

信用事業管理者

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、2024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

	ページ	正答率
問1	業務の棚卸	1 86.6%
問2	担当者と管理者の違い	2 68.4%
問3	管理者に求められるスキル	3 63.2%
問4	業務経験の棚卸方法	4 32.6%
問5	棚卸の質を高める切り口	5 60.3%
問6	棚卸に活かすためのマネジメントの基礎知識	6 68.1%
問7	管理者に必要なビジネススキル	7 71.7%
問8	対人的側面のコンピテンシー	8 75.6%
問9	思考的側面のコンピテンシー	9 53.7%
問10	資質的側面のコンピテンシー	10 45.9%
問11	マネジメントに必要なスキルの棚卸	11 44.0%
問12	不足しているスキルを補う方法	12 53.1%
問13	渉外部門の管理者に求められる能力	13 82.7%
問14	融資部門の管理者に求められる能力	14 71.0%
問15	窓口部門の管理者に求められる能力	15 77.5%
問16	初めて経験する業務への対応方法	16 53.7%
問17	苦手な業務の克服	17 97.7%
問18	部下を活用した苦手業務等への対応	18 57.0%
問19	仕事の割当	19 69.7%
問20	部下の進捗管理	20 42.7%
問21	部下の労務管理	21 60.3%
問22	部下の人事考課	22 97.7%
問23	部下の指導・育成	23 73.0%
問24	コンプライアンスの徹底	24 8.5%
問25	事務管理上の留意点	25 79.2%
問26	口座開設時の注意点	26 46.6%
問27	代筆, 委任状・代理人届の取受け	27 23.8%
問28	払戻しにおける留意事項	28 65.8%
問29	高齢者名義の預金への対応, 相続預金の払戻し	29 40.4%
問30	預金の差押え, 振込みの取消し	30 30.9%
問31	融資可否の判断, 謝絶時の説明	31 70.0%
問32	融資先のモニタリング, 業績悪化先への対応	32 75.2%
問33	預かり資産業務の留意事項	33 51.1%
問34	販売後のアフターフォロー	34 46.9%
問35	ステップアップに必要なスキル	35 44.6%
問36	職場環境の向上	36 66.1%
問37	部下の状況を見極める方法	37 74.3%
問38	仕事が遅れている部下への対応	38 48.5%
問39	訪問計画の立案	39 82.4%
問40	プレイングマネージャーとしての活動	40 80.5%
問41	プレイングマネージャーのスケジュール	41 41.7%
問42	若手職員への理解	42 60.3%
問43	若手職員とのコミュニケーション	43 85.0%
問44	部下のメンタルケア	44 95.1%
問45	パート職員のモチベーション向上	45 63.8%
問46	パート職員と接する際のポイント	46 81.8%
問47	パート職員への対応法	47 81.4%
問48	商品や手続きの理解	48 80.1%
問49	商品知識の習得	49 84.4%
問50	人脈を活用した情報収集	50 84.4%

業 務 の 棚 卸

〔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。

正解 (2)

正解率 86.6%



解 説

- (1) 適切である。テキスト 1,P9～10,「●手続方法などを過不足なく答えられるようにすることが大切」参照。
- (2) 管理者になったら、担当業務をすべて担当者と同じようにマスターしなければならないということではない。ただし、未経験の業務や苦手な業務を克服し、手続方法などについて部下から聞かれても、過不足なく答えられるようにしておくことが求められる。よって適切でない。テキスト 1,P9～10,「●手続方法などを過不足なく答えられるようにすることが大切」参照。
- (3) 適切である。テキスト 1,P10～12,「●棚卸をすることで業務の効率化に取り組むことも可能」参照。
- (4) 適切である。テキスト 1,P10～12,「●棚卸をすることで業務の効率化に取り組むことも可能」参照。

以上のことより、適切でないものは(2)であり、これが本問の正解である。

担当者と管理者の違い

〔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)

正解 (3)

正解率 68.4%



解 説

- A. 適切である。テキスト 1,P14～15,「2 担当者と管理者の違いを理解しておこう」参照。
- B. 適切である。テキスト 1,P15～17,「●部下の支援をして「輝かせる」ことが管理者には大切」参照。
- C. 適切である。テキスト 1,P17～18,「●上司と部下双方から信頼され情報が集まる環境を作る」参照。
- D. 管理者としては、次のステップを意識して活動していくことで、ステージが上がったときにスムーズな移行が図れる。今の仕事に満足してしまったら、次の成長はない。よって適切でない。テキスト 1,P17～18,「●上司と部下双方から信頼され情報が集まる環境を作る」参照。

以上のことより、適切なものはA. B. C. の3つであり、(3)が本問の正解である。

管理者に求められるスキル

〔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)

正解 (2)

正解率 63.2%



解 説

- A. 管理者には、自身の営業目標達成と部下の目標管理を両立させる必要がある。どちらが優先的に求められるか、ということはない。よって適切でない。テキスト 1,P19,「3 管理者には多彩なスキルが求められる」参照。
 - B. 部下に商品知識があってもお客様に分かりやすく説明できないときや、お客様の疑問に答えられないときには、部下の代わりに補足説明する等のフォローが必要である。そのため、管理者自身も商品に対する理解を深めることが必要である。よって適切でない。テキスト 1,P20,「●万一に備えて「説明できる状態」を整えておこう」参照。
 - C. 適切である。テキスト 1,P21～22,「●仕事が遅れている部下への対応も求められる」参照。
 - D. 適切である。テキスト 1,P22～23,「●若手行職員に応じた細心の配慮が必要に」参照。
- 以上のことより、適切でないものは A. B. の 2 つであり、(2) が本問の正解である。

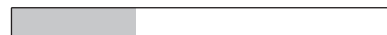
業務経験の棚卸方法

〔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

正解 (4)

正解率 32.6%



解 説

- A. 仕事の内容や成果・実績などに焦点を当ててしまうと数字や具体的な事実のみ焦点が当たってしまうことになる。自分が感じるやりがいや、より本質的な働く動機を突き詰め、自分のキャリア形成の方向性を確認することが必要である。よって適切でない。テキスト 1,P28～30, 「●就業後の出来事について見つめ直してみよう」参照。
- B. 自分史を書く際は、順序立てて考えず、気軽に覚えていること、思いついたことから始めればよく、記憶のかげらを拾い上げて、箇条書きでも単語でもよいのでメモしながら進めればよい。よって適切でない。テキスト 1,P28～30, 「●就業後の出来事について見つめ直してみよう」参照。
- C. 適切である。テキスト 1,P30～33, 「●行動を起こした動機や結果を見て感じたことも記入しておこう」参照。
- D. 個々の業務の棚卸を行う際は、業務の細かいやり方についてマニュアルを作成する作業を行うのではなく、業務を通じて何が身についたかを振り返り、自分にとってその業務がどんな意味を持つのかじっくり考えることが大切である。よって適切でない。テキスト 1,P36～37, 「●個々の業務についてどの程度理解しているか考える」参照。

以上のことより、適切でないものはA. B. D. の3つであり、(4)が本問の正解である。

棚卸の質を高める切り口

〔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)

正解 (1)

正解率 60.3%



解 説

- A. 適切である。テキスト 1,P38, 「2 こんな切り口を用いて棚卸の質を高めよう」参照。
 - B. 適切である。テキスト 1,P38～40, 「①自分らしさが発揮できた業務とそうでない業務」参照。
 - C. 適切である。テキスト 1,P42, 「③困難が大きいほど力が発揮できた業務とそうでない業務」参照。
 - 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」を出発点として仕事を必死にこなしていると、少しずつ「できること」が増えてきて、新しく「やりたいこと」が見えてくる。そのため「やるべきこと」もこなしていく必要がある。よって適切でない。テキスト 1,P43～44, 「●「やるべきこと」ができると「やりたいこと」が見えてくる」参照。
- 以上のことより、適切でないものはD. の1つであり、(1)が本問の正解である。

棚卸に活かすためのマネジメントの基礎知識

〔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)

正解 (2)

正解率 68.1%



解 説

A. リーダーは「導く人」であり、周囲に働きかけて目指す方向に向かわせる役目を負っている。一方で、マネージャーは「管理する人」であり、部下の特性を見極め、部下を活用して組織目標を達成する役割を負っている。この2つの言葉が指し示す人物像はまったくの別物である。よって適切でない。テキスト 1,P46～47, 「1 棚卸に活かすためのマネジメントの基礎知識」参照。

B. 適切である。テキスト 1,P48, 「②人材マネジメント」参照。

C. リスクやトラブルが発生したらマネージャーも解決に当たること、悪い情報ほど自分だけで解決しようとするのではなく、早く伝えることを部下に徹底することがリスクマネジメントのポイントである。よって適切でない。テキスト 1,P49～50, 「③リスクマネジメント」参照。

D. 適切である。テキスト 1,P52～53, 「●プレーヤーとマネージャーで業務を行う時間帯を分ける」参照。

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

管理者に必要なビジネススキル

〔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。

正解 (3)

正解率 71.7%



解 説

- (1) 適切である。テキスト 1,P54～55,「2 管理者に必要なスキルを理解しよう」参照。
- (2) 適切である。テキスト 1,P54～55,「2 管理者に必要なスキルを理解しよう」参照。
- (3) ヒューマンスキルは、リーダーシップやコミュニケーション、部下育成、対人関係構築力など、「人」に関係する能力のことである。問題文の説明はコンセプチュアルスキルのことである。よって適切でない。テキスト 1,P54～55,「2 管理者に必要なスキルを理解しよう」参照。
- (4) 適切である。テキスト 1,P56,「●コンピテンシーの活用により行動の質を上げることが可能」参照。

以上のことより、適切でないものは(3)であり、これが本問の正解である。

対人的側面のコンピテンシー

[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)

正解 (1)

正解率 75.6%



解 説

- A. 対人影響力は、他人任せにすることなく、率先垂範して周囲に働きかけ、理解、共感、納得を得ながら自らの方針を浸透させていくことが求められる能力である。よって適切でない。テキスト 1,P58～59, 「①対人影響力」参照。
- B. 適切である。テキスト 1,P59～60, 「②集団活性化力」参照。
- C. 適切である。テキスト 1,P61, 「③状況対応力」参照。
- D. 適切である。テキスト 1,P63～64, 「⑤多様性受容」参照。

以上のことより、適切でないものはA. の1つであり、(1)が本問の正解である。

思考的側面のコンピテンシー

〔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)

正解 (2)

正解率 53.7%



解 説

A. 問題が発生するごとに個別事案の解決策を考えているだけでは問題は減少するどころかますます増加していく。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必要である。よって適切でない。テキスト 1,P65～66,「①課題設定力」参照。

B. できることからとりあえずこなすのではなく、ゴールを見定めて計画を立てることで、効率よく業務を遂行でき、不足する経営資源を時系列に沿って補強しながら目標が達成できる。これが「計画組織力」である。よって適切でない。テキスト 1,P67～68,「③計画組織力」参照。

C. 適切である。テキスト 1,P68～69,「④実行管理力」参照。

D. 適切である。テキスト 1,P70～71,「⑤判断力」参照。

以上のことより、適切でないものはA. B. の2つであり、(2)が本問の正解である。

資質的側面のコンピテンシー

[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。

正解 (4)

正解率 45.9%



解 説

- (1) 適切である。テキスト 1,P73～74, 「②自律性」参照。
- (2) 適切である。テキスト 1,P74～75, 「③達成志向」参照。
- (3) 適切である。テキスト 1,P75～76, 「④果断性」参照。
- (4) ストレス耐性とは、ストレス状況に置かれてグラっときても元の状態に戻せる力のことを指す。過度のプレッシャーを自らにかけ、かえってストレスを感じる状況を作り出すのは、ストレスに弱い人の特徴である。よって適切でない。テキスト 1,P76～77, 「⑤ストレス耐性」参照。

以上のことより、適切でないものは(4)であり、これが本問の正解である。

マネジメントに必要なスキルの棚卸

[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)

正解 (1)

正解率 44.0%



解 説

- A. 適切である。テキスト 1,P78～80,「6 マネジメントに必要なスキルを棚卸しよう」参照。
- B. 適切である。テキスト 1,P78～80,「6 マネジメントに必要なスキルを棚卸しよう」参照。
- C. 自分の業務経験をコンピテンシーに当てはめることで、印象ベースの自己分析が客観的な自己分析につながり、強み・弱みの把握にもつながる。よって適切でない。テキスト 1,P78～80,「6 マネジメントに必要なスキルを棚卸しよう」参照。
- D. 適切である。テキスト 1,P81～82,「①対人的側面(能動的=対人影響力, 集団活性化力, 状況対応力)」参照。

以上のことより、適切でないものはC. の1つであり、(1)が本問の正解である。

不足しているスキルを補う方法

[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.

正解 (4)

正解率 53.1%



解 説

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だが、合わせて相手の気持ちを配慮して伝えるべき内容を正しく伝えられるかも重要であり、いくら相手の気持ちを理解できていても、それを考慮した言動につなげられなければ意味がない。よって適切でない。テキスト 1,P82,「②対人的側面 (受動的=対人感受性, 多様性受容)」参照。

B. 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、自らが問題意識を持ち、解決テーマを設定したり、問題の真因を探るといった思考が習慣化できれば自然に身についてくる。よって適切でない。テキスト 1,P83,「③思考的側面 (概念化スキル=課題設定力, 問題分析力, 判断力)」参照。

C. 適切である。テキスト 1,P83～84,「⑤資質的側面 (革新性, 自律性, 達成志向, 果断性, ストレス耐性)」参照。

D. 適切である。テキスト 1,P83～84,「⑤資質的側面 (革新性, 自律性, 達成志向, 果断性, ストレス耐性)」参照。

以上のことより、適切なものはC. D. であり、(4)が本問の正解である。

渉外部門の管理者に求められる能力

[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

正解 (3)

正解率 82.7%



解 説

- A. 適切である。テキスト 1,P87～88,「課題設定力」参照。
- B. 適切である。テキスト 1,P88～89,「革新性」参照。
- C. 立場が上になるほど、誘惑が増えて道を誤る危険性が高まることから、コンプライアンスに加えて、インテグリティを意識する必要がある。よって適切でない。テキスト 1,P89～90,「自律性」参照。
- D. 知識の量が多い者が常に正しいわけではなく、また新人や若手が思考したこれまでにないやり方を否定すると、委縮してしまい、せっかく思いついたアイデアも出さなくなってしまう。よって適切でない。テキスト 1,P88～89,「革新性」参照。

以上のことより、適切でないものはC. D. の2つであり、(3)が本問の正解である。

融資部門の管理者に求められる能力

[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)

正解 (3)

正解率 71.0%



解 説

- A. 適切である。テキスト 1,P92～93,「問題分析力」参照。
 - B. 適切である。テキスト 1,P93～94,「計画組織力」参照。
 - C. 適切である。テキスト 1,P93～94,「計画組織力」参照。
 - D. 貸し手としての責任がゼロであるとは言い切れない。貸し手としての責任を果たすために、自身の価値観や倫理観に基づいて行動し、他者に安易に迎合するのではなく、一貫性を持った言動が大切である。よって適切でない。テキスト 1,P94～95,「自律性」参照。
- 以上のことより、適切なものは A. B. C. の 3つであり、(3) が本問の正解である。

窓口部門の管理者に求められる能力

[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)

正解 (2)

正解率 77.5%



解 説

- 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が、周囲の理解と納得を得るために何事にも率先垂範し、積極的に動くことが求められる。よって適切でない。テキスト 1,P96～97,「対人影響力」参照。
 - B. 適切である。テキスト 1,P97～98,「集団活性化力」参照。
 - C. 適切である。テキスト 1,P98,「状況対応力」参照。
 - 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、自金融機関の口座が犯罪に利用されることを避けるため、管理者は臆することなく対応し、場合によっては口座開設を断ることも必要である。よって適切でない。テキスト 1,P100,「自律性」参照。
- 以上のことより、適切でないものは A. D. の 2 つであり、(2) が本問の正解である。

初めて経験する業務への対応方法

[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)

正解 (2)

正解率 53.7%



解 説

- A. 適切である。テキスト 1,P102～104,「●業務の全体像をとらえたうえで個別のケースに対応」参照。
- B. 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、管理者に取り入れてほしい方法は、演繹法的アプローチである。よって適切でない。テキスト 1,P102～104,「●業務の全体像をとらえたうえで個別のケースに対応」参照。
- C. 適切である。テキスト 1,P102～104,「●業務の全体像をとらえたうえで個別のケースに対応」参照。
- D. すでにある手順ややり方にも無理や無駄が潜んでいる可能性があり、それがないかを確認しながら業務を進めれば、合理的、効率的に業務を習得できるし、業務効率化にもつながる。よって適切でない。テキスト 1,P102～104,「●業務の全体像をとらえたうえで個別のケースに対応」参照。

以上のことより、適切でないものは B. D. の 2つであり、(2) が本問の正解である。

苦手な業務の克服

[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になってその経験を活かし、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。

正解 (3)

正解率 97.7%



解 説

- (1) 適切である。テキスト 1,P105, 「2 苦手な業務をどのように克服するか」参照。
- (2) 適切である。テキスト 1,P105～106, 「2 苦手な業務をどのように克服するか」参照。
- (3) 管理者として赴任する以上、得意も不得意も関係なく、管理者として恥ずかしくない業務遂行能力を1日も早く身につける必要がある。よって適切でない。テキスト 1,P105～106, 「2 苦手な業務をどのように克服するか」参照。
- (4) 適切である。テキスト 1,P106～107, 「●部下の欠点をなくすこと以上に長所を伸ばすことが大切」参照。

以上のことより、適切でないものは(3)であり、これが本問の正解である。

部下を活用した苦手業務等への対応

〔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)

正解 (1)

正解率 57.0%



解 説

- A. 管理者は、人事評価などの管理者固有の業務は自力で行わなければならない。よって適切でない。テキスト 1,P108～109,「3 部下を活用して苦手な業務等に対応する」参照。
- B. 管理者に着任後はメンバー全員との個別面談を実施し、現在の担当業務に加え、過去に経験した業務の内容もヒアリングすべきである。これにより、今後の業務分担を考えるうえでも、自分の不得意分野をカバーする意味でも有益な情報になる。よって適切でない。テキスト 1,P108～109,「3 部下を活用して苦手な業務等に対応する」参照。
- C. 管理者は、自身の主担当業務を極力減らして、いざというときに備えることが肝要である。よって適切でない。テキスト 1,P108～109,「3 部下を活用して苦手な業務等に対応する」参照。
- D. 適切である。テキスト 1,P109～110,「●業務を教えてもらう過程で部下の習熟度が分かる」参照。

以上のことより、適切なものはD. の1つであり、(1)が本問の正解である。

仕 事 の 割 当

[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)

正解 (2)

正解率 69.7%



解 説

- A. 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の中に規定されている。よって適切ではない。テキスト 2,P8, 「2 仕事の割当はどのように行うか」参照。
- 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り、同じ金融機関の渉外課、融資課でも、重要課題や力点を入れるべき仕事は異なってくる。よって適切でない。テキスト 2,P8～10, 「●営業店や課の位置づけをつかんだうえで仕事の割当を考える」参照。
- C. 適切である。テキスト 2,P10～13, 「●支店長の考えと異なった運営をすると止められることも」参照。
- D. 適切である。テキスト 2,P15～17, 「●仕事の割当ではメンバーの性格を把握することが必要」参照。

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

部 下 の 進 捗 管 理

[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

正解 (4)

正解率 42.7%



解 説

- A. 適切である。テキスト 2,P18～20,「●自行車の目標達成に向けて営業店を運営する」参照。
- B. 1人ひとりのメンバーが金融機関の意義や組織の目標を理解していないと、毎日の業務の中で個人プレーに走ってしまい、自金融機関の目標達成から離れた動きをするようになる。よって適切でない。テキスト 2,P18～20,「●自行車の目標達成に向けて営業店を運営する」参照。
- C. 金融機関には、数字で表せる業績目標のほか、コンプライアンス上の遵守事項、守るべき規範などがあるが、こうした項目は数字の目標以上に重要である。よって適切でない。テキスト 2,P21～23,「●コンプライアンスは朝礼などで徹底する必要がある」参照。
- D. メンバー個人の自己啓発状況のフォローアップは、営業店の業績目標の達成には直ちに結びつかないとしても、管理者の重要な職務の1つである。よって適切でない。テキスト 2,P21～23,「●コンプライアンスは朝礼などで徹底する必要がある」参照。

以上のことより、適切でないものはB. C. D. の3つであり、(4)が本問の正解である。

部 下 の 労 務 管 理

[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は、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)

正解 (2)

正解率 60.3%



解 説

- A. 適切である。テキスト 2,P29,「●労務管理上の基本理念を常に意識しよう」参照。
- B. 時間外労働や休日出勤は、会社と従業員の「代表」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。よって適切でない。テキスト 2,P29～31,「労務関連の法令等の理解」参照。
- C. 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は、「過少の要求」となり、パワーハラスメントとされる。よって適切でない。テキスト 2,P31～32,「働きがいのある職場作り」参照。
- D. 適切である。テキスト 2,P32～33,「お客様へのサービスの維持」参照。
- 以上のことより、適切でないものは B. C. の 2 つであり、(2) が本問の正解である。

部 下 の 人 事 考 課

[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、評価が悪く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。

正解 (4)

正解率 97.7%



解 説

- (1) 適切である。テキスト 2,P35～36, 「●対象者を納得させられる評価をする必要がある」参照。
- (2) 適切である。テキスト 2,P37～38, 「●日頃から人事考課の目線でメンバーの仕事を見よう」参照。
- (3) 適切である。テキスト 2,P38～40, 「業績評価」参照。
- (4) 人事考課と人間の評価は区別して考える必要があり、気に入っている、性格が合うなどで人事評価を行うことは厳禁である。よって適切でない。テキスト 2,P43, 「●人事考課のルールと基準をしっかりと守ることが重要」参照。

以上のことより、適切でないものは(4)であり、これが本問の正解である。

部 下 の 指 導 ・ 育 成

[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読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)

正解 (3)

正解率 73.0%



解 説

- A. 適切である。テキスト 2,P44～47,「●業務習得プログラムを踏まえて担当させる業務を考える」参照。
- B. 若手職員が業務を身につけていくには、マニュアル本やウェブサイトの読覧も重要であるが、良い上司の指導によって身につくスキルは非常に多い。よって適切でない。テキスト 2,P47～48,「●若手を指導できるかどうかで営業店の実績が変わってくる」参照。
- C. 話す内容のレベルが低いからといって、すぐに管理者自らが司会をするようなパターンは、若手職員の知識やプレゼンテーションスキルを身につける機会を奪うことになる。よって適切でない。テキスト 2,P48～50,「●ミーティングでは若手行職員に司会を任せよう」参照。
- D. 複数の部下がいる場合は、全員に対して同じ時間をかけて、特定の者を偏重するのではないという安心感をすべてのメンバーに対して持たせることが必要となる。よって適切でない。テキスト 2,P50～51,「●部下の行動を観察し適性を把握しておこう」参照。

以上のことより、適切でないものはB. C. D. の3つであり、(3)が本問の正解である。

コンプライアンスの徹底

[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)

正解 (1)

正解率 8.5%



解 説

- A. 個人情報データベース等を構成するのが「個人データ」であり、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ものが「保有個人データ」である。よって適切でない。テキスト 2,P54～55,「情報管理の徹底」参照。
- B. 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いるのは「金融商品取引法」である。「金融サービス提供法」は、金融商品を販売する際に説明しなければならない主な重要事項について定めている。よって適切でない。テキスト 2,P56～57,「商品説明義務の徹底」参照。
- C. 適切である。テキスト 2,P57～58,「融資予約・浮貸の防止」参照。
- D. 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、報酬をもらったかどうかにかかわらず、税理士法で禁止されている税務相談となる可能性がある。よって適切でない。テキスト 2,P60～61,「他職への関与制限・士業制限の徹底」参照。

以上のことより、適切なものはC. の1つであり、(1) が本問の正解である。

事務管理上の留意点

[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)

正解 (2)

正解率 79.2%



解 説

- A. 適切である。テキスト 2,P68, 「①事務ミスへの対応」参照。
 - B. 通達や連絡文書への理解力は人によって異なるため、本部担当者あるいは経営陣の考え方を確認した上で、不明点があれば本部に照会したり、支店長に確認したりすることが必要である。よって適切でない。テキスト 2,P69, 「②部下への連絡の徹底」参照。
 - C. お客様からいただいた名刺も重要な個人情報である。よって適切でない。テキスト 2,P70～71, 「④情報管理の徹底」参照。
 - D. 適切である。テキスト 2,P71, 「⑤部下のケアの徹底」参照。
- 以上のことより、適切でないものは B. C. の 2 つであり、(2) が本問の正解である。

口座開設時の注意点

[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

正解 (4)

正解率 46.6%



解 説

- A. 適切である。テキスト 2,P72, 「①口座開設」参照。
- B. 適切である。テキスト 2,P74, 「④預金口座へのマイナンバー付番」参照。
- C. 適切である。テキスト 2,P73, 「②遠隔地居住者の口座開設申込」参照。
- D. FATCAとは、米国の外国口座税務コンプライアンス法の中で、米国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IRS(米国内国歳入庁)に金融口座情報を報告する制度である。よって適切でない。テキスト 2,P73～74, 「③FATCA / CRS」参照。

以上のことより、適切なものはA. B. C. の3つであり、(4)が本問の正解である。

代筆，委任状・代理人届の取受け

[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)

正解 (4)

正解率 23.8%



解 説

- A. 職員が代筆したものは，後日になって当該取引の内容についてトラブルが発生した際に，その有効性を金融機関が立証するのは極めて困難になり，お客様サービスの一環で安易に応じるものではない。よって適切でない。テキスト 2,P75～76, 「②伝票の代筆」参照。
- B. やむを得ず代筆に応じる場合，担当者が預金者の払戻しの意思を確認するのではなく，管理者を含めた複数名で意思確認を行う必要がある。よって適切でない。テキスト 2,P75～76, 「②伝票の代筆」参照。
- C. 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ているのは，「犯罪収益移転防止法」である。よって適切でない。テキスト 2,P77～78, 「③委任状・代理人届の取受け」参照。
- D. 委任状や代理人届の提出を受けた際であっても，預金名義人（委任者）の意思確認は必須であり，電話等の手段によって意思確認する必要がある。よって適切でない。テキスト 2,P77～78, 「③委任状・代理人届の取受け」参照。

以上のことより，適切でないものは A. B. C. D. の 4つであり，(4) が本問の正解である。

払戻しにおける留意事項

[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)

正解 (1)

正解率 65.8%



解 説

- A. 預金者本人が多額の払戻しを依頼してきた場合、その目的に妥当性があつたとしても、強盗の被害に遭うなど防犯上の観点から振込みや自己宛小切手などほかの支払方法への変更を促すことが基本である。よって適切でない。テキスト 2,P78～79,「④預金者本人による多額の払戻し」参照。
- B. 適切である。テキスト 2,P79～80,「⑤口座名義人の妻など親族による払戻し」参照。
- C. 通帳・証書を提示されたとしても、無権利者に払い戻してしまった場合、本人確認やその他の手続きについて金融機関に過失があれば免責されない可能性が高まる。よって適切でない。テキスト 2,P80～81,「⑥通帳を持参していないお客様への払戻し」参照。
- D. 預金通帳・証書の提示または回収をしないで預金の払戻しに応じた場合、それだけで直ちに払戻しが無効になるわけではない。ただし、預金名義人本人へ支払われたかどうかの問題であり、便宜払い等の手続きが認められた場合を除き、応じてはならない。よって適切でない。テキスト 2,P80～82,「⑥通帳を持参していないお客様への払戻し」参照。

以上のことより、適切なものはB. の1つであり、(1)が本問の正解である。

高齢者名義の預金への対応，相続預金の払戻し

〔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)

正解 (2)

正解率 40.4%



解 説

- A. 適切である。テキスト 2,P82～83, 「ケース①預金者の息子から「父は認知症のため来店しても払戻しはしないでほしい」と申出があった」参照。
- B. 適切である。テキスト 2,P83～84, 「ケース②来店した預金者の娘から「認知症の父親名義の預金を払い戻したい」と申出があった」参照。
- C. 故人の財産は、すべて故人の死亡と同時に全相続人の共有財産と見なされる。不動産も例外ではない。よって適切でない。テキスト 2,P85～86, 「⑧相続預金の払戻し」参照。
- D. 仮払いされる金額は「相続開始時点の債権額(すなわち預金額)× $1/3$ ×申立人の法定相続割合」となり、1金融機関ごとに150万円の上限が設定されている。よって適切でない。テキスト 2,P85～86, 「⑧相続預金の払戻し」参照。

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

預金の差押え，振込みの取消し

〔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ので、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)

正解 (2)

正解率 30.9%



解 説

- A. 適切である。テキスト 2,P87～89, 「⑨預金の差押え」参照。
 - 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することなく差押命令を発するので、まれに債務者と預金者の同一性について疑わしい場合がある。誤って支払停止をかける事務ミス回避するためにも両者の同一性を確認してから支払停止措置を講じるべきである。よって適切でない。テキスト 2,P87～89, 「⑨預金の差押え」参照。
 - C. 為替取引は、「振込依頼人」「仕向金融機関」「被仕向金融機関」「受取人」の 4 者間の取引である。よって適切でない。テキスト 2,P89～91, 「⑩振込みの取消し」参照。
 - D. 適切である。テキスト 2,P89～91, 「⑩振込みの取消し」参照。
- 以上のことより、適切でないものは B. C. の 2 つであり、(2) が本問の正解である。

融資可否の判断, 謝絶時の説明

[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)

正解 (1)

正解率 70.0%



解 説

- A. 適切である。テキスト 2,P92～93,「①融資可否の判断」参照。
- B. 適切である。テキスト 2,P92～93,「①融資可否の判断」参照。
- C. 適切である。テキスト 2,P92～93,「①融資可否の判断」参照。
- D. 現在は、金融円滑化の精神が求められており、「謝絶に至った理由を可能な限り具体的に記録・保存する」体制が求められており、謝絶時には開示できることはできるだけ誠実に説明すべきとされている。よって適切でない。テキスト 2, P93～94,「②謝絶時の説明」参照。

以上のことより、適切でないものはD. の1つであり、(1)が本問の正解である。

融資先のモニタリング，業績悪化先への対応

- [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

正解 (4)

正解率 75.2%



解 説

- A. 適切である。テキスト 2,P96～97, 「④融資先のモニタリング」参照。
- B. 適切である。テキスト 2,P96～97, 「④融資先のモニタリング」参照。
- C. 融資先が直ちに破綻するほどの状況でないなら、随時事業計画の検証と改善支援を行い、場合によっては公的機関を紹介するなど、再建を支援する。再建が困難だと判断した場合は、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。よって適切でない。テキスト 2,P97～98, 「⑥業績悪化先への対応」参照。
- D. 適切である。テキスト 2,P97～98, 「⑥業績悪化先への対応」参照。
- 以上のことより、適切なものは A. B. D. の 3 つであり、(4) が本問の正解である。

預かり資産業務の留意事項

[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)

正解 (3)

正解率 51.1%



解 説

- A. 適切である。テキスト 2,P99～101,「①販売ルールの遵守の確認」参照。
- 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望ましいが、義務付けられているわけではない。よって適切でない。テキスト 2,P101～102,「②高齢のお客様へのセールス」参照。
- C. 筆圧を見たり以前記入してもらった書類と見比べたりすると、レ点や○印でも違いが見えてくる場合もあるため、こうした点をしっかりチェックする必要がある。よって適切でない。テキスト 2,P103～105,「④代筆の有無の確認」参照。
- D. 同じ内容のセールスや説明をしていたとしても、お客様の反応は皆違うはずであり、同一人物でもそのときによって反応は違うので、以前の面談記録をそのまま書き写すようなことは避けなければならない。よって適切でない。テキスト 2,P102～103,「③書類や面談記録の確認」参照。

以上のことより、適切でないものは B. C. D. の 3 つであり、(3) が本問の正解である。

販売後のアフターフォロー

〔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)

正解 (3)

正解率 46.9%



解 説

- A. 適切である。テキスト 2,P105～106,「②担当者の訪問頻度を把握して対応に問題がないか確認する」参照。
- B. 担当者の訪問頻度が高すぎる場合、担当者主導で乗換販売が行われていないか、適合性の原則等に照らしてふさわしくない販売がなされていないかなどを確認する必要がある。よって適切でない。テキスト 2,P105～106,「②担当者の訪問頻度を把握して対応に問題がないか確認する」参照。
- C. すべてのお客様との関係性構築は難しいので、残高が大口の先や、損益の率または額が大きい先を優先して、担当者と同行訪問しお客様との関係を築くことが望ましい。よって適切でない。テキスト 2,P105,「①残高が大口の先などは同行訪問する」参照。
- D. 高齢のお客様については、高齢になるほど記憶力や理解力が低下していくので、面談回数を増やす必要がある。よって適切でない。テキスト 2,P106,「③高齢のお客様にアフターフォローしているか確認する」参照。

以上のことより、適切でないものはB. C. D. の3つであり、(3)が本問の正解である。

ステップアップに必要なスキル

[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)

正解 (1)

正解率 44.6%



解 説

- A. 管理者の立場でも、よりステップアップした経営層の立場でも、部下や同僚にやる気を起こさせることは重要である。よって適切でない。テキスト 2,P119～120,「②モチベーションとは何か理解する」参照。
- B. ハーズバーグの理論によると、人はたくさん給与をもらったからといって必ずしも満足するとは限らないという。よって適切でない。テキスト 2,P121～123,「●給与が上がっただけでは動機づけは起きない」参照。
- C. 適切である。テキスト 2,P123～125,「副支店長に求められる個別のスキル」参照。
- D. OJT は上司による部下への意図的な働きかけが必要で、上司が部下に対してどのような技能を身につけ、どのような経験をさせたいのかといった方針を持つ必要がある。よって適切でない。テキスト 2,P123～125,「副支店長に求められる個別のスキル」参照。

以上のことより、適切なものはC. の1つであり、(1)が本問の正解である。

職 場 環 境 の 向 上

[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)

正解 (3)

正解率 66.1%



解 説

- A. 適切である。テキスト 3,P6, 「1 職場の環境を良くして業務を効率化しよう」参照。
- B. ルーティンの後、退社までの間に実施することも報告させて、課として優先する事項が部下の申告と異なる場合は、優先事項を先に行うよう指導することも大切である。よって適切でない。テキスト 3,P7, 「●部下の悩みを解決する体制作りが求められる」参照。
- C. 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も、ストレスを抱えない職場環境を作ることになり、職場環境の向上につながる。よって適切でない。テキスト 3,P7, 「●部下の悩みを解決する体制作りが求められる」参照。
- D. 自身に代わる推進責任者を決めて、管理者がいなくても環境の整備が実施される体制を作ることが望ましい。よって適切でない。テキスト 3,P8～9, 「●オフィスの整理は部下同士でチェックさせるのがよい」参照。

以上のことより、適切でないものはB. C. D. の3つであり、(3)が本問の正解である。

部下の状況を見極める方法

〔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)

正解 (2)

正解率 74.3%



解 説

- 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こともある。よって適切でない。テキスト 3,P10,「2 部下の様子を観察して状況を見極めよう」参照。
- B. 適切である。テキスト 3,P11,「①普段の状態を見極める」参照。
- C. 適切である。テキスト 3,P11～13,「②お客様との間でトラブル等が発生していないかチェックする」参照。
- D. 同じお客様について長時間対応している場合、担当者の落ち度で手続きができず時間がかかっていたり、何らかのクレームに対応していたりといったことがある一方で、単に担当者の話が長いだけというケースもあるので、よく観察することが必要である。よって適切でない。テキスト 3,P13～14,「〈長時間同じお客様を対応していないかチェックする〉〈長時間電話していないかチェックする〉」参照。

以上のことより、適切でないものはA. D. の2つであり、(2)が本問の正解である。

仕事が遅れている部下への対応

[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)

正解 (3)

正解率 48.5%



解 説

- A. 適切である。テキスト 3,P15～16,「3 仕事が遅れている部下にどう対応するか」参照。
 - B. 時間がかかる仕事は、最初にマニュアルや通達を読み込んで、手順や所要時間を見極めてもらうことが必要であるほか、短時間で集中して取り組むのではなく、少しずつ着手するようなスケジュールになっているかを確認する。よって適切でない。テキスト 3,P16～18,「●余裕を持って仕事をするよう部下に指導する」参照。
 - C. 適切である。テキスト 3,P18～19,「●仕事の内容によっては翌日に回させるなど具体的な指示も必要」参照。
 - D. 適切である。テキスト 3,P19～20,「●無駄な仕事を減らす取組みも積極的に行おう」参照。
- 以上のことより、適切なものは A. C. D. の 3 つであり、(3) が本問の正解である。

訪 問 計 画 の 立 案

[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)

正解 (1)

正解率 82.4%



解 説

- A. 適切である。テキスト 3,P21～22,「4 業務を効率化する訪問計画の立案方法」参照。
- B. 適切である。テキスト 3,P22～24,「●アポイントが少ない担当者には注意が必要」参照。
- C. 期の前半は当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、後半は翌期に回しても支障がないものには手をつけず、当期に実績化できそうなものを徹底して追いかけるという訪問計画となるよう指導する。よって適切でない。テキスト 3,P24～26,「●時期によってメンバーの動きを調整することが重要」参照。
- D. 適切である。テキスト 3,P24～26,「●時期によってメンバーの動きを調整することが重要」参照。

以上のことより、適切でないものは C. の 1つであり、(1) が本問の正解である。

プレイングマネージャーとしての活動

- [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)

正解 (2)

正解率 80.5%



解 説

- A. 管理者が担当するお客様の数は必要最低限にする。また管理者が担当エリアを持つなど担当者と同じ位置づけでは、管理者がいる意味がない。よって適切でない。テキスト 3,P28～30,「●担当者の力量を踏まえて引継ぎの方法を考える」参照。
- B. 適切である。テキスト 3,P28～30,「●担当者の力量を踏まえて引継ぎの方法を考える」参照。
- C. 適切である。テキスト 3,P30～31,「●部下に当日の行動を報告させる体制を作る」参照。
- D. プレイングマネージャーを実践する過程では、当然、お客様優先で対応していくことになる。外訪等で不在のときに起こったことは、ほかの管理者に対処してもらうなど、割り切る必要がある。よって適切でない。テキスト 3,P31～33,「●営業推進と管理・教育は一体化させることが重要」参照。

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

プレイングマネージャーのスケジュール

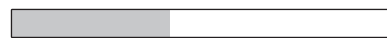
[問 41] プレイングマネージャーのスケジュールについて述べた次の文章のうち、適切でないものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- 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の場合に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ことが望ましい。
- 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)

正解 (4)

正解率 41.7%



解 説

- A. 大口の事業性融資やローンに関する案件など時間がかかるものは、案件を発掘してもすぐに実績化できるものではないので、期の早い段階でお客様へのアプローチを開始しなければならない。よって適切でない。テキスト 3,P34～35,「2 効果の上がるスケジュールの立て方」参照。
- B. 稟議作成は若い担当者も早く習得しておくに越したことはなく、稟議の作成に専念できる日を設けるなどして、部下の成長につなげなければならない。よって適切でない。テキスト 3,P35～36,「●案件のルートを新たに作ることもスケジュールに組み込む」参照。
- C. 新たに発生する重要度の高い案件などは、管理者がやる姿を担当者に見聞きさせるか、担当者の力量を勘案して、ヒアリングやセールス、交渉などを担当者に行わせるか考える。よって適切でない。テキスト 3,P35～36,「●案件のルートを新たに作ることもスケジュールに組み込む」参照。
- D. 日々のスケジュールについては、曜日や時間を決めて管理業との調整をはかっておくべきだが、お客様との面談は相手に合わせて柔軟に設定しなければならず、スケジュールを変更することもあり得る。よって適切でない。テキスト 3,P36～39,「●大まかなスケジュールを理解したうえで詳細を決める」参照。

以上のことより、適切でないものは A. B. C. D. の 4 つであり、(4) が本問の正解である。

若手職員への理解

[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)

正解 (3)

正解率 60.3%



解 説

- A. 適切である。テキスト 3,P46～48, 「1 若手の環境や立場を理解してあげよう」参照。
- B. 適切である。テキスト 3,P46～48, 「1 若手の環境や立場を理解してあげよう」参照。
- C. 管理者は安易に対応を指示するだけでなく、部下が自分で考え、答えを見つけなければならないことを気づかせるために、質問を投げかけるようにする。ただ指示するだけでは、部下の本当の成長にはつながらない。よって適切でない。テキスト 3,P48, 「●部下のキャリアアップのためにもコミュニケーションを図る」参照。
- D. 適切である。テキスト 3,P48～49, 「●業務の手順だけでなく理由も教える必要がある」参照。

以上のことより、適切なものは A. B. D. の 3 つであり、(3) が本問の正解である。

若手職員とのコミュニケーション

[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)

正解 (1)

正解率 85.0%



解 説

- A. 適切である。テキスト 3,P50～51,「①指示を出したにもかかわらず仕事できていない」参照。
 - 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のであれば、評価を明確に伝えて、求められる役割をはっきり説明し、不足している取組みは何かを伝えるべきである。よって適切でない。テキスト 3,P57～59,「③自身の処遇に不満を漏らしている」参照。
 - C. 適切である。テキスト 3,P64～66,「⑤自分から話しかけてこない」参照。
 - D. 適切である。テキスト 3,P69～73,「⑦渉外担当者が外出するケースが少ない」参照。
- 以上のことより、適切でないものはB. の1つであり、(1)が本問の正解である。

部下のメンタルケア

〔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あ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。

正解 (4)

正解率 95.1%



解 説

- (1) 適切である。テキスト 3,P76～77,「3 部下のメンタルにも十分注意を払おう」参照。
- (2) 適切である。テキスト 3,P76～77,「3 部下のメンタルにも十分注意を払おう」参照。
- (3) 適切である。テキスト 3,P77～78,「●観察し話をこまめに聞くことで部下の様子を把握」参照。
- (4) 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、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。よって適切でない。テキスト 3,P78～79,「●業務負担を減らしたり有給休暇の取得を促すことも考える」参照。

以上のことより、適切でないものは (4) であり、これが本問の正解である。

パート職員のモチベーション向上

[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。

正解 (3)

正解率 63.8%



解 説

- (1) 適切である。テキスト 3,P82, 「1 職員のことを理解しモチベーションの向上を」参照。
 - (2) 適切である。テキスト 3,P82～83, 「①パート職員のことを理解する」
 - (3) 今後の教育プログラムを考える際には、金融機関を何年離れていたかではなく、パート職員の仕事上のキャリア（何を、どこまでできるのか）を確認した上で、考える。よって適切でない。テキスト 3,P83, 「②パート職員のキャリアを確認する」参照。
 - (4) 適切である。テキスト 3,P83～84, 「③パート職員のモチベーションを上げる」参照。
- 以上のことより、適切でないものは(3)であり、これが本問の正解である。

パート職員と接する際のポイント

[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

正解 (3)

正解率 81.8%



解 説

- A. パート職員にも、正職員と同等の情報提供を確保するよう注意が必要である。よって適切でない。テキスト 3,P85～86,「②勤務形態の違いを踏まえて対応する」参照。
- B. 適切である。テキスト 3,P86,「③勤務内容の違いを踏まえて対応する」参照。
- C. 無理に褒めたとしても、ご機嫌を取っているように捉えられてしまうので逆効果となる。よって適切でない。テキスト 3,P87～88,「⑤仕事ぶりを認める」参照。
- D. 適切である。テキスト 3,P87～88,「⑤仕事ぶりを認める」参照。
- 以上のことより、適切なものは B. D. の 2 つであり、(3) が本問の正解である。

パート職員への対応法

[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、パート職員当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)

正解 (2)

正解率 81.4%



解 説

- A. 当人の責任ばかりではなく、管理者側の甘い姿勢にも問題があり、管理者としては日頃から言動を注視する必要がある。よって適切でない。テキスト 3,P89～91,「①管理者の頭越しに指示を出す」参照。
- B. 適切である。テキスト 3,P91～93,「②正行職員との関係が良くない」参照。
- C. 適切である。テキスト 3,P93～96,「③部下が自分より年上である」参照。
- D. 直近まで上位管理者であったからといって、上位管理者であったときの立場で行動してもらうと、どちらが管理者か分からないような事態になる。よって適切でない。テキスト 3,P93～96,「③部下が自分より年上である」参照。参照。

以上のことより、適切でないものはA. D. の2つであり、(2)が本問の正解である。

商品や手続きの理解

[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に、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にも有効で、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)

正解 (1)

正解率 80.1%



解 説

- A. 適切である。テキスト 3,P98～99, 「1 商品や手続きを理解し部下に徹底しよう」参照。
- B. 職員の数が減っている上に多様な商品やサービスを提供しなければならず、メンバー1人ひとりにかかる負荷は大きくなっており、各職員に求められる役割は増えていくことが想定される。よって適切でない。テキスト 3,P98～99, 「1 商品や手続きを理解し部下に徹底しよう」参照。
- C. 適切である。テキスト 3,P99～100, 「●勉強会の開催を任せるなどして部下の意識を高める」参照。
- D. 適切である。テキスト 3,P99～100, 「●勉強会の開催を任せるなどして部下の意識を高める」参照。

以上のことより、適切でないものはB. の1つであり、(1)が本問の正解である。

商品知識の習得

[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)

正解 (2)

正解率 84.4%



解 説

- A. 適切である。テキスト 3,P101～102,「2 どのような商品知識を習得すればよいか」参照。
- B. 多くの金融機関が販売チャネルの多様化を推進しており、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。よって適切でない。テキスト 3,P103,「●様々な属性の部下に商品知識などを教えることも重要」参照。
- C. 相続は、税法や不動産といった幅広い分野に知識が及び関連知識が必要となるが、それらについての知識を部下に教えることも、管理者の役割の1つである。よって適切でない。テキスト 3,P103-104,「ケース 1 ●相続関連のセールスを行う場合」参照。
- D. 適切である。テキスト 3,P104～105,「ケース 2 ●住宅ローンの提案を行う場合」参照。
 以上のことより、適切なものは A. D. の 2 つであり、(2) が本問の正解である。

人脈を活用した情報収集

[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、こ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、感じの良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.

正解 (4)

正解率 84.4%



解 説

- A. 適切である。テキスト 3,P106～107,「3 人脈を活用して商品知識等を補おう」参照。
- B. 具体的なケース等を金融機関の管理者が解説することは税理士法違反となる可能性がある。あくまで専門家に解説してもらう。よって適切でない。テキスト 3,P106～107,「3 人脈を活用して商品知識等を補おう」参照。
- C. 適切である。テキスト 3,P107～108,「●相手の欲しがるものを提供すれば要望に応じてくれることも」参照。
- D. 許可がない顧客の情報を社外の人脈に提供することはできない。よって適切でない。テキスト 3, P107～108,「●相手の欲しがるものを提供すれば要望に応じてくれることも」参照。

以上のことより、適切でないものはB. D. であり、(4)が本問の正解である。

正解一覽表

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