

信用事業業務検定試験問題

第56回 涉外基礎

2025年2月1日 実施

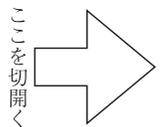
ご注意(試験開始前によく読んでください)

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] セールスにおける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. 初対面の段階から前触れもなく突然セールスモードに入ると、お客様に不信感や不快感を与えてしまうため、情報収集というクッションを入れるとよい。
- b. 面談ではお客様との心の距離を縮め、ニーズを発掘するという目的を意識することが大切であり、それができていれば、ニーズに合わせたお客様本位の確かなセールスにつなげることができる。
- c. セールスでは、「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」という姿勢ではなく、「この商品を売ろう」という成約に向けた強い意識が大切である。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問2] 一般的なセールスの段階とその説明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. 「訪問計画の立案」の段階では、セールスを効率的に進めるために訪問計画を立て、その後訪問日の当日に、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。
- b. 「アプローチ」の段階では、ここまでの過程でお客様に何らかのニーズがありそうだと判断した場合に商品の提案を行い、お客様が関心を示した場合、具体的な商品説明に移る。
- c. 「成約」の段階のあと、預かり資産を購入したお客様にはアフターフォローを、ローン商品を購入したお客様には債権管理(返済状況の確認等)を行う。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

【問3】 訪問先を選定する際の考え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) 訪問先の選定にあたっては、まずは現在取引のあるお客様の中から考えていき、代表的な先として、定期貯金に預け入れて間もないお客様が挙げられ、そのようなお客様が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。
- (2) 投資信託や外貨預貯金などの預かり資産を保有するお客様については、こまめに訪問して現在の運用状況を報告するなどアフターフォローを行うことが重要であるが、これらのお客様は、新規購入や追加購入の提案につなげることはできない。
- (3) 既存のお客様の中には、亡くなる人や引っ越してしまう人もいるため、新たなお客様を増やさないと数が増えないことから、JA(JF)と取引のないお客様を増やす活動も大切である。

【問4】 営業店との取引が多いお客様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. 取引の多いお客様については、いろいろな情報が営業店にあるため、それらの情報をもとに多くの提案ができれば、今まで以上に取引を拡大させることができる。
 - b. 貯金や預かり資産の残高が多いお客様は、他の金融機関でもたくさんの取引をしている可能性があるため、取引拡大のチャンスは大きい。
 - c. 取引の多いお客様は、他の金融機関に比べてJA(JF)のサービスに十分満足しており、さらに高い満足度を望んでいるとは思われないため、提供しているサービスを維持するだけでよい。
- (1) 1つ
 - (2) 2つ
 - (3) 3つ

[問5] 既存のお客様からの紹介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. 通常、お客様は、金融機関の担当者に自身の大切な友人・知人を紹介することを好む傾向がある。自分が特定の金融機関と深く取引していることを友人・知人と共有することで、より親密度が深まるという心理が働くからである。
- b. 紹介をきっかけに取引を開始したお客様からは、さらに別のお客様の紹介につながることはないため、その先の訪問先の拡大は期待できない。
- 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お礼がしたくなるため、お客様の友人や知人を紹介してくれる場合がある。

- (1) ゼロ(すべて適切でない)
- (2) 1つ
- (3) 2つ

[問6] 電話でアポイントを取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. お客様に対する訪問または電話による勧誘は、その方法、場所、時間帯などを考慮してお客様のご都合に合わせて行うなど、所属するJ A (J F)の勧誘方針等に従わなければならない。
- b. 電話による勧誘の時間帯などの基本的な考え方は「一般常識の範囲で考える」ということであるが、日中に時間が取れない場合は、深夜や早朝にアポイントを取ってもかまわない。
- c. 不在のため呼び出し音が長く鳴り続いたり、何度も電話をかけると「空き巣狙いなどの不審者に、家にはだれもいないことを知らしめているようなものだから、電話をしないでほしい」といった苦情がお客様から寄せられることもあるため、お客様への電話のコールは多くても10回程度にすべきである。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

〔問7〕 定年退職したお客様へのアプローチについて述べた次の文章のうち、適切でないものを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- (1) 定年退職したお客様が、これまで勤めてきた会社を退職し、完全に仕事から引退したケースでは、電話をかけてもよい時間帯は日中の時間が含まれるなど常識の範囲内でかなり広がる。
- (2) 定年退職したお客様で、余裕資金を元手に投資信託で資産運用を行っている方には、2024年からのNISA制度(少額投資非課税制度)の拡充を話題に、セールスにつなげることもできる。
- (3) 年金生活のお客様で、年金受取口座が他行庫のお客様へは、「年金受取口座の変更は複雑で様々な書類への記入が必要となるので、手続きをお手伝いさせていただく」旨を伝えるとよい。

〔問8〕 訪問のアポイントについて述べた次の文章のうち、適切なものがいくつあるかを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. アポイントを取らずに訪問すると、お客様が不在で会えない場合や、在宅していても来客中であつたり、ほかの予定で忙しく話すことができない場合があるため、営業活動が非効率になってしまう。
 - b. 「〇時ごろにお伺いします」など厳密に時間を指定せずにアポイントを入れた場合、基本的には20～30分程度前後しての訪問は一般的には許容範囲内であり、訪問時間がある程度決まった時点で前もって連絡を入れる必要はない。
 - c. 前の訪問予定のお客様との関係で最初から時間が読めない場合には、「〇時にお伺いしたいのですが、もしかすると所用で30分ほど遅れてしまうかもしれませんが、よろしいですか」などと、事前にはっきりと伝えなければならない。
- (1) 1つ
 - (2) 2つ
 - (3) 3つ

[問9] 1週間ごとの訪問計画表の作成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を作成するにあたっては、金曜日までに翌週の月曜日から金曜日までで、すでに入っているアポイントをスケジュール帳にすべて記入しておくが、研修や休暇など渉外活動に関係のない予定は、訪問計画表に記入する必要はない。
- b. 1週間前あるいはそれ以上前であれば、忙しいお客様でもアポイントが取れやすくなるため、早くから訪問計画を立てることによって、自分のペースでより効率的な活動ができるようになる。
- c. 訪問前日に訪問計画表の見直しを行い、少し前に入れたアポイントや約束を忘れやすいお客様に対してもう一度確認の電話を入れることで、お客様がアポイントを忘れ、面談できない事態を防ぐことができる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問10] 1日ごとの訪問計画表の作成について述べた次の文章のうち、適切でないものがいくつあるかを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. アポイントについては、訪問時間やお客様の名前など最低限の情報のみを訪問計画表に記載し、訪問目的や必要書類は記載する必要はない。
- b. 細切れ時間にアポイントを取る先などについては、優先順位に関係なくアトラダムに訪問計画表に記載してもかまわない。
- c. 空き時間や帰店後に行う仕事については、訪問計画表に記入すると、訪問計画に関する記入場所が減ってしまい本来の目的から外れてしまうため、社内用のノートなど別の手段で管理するほうがよい。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 11] ビジネスマナーの基本としての言葉遣い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. お客様に親しみを持ってもらえるように、フレンドリーな言葉を使う渉外担当者があるが、お客様の中には親近感を持つ人も少なくないため、オフィシャルな場面であっても、JA(JF)とお客様という関係を気にせず、くだけた言葉遣いを用いてもかまわない。
- b. 渉外担当者は、お客様や職場の上司や先輩など、目上の人と話す場面が多く、敬語を正しく使い分けることが重要であり、正しく美しい言葉遣いは、相手に礼儀正しい印象と信頼感を与えることになる。
- c. ビジネスの場で使う頻度が高い呼称があり、自分側の呼び方である「私(わたくし)、私ども、JA(JF)、支店長の〇〇」、お客様側の呼び方である(「〇〇様、お二方(おふたかた)、御一同様(ごいちどうさま)、ご主人様、奥様、御社、社長の〇〇様」などは、必ず覚えて、言い慣れておく必要がある。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 12] 電話対応のケーススタディ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. 職場内で接客中に電話が鳴ったが、自分以外に電話に出られる職員がいない場合、応対中のお客様に、「電話に出てもよろしいですか」と許可を取ってから、電話対応する。
- b. 電話の相手が何を言っているか聞き取れない場合、「大変恐れ入りますが、電話が少し遠いようです。お手数ですが、もう一度おっしゃっていただいてもよろしいですか」とお声かけする。
- c. 名前を聞いても相手が名乗ってくれない場合、電話に出た際に先に自分が名乗っていれば、「お名前を伺ってもよろしいでしょうか」と再度名乗らずに、相手のお名前を伺ってかまわない。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 13] 年金セールスを行う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) ご高齢のお客様に年金口座などで対応する場合、「先任者からの引継ぎ情報を確認しておく」「ゆっくりはっきり丁寧な口調で話す」「代理人取引や相続等に備えて家族構成を把握しておく」などを心がける。
- (2) 59歳の誕生月に届く封書のねんきん定期便には、全期間の加入履歴や保険料納付状況などが記載されているため、記載もれがないかどうかの確認など、年金セールスの絶好のタイミングとなる。
- (3) 50代前半の現役世代のお客様から、「年金なんてまだ先だから今は考えられない」と言われた場合は、「皆さん、もう年金口座のご準備を始めていますよ」と不安を煽りながら、将来の資金計画や悩みごとなどには触れずに、年金セールスを展開していくのがよい。

[問 14] 訪問前の持ち物の準備について述べた次の文章のうち、適切なものがないかを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. お客様と会ってからどのような切り口で何をセールスするのか、その際のきっかけとしてどんなパンフレットを使用するか、成約するときには何の書類が必要になるのか、書類を預かるには何が必要かなど、自分なりにストーリーを描きながら準備することが大切である。
 - b. 日常の渉外業務を記録した顧客管理カードや、貯金通帳に記載された情報などは、過去の情報であり参考程度にしかならず成約につながる近道とはならないため、あくまで訪問時あるいは来店時に得られる新たな情報のみを重視してかまわない。
 - c. 訪問時には、提案を予定しているローン商品のチラシのみを持って行き、お客様が提案した商品と異なるローン商品に興味を示した場合には、あらためて訪問の時間をいただき、しっかりと準備を整えてから再訪問することが重要である。
- (1) 1つ
 - (2) 2つ
 - (3) 3つ

[問 15] お客様の情報を得るための雑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) 単に話題を振るだけでなく、反応を見ながらしっかりとお客様に興味があるということを示し、会話を通じて“共通言語”(お客様との共通項や互いに親しみを持てる話題など)を探っていくとよい。
- (2) お客様からフォーカスを自分に向けてもらい、自分に興味を持ってもらえれば、担当者による一方的な会話やヒアリングになり、雑談はうまく進んでいるといえる。
- (3) お客様にリラックスしていただくためにも、しっかりと笑顔で、自分のことを楽しそうに話している姿を見せることができれば、お客様の警戒心も和らぎ、人柄が伝わって、お客様との距離感を縮めることが可能になる。

[問 16] 雑談におけ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. お客様の趣味に対してまったく知識がない場合は、相槌を打ちつつ、できるだけお客様に話してもらい、自分にも知識のある話題に少しずつ会話を誘導していくとよい。
 - b. 子や孫の情報を引き出すには、まずは、お客様の自宅をチェックしてみることからはじめ、ヒントを見つけられなければ、お客様とのコミュニケーションを通じて情報をつかみにいけばよい。
 - c. お客様宅で不動産について話題にするにあたっては、以前からこちらの地域に住んでいるのかどうかなど、お客様の出身地の話題からスタートすると話を展開しやすくなる。
- (1) 1つ
 - (2) 2つ
 - (3) 3つ

[問 17] お客様のこだわりの品物や決済手段に関する話題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. お客様のご自宅で目にする絵画や置物などは、専門知識がないと価値や希少性などを理解することが難しいため、知識がない品物について不用意に質問を投げかけるなど話題にすることは避けたほうがよい。
- b. 絵画や置物などの知識については、新聞やインターネットのニュースサイトなどが有益な情報源となるため、インターネット等で検索をして詳細を調べておくと、話材としてお客様との会話につながることもある。
- c. 近年、品物購入時の代金決済の方法としてコード決済やクレジットカード決済などのキャッシュレス決済の比率が高まっており、これらもお客様との話材として有用である。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[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、適切なものがいくつあるかを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. セールスの話になると、途端に興味がなくなり、反応が悪くなるお客様も少なくなく、渉外担当者はさまざまなタイプのお客様を相手に“共通言語”とキーワードを見つけ会話をうまく続けていかなければならない。
- b. キーワードとは、お客様の抵抗が強く反応が厳しい部分を見つけて、雑談からビジネスの話題に切り替えるためのカギである。
- c. 信頼関係が十分にできていない段階でも聞きにくいことを聞く方法として、仮定の質問を交えながら会話を作り出していくという方法があり、お客様の考え方を探りキーワードを見つけ出すことができる。

- (1) ゼロ(すべて適切でない)
- (2) 1つ
- (3) 2つ

[問 19] 孫がい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. お客様との会話を通して孫に対して日頃から何らかの援助をしていることが想定できた場合は、今後の孫への援助に備えて、定期的な収入源を確保できるような資産運用商品を案内していくのも、良い提案方法のひとつである。
- b. 孫のいるお客様から住宅を購入している娘や息子夫婦を紹介してもらい、住宅ローンの借換えや、将来の出費に備えた積立てや運用などの提案につなげていくとよい。
- c. 幼児や児童をお持ちのご家族に対しては、現状把握の意味も込めてライフプランニングの提案を行い、家計や資産状況を“見える化”し、安心した生活が送れるようにアドバイスしていくのがよい。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 20] 結婚・子育て資金の一括贈与の特例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. 結婚・子育て資金の一括贈与の特例は、将来の経済的不安が若年層に結婚・出産を躊躇させる大きな要因の1つとなっていることを踏まえ、両親や祖父母の資産を早期に移転することを通じて、子や孫の結婚・出産・子育てを支援するために創設された制度である。
- b. 結婚・子育て資金の一括贈与の特例とは、父母または祖父母が18歳以上50歳未満の子や孫のために、結婚または出産・育児に関する費用を一括で贈与した場合に、1,000万円まで(結婚に際して支払う金銭については300万円まで)贈与税が非課税になる制度である。
- c. 結婚・子育て資金の一括贈与の特例では、贈与等を実行する年の贈与者(祖父母、親)本人の合計所得金額が1,000万円を超える場合には、本制度の適用を受けることができない。

- (1) ゼロ(すべて適切である)
- (2) 1つ
- (3) 2つ

[問 21] 資産運用に強い抵抗感を示すお客様との会話について述べた次の文章のうち、適切でないものを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- (1) お客様の資産運用に対する抵抗感が「投資は怖い」「損をする」といった先入観からくるものであれば、資産運用の重要性を丁寧にお伝えしていくことが必要であり、具体的なデータやシミュレーションを通じて、先入観を少しずつ取り払っていくのがよい。
- (2) お客様の投資に対する考え方やリスク許容度に基づいて、短期的かつリスクの高い商品を提案するのではなく、長期で安定的かつリスクの低い商品を提案するなど、臨機応変に提案していく必要がある。
- (3) 渉外担当者が最適と思われるアドバイスを行っても、意に反してお客様がハイリスク商品を希望するようなケースも見受けられるが、あくまでお客様の意向を尊重し、ハイリスク商品のリスクやデメリットなどを説明する必要はない。

[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. 最近では時代の変化とともに営業手法の手段が増え、オンライン商談も増えてきたが、まだまだ自宅などお客様がリラックスできる空間で、対面型で商談をする機会は多い。
 - b. 外観が新しく見える家で、リフォーム代金を一括で支払っているような場合では、一時的に金融資産が減少し、キャッシュフローに余裕がない状態であることが予想されるため、手元資金の不足を補うための資産運用の提案が有効である。
 - c. ご自宅での商談では、お客様にとってホームグラウンドであるため、つい口が滑らかになり、今まで聞くことができなかった情報を聞くことができるといった副産物を得られる可能性がある。
- (1) 1つ
 - (2) 2つ
 - (3) 3つ

[問 23] 業務上知り得た情報について述べた次の文章のうち、適切でないものがいくつあるかを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 渉外担当者は日頃の営業活動のなかで、担当地域に関するさまざまな情報に接するが、個人情報というまでもなく「業務上知り得た情報」として保護されなければならない。
- b. 地域や企業に関する情報については、そのすべてが誰でも手に入れることができるものであるため、「業務上知り得た情報」にはあたらず保護の対象にはならない。
- c. 個人の立場で知り得た情報であっても、渉外活動においてその事実を確認した場合には、「業務上知り得た情報」として取り扱う必要があるため注意しなければならない。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 24] 個人情報保護法と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) 個人情報保護法とは、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あり、2003年5月に制定され、2005年4月に全面施行された。
- (2) 個人情報保護法における個人情報とは、「生存する個人に関する情報で、氏名、生年月日、住所、顔写真などにより特定の個人を識別できる情報」を指す。
- (3) 個人情報の中には、他人に公開されることで本人が不当な差別や偏見などの不利益を被らないようにその取扱いに特に配慮すべき要配慮個人情報があるが、要配慮個人情報を取得する際には、あらかじめ本人の同意を得ることは必要ない。

[問 25] 情報漏洩対策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. 渉外活動を行う場合は、万一他人が手帳等を拾得しても記載内容がわからないように顧客名をイニシャル化するなどの対策をとり、情報漏洩防止に努める必要がある。
- b. 渉外専用のタブレット端末を使用し、顧客情報を本部の顧客情報システムで管理するなど、渉外担当者による情報の持出し・移動に制限を加える金融機関もある。
- c. 渉外活動中に交通事故等何らかのトラブルで情報漏洩が発生する場合を想定し、お客様による書類への記名押印は、できるだけ公共交通機関を利用して訪問し、必ず職員1名で対応するといった工夫が有効である。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 26] 報告・連絡・相談のポイントについて述べた次の文章のうち、適切でないものがいくつあるかを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 「報告は事実を歪曲せずに行う」が基本であり、上席者が的確な判断を下せるように、できるだけ多くの情報をヒアリングして、整理整頓せずにそのまま伝えることが重要である。
- b. 上席者への連絡はできるだけ早く的確に行う必要があり、連絡の仕方によって、お客様との取引拡大に結びついていくことはいうまでもない。
- c. 相談をする場合は、相談内容を端的に記載した相談シート等を用意し、上席者に適切な情報を提供する。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 27] カスタマーハラスメントについて述べた次の文章のうち、適切なものがいくつあるかを(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とは、「顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上妥当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの」を指す。
- b. 一般的に、顧客等のカスタマーハラスメントの行為にはさまざまなパターンがあり、「正当な理由がなく過度に要求する事案」や「対応者の揚げ足を取って困らせる事案」が多くみられるといわれている。
- c. お客様からの苦情やクレームの原因としては、双方の意思の疎通が図れていないことがよくあり、その大半が「言った」「言わない」、「説明した」「説明を受けていない」の段階から始まる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 28] 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、その内容を確認したところ、J A(J F)側が「間違っことはしていなかった」「落ち度はなかった」といったケースもあるが、まずは謝罪して、言葉や感情の問題の解決を図るべきである。
- b. 苦情・クレームに対して謝罪したあと、お客様から「〇〇さんは苦情を認めて謝罪したのに、話が違うじゃないですか」などと、新たなクレームにつながりかねないことに注意しなければならない。
- c. 金融機関における苦情・クレーム・カスタマーハラスメント対応は、手続きプロセスや社内規定に則した対応となるため、実際の対応にあたっては、上席者や関係スタッフへの報告は省略し、担当者が迅速かつ適切に行うことが重要である。

- (1) ゼロ(すべて適切である)
- (2) 1つ
- (3) 2つ

[問 29] 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) 世の中にあるさまざまな商品やサービスは、「欲しい」と思っているお客様がいるからこそ存在しており、需要と供給の関係が成り立っているといえる。
- (2) お客様は「欲しい」と思っている、その商品の存在を知らなければ手に入れることができないため、渉外担当者は、必要としているお客様に商品やサービスが行き渡るようにセールスをする必要がある。
- (3) 営業には目標が掲げられており、割り当てられた項目や件数をクリアすることが渉外担当者の課題であるため、お客様に満足していただくことよりも目標達成を最優先しなければならない。

[問 30] お客様の情報収集について述べた次の文章のうち、適切でないものを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- (1) 渉外活動における情報収集とは、お客様自身のことやお客様が置かれている状況を把握し、お客様のニーズを発見することである。
- (2) セールスの成果に結びつくという観点では、土地の売却代金のことや退職金情報などの大口の情報だけに目を向けるべきであり、その他の小さな情報は蓄積する必要はない。
- (3) 渉外担当者がお客様との会話によってストックした顧客情報は、支店全体のセールスの成果・実績に大きな影響を与えることになる。

[問 31] わ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) 新しく発売となったり、改定になった商品の説明にあたっては、何も予備知識のないお客様であっても、すべての仕組みやメリットなどを説明する必要はなく、簡潔に説明するだけでかまわない。
- (2) パンフレットを使って説明する場合には、「〇〇にご注目ください」と相手の視線を動かしてしまうと集中が途切れてしまうため、パンフレットの着目点に誘導してはいけない。
- (3) 専門用語や略語はお客様に伝わらないだけでなく、聞き返すことができずにストレスを感じさせてしまうことがあるため、説明の際は専門用語を使わずに、一般的でわかりやすい言葉を選ばなければならない。

[問 32] クロージングのタイミング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. クロージングのタイミングは、早ければ早いほどよく、商品説明の途中であっても、お客様の質問や疑問がある程度クリアになっている状態であれば、決断を促してもかまわない。
- b. お客様に「ここまでの説明でご質問や不明点はございますか」など適宜お声がけしていくとことで、お客様の理解度を確認することができる。
- c. 一般にお客様は「後悔したくない」「失敗したくない」「損したくない」との理由から「できるだけ決断したくない」と思っている傾向があり、これらの理由を早めにクリアしておくことで、お客様の決断を促すことができるようになる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 33] 流動性メイン化のポイントについて述べた次の文章のうち、適切でないものを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- (1) 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「流動性メイン化」といい、JA(JF)としては、取引の拡充・深耕のきっかけとなる情報が入手しやすくなる。
- (2) 給与振込は、入金だけではすぐに流出するため残高が残らず歩留りが悪いが、公共料金の自動振替等の出金のパイプをつけることで、一定額の残高の歩留まりが期待できる。
- (3) 学校の納付金、家賃・管理費、携帯電話料、新聞代、諸会費、税金、保険料、月謝などの自動支払については、ひとつの支払いだけで口座管理のコストを上回る収益が望めるため、どれかひとつ取引のパイプをつける必要がある。

[問 34] 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、適切なものがいくつあるかを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. お客様はさまざまな期待をもってJ A (J F)を利用しているため、お客様の事前期待を満たすことができるのが当たり前で、期待以上だと感じられたときに初めて「このJ A (J F)はなかなかサービスがよい」と評価していただける。
- b. 金融機関は、「もの」としてお客様の手許に残すことができない無形のサービスを提供していることから、渉外担当者各々の無形のサービスの質によって、その支店や企業イメージを判断されてしまうため、渉外担当者の役割はより重要となる。
- c. サービス(奉仕)とは、顧客に対して提供される付加価値のことであり、アフターフォローやサポート、コンサルティングなどは含まれず、「お客様に商品を提供すること」と解釈することができる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 35] 電話セールスのポイントについて述べた次の文章のうち、適切でないものを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- (1) 電話セールスにおいては、対面の場合と違い、ネームプレートは見えないため、担当者が責任をもって対応するという意味でも、電話の会話の最初と最後には必ず名乗るのがよい。
- (2) お客様に必要な情報提供をすることが電話セールスの目的であり、面談のアポを取ることが電話セールスでのゴールであるため、1回の電話は5分以内とし、長々と商品説明をしないようにする。
- (3) 人は特別扱いをされたからといって、相手に好意や信頼を寄せる心理が生まれることはないため、「あなただけの『お得』な情報をお知らせします」という特別感を出すことの効果は薄い。

[問 36] 決済用普通貯金について述べた次の文章のうち、適切なものがいくつあるかを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 決済用普通貯金に1,000万円以上を預入れした場合でも、貯金保険制度により金額が保護される。
- b. 決済用普通貯金の保護の条件には、「要求払いであること」「通常必要な決済サービスを提供できること」「固定金利を付すこと」の3つがある。
- c. 決済用普通貯金は、大口定期貯金など他の貯金に1,000万円以上預けている場合でも、決済用普通貯金はそれらとは別枠で保護される。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 37] J Aカード(一体型)について述べた次の文章のうち、適切なものがいくつあるかを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. J Aカード(一体型)は、I Cキャッシュカード機能とクレジットカード機能が1枚になったカードで、デビットカードとしての機能(カードでの支払いと同時に貯金口座から引き落とされる仕組み)を使うこともできる。
- b. J Aカード(一体型)には、J Aカードの利用でポイントがたまる、初年度年会費無料(ゴールドカードを除く)、次年度以降は年間6万円以上のショッピング利用や電気料金や携帯電話料金等のJ Aカード払いで年会費無料などの特典がある。
- c. J Aカード(一体型)は、ノーマルなJ Aカード(一体型)のほか、ロードアシスタンスサービス付きのカードや、ポイント還元率が高く補償サービスが充実したJ Aゴールドカードなど、複数の種類からニーズに応じて選ぶことができる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 38] 個人ローン提案にかかる課題について述べた次の文章のうち、適切でないものを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- (1) 住宅ローンは、「最も条件の良い住宅ローンのある金融機関」や「ハウスメーカーが推薦した金融機関」を選ぶ方が多く、日中、接点の持てるお客様の減少と合わせ、フェイストゥフェイスでローンを獲得することが難しくなっていることが推進上の課題となっている。
- (2) 住宅ローンセンターで住宅ローンを取り扱うケースが増えてきたことから、支店にローンの知識がある人が減ってしまい、お客様を取り逃してしまうケースが増えているという点が推進上の課題である。
- (3) 金利の低下が続いたことにより、とりわけ住宅ローンの収益性が悪化している点や、消費者金融を代替するような形で金融機関が不動産担保ローンに注力していることに対する社会の目が厳しくなっている点が環境面の課題である。

[問 39] 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. 貯金取引を通して顔なじみになっていたお客様からマイホームに関する話題が出ることもあるため、しっかりとニーズを聞き取り、住宅の建設や購入が決まったら、住宅ローンの申込みが受けられるようにすることが大切である。
- b. 住宅ローンについて、初期段階でお客様が気にされることは、「いくらまでなら住宅ローンを貸してもらえるのか?」「〇千万円借りるとしたら、月々の返済はいくらくらいになるのか?」の2点に集約される。
- c. 住宅ローンの返済額については、「お客様が『無理なく返済できる金額』ではなく、『金融機関から借りられる金額』をお考えになったほうが安心ですよ」とアドバイスするのがよい。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 40] 教育ローン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. 教育資金の準備期間は大学進学まで18年間あるが、その間に中学・高校の教育資金や塾代などの学校外教育費がかかるため、「無理せず上手に教育ローンを利用する」ことが、お客様にとってより良い選択になる場合がある。
- b. 教育ローンと奨学金は返済方法が異なり、教育ローンの返済は学生本人、奨学金の返還は両親等が行うため、「教育費は子どもに負担させたくない」と考えるお客様には、奨学金の利用が適している。
- c. J A (J F) では、相対的に金利の低い教育ローンがキャンペーン等で用意されることもあるため、それらを多くのお客様に知っていただき、「子どもが大学に合格したら教育資金について J A (J F) に相談してみよう」などと思ってもらうことが大切である。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 41] 老齢年金の受給資格と受給開始年齢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. 老齢基礎年金は、国民年金の加入者だった人が、原則として65歳から生涯にわたり受け取ることができるもので、受給資格期間は、保険料納付済期間と保険料免除期間を加えて5年以上あることが条件となっている。
- b. 老齢厚生年金は、65歳から老齢基礎年金に上乘せして生涯にわたり受け取ることができるもので、受給資格要件は、「老齢基礎年金の受給資格を満たしていること」と「老齢厚生年金に1年以上加入していること」である。
- c. 老齢厚生年金は、年齢(生年月日)と性別により受給開始年齢が異なり、1961(昭和36)年4月2日以降に生まれた男性と、1966(昭和41)年4月2日以降に生まれた女性から、特別支給の老齢厚生年金はなくなるが、共済組合に加入の女性については、男性と同じ生年月日となる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 42] 以下の事例における在職老齢年金の年金受給月額に合致するものを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

[事例]

- ・1961(昭和36)年8月1日生まれのX子さん(63歳)、Y社に在職中である。
- ・基本月額(加給年金を除いた老齢厚生年金(報酬比例部分)の月額)…12万円
- ・総報酬月額相当額(その月の標準報酬月額とその月以前1年間の標準報酬賞与額を12で割った額を加えたもの)…30万円

- (1) 4万円
- (2) 12万円
- (3) 30万円

[問 43] 老齢年金の請求手続きと受給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. 老齢年金の請求手続きにあたっては、受給開始年齢の1年前に送付される「年金請求書」に記入のうえ、必要書類を添えて、年金事務所等に提出しなければならない。
- b. 公的年金は、時効により10年より過去の分の年金を受け取ることができなくなるため、忘れずに請求することが必要である。
- c. 老齢年金の支給開始月は、誕生月の翌月分からであり(1日生まれの人は当月分から)、偶数月の15日(土曜日、日曜日、祝日に当たる場合は、その直前の営業日)に、翌月と翌々月の2ヵ月分が前払い方式で振り込まれることになる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 44] 雇用保険の高年齢求職者給付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. 高年齢求職者給付金は、65歳以上の人退職する場合に受給できる失業給付の一時金であり、受給できるのは「離職日以前1年間のうち雇用保険の加入期間が6ヵ月以上ある人」である。
- b. 高年齢求職者給付金の給付日数は、雇用保険の加入期間によらず一律50日分で、金額は雇用保険の基本手当の計算と同じである。
- c. 高年齢求職者給付金は、65歳以降、条件を満たせば生涯に一度だけ受け取ることができ、転職の都度、複数回受け取ることにはできない。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 45] 企業年金・個人年金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. 確定給付企業年金は、確定給付企業年金法に基づいて実施されている企業年金制度で、掛金負担は事業主拠出が原則だが、加入者も事業主掛金を超えない範囲で拠出可能である。
- b. 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確定給付型の年金であり、住所地や業種に関係なく加入できる全国国民年金基金と、職能型国民年金基金がある。
- c. 確定拠出年金(i D e C o : イデコ)は、個人が自ら加入する確定拠出型の年金であり、国民年金の第1号被保険者、第2号被保険者、第3号被保険者が自ら掛金を拠出し運用するもので、国民年金の任意加入被保険者は加入することができない。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 46] 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. 中小企業退職金共済は、独立行政法人勤労者退職金共済機構が運営する中小企業のための退職金制度であり、会社が毎月掛金を支払い、60歳以上の退職時に退職金として支払うほか、要件を満たせば分割受け取りも可能である。
- b. 農業者年金は、独立行政法人農業者年金基金が運営する年金制度で、農業に従事する国民年金第1号被保険者および任意加入者を対象とし、国民年金の付加年金に加入することが条件で、国民年金基金やi D e C oにも重複して加入することができる。
- c. 私的年金には、退職金の外部積立としての共済や、個人が自由に選んで加入する個人年金保険などがある。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 47] 相続の発生原因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. 死亡届は、死亡の事実を知った日から10日以内に、医師の死亡診断書または死体検案書、もしくはやむを得ない場合には「死亡を証すべき書面」を添付して提出しなければならない。
 - b. 震災や海難事故などの事変の犠牲者について、死体は確認されないものの死亡が確実とみられる場合、調査にあたった官公署による死亡報告に基づいて住民票に死亡の記載をすることを認定死亡という。
 - c. 家庭裁判所により失踪宣告がなされると、普通失踪の場合は10年を経過した日、特別失踪の場合は危難が去って1年を経過した日に死亡したものとみなされる。
- (1) ゼロ(すべて適切でない)
(2) 1つ
(3) 2つ

[問 48] 相続税の対象財産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. 生命保険契約に関する権利、退職手当金、定期金に関する権利は、民法上では相続財産とはいえないものであっても、相続税法上は「みなし相続財産」として相続税の課税対象となる。
 - b. 相続または遺贈により財産を取得した者が、相続開始前10年以内に被相続人から財産を贈与されている場合、その贈与により取得した財産は、相続税法上、課税価格に算入する。
 - c. 相続した財産でも、墓所・祭具、公益事業用財産については、その財産の性質や国民感情、公益的配慮、社会政策などの理由から、相続税の非課税財産とされる。
- (1) 1つ
(2) 2つ
(3) 3つ

[問 49] 以下の相続事例における生命保険金の非課税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]

- ・相続により、被相続人Xが契約者として保険料を負担していた生命保険契約の生命保険金2,000万円を、法定相続人Aが受け取った。
- ・法定相続人は、AのほかB、C、Dの3人がある(計4人)。
- ・法定相続人のうち、CおよびDは相続を放棄している。
- ・生命保険金は当該契約のみとする。

- (1) 500万円
- (2) 1,000万円
- (3) 2,000万円

[問 50] 夫婦間の居住用財産の贈与における配偶者控除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. 夫婦間の居住用財産の贈与における配偶者控除とは、婚姻期間が10年以上経過している夫婦間で居住用財産を贈与した場合には、贈与税の計算にあたり2,000万円までの控除が認められるという制度である。
- b. 夫婦間の居住用財産の贈与における配偶者控除は、贈与税の基礎控除110万円と併用して控除することができる。
- c. 夫婦間の居住用財産の贈与における配偶者控除を利用する際には、贈与税の申告書に配偶者控除の適用を受ける旨とその控除額の明細を記載するとともに、必要書類を添付し、税務署に提出しなければならない。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

答案作成上のご注意

① 所持品

受験票・鉛筆(HB)・消しゴム・電卓1台(ただし、金融計算・関数・メモ機能付を除く)

② 解答用紙の記入方法

- (1) 受験票の受験番号・氏名が解答用紙の受験番号・氏名と一致していることを確認のうえ、解答用紙の氏名欄にカタカナ名を記入してください。
- (2) コンピューターの印字がない白地の解答用紙を使用する場合は、受験票記載の受験番号・金融機関コード・漢字名・カタカナ名を記入してください。
- (3) 解答用紙を折りまげたり、破ったりしないでください。また、解答用紙が著しくよごれたときは、監督者に申し出て新しい(白地の)解答用紙と取りかえてください。その際は、受験番号・金融機関コード・漢字名・カタカナ名を記入のうえ、受験番号も忘れずにマークしてください。

③ マークの記入方法

この試験は、マーク・シート方式です。

- (1) 正しいマーク例 ● はみださないよう鉛筆で塗りつぶしてください。
- (2) 誤ったマーク例 ① ② ⊗ ⊙ 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2025年2月6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)