

## 涉外基礎

### 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、2025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、試験実施日を基準にしておりますので、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 お客様情報の下調べとニーズ喚起	1	91.9 %
問 2 セールスにおける留意点	2	96.3 %
問 3 見込先選定の基本	3	80.9 %
問 4 店内情報を活用した訪問先の選定	4	91.2 %
問 5 外部情報を活用した訪問先の選定	5	61.8 %
問 6 電話でのアポイント	6	67.6 %
問 7 自営業のお客様へのアポイント	7	88.2 %
問 8 訪問計画表と活動管理	8	88.2 %
問 9 涉外活動のスタイル	9	97.8 %
問10 1日ごとの訪問計画表	10	65.4 %
問11 あいさつとお辞儀	11	92.6 %
問12 名刺交換の基本動作	12	71.3 %
問13 年金セールスを行う際の留意点	13	96.3 %
問14 セールスの進め方と持ち物	14	98.5 %
問15 雑談の進め方	15	93.4 %
問16 不動産を話題にした雑談	16	89.7 %
問17 こだわりの品物を話題にした雑談	17	91.2 %
問18 セールスにつながるキーワードの見つけ方	18	100.0 %
問19 自宅を建て替えるお客様との会話	19	96.3 %
問20 運用リスクを警戒するお客様との会話	20	94.9 %
問21 年金だけでは老後が不安なお客様との会話	21	84.6 %
問22 カレンダーをきっかけにした会話	22	80.9 %
問23 個人情報保護法における個人情報	23	59.6 %
問24 個人識別符号および要配慮個人情報	24	37.5 %
問25 報告・連絡・相談のポイント	25	83.1 %
問26 カスタマーハラスメントの定義	26	83.1 %
問27 カスタマーハラスメントの行為例	27	95.6 %
問28 苦情・クレームと対応上の注意点	28	26.5 %
問29 セールスの基本的な考え方	29	96.3 %
問30 お客様情報の着眼点	30	94.1 %
問31 お客様との人間関係づくり	31	91.2 %
問32 わかりやすい説明の仕方	32	97.8 %
問33 流動性メイン化のポイント	33	84.6 %
問34 サービスの品質	34	42.6 %
問35 電話セールスの留意点	35	96.3 %
問36 スーパー定期貯金	36	66.9 %
問37 貯蓄貯金	37	50.7 %
問38 マル優制度・マル特制度	38	3.7 %
問39 教育ローン	39	88.2 %
問40 リフォームローン	40	94.9 %
問41 カードローン	41	77.9 %
問42 公的年金のしくみ	42	64.7 %
問43 国民年金の種別	43	49.3 %
問44 国民年金保険料の納付方法	44	66.2 %
問45 付加年金の計算	45	61.8 %
問46 加給年金の加算条件	46	57.4 %
問47 相続の承認と放棄	47	16.9 %
問48 預貯金の払戻し制度	48	23.5 %
問49 みなし相続財産と非課税財産	49	57.4 %
問50 相続税の申告と納付	50	33.1 %

## お客様情報の下調べとニーズ喚起

〔問 1〕 お客様情報の下調べとニーズ喚起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. 取引のあるお客様であれば、年齢・職業・住所などがわかるだけでなく、給与振込をはじめ公共料金等の口座引落としや住宅ローンや自動車ローンの貸出金の有無など、さらに多くの情報を入手でき、ニーズキャッチに生かすことができる。
- b. 渉外担当者が実践すべきセールスとは、ヒアリングで得られる情報よりも事前に収集した情報だけを基にして、お客様のニーズに合っていそうな商品を推定して提案する方法である。
- c. マイホームの取得についてまだ具体的に考えていないお客様でも、住宅ローン相談会や返済額のシミュレーションをご案内することで、住宅ローンのニーズを喚起できることがある。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

正解 (2)

正解率 91.9%



### 解 説

- a. 適切である。テキストNo.1 P10「①お客様情報の収集」参照。
  - b. 渉外担当者が実践すべきセールスとは、お客様の発言や考えをしっかりと聞き取ったうえで行うものであり、お客様のニーズをとらえた、的確なお客様本位のセールスである。よって適切でない。テキストNo.1 P11「②面談」参照。
  - c. 適切である。テキストNo.1 P13「②お客様のニーズを発掘する」参照。
- 以上のことより、適切なものは a. と c. であり、(2) が本問の正解である。

## セールスにおける留意点

〔問 2〕 セールスにおける留意点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) お客様と会話を進める際には、あらゆる商品に潜在ニーズがあるかを探るよりも、特定の商品だけに目を向けてニーズを発掘することが大切である。
- (2) J A (J F) 以外の金融機関で資産を保有していることがわかったとしても、保有資産が多いからといってむやみにセールスしてはならず、顧客カードなどの情報をもとに、適合性の原則を踏まえた提案を行わなければならない。
- (3) お客様と会話をしていると両親や子供・孫などの話が出てくることがあるが、それらの人たちの話題は掘り下げずに、目前のお客様のニーズの発掘だけに集中することが大切である。

正解 (2)

正解率 96.3%



### 解 説

(1) お客様と会話を進める際には、特定の商品に対するニーズを発掘するよりも、あらゆる商品について潜在ニーズがないかを考える必要がある。よって適切でない。テキスト No. 1 P17～18「①特定商品のニーズ発掘だけに目が向いている」参照。

(2) 適切である。テキスト No. 1 P19「② J A (J F) で保有する資産だけに目が向いている」参照。

(3) お客様と会話をしていると両親や子供・孫の話などが出てくることがあるが、それらの人たちにも目を向けながら話を進めることで、さまざまなニーズを発掘することが可能になる。よって適切でない。テキスト No. 1 P20～21「③目の前のお客様だけに目が向いている」参照。

以上のことより、適切なものは (2) であり、(2) が本問の正解である。

## 見 込 先 選 定 の 基 本

〔問 3〕 見込先選定の基本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) 見込客は、担当地区のすで取引のあるお客様、および口座がなくても担当地区に住んでいる、または働いている法人・個人すべての先の中から選定するのがよい。
- (2) 見込先を選定する際には、できるだけ広い範囲で考え、訪問件数を増やしてより多くの見込先を訪問することが、長期的に成果を上げるポイントとなる。
- (3) すで取引しているお客様に満足してもらうことも必要だが、まずは所属JA(JF)と取引のないお客様を獲得することが大切であり、これからお客様になりそうな先を最優先に見込先を選定するのがよい。

正解 (3)

正解率 80.9%



## 解 説

- (1) 適切である。テキスト№1 P27「●広い範囲から見込先を選んだうえで訪問先を決める」参照。
- (2) 適切である。テキスト№1 P27「●広い範囲から見込先を選んだうえで訪問先を決める」参照。
- (3) 所属JA(JF)と取引のないお客様を獲得することも必要だが、すで取引しているお客様に満足してもらうことがまずは大切であり、そのような考えのもと見込先を選定する。よって適切でない。テキスト№1 P28「●訪問先を決めるまでの手順」参照。  
以上のことより、適切でないものは(3)であり、(3)が本問の正解である。

## 店内情報を活用した訪問先の選定

〔問 4〕 店内情報を活用した訪問先の選定について述べた次の文章のうち、適切でないものがいくつあるかを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 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り、取引拡大のチャンスが大きい。
- b. 貯金残高が100万円以上増加したなど、一定期間に一定額以上増えたお客様については、余裕資金が少ないことを示しており、リスク許容度が小さくなっている可能性があるため、投資信託等による資産運用の提案は難しい。
- c. J A (J F) 内にある情報を生かせるかどうかは、担当者自身の情報感度の高さ次第であり、担当者には、膨大な量の情報の中からどの情報が必要なのか、また不要なのかを取捨選択する力が必要である。

(1) 1つ

(2) 2つ

(3) 3つ

正解 (1)

正解率 91.2%



### 解 説

- a. 適切である。テキストNo.1 P31「●貯金残高の多いお客様は取引拡大のチャンスが大きい」参照。
- b. 貯金残高が一定期間に一定額以上増えたお客様については、「余裕資金がある」ことを示しており、リスク許容度が「大きく」なっている可能性があるため、投資信託等による資産運用の提案ができる。よって適切でない。テキストNo.1 P34～35「●一定以上貯金が増えていれば余裕資金があることを示唆」参照。
- c. 適切である。テキストNo.1 P35「●窓口日誌やお客様案内係からも情報を収集しよう」参照。

以上のことより、適切でないものはb. であり、(1) が本問の正解である。

## 外部情報を活用した訪問先の選定

〔問 5〕 外部情報を活用した訪問先の選定について述べた次の文章のうち、適切でないものがいくつあるかを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 幼稚園や保育園に訪問できても、親世代は子供の教育費の負担に加えて、住宅ローンやマイカーローンなどを抱えている可能性が高いため、ローンや貯金などの見込先になるとは考えにくい。
- b. 有料老人ホームは、比較的金に余裕のある人でないと入居できない施設が多いため、もし訪問できれば、入居者が新しいお客様になってくれる可能性が高くなる。
- c. 商店街や町内会の関係者と親しくなれば、その地域の情報が手に入るだけでなく、地域の実権者や地元の優良企業の社長などを紹介してもらえるチャンスが広がる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

正解 (1)

正解率 61.8%



### 解 説

- a. 幼い子供を持つ親は、ローンや積立を中心とした貯金の見込先であるだけでなく、将来的にもメインバンクとして利用してもらえる可能性が高い。よって適切でない。テキスト No.1 P37～38「●幼稚園や保育園に通う子供たちの親に着目」参照。
- b. 適切である。テキスト No.1 P38「●大きな土地を所有している地主も有力な訪問先」参照。
- c. 適切である。テキスト No.1 P38～39「●移動時間もむだに過ごさず周りを観察しよう」参照。

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

## 電話でのアポイント

〔問 6〕 電話でのアポイントについて述べた次の文章のうち、適切でないものはいくつあるかを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 電話でのアポイントの目的は、訪問する日時を決めることに加えて、商品やキャンペーンの詳しい説明や提案を行って、その場で素早く成約を得るよう進めることである。
- b. お客様が電話口に出たら、関係性の築けていないお客様であっても「少しでもお時間をください」と一言伝えたくて、ニーズ喚起から商品説明まで、一連のセールスを行うことが大切である。
- c. お客様に対し電話で質問をするときは、二者択一など回答範囲を限定したクローズ質問より、自由に答えられるオープン質問のほうが、お客様は簡潔に答えやすくなる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

正解 (3)

正解率 67.6%



### 解 説

- a. 電話でのアポイントの目的は、商品やキャンペーンの詳しい説明や提案をすることではなく、あくまで訪問する日時を決めることである。よって適切でない。テキストNo.1 P44「●アポイントでは電話をかけるタイミングや話の内容が重要」参照。
- b. 関係性の築けていないお客様に対して、ニーズ喚起から商品説明まで一連のセールスを行っても、良い結果につながることは滅多にない。よって適切でない。テキストNo.1 P44～45「①用件を手短かに伝え、詳しい話はしない」参照。
- c. お客様に対し電話で質問をするときは、自由に答えられるオープン質問より、二者択一など回答範囲を限定したクローズ質問のほうが、簡潔に答えやすくなる。よって適切でない。テキストNo.1 P46「⑥質問は答えやすいものにする」参照。

以上のことより、すべて適切ではないため、(3)が本問の正解である。



## 自営業のお客様へのアポイント

〔問 7〕 自営業のお客様へのア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. 自営業のお客様が抱えている主な心配事は、自分自身が病気やケガで働けなくなる就業不能リスクなど、事業が立ち行かなくなったときの問題である。
- b. 自営業のお客様には、会社員等のような基礎年金の制度はなく、報酬比例の年金がベースにあるだけであるため、自助努力で私的年金を積み上げなくてはならない。
- c. アポイントにおいては、情報提供などの用件を簡単に伝え、都合の良い日時を確認することが理想だが、相手に伝わらない懸念もあるため、訪問したい理由について、少し具体的に説明するとよい。

(1) 1つ

(2) 2つ

(3) 3つ

正解 (1)

正解率 88.2%



### 解 説

- a. 適切である。テキストNo.1 P56「③自営業のお客様」参照。
- b. 自営業のお客様には会社員等のような厚生年金（報酬比例部分）の制度はなく、国民年金（基礎年金）がベースにあるだけであるため、自助努力で私的年金を積み上げなくてはならない。よって適切でない。テキストNo.1 P56「③自営業のお客様」参照。
- c. 適切である。テキストNo.1 P56「③自営業のお客様」参照。

以上のことより、適切でないものはb. であり、(1) が本問の正解である。

## 訪問計画表と活動管理

〔問 8〕 訪問計画表と活動管理について述べた次の文章のうち、適切なものがいくつあるかを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 1週間ごとの訪問計画表を作成しておくとし、ひと目でどの時間が空いていて、アポイントを入れるにはどの時間が最適かの判断ができ、より効率的に訪問計画を立てることができる。
- b. 1日ごとの訪問計画表を作成しておくとし、訪問時間や必要書類等の持ち物、出発前に調べることを具体的に記載することで、考える時間を極力減らすことができる。
- c. 訪問計画表に記載するお客様情報は個人情報であるが、万一漏洩してもお客様を特定されなければ問題はなため、管理に工夫をする必要はない。

(1) 1つ

(2) 2つ

(3) 3つ

正解 (2)

正解率 88.2%



### 解 説

- a. 適切である。テキストNo.1 P74「●2種類の訪問計画表を作成して効率的に行動しよう」参照。
  - b. 適切である。テキストNo.1 P74「●訪問計画表を作成するメリット」参照。
  - c. 訪問計画表に記載するお客様情報は個人情報であるため、漏洩しないよう厳格に取り扱わなければならない。万一漏洩してもお客様を特定できないような工夫が必要である。よって適切でない。テキストNo.1 P75「●くれぐれも個人情報が漏洩しないよう注意する」参照。
- 以上のことより、適切なものは a. と b. であり、(2) が本問の正解である。

## 渉外活動のスタイル

〔問 9〕 渉外活動のスタイル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) 以前の営業スタイルでは、数多くのアポイントを取得して、面談率を高めながら、情報収集から成約にこぎつけるといった手法が多くみられた。
- (2) 今日の渉外担当者には、お客様の特定の行動やライフイベントに着目しながら、お客様が興味を持つタイミングで適切なメッセージや提案を提供していく E B M (Event-Based Marketing) と呼ばれる営業手法が求められている。
- (3) 近年の渉外活動は、C R M (Customer Relationship Management) によるお客様情報の共有・活用や、S F A (Sales Force Automation) による営業活動支援により、お客様の目的に合った商品サービスを提供する質のセールスではなく、ひたすら面談数を追う量のセールスが求められるようになっている。

正解 (3)

正解率 97.8%



### 解 説

- (1) 適切である。テキスト No. 1 P80 「●面談数を追う量のセールスにお客様本位の質のセールスを加えていく」 参照。
- (2) 適切である。テキスト No. 1 P81 「●面談数を追う量のセールスにお客様本位の質のセールスを加えていく」 参照。
- (3) 面談数を追う量のセールスに加えて、お客様の目的に合った商品サービスを提供する質のセールスも求められている。よって適切でない。テキスト No. 1 P80 ～ 81 「●面談数を追う量のセールスにお客様本位の質のセールスを加えていく」 参照。

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

## 1 日 ごと の 訪 問 計 画 表

〔問 10〕 1 日 ごと の 訪 問 計 画 表 について述べた次の文章のうち、適切なものはいくつあるかを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 1 日 ごと の 訪 問 計 画 表 には、訪 問 先 ごと に、訪 問 時 間 ・ お 客 様 の 名 前 ・ 訪 問 目 的 ・ 持 ち 物 ・ 出 発 前 に 調 べ て お く こ と な ど を 記 入 し て お く と よ い。
- b. アポイントを取る先は「TEL 先」「見込先」に分けて、優先順位の高いものを「TEL 先」、それほど高くないものを「見込先」にするなど分けて記載しておくといふ。
- c. 空き時間や業後に行う仕事については別途メモ帳などに記載し、訪問計画表には訪問に関する内容のみを記載して別々に管理することで、効率的な活動につなげることができる。

(1) 1 つ

(2) 2 つ

(3) 3 つ

正解 (2)

正解率 65.4%



### 解 説

- a. 適切である。テキストNo.1 P83「●訪問計画表（1 日分）のサンプル」参照。
- b. 適切である。テキストNo.1 P83「●訪問計画表（1 日分）のサンプル」参照。
- c. 空き時間や業後に行う仕事についても訪問計画表に記載しておくことで、渉外活動以外の1日の予定を把握することができ、効率的な活動につながる。よって適切でない。テキストNo.1 P83「●訪問計画表（1 日分）のサンプル」参照。

以上のことより、適切なものは a. と b. であり、(2) が本問の正解である。

## あいさつとお辞儀

〔問 11〕 あいさつとお辞儀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を(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 笑顔で行うきちんとしたあいさつは、お客様に爽やかさと信頼感を与え、その後のコミュニケーションを円滑に行いやすい環境を作ることになる。
- b. お辞儀をするタイミングは、「先言後礼」といって「言葉が先、行動が後」が基本であり、相手とアイコンタクトを取り、言葉を伝えてからお辞儀をするこ  
とで、気持ちが伝わりやすくなる。
- c. お辞儀の種類のうち、「会釈」はすれ違う時や人の近くを通る際に使い、「最敬  
礼」はお客様訪問の際などに使い、30 度程度の角度で、背骨、首を真っ直ぐ  
にしたままお辞儀をする。

(1) 1つ

(2) 2つ

(3) 3つ

正解 (1)

正解率 92.6%



### 解 説

- a. 適切である。テキスト№1 P94～95「③あいさつ」参照。
- b. 適切である。テキスト№1 P96「●先言後礼（せんげんごれい）」参照。
- c. お客様訪問の際などに使うのが「普通礼（敬礼）」で、「最敬礼」はお詫びや感謝を伝えるときなどに使い、45 度程度の角度で深く腰を折り、3 秒ほど静止し、4 秒ほどかけてゆっくり戻して行う。よって適切でない。テキスト№1 P95「●お辞儀の種類－会釈・普通礼（敬礼）・最敬礼－」参照。

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

## 名 刺 交 換 の 基 本 動 作

〔問 12〕 名刺交換の基本動作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. 先に自分の名刺を名刺入れの上に置き、相手側に文字が読みやすいように向け、「J A(J F)〇〇の〇〇〇〇(フルネーム)と申します」と名乗りながら、両手で相手が受け取りやすい位置に差し出す。
- b. 上司と同行した際など、複数人で名刺交換を行うことがあるが、この場合は、地位の低い人から順に交換することがマナーである。
- c. 相手と同時に名刺交換する場合には、片手で受け取ることになるが、自分の名刺も片手で渡さざるを得ないため、お客様の名刺を受け取った後で、もう片方の手を添える。

(1) 1つ

(2) 2つ

(3) 3つ

正解 (2)

正解率 71.3%



### 解 説

- a. 適切である。テキストNo.1 P98「●名刺交換の基本動作」参照。
- b. 複数人での名刺交換を行うことがあるが、この場合は、地位の「高い」人から順に交換することがマナーである。よって適切でない。テキストNo.1 P98「④名刺交換」参照。
- c. 適切である。テキストNo.1 P98「④名刺交換」参照。

以上のことより、適切なものは a. と c. であり、(2) が本問の正解である。

## 年金セールスを行う際の留意点

〔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、適切でないものがいくつあるかを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 現役世代のお客様に年金セールスでアプローチする場合は、これまでも前任の担当者が口座獲得の提案をしている可能性があるため、訪問前に面談記録などを確認しておくといよい。
- b. 年金口座を提案するお客様には高齢者も多いため、「ゆっくりはっきり丁寧に話す」「お客様の話をしっかり聞く」「代理人取引や相続等に備えて家族構成を把握しておく」「契約等の際には最後にもう一度内容を確認する」などに気をつける。
- c. 年金セールスでお客様から「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、老後資金や今後の資金計画に関する情報提供のタイミングではないため、面談を切り上げて、またの機会を探るとよい。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

正解 (1)

正解率 96.3%



### 解 説

- a. 適切である。テキストNo.1 P116「①年金セールス編」参照。
- b. 適切である。テキストNo.1 P115「①年金セールス編」参照。
- c. 年金セールスでお客様から「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、「いまのうちから資金計画を考えておきませんか?」と伝えながら、年金以外の商品情報や、お客様がいま悩んでいることを引き出すことが大切である。よって適切でない。テキストNo.1 P117「①年金セールス編」参照。

以上のことより、適切でないものはc. であり、(1) が本問の正解である。

## セールスの進め方と持ち物

〔問 14〕 セールスの進め方と持ち物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) ローンのセールスは「お客様から要望があったら、その商品を提案すればよい」というわけではなく、J A (J F)の担当者からお客様の「ローンニーズ」を引き出すことが重要であり、訪問時のセールスの進め方をイメージして準備しておくことが大切である。
- (2) ローンのセールスで成約した場合、契約に必要な書類には、「資金使途にかかわらず提出していただく書類」と「資金使途によって提出していただく書類」があるため、チェック表を作りお客様にお渡しすることで、不備なく確実にローン実行を迎えることができる。
- (3) 会話の中で、提案した商品とは異なるローン商品にお客様が興味を示す場合もあるが、成約につなげるためにも、他の商品へ話が逸れないような会話の進め方が大事である。

正解 (3)

正解率 98.5%



### 解 説

- (1) 適切である。テキストNo.1 P123～124「●セールスの進め方をイメージしたうえで持ち物を考える」参照。
- (2) 適切である。テキストNo.1 P124「●セールスの進め方をイメージしたうえで持ち物を考える」参照。
- (3) 会話の中で、提案とは異なるローン商品にお客様が興味を示す場合もあるため、こういったチャンスを逃さないためにも、商品ラインナップは必ず持参して案内できるようにしておく。よって適切でない。テキストNo.1 P124「●セールスの進め方をイメージしたうえで持ち物を考える」参照。

以上のことより、適切でないものは(3)であり、(3)が本問の正解である。



## 雑 談 の 進 め 方

〔問 15〕 雑談の進め方について述べた次の文章のうち、適切でないものがいくつあるかを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 話題探しは訪問する道中から始まっており、近所に新しく開店したスーパーや空き地にどんな建物が建つのかなど、くまなくチェックしておくことが重要である。
- b. 雑談のきっかけは何でもよく、天気・気候などの導入のあと何かひとつ話してみても、お客様の反応が今ひとつであれば、別の話題に切り替えることが大切である。
- c. 担当者が、笑顔で自分のことを楽しそうに話している姿を見せようと、お客様はかえって警戒心を強めてしまい、お客様との距離感を遠ざけてしまうことになるので注意する。

(1) 1つ

(2) 2つ

(3) 3つ

正解 (1)

正解率 93.4%



### 解 説

- a. 適切である。テキストNo.2 P9「●お客様の情報を得るためのステップ」参照。
- b. 適切である。テキストNo.2 P9「●お客様の情報を得るためのステップ」参照。
- c. 担当者がしっかりと笑顔で、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、お客様との距離感を縮めることが可能になる。よって適切でない。テキストNo.2 P8「●お客様の情報を得るための雑談の進め方」参照。

以上のことより、適切でないものはc. であり、(1) が本問の正解である。

## 不動産を話題にした雑談

〔問 16〕 不動産を話題にした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) お客様宅で不動産について話をする際には、「〇〇様は昔からこちらの地域にお住まいだったのでしょうか？」など、居住地の話題からスタートすると話を進めやすくなる。
- (2) 固定資産税の納税通知書と納付書が送付される4～6月頃は、不動産について意識する時期で話題にのぼりやすいため、事前に路線価や近隣の売買価格などを調べておくことで、会話をスムーズに展開することができる。
- (3) 不動産価格や相続税や贈与税の算出に必要な路線価とは、すべての宅地の売買価格を国が定めたものであり、毎年1月1日に国税庁から発表される。

正解 (3)

正解率 89.7%



### 解 説

- (1) 適切である。テキストNo.2 P24「③不動産の話」参照。
- (2) 適切である。テキストNo.2 P24「③不動産の話」参照。
- (3) 不動産価格や相続税や贈与税の算出に必要な路線価（相続税路線価）とは、路線（道路）に面する「標準的な」宅地の1平方メートル当たりの価額のことであり、毎年1月1日時点の価格が「毎年7月1日」に国税庁より発表される。よって適切でない。テキストNo.2 P24「③不動産の話」参照。

以上のことより、適切でないものは(3)であり、(3)が本問の正解である。

## こだわりの品物を話題にした雑談

〔問 17〕 こだわりの品物を話題にした雑談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. 絵画や置物などの品物は、お客様が手間や費用をかけて集めた大切なものであるが、それらは業務とは直接関係がないため、できるだけ言及せず、関心を示さないようにすることで、お客様にむしろ安心感を与えることができる。
- b. インターネットで調べた情報をお客様と共有しても、信頼関係にはつながらないため、その場で検索して調べたりするよりも、知識がなければ他の話題に変えるほうがよい。
- c. キャッシュレス決済を利用してポイントやマイルをお得に貯め、それを活用して商品の購入やホテルや飛行機などを無料で利用するといったお客様も一定数見受けられ、キャッシュレス決済やクレジットカードに関する渉外担当者からの情報提供を待っている可能性もある。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

正解 (2)

正解率 91.2%



### 解 説

- a. 絵画や置物などの品物は、お客様が時間と労力、費用をかけて集めた大切なものであるため、「集めるのには相当ご苦労されたのではないですか？」など、ねぎらいの言葉とともに理解しようとしている姿勢を見せることで、お客様の満足度が高まり喜んでもらえる。よって適切でない。テキストNo.2 P35「②こだわりの品物について話題にする」参照。
  - b. インターネットを使って調べていく中で、お客様ご自身も知らなかった情報が見つかることがあり、そうした情報を共有できれば、「〇〇さん、ありがとう。私も勉強になったよ」といった感謝の言葉をいただけるなど、信頼関係を築くことができ、その後の良い結果が期待できる。よって適切でない。テキストNo.2 P36「②こだわりの品物について話題にする」参照。
  - c. 適切である。テキストNo.2 P35～36「②こだわりの品物について話題にする」参照。
- 以上のことより、適切でないものは a. と b. であり、(2) が本問の正解である。

## セールスにつながるキーワードの見つけ方

〔問 18〕 セールスにつながるキーワードの見つけ方について述べた次の文章のうち、適切でないものを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- (1) お客様との会話の中からニーズを汲み取っていくためには、表情や発言に注意を払う必要はなく、自分の提案を最優先に話を進めることが大切である。
- (2) セールスにつながるキーワードは、金融に関連した会話の中からしか出てこないというわけではなく、趣味や嗜好が強く反映されている雑談の中にこそ、お客様の本音とともにキーワードが隠れていることがある。
- (3) キーワードは、お客様の抵抗が少ない部分を見つけて、雑談からビジネスの話題に切り替えるためのカギであり、言い換えると、お客様の口から出てきた本音であり、セールスに直接結びつけていくことができる「お客様の想い」とも言える。

正解 (1)

正解率 100.0%



### 解 説

- (1) お客様との会話の中からニーズを汲み取っていくためには、相手の表情を観察し、発言に対してしっかりと傾聴することが大切である。よって適切でない。テキストNo.2 P40「セールスにつながるキーワードの見つけ方」参照。
- (2) 適切である。テキストNo.2 P41「セールスにつながるキーワードの見つけ方」参照。
- (3) 適切である。テキストNo.2 P43「●お客様の考えを引き出すために仮定の質問を投げかけることも有効」参照。

以上のことより、適切でないものは(1)であり、(1)が本問の正解である。

## 自宅を建て替えるお客様との会話

〔問 19〕 自宅を建て替えるお客様との会話について述べた次の文章のうち、適切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. ハウスメーカーが間に入っている場合は、提携ローンなどの提案を受ける可能性が非常に高いため、住宅ローンのセールスポイントをしっかりと整理して、他の金融機関と差別化ができるように案内するとよい。
- b. 毎月の返済額がむりのない範囲に収まっているかなどを含め、住宅ローンを組む前からライフプランニング等のサービスを提供しながら、お客様の信頼を勝ち取るというのも有効な手段である。
- c. 二世帯住宅を検討する理由は、家族構成の変化を背景にした土地活用の問題に限られており、税金や相続の問題が関係することはほとんどない。

(1) 1つ

(2) 2つ

(3) 3つ

正解 (1)

正解率 96.3%



### 解 説

- a. 適切である。テキストNo.2 P55「自宅を建て替える」参照。
- b. 適切である。テキストNo.2 P55「自宅を建て替える」参照。
- c. お客様が二世帯住宅を建てる理由には、土地の有効活用だけでなく、土地や建物に関する税金の問題あるいは相続の問題やニーズが考えられるため、今回の相談だけでなく他に税金関係で気になっている点がないかなど直接聞くなどして、関係を深めていくことが重要である。よって適切でない。テキストNo.2 P55～56「自宅を建て替える」参照。

以上のことより、適切でないものはc. であり、(1) が本問の正解である。

## 運用リスクを警戒するお客様との会話

〔問 20〕 運用リスクを警戒するお客様との会話について述べた次の文章のうち、適切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. 投資信託等の金融商品を提案すると、強い抵抗感を示す方もいらっしゃるため、まずは提案する前に、そのような反応を示す理由がどこにあるのかについて、むりのない範囲でお客様との会話を通じて探っていくことが重要である。
- b. 客観的なデータを示してもやはり「投資は怖い」「投資はしたくない」というお客様も一定数いらっしゃるため、そのような場合には、ハイリスクハイリターンの投資信託などの積極的な運用で得られるリターンを強調しながら、資産運用を促すことが必要である。
- c. お客様がハイリスク商品を希望するなど、担当者のアドバイスと異なる選択をするような場合でも、お客様の意向をしっかりと受け止めたうえで、リスクやメリット・デメリットについて客観的な説明を繰り返しながら、他の運用策もあることを丁寧にお伝えしていくとよい。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

正解 (2)

正解率 94.9%



### 解 説

- a. 適切である。テキストNo.2 P61「資産運用は損をするからいやだ」参照。
  - b. 客観的なデータを示してもやはり投資は怖い、投資はしたくないというお客様も一定数いらっしゃるため、そのような場合には、「個人向け国債などの堅実な運用提案」を行い、資産運用を促すことが必要である。よって適切でない。テキストNo.2 P62「資産運用は損をするからいやだ」参照。
  - c. 適切である。テキストNo.2 P62「資産運用は損をするからいやだ」参照。
- 以上のことより、適切なものは a. と c. であり、(2) が本問の正解である。

## 年金だけでは老後が不安なお客様との会話

〔問 21〕 年金だけでは老後が不安なお客様との会話について述べた次の文章のうち、適切でないものがいくつあるかを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 定年退職を控えたお客様の場合、すでに十分な資金準備ができていることが多く、不安を抱えているケースはまれであるため、渉外担当者が特に関与しなくても、信頼関係を自然と築くことができる。
- b. 相談を受ける際には、あまり細かい生活費のデータなどを示すとお客様が混乱してしまうため、できるだけ主観的な印象だけで話を進めるほうがよい。
- c. お客様のニーズを聞き取るよりも、まずは退職金の金額に応じて収益性の高い運用商品を提案することが重要であり、提案に時間をかけずに、最小限の確認でセールスにつなげることが望まれる。

(1) 1つ

(2) 2つ

(3) 3つ

正解 (3)

正解率 84.6%



### 解 説

- a. 定年退職を間近に控えたお客様の多くは、老後の生活資金について漠然とした不安を抱えているため、そうしたお気持ちに寄り添い、渉外担当者として親身に相談に乗れる姿勢を示すことが大切である。よって適切でない。テキストNo.2 P68「年金だけでは老後が不安」参照。
- b. 相談を受ける際には、老後の生活費などに関する具体的なデータを活用しながら、お客様の考えと現在の準備状況にずれがないかを丁寧にうかがっていくとよい。よって適切でない。テキストNo.2 P69「年金だけでは老後が不安」参照。
- c. お客様のご希望や不安をしっかりと聞きし、退職金やこれまでの貯蓄なども踏まえたうえで、むりのない資産運用の提案につなげていくことが大切である。よって適切でない。テキストNo.2 P69「年金だけでは老後が不安」参照。

以上のことより、すべて適切ではないため、(3)が本問の正解である。



## カレンダーをきっかけにした会話

〔問 22〕 カレンダーをきっかけにした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. リビングや書斎に他の金融機関や取引先のカレンダーを見かけたとしても、取引などを隠すことなく話をしてもらえるケースはまれであるため、お客様から話題にするまで触れないほうがよい。
- b. 他の金融機関との取引があったとしても、取引状況によっては、その取引を J A (J F) に取り込むチャンスとなる可能性があるため、担当者とは付き合いが長いのか、それとも新人や若手が担当しているのかなど、積極的にヒアリングするとよい。
- c. 現在の担当者への不平不満が聞かれる場合は、他の金融機関や担当者のどんな点に不平不満を持っているのか、できるだけ詳しくお聞きし、お客様と同じ立ち位置から他の金融機関や担当者を非難しながら、お客様との信頼関係を高めることに注力すべきである。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

正解 (1)

正解率 80.9%



### 解 説

a. リビングや書斎に他の金融機関や取引先のカレンダーを見かけた場合、お客様によっては隠すことなく話をしてもらえるケースも少なくないため、ストレートにその金融機関や取引先について取引ぶりを聞いてみるとよい。よって適切でない。テキストNo.2 P84～85 「●カレンダー」参照。

b. 適切である。テキストNo.2 P85 「●カレンダー」参照。

c. 現在の担当者への不平不満が聞かれる場合は、他の金融機関や担当者を誹謗中傷することないように注意しながら、お客様の考えや気持ちを理解する姿勢を示すことで安心感や信頼性を高めることが大切である。よって適切でない。テキストNo.2 P85 「●カレンダー」参照。

以上のことより、適切なものは b. であり、(1) が本問の正解である。



## 個人情報保護法における個人情報

〔問 23〕 個人情報保護法における個人情報について述べた次の文章のうち、適切でないものがいくつあるかを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 氏名や性別、生年月日、住所などの情報は、個人のプライバシーに関わる大切な情報であり、一方、それらの情報を活用することで、ビジネスのさまざまな場面で、サービスの向上や業務の効率化が図られるという側面がある。
- b. 個人情報保護法における個人情報とは、「生死にかかわらず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」をいう。
- c. メールアドレスは、ユーザー名やドメイン名から特定の個人を識別することができる場合であっても、それ自体は個人情報に該当しない。

(1) 1つ

(2) 2つ

(3) 3つ

正解 (2)

正解率 59.6%



### 解 説

- a. 適切である。テキストNo.2 P89「●個人情報保護法とは」参照。
- b. 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」をいう。よって適切でない。テキストNo.2 P89～90「●個人情報とは」参照。
- c. メールアドレスも、ユーザー名やドメイン名から特定の個人を識別することができる場合は、それ自体が個人情報に該当する。よって適切でない。テキストNo.2 P90「●個人情報とは」参照。

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

## 個人識別符号および要配慮個人情報

〔問 24〕 個人識別符号および要配慮個人情報について述べた次の文章のうち、適切なものがいくつあるかを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 顔認証データ，指紋認証データ，虹彩，声紋，歩行の態様，手指の静脈，掌紋などのデータは，個人識別符号が含まれる個人情報である。
  - b. パスポート番号，基礎年金番号，運転免許証番号，住民票コード，マイナンバー，保険者番号は，取り扱いに配慮すべき要配慮個人情報である。
  - c. 要配慮個人情報を取得する際には，原則として，あらかじめ本人の同意が必要である。
- (1) 1つ  
(2) 2つ  
(3) 3つ

正解 (2)

正解率 37.5%



### 解 説

- a. 適切である。テキストNo.2 P90「●個人識別符号が含まれる個人情報」参照。
  - b. パスポート番号，基礎年金番号，運転免許証番号，住民票コード，マイナンバー，保険者番号は個人識別符号が含まれる個人情報である。よって適切でない。テキストNo.2 P90「●個人識別符号が含まれる個人情報」参照。
  - c. 適切である。テキストNo.2 P90「●要配慮個人情報とは」参照。
- 以上のことより，適切なものは a. と c. であり，(2) が本問の正解である。

## 報告・連絡・相談のポイント

〔問 25〕 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・連絡・相談の内容は、渉外担当者にとっては重要な営業資源になりうるが、支店全体でみると必ずしも重要とは限らず、万一これをおろそかにしても、案件取組みの初動が遅れてしまったり、有力な案件が獲得できない状態に陥る可能性は少ない。
- b. 「報告」に当たっては、まず、「何を報告するのかを時系列的に事前に整理しておくこと」「歪曲せずにあるのままの事実を告げること」「想定される結果について自分なりの意見を用意しておくこと」が大切である。
- c. 「連絡」は、「報告」と「相談」をつなぐ役割を担っており、連絡次第で次の行動が変わってくる可能性がある点がポイントとなる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

正解 (1)

正解率 83.1%



### 解 説

- a. 報告・連絡・相談は、渉外担当者のみならず支店全体にとって、重要な営業資源につながるものであり、万一これをおろそかにすると、案件取組みの初動が遅れてしまったり、有力な案件が獲得できない状態に陥る可能性がある。よって適切でない。テキストNo.2 P96「①報・連・相の重要性」参照。
- b. 適切である。テキストNo.2 P97「●報告」参照。
- c. 適切である。テキストNo.2 P101「●連絡のポイント」参照。

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

## カスタマーハラスメントの定義

〔問 26〕 カスタマーハラスメントの定義について述べた次の文章のうち、適切でないものがいくつあるかを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. カスタマーハラスメントに当たるかどうかは、「労働者の就業環境が害されるか否か」は問われない。
- b. カスタマーハラスメントの「顧客等」には、実際に商品・サービスを利用した者だけでなく、今後利用する可能性がある潜在的な顧客を含めて考える。
- c. カスタマーハラスメントに当たるかどうかは、「顧客等の要求が妥当かどうか」「当該クレーム・言動の手段・態様が社会通念上不相当であるかどうか」について、総合的に勘案して判断される。

(1) 1つ

(2) 2つ

(3) 3つ

正解 (1)

正解率 83.1%



### 解 説

a. カスタマーハラスメントには、「当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なもの」であることに加えて、「就業環境が不快なものとなったために能力の発揮に重大な悪影響が生じる等の当該労働者が就業するうえで看過できない程度の支障が生じること」が含まれる。よって適切でない。テキスト№2 P104「●カスタマーハラスメントの定義」参照。

b. 適切である。テキスト№2 P104「●カスタマーハラスメントの定義」参照。

c. 適切である。テキスト№2 P104「●カスタマーハラスメントの定義」参照。

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

## カスタマーハラスメントの行為例

〔問 27〕 カスタマーハラスメントの行為例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) 厚生労働省「職場のハラスメントに関する実態調査」(令和5年度)によると、過去3年間に勤務先でカスタマーハラスメントを何度も繰り返し経験した者の割合は20.2%となっており、そのうち「継続的な、執拗な言動」の回答が最も多く、「威圧的な言動」「精神的な攻撃」と続いている。
- (2) お客様の要求がカスタマーハラスメントに該当するものか、それとも、お客様との意思の疎通がエスカレートしただけで、カスタマーハラスメントに該当しないものなのかについては、速やかに判断する必要がある、その判断の迅速さで、対応の仕方が変わってくる。
- (3) カスタマーハラスメントの行為例としては、「時間拘束」「リピート型」「暴言」「対応者の揚げ足取り」「脅迫」「正当な理由のない過度な要求」などがあるが、「セクハラ」や「対応した職員の氏名を公開するといったSNSへの投稿」は含まれない。

正解 (3)

正解率 95.6%



### 解 説

- (1) 適切である。テキスト№2 P104～105「●カスタマーハラスメントの実態」参照。
- (2) 適切である。テキスト№2 P105「●涉外担当者としての心構え」参照。
- (3) 「従業員へのわいせつ行為や盗撮などのセクハラ行為」や「インターネット上の投稿(従業員の氏名公開)」もカスタマーハラスメントの行為例として扱われる。よって適切でない。テキスト№2 P106「●カスタマーハラスメントの行為例」参照。

以上のことより、適切でないものは(3)であり、(3)が本問の正解である。

## 苦情・クレームと対応上の注意点

〔問 28〕 苦情・クレームと対応上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. 苦情とは「権利の主張と対応の要求」、クレームとは「不平や不満の表明」のことである。
  - b. 苦情・クレームに対しては、少しでも自分に落ち度があったのであれば、一部に正当な部分が存在したとしても、全面的に謝罪することが重要である。
  - c. 苦情・クレーム・カスタマーハラスメントについては、お客様の感情面への対応に限定し、上席者や関係スタッフへの報告は後回しにして、迅速かつ適切に対応することが重要である。
- (1) 1つ  
(2) 2つ  
(3) 3つ

正解 (3)

正解率 26.5%



### 解 説

- a. 苦情とは「不平や不満の表明」、クレームとは「権利の主張と対応の要求」のことである。よって適切でない。テキストNo.2 P104「●カスタマーハラスメントの定義」参照。
- b. 苦情・クレームに対しては、正当な部分と謝罪すべき部分とをはっきりさせながら応じていくものであり、一度持ち帰るようにし、安易に謝罪することで新たなクレームつながらないように注意すべきである。よって適切でない。No.2 P107「②苦情・クレームを受けた際の注意点」参照。
- c. 苦情・クレーム・カスタマーハラスメント対応は、感情面での対応のみならず、手続きプロセスや社内規定に則した対応となり、上席者や関係スタッフへの報告のもと、迅速かつ適切に対応することが重要である。よって適切でない。テキストNo.2 P110「●事例にみる苦情・クレーム対応」参照。

以上のことより、すべて適切ではないため、(3)が本問の正解である。

## セールスの基本的な考え方

〔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、適切でないものがいくつあるかを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. お客様が「欲しい」と思っている、「商品」の存在を知らなければ、お客様は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」が行き渡るように営業活動を行っていかなければならない。
- b. 営業は「本部から指示された目標を達成するため、個々に割り当てられた項目や件数をクリアしなければならないもの」と、ただ商品を売り込むことだけと考えてしまっては、たとえ目標を達成できたとしても、お客様に満足していただくことはできない。
- c. お客様は貯金商品だけでなく、株式、公社債、投資信託、保険・年金・共済、外貨建ての金融商品など多くの商品と比較して資金を移動させているが、渉外担当者はこうした資金運用ニーズを把握したり比較せずに、あくまで所属 J A (J F) の商品をすすめるだけで十分にご納得いただける。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

正解 (1)

正解率 96.3%



### 解 説

- a. 適切である。テキストNo.3 P6～7「①セールスと顧客ニーズの把握」参照。
- b. 適切である。テキストNo.3 P7「①セールスと顧客ニーズの把握」参照。
- c. お客様は貯金商品だけでなく、株式、公社債、投資信託、保険・年金・共済、外貨建ての金融商品など、多くの商品と比較して資金を移動させている。渉外担当者は、こうした資金運用ニーズを把握したうえで、所属 JA (JF) 商品の対応や比較アドバイスができてこそ信頼される。よって適切でない。テキストNo.3 P7「①セールスと顧客ニーズの把握」参照。

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



## お客様情報の着眼点

〔問 30〕 お客様情報の着眼点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. 口座開設や入出金などの各種手続きの背景には、お客様のさまざまな事情や動機があり、そうした背景について着目することで、さらに具体的な情報を入手できる場合がある。
- b. 普通貯金の新規開設時には、開設の動機や口座の使用目的などについて聞くことが重要であるが、他の口座保有の有無や僚店取引、他の金融機関との取引などに着目する必要はない。
- c. 「大口入金」の際には、土地売却、退職金、他の金融機関の預貯金、営業資金、相続などの「入金の方資」について確認し、「大口出金」の際には、不動産購入、自動車購入、旅行などの「使みち」について確認し、新たな金融・サービスの提供につなげるとよい。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

正解 (2)

正解率 94.1%



### 解 説

- a. 適切である。テキスト№3 P9「(2) 情報の内容」参照。
  - b. 普通貯金の新規開設時には、開設の動機や口座の使用目的などについて聞くことが重要であり、その際には、他の口座保有の有無や僚店取引、他の金融機関との取引などに着目してヒアリングしていくと、さらなる情報を得ることができる。よって適切でない。テキスト№3 P9「(2) 情報の内容」参照。
  - c. 適切である。テキスト№3 P9「(2) 情報の内容」参照。
- 以上のことより、適切なものは a. と c. であり、(2) が本問の正解である。



## お客様との人間関係づくり

〔問 31〕 お客様との人間関係づくり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. お客様との人間関係づくりのためには、お客様に自分の名前を認識していただくかなくてもよく、自分がお客様の顔と名前を一致させて覚えることだけでよい。
  - b. お客様との人間関係づくりのためには、親しくなり公私の区別なく接することが重要である。
  - c. お客様との人間関係づくりのためには、気軽に会話を交わせることができ、快い笑顔や話し方で好感をもっていただけることが大切である。
- (1) 1つ  
(2) 2つ  
(3) 3つ

正解 (2)

正解率 91.2%



### 解 説

- a. お客様との人間関係づくりのためには、お客様の顔と名前を一致させて覚えることに加え、お客様にも自分の名前を認識してもらうことが基本となる。よって適切でない。テキストNo.3 P14「②お客様との人間関係をつくる」参照。
- b. お客様との人間関係づくりのためには、親しくなっても「あいさつ」や「公私の区別」を大切にしていることが重要である。よって適切でない。テキストNo.3 P14「②お客様との人間関係をつくる」参照。
- c. 適切である。テキストNo.3 P14「②お客様との人間関係をつくる」参照。
- 以上のことより、適切でないものは a. と b. であり、(2) が本問の正解である。

## わかりやすい説明の仕方

〔問 32〕 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. 説明の順番がわかりにくく、話し方(声のトーン)が不明瞭であったとしても、商品説明の内容が正しければ、お客様に聞く耳を持ってもらえる。
- b. 商品説明をする場合には、お客様が忙しそうな様子であれば、お客様の許可を得なくても、こちらの都合で説明を始めてしまってもかまわない。
- c. お客様への説明では、途中で「ここまではよろしいでしょうか」や「何かご不明な点はございますか」といった問いかけは避け、最後まで説明を続けることで、スムーズに契約を促すことができる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

正解 (3)

正解率 97.8%



### 解 説

- a. 何が言いたいのか当を得ない説明の順番では、忙しいお客様をイライラさせてしまうし、せっかく説明の順番がわかりやすくても、だらだらと不明瞭な話し方では、お客様に聞く耳を持ってもらえない。よって適切でない。テキストNo.3 P18「①説明の手順」参照。
- b. 商品説明をする場合には、「今から□□様に○○○○のご説明を差し上げてもよろしいでしょうか」と、必ずお客様の許可をとってから話し出したほうが、話を聞く姿勢をとってもらえる。よって適切でない。テキストNo.3 P18「●説明の順番」参照。
- c. 「ここまではよろしいでしょうか」「何かご不明な点はございますか」というように、質問と回答を繰り返しながら、お客様に不明な点を解消してもらうことで、お客様に決断してもらえる。よって適切でない。テキストNo.3 P19「●説明の順番」参照。

以上のことより、すべて適切ではないため、(3)が本問の正解である。

## 流動性メイン化のポイント

〔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) 普通貯金口座はすべての取引の原点であることから、新規開設時には「給与振込」「年金振込」「配当金・各種手当・補助金の受取」「公共料金の自動振替」「クレジット・カードローン利用代金の引落とし」など、多くのパイプをつけるように努め、メイン化を図る。
- (2) 給与からの天引で確実に貯められる財形貯蓄は、勤労者にとって便利な貯蓄方法のひとつであり、会社単位で集められるため、流動性メイン化にとって大切な項目のひとつとなる。
- (3) 家賃・管理費、携帯電話料、保険料などの自動支払いについては、ひとつの支払いだけであっても収益が見込めるため、どれかひとつ、パイプをつけるようにする。

正解 (3)

正解率 84.6%



## 解 説

- (1) 適切である。テキスト№3 P28「(1) 流動性メイン化のポイント」参照。
- (2) 適切である。テキスト№3 P30「④財形貯蓄」参照。
- (3) 家賃・管理費、携帯電話料、保険料などの自動支払いについては、ひとつの支払いだけの場合、口座の管理にコストがかかり収益が見込めないため、多くの出入りのパイプをつけるよう努める必要がある。よって適切でない。テキスト№3 P28「③その他各種自動支払」参照。

以上のことより、適切でないものは(3)であり、(3)が本問の正解である。

## サ ー ビ ス の 品 質

〔問 34〕 サービスの品質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. 対人サービスでは、臨機応変に対応する力が必要であり、担当者ごとにサービスの質に差が出ないように、お客様の希望をしっかりと理解して応えられるコミュニケーション力を高めることが大切である。
- b. 店舗・レイアウト・ソファなどの備品や、スペース・駐車場・駐輪場・諸設備、機械の種類や台数、雑誌類・頒布品・換気などは、金融機関の「無形のサービス」であり、これらのサービスの品質を高めていくことは、今後「お客様に選ばれるお店」となるために不可欠である。
- c. 金融機関で取り扱う「商品」は、「もの」としてお客様の手許に残すことができず、担当者各々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場合もあるため、涉外担当者の役割が重要となる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

正解 (2)

正解率 42.6%



### 解 説

- a. 適切である。テキストNo.3 P32～33「(1) サービスとは」参照。
  - b. 店舗・レイアウト・ソファなどの備品や、スペース・駐車場・駐輪場・諸設備、機械の種類や台数、雑誌類・頒布品・換気などは、金融機関の「有形のサービス」であり、よって適切でない。なお、「無形のサービス」とは、接客態度や感じのよさ、情報の提供・商品知識、信用・信頼性、親切心・アフターフォローの充実などを指す。テキストNo.3 P33「(2) サービスの品質」参照。
  - c. 適切である。テキストNo.3 P33「(2) サービスの品質」参照。
- 以上のことより、適切なものは a. と c. であり、(2) が本問の正解である。

## 電話セールスの留意点

〔問 35〕 電話セールスの留意点について述べた次の文章のうち、適切でないものがいくつあるかを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 金融機関から電話があると、「自分のお金に何かあったのだろうか?」と不安に思うお客様もいらっしゃるため、「ご案内の件でお電話いたしました」と電話の用件を伝えることが大切である。
- b. 電話においては、本人のご家族であれば取引内容の詳細を話しても問題はなく、わざわざ本人を電話口まで呼んでもらう必要はない。
- c. 電話セールスでは、耳だけでなく、顔や態度もきちんとお客様に向いていなければ、「声」「相槌」「声の大きさやトーン」「スピード」「抑揚」などから、相手に伝わってしまうため、油断してはいけない。

(1) 1つ

(2) 2つ

(3) 3つ

正解 (1)

正解率 96.3%



## 解 説

- a. 適切である。テキスト№3 P37「(1) 電話セールスを行う際の心構え」参照。
  - b. ご家族であっても本人以外に取引内容を話してはならず、「〇〇様はご在宅ですか」「〇〇様にお伝えしたいことがございますので、お電話口までお願いできますでしょうか」と丁寧におうかがいし、電話口に出られた方がご本人かを必ず確認しなければならない。よって適切でない。テキスト№3 P37「(1) 電話セールスを行う際の心構え」参照。
  - c. 適切である。テキスト№3 P37「(1) 電話セールスを行う際の心構え」参照。
- 以上のことより、適切でないものはb. であり、(1) が本問の正解である。

## ス ー パ ー 定 期 貯 金

〔問 36〕 スーパー定期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. スーパー定期貯金は、普通貯金より金利が高く、最低6ヵ月以上の決められた期間で預入れができる「手軽さ」を兼ね備えている。
- b. スーパー定期貯金を総合口座にセットすると、普通貯金残高が不足する際に自動的に支払いに充当され、入金があれば返済されるという「便利さ」がある。
- c. スーパー定期貯金でボーナス資金などを元手に計画的に貯蓄していただくことで、「マイホーム取得資金の頭金」や「お子様の大学進学時の費用」などの資産形成をサポートすることができる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

正解 (2)

正解率 66.9%



### 解 説

- a. スーパー定期貯金は、普通貯金より金利が高く、「1ヵ月以上」の決められた期間で預入れができる「手軽さ」を兼ね備えている。よって適切でない。テキストNo.3 P48「スーパー定期」参照。
  - b. 適切である。テキストNo.3 P48「スーパー定期」参照。
  - c. 適切である。テキストNo.3 P48「スーパー定期」参照。
- 以上のことより、適切なものはb. とc. であり、(2) が本問の正解である。

## 貯 蓄 貯 金

〔問 37〕 貯蓄貯金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) 貯蓄貯金は、残高にかかわらず所定の金利が付き、いつでも引き出すことのできる流動性が確保された商品であるが、金融情勢によっては普通貯金との金利差が生じない場合もある。
- (2) 貯蓄貯金には、給与、年金、配当金などの振込ができないこと、公共料金やクレジットカード代金などの引落しができないことなどの制約があり、普通貯金とのスウィングサービスの取扱いもない。
- (3) 貯蓄貯金は、普通貯金に残高の多いお客様で「いつ使うかわからないから、定期貯金にはしたくない」「いつでも引き出せるお金が、いつもこれくらいないと不安だ」といった方のニーズにマッチする。

正解 (3)

正解率 50.7%



### 解 説

- (1) 貯蓄貯金は、基準残高が1円以上10万円未満、10万円以上30万円未満など、「残高に応じて段階別に金利が付き」、いつでも引き出すことのできる流動性が確保された商品であるが、金融情勢によっては普通貯金との金利差または「残高の段階別の金利差」が付かない場合もある。よって適切でない。テキストNo.3 P59「貯蓄貯金」参照。
  - (2) 貯蓄貯金には、給与、年金、配当金などの振込ができないこと、公共料金やクレジットカード代金などの引落しができないことなどの制約があるが、「普通貯金から貯蓄貯金、貯蓄貯金から普通貯金へと振り替えるスウィングサービスの機能を利用することで代替される」。よって適切でない。テキストNo.3 P59「貯蓄貯金」参照。
  - (3) 適切である。テキストNo.3 P59～60「貯蓄貯金」参照。
- 以上のことより、適切なものは(3)であり、(3)が本問の正解である。

## マル優制度・マル特制度

〔問 38〕 マル優制度・マル特制度について述べた次の文章のうち、適切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. マル優制度の対象者は、身体障害者福祉法の規定によって身体障害者手帳の交付を受けている方、国民年金に規定する死亡一時金、寡婦年金等の受給者で日本国内に住所を有する方である。
  - b. マル優制度では、預貯金、有価証券、合同運用信託の元本 350 万円までの利子所得および売却益が非課税になる。
  - c. 利付国債および公募地方債について、1 人当たり 500 万円までの利子所得が非課税となる制度を、いわゆるマル特制度という。
- (1) 1つ  
(2) 2つ  
(3) 3つ

正解 (3)

正解率 3.7%



### 解 説

- a. マル優制度の対象者は、身体障害者手帳の交付を受けている方のほか、国民年金に規定する「遺族基礎年金」、寡婦年金等の受給者で日本国内に住所を有する方である。よって適切でない。テキストNo.3 P76「マル優制度・マル特制度」参照。
- b. マル優の対象となるのは、「預貯金、有価証券、合同運用信託の元本 350 万円までの利子所得」であり、「売却益」は対象とはならない。よって適切でない。テキストNo.3 P76～77「マル優制度・マル特制度」参照。
- c. 利付国債および公募地方債について、「1 人当たり 350 万円」までの利子所得が非課税となる制度を「障害者等の少額公債の利子の非課税制度」、いわゆるマル特制度という。よって適切でない。テキストNo.3 P77「マル優制度・マル特制度」参照。
- 以上のことより、すべて適切ではないため、(3) が本問の正解である。



## 教 育 ロ ー ン

〔問 39〕 教育ローン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. 高校生の子供のいるお客様には、日ごろから「勉強頑張っておられますか?」「来年はいよいよ受験ですね」などと声かけし、受験料の振込で来店された際に教育資金の相談を受けやすくしておくことが大切である。
- b. 奨学金の返還および教育ローンの返済とともに学生本人が行うため、「子供に過度な負担をさせたくない」と考えるお客様には、教育ローン以外のローンの利用をおすすめする。
- c. 通常より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、それを多くのお客様に知っていただき、「子供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」と思ってもらうことが大切である。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

正解 (2)

正解率 88.2%



### 解 説

- a. 適切である。テキストNo.3 P96「教育ローン」参照。
- b. 奨学金の返還は学生本人が行い、教育ローンの利用および返済は「教育施設に就学予定または就学中のご子弟のいる方等」で、一般的には学生の両親が行うケースが多いため、「教育費は子供に負担させたくない」と考えるお客様には教育ローンが適している。よって適切でない。テキストNo.3 P97「教育ローン」参照。
- c. 適切である。テキストNo.3 P97「教育ローン」参照。

以上のことより、適切なものは a. と c. であり、(2) が本問の正解である。

## リ フ ォ ー ム ロ ー ン

〔問 40〕 リフォームローン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) リフォームローンの資金使途は、「住宅の増改築・改装・補修および住宅関連設備等の設置にかかる工事費用」であるが、バリアフリー対応の改築、太陽光発電パネルの取り付け、オール電化のリフォームなどは対象外となる。
- (2) 住宅はどんなに優れた建物でも経年劣化するため、ガス給湯器、水栓・外壁塗装、キッチン、バス、トイレ、給水管、排水管の改装・補修等で、リフォームのニーズが生まれる。
- (3) マンションでは、住民が長期修繕工事に向けて積立てをしていることが一般的であるが、一戸建ての場合、リフォームに向けて積立てをしていることが少ないため、築年数を見ながら「住まい心地はいかがですか？」と話題を切り出すことで、リフォームローンの提案につなげることができる。

正解 (1)

正解率 94.9%



## 解 説

(1) リフォームローンの資金使途は、「住宅の増改築・改装・補修および住宅関連設備等の設置にかかる工事費用」であり、バリアフリー対応の改築、太陽光発電パネルの取り付け、オール電化のリフォームなども対象となる。よって適切でない。テキストNo.3 P99～100「リフォームローン」参照。

(2) 適切である。テキストNo.3 P100「リフォームローン」参照。

(3) 適切である。テキストNo.3 P100「リフォームローン」参照。

以上のことより、適切でないものは(1)であり、(1)が本問の正解である。

# カ   ー   ド   ロ   ー   ン

〔問 41〕 カード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. カードローンは、冠婚葬祭・旅行・レジャー・買い物のほか、さまざまな生活用品の購入など、不時の出費の際に用立てることができるローンで、継続して安定した収入の有無にかかわらず、生活に必要な一切の資金を借り入れることができる。
- b. あらかじめ決めておいた借入枠の範囲内であれば、いつでも何回でも繰り返し利用することができ、全国の J A ( J F ) の A T M だけでなく、提携金融機関の A T M でも借り入れることができる。
- c. カードローンの返済方法には、毎月の約定返済日に前月約定返済日現在の借入残高に応じて自動引落としにより返済する約定返済と、随時返済する任意返済がある。

- (1) 1 つ
- (2) 2 つ
- (3) 3 つ

正解 (1)

正解率 77.9%



## 解 説

- a. カードローンは、「継続して安定した収入のある」所定の年齢の人が借り入れることができる。よって適切でない。テキスト№ 3 P107「カードローン」参照。
- b. 適切である。テキスト№ 3 P107「カードローン」参照。
- c. 適切である。テキスト№ 3 P107「カードローン」参照。

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

## 公 的 年 金 の し く み

〔問 42〕 公的年金のしくみ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. 将来のリスクは予測できず、自助努力だけでは老後生活を賄えないことも考えられるため、社会全体であらかじめ備えておき、生涯を通じて国民が安心して生活ができるように作られたのが、公的年金制度である。
- b. 公的年金制度は、あらかじめ保険料を納め、必要なときに給付を受けることができるしくみであり、世代間で支え合う「世代間扶養」のしくみが採用されている。
- c. 公的年金制度は、だれもが安心して生活を送れるように全員が加入することを義務付けられており、日本国内外に住む人が20歳になると、国民年金に加入する義務が発生する。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

正解 (2)

正解率 64.7%



### 解 説

- a. 適切である。テキスト№3 P113「①公的年金の必要性」参照。
- b. 適切である。テキスト№3 P113～114「②世代間扶養と国民皆年金」参照。
- c. 「日本国内に住む人」が20歳になると、国民年金に加入する義務が発生する。よって適切でない。テキスト№3 P114「②世代間扶養と国民皆年金」参照。なお、20歳以上で海外留学中の人は強制加入対象者ではないが（加入義務はない）、国民年金に任意加入することはできる。

以上のことより、適切なものは a. と b. であり、(2) が本問の正解である。

## 国 民 年 金 の 種 別

〔問 43〕 国民年金の種別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. 国民年金の第1号被保険者には、自営業者、フリーランス、学生などが該当し、20歳から60歳になるまでの40年間にわたり、国民年金保険料を納めることになる。
- b. 国民年金の第2号被保険者には、会社員、公務員などが該当し、10代で入社、入職する場合も含め65歳になるまでが対象となり、毎月の給与・賞与から厚生年金保険料が控除される。
- c. 国民年金の第3号被保険者には、会社員や公務員等に扶養されている国内在住の配偶者が該当し、20歳から60歳までの40年間が対象となり、第3号被保険者本人が自身の国民年金保険料を納付する必要がある。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

正解 (1)

正解率 49.3%



### 解 説

- a. 適切である。テキストNo.3 P114「③公的年金に加入する種類と種別」参照。
- b. 適切である。テキストNo.3 P114「③公的年金に加入する種類と種別」参照。
- c. 国民年金の第3号被保険者は国民年金保険料を納付する必要はない。よって適切でない。  
 なお、第3号被保険者の国民年金保険料は、厚生年金保険制度全体で負担している。テキストNo.3 P115～116「③公的年金に加入する種類と種別」「④保険料の納付方法」参照。  
 以上のことより、適切でないものはc. であり、(1)が本問の正解である。

## 国民年金保険料の納付方法

〔問 44〕 国民年金保険料の納付方法について述べた次の文章のうち、適切でないものがいくつあるかを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 国民年金の第1号被保険者は、毎月定額の保険料を納付書等で納めなければならないが、支払方法は、納付書による現金支払いのほか、口座振替、クレジットカード、インターネットでの納付のほか、スマートフォンアプリによる電子決済も可能である。
  - b. 国民年金保険料の額は、毎年再計算され、1月分から1年間の額が決まる。
  - c. 国民年金保険料は、一定期間分をまとめて払う前納や口座振替を利用することにより、保険料を安くすることができる。
- (1) 1つ  
(2) 2つ  
(3) 3つ

正解 (1)

正解率 66.2%



### 解 説

- a. 適切である。テキストNo.3 P115「④保険料の納付方法」参照。
  - b. 国民年金保険料の額は、毎年再計算され、「4月分」から1年間の額が決まる。よって適切でない。テキストNo.3 P115「④保険料の納付方法」参照。
  - c. 適切である。テキストNo.3 P115～116「④保険料の納付方法」参照。
- 以上のことより、適切でないものはb. であり、(1) が本問の正解である。

## 付 加 年 金 の 計 算

〔問 45〕 付加年金の計算結果のうち、適切なものはどれか、(1)～(3)の中から 1 つ選びなさい。

(計算の前提)

・ 20 歳から 60 歳までの 40 年間、付加保険料を納めた。

(1)  $200 \text{ 円} \times 120 \text{ 月} (10 \text{ 年}) = 24,000 \text{ 円} (\text{年額})$

(2)  $200 \text{ 円} \times 480 \text{ 月} (40 \text{ 年}) = 96,000 \text{ 円} (\text{年額})$

(3)  $400 \text{ 円} \times 480 \text{ 月} (40 \text{ 年}) = 192,000 \text{ 円} (\text{年額})$

正解 (2)

正解率 61.8%



### 解 説

国民年金第 1 号被保険者ならびに任意加入被保険者は、付加保険料を上乗せして納めることで、受給する年金額を増やすことができる。これを付加年金という。付加年金額（年額）は「 $200 \text{ 円} \times \text{付加保険料納付済月数}$ 」で計算する。したがって、「20 歳から 60 歳までの 40 年間、付加保険料を納めた」場合の付加年金（年額）は、「 $200 \text{ 円} \times 480 \text{ 月} (40 \text{ 年}) = 96,000 \text{ 円} (\text{年額})$ 」となる。テキスト No. 3 P123 ～ 124 「〈付加年金〉」参照。

以上のことより、(2) が本問の正解である。



## 加 給 年 金 の 加 算 条 件

〔問 46〕 加給年金の加算条件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. 老齢厚生年金の受給者に扶養している配偶者や子がいる場合、原則として65歳からの老齢厚生年金に加給年金が加算される。
- b. 加給年金が加算される人の条件は、「厚生年金保険(共済年金を含む)の加入期間が原則10年以上ある」ことと、「65歳に到達している(または特別支給の老齢厚生年金の定額部分の支給開始年齢に到達している)こと」である。
- c. 加給年金が加算される場合の配偶者の条件は、「65歳未満である(加算される人より1ヵ月以上年下)」「前年度の年収が850万円未満である」「厚生年金保険(共済年金を含む)の加入期間が原則20年以上ないか、あっても老齢年金を受給していない」「障害年金を受給していない」ことである。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

正解 (2)

正解率 57.4%



### 解 説

- a. 適切である。テキストNo.3 P126「③加給年金額」参照。
  - b. 加給年金が加算される人の加入期間の条件は、「厚生年金保険(共済年金を含む)の加入期間が原則20年以上あること」である。よって適切でない。テキストNo.3 P126「〔加給年金の加算条件〕」参照。
  - c. 適切である。テキストNo.3 P126「〔加給年金の加算条件〕」参照。
- 以上のことより、適切なものはa. とc. であり、(2)が本問の正解である。

## 相 続 の 承 認 と 放 棄

〔問 47〕 相続の承認と放棄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を(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 財産も負債もすべて相続する場合を単純承認といい、単純承認する旨の意思表示においては、家庭裁判所への申述手続きが必要となる。
  - b. 相続放棄または限定承認は、「自己のために相続の開始があったことを知った日」から6ヵ月以内に、被相続人の生前の居住地を管轄する家庭裁判所へ「相続放棄申述書」または「限定承認申述書」を提出しなければならない。
  - c. 相続放棄および限定承認は、共同相続人全員で行う必要があるため、1人でも反対する者がいれば、単純承認しか方法がない。
- (1) 1つ  
(2) 2つ  
(3) 3つ

正解 (3)

正解率 16.9%



### 解 説

- a. 単純承認は、家庭裁判所への申述手続きは「必要としない」。よって適切でない。テキストNo.3 P188「(3) 相続の承認と放棄」参照。
- b. 相続放棄または限定承認の家庭裁判所への申述書の提出期限は、自己のために相続の開始があったことを知った日から「3ヵ月」以内である。よって適切でない。テキストNo.3 P188「(3) 相続の承認と放棄」参照。
- c. 相続放棄は「各相続人が単独でできる」が、限定承認は「共同相続人全員で行う必要がある」ため、1人でも反対する者がいれば、「相続放棄または単純承認」しか方法がない。テキストNo.3 P188「(3) 相続の承認と放棄」参照。

以上のことより、すべて適切ではないため、(3)が本問の正解である。

## 預貯金の払戻し制度

〔問 48〕 預貯金の払戻し制度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. 預貯金の払戻し制度の利用において、遺産に属する預貯金債権のうち一定額については、単独での払戻しが認められ、「相続開始時の預貯金債権の額(口座基準)  $\times 1 / 2 \times$  (その払戻しを行う共同相続人の法定相続分)」の金額まで払い戻すことができる。
- b. 預貯金の払戻し制度により1つの金融機関から払戻しが受けられるのは、200万円までである。
- c. 預貯金の払戻し制度の利用においては、他の相続人の同意は不要であるが、家庭裁判所の判断を経る必要がある。

(1) 1つ

(2) 2つ

(3) 3つ

正解 (3)

正解率 23.5%



### 解 説

- a. 預貯金の払戻し制度で払い戻される金額は、「相続開始時の預貯金債権の額(口座基準)  $\times 1 / 3 \times$  (その払戻しを行う共同相続人の法定相続分)」である。よって適切でない。テキストNo.3 P191「⑤預貯金の払戻し制度の創設」参照。
- b. 預貯金の払戻し制度で1つの金融機関から払戻しが受けられるのは、「150万円」までである。よって適切でない。テキストNo.3 P191「⑤預貯金の払戻し制度の創設」参照。
- c. 預貯金の払戻し制度の利用においては、他の相続人の同意は不要であるとともに、家庭裁判所の判断を経る「必要はない」。よって適切でない。テキストNo.3 P194「①貯金の場合」参照。

以上のことより、すべて適切ではないため、(3)が本問の正解である。

## みなし相続財産と非課税財産

〔問 49〕 みなし相続財産と非課税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. 被相続人(契約者)の死亡により，被相続人が保険料を負担していた生命保険契約の保険金を相続人が取得した場合，その保険金は「みなし相続財産」となり，相続人1人について500万円までの金額が「非課税財産」となる。
- b. 生命保険金の非課税金額の計算にあたり，相続人に相続の放棄があった場合には，その放棄をした人は相続人として数えずに計算する。
- c. 被相続人が受け取るべきであった退職手当金や功労金で，被相続人の死亡後3年以内に支給が確定したものについては，みなし相続財産として相続税の課税の対象となる。

(1) 1つ

(2) 2つ

(3) 3つ

正解 (1)

正解率 57.4%



### 解 説

- a. 適切である。テキストNo.3 P204～205「(注1) 生命保険金の非課税金額」参照。
- b. 生命保険金の非課税金額を計算にあたっては，相続の放棄があった場合，その放棄をした人も相続人の数に含めて計算する。よって適切でない。テキストNo.3 P204～205「(注1) 生命保険金の非課税金額」参照。
- c. 適切である。テキストNo.3 P202「(2) みなし相続財産」参照。なお，生前に受け取った退職一時金は退職所得となり，死亡後3年を超えて受け取った退職一時金は相続人の一時所得となる（テキストNo.3 P203「(4) 非課税財産」図表参照）。

以上のことより，適切でないものはb. であり，(1)が本問の正解である。

## 相続税の申告と納付

〔問 50〕 相続税の申告と納付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. 配偶者の税額軽減等の適用を受ける人や小規模宅地等の評価減の特例を受ける人は、それらの適用の結果、相続税が課税されない場合は、申告書を提出する必要はない。
  - b. 相続税の申告は、相続人がその相続の開始があったことを知った日の翌日から12ヵ月以内に行うこととなっている。
  - c. 相続税の申告書を期限内に提出した人は、原則としてその申告書の提出期限から10ヵ月以内に、相続税額を納付しなければならない。
- (1) 1つ  
(2) 2つ  
(3) 3つ

正解 (3)

正解率 33.1%



### 解 説

- a. 配偶者の税額軽減等の適用を受ける人や小規模宅地等の評価減の特例を受ける人は、それらの適用の結果、相続税が0円になったとしても、「申告書を提出する必要がある」。よって適切でない。テキストNo.3 P210「①申告書の提出者」参照。
- b. 相続税の申告は、相続人がその相続の開始があったことを知った日の翌日から「10ヵ月以内」に行う。よって適切でない。テキストNo.3 P210「③申告書の提出期限」参照。
- c. 相続税の申告書を期限内に提出した人は、原則としてその「申告書の提出期限（法定納期限）」までに、相続税額を納付しなければならない。よって適切でない。テキストNo.3 P211「①税金の納付」参照。

以上のことより、すべて適切ではないため、(3)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	3	問31	2	問41	1
問 2	2	問12	2	問22	1	問32	3	問42	2
問 3	3	問13	1	問23	2	問33	3	問43	1
問 4	1	問14	3	問24	2	問34	2	問44	1
問 5	1	問15	1	問25	1	問35	1	問45	2
問 6	3	問16	3	問26	1	問36	2	問46	2
問 7	1	問17	2	問27	3	問37	3	問47	3
問 8	2	問18	1	問28	3	問38	3	問48	3
問 9	3	問19	1	問29	1	問39	2	問49	1
問10	2	問20	2	問30	2	問40	1	問50	3