

## 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 面談の目的	1	91.4%
問 2 セールスの基本的な流れ	2	97.5%
問 3 見込先の選定と既取引先への訪問	3	87.7%
問 4 口座の動きからの情報入手	4	95.1%
問 5 外部情報を活用した訪問先の選定	5	92.6%
問 6 アポイントを取るときの注意点	6	38.3%
問 7 専業主婦（主夫）のお客様へのアポイント	7	92.6%
問 8 お客様が契約を申し出ている段階での確認事項	8	95.1%
問 9 望ましい営業スタイル	9	8.6%
問10 予定外に空いた時間の活用方法	10	95.1%
問11 お茶を出されたときの対応	11	70.4%
問12 好感度がアップする電話応対術	12	88.9%
問13 ローン商品を販売する際の留意点	13	79.0%
問14 町内の掲示板からの情報収集	14	80.2%
問15 お客様が話をしたくなる話題の見つけ方	15	87.7%
問16 子や孫の話で雑談を進める際のポイント	16	81.5%
問17 新聞やインターネットからの情報収集	17	82.7%
問18 セールスにつながるキーワードの見つけ方	18	88.9%
問19 「物価が上がっている」と発言するお客様との会話	19	95.1%
問20 自宅を建て替えるお客様との会話	20	45.7%
問21 「金利が上がってきた」と発言するお客様との会話	21	14.8%
問22 お客様のご自宅での商談	22	58.0%
問23 業務上知り得た情報	23	69.1%
問24 個人情報保護法と個人情報保護方針	24	95.1%
問25 上席者への報告のポイント	25	85.2%
問26 カスタマーハラスメント	26	97.5%
問27 苦情・クレームを受けた際の注意点	27	82.7%
問28 セールスと顧客ニーズの把握	28	98.8%
問29 お客様情報の収集	29	96.3%
問30 苦手意識の原因と購入の決め手	30	92.6%
問31 お客様に決断を促す方法	31	79.0%
問32 固定性メイン化のポイント	32	59.3%
問33 お客様の期待とサービス	33	100.0%
問34 電話セールスのポイント	34	70.4%
問35 正しいクレーム対応	35	74.1%
問36 期日指定定期貯金	36	61.7%
問37 積立式定期貯金	37	56.8%
問38 JA カード（一体型）	38	42.0%
問39 個人ローン提案にかかる課題	39	23.5%
問40 マイカーローンのセールス	40	70.4%
問41 リフォームローンのセールス	41	87.7%
問42 公的年金の給付の種類と名称	42	77.8%
問43 老齢基礎年金額の計算	43	46.9%
問44 老齢基礎年金の繰下げ受給の計算	44	43.2%
問45 年金分割の概要	45	34.6%
問46 国民年金基金の概要	46	37.0%
問47 個人型確定拠出年金（iDeCo）の概要	47	14.8%
問48 遺留分の計算結果	48	30.9%
問49 相続の承認と放棄	49	55.6%
問50 贈与税の概要	50	19.8%

## 面 談 の 目 的

【問 1】 面談の目的について述べた次の文章のうち、適切でないものがいくつあるかを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 「お客様に関する追加の情報を得る」ことが目的のひとつである。面談で得られるお客様の発言・考えがその後のニーズ発掘の大きな手がかりとなる。
- b. 「お客様のニーズを発掘する」ことが目的のひとつである。セールスは、お客様のニーズに合わせて商品を提案することが基本となることから、お客様のニーズを把握することが非常に重要である。
- c. 「お客様と親しくなる」ことが目的のひとつである。面談の目的は、商品のできるだけ早く販売することであり、面談の瞬間にお客様と親しくなれば、だれが商品を勧めたとしても成約の確率は高まることになる。

(1) ゼロ(すべて適切である)

(2) 1つ

(3) 2つ

正解 (2)

正解率 91.4%



## 解 説

- a. 適切である。テキストNo.1 P11「①お客様に関する追加の情報を得る」参照。
- b. 適切である。テキストNo.1 P12「②お客様のニーズを発掘する」参照。
- c. 「お客様と親しくなる」ことが目的のひとつである。同じ商品であっても、だれが商品を勧めるかによってお客様の反応が違ってくる。そのため、お客様と親しくなるだけでなく、お客様との心の距離を縮めることが大切である。よって適切でない。テキストNo.1 P13「③お客様と親しくなる」参照。

以上のことより、適切でないものはc. であり、(2) が本問の正解である。

## セールスの基本的な流れ

[問 2] セールスの基本的な流れについて述べた次の文章のうち、適切でないものがいくつあるかを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. アポイントの取得にあたっては、お客様が在宅している可能性の高い時間帯に電話で連絡すること、訪問するルート of 効率性を考えながらアポイントを取ることが重要である。
- b. アプローチの段階では、お客様にニーズがありそうかを判断する前に商品を提案し、具体的な商品説明に移ることで関心を喚起するのがよい。
- c. 商品説明においては、ただ商品の内容について説明すればよいというわけではなく、説明内容についてお客様が理解されたかどうか、しっかり確認する必要がある。

(1) ゼロ(すべて適切である)

(2) 1つ

(3) 2つ

正解 (2)

正解率 97.5%



### 解 説

- a. 適切である。テキストNo.1 P22 「③フローチャートで学ぶセールスの流れ」参照。
  - b. 「アプローチ」の段階では、ここまでの過程でお客様に何らかのニーズがありそうだと判断した場合に商品の提案を行い、お客様が関心を示した場合に具体的な商品説明に移る。よって適切でない。テキストNo.1 P23 「③フローチャートで学ぶセールスの流れ」参照。
  - c. 適切である。テキストNo.1 P22 「③フローチャートで学ぶセールスの流れ」参照。
- 以上のことより、適切でないものはb. であり、(2)が本問の正解である。

## 見込先の選定と既取引先への訪問

【問 3】 見込先の選定と既取引先への訪問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. 普通貯金や定期貯金にお金を預けているなど、すでに J A (J F) と取引のあるお客様をきちんとフォローしながら、他の金融機関に預け替えられることのないようにしなければならない。
- b. 見込先を決める際には、広い範囲から選定することが大切である。前任担当者の引継書に見込先が記載されていることがあるが、これだけにとらわれると、見込先の範囲が狭くなることに注意が必要である。
- c. すでに取引しているお客様に満足してもらうことが大切であるが、満足していただいた結果、新たなお客様を紹介していただく機会が増えるわけではないことに注意が必要である。

- (1) ゼロ(すべて適切でない)
- (2) 1つ
- (3) 2つ

正解 (3)

正解率 87.7%



## 解 説

- a. 適切である。テキスト No. 1 P28 「●まずは取引のあるお客様から訪問していこう」参照。
- b. 適切である。テキスト No. 1 P28 「●訪問先を決めるまでの手順」参照。
- c. すでに取引しているお客様に満足してもらうことが大切であり、その結果、新たなお客様を紹介していただく機会が増えていくものと期待できる。よって適切でない。テキスト No. 1 P29 「●まずは取引のあるお客様から訪問していこう」参照。

以上のことより、適切なものは a. と b. であり、(3) が本問の正解である。

## 口座の動きからの情報入手

**[問 4]** 口座の動きからの情報入手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) 給与振込先については、定期的な入金があることから生活口座としている可能性が高く、入出金の動きから家計の一部がわかるため、こうした情報をきっかけにお客様からさまざまな情報を引き出すことができる。
- (2) 家賃収入と思われる入金などがあれば、ローンの借換えニーズや相続対策に関する悩みやニーズ、不動産の購入や売却情報などをお持ちの可能性がある。
- (3) 証券会社からの入金が定期的にあっても、投資信託を保有しているとは限らず、投資経験やリスク許容度もわからないため、積極的なアプローチは控えたほうがよい。

正解 (3)

正解率 95.1%



### 解 説

- (1) 適切である。テキストNo.1 P32「●口座の動きをきっかけに情報を得ることが可能」参照。
- (2) 適切である。テキストNo.1 P32「●口座の動きをきっかけに情報を得ることが可能」参照。
- (3) 証券会社からの入金が定期的であれば定期分配型などの投資信託を保有している可能性があり、投資経験があって元本割れのリスクについても理解している場合が多いと考えられる。そこで、さらなる投資信託等のニーズ喚起など積極的なアプローチが可能である。よって適切でない。テキストNo.1 P32「●口座の動きをきっかけに情報を得ることが可能」参照。

以上のことより、適切でないものは(3)であり、(3)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. J A (J F) の商品・サービスに満足していただき、そのお客様から別のお客様を紹介してもらっても、成約率は飛び込み訪問と比べてあまり変わらない。
- b. 幼稚園に通う子供の親の世代は金融機関を利用するニーズが高く、この年代のときにメインバンクとして J A (J F) との取引を開始してもらえれば、将来的にも利用してもらえる可能性が高くなる。
- c. 地域の情報は、涉外活動の中で得ることが多く、町内会の掲示板や更地、建設計画の看板など、移動時間中に情報感度を高めて周りを観察することで、多種多様な情報を収集できる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

正解 (1)

正解率 92.6%



### 解 説

- a. 既存のお客様のニーズに的確に応えることができ、JA (JF) の商品・サービスに満足していただければ、このお客様から別のお客様を紹介してもらうことが期待でき、紹介していただいたお客様は飛び込み訪問と比較して成約率が格段に高くなる。よって適切でない。テキストNo.1 P36「●お客様のニーズに応えると別のお客様を紹介してもらえることも」参照。
  - b. 適切である。テキストNo.1 P38「●幼稚園や保育園に通う子供たちの親に着目」参照。
  - c. 適切である。テキストNo.1 P39「●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。

## アポイントを取るときの注意点

**【問6】** アポイントを取るときの注意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. アポイントを取る際の電話では、「すみません」「失礼しました」など相手を気遣う言葉を会話に多用することで、お客様に丁寧なイメージを与えることができる。
- b. 「自分は、お客様のためになる情報をお伝えしようと思っている」というような積極的な気持ちはあまり前面に出さず、できるだけ控えめな態度で用件を伝えるよう心がけることが大切である。
- c. 電話で質問をするときは、相手が自由に答えられる「クローズ質問」より、二者択一などの回答範囲を限定した「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) ゼロ(すべて適切でない)
- (2) 1つ
- (3) 2つ

正解 (1)

正解率 38.3%



### 解 説

- a. アポイントを取る際の電話では、「ありがとうございます」という感謝の言葉を会話の随所に入れることで、お客様に柔らかいイメージを伝えることができる。「すみません」「失礼しました」などの言葉はマイナスイメージを与えるため、過度に使用しないように気をつけたい。よって適切でない。テキストNo.1 P46「⑤ポジティブな言葉を使う」参照。
- b. 「自分は、お客様のためになる情報をお伝えしようと思っている。きっと何かお役に立てるのではないかと考えている。だから電話をさせていただいている」というように、はっきりとした態度で用件を伝えるよう心がけることが大切である。よって適切でない。テキストNo.1 P46「⑤ポジティブな言葉を使う」参照。
- c. 電話で質問をするときは、相手が自由に答えられる「オープン質問」より二者択一などの回答範囲を狭く限定した「クローズ質問」のほうが、お客様は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、すべて適切でなく、(1)が本問の正解である。

## 専業主婦（主夫）のお客様へのアポイント

[問 7] 専業主婦(主夫)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. 専業主婦(主夫)のお客様への電話は、朝食等の準備・後片付けや家族の送り出しを終えたあとの10時から12時まで、お昼休みのあとの13時から16時までがつながりやすい。
- b. 世帯主の定年が近い専業主婦(主夫)のお客様については、多くの場合、退職金で住宅ローンを完済しても老後の生活設計にはほとんど影響がなく、公的年金も十分に見込めるため、そうした話題でアプローチしても、お客様の好反応を引き出すことはできない。
- c. 若年層で資産形成が必要な専業主婦(主夫)のお客様に対しては、将来の負担増が懸念される教育資金準備のアドバイスや、住宅ローンを抱えている場合には借換えに関する情報提供などを伝えるとよい。

- (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。なお、お客様によって家事で忙しい時間帯は人それぞれなので、前回訪問時等に電話をかけてもよい時間帯を確認しておくことが推奨される。テキストNo.1 P54「②専業主婦（主夫）のお客様」参照。
- b. 世帯主の定年が近いお客様については、退職金で住宅ローンを完済してしまうと余裕資金がその分少なくなって老後の生活設計が難しくなり、公的年金もあてにできないといった懸念への解決策を話題にできると比較的反応がよい。よって適切でない。テキストNo.1 P54「②専業主婦（主夫）のお客様」参照。
- c. 適切である。テキストNo.1 P54「②専業主婦（主夫）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。

## お客様が契約を申し出ている段階での確認事項

- [問 8] お客様が契約を申し出ている段階での確認事項について述べた a. ～ f. の文章のうち、適切なものの組み合わせを (1)～(3)の中から 1つ選びなさい。
- a. お客様が契約内容をすべて理解しているかどうかにかかわらず、契約手続きを進めてよいかを確認したか。
  - b. お客様の疑問は解決しているが、お客様にさらなる熟考の余地を与えたかどうか。
  - c. お客様が少しでも迷っている様子であっても、契約手続きを完了させるよう勧めてもよいかを確認したか。
  - d. 担当者が自身の販売目標を優先し、お客様に成約をお願いしてもよいかを確認したか。
  - e. キャンペーンなど J A (J F) の都合で成約に誘導していないかを確認したか。
  - f. 契約手続きに時間を要する場合、同日の訪問活動の予定がこれ以降も可能かどうか、遅れる場合は次の訪問先にその旨を確認したか。
- (1) a. と b. と d.
  - (2) b. と c. と e.
  - (3) b. と e. と f.

正解 (3)

正解率 95.1%



### 解 説

応用問題。b. と e. と f. が適切である。テキスト No. 1 P72 「●想定外の展開で次の訪問先に遅延しそうになった場合」参照。

以下の、a. c. d. が適切ではない理由は下記のとおり。

- a. お客様が契約内容を十分に理解していない状態で契約を進めることは、説明義務違反やトラブルにつながる可能性がある。面談では必ずお客様が理解し、納得したうえで判断できるよう配慮することが重要である。確認なしで契約手続きを進めることは適切ではない。
- c. お客様が迷っている場合には、無理に契約を促すことは好ましくない。お客様に十分な熟考の時間を与え、疑問点を解消したうえで判断していただく。
- d. 営業目標を優先してお客様の意向を無視することは、法令や内部規程等に反するだけでなく、長期的な信頼関係を損なう行為である。

以上のことより、適切な選択肢の組み合わせは (3) であり、(3) が本問の正解である。

## 望ましい営業スタイル

【問 9】 望ましい営業スタイル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. 近年は多くの金融機関において、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るようになってきている。
- b. CRM(Customer Relationship Management)はお客様の行動やライフイベントに基づいて営業活動やマーケティングを行う手法で、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ものである。
- c. 効率的な訪問計画を立案する際には、アポイントの取得だけを重視すれば十分であり、個々のお客様にどのような商品・サービスを提案するかの検討はこの段階では必要ない。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

正解 (1)

正解率 8.6%



### 解 説

- a. 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。
- b. お客様の行動やライフイベントに基づいて営業活動やマーケティングを行う手法は、CRM (Customer Relationship Management) ではなく EBM (Event-Based Marketing) である。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。
- c. 効率的な訪問計画を立案する際には、アポイント取得に加えて、個々のお客様にどのような商品サービスの提案を行っていくかといった案件取組みについてもよく吟味・検証しながら予定を立てる必要がある。よって適切でない。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。

以上のことより、適切なものは a. であり、(1) が本問の正解である。

## 予定外に空いた時間の活用方法

[問 10] 予定外に空いた時間の活用方法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) 予定外に空いた時間を生かすために、前もってアポイントを入れるお客様やそれ以外にも電話で連絡しなければいけないお客様を、優先順位の高い順にリストアップしておくといよい。
- (2) 外訪中に空き時間を活用すれば、帰店後にまとめて電話する必要がなくなるなど、帰店後の活動時間の効率化につながる。
- (3) お客様から受けた質問や依頼についてはスピーディーな処理が重要だが、当日もしくは翌日に電話で回答するよりも、3日後などに訪問して直接回答するほうがご満足いただける。

正解 (3)

正解率 95.1%



### 解 説

- (1) 適切である。テキストNo.1 P84「●予定外に空いた時間の活用方法についても記載しておこう」参照。
- (2) 適切である。テキストNo.1 P84「●予定外に空いた時間の活用方法についても記載しておこう」参照。
- (3) お客様から受けた質問や依頼についてはスピーディーな処理が重要で、3日後に訪問して直接回答するより、当日もしくは翌日に電話でもよいのですぐに回答したほうがご満足いただける。よって適切でない。テキストNo.1 P84「●予定外に空いた時間の活用方法についても記載しておこう」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。

## お茶を出されたときの対応

[問 11] お茶を出されたときの対応について述べた次の文章のうち、適切なものがいくつあるかを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. お茶をいただくタイミングは、訪問先の担当者から「どうぞ」と勧められたときが基本で、そのように覚えておくスマートに行動できる。
- b. 訪問先で出されたペットボトル飲料を飲み切れない場合には、いただいたものであるため特にひと言添えずにかばんに入れるなど、自分の判断で行動してよく、「言葉より行動が先」と考えて問題はない。
- c. 会話の最中にお茶を出されることがあるが、会話の間に「ありがとうございます。それですね…」というようにお礼の言葉を述べ、相手が話しているときであれば、言葉をはさむことはせず、軽く会釈をするのが自然である。

(1) ゼロ(すべて適切でない)

(2) 1つ

(3) 2つ

正解 (3)

正解率 70.4%



### 解 説

- a. 適切である。テキストNo.1 P102「⑥お茶を出されたときの対応」参照。
- b. ペットボトル飲料を飲み切れない場合には、辞する際に「頂戴いたします」と伝えてかばんに入れるなど、何かをする際にはひと言添えることが大切であり、「言葉が先、行動は後」と覚えておくといよい。よって適切でない。テキストNo.1 P103「⑥お茶を出されたときの対応」参照。
- c. 適切である。テキストNo.1 P103「⑥お茶を出されたときの対応」参照。  
以上のことより、適切なものは a. と c. であり、(3) が本問の正解である。

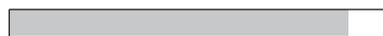
## 好感度がアップする電話応対術

[問 12] 好感度がアップする電話応対術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. 支店の電話に出る際には「お電話ありがとうございます。J A (J F) (部署名)の〇〇が承ります」と名前まで名乗れるように、習慣化しておくといよい。
  - b. 電話の着信時に3回以上コールが続いて、お客様をお待たせしてしまった場合には、「大変お待たせいたしました」と必ずお詫びの言葉を伝えるようにする。
  - c. お客様の名前が聞き取れなかったときは「恐れ入りますが、お名前をもう一度教えていただいてもよろしいでしょうか?」とおうかがいし、それでも聞き取れないときは、そのまま話を進めてしまっても構わない。
- (1) ゼロ(すべて適切である)  
 (2) 1つ  
 (3) 2つ

正解 (2)

正解率 88.9%



### 解 説

- a. 適切である。テキストNo.1 P112「●好感度がアップする5つの電話応対術」参照。
- b. 適切である。テキストNo.1 P112「●好感度がアップする5つの電話応対術」参照。
- c. お客様の名前は必ず聞くようにし、「〇〇(フルネーム)様ですね」と確認する。わからないことを曖昧なままにすると、ミスコミュニケーションにつながることもあるため、遠慮せずに丁寧な言葉で聞き返すのがよい。テキストNo.1 P113「●好感度がアップする5つの電話応対術」参照。

以上のことより、適切でないものはc. であり、(2)が本問の正解である。

## ローン商品を販売する際の留意点

[問 13] ローン商品を販売する際の留意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. 住宅ローンの借換提案の場合、返済シミュレーションを提示するために、お客様の年収や年齢、既存のローンの金利や毎月返済額などを教えてもらうが、このときに取得したお客様の情報については第三者に漏らしてはならない。
- b. 住宅ローンの説明において、金利タイプや返済方法など一般的な商品性について説明するときは、その時点で説明内容をご理解いただけたかどうかを確認しなければならない。
- c. ローン審査では、お客様の年収などの個人情報を第三者である個人情報情報機関に提供することについて、口頭で構わないのでお客様の同意を得なければならない。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

正解 (2)

正解率 79.0%



## 解 説

- a. 適切である。テキストNo.1 P118「②ローン商品セールス編」参照。
- b. 適切である。テキストNo.1 P119「②ローン商品セールス編」参照。
- c. ローン審査では、お客様の年収などの個人情報を第三者である個人情報情報機関に提供することについて、必ず書面などでお客様の同意を得なければならない。よって適切でない。テキストNo.1 P119「②ローン商品セールス編」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。

## 町内の掲示板からの情報収集

[問 14] 町内の掲示板からの情報収集について述べた次の文章のうち、適切でないものがいくつあるかを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 掲示板には近隣住民の訃報が掲載されていることがあるが、遺族が金融機関に真っ先に連絡してくることはまれで、連絡すると貯金が引き出せなくなると思い、連絡を後回しにしていることもある。
- b. 掲示板に掲載されている近隣住民の訃報には、通夜・告別式の場所や日時・喪主なども明記されているので、掲示板を定期的を確認しておけば、お悔やみの挨拶などの礼を欠く事態を避けることができる。
- c. 掲示板に掲載されている助成金や補助金制度などの情報は、役所の窓口やインターネットサイトで詳細を確認することなく、お客様にそのまま伝えることで十分に喜ばれ、お客様からの信頼を得る有効な手段になると考えてよい。

- (1) ゼロ(すべて適切である)
- (2) 1つ
- (3) 2つ

正解 (2)

正解率 80.2%



### 解 説

- a. 適切である。テキストNo.1 P127～128「●町内の掲示板は情報の宝庫なので必ずチェックする」参照。
- b. 適切である。テキストNo.1 P128「●町内の掲示板は情報の宝庫なので必ずチェックする」参照。
- c. 掲示板に掲載されている、助成金などの情報は役所の窓口やインターネットサイト等で詳細について調べた後に、必要とされるお客様にお伝えすると大いに喜ばれ、お客様からの信頼を得るひとつのきっかけになる。よって適切でない。テキストNo.1 P128「●町内の掲示板は情報の宝庫なので必ずチェックする」参照。

以上のことより、適切でないものはc. であり、(2)が本問の正解である。

## お客様が話をしたくなる話題の見つけ方

[問 15] お客様が話をしたくなる話題の見つけ方について述べた次の文章のうち、適切なものを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- (1) お客様が話をしたくなる話題は無数にあり、どの話題がヒットするのか面談をするまでわからないため、お客様と面談をする前にどれだけ情報を整理しておけるかが非常に重要である。
- (2) 街の変化については、お客様の関心はあまり高くなく、地元の話題もあまり話してくれないことが多いため、道中に目にする地域で行われるイベントのポスターや新たに建築予定の施設の情報などは、あえてメモをしておく必要はない。
- (3) 訪問先で、自宅の中へ通してもらうことができれば、玄関や廊下、お部屋などの様子を詳しく観察して、お客様の趣味・嗜好を徹底的に把握することが望ましい。そのようにチェックしてもお客様の気分を害することはないため、積極的に情報を収集するとよい。

正解 (1)

正解率 87.7%



### 解 説

- (1) 適切である。テキストNo.2 P4～5「お客様が話をしたくなる話題の見つけ方」参照。
  - (2) 街の変化については、お客様の関心が高く、地元の話題は何の抵抗感もなく話をしてくれるため、道中に地域で行われるイベントのポスターや新たに建築予定の施設などの情報は必ずメモをしておき、話題として活用すべきである。よって適切でない。テキストNo.2 P5「お客様が話をしたくなる話題の見つけ方」参照。
  - (3) 自宅の中へ通してもらうことができれば、玄関や廊下、お部屋などの様子をさりげなくチェックして、どういった趣味・嗜好があるのかを探るとよいが、あまりジロジロとチェックしてしまうとお客様はよい気分にはならないため注意が必要である。よって適切でない。テキストNo.2 P5～6「お客様が話をしたくなる話題の見つけ方」参照。
- 以上のことより、適切なものは(1)であり、(1)が本問の正解である。

## 子や孫の話で雑談を進める際のポイント

[問 16] 子や孫の話で雑談を進める際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. 子が結婚していて孫が生まれているような世代であれば、話題は孫が中心となりがちであり、多くのお客様は孫をよく可愛がっているため、どんどん自慢話をしてくれることが少なくない。
- b. 孫がいらっしゃるお客様には、子や孫への教育資金や、定期的に遊びにきた際に渡すお小遣いの原資づくりのための資産運用に絞ったセールストークしか、展開できない。
- c. 中堅からベテランの渉外担当で、自身が結婚していて子がいる場合は、自分自身の子の話題を積極的に持ち出して共感を得るよりも、業務の話題に集中して会話を展開し、情報収集につなげたほうがよい。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

正解 (2)

正解率 81.5%



### 解 説

- a. 適切である。テキストNo.2 P20「②子や孫の話」参照。
- b. 孫がいらっしゃるお客様には、子や孫への教育資金、定期的に遊びにきた際に渡すお小遣いの原資づくりのための資産運用に加えて、自身の老後資金についてなど、多岐にわたりセールストークを展開することができる。よって適切でない。テキストNo.2 P20「②子や孫の話」参照。
- c. 中堅からベテランの渉外担当で、自身が結婚していて子がいる場合は、自分自身の子の話題を提供することでお客様からの反応を待ち、お客様の反応に応じて会話を展開し、さらなる情報収集につなげるとよい。よって適切でない。テキストNo.2 P21「②子や孫の話」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。

## 新聞やインターネットからの情報収集

[問 17] 新聞やインターネットからの情報収集について述べた次の文章のうち、適切でないものがいくつあるかを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. お客様は金融や経済だけでなく社会・文化・スポーツなどさまざまな分野のニュースを見ているため、一般紙を読んで日頃から情報収集しておくことが重要である。
  - b. 金融関係の話題を展開する際には、客観的な事実を伝えるよりも、自分の主観や意見を中心に説明することで、相手の警戒心を和らげることができる。
  - c. ネットニュースは一般紙よりも比較的簡単に情報入手し整理することができ、いつでもどこでも手軽に情報入手できる点が大きな強みである。
- (1) ゼロ(すべて適切である)  
 (2) 1つ  
 (3) 2つ

正解 (2)

正解率 82.7%



### 解 説

- a. 適切である。テキストNo.2 P32「①新聞社系やネット系のニュースの内容を話題にする」参照。
- b. 金融関係の話題を展開するにあたっては、一般紙やネットニュースなどの内容を説明することで、客観的な事実として認識してもらい警戒心を和らげることができる。よって適切でない。テキストNo.2 P32「①新聞社系やネット系のニュースの内容を話題にする」参照。
- c. 適切である。テキストNo.2 P33「①新聞社系やネット系のニュースの内容を話題にする」参照。

以上のことより、適切でないものは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、適切なものがいくつあるかを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. セールスの現場でお客様との会話の中からキーワードを見つけ、ニーズをきちんと汲み取っていくためには、自分の提案内容を中心に話を進めていき、成約の可否についての相手の反応を最優先に確認する。
  - b. お客様との“共通言語”を見つめることができれば、雑談を通じて会話をスムーズに進めていくことができ、一方的ではないコミュニケーションによりキーワードの発見につながる。
  - c. 雑談の話題や内容自体にはそれほどの違いがなくても、担当者のお客様に対する質問の仕方ひとつでキーワードを見つけられるか、セールスにつながる雑談になるかどうかが決まる。
- (1) ゼロ(すべて適切でない)  
 (2) 1つ  
 (3) 2つ

正解 (3)

正解率 88.9%



### 解 説

- a. セールスの現場でお客様との会話の中からキーワードを見つけ、ニーズをきちんと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。
  - b. 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。
  - c. 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。
- 以上のことより、適切なものは b. と c. であり、(3) が本問の正解である。

## 「物価が上がっている」と発言するお客様との会話

[問 19] 「物価が上がっている」と発言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. 家計の負担を大幅に削減するためには、住宅、保険、通信などの負担削減よりも、日常の買い物などで安いものを選ぶ工夫を徹底することが重要である。
- b. 住宅ローンの借換えに関しては、残高や借入金利、残存期間によって大幅な返済額削減につながるケースもあり、お客様にとってメリットのある話をする事ができる。
- c. 住宅ローンの借換えについては登記の変更や保証料など別途必要になる費用もあるため、シミュレーションを通じてどのくらいのメリットがあるのかなど丁寧に説明していくことが必要である。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

正解 (1)

正解率 95.1%



### 解 説

- a. 節約というと少しでも安いものを買求めるといった方法をとるケースが見受けられるが、家計の負担を大幅に削減させるためには、住宅、保険、通信などの負担削減といった方法を模索する必要がある。よって適切でない。テキストNo.2 P48「最近、物価が上がっている」参照。
  - b. 適切である。テキストNo.2 P48「最近、物価が上がっている」参照。
  - c. 適切である。テキストNo.2 P48～49「最近、物価が上がっている」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。

## 自宅を建て替えるお客様との会話

〔問 20〕 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、適切なものを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- (1) ハウスメーカーが業者として間に入っている場合は、他の金融機関から提携ローンの提案を受ける可能性は比較的低いと考えられるため、提案にあたって他の金融機関との差別化を考慮する必要はない。
- (2) 二世帯住宅には玄関やキッチンなどすべての設備を共有する「完全共有型」や「部分共有型」、独立性を抑えた「完全分離型」といったタイプがあり、涉外担当者はそれぞれの特徴を理解して提案に生かすとよい。
- (3) 認知症になってしまうと相続対策ができなくなり相続の問題が深刻化してしまうリスクもあるため、介護共済や認知症共済のほか、もしものときに備える積立てなど幅広い視点を持つて的確にアドバイスしていくことが求められる。

正解 (3)

正解率 45.7%



### 解 説

(1) ハウスメーカーが業者として間に入っている場合は、他の金融機関から提携ローンの提案を受ける可能性が非常に高いと考えられ、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していく必要がある。よって適切でない。テキスト No.2 P55「自宅を建て替える」参照。

(2) 二世帯住宅における「完全分離型」はプライバシーを重視したタイプであり、独立性を抑えたタイプではない。よって適切でない。テキスト No.2 P55「自宅を建て替える」参照。

(3) 適切である。テキスト No.2 P56「自宅を建て替える」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。

## 「金利が上がってきた」と発言するお客様との会話

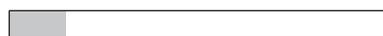
[問 21] 「金利が上がってきた」と発言するお客様との会話について述べた次の文章のうち、適切なものがいくつあるかを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 普通貯金は 0.200% に、スーパー定期(5 年)は 0.400% に貯金金利が上がってきており(金利はともに 2025 年 10 月時点, J A (J F) により異なる場合がある), 今後も日本政府による政策金利のさらなる引上げが予想され, それに応じて貯金金利の引上げが期待されている。
- b. 物価上昇などのインフレによって資産が目減りするリスクはほとんどなくなっているため, 資産運用の必要性はそれほど高くないと考えられる。
- c. 教育資金は将来必要となる大切な資金であるため, 高リスク・高リターンの商品を活用して短期間で増やす方法がよいと考えられる。

- (1) ゼロ(すべて適切でない)
- (2) 1つ
- (3) 2つ

正解 (1)

正解率 14.8%



### 解 説

- a. 金利を引き上げるのは, 日本政府ではなく日本の中央銀行である日本銀行である。なお, 日本銀行は「政策金利(無担保コールレート)」の誘導目標を決定し, それを上下することで, 景気や物価の安定を図っている。よって適切でない。テキストNo.2 P67「金利が上がってきた」参照。
- b. 物価上昇などのインフレによって資産が目減りしてしまうリスク(相対的にお金の価値が下がってしまうリスク)が以前よりも増しており, そうした事態を避けるためには, 資産運用で資産価値を維持していく必要がある。よって適切でない。テキストNo.2 P67「金利が上がってきた」参照。
- c. 教育資金は将来必要となる大切な資金なので元本を下回ってしまうようなリスクの高い商品ではなく, 比較的 low リスクで安定的な商品を活用して長期運用していく方法がよいと考えられる。よって適切でない。テキストNo.2 P67「金利が上がってきた」参照。

以上のことより, すべて適切でなく, (1) が本問の正解である。

## お客様のご自宅での商談

[問 22] お客様のご自宅での商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. 金融業界では金融資産や不動産、相続といった家族内でもなかなか話をしにくいようなことが話題となることが多いため、依然として自宅へ招かれて商談するというケースが多くみられる。
- b. 外観が新しく見える家は、新築で購入しまだ築年数が浅いケースや、リフォームで外壁などをきれいに修繕した直後ということが考えられる。ローンを組んでいる可能性が非常に高く、キャッシュフローに余裕がない状態であることが推察され、各種ローンのニーズが考えられる。
- c. 外観の古い家(築年数が長く経過している家)に住んでいるお客様は、住宅ローンの返済が残っていることが多く、家計に余裕が少ない傾向にあるため、預かり資産商品を活用した資産運用の提案はあまり有効ではないと考えられる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

正解 (1)

正解率 58.0%



### 解 説

- a. 適切である。テキストNo.2 P70「2 会話以外にも着目してニーズを発掘しよう」参照。
- b. 適切である。テキストNo.2 P70～71「2 会話以外にも着目してニーズを発掘しよう」参照。
- c. 外観の古い家(築年数が長く経過している家)に住んでいるお客様は、住宅ローンの返済等がなく、比較的家計に余裕が生まれ、金融資産が多い傾向にあるため、預かり資産商品を活用した資産運用の提案が有効となることが期待される。よって適切でない。テキストNo.2 P71「2 会話以外にも着目してニーズを発掘しよう」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。

## 業務上知り得た情報

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

- a. 渉外担当者は日頃の営業活動の中でお客様の個人情報に接する機会が多く、個人情報「個人情報の保護に関する法律」の適用対象であり、「業務上知り得た情報」として保護されなければならない。
- b. 「自宅の回覧板に学習塾が新規オープンする記事があり、後日、渉外活動時に回覧板記載先を訪問したところ、貯金取引のニーズがあることが判明した」など、個人の立場で情報を入手し渉外活動でその事実を確認した場合は「業務上知り得た情報」にはならない。
- c. 業務上知り得た情報は、守秘義務が必要な情報か、一般に公開されても問題がない情報なのかの判断が重要になる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

正解 (1)

正解率 69.1%



### 解 説

- a. 適切である。テキストNo.2 P88「①業務上知り得た情報とは」参照。
  - b. 「自宅の回覧板に学習塾が新規オープンする記事があり、後日、渉外活動時に回覧板記載先を訪問したところ、貯金取引のニーズがあることが判明した」など、個人の立場で情報を入手し、渉外活動でその事実を確認した場合は「業務上知り得た情報」となる。よって適切でない。テキストNo.2 P88「●業務上知り得た情報として取り扱われる例」参照。
  - c. 適切である。テキストNo.2 P89「①業務上知り得た情報とは」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。

## 個人情報保護法と個人情報保護方針

[問 24] 個人情報保護法と個人情報保護方針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) 涉外担当者は、所属する J A ( J F ) の個人情報保護方針や社内規定等に則った個人情報の取扱いを順守することが求められている。
- (2) J A ( J F ) では、「組合員・お客様の信頼を第一と考え、お預かりしました皆様の個人に関する情報について、適正かつ厳格に管理し、組合員・お客様のご希望に沿って取り扱うとともに正確性・機密性の保持に全力で努めてまいります。」とした個人情報保護方針を策定・公表している。
- (3) 事務手続きの簡便さを優先することを目的とした個人情報保護法(正式名称「個人情報の保護に関する法律」)が2003年5月に制定され、2005年4月に全面施行されている。

正解 (3)

正解率 95.1%



### 解 説

- (1) 適切である。テキストNo.2 P91「●個人情報保護方針の策定・公表」参照。
- (2) 適切である。テキストNo.2 P91「●個人情報保護方針の策定・公表」参照。
- (3) 個人情報の有用性に配慮しながら、個人の権利や利益を守ることを目的とした個人情報保護法（正式名称「個人情報の保護に関する法律」）が2003年5月に制定され、2005年4月に全面施行されている。よって適切でない。テキストNo.2 P89「●個人情報保護法とは」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。

## 上席者への報告のポイント

【問 25】 上席者への報告のポイントについて述べた次の文章のうち、適切でないものがいくつあるかを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 「報告は事実よりも結論を優先して行う」が基本であり、そのためには自分の意見を中心にまとめ、上席者が判断しやすいように必要最低限の情報を伝えることが重要である。
- b. 報告時には、自分がどうしたいかの意見も交えて報告できるように準備しておく、上司も部下の仕事の進め方が理解でき指示が出しやすく、次の行動に移りやすくなる。
- c. 報告は「状況把握の最終段階」であることを意識し、報告の正確さよりも詳細な分析に時間をかけることが初動の営業活動にとって最も重要であるため、多少事実と異なる内容が含まれていても問題解決には影響しない。

- (1) ゼロ(すべて適切である)
- (2) 1つ
- (3) 2つ

正解 (3)

正解率 85.2%



### 解 説

- a. 「報告は事実を歪曲せずに行う」が基本であり、そのためには事実（出来事）を正確に把握することが必要であり、上席者が的確な判断を下せるようにできるだけ多くの情報をヒアリングし整理整頓して伝えることが重要である。よって適切でない。テキストNo.2 P99「●報告のポイント」参照。
- b. 適切である。テキストNo.2 P99「●報告のポイント」参照。
- c. 報告は「状況把握の最初の段階」であることも忘れてはならず、報告の素早さや的確さが初動の営業活動に大きな影響を与えるため、事実と異なることが含まれると真偽の確認に時間を取られ問題解決のチャンスを逸してしまう。よって適切でない。テキストNo.2 P99「●報告のポイント」参照。

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

## カスタマーハラスメント

[問 26] カスタマーハラスメントについて述べた次の文章のうち、適切なものを (1)～(3)の中から 1つ選びなさい。

- (1) カスタマーハラスメントとは、顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、当該手段・態様により労働者の就業環境が害されるものかどうかは問われない。
- (2) カスタマーハラスメントにおける「顧客等」とは、実際に商品・サービスを利用した者のみが対象となり、今後利用する可能性のある潜在顧客は含まれない。
- (3) 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57.3%と最も多く、「威圧的な言動」(50.2%)、「精神的な攻撃」(33.1%)と続いている。

正解 (3)

正解率 97.5%



### 解 説

- (1) カスタマーハラスメントとは、顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、当該手段・態様により労働者の就業環境が害されるものを指す。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。
- (2) カスタマーハラスメントにおける「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のある潜在顧客も含まれる。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。
- (3) 適切である。テキストNo.2 P104～105「●カスタマーハラスメントの実態」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。

## 苦情・クレームを受けた際の注意点

[問 27] 苦情・クレームを受けた際の注意点について述べた次の文章のうち、適切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. 苦情・クレームを受けた際には、いかなる場合でも、その内容のすべてについてこちら側の落ち度を認め、その場で全面的に謝罪しなければならない。
  - b. 苦情・クレームに対する謝罪は、渉外担当者個人の回答ではなく、所属する J A ( J F ) としての公式な見解となるものである。
  - c. 苦情・クレームへの実際の対応にあたっては、上席者や関係スタッフへの報告のもと、迅速かつ適切に行うことが重要である。
- (1) ゼロ(すべて適切でない)  
 (2) 1つ  
 (3) 2つ

正解 (3)

正解率 82.7%



### 解 説

- a. 苦情・クレームの内容のすべてにこちら側の落ち度があるわけではなく、一部については正当な部分が存在したというケースもありうるため、その場で全面的に謝罪してはいけない。よって適切でない。テキストNo.2 P107「②苦情・クレームを受けた際の注意点」参照。
  - b. 適切である。テキストNo.2 P107「②苦情・クレームを受けた際の注意点」参照。
  - c. 適切である。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、適切なものは b. と c. であり、(3) が本問の正解である。

## セールスと顧客ニーズの把握

〔問 28〕 セールスと顧客ニーズの把握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) セールスとは「売ること」「販売すること」であり、セールスを行い、お客様が欲する商品やサービスを提供することが涉外担当者である私たちの仕事である。
- (2) セールスはお客様のニーズを無理に引き出す場ではなく、お客様自身がすでに認識している問題や課題にのみ対応することが基本で、先々必要となる情報をあえて提供する必要はない。
- (3) CS(顧客満足)を考えたセールスをしていくことが重要となり、そのためにはお客様の情報を数多く収集して個々のお客様のニーズを把握し、お客様の視点に立ったセールスを展開する必要がある。

正解 (2)

正解率 98.8%



### 解 説

- (1) 適切である。テキストNo.3 P6「セールスと顧客ニーズの把握」参照。
- (2) セールスはお客様のニーズを掘り起こすチャンスでもあり、お客様にはご自身ではまだ気がついていない問題や課題があるもので、先々お客様にとって必要となる情報をお知らせすることもできる。よって適切でない。テキストNo.3 P7「セールスと顧客ニーズの把握」参照。
- (3) 適切である。テキストNo.3 P7～8「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(2)であり、(2)が本問の正解である。

## お客様情報の収集

[問 29] お客様情報の収集について述べた次の文章のうち、適切でないものはいくつあるかを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 情報収集とは、お客様自身のことや置かれている状況を把握し、お客様のニーズを発見することであり、渉外担当者が保有する顧客情報は支店全体のセールスの成果や実績に大きな影響を与える。
- b. 小さな情報を積み上げ、それを整理し分析・加工することで取引の拡充につながる情報が蓄積されていき、情報に基づいてお客様に声がけするなどの行動によって初めて情報が生かされる。
- c. 会話の中で出てくるお客様の何気ない“一言”は重要ではなく、基本的には商品情報等の伝達や表面的なやり取りだけで十分であるため、細かく聞き取る必要はほとんどない。

- (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.3 P8「お客様の情報収集」参照。
- b. 適切である。テキストNo.3 P8「お客様の情報収集」参照。
- c. 会話の中で出てくるお客様にとっては何気ない“一言”から有益な情報を知ることができるが、お客様から発せられた情報を聞き流してしまうことも多いため、有益な一言を聞き逃すことがないように丁寧に会話をする必要がある。よって適切でない。テキストNo.3 P10「(4) 情報収集の方法」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。

## 苦手意識の原因と購入の決め手

[問 30] 苦手意識の原因と購入の決め手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. 苦手意識の原因には、所属 J A (J F) の取扱商品やサービスの知識が不足しているため、自信をもって説明することができなかつたり、たとえ説明できても、お客様から質問されると答えられないなどの、「知識・説明スキル不足」というパターンがある。
- b. 担当者がお客様に受け入れてもらえるように日頃から親密化を図っていれば、お客様の理解が不十分なまま強引にセールスをすすめても構わない。
- c. お客様の購入の決め手には、「担当者が良かったから」といった理由がある。同じ商品やサービスを扱っていても、売れる人と売れない人がいるのは、このような理由があるからである。

- (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No.3 P12「●苦手意識の原因」参照。
  - b. 担当者がお客様に受け入れてもらえているとしても、「むりやり押しつけない」「十分に理解していただく」ことがセールスの大前提である。よって適切でない。テキストNo.3 P13「③セールスの目的・成果」参照。
  - c. 適切である。テキストNo.3 P12「③セールスの目的・成果」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。

## お客様に決断を促す方法

[問 31] お客様に決断を促す方法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. クロージングのタイミングは、早すぎても遅すぎてもうまくいかない。商品説明のあと、お客様の質問や疑問がすべてクリアになった状態が、そのタイミングとなる。
- b. お客様は「できるだけ決断したくない」と思っているもので、その理由は、「後悔したくない」「失敗したくない」「損したくない」からであり、このような理由を早めにクリアにしておくことで、お客様の決断を促すことができるようになる。
- c. 商品の説明によりその内容を理解したお客様は、「どうしようか」と迷うこともあるが、ほとんどの場合すぐに購入の判断をされるため、一瞬の沈黙があってもあまり重要ではない。このタイミングで担当者は必ずしも「ご決断いただけますか」「この機会にお決めになってはいかがでしょうか」と伝える必要はない。

(1) 1つ

(2) 2つ

(3) 3つ

正解 (2)

正解率 79.0%



### 解 説

- a. 適切である。テキストNo.3 P24 「(4) お客様に決断を促す」参照。
- b. 適切である。テキストNo.3 P25 「(4) お客様に決断を促す」参照。
- c. 商品の説明によりその内容を理解したお客様は「どうしようか」と迷いを持つものであり、一瞬の間、沈黙の時間が流れることがある。このタイミングで担当者は「ご決断いただけますか」「この機会にお決めになってはいかがでしょうか」など、はっきりと決断を促す言葉を伝える必要がある。よって適切でない。テキストNo.3 P25「(4) お客様に決断を促す」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。

## 固定性メイン化のポイント

[問 32] 固定性メイン化のポイントについて述べた次の文章のうち、適切でないものがいくつあるかを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 固定性メイン化とは、スーパー定期、期日指定定期、変動金利定期、大口定期、積立定期など、さまざまな定期貯金をまとめた取引のことである。
- b. 総合口座に組み入れる普通貯金から自動的に・定期的に積立てをし、さらに貯金金利の高い定期性の貯金へとランクアップしていくなど、安全・有利に増やす貯金の取引を集中させることが固定性のメイン化である。
- c. 年金や給与などの入金がある口座には、固定性のメイン化を図るだけで十分であり、“セットセールス”や各種ローン・サービスのセット化を行わなくても、自動的に家計取引の集中化が実現する。

(1) 1つ

(2) 2つ

(3) 3つ

正解 (1)

正解率 59.3%



### 解 説

- a. 適切である。テキストNo.3 P30「①取引の集中化」参照。
- b. 適切である。テキストNo.3 P30「①取引の集中化」参照。
- c. 年金や給与などの入金がある口座には、必ず固定性のメイン化を図るよう“セットセールス”を展開し、加えて各種ローンの取引およびサービスのセット化を実現することで家計取引集中化となる。よって適切でない。テキストNo.3 P30「①取引の集中化」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。

## お客様の期待とサービス

[問 33] お客様の期待とサービスについて述べた次の文章のうち、適切でないものを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- (1) お客様はさまざまな期待をもって J A ( J F ) を利用しており、お客様の事前期待を満たすことができるのは当然で、期待以上だと感じられたときに初めて「この J A ( J F ) はなかなかサービスがよい」と評価していただける。
- (2) ビジネスにおけるサービスとは、お客様に対して提供される付加価値のことであり、商品の販売だけでなく、アフターフォローやサポート、コンサルティングなども含まれる。
- (3) 対人サービスは臨機応変さが求められるが、お客様の求めることを完全に理解して提供する必要はないため、コミュニケーションスキルを高めることの優先度は低い。

正解 (3)

正解率 100.0%



### 解 説

- (1) 適切である。テキスト No. 3 P32 「お客様の期待とサービス」参照。
- (2) 適切である。テキスト No. 3 P32 「(1) サービスとは」参照。
- (3) 対人サービスは臨機応変さが求められ、担当者によってサービスの質が異なることのないよう、お客様の求めることを理解し提供できるようにコミュニケーションスキルを高めていく必要がある。よって適切でない。テキスト No. 3 P32 ～ 33 「(1) サービスとは」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。

## 電話セールスのポイント

[問 34] 電話セールスのポイントについて述べた次の文章のうち、適切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. 電話セールスに必要なことは明確なゴールイメージである。契約は来店時(面談時)に行うため、お客様に情報提供することにより面談のアポイントを取ることが、電話セールスでのゴールになる。
- b. 電話セールスにおいては、長々と商品説明をする必要はなく、1回の電話に要する時間は5分以内を目安にしておくといよい。
- c. 電話での会話は顔が見えない分、言葉をきつく感じてしまうことはあるが、必ずしも「お手数ですが」「恐れ入りますが」といったクッション言葉を使わなくても、やわらかい印象を与えることができる。

(1) ゼロ(すべて適切でない)

(2) 1つ

(3) 2つ

正解 (3)

正解率 70.4%



### 解 説

- a. 適切である。テキストNo.3 P38 「(3) セールスのポイント」参照。
- b. 適切である。テキストNo.3 P38～39 「(3) セールスのポイント」参照。
- c. 電話での会話は顔が見えない分、言葉をきつく感じてしまったり、誤解を招いたりすることもあるため、「お手数ですが」「恐れ入りますが」などのクッション言葉を会話に入れるとやわらかい印象を与えることができる。よって適切でない。テキストNo.3 P38 「(2) お客様へのマナー、言葉遣いの留意点」参照。

以上のことより、適切なものは a. と b. であり、(3) が本問の正解である。

## 正しいクレーム対応

[問 35] 正しいクレーム対応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. クレーム対応にあたっては、まず「ご不便をおかけしてしまい申し訳ございません」「不快な思いをさせてしまい申し訳ございません」と、心を込めて謝ることからはじめる。
  - b. お客様からクレームの内容をうかがったら、復唱して確認するよりも、自分の考えや意見を先に伝えることで、クレームをきちんと聴いていることを示すことができる。
  - c. クレーム対応においては、「クレーム解消に向けた提案を行う」よりも、クレームを伝えてくれたことに対してお礼を述べることを重視しなければならない。
- (1) 1つ  
(2) 2つ  
(3) 3つ

正解 (1)

正解率 74.1%



## 解 説

- a. 適切である。まずは「ご不便」や「ご不快な思い」に関して、謝ることが大切である。テキストNo.3 P41「●クレーム対応5ステップ」参照。
- b. お客様からクレームの内容をうかがったら、クレームをきちんと聴いていることが相手にわかるように、復唱して確認する。よって適切でない。テキストNo.3 P41「●クレーム対応5ステップ」参照。
- c. クレーム対応においては、「クレーム解消に向けた提案を行う」とともに、クレームを伝えてくれたことに対してお礼を述べるのが大事である。よって適切でない。テキストNo.3 P41「●クレーム対応5ステップ」参照。

以上のことより、適切なものは a. であり、(1) が本問の正解である。

## 期 日 指 定 定 期 貯 金

[問 36] 期日指定定期貯金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. 期日指定定期貯金とは、預入期間が最長3年で、この貯金の全部または一部について預入日の1年経過後から3年までの間の任意の日を満期日として指定できる定期貯金である。
- b. 預入時の約定利率は満期日まで適用され、利息は、付利単位を1円とした1年を365日とする日割計算で1年ごとの複利計算をし、満期日に一括して支払われる。
- c. 期日指定定期貯金のメリットは、預入日から半年経過すれば資金が必要になる任意のタイミングで元本の一部を何回でも払戻しができる点と、普通貯金より相対的に高い定期貯金としての利息収入を得られる点にある。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

正解 (1)

正解率 61.7%



### 解 説

- a. 適切である。テキストNo.3 P55「期日指定定期貯金」参照。
- b. 適切である。テキストNo.3 P55「期日指定定期貯金」参照。
- c. 期日指定定期貯金のメリットは、預入日から1年経過後からは資金が必要になる任意のタイミングで何回でも払戻しができる点と、普通貯金より相対的に高い定期貯金としての利息収入を得られる点にある。よって適切でない。テキストNo.3 P55「期日指定定期貯金」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。

## 積 立 式 定 期 貯 金

〔問 37〕 積立式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. 積立式定期貯金(満期型)は、6ヵ月以上10年以下の積立期間に10,000円以上1,000円単位で積立てを行うもので、積立周期は1ヵ月、2ヵ月、3ヵ月、6ヵ月のいずれかを選ぶことができ、ボーナス月は積立金額を増額することも可能である。
- b. 積立式定期貯金は、「3年後に海外旅行に行きたい」「4年後にリフォームをしたい」「5年後に車を買いたい」というように、目標の定まった支出に備えて積み立てられる定期貯金である。
- c. 積立式定期貯金は、お金を貯める明確な目的がないケースでも利用することができ、例えば、新入社員のお客様に「貯蓄する習慣」を身につけていただくためにおすすめするというケースもある。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

正解 (2)

正解率 56.8%



### 解 説

a. 積立式定期貯金(満期型)は、6ヵ月以上10年以下の積立期間に「毎月1円以上1円単位」で積立てを行うもので、ボーナス月は積立金額を増額することも可能である。積立周期は1ヵ月、2ヵ月、3ヵ月、6ヵ月のいずれかを選ぶことができる。よって適切でない。テキストNo.3 P66「積立式定期貯金」参照。

b. 適切である。テキストNo.3 P66～67「積立式定期貯金」参照。

c. 適切である。テキストNo.3 P67「積立式定期貯金」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。

## J A カード（一体型）

[問 38] J A カード(一体型)について述べた次の文章のうち、適切なものがいくつあるかを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. J A カード(一体型)は、I C キャッシュカード機能とクレジットカード機能が1枚になった便利なカードで、表面に記載されているカード挿入方向の指示にしたがって、I C キャッシュカード機能とクレジットカード機能を使い分けることができる。
- b. J A カード(一体型)はゴールドカードを除き、初年度および次年度以降の年会費が、ショッピング利用や電気料金等の J A カード払いの有無にかかわらず、無料となる。
- c. J A カード(一体型)には、J A - S S、ホクレン S S でのガソリン代の1円/ℓ割引や J A 直売所での買い物で請求時に3%割引されるなどの特典がある。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

正解 (1)

正解率 42.0%



### 解 説

- a. 適切である。テキストNo.3 P70「JA カード（一体型）」参照。
- b. JA カード（一体型）は初年度年会費無料（ゴールドカードを除く）で、次年度以降は年間12万円以上のショッピング利用や電気料金や携帯電話料金等の JA カード払いで年会費無料となる。よって適切でない。テキストNo.3 P70「JA カード（一体型）」参照。
- c. JA カード（一体型）には、JA-SS、ホクレン SS でのガソリン代の2円/ℓ割引や JA 直売所での買い物で請求時に5%割引されるなどの特典がある。よって適切でない。テキストNo.3 P70「JA カード（一体型）」参照。

以上のことより、適切なものは a. であり、(1) が本問の正解である。

## 個人ローン提案にかかる課題

[問 39] 個人ローン提案にかかる課題について述べた次の文章のうち、適切でないものがいくつあるかを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 個人ローンは、非対面チャネルのウエイトが大きくなっているものの、依然としてメインバンクを優先して選ぶお客様が多く、フェイス・トゥ・フェイスでのローン獲得が中心となっているのが現状である。
- b. 住宅ローンセンターで住宅ローンを取り扱うケースが増えてきたことから、支店にローンの知識がある人が減ってしまい、お客様を取り逃してしまうケースが増えている。そのため、最低限の商品性と返済シミュレーションを身につけてお客様対応することが大切である。
- c. 低金利局面が続いたことにより、とりわけ住宅ローンの収益性は改善傾向にあり、1%前後の金利でも十分な推進効果が見込めるため、住宅ローン単体で採算を確保することが重要である。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

正解 (2)

正解率 23.5%



### 解 説

- a. 非対面チャネルのウエイトが大きくなっており、例えば住宅ローンを借りるときにもメインバンクではなく最も条件の良い住宅ローンのある金融機関やハウスメーカーが推薦した金融機関を選ぶお客様が多いのが現状で、フェイストゥフェイスでローンを獲得することが難しくなっている。よって適切でない。テキストNo.3 P86～87「〈推進上の課題〉」参照。
- b. 適切である。テキストNo.3 P87「〈推進上の課題〉」参照。
- c. 低金利局面が続いたことにより、とりわけ住宅ローンの収益性は悪化しており、1%前後の金利では推進効果が薄いため、住宅ローンを起点としてお客様を囲い込み、以後の資金ニーズを取り込んでいくことによって採算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.3 P87「〈環境面の課題〉」参照。

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

## マイカーローンのセールス

[問 40] マイカーローンのセールスについて述べた次の文章のうち、適切なものがいくつあるかを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. マイカーローンは、給与振込、JAカード保有、JAネットバンク契約者・申込者などの利用実績があっても、金利優遇を受けることはできない。
- b. マイカーローンは「車やバイクを買う」「車検に出す」「修理をする」といった資金使途に融資するものであり、車庫建設費用や教習所の学費などには利用できない。
- c. マイカーローンの見込客の探し方には、既存のマイカーローン利用者で完済となった方、完済が近い方、借入日から年数の経っている方などをピックアップして買替えニーズを探る方法や、車検の期限が近いお客様にそのタイミングで買替えを検討しているか否かを聞く方法がある。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

正解 (1)

正解率 70.4%



## 解 説

- a. JA (JF) のマイカーローンは、給与振込、JAカード保有、JAネットバンク契約者・申込者などの利用実績があれば、金利優遇が受けられる場合がある。よって適切でない。テキストNo.3 P92「マイカーローン」参照。
- b. マイカーローンは「車やバイクを買う」「車検に出す」「修理をする」といったことに使う資金を融資するもので、車庫建設費用や教習所の学費にも使える。よって適切でない。なお、資金使途としてはこれらのほか、「自動車等の点検費用」や「カーナビ等のカー用品の購入」「他金融機関等の延滞がない自動車資金の借換資金」などがある。テキストNo.3 P92「マイカーローン」参照。
- c. 適切である。テキストNo.3 P92「マイカーローン」参照。  
以上のことより、適切なものはc. であり、(1) が本問の正解である。

## リフォームローンのセールス

〔問 41〕 リフォームローンのセールス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. J A (J F) のリフォームローンは、100 万円以上 1,000 万円以内(1 万円単位)の範囲で、「住宅の増改築・改装・補修にかかる工事費用」に対応するものであり、オール電化等にかかる費用は対象としていない。
- b. 住宅はどんなに優れた建物でも経年劣化し、一般的にガス給湯器、水栓・外壁塗装が 10 年、キッチン、バス、トイレが 15 年、給水管、排水管が 20 年、屋根の葺替え、外壁の張替えが 25 年など、これらがリフォームの目安とされている。
- c. 老後を見据えて段差をなくしたり、浴室内の温度差を減らしたりと、安全性や快適性の向上を意識してリフォームを行う人も増えており、こうした希望を実現するために費用が高くなる場合もあるため、リフォームローンをおすすめすることができる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

正解 (1)

正解率 87.7%



### 解 説

a. リフォームローンは、「住宅の増改築・改装・補修」に加えて「住宅関連設備等の設置にかかる工事費用」に対応するローンであり、オール電化や太陽光パネルの取り付けなどのスマート住宅化にかかる費用も対象としている。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。

b. 適切である。テキストNo.3 P100「リフォームローン」参照。

c. 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 a. であり、(1) が本問の正解である。

## 公的年金の給付の種類と名称

[問 42] 公的年金の給付の種類と名称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. 公的年金の給付の種類には、老齢、障害、遺族の3つの種類があり、老齢年金は、原則として65歳から一生涯にわたって受給できる。
- b. 障害年金は、重い障害が残ったときに受給することができ、20歳から、障害が治ったかどうかにかかわらず、一生涯にわたって受給できる。
- c. 遺族年金は、家族(主に生計維持者)が亡くなったとき、一定の条件を満たした場合に遺族基礎年金または遺族厚生年金の名称で受給できる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

正解 (2)

正解率 77.8%



### 解 説

- a. 適切である。テキストNo.3 P117「〔公的年金の給付の種類〕」参照。
- b. 障害年金は、20歳以降の障害認定日に該当したときからその障害が治るまでの期間に受給できる。一生涯にわたって受給できるわけではない。よって適切でない。テキストNo.3 P117「〔公的年金の給付の種類〕」参照。
- c. 適切である。テキストNo.3 P117「〔公的年金の給付の種類〕〔給付される年金の名称〕」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。

## 老 齡 基 礎 年 金 額 の 計 算

[問 43] 老齡基礎年金額の計算について正しいものを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

[事例]

- ・ 2025 年度の老齡基礎年金額(満額)は 831,700 円とする。
- ・ 保険料納付済月数は 400 月とする。
- ・ 全額免除月数は 40 月とする(2009 年 4 月分以後の期間とする)。
- ・ 4 分の 1 納付, 4 分の 3 納付, 半額納付はない。

※対象者は 1941 (昭和 16)年 4 月 2 日以後生まれたものとする。

※ 1 円未満は四捨五入

- (1) 693,083 円
- (2) 727,738 円
- (3) 762,392 円

正解 (2)

正解率 46.9%



### 解 説

老齡基礎年金は、保険料を納付した期間に比例して給付額が決まる。老齡基礎年金は満額で年額 831,700 円(月額 69,308 円)で、20 歳から 60 歳になるまでの 40 年間(480 月)の保険料を納付した場合、満額の老齡基礎年金が受け取れる。また、40 年間保険料を納付していない場合は、保険料納付済月数や免除期間の有無などにより、受給額がわかる。

[老齡基礎年金の計算式]

(国民年金保険料の免除等の期間がある場合)

$$831,700 \text{円} \times \frac{\text{保険料納付済月数} + \text{全額免除月数} \times \frac{1}{2} + \text{4分の1納付月数} \times \frac{5}{8} + \text{半額納付月数} \times \frac{3}{4} + \text{4分の3納付月数} \times \frac{7}{8}}{40 \text{年(加入可能年数)} \times 12 \text{月}}$$

老齡基礎年金額 = 831,700円 × (400月 + 40月 × 1/2) ÷ 480月 ≒ 727,738円(1円未満四捨五入)

テキスト No. 3 P122 ~ 123 「(1) 老齡基礎年金の年金額」参照。

以上のことより、本事例における老齡基礎年金額に合致するものは(2)であり、(2)が本問の正解である。

## 老齡基礎年金の繰下げ受給の計算

[問 44] 老齡基礎年金の繰下げ受給の計算について正しいものを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

[事例]

- ・ 65 歳時に老齡基礎年金額を 831,700 円(満額)受給できるものとする。
- ・ 老齡基礎年金額の受給開始を 70 歳(0 ヶ月)まで繰り下げる。

- (1) 1,031,308 円
- (2) 1,081,210 円
- (3) 1,181,014 円

正解 (3)

正解率 43.2%



### 解 説

老齡基礎年金を 65 歳から受け取らずに、66 歳以降 75 歳までの間に繰り下げて、増額した年金を受け取ることができる。これを繰下げ受給といい、1 ヶ月つき「0.7%」増額した年金額を、繰下げ後から生涯受給していくことになる。したがって、本事例における繰下げ受給の年金額は以下のように計算する。

[計算式]

$$\begin{aligned} \text{繰下げ受給の年金額} &= 831,700 \text{ 円} \times 142\% \{ = 1 + \text{増額率} (0.7\% \times 60 \text{ ヶ月}) \} \\ &= 1,181,014 \text{ 円} \end{aligned}$$

テキスト No. 3 P129 ~ 131 「②繰下げ受給」参照。

以上のことより、正しいものは (3) であり、(3) が本問の正解である。

## 年 金 分 割 の 概 要

〔問 45〕 年金分割の概要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. 合意分割とは、2007（平成19）年4月1日以降に離婚した夫婦が対象となり、夫婦で話し合って分割の割合を決めるもので、分割の範囲を確認するため「年金分割のための情報提供請求書」を家庭裁判所に提出する。
- b. 3号分割とは、2008（平成20）年5月1日以降に離婚した夫婦が対象となり、分割分を提供する人が厚生年金保険の加入者（第2号被保険者）で、提供を受け取る人が国民年金の第3号被保険者に限定され、分割割合は50%と固定されている。
- c. 年金分割はあくまでも厚生年金記録の分割のため、夫婦が国民年金のみに加入している場合は対象外となる。また、年金分割を一度請求すると取消しはできず、合意分割と3号分割の条件が重なる場合は、合意分割のみを請求することになる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

正解 (2)

正解率 34.6%



### 解 説

- a. 年金分割の範囲を確認するための「年金分割のための情報提供請求書」の提出先は、「家庭裁判所」ではなく「年金事務所等」である。よって適切でない。テキストNo.3 P161「(1) 合意分割」参照。
- b. 適切である。テキストNo.3 P161「(2) 3号分割」参照。
- c. 合意分割と3号分割の条件が重なる場合は同時に請求する。よって適切でない。テキストNo.3 P161「(3) 年金分割の注意点」参照。

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

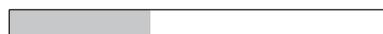
## 国民年金基金の概要

[問 46] 国民年金基金の概要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) 国民年金基金は、自営業やフリーランスなどの国民年金の第1号被保険者および国民年金の第3号被保険者が、老後の所得保障の充実を図るために、任意で加入する制度である。
- (2) 国民年金の保険料免除を受けている人は国民年金基金に加入できないが、農業者年金の被保険者は国民年金基金に加入することができる。
- (3) 国民年金基金の掛金は、月額上限 68,000 円の範囲内で全額が社会保険料控除の対象となり、国民年金基金の給付は、公的年金等控除の対象となる。

正解 (3)

正解率 37.0%



### 解 説

- (1) 厚生年金保険等に加入している会社員等の配偶者である国民年金の第3号被保険者は、国民年金基金に加入することはできない。よって適切でない。テキストNo.3 P174「③国民年金基金」参照。
- (2) 農業者年金の被保険者も、国民年金基金に加入することはできない。よって適切でない。テキストNo.3 P174「ア.加入資格者」参照。
- (3) 適切である。テキストNo.3 P175「ウ.税制上のメリット」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。

## 個人型確定拠出年金 (iDeCo) の概要

[問 47] 個人型確定拠出年金 (iDeCo) の概要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. 個人型確定拠出年金 (iDeCo) に加入できる人は、国民年金の第 1 号被保険者、国民年金の第 2 号被保険者、国民年金の第 3 号被保険者であり、保険料納付済期間が 480 月未満の国民年金の任意加入被保険者は、加入することができない。
  - b. 個人型確定拠出年金 (iDeCo) は、運営管理機関が預貯金、投資信託、保険商品等の中から運用商品を選択し、加入者自身等が運用指図を行う。
  - c. 個人型確定拠出年金 (iDeCo) の掛金は、月々 10,000 円から 1,000 円単位で設定でき、原則として 60 歳になるまでは引き出すことができない。
- (1) ゼロ (すべて適切でない)  
 (2) 1 つ  
 (3) 2 つ

正解 (1)

正解率 14.8%



### 解 説

- a. 個人型確定拠出年金 (iDeCo) に加入できる人には、「保険料納付済期間が 480 月未満の国民年金の任意加入被保険者」も含まれる。よって適切でない。テキスト No. 3 P178「ア. 概要」参照。
- b. 個人型確定拠出年金 (iDeCo) は、「加入者」が預貯金、投資信託、保険商品等の中から運用商品を選択し、加入者自身等が運用指図を行う。よって適切でない。テキスト No. 3 P179「ア. 概要」参照。なお、運用指図を行う「加入者自身等」には、「掛金を拠出せず、すでにある資産の運用のみを行う運用指図者」が含まれる。
- c. 個人型確定拠出年金 (iDeCo) の掛金は、月々「5,000 円」から 1,000 円単位で設定できる。よって適切でない。テキスト No. 3 P179「ア. 概要」参照。

以上のことより、すべて適切でなく、(1) が本問の正解である。

## 遺 留 分 の 計 算 結 果

[問 48] 遺留分の計算結果のうち、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)

・夫が死亡し、妻と長男、長女が相続人で、夫が長男に全財産(1億円)を与えると遺言していた。このときの長女の遺留分の計算結果は次のとおりである。

(1)  $1 \text{ 億円} \times 1/2 \text{ (法定相続分)} \times 1/3 \text{ (遺留分の割合)} = 1,500 \text{ 万円}$

(2)  $1 \text{ 億円} \times 1/4 \text{ (法定相続分)} \times 1/3 \text{ (遺留分の割合)} = 833 \text{ 万円}$

(3)  $1 \text{ 億円} \times 1/4 \text{ (法定相続分)} \times 1/2 \text{ (遺留分の割合)} = 1,250 \text{ 万円}$

正解 (3)

正解率 30.9%



### 解 説

遺留分の割合は、遺留分権利者が父母など直系尊属のみのときは「遺留分算定の基礎となる財産の 3 分の 1」、配偶者や子などが遺留分権利者である場合は「遺留分算定の基礎となる財産の 2 分の 1」となる。これを「総体的遺留分」という。相続人が複数いるときは、原則として相続人全体の遺留分（総体的遺留分）に各相続人の法定相続分を乗じて遺留分を算出する（個別的遺留分）。以上により、このケースにおける長女の遺留分は、下記のとおりとなる。

$1 \text{ 億円} \times 1/4 \text{ (法定相続分)} \times 1/2 \text{ (遺留分の割合)} = 1,250 \text{ 万円}$

テキスト No. 3 P199～200 「(3) 遺留分」参照。

以上のことより、(3) が本問の正解である。

## 相続の承認と放棄

[問 49] 相続の承認と放棄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. 相続する財産より負債のほうが多い場合、相続人は負債の返済のために自らの財産や生活を侵されるケースが出てくる。そのため、民法は相続人が相続債務を逃れる方法の1つとして「相続放棄」を定めている。
  - b. 限定承認とは、相続人が受け継いだ資産の範囲内で負債を支払い、資産を超える負債については責任を負わないという方法である。
  - c. 相続放棄は、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、選択することはできない。
- (1) 1つ  
 (2) 2つ  
 (3) 3つ

正解 (2)

正解率 55.6%



### 解 説

- a. 適切である。テキストNo.3 P187 「(3) 相続の承認と放棄」参照。
  - b. 適切である。テキストNo.3 P187～188 「(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。共同相続人全員で行う必要があるのは「限定承認」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。
- 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。

## 贈 与 税 の 概 要

[問 50] 贈与税の概要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. 贈与税は、相続税を逃れるために生前に相続関係者に資産を贈与して、相続財産を削減したりする行動が起きるのを防ぐために設けられた税であり、所得税の補完税といわれている。
- b. 「時価に比べて非常に低い価格で土地を譲渡する」というように、著しく低い価額で財産を譲り受けることを低額譲渡といい、この場合、その財産の時価と払った対価の額との差額に相当する金額が贈与されたものとみなされ、贈与税の課税対象となる。
- c. 贈与税の暦年課税に係る基礎控除額 110 万円を超える財産の贈与を受け、その超えた額に対して贈与税がかかる場合、贈与発生の時点から3ヵ月以内に、贈与税の申告書を税務署に提出しなければならない。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

正解 (2)

正解率 19.8%



### 解 説

- a. 贈与税は、相続税を逃れるために生前に資産を贈与して、相続財産を削減したりする行動が起きるのを防ぐための税であり、「相続税の補完税」といわれている。よって適切でない。テキストNo.3 P215「贈与と贈与税」参照。
- b. 適切である。テキストNo.3 P219「こんな場合の贈与税の取扱いは？」参照。
- c. 贈与税の申告書の提出期限は、贈与により財産を取得した年の翌年の2月1日から3月15日までの間に贈与税の申告と納税をしなければならない。よって適切でない。テキストNo.3 P223「(8) 贈与税の申告」参照。

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

## 正解一覽表

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