

# 信用事業業務検定試験問題

## 第56回 信用事業管理者

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)

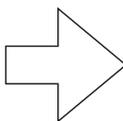
1. 答案を作成する前に、この冊子の裏表紙に印刷してある「答案作成上のご注意」をよく読んでください。
2. 解答用紙に記載されている受験番号・氏名が正しいかどうかを確認してください。誤りがある場合は監督者に申し出てください。
3. 試験問題は、監督者の合図があってから開封してください。
4. 試験問題は、連動する通信教育講座の内容に沿って作成しています。
5. 試験問題に関しては、印刷不明瞭な点以外の質問は受け付けません。
6. 不正な行為があったときは、解答はすべて無効になります。
7. 退席の際には、解答用紙は必ず監督者に直接手渡してください。
8. そのほか、監督者の指示に従ってください。

※ 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	
			-				-				

ここを切開く



## 信用事業管理者

連動する通信教育講座の内容や各種規定(統一版等)に基づき解答してください。

[問1] 業務の棚卸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) 「未経験業務の習得」「苦手な業務の克服」という観点から、業務の棚卸を行うことによって、これまでに管理者自身が経験していない業務を明確にし、通信教育で学習する等、早めに手を打つことができる。
- (2) 管理者になったら、オペレーションの手順など、担当業務をすべて担当者と同じようにマスターしておかなければならない。
- (3) 業務の棚卸により、全体の流れや業務を行う理由を理解しておくことで、業務の効率化に取り組むことが可能となる。
- (4) 管理者は、担当する部署で行う業務の流れをイメージするだけでなく、それぞれの業務の法的根拠やコンプライアンス面の問題点まで踏み込んだ理解が求められている。

[問2] 担当者と管理者の違いについて述べた次の文章のうち、適切なものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 担当者は、1人ひとりのお客様を満足させ、自身に与えられた目標を忠実にこなして実績を残すことが最大の役割である。
- B. 管理者は積極的に部下を支援して、より多くの部下をやる気にさせて、最大限に力を発揮させることが重要である。
- C. 管理者には、上司にも部下にも気遣いをし、組織の中の人すべてが円滑に仕事をできるように動くことが求められる。
- D. 管理者は、自身が次に就くかもしれないポジションの仕事や考え方を意識することは厳禁で、今の仕事に満足するように取り組むことが求められる。

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

【問3】 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、自身の営業目標達成と部下の目標管理という役割があるが、優先的に求められているのは、部下の目標管理という役割である。
- B. 金融機関では取扱商品の多様化・複雑化が進んでいるので、管理者は自らが商品内容に対する理解を深めるよりも、部下が商品内容をしっかり理解するように導くことが求められる。
- C. 管理者には、労務管理の徹底が求められており、限られた時間をいかに有効活用し実績を上げるかが重視される。
- D. 若手職員とのコミュニケーションには、「一方的に問題点ばかりを指摘しない」「まずは良かったところを褒めたうえで、問題のあったところを理由を示したうえで伝える」など、相手に合わせた配慮が必要となる。

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

【問4】 業務経験の棚卸方法について述べた次の文章のうち、適切でないものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. キャリアの棚卸においては、仕事の内容や成果、実績に焦点を当てて考えることが、自分のキャリア形成の方向性を十分に確認できることにつながる。
- B. 今後のキャリアの方向性を考える際に大切な要素となるのが「自分史」の作成で、これは自分が入社からこれまでどんな業務を経験してきたか、順に掘り起こさなければ意味がない。
- C. 過去の出来事を Situation (状況), Task (課題), Action (行動), Result (結果)の4つの側面でまとめることを「STAR手法」といい、これを活用することで情報を深掘りすることができる。
- D. 個々の業務の棚卸を行う際は、業務を通じて何が身についたかを振り返るのではなく、業務の細かいやり方についてマニュアルを作成するように作業を行う。

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

[問5] 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、適切でないものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 自分の失敗は早く忘れるようにするのではなく、自分が考えつかなかった障害や困難が立ちはだかったと考えて、失敗を失敗のままにせず成長の糧とすることが重要である。
- B. 業務の棚卸をする過程で、その業務に向いているかどうかを考える場合には、その仕事を進める中でどの程度自分らしいと感じられたかにも注意を向けるとよい。
- C. 極めて複雑な仕事について、どこまでの複雑さに耐え得るかはその仕事に対する嗜好(興味)の度合いに関係するとされているので、自分が興味ある仕事領域を整理するのもよい。
- D. 今の環境で自分が果たすべき役割である「やるべきこと」をこなしていても意味はなく、「やるべきこと」はやらずに、理屈ではなく感情的に自分が望むことである「やりたいこと」に積極的に取り組むことで、仕事の達成感が高まる。

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

[問6] 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、「リーダー」や「マネージャー」とよく呼ばれるが、この2つの言葉が指し示す人物像は同じである。
- B. 管理者には、部下の育成や評価、査定を適切に行う人材マネジメントが求められるが、ここでは「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重要である。
- C. 管理者には、常にリスクを念頭に置きながら業務を遂行するリスクマネジメントが求められるが、ここではリスクやトラブルが発生したら、部下が自分だけで解決できる体制を作ることが大切である。
- D. 管理者は、マネジメント業務に十分な時間を使えるよう、プレーヤーとしての業務はできるだけ短時間で完結させるなど、自身のタイムマネジメント力を磨くことが重要である。

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

〔問7〕 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、適切でないものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) ハーバード大学のロバート・カッツ教授によると、管理者に必要なビジネススキルとして、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があり、マネジメントの階層により各スキルが求められる割合は違ってくる。
- (2) テクニカルスキルは、自分がかかわる業種や職種、専門分野の仕事を満足に動かしていくスキルをいい、このスキルは自金融機関を離れても通用するレベルのものであることが望ましい。
- (3) ヒューマンスキルは、経営理念や戦略策定、意思決定、戦略実行、PDCAサイクルの管理など、マネジメントに関する能力をいう。
- (4) 高い業績を上げた人に共通してみられる行動特性をコンピテンシーといい、これを行動基準や評価基準に活用することにより、行動の質を上げていくことが可能となる。

〔問8〕 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. 対人的側面のコンピテンシーの1つである「対人影響力」は、リーダーとして振る舞う際に必要なスキルで、メンバーの理解や納得を得られなくても事案を進めていく能力、命令や指示で人を動かす能力をいう。
- B. 管理者が、責任や権限の適切な付与や働きかけで、個人や集団を活性化させ能力を最大限に引き出すことを「集団活性化力」といい、部下育成に大きくかかわってくるコンピテンシーである。
- C. メンバーの特徴や場の状況を機敏に察知し、適切な言動を選択することを「状況対応力」といい、管理者の場合はメンバーに対する影響が大きいだけに、一層、注意が必要な能力である。
- D. 管理者は、自らの意に沿わない意見や見解だと、「反抗している」「何を考えているのか分からない」といった感情を抱くが、そんな場合でもメンバーの意見をきちんと受け止める「多様性受容」が求められる。

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

[問9] 思考的側面のコンピテンシーについて述べた次の文章のうち、適切でないものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 管理者には思考的側面のコンピテンシーである「課題設定力」が求められるが、ここでは問題が発生するごとに個別事案の解決策を考えることが必要である。
- B. 施策を実施する段階においては、できることからとりあえずこなしていき目標達成につなげる「計画組織力」が求められる。
- C. 業務を推進していくに際し、進捗状況を管理することも管理者の欠かせない仕事であり、所期の目的を達成するため業務の推進状況や成果を一定の基準に照らして管理し、状況に合わせて適宜修正する「実行管理能力」が大切である。
- D. 管理者には「判断力」が求められるが、これは短絡的に物事を判断することではなく、客観的なデータに基づき、影響の範囲も考慮に入れて論理的に妥当な結論を導く能力をいう。

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

[問10] 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、適切でないものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 管理者には、周囲の言動に左右されずに、自己責任のもと一貫した行動姿勢を維持することが求められる。
- (2) 管理者は、行動面において自らエネルギーを表出させるとともに、目標をメンバーに公表、共有することで自らを奮い立たせ、自身に負荷をかけ続けることが大切であり、それが周囲にもよい影響を与える。
- (3) 管理者には、情報が揃わなくてもいつまでも逡巡せず、当事者としてすべての責任を自分が負うのだという自覚を持って判断を下す「果断性」を持つことが望まれる。
- (4) 管理者には、どんな状況に置かれても普段どおりのパフォーマンスを発揮できるように「ストレス耐性」が求められるが、ストレスに強い人ほど、普段から過度のプレッシャーを自らにかけ、ストレスを感じる状況を作り出している。

[問 11] マネジメントに必要なスキルの棚卸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、一般職員と違ったスキルを求められるが、その多くは管理者になる前に獲得しておくことができる。
- B. コンピテンシーは、職種やマネジメントのレベルによって求められるレベルや期待される範囲に差異がある。
- C. 優れた成績を上げた人の行動をコンピテンシーに当てはめてそれを参考にすることは有効だが、自分の業務経験をコンピテンシーに当てはめても客観的な自己分析にはつながらない。
- D. 集団活性化力や状況対応力は、自然に身につけている人とそうでない人の差が顕著で、できない人が身近な優れた人にどうやって身につけたかを聞くことも参考になる。

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

[問 12] 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、適切なものの組合せを、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 対人感受性は、相手の気持ちを常に考えられるかが重要で、それを考慮した言動ができるかどうかではなく、相手の気持ちをきちんと理解できているかが問われる。
- B. 思考的側面のうち課題設定力、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、十分に高まるコンピテンシーである。
- C. 革新性を高める方法として、様々な業界の動向が分かるビジネス誌を購読して金融業界以外の企業のトピックを把握し、それを自金融機関に取り入れる方法を考えてみることもある。
- D. 対人面のストレスに関しては、率先してプレゼンターを引き受けるなどして、衆人監視下のプレッシャーに慣れることで克服できる。

- (1) A. B.
- (2) A. C.
- (3) B. C. D.
- (4) C. D.

[問 13] 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、適切でないものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 渉外部門は営業店の屋台骨を支える主力部隊であるため、管理者には部門の業績だけでなく、営業店独自の重点テーマを設定し、それを遂行していく課題設定力が期待される。
  - B. 渉外部門の管理者は、常に営業店全体を見渡して、普段から他部署の管理者と連携を深めつつ、他部署も含めて業務の効率化に努めることが望まれる。
  - C. 渉外部門の管理者にはコンプライアンスの徹底が求められ、「決して道を踏み外すことのない誠実さ」「道徳を伴った自律性」とされるインテグリティを意識する必要はない。
  - D. 渉外部門の管理者には改善や改革に前向きに取り組んでいく「革新性」が求められるが、新人や若手がこれまでにないやり方を提案してきた場合、動機が不純なものも含まれているため、常に否定することが望まれる。
- (1) ゼロ(すべて適切である)
  - (2) 1つ
  - (3) 2つ
  - (4) 3つ

[問 14] 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. 融資先から条件変更の申し出を受けて保全を再構築する場合などは、相手が窮境に陥っているだけにより精緻な分析を行うとともに、渉外担当者の意見を勘案しつつスムーズに正常先に復帰できるようにする必要がある。
  - B. 融資部門の重要な任務として債権管理の業務があるが、確実にこの業務を遂行するためには、企業ごとの決済日の何日か前に電話や訪問で入金を確認し、それでも延滞したらすぐに連絡を入れるといった「債権管理業務の計画化」が不可欠である。
  - C. 融資部門の管理者は、業務量の山と谷を意識して、メンバー間での業務の偏りが発生しないよう、計画的に業務を割り振っていくことが求められる。
  - D. 明らかに過大な設備投資にもかかわらず金融機関が融資を行い、その後、業績が好転せず返済負担だけが重くのしかかり、結果的に担保を任意売却するようなケースは、借り手に責任があり、貸し手である金融機関に責任はない。
- (1) 1つ
  - (2) 2つ
  - (3) 3つ
  - (4) 4つ(すべて適切である)

[問 15] 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対応することは多くないので、率先垂範よりも、販売目標の達成に向けて部下に積極的に命令や指示をする姿勢が求められる。
- B. 窓口業務は後方支援や管理者とのチームワークも大切なので、チームとしての一体感を醸成するために、仲間と一緒に仕事をしているという意識を持ってもらうための工夫が大切である。
- C. 訪問しても会えない大口のお客様が来店したとき、渉外部門につなげることができるよう、普段から渉外部門と情報交換を密に行っておく。
- D. 部下から、口座開設に来たお客様に不自然さがあると相談を受けた場合、新規口座獲得は営業店にとって重要な事項であり、お客様も口座を作ってほしいと言っている以上、口座開設に応じる必要がある。

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

[問 16] 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. 個々の案件をこなしながら、場数を踏んで業務の全体像をとらえていくやり方は帰納法的アプローチである。
- B. 帰納法的アプローチは、業務全体の把握にやや時間が必要になるが、全体像を理解すればレアケースにも比較的スムーズに対応できるため、管理者の業務習得方法として優れたものといえる。
- C. 初めて経験する業務の具体的なやり方を覚える前に、当該業務は何のために存在するのかを明確にすると、目的達成に必要な作業なのか、付属的、派生的な作業なのかの見極めが可能になる。
- D. すでにある手順ややり方に無理や無駄がないか確認しながら業務を進めると、合理的、効率的に業務を習得することができなくなる。

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

[問 17] 苦手な業務の克服について述べた次の文章のうち、適切でないものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 「なぜ」の問いを繰り返すことで、どうして自分が苦手意識を持っているのか、不得手と考えているのかを掘り下げ、根本的な原因を明確にすることができる。
- (2) 管理者に必要なコンピテンシーを駆使して苦手業務を克服すれば、今度はメンバーと一緒にその経験を活かし、組織の問題解決に応用することができる。
- (3) 管理者に得意な業務、不得意な業務がある場合、周囲の期待を受けて部署を担当する以上、不得意な業務の克服を目指す必要はなく、得意な業務を伸ばすようにする。
- (4) 苦手分野があることは実はメリットであるという考え方もあり、足りない部分は全員が補完していけば組織全体で大きな成果が生み出せる。

[問 18] 部下を活用した苦手業務等への対応について述べた次の文章のうち、適切なものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 着任後1日も早く業務に精通するためにも、人事評価など管理者としての固有業務も含めた業務全般について、メンバーと相談しながら進めるようにする。
  - B. 着任後に実施するメンバーとの面談では、過去に経験してきた業務を聞いても今後の業務分担や不得意分野のカバーには役立たないので、現在担当している業務に絞って聞くと効率的な面談になる。
  - C. 1つの業務につき、少なくとも主担当、サブ担当を置くと、担当者が急な病欠などになった場合にも対応できるので、管理者はできるだけ多くの業務で主担当になり、いざというときに備える。
  - D. 部下から業務を教わる過程では、部下の教え方の巧拙が分かり、部下が効果的に後輩を育成できる人かどうかを評価することができる。
- (1) 1つ
  - (2) 2つ
  - (3) 3つ
  - (4) 4つ(すべて適切である)

[問 19] 仕事の割当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. 組織規定には、いろいろな部署がすべき職務分担と、ある問題についての方針を定めるための権限である職務権限が盛り込まれているが、営業店で決められること、本部に確認しないと決められないことなどは組織規定には盛り込まれておらず、支店長の方針で決まる。
- B. 営業店ごとに地理的ロケーションや地域の経済状況は異なるが、同じ金融機関の渉外課、融資課であれば、重要課題や力点を入れるべき仕事はすべての営業店で同じでなければならない。
- C. 担当者が複数いる課において、部下に極端な能力差があったとしても、仕事ができる1人に新規案件を集中するような運営はどこかで無理が生じる。
- D. メンバーの適性を把握する方法の1つとして、「推進意欲」と「自己啓発意欲」という2つの要素をマトリクスにして、各メンバーの位置づけを把握する方法がある。

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

[問 20] 部下の進捗管理について述べた次の文章のうち、適切でないものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 管理者は、メンバーそれぞれの仕事をバランス良く配分し、課や営業店、自金融機関全体の目標達成に向けて営業店を運営していかなければならない。
- B. 管理者は金融機関の意義や組織の目標を把握するようにし、メンバーにはそうしたことは伝えず、個人目標や事務手続きに集中するよう伝えていかなければならない。
- C. 金融機関には、コンプライアンス上の遵守事項、守るべき規範があり、数字で表せる業績目標が最も重要であるもののコンプライアンスにも注意するよう伝えていかなければならない。
- D. メンバー個人の自己啓発については、営業店の業績目標の達成には直ちに結びつかないだけに、管理者が管理・フォローすべき項目ではない。

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

[問 21] 部下の労務管理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. 労務管理とは、時間外勤務や出退勤などの事務管理にとどまらず、労務関連の法令等の理解、働きがいのある職場作り、お客様へのサービスの維持も求められる。
- B. 時間外労働や休日出勤は、企業が従業員1人ひとりと書面による協定を締結し、これを労働基準監督署に届け出ることにより可能となる。
- C. 業務上明らかに不要なことや遂行不可能なことの強制はパワーハラスメントとなるが、業務上の合理性なく能力や経験とかけ離れた、程度の低い仕事を命じることが、本人に負荷がかかるわけではないのでパワーハラスメントとはならない。
- D. 管理者は、お客様向けのサービスの質が低下しないよう、業務の割当や時間外管理を行う必要がある。

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

[問 22] 部下の人事考課について述べた次の文章のうち、適切でないものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 人事評価は、職員から見て客観的かつ公平である必要があり、評価が良くななくても対象者を納得させられるものでなければならない。
- (2) 考課の結果について当該本人やメンバーに納得してもらうことは難しいが、そうしたギャップを最小限にするには、日頃から業務について擦り合わせや意見交換を行うにあたり人事考課を念頭に置いて話をするのが望ましい。
- (3) 業績評価においては、目標設定時に意欲を持って目標を高め設定していたかどうかの検証が必要となる。
- (4) 人事考課と、ものの善悪や美醜などを考え価値を定める「人間の評価」は組み合わせて考える必要があり、気に入っている、性格が合う、管理者に都合が良いという理由でその部下を高く評価することも推奨される。

[問 23] 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. 金融機関では入社直後、同期の職員を集めた集合研修が設けられていることが多いが、ここで金融機関の業務すべてを完璧に理解し習得することは難しいので、営業店の現場で学び取ることが重要になる。
- B. 若手職員は、多忙な上司から教えを受けても身につくスキルは少なく、早い段階でマニュアル本やウェブサイトを閲覧しノウハウを身につけるほうがよい。
- C. 課内ミーティングを行う場合、若手職員に司会を任せるとプレゼンテーションスキル等が身につく効果が期待されるが、若手職員の話す内容のレベルが低く思えば、すぐに管理者が司会を自分に代わるほうが効果的となる。
- D. フィードバックのための面談は周りのメンバーに聞こえるような状況で行うのは避け、必ず応接室などの別室で1対1で実施するが、複数の部下がいる場合は期待する度合いに応じて面談時間を長く設けるなど、個々のメンバーで時間を変えるようにする。

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

[問 24] 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. 金融機関は個人情報はもちろん、個人情報データベース等を構成する「保有個人データ」、保有個人データのうち個人情報取扱事業者が開示、内容の訂正、追加または削除、利用の停止、消去および第三者への提供の停止を行うことのできる権限を有する「個人データ」の取扱いに留意する必要がある。
- B. 金融サービス提供法では、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、金融商品を販売する際にはこの法律を意識する必要がある。
- C. 相手に期待を抱かせる発言をした場合、融資予約が成立したと認められるケースがあり、融資予約をしたにもかかわらず決裁が下りなかった場合、金融機関が民法上の債務不履行責任に問われることもある。
- D. 税務知識が豊富な職員が、お客様の個別具体的な数字をもとに課税標準等の計算を行ったり、税務上の解説を行ったりすることは、報酬をもらわなければ税理士法違反には該当しない。

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

[問 25] 事務管理上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. 事務ミスは必ず一定の割合で発生することを念頭に、管理者には、ミスが発生したら、どのようにお客様や関連部署への対応を行うか、正常な形に戻すのかというミスからの復帰を念頭に置いておくことが求められる。
- B. 推進体制や管理体制が変更され、それを反映した通達や連絡文書が本部から送られてきた場合、管理者は不明点に気づいたとしても、そのまま通達や連絡文書を共有し、正確な周知徹底を図る。
- C. 管理者には個人情報外部に漏れないようにする管理が求められているが、名刺は他人に渡すことを目的としているので、お客様から受け取った名刺にある名前等は個人情報にはならない。
- D. 管理者は部下の人生を預かる立場にあり、融資金の横領や浮貸しなどによる不祥事を起こさないよう、管理を徹底しなければならない。

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

[問 26] 口座開設時の注意点について述べた次の文章のうち、適切なものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 預金口座の開設といった取引の開始時や大口現金の受払取引等の際には、「犯罪による収益の移転防止に関する法律(犯罪収益移転防止法)」によって個人のお客様なら氏名、住居、生年月日、職業、取引を行う目的を確認することが義務づけられている。
- B. 現在は預金口座にマイナンバーを紐づけて管理できるようになっているが、付番の目的は、ペイオフ発動時における預金額の合算、社会保障制度における受給者の資力調査、その他税務調査などである。
- C. 居住地も勤務先もエリア外の遠隔地であって、口座開設の理由もはっきりしなければ、本人確認ができたとしても、口座開設は拒絶すべきである。
- D. FATCAとは、欧州連合(EU)の外国口座税務コンプライアンス法の中で、EU域内に住む市民による外国金融機関の口座を利用した脱税を防止するために、各国の金融機関がEUにEU市民・EU居住者の金融口座情報を報告する制度である。

- (1) ゼロ(すべて適切ではない)
- (2) 1つ
- (3) 2つ
- (4) 3つ

〔問 27〕 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. 代筆に応じることが真のお客様サービスであると担当者に理解させることも、管理者の重要な仕事である。
- B. 身体的な障害があるなど、やむを得ない事情によって代筆を依頼された場合、管理者が許可し、担当者に預金者の払戻しの意思確認をするよう指示し、代筆に応じる。
- C. 金融商品取引法により、金融機関は来店者が真の預金者かどうか厳しく確認するよう義務づけられている。
- D. 来店者が預金者本人に代わって預金取引を行うために委任状や代理人届を提出した場合、その提出をもって預金名義人(委任者)の意思確認が完了する。

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

〔問 28〕 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. 預金者本人が現金による多額の払戻しを依頼してきた場合、取引時確認を行い問題がなく、かつ払戻しの目的に妥当性があれば、振込みや自己宛小切手への変更を促すことなく、現金で払い戻す。
- B. 預金名義人以外による預金の払戻しに関するトラブルは、親子間や夫婦間等の親族間、および入院または施設に入所している高齢者との取引において発生することが多いので、管理者はこれらの窓口取引について担当者に注意喚起する必要がある。
- C. 預金通帳・証書の法的な性質は証拠証券であり、届出印が押された払戻請求書等とともに通帳・証書を持参した者に払戻しを行えば、それが無権利者であっても過失の有無を問わず金融機関は免責される。
- D. 預金通帳・証書の提示または回収をしないうで預金の払戻しに応じれば、払戻しは直ちに無効になる。

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

[問 29] 高齢者名義の預金への対応および相続預金の払戻しについて述べた次の文章のうち、適切なものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 預金者の子が、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ほしい」と申し出てきた場合、預金者が制限能力者であるという登記を確認できなければ、預金者本人からの預金払戻しを拒絶することはできない。
  - B. 預金者に意思能力がなくても、その配偶者から「日常生活で使う程度の金額(小額)を払い戻したい」と申し出があった場合、「日常家事債務に係る代理権の適用」があり、払戻しに応じることができる。
  - C. 故人の財産は、不動産を除き、故人の死亡と同時に全相続人の共有財産と見なされる。
  - D. 改正民法では、相続人が個別に金融機関に申し出て相続預金の一部資金の仮払いを受けられる制度があり、仮払いできる金額は、「相続開始時点の債権額× $1/4$ ×申立人の法定相続割合」で、かつ1金融機関ごとに150万円の上限が設定されている。
- (1) 1つ
  - (2) 2つ
  - (3) 3つ
  - (4) 4つ(すべて適切である)

[問 30] 預金の差押えおよび振込みの取消しについて述べた次の文章のうち、適切でないものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 差押命令の支払禁止効力は、第三債務者となる金融機関に差押命令が送達された時点で発生し、その後に差押債権者以外に対して預金を払い戻した場合、金融機関には差押債権者に対して、払い戻された預金を弁済する責任が発生する。
  - B. 裁判所は債権者の申立により、債務者と預金者の同一性を調査した上で差押命令を発しているため、担当者は遅滞なく機械的に差押債務の預金に支払停止措置を講じるべきである。
  - C. 為替取引は、「振込依頼人」「仕向金融機関」「受取人」の3者間の取引であり、かつ遠隔地間の取引になるため、振込の取消しや組戻し等の異例な取扱いは、トラブルにつながりやすい。
  - D. 仕向金融機関が振込通知を発信していない段階で振込みを取り消す場合、まだ振込処理が終了していないので、振込資金を振込依頼人に返還すれば振込みの委任契約解除となる。
- (1) 1つ
  - (2) 2つ
  - (3) 3つ
  - (4) 4つ(すべて適切ではない)

[問 31] 融資可否の判断および謝絶時の説明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、融資可否を判断するにあたり、担当者の財務判定の正確性を判断するだけでなく、信用調査機関などから入手した企業に関するリスク情報の最終確認も行う必要がある。
- B. 取引先が反社会的勢力に関係があると判明したら、融資を謝絶するほか、その時点で既存の融資取引があれば解消しなければならない。
- C. 金融庁は2023年4月に監督指針を改正し、経営者が個人で背負う経営者保証を締結する際は、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して、経営者保証に依存しない融資を確立しようとしている。
- D. 融資案件の謝絶は管理者が行うことになるが、主体的に融資判断ができなくなるという理由から、謝絶に至った理由を取引先に説明する必要はない。

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

[問 32] 融資先のモニタリングおよび業績悪化先への対応について述べた次の文章のうち、適切なものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 融資先については、担当者がそれぞれ担当先を持っているが、担当者だけでは担当先の重要な変化を見落とすケースがあるので、管理者は主要先について常に目を光らせておく必要がある。
- B. 融資先の正確な実態把握のためには、管理者も随時、融資先の営業所や工場を訪問するなどして、担当者が訪問しやすい雰囲気を作る必要がある。
- C. 業績は悪化しているものの直ちに破綻するほどの状況でないなら、再建が困難かどうかの判断にかかわらず、この時点で融資の貸し倒れを防ぐため、負債を残さない形での廃業、M&Aや他企業への事業承継等を検討する。
- D. 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なった場合、管理者は支店長や本部と連携のうえ、預金や担保となっている不動産からどれくらいの回収が見込めるかについて速やかに検証する。

- (1) ゼロ(すべて適切ではない)
- (2) 1つ
- (3) 2つ
- (4) 3つ

[問 33] 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、適切でないものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 預かり資産業務において管理者は、担当者がルールを遵守した販売方法ができているか、同行訪問やお客様への確認、ロールプレイング等を行ってチェックしなければならない。
- B. 高齢のお客様に金融商品を勧誘する際には、後のトラブルを避けるためにも、家族に同席してもらうことが法令で義務付けられている。
- C. お客様が重要事項の説明を受け理解したことなどを証するため、書類にレ点や○印などをつけてもらうことがあるが、これらは担当者が代筆したとしても見抜くことは難しいので、管理者がチェックする項目にはならない。
- D. 面談記録はお客様とトラブルになってしまったときに重要な記録となるが、原則として面談した当日中に提出してもらうほか、以前成約したことがあるお客様や、同じ内容のセールス・説明をしていた場合は、以前の面談記録と同じ内容で書き写すよう指示することが望ましい。

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

[問 34] 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. 管理者は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。
- B. 担当者の訪問頻度が高いお客様については、十分にフォローできていると考えられるため、対応に問題はないかの確認は必要ない。
- C. 管理者は、預かり資産残高の大小や損益の率に関わらず、すべてのお客様をリストアップし、担当者と同行訪問しておけば、トラブルが起きても早急に対応できる体制を作れる。
- D. 高齢のお客様については、高齢になればなるほどお客様の負担になるため、訪問等による面談回数を減らすことが望ましい。

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

[問 35] ステップアップに必要なスキルについて述べた次の文章のうち、適切なものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 部下や同僚のやる気を起こさせること(モチベーションアップ)は、管理者の立場では重要だが、ステップアップした経営層の立場では重要ではなくなる。
- B. アメリカの心理学者フレデリック・ハーズバーグが提唱した「モチベーション理論」によると、人は給与が上がると必ず満足感を得て、やる気が起きるとされている。
- C. 副支店長は営業店のすべての業務に関する管理が求められているので、管理者は、将来の副支店長へのステップアップに向け、担当部署以外の業務にも日頃から関心を持ち、積極的に関わることが必要となる。
- D. OJTは部下による上司への意図的な働きかけが必要で、部下にどのような技能を身につけ、どのような経験を積みたいのかといった方針を持ってもらい、それに合わせた指導を心がける。

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

[問 36] 職場環境の向上について述べた次の文章のうち、適切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. 労務管理を徹底し職場環境を良くすることが、部下の心身を健全に保ち、部下が効率的に役割を果たすことにもつながる。
- B. 労務管理として有効となるのが、全員が共通してルーティンを実施する時間(例えば、16時から17時に、日誌の記入や翌日の訪問計画表の作成を行う等)を設けることだが、その業務を終えさえすれば、部下が退社までの間に何をしているのか管理職が把握しておく必要はない。
- C. 職場環境の向上のためには、清潔で機能的なオフィスを維持することが重要であり、部下が気軽に相談できるように問題や悩みを早期に吸い上げ解決する体制を整えることは、職場環境の向上につながる。
- D. 環境の整備にあたっては管理者が推進責任者となり、管理者が店内にいるときに環境の整備を進める体制を作ることが望ましい。

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

[問 37] 部下の状況を見極める方法について述べた次の文章のうち、適切でないものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 部下が業務に集中できていない場合、プライベートに問題を抱えているのではなく、お客様との間でトラブルが発生していると考えられる。
  - B. だれにも相談できないまま長期にわたり悩みが続くと、最悪のケースとして犯罪につながることもあるので、注意深く部下の心身の健全度合いを観察する。
  - C. 部下を観察するタイミングや見極め方の1つとして、入社してきて挨拶を交わす時の目線や動作、声の張り等を確認することがある。
  - D. 部下が長時間同じお客様に対応している、長時間電話をしているケースは、お客様とトラブルが発生していることになるので、管理者はすぐに代わることが望ましい。
- (1) 1つ
  - (2) 2つ
  - (3) 3つ
  - (4) 4つ(すべて適切ではない)

[問 38] 仕事が遅れている部下への対応について述べた次の文章のうち、適切なものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 昨今は時間外労働で仕事を消化することが困難になっているので、部下の管理をしていく中で繁忙を極める際には、日中の時間を捻出し、業務を効率化する必要がある。
  - B. 時間がかかる仕事は、所要時間を確認したり、マニュアルや通達を読み込んだりするよりも、いつやるのかを決めて短時間で集中して取り組んでいるか確認する。
  - C. 管理者は部署を俯瞰し、課として対応すべきことの優先順位や緊急度を見極めたうえで、いつやればいいのかについてコントロールする視点を持つことが求められる。
  - D. 定められた業務が数多くある中で、限られた時間を最大限必要なことに費やすことが求められるが、その中でやるべきかどうか微妙と思われる業務には取り組まないことも必要である。
- (1) 1つ
  - (2) 2つ
  - (3) 3つ
  - (4) 4つ(すべて適切である)

【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. 訪問活動においては、既存のお客様へのセールスと並行して新規先にアプローチし、新たなお客様を増やす活動にも取り組まなければならない。
- B. 訪問計画は、当日の朝に立てると計画性のないものになりがちなので、前日に立てると、準備もしっかりできる。
- C. 期の前半は当期に実績化する可能性があるものを徹底して追いかける、期の後半は翌期の案件につながらないかという観点で接触のないお客様を積極的に訪問するという形で、時期によって異なった訪問計画となるよう指導する。
- D. いくら労力を投入しても効果の少ない項目、業績の上昇余地の乏しい項目より、効果が大きい項目を選定し、メンバーの労力を投入することも有効である。

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

【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. 管理者がプレイングマネージャーとして活動する場合、担当するお客様の数や担当エリアなどを担当者と同じように持つことが望ましい。
- B. 教育と実績を両立させるために、重要なお客様については機を見て部下にも接点を持たせて、最終的には完全に引き継ぐことによって、部下も重要なお客様との取引推進に必要なスキルを実感できる。
- C. 部下から受ける毎日の報告をもとに課で発生していることを押さえ、トラブルの芽を未然に摘み取るとともに、報告の機会を部下の教育やメンバー全員の意識の共有にも生かしていくことが重要である。
- D. プレイングマネージャーを実践する過程において、管理者は、自身が担当するお客様よりもメンバーの管理・教育を優先しなければならず、自身が外訪等で不在のときに起こったことについて、外訪先とのアポイントをキャンセルして戻って対応する必要がある。

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

[問 41] プレイングマネージャーのスケジュー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. 業績の目標項目が提示された時点で、大口の事業性融資やローンに関する案件など実績化に時間を要するものは、下期や期末近くになってから動きを開始することも見据えて余裕がある時に取り組み始める。
- B. 融資稟議は案件の担当者が作成すべきものだが、知識や経験が乏しい若い担当者場合は時間を要するので、プレイングマネージャーが作成にあたるのが望ましい。
- C. 新たに発生する重要度の高い案件は、メンバーの力量を勘案してやらせるのではなく、管理者がヒアリングやセールス、交渉などを行う。
- D. 日々のスケジュールについては、管理業務との調整も図りつつ訪問する曜日や時間を大まかに決めておくとともに、お客様から急遽面談等を要請されても、このスケジュールを変更すべきではない。

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

[問 42] 若手職員へ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. 「心理的安全性」とは、組織内でメンバーが誰に対してでも安心して発信できる状態を意味し、この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る。
- B. 管理者と若手職員の間には大きな力関係が存在しており、部下は管理者の顔色を常にうかがっていること、指示や命令には服従しなければならないと思っていることを、管理者は認識する。
- C. 部下がその役割を果たせていなければ、今はどういう状況なのか、足りないものは何か、どうすれば差は埋まるのか、部下に自分で考えさせるのではなく管理者が考えて対応を指示しなければならない。
- D. 管理者には、若手職員特有の実情が背景にあることを理解したうえで、指導・教育し、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(すべて適切である)

[問 43] 若手職員とのコミュニケーションについて述べた次の文章のうち、適切でないものはいくつあるか、(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理由として、単に「忘れていた」という場合は、直接的な原因と、同じことが続くようであれば恒常的に忘れてしまう原因を明らかにし、対応すべきである。
- B. 明らかに役割を果たしていない部下が処遇に不満を漏らしている場合、最終的に評価を下すのは人事部であることを伝え、仕事の評価を部下にフィードバックすることは避ける。
- C. 自ら話しかけてこない部下は、抱えている仕事の処理を相談できず、悩んでいることが多いので、話を聞く機会を作ったり、時間を決めて定期的に報告させるといった仕組みを作ることが有効である。
- D. 渉外担当者の外出が少なく、取組みの甘さが考えられるのであれば、お客様の実態を把握する理由や方法、知識を習得することの重要性などを粘り強く指導することが重要である。

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

[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、適切でないものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 部下がメンタル面で問題を抱えないようにするには、少しの時間でも部下とのコミュニケーションを頻繁に取り、考えていることや悩み、現在の状態を把握し、管理者が部下を認めてあげることが大切である。
- (2) 部下が本当に行き詰まったとき、思い悩んでいるとき等に、相談に乗ってくれる存在でいるように心がけることが必要である。
- (3) 部下の状態を把握するためには、①よく観察する、②話をこまめに聞くことの2つを意識することが求められる。
- (4) 部下がメンタル面で問題を抱えた場合、本人の了承を得る前に、問題を抱えていることを店内で認識してもらい、場合によっては部下の負担を一時的に軽減するなど、本人の状態に応じた業務配分を講じる。

[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) パート職員の存在なしには営業店実務が円滑に機能しないレベルまで依存度が高まっており、営業店の管理者は正職員とパート職員双方に気持ち良く働いてもらえるよう人事管理・労務管理を行うことが求められる。
- (2) パート職員との良好なコミュニケーションのためには、パート職員が配属されたときに十分時間を取って面談し、パート採用に応募した動機や価値観、労働上の制約等を把握する必要がある。
- (3) 金融機関での勤務経験があるOB・OGがパート職員となる場合は、退職した時期を確認し、金融機関を何年離れていたかによって教育訓練プログラムを決める。
- (4) 仕事そのものに意欲的なパート職員は、働く動機がお金よりも職場復帰や仕事を通じた自己実現にあることも多いが、この場合は一定の範囲で責任ある仕事を任せて職場における居場所を作ることでモチベーションアップが期待できる。

[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. パート職員ごとに勤務時間や曜日などの勤務形態は異なるが、連絡事項、回覧物については、出された日に勤務していなかったパート職員に知らせる必要はない。
  - B. 窓口担当、ロビー係、集金係や年金セールス等の渉外担当など、パート職員が実際に担当する職務によって負担を感じる点や負担の程度は異なり、管理者には職務内容の違いを踏まえて慰労したり、不平や不満が生じていないかコミュニケーションを図るといった対応が求められる。
  - C. 仕事ぶりを褒めることも管理者の役割であり、褒めるべきところがなくとも、無理に褒めたりすることが、良好なコミュニケーションにつながる。
  - D. 「頑張っているね」「ありがとう」「おはよう」といった言葉は、相手の存在自体を認める「承認」にもなり、パート職員も上司から承認されることで自己肯定感が高まる。
- (1) ゼロ(適切なものはない)
  - (2) 1つ
  - (3) 2つ
  - (4) 3つ

[問 47] パート職員への対応法について述べた次の文章のうち、適切でないものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 現場を統率しているベテランのパート職員が平然と営業店の運営に介入して、誰が管理者か分からないような状況になっている場合、パート職員本人の責任として反省と修正を求めるが、管理者には責任がなく管理姿勢や言動を改める必要はない。
- B. パート職員の振る舞いにより、正職員との関係が悪化しているケースでは、パート職員を別室に呼んで注意するなど、本人を必要以上に傷つけない配慮が大切である。
- C. パート職員が管理者よりも年長の場合、仕事を依頼するときは命令や要求ではなく要望や期待というニュアンスで行うと、感情的なトラブルの発生を未然に防止することができる。
- D. 再雇用になった人が、直近まで上位管理者であったとすれば、上位管理者であったときの立場で行動してもらうことが望ましい。

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

[問 48] 商品や手続きの理解について述べた次の文章のうち、適切でないものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 当局からの指導内容や商品販売における管理体制の強化内容などを反映させるため、自金融機関のルールは頻繁に変更されるが、それを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。
- B. 取扱商品が多様化し事務負担が複雑化するものの、システムの高度化で事務負担は減っているので、メンバー1人ひとりの負荷、および各職員に求められる役割は今後減っていく。
- C. 部下が高い意識を持って手続きやルールを自ら理解するようになるには、手続きやルール変更の勉強会開催や帳票の入替を部下に任せるといった工夫で、部下の当事者意識を高める。
- D. 新商品の理解を深めるには、セールスを実施して成約を取ることも有効で、店内で最初に成約を取ったメンバーを公表する、営業店で表彰するなどの工夫も有効である。

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

[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. 部下のスキルから考えると単独でセールスするのは難しい場合や、絶対に成約させたい案件、部署にとって重要な案件などは、管理者の同席や、管理者自身によるセールスが求められることもある。
- B. 多くの金融機関が販売チャネルを渉外担当にまとめることを推進しており、管理者が身につけた商品知識や関連知識は渉外担当者に絞って教えていく必要がある。
- C. 相続については税法や不動産といった幅広い分野に知識が及ぶが、「相続発生から相続税支払いまでのスケジュール」「法定相続分」「不動産をはじめとする相続財産の評価方法」については専門家に任せるよう伝え、部下に教える必要はない。
- D. 住宅ローンのセールスは、成約する確度の高い案件かを絞り込む能力に加え、不動産など専門的な知識も求められるので、管理者がしっかり指導できるか否かで部下の活躍も変わる。

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

[問 50] 人脈を活用した情報収集について述べた次の文章のうち、適切でないものの組合せはどれか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 様々な部署や営業店に人脈があれば、どういった運営が効果的なのかを聞いたり、気兼ねなく質問したりすることが容易になり、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. 管理者には税理士や司法書士、不動産会社の担当者といった社外の人脈を持つことも求められ、例えば税理士が身近にいる場合、税務に関する内容を気軽に照会でき、管理者は税理士のアドバイスを踏まえて具体的なケースなどをお客様に解説できるようになる。
- C. 人脈を作るうえでは、配属された部署で仕事を誠実にこなすことに加え、感じのよい営業担当者になるという基本的な考え方が役に立つ。
- D. 他人から受けた好意や施しに対し、お返しをしなければならないと思う心理を「返報性の原理」というが、この考えを利用し、許可がない顧客も含めて自店の顧客情報を社外の人脈に提供すると、人脈作りにつながる。

- (1) A. B.
- (2) A. C. D.
- (3) B. C.
- (4) B. D.



# 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)