払戻しに応じる。
- C. 届出印が押された払戻請求書等とともに預金通帳・証書の提出を求め、その持参者に善意・無過失で払戻しした場合、それが無権利者であったなら金融機関は免責されない。
- D. 便宜払いは、預金者・取引先との確固たる信頼関係と厳正な本人確認を前提としており、管理者には慎重な対応が求められる。

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

[問 28] 高齢者名義の預金への対応および相続預金の払戻し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. 預金者の子から、預金者が認知症であることを理由に「預金者本人が来店しても払戻しをしないで欲しい」と申出があった場合、まずは預金者が制限能力者の登記を受けているか確認し、登記されていれば支払停止に応じる。
- B. 預金者が死亡した場合、法律上、故人の財産はすべて死亡と同時に全相続人の共有財産と見なされ、預金もほかの資産と同様、遺産分割の対象になる。
- C. 預金者が死亡していたことを知らずに来店者に預金を払い戻した場合、死亡を知らなかったことについて金融機関側の落ち度がなく、所定の手続きに従って払い戻していても、無効な払戻しとして金融機関が責めを負うことになる。
- D. 被相続人の遺言書がある場合には原本の提示を受けるが、その際、公正証書遺言以外は家庭裁判所の検認済証明書が必要となる。

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

[問 29] 預金の差押えおよび振込みの取消手続き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. 預金口座への差押命令を受けた場合には、①速やかな支払停止措置の実行、②差押債務者と預金口座名義人の同一性の確認、③預金口座名義人の承諾の確認について注意する。
- B. 差押命令が送達された時点と預金が払い戻された時点のズレがわずかな場合や、預金の払戻しが金融機関にとってやむを得ない事情があったと認められる場合であっても、金融機関が免責されることはない。
- C. 内国為替取引においては一度取り組んだ振込取引を取り消すための手続きが定められており、振込依頼人には「電文(為替通知)の取消し」が、仕向金融機関には「組戻し」がそれぞれ認められている。
- D. 被仕向金融機関の受取人口座への入金記帳が完了した段階で、振込を取り消すよう依頼された場合、受取人の同意が得られなければ振込資金は返却されないこと、その場合でも手数料が発生することをお客様に理解してもらう。

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

[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、適切でないものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 金融機関の融資で、経営者が個人で背負う経営者保証を締結する際には「その必要性など具体的な理由を説明しなければならない」とされている。
- B. 融資案件を謝絶する場合、基本的に管理者が行うことになるが、これには責任ある人が対応する意味のほかに、担当者の心理的負担を軽減する意味もある。
- C. 融資を謝絶する場合、あらかじめ伝えてよい事項と伝えてはいけない事項を決めておくことはせず、謝絶に至った理由を誠実にすべて説明する。
- D. 融資課長は、自己査定データを集め、自店の貸出資産の内容を改善する観点から、それを分析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 31] 融資先のモニタリング、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. 融資課長は、融資先への訪問による実査よりも、店内で財務資料を分析し、稟議を書くことに専念すべきである。
- B. 新規融資取引の場合、取引先が有利な立場にあるため取引先が出す条件を受け入れることがあるが、その場合でも、総合取引に向けた努力を続けるなど、営業店全体が一丸となってメリットを追求する。
- C. 事業継続に対する深刻な懸念があり事業の再建に努める取引先がある場合、経験を積ませるため、経験の乏しい若手行職員に担当を任せて、管理者はサポートに注力する。
- D. 融資先が事業の継続を断念し、かつ金融機関からの借入れの返済が不可能という状況になった場合、債務者や連帯保証人、担保提供者に対して法的な手段で強制的に財産を回収する。

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

[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. ルールを厳守した販売ができていないか確認する方法の1つに、部下が単独で販売をした場合、管理者がお客様来店時または単独で自宅や職場を訪問するなどして、お客様との会話の中からルールに従った販売をしているか判断する方法がある。
- B. 高齢のお客様に金融商品を勧誘する際には、家族から苦情が出るケースや相続で揉めるケースがあるため、家族には知らせず、担当者が単独でセールスするよう指示する。
- C. 面談記録は原則として当日中に提出するが、当日未提出または不備による書き直しなど作業が完了しない場合には、担当者が自ら補完日等を決めて進捗状況を管理し、その期日が守られないときに管理者が遅れの原因を把握する。
- D. 担当者はあまり深く考えずにレ点や○印など申込書等の一部を代筆してしまうことがあるが、規定外に代筆されたものであった場合には契約は成立しない。

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

[問 33] 預かり資産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. 大口先については担当者に任せきりにせず、管理者もお客様との関係を築いておくことで、トラブルを未然に防いだり、トラブルが起きても早急に対応できる体制を作ることができる。
- B. 担当者に訪問頻度管理表を作成させるなどして、訪問頻度の高い先、低い先、ゼロの先について検証する必要があるが、このうち訪問頻度の高い先については担当者による適切な販売がなされており問題ないと見なす。
- C. 担当者の訪問頻度が低いまたはゼロの場合、定期的に現状の報告を含めたフォローがされていない可能性があり、その原因を究明し、訪問するように指導する。
- D. アフターフォローについては、リスクが高いと思われる順にフォローできているか、重要と思われる先は担当者の単独訪問、それ以外の先は管理者や担当者がきちんと訪問できているか確認するとよい。

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

[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、適切なものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 営業店という組織では、営業、融資、渉外の各課がそれぞれの業務にそれぞれ異なった立場で従事しており、部署や人のネットワークを考えずに、各課は個別に業務効率化に取り組んでいく必要がある。
- (2) 目に見える製品を対象とする製造業に比べて、サービスという付加価値を提供する金融機関のほうが、業務効率化に取り組むことは簡単だとされている。
- (3) 過去の業務マニュアルや前任者の引継ぎに従うことが、営業店の効率化を進める原動力となる。
- (4) 個別にかつ担当者ごとに管理者が実態を見て、意見を細かくヒアリングし、立場の弱い人や普段目立たない人の意見を優先的にくみ上げ、すべての担当者を交えて検討していくことが、業務の効率化を定着させるポイントとなる。

[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. 管理者には支店長や副支店長の意向を受け、その実現のために尽力する「フォロワーの役割」が求められるが、フォロワーである以上、上司に意見を述べるのは避けるべきことである。
- B. 組織の目標を達成するためにはP D C Aサイクルを回すことが重要となるが、当初策定した計画のままでも本来の目的(組織の進むべき目標)に近づけるか見直す行為は、P D C AサイクルのC＝評価にあたる。
- C. 経営者や管理層は部下の仕事の成果を認め、仕事に対する達成感を部下に与え、さらなる役割を与えることで職場を活性化させていく必要がある。
- D. 能力開発のうち自己啓発は興味ある業務に関して能力開発が進むため学習の傾向に偏りが出ることがあるが、この偏りを修正するのではなく、長所をとらえて伸ばすことが管理者にとって重要となる。

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

[問 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. 管理者の重要な役割として、オフィスを物理的に整えることに加え、職員が心身ともに健全な状態で働ける環境や雰囲気を作り出し、自身が預かる職場環境を最適に維持・向上させることがある。
- B. 管理者は物理的に会社が拘束する時間を必要最低限にして、業後、部下が心身を休め、リフレッシュして業務に取り組む環境を整えることが必要である。
- C. オフィスの環境の整備にあたっては、部下同士でお互いにチェックすると改善につながるため、上司が一人ひとりチェックする仕組みを構築することが望ましい。
- D. オフィスの環境整備で重要なのは情報の管理であり、机の中にしまっていない資料がある、机の上にあってはいけない資料があるといったことがないよう、情報の保管方法は部下全員に共有し、即座に徹底させなければならない。

- (1) 0(すべて適切でない)
- (2) 1つ
- (3) 2つ
- (4) 3つ

[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、部下の普段の状態を見極めプライベートなどで問題ないか確認するとともに、お客様との間でトラブルが発生していないかチェックするなど、部下の様子を把握することが求められる。
- B. 部下がプライベートに問題を抱えている場合、最悪のケースとして犯罪につながる可能性があるが、本人に帰属する問題に管理者として立ち入ることはできず、部下が自身で早期に解決することが望まれる。
- C. 渉外担当者であれば、帰店したときよりも訪問に出るときの様子を観察するのがベストなタイミングで、その時点でさえない表情をしていれば留意が必要である。
- D. 部下が同じお客様と長時間電話している場合、トラブルの可能性も考えられるため、内容を注意して聞く必要がある。

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

[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. 仕事が遅れている部下には、理由の確認とともに、そもそも仕事の進め方に問題がないか、問題がある場合には正しい手順を指導する。
- B. 担当者のスキルからして難易度の高そうなものについては、管理者が具体的な指示を出すことも必要である。
- C. 管理者として、特定の部下に大きな負荷がかかっている場合、時間外労働を許可したうえで、業務の進捗を逐一報告するよう指導する。
- D. はっきり「やるべき業務」を決めて、セールスリストを必要以上に作成させる作業、慣例で続けている打合せや会議など、不要と思われる業務は切り捨てることも必要である。

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

【問 39】 訪問計画の立案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. 優秀な渉外担当者の特徴として、対象先の選定が的確かつ行動が計画的で、動きに無駄がないということがある。
- B. 訪問計画は、毎日初動が早くアポイントが午前だけ入っていること、午後はアポイントがなく、突発的な対応と事前準備ができる余裕があることが最も良い。
- C. 訪問計画は、前日に立てると計画性のないものになりがちなので、予定がはっきりと見える当日の朝に立てるとよい。
- D. 管理者は、ある案件の担当者だけで部署の目標が達成できるなら、ほかのメンバーには部署の目標が達成できていない項目にシフトさせるという指示を出すのもよい。

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

【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. 管理者が、担当者と同じように担当エリアを持つなど担当者と同じ位置づけでは意味がなく、担当するのは部下では対応が困難だと考えられる先や案件に限定すべきである。
- B. 若手行職員にはたくさんのことを経験させ、レベルを上げることで、徐々に部署の運営が楽になり、さらに高い目標にチャレンジできるようにすることが必要である。
- C. 最も大切なのは、問題の早期発見と早期対処であり、そのために部下には当日の行動を報告させる習慣をつけさせることが有効である。
- D. プレイングマネージャーは、お客様優先で対応しなければならないが、外訪中に直属の部下が原因でトラブルが発生したら、どのような場合でも他の管理者に任せず、切り上げて営業店に戻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、適切なものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 当期に実績化は難しいものの翌期以降に結実する案件については、当期に進捗を図ることは避けて翌期に回し、当期に確実に実績化される案件に取り組む。
- B. 若い担当者に融資稟議を作成させるときは、期日を設けず、日常業務の合間に時間を見つけたとき少しずつ作成を進めてもらうようにする。
- C. 新たに発生する重要度の高い案件や、急に起こるトラブルへの対応は、メンバーの力量を勘案して、担当者がヒアリングやセールス、交渉などを行うのか、もしくは管理者が行う姿を担当者に見聞きさせるのか速やかに決め、スケジュールに組み込む。
- D. 日々のスケジュールにおいて、帰店時間を特に定めず管理者の帰店がいつも遅いという状況でも、お客様の都合に合わせているということを周知しておけば管理業務に影響はない。

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

[問 42] 若手行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、適切でないものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 「組織内でメンバーが誰に対してでも安心して発言できる状態」を指す心理的安全性が高まることで、パフォーマンスの向上や情報交換の円滑化が期待でき、かつ、組織全体で見ても、離職率の低下やイノベーションの促進に効果がある。
- B. 部下に求められるのは、どの営業店に行っても、どんな状況になっても、指示されたとおりに動くこと・役割を果たしていくことであり、役割を果たしていなければ管理者が対応を指示することが必要である。
- C. 若手行職員については、早期の戦力化よりも、じっくり経験を積ませ、一人前にしてから異動を迎えてもらうという長期的な目線で、成長を見守るとよい。
- D. 管理者には、日常的に厳しく指導する姿勢ではなく、指導・教育や、諭し、励まし、導く姿勢が求められる。

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

[問 43] 若手行職員への指示・指導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. 指示した仕事できていない場合は、部下の仕事に対する考えの甘さが原因にあり、注意喚起したうえで、以後はほかの人に依頼する。
- B. 報告では、部下がトラブルやミスが起きたときに自分のせいではないという気持ちから聞かれてもいないことを話してしまうことがあるが、管理者はこうした報告を受けたときは、部下には自由に話してもらい、聞かれたことだけ答えるよう指導すべきではない。
- C. 仕事が順調に進んでいない部下には、普段から様子を観察し、部下から相談されるまで声をかけないことが望ましい。
- D. 若手行職員が業務を遂行する過程で部署全体に関わるものがあれば、管理者が部署の先輩や上司と話をするようにして、若手行職員は業務の遂行に集中させるとよい。

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

[問 44] 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、人員に制限がある中、メンタル面に不調を抱えることで欠員が出て、ほかのメンバーの負荷が大きくなるような状況は避けなければならない。
- B. 若い世代にとって管理者の言動はプレッシャーにもなり、こうした状態が長引くとメンタル面に悪い影響を与えることがある。
- C. 部下とは一定の頻度で個別ミーティングなど会話をする仕組みを作ることが重要だが、その際には上司と部下という関係に従い、上司からの一方的なヒアリングを心がける。
- D. 部下がメンタル面で問題を抱えた場合、本人の了承のもと、基本的には問題を抱えていることを店内で認識してもらい、段階的な措置を講じる。

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

[問 45] 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) パート職員との良好なコミュニケーションのためには、金融機関本部が採用しているのか、関連会社から派遣されてきたのかといった採用形態ごとに対応を変えることが必要である。
- (2) パート職員のことを理解するためには、自行庫のパート採用に応募してきた動機を把握し、何を求めて働こうと思っているのか、どんな価値観を持っているのかヒアリングするとよい。
- (3) 数年前に退職したばかりか、金融業界で働くのは初めてかなど、パート職員のキャリアを確認したうえで、配属先を決定したり、今後の教育訓練プログラムを考えなければならない。
- (4) 現役の正行職員よりも経験豊富で業務知識も十分なパート職員は、ほかのパート職員よりも一段高い仕事を任せるとモチベーションがアップする効果が期待できる。

[問 46] パート職員と接する際のポイント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. パート職員に対して「命令・指示どおりに仕事をしてもらえばよい」という紋切り型の対応は避ける。
 - B. パート職員に対しても、回覧物や指示については正行職員と同等の情報提供を確保することが求められる。
 - C. パート職員は大きく「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」がいるが、管理者は後者のタイプに絞って意見・不満に耳を傾けるとよい。
 - D. 褒めることも管理者の仕事であるが、褒めることが苦手な人が無理に褒めると、ご機嫌を取っているように捉えられてしまうこともあるため留意する。
- (1) 1つ
 - (2) 2つ
 - (3) 3つ
 - (4) 4つ(すべて適切である)

[問 47] パート職員や再雇用者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. ベテランのパート職員が事務を仕切っており、管理者の頭越しにほかのメンバーに仕事の指図をしている場合、組織としての秩序を考えて出しゃばらないよう、直ちに注意する。
- B. 管理者は、正行職員とパート職員の間で感情的な溝ができて反目が始まる初期の段階で、問題の芽を摘むことが求められる。
- C. 管理者は、相手が年上か年下かを常に意識するようにし、年上であれば遠慮した態度で接することが望まれる。
- D. 上位管理者が再雇用で部下になった場合、考え方や行動について指導や改善の話をするときは、「経験豊富な先輩に相談する」というスタンスで臨み、その中で相手に対して自分が求めている役割や期待を説明してお願いすることが効果的である。

- (1) 0(すべて適切である)
- (2) 1つ
- (3) 2つ
- (4) 3つ

[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、適切なものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 銀行・証券・保険業界の垣根が低くなったことによって、金融機関で取り扱う商品の多様化が進展しており、投資信託などは収益を稼ぐことができるという意味で金融機関にとってなくてはならない商品になっている。
- B. 商品やサービスの説明責任については、当局からの指導や管理体制の強化内容などを反映し、頻繁に自行庫のルールが変更されるが、こうした変更点も含めてメンバーだけでなく管理者自身が正確に理解することが求められる。
- C. お客様の年齢や運用経験によっては役席者による面談や意思確認が必要になるケースもあるが、このとき当該部署の管理者が不在の場合、他の部署の管理者が対応することはできない。
- D. 預かり資産の販売に関して、適切な対応ができないと法令違反に問われることになるが、担当者の説明不備が金融機関全体の体制不備の問題にまで発展することはない。

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

[問 49] 商品知識の習得について述べた次の文章のうち、適切でないものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. すべての取扱商品の知識を短期間で身につけるのは難しいため、管理者や担当者が興味ある商品から順に覚えていくとよい。
- B. 販売チャネルの多様化が進展し、渉外担当者だけでなく窓口担当者にもセールスが求められているが、総合職以外のパート職員などは、商品知識や関連知識を覚えることまでは求められていない。
- C. 管理者は、相続発生から相続税支払いまでのスケジュールなどを部下に教える必要があるが、相続財産の評価方法や相続税の算出手順・速算表の見方などはお客様に情報提供すると税理士法違反となるため教える必要はない。
- D. 住宅ローンやアパルトローンは金融機関が獲得したい重要な推進項目の1つだが、不動産など専門的な知識も必要になるため、アパルトやマンション情報については管理者にとどめ、部下に教えるのは避ける。

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

[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. 管理者は様々な立場の人と接触する機会が多く、そうした出会いを大切にしておき、その後もお付き合いできる関係を築いておけば、困ったときに思いがけない助けが得られることもある。
- B. ハウスメーカーの担当者とは、家を建てる・購入する予定のお客様を、お客様の承諾がない場合も含めて自行庫に紹介してもらえ関係を築いておくといよい。
- C. 人脈作りには、他人から受けた好意や恩恵に対し、お返しをしなければならないと思う「返報性の原理」が役に立つ。
- D. 人脈を作るうえでは、自分のことを話すより、相手を理解するために適切な質問を投げかけ、相手に関心のあることを見抜き、相手が話したいことを熱心に聞くとよい。

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

答案作成上のご注意

① 所持品

受験票・鉛筆(HB)・消しゴム

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 ○ ⊙ ⊗ ⊖ 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)