

信用事業業務検定試験問題

第59回 涉外基礎

2026年10月3日 実施

ご注意(試験開始前によく読んでください)

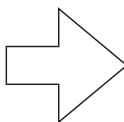
1. 答案を作成する前に、この冊子の裏表紙に印刷してある「答案作成上のご注意」をよく読んでください。
2. 解答用紙に記載されている**受験番号・氏名**が正しいかどうかを確認してください。誤りがある場合は監督者に申し出てください。
3. 試験問題は、監督者の合図があってから開封してください。
4. 試験問題は、連動する通信教育講座の内容に沿って作成しています。
5. 試験問題に関しては、印刷不明瞭な点以外の質問は受け付けません。
6. 不正な行為があったときは、解答はすべて無効になります。
7. 退席の際には、解答用紙は必ず監督者に直接手渡してください。
8. そのほか、監督者の指示に従って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

※ 本検定試験の優秀成績者については県域あて通知文書等において所属団体・氏名等を公表することとしておりますが、**ご同意いただけない方は下欄に記入の上、試験終了後、本紙をミシン目に沿って切り取り監督者にご提出ください。**

私は、優秀賞(最優秀賞含む)を受賞しても所属団体・氏名等の公表に同意いたしません。

都道府県名				所属団体名											
受験番号												氏 名			
			-				-								

ここを切開く



渉 外 基 礎

連動する通信教育講座の内容や各種規定(統一版等)に基づき解答してください。

[問 1] 職場規律の重要性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)の場合、地域住民との信頼関係が業務基盤であるため、電車やバス、車通勤など、どの交通手段を利用する場合でも、予期しない遅延や渋滞が発生する可能性を考慮して、余裕を持った出発を心がける必要がある。
- b. 渉外担当者は多数のお客様と接触する機会があり、体調管理は自身の健康のみならず、お客様や職場全体を守るために欠かせない。体調に異変を感じた際は、上司に報告せずに、自己判断で出勤するかどうかを判断しなければならない。
- c. 渉外活動においては、お客様から多様な相談や要望を受けることがあるが、誤った知識や不十分な説明をしてしまうと、誤解やクレームを生み、最悪の場合は法令違反や不祥事につながるおそれがある。疑問や不明点が生じた際には、迅速に同僚や上席へ相談する習慣を持つことが重要である。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 2] 交通ルールの厳守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. 事故が発生すれば、お客様や職員自身だけでなく、J A(J F)全体の評判や信用を傷つけることになるため、常に「事故を未然に防ぐ」という意識を持ち、余裕を持った運転、十分な車間距離の確保、危険予測をともなう運転行動を心がけることが大切である。
- b. 運転中の携帯電話の使用は、脇見運転による事故の大きな原因のひとつでもあり、渉外活動では、お客様や職場から電話が入ることも多く、つい応答したくなる場面があるかもしれないが、“ながら運転”は重大事故につながるリスクが極めて高く、道路運送車両法で厳しく罰則が定められている。
- c. 車両は渉外担当者にとって最も重要な業務ツールのひとつであり、日々の点検を怠ることは事故や故障の原因になりかねない。タイヤの摩耗や空気圧、ブレーキの利き具合、ライト類の点灯確認、エンジンオイルや冷却水の残量など、基本的な点検を定期的には実施することは職務上の責任である。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

〔問3〕 守秘義務と情報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を(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 渉外担当者は、日々の業務の中でお客様の住所・家族構成・資産状況など、極めて重要な個人情報を取り扱うが、これらは組織にとって貴重な財産であると同時に、お客様の生活基盤を守るうえで厳重に取り扱うべき情報である。
- b. 業務上知り得た情報を軽い気持ちで業務上関係のない同僚や友人に話してしまうことは「漏えい」にあたるため、厳に慎まなければならないが、自宅で家族に口にしてしまうことは「漏えい」にはあたらない。
- c. F A Xは誤送信リスクが高いため、利用可否も含めて慎重に判断する必要がある。送付時の小さな確認不足が、組織全体の信用を揺るがす事態につながることを肝に銘じ、「本人確認」と「宛先確認」を徹底する習慣を身につけなければならない。

(1) 1つ

(2) 2つ

(3) 3つ

〔問4〕 ハラスメントの防止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. ハラスメントとは、相手に不快感や精神的苦痛を与える言動や行為のことをいい、職場などの権力関係や人間関係が存在する場で発生しやすく、受け手が不快に感じた時点でハラスメントに該当する可能性がある。
- b. 業務と関係のない私的な外見や生活への言及を除き、相手が傷つき屈辱感を覚えるような発言、人格を否定するような言葉、過去の失敗を執拗に持ち出す態度などは、ハラスメントとなり得るため、厳に慎まなければならない。
- c. 職場の雰囲気さがしくしゃくしている場合であっても、小さな誤解や不満は業務において自然に解消される性質のものであり、それ自体がハラスメントの温床へと発展するものではないと考えられる。

(1) 1つ

(2) 2つ

(3) 3つ

〔問5〕 反社会的勢力への対応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. 反社会的勢力には、暴力団やその関係企業、総会屋、詐欺グループなどの特殊知能暴力集団、過激団体や海外犯罪組織、強引な営業・勧誘を行うすべての団体が含まれる。
- b. 反社会的勢力による資金獲得やマネー・ローンダリングを防ぐため、口座開設時や融資時の本人確認・反社チェックを徹底すれば通常は十分とされており、取引開始後のモニタリングについては、明確な疑義が生じた場合にのみ実施すればよいとされる。
- c. 反社会的勢力は、威圧的な態度や心理的圧力をかけ、職員の不安や孤立感につけ込んで行動をエスカレートさせることがあるため、反社会的勢力との接触を渉外担当者が一人で抱え込むことは非常に危険であり、これを防ぐには、帰店後に活動報告の一部として上席や関係部署へ伝えることが不可欠である。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

〔問6〕 金融商品の適正販売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. 金融商品の提案にあたっては、商品のメリット・デメリットを正確に伝え、お客様自身が納得して選択できるよう説明することが基本となる。お客様本位の販売は、単なるルール遵守にとどまらず、長期的な信頼構築の礎でもあることを肝に銘じなければならない。
- b. 金融商品の販売において、重要事項の説明は法令や内部規程で厳格に定められているが、渉外担当者はお客様に対し、お客様の不利益や損失につながる可能性がある情報を、必ずしも伝える必要はない。
- c. 地域密着型の金融機関では、一度でも誤解や不信が生まれると、口コミや地域社会への影響が大きく、「組織全体」の信用を損なうおそれがあるため、渉外担当者は、お客様の意思決定を尊重し、あくまで正確かつ公正な情報に基づいて提案することが求められている。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

〔問7〕 面談の目的について述べた次の文章のうち、適切でないものを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- (1) 面談の目的のひとつは、「お客様に関する追加の情報を得る」ことである。「お客様の資金計画に課題はないか」という視点と、「金融・サービスを提供することで課題解決のお手伝いをしたり、お役に立ちたい」というスタンスが、多くの情報入手につながる。
- (2) 面談の目的のひとつは、「お客様のニーズを発掘する」ことである。お客様のニーズを把握することは非常に重要であり、真のニーズをしっかりと把握することが、的確なセールスを可能にする。
- (3) 一度の面談で目的をすべて達成することが理想的であり、何度も面談を重ねながら目的を達成することは、非効率な営業活動となるため、避けなければならない。

〔問8〕 セールスに関する誤解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. 定期積金やローンなど特定の商品についてニーズを発掘しようとする渉外担当者は少なくないが、ニーズや事情はお客様ごとに異なるため、あらゆる商品について潜在ニーズがないかを考えながら、会話を進める必要がある。
 - b. お客様によっては他の金融機関を利用している可能性もあるが、「他の金融機関でどのくらい定期預貯金を保有していますか？」などと聞くと不快に思うお客様も多いため、お客様の側から話題にあがるのを待つことが大切である。
 - c. お客様と会話をしていると両親や子・孫の話に及ぶことがあるが、「お客様の家族や友人などにも目を向ける」という観点で、会話の中で、ご親族に関する話題を振ってみるとよい。
- (1) 1つ
 - (2) 2つ
 - (3) 3つ

〔問9〕 店内情報を活用した訪問先の選定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. 証券会社からの入金が定期的であれば、すでに証券会社で投資信託を保有し投資経験があることから、JAで購入してもらうことは非常に難易度が高いため、投資経験のないお客様や経験の浅いお客様がターゲットとなる。
- b. 家賃収入と思われる入金などがあれば、お客様との会話からいろいろと聞き出すことを心がけ、そこから、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が出てくる可能性がある。
- c. 定期貯金に1,000万円の残高があり、数年間動きのない口座については、税金対策として複数の金融機関に分散して預けている可能性があるため、相続時の相続預貯金の手続きなどデメリットを訴求することも、取引拡大に向けたアプローチとなる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

〔問10〕 電話でアポイントを取る際の留意点について述べた次の文章のうち、適切でないものを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- (1) 電話でのアポイントの目的は訪問させてもらう日時を決めることであり、関係性が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の一連のセールスを電話で行っても、よい結果につながることは減多にない。
- (2) お客様には、「〇〇様」と親しみを込めてお名前と呼びかけるとともに、質問はクローズド・クエスチョンよりも回答しやすいオープン・クエスチョンをするよう心がけるとよい。
- (3) 電話は「相手の都合を顧みずに一方的に着信音を鳴らして電話口に出ていただくツール」であるため、マナーや第一印象が大切であり、また、担当者が一方的に話すだけでは、お客様の警戒心がなかなか解けず、無理強い印象を持たれてしまう。

〔問 11〕 個人のお客様における大口振込先へのアプローチ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. 大口の振込としては、会社名での振込であれば慶弔金が考えられ、個人名での振込であれば、土地の売買代金の振込などが考えられる。
- b. 大口振込先のお客様に電話をかけた際に、大口入金について理由を教えていただけないケースが考えられ、このような場合には、「土地を売却されてのご入金ですか？」など、お客様の属性情報等から仮説を立てて質問してみるとよい。
- c. 保険会社からの振込は、満期保険金であるケースもあり、その場合、相続の発生はお客様にとって大きな負担のかかる出来事であるため、二次相続や自身の備えについてなど、アドバイスをを行う機会が多く存在する。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

〔問 12〕 営業スタイルの変化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. 近年の金融機関では、CRM(Customer Relationship Management)によるお客様情報の共有・活用や、EBM(Event-Based Marketing)による営業活動支援により、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いる。
- b. SFA(Sales Force Automation)とは、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あり、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. EBMの具体例には、誕生日に合わせた特典情報の提供、商品購入後一定期間経過したお客様へのリピート提案、解約を検討している兆候のあるお客様へのアフターフォローなどがあり、社外に蓄積されたお客様情報を利用して渉外担当者の営業活動を支援する。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 13] ビジネスマナー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. 一般的にビジネスマナーとは、社会人として仕事をするうえで、必要とされるマナーの総称で、ビジネスにおける配慮や人間関係を良好に保つための礼儀作法のことを指す。
- b. 冠婚葬祭での立ち居振る舞いなどを除き、接客・接遇マナーは、ただ「知っている」だけでなく、いつでも「できる」ように自分自身のスキル(能力)として身につけておくべきものである。
- c. 所作・振る舞いを含め、ビジネスマナーが身に付いていないということは、自分が大変恥ずかしい思いをする可能性はあっても、組織や所属する支店に大きな損失が出ることはない。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 14] 言葉遣い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. 昨今、お客様に親しみを持ってもらえるように、他人行儀に感じる堅苦しい言葉遣いは避け、フレンドリーな言葉を使うという手法が浸透しており、お客様にも、話しやすさから違和感なく受け止めていただいている。
- b. 渉外担当者は、お客様やJ A(J F)の上司や先輩など、目上の人と話す場面が多く、敬語は会話をする際に守らなければならないマナーであることから、正しく使い分けることが重要である。
- c. 謙譲語は、自分もしくは自分の身内のことをへりくだって表現する言葉で、自分を低くすることで相手を高める敬語であり、例えば「言う」の謙譲語は「おっしゃる」である。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

〔問 15〕 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. 訪問先でお茶を出してもらったら、その時点で、すぐに一度口をつけることが基本である。
- b. 担当者が来る前に、案内してくださった方から「どうぞ」と言われた際は、担当者の分もお茶が用意されている場合であっても、案内してくださった方の気持ちに応じるために、「どうぞ」と言われたタイミングで口をつける。
- c. 最近では、ペットボトルのお茶を出されるケースも増えており、飲み切った場合、飲み切れない場合ともに、辞する際に無言でかばんに入れることがマナーである。

(1) 1つ

(2) 2つ

(3) 3つ

〔問 16〕 会話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. 信頼できる人かどうかわからない初対面の人の話を、素直に聞いてくれることはまれであるため、まずは相手(お客様)が話を聴きたくなるようなトークから始める必要がある。
- b. お客様が、渉外担当者の話を聴きたいと思うようなトークをするためには、「お客様に直接関係のない最近の重要ニュース」「お客様にメリットがある話」といった、相手が聞きたいと思う話題から始めるとよい。
- c. 人は、自分が話すより、他人の話を聞きたいものであり、世間話にしても、ニュースや経済の話、ご家族やプライバシーにかかわる話題でも、常に渉外担当者が会話をリードし、お客様に寄り添う姿勢で臨むとよい。

(1) 1つ

(2) 2つ

(3) 3つ

[問 17] 紹介営業のマナー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. 紹介営業は、口コミ効果が期待できないため、通常の新規活動よりも成約率が低くなる傾向がある。
- b. 紹介者は目の前のお客様の知人であり、会話の中でも紹介者をしっかりと立てて、目の前のお客様と紹介者の関係をより一層良好にするように配慮すること、渉外担当者としてのあり方である。
- c. 紹介されたお客様との間で商談が成立したときは、紹介者に対して、紹介してくださったことに対し感謝の気持ちを表し、心からのお礼を伝えるなど、礼儀を尽くすことが大切である。商談が成立しなかったときは、紹介者の顔を立てるためにも、報告を行わない配慮が求められる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 18] 話題の見つけ方について述べた次の文章のうち、適切なものがいくつあるかを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 既存のお客様については、「年齢」「居住地」「勤務先」「家族構成」「取引状況」など、すでに把握できている情報を頭に入れておく必要があり、紹介などの新規先や初対面のお客様については、紹介者の年齢や職業、取引状況などを事前に整理しておくことが重要である。
- b. 渉外担当者は日頃から常にアンテナを高く張り、最近の出来事やニュース、トレンドなどの情報でお客様情報とつなげられそうな話題がないかを意識してチェックしておくことで、いざというときに会話をスムーズに運ぶことができる。
- c. お客様の自宅へ訪問する際には、道中から自宅の玄関前までの間にも話題の材料を見つけることができ、到着後は住環境を中心に視界に入るものをさりげなく確認することでお客様の性格や様子を想像し、商談時の参考にすることができる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

〔問 19〕 雑談の円滑な進め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. お客様と親しくなるためには、「共通の話題」を通じたコミュニケーションを図っていくことが必要だが、お客様の情報を得たいと思って一方的な話になってしまうと、きっかけやタイミングをつかむことを、ないがしろにしてしまうことがある。
- b. 雑談を円滑に進めるには、お客様が話したくなるような話題が出るのを待ち、お客様に話していただいたことに対して、興味を持って聞いているという姿勢を前面に出し、時には相づちを打ちながら質問するなどして、自らも話の中に入っていくという方法がある。
- c. 笑顔で応じることが好感を生むため、お客様と会話をする際は、緊張感をやわらげるために、お客様の目を見ずに、笑顔で話し、相づちを打つなどの対応をするとよい。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

〔問 20〕 ニュースの内容を話題にする時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. お客様は金融や経済だけでなく、国際、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ことが一般的であるが、渉外担当者は高度な専門性が求められることから、経済紙や一般紙の金融面のニュースを中心に目を通しておくだけでよい。
- b. お客様との会話で、金融関係の話題を展開した際に警戒されてしまうことはないが、誰もがなじめるようなスポーツの話題から始めるのもひとつの方法であり、アンテナを高くし、より多くの引出しを持つことで多くのお客様との距離を近づけることができる。
- c. お客様との会話の中で金融関係の話題を展開する際には、一般紙やネットニュースなどの内容をひと言説明することで客観的な事実として認識してもらい、警戒心をやわらげることができる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

〔問 21〕 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、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り、このような姿勢は、後日お客様とのコミュニケーションを展開するのに重要となる。
- (2) お客様の中には、口ベタで雑談をするのが苦手な方がいるが、自分の興味のある分野や話題などのきっかけがなくても、しだいに積極的に雑談をしてくれるようになる。
- (3) セールスにつながるキーワードは、趣味や嗜好が強く反映されている雑談よりも、金融に関連した会話の中にこそ、お客様の本音とともにキーワードが隠れているものである。

〔問 22〕 結婚・子育て資金の一括贈与に係る贈与税の非課税措置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. 将来の経済的不安が若年層に結婚・出産を躊躇させる大きな要因のひとつとなっていることを踏まえ、贈与者(一親等の親族)の資産を早期に移転することを通じて、受贈者の結婚・出産・子育てを支援するために創設された制度である。
 - b. 贈与者は、18歳以上45歳未満の受贈者名義の金融機関の口座等に、結婚・子育て資金を一括して拠出し、この資金については、受贈者ごとに1,000万円までを非課税とする。
 - c. 結婚関係で支払われるものについては300万円を限度とし、贈与等を受けた年の前年分の受贈者本人の合計所得金額が1,000万円を超える場合には、本制度の適用不可となる。
- (1) 1つ
 - (2) 2つ
 - (3) 3つ

〔問 23〕 他金融機関の不満を訴えるお客様へ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. お客様が保有する投資信託の基準価額が下がっている場合は、不安や不満が出やすくなるため、渉外担当者は運用報告書に記載されている「運用実績」「運用環境」「将来の期待リターンの予測」などについて、適宜案内していくことが重要である。
- b. お客様が他の金融機関に対する不平不満を口にするケースでは、決して他の金融機関や担当者を誹謗中傷してはならず、困ったときは一番に J A (J F) に相談したいと思ってもらえるよう、寄り添う姿勢を示すことが大切である。
- c. お客様の信頼を勝ち取るためには、 J A (J F) における預かり資産商品購入後のアフターフォロー内容を説明し、他の金融機関との違いをアピールするとともに、お客様が実際に求めているフォローをヒアリングし、要望とのギャップを確認することが必要である。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

〔問 24〕 会話以外からのニーズ発掘について述べた次の文章のうち、適切なものがいくつあるかを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. お客様のご自宅の駐車スペースに自動車が停まっていれば、メーカーや車種、車検時期などに着目し、車検の時期が近かったり車種が古い場合には、車の買替えを検討している可能性があるため、マイカーローンの提案につなげる。
- b. 近年では、自転車事故の高まりから、自治体によっては自転車事故を対象とした自動車保険の加入を義務付けているため、自転車をお持ちのお客様に対しては、医療共済の話題と、第三者への損害賠償をカバーできる補償を合わせて情報提供するとよい。
- c. 孫がいる家族構成であれば、祖父母から孫に対し、定期的にお小遣いをあげるための原資作りとして、投資信託をはじめとした金融商品を提案したり、将来の教育資金援助のための積立てを勧めることができる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 25] 業務上知り得た情報の取扱い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. 地域や企業に関する情報は、保護の対象となる情報とそうではない情報に二分されるが、いずれの情報も、「業務上知り得た情報」として扱う必要がある。
- b. 地元の有力者が亡くなったとの情報を得たので渉外活動時に訪問したところ、その事実が判明した場合、当初は個人の立場で知り得た情報であっても、後日、公共性が高く業務上で共有することとなった場合には、「業務上知り得た情報」として取り扱うことになる。
- c. 亡くなったお客様の個人情報「個人情報の保護に関する法律」の対象とはならないが、「業務上知り得た情報」として、守秘義務の対象となる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 26] 要配慮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. 要配慮個人情報とは、個人情報の中でも、他人に公開されることで、本人が不当な差別や偏見などの不利益を被らないようにその取扱いに特に配慮すべき個人情報を指し、取得する際には、原則として、あらかじめ本人または家族の同意が必要である。
- b. 要配慮個人情報には、人種、信条、社会的身分、病歴、犯罪の経歴、犯罪により被害を被った事実のほか、身体障害・知的障害・精神障害などの障害があること、医師等により行われた健康診断その他の検査の結果、保健指導、診療・調剤情報が含まれる。
- c. 要配慮個人情報には、本人や一親等の親族を被疑者又は被告人として逮捕等の刑事事件に関する手続が行われたこと、非行・保護処分等の少年の保護事件に関する手続が行われたことの記述などが含まれる個人情報が含まれる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

〔問 27〕 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. 報告は事実をわい曲せずに行うことが基本であり、上席者が的確な判断を下せるように、できるだけ多くの情報をヒアリングし、整理整頓して伝えることが重要である。
- b. 報告は対策実行の最初の段階であり、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、報告内容に事実と異なることが含まれると、真偽の確認に時間を費やし、問題解決やその後のチャンスを逸してしまうこともある。
- c. 渉外活動で取引先に立ち寄ったところ、「たまたま貯金や資産運用の話が舞い込んだ」「入れ違いだった他金融機関の渉外担当者との面談の続きで、お客様からローンの話が出てきた」など、ふとしたきっかけから案件獲得のチャンスが訪れることはよくあり、これらを報告することが有益となることもある。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

〔問 28〕 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・態様が社会通念上相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの」を指す。
- b. 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を指し、今後利用する可能性がある潜在的な顧客は含まれない。
- c. 「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」と言われるが、渉外担当者が苦情・クレームを受けた際には、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、該当しないものか、速やかに判断する必要がある。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

〔問 29〕 苦情・クレームを受けた際の注意点について述べた次の文章のうち、適切でないものがいくつあるかを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 苦情・クレームを受けた場合、まずはその場で謝罪することが肝要であり、このことで、新たなクレームの発生を防ぐことができる。
- b. 苦情・クレームへの謝罪は、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り、お客様の理解を得て対応していくことが重要である。
- c. 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、持ち帰って確認した結果、間違ったことはしていなかった、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るため、内容を慎重に見極めることが必要である。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

〔問 30〕 苦手意識の原因とセールスの目的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. セールスの苦手意識の原因は、知識・説明スキル不足、コミュニケーションスキル・想像力不足、マインド・思い込みの3つのいずれかに起因していると考えられ、特に渉外担当者自身がセールスに対してマイナスイメージを持っていることが最大の原因となっている。
- b. J A (J F) のセールスはお客様の大切なお金をお預かりするものであるため、J A (J F) の新しい商品やサービスを積極的におすすめすることを優先し、いかに最新の商品であるかを、十分に理解していただけるよう説明する必要がある。
- c. お客様の購入の決め手には、「担当者が良かったから」などの理由があるように、セールスでは「商品売る前に担当者自身を売る」ことが大切である。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

〔問 31〕 お客様が渉外担当者に期待していること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. 「有形のサービス」の提供者である渉外担当者が、「お客様の期待していること」「お客様のニーズの変化」をきちんと把握していなければ、質の高いサービスを提供することはできない。
- b. お客様が渉外担当者にいつの時代でも変わらず求めている期待には、正確・迅速・丁寧な事務、的確な商品説明、お客様の立場を優先する親身な対応などがあげられ、これらはサービス提供者の基本である。
- c. 時代とともに変化するお客様の期待には、お客様個人のニーズの把握、タイミングのよい情報提供、金利の動向を踏まえたアドバイス、豊富な商品知識による他業態商品との比較説明、さまざまな問題の解決や予測される問題・リスクへの対処アドバイスなどがあげられる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

〔問 32〕 総合口座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) 総合口座は、普通貯金と定期貯金をひとつにして「貯める」「使う」「借りる」という3つの機能がセットされた商品であり、このうちの「借りる」とは、セットされた定期貯金を担保として、口座の残高が不足する際に証書貸付が受けられることを指す。
- (2) 総合口座は、個人のお客様のみ利用できるが、未成年者と取引する場合は、任意代理人と取引を行うことになる。
- (3) 総合口座を提案する場面では、使わない「貯める」「借りる」機能についても、将来「あって良かった」と思う場面が来ることをイメージしてもらうとともに、J A (J F)は地域に密着しながら全国で使えるという強みを伝え、総合口座を金融取引のプラットフォームとして利用していただくのがよい。

〔問 33〕 スーパー定期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. スーパー定期貯金は、普通貯金より金利が高く、3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. 総合口座にセットすれば、普通貯金残高が不足する際に、一定額までは自動的に借入れでき、入金があれば借入金は返済されるという「便利さ」がある。
- c. スーパー定期などの定期貯金を中心とした目的貯蓄が、安全・確実な資産形成の選択肢のひとつとなっている。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

〔問 34〕 決済用普通貯金について述べた次の文章のうち、適切でないものがいくつあるかを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 個人のお客様が事業性目的ではなく日常生活で利用するものとして、一定の条件のもと、貯金保険制度で全額保護される貯金は、決済用普通貯金、当座貯金、別段貯金に絞られる。
- b. J A (J F) の貯金のうち、貯金保険制度により全額保護されるための条件とは、「定期払いであること」「通常必要な決済サービスを提供できること」「金利を付さないこと」の3点である。
- c. ペイオフ対策で複数の金融機関に分散しているお客様に対しては、すでに大口定期預金に1,000万円を預け入れていれば、同じ金融機関の普通預金は保護されないことを伝え、決済用普通貯金を提案するとよい。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

〔問 35〕 住宅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. 不動産業者やハウスメーカーとの情報交換や、新聞折り込みチラシなどのチェックを習慣にしておけば、お客様が「中古住宅を買おうと思っている」といったとき、その物件について、すぐに思い当たるようになることもある。
- b. 検討の最終段階でお客様が気にされることは、「いくらまでなら、住宅ローンを貸してもらえるのか?」「〇千万円借りるとしたら、月々の返済はいくらくらいになるのか?」の2点に集約され、これらはJ A(J F)のホームページや各種シミュレーションツールを使って計算できる。
- c. 「返せる金額ではなく、借りられる金額を考えたほうがよいですよ」といったアドバイスをを行いながら、お客様に合った借り方を一緒に考えていくことが大切である。

(1) 1つ

(2) 2つ

(3) 3つ

〔問 36〕 マイカー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. J A(J F)のマイカーローンは、返済期間が6ヵ月以上15年以内、借入金額は1,000万円以内、安定継続した収入が見込める方を対象としている。
- b. 店頭標準金利(保証料込)は各J A(J F)によって異なるが、あるJ Aを例にあげると、給与振込、J Aカード保有、J A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ケースもある。
- c. 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」といった資金を融資する自由用途ローンで、車庫建設費用や教習所の学費、カー用品の購入資金等にも使用できる。

(1) 1つ

(2) 2つ

(3) 3つ

〔問 37〕 フリー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. フリーローンは、生活に必要とする一切の資金について幅広く対応するもので、カードローンと同様に、資金使途として事業性資金については対応していない。
- b. フリーローンは、他金融機関・信販会社等から借入中の各種ローン借換資金と借換えにともなう諸費用のほか、負債整理資金についても対応可能である。
- c. フリーローンを推進する方法のひとつとして、「定期貯金の解約」の申し出をされたお客様に、「貯金を残して、ローンを使ってみませんか?」と提案する方法がある。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

〔問 38〕 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. 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るが、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、スマートフォンアプリによる電子決済が可能である。
- b. 国民年金保険料の前納を選択する場合、年度の初めに限って、口座振替またはクレジットカード納付によるまとめ払い(前納)が可能である。
- c. 国民年金の第3号被保険者の保険料は、国民年金制度全体で負担しているため、個人として保険料を負担する必要はなく、保険料を納付していなくても、納付したものとして年金が計算される。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

〔問 39〕 繰上げ受給・繰下げ受給について述べた次の文章のうち、適切でないものがいくつあるかを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 繰上げ受給は、61 歳から 65 歳になるまでの間に請求することを可能とするもので、1 ヶ月ごとに 0.4%減額された年金額となり(1962 (昭和 37)年 4 月 1 日以後生まれの人)、その減額された年金額を 80 歳まで受給する。
- b. 繰下げ受給は、老齢基礎(厚生)年金を 65 歳から受け取らずに、66 歳以降の任意の年齢まで繰り下げるもので、1 ヶ月につき 0.7%増額した年金を受け取ることができる。
- c. 繰上げ受給のメリットは、65 歳よりも早く年金が受け取れる点だが、一度繰上げ請求をすると取消はできず、減額された年金を受給し続けるなどのデメリットもある。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

〔問 40〕 老齢年金の申請から受給までについて述べた次の文章のうち、適切でないものがいくつあるかを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 老齢年金の受給要件を満たしている人に対して、年金の受給開始年齢の 2 ヶ月前から「年金請求書(事前送付用)」と年金の請求手続きのご案内が送付される。「年金請求書」に記入のうえ必要な書類を添えて、年金事務所または街角の年金相談センターに提出する。
- b. 受給権を得てから 10 年を経過しても請求しないと、時効により 10 年より過去の分の年金は受け取ることができなくなる。
- c. 年金請求書を提出し、不備等がなければ、3 ヶ月以内に「年金証書・年金決定通知書」が自宅宛てに郵送される。年金証書到着後 50 日程度で「年金支払通知書」または「年金振込通知書」が自宅宛てに郵送される。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

〔問 41〕 以下の事例における障害基礎年金の年金額に合致するものを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

〔前提〕

- ・ 障害の原因となった病気やケガの初診日に、国民年金に加入している(保険料納付要件を満たしている)。
- ・ 「障害の程度1級」に該当する障害を負っている。「障害の程度1級」に該当する場合の障害基礎年金(1級)は、1,059,125 円である。
- ・ 生計を維持する配偶者と子1人がいる。子は18歳になった後の最初の3月31日まで、または20歳未満で障害等級1級または2級の状態にある子であり、子の加算は、243,800 円である。

- (1) 1,302,925 円
- (2) 1,546,725 円
- (3) 1,938,400 円

〔問 42〕 寡婦年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. 寡婦年金とは、国民年金の第1号被保険者で、保険料納付済期間と保険料免除期間が合わせて10年以上ある夫が死亡したときに、妻が生涯受け取れる遺族年金である。
- b. 夫死亡時に妻が60歳未満の場合は、妻が60歳になるまで受給は待たされる。夫が老齢基礎年金または障害基礎年金を受け取ったことがある場合には、寡婦年金は請求できない。
- c. 寡婦年金の額は、夫の死亡時までの国民年金保険料の納付期間等から算出する老齢基礎年金の額の2分の1となる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

〔問 43〕 離婚時の年金分割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. 離婚時の年金分割において分割するのは、年金額ではなく、結婚期間に加入していた厚生年金保険の年金額を決める計算の基となる標準報酬であり、分割の割合は、最大でも50%までとなる。
- b. 合意分割とは、離婚した夫婦で話し合い、分割の割合を決める方法である。離婚が成立したら、3年以内に「標準報酬改定請求書」を年金事務所等に提出し、年金分割を行うことになる。
- c. 3号分割とは、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1号被保険者または第3号被保険者に限定された制度である。分割割合は50%と固定されており、話し合いによる合意は不要である。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

〔問 44〕 相続の発生原因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. 相続は相続人が被相続人の死亡の事実を知った瞬間に開始され、死亡届は死亡の事実を知った日から7日以内に医師の死亡診断書または死体検案書等を添付して、死亡者の死亡地・本籍地または届出人の所在地の市役所、区役所または町村役場に提出しなければならない。
- b. 震災や海難事故などの犠牲者について、死体は確認されないが死亡が確実とみられる場合、調査にあたった官公署(海上保安庁や警察署)から死亡したとみられる地域の都道府県知事宛になされた死亡報告に基づき、戸籍簿に死亡の記載をすることを「認定死亡」という。
- c. 不在者の生死が10年以上明らかでないとき(普通失踪)、または戦地に臨んだ者や沈没船の在船者など危難に遭遇した者の生死が、危難の去った後1年以上明らかでないとき(特別失踪)には、その親族または後見人に限り、家庭裁判所に対して失踪宣告の請求ができる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

〔問 45〕 遺言の種類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. 自筆証書遺言は、遺言者が自ら遺言内容および日付を筆記し、記名押印することにより作成するものであり、財産目録を含めワープロ作成やビデオ等は不可であり、すべて自筆が要件となる。
- b. 公正証書遺言は、遺言者が公証人を訪ねるか自宅等に呼んで遺言内容を口述し、それを公証人の前で遺言者が筆記することにより作成されるもので、証人が3名以上必要である。推定相続人や公証人の肉親、雇人などは証人となることはできない。
- c. 遺言の特別方式には、「危急時遺言」「隔絶地遺言」の2種類があり、「危急時遺言」には、病気などで危急状態の人に認められる「特別危急時遺言」と、船や飛行機が遭難した場合に認められる「船舶遭難者遺言」が法律で定められている。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

〔問 46〕 配偶者居住権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. 配偶者が相続開始時に被相続人所有の建物に居住していた場合、配偶者は、所定の要件に該当する場合には、その建物の全部について、一定期間に限り、無償で使用収益することができる。
- b. 配偶者居住権は、「遺産分割により配偶者居住権を取得するものとされたとき」または「家庭裁判所が審判において配偶者居住権の取得を認めたとき」に、その権利が認められるが、「配偶者居住権が遺贈、死因贈与の目的とされたとき」は認められない。
- c. 遺産分割の項目に配偶者が居住あるいは無償で使用していた居住建物がある場合には、居住建物の帰属が確定するまでの間、被相続人や他の相続人の意思とは無関係に、居住建物を無償で使用する権利を取得する。これを配偶者短期居住権といい、最低3ヵ月の間保障される。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

〔問 47〕 相続登記の義務化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. 2024 年 4 月 1 日から、不動産を相続した相続人は、その所有権を取得したことを知った日から5年以内に、相続登記(名義変更)を行うことが義務化されている。
- b. 相続登記について、正当な理由なく怠ると、20 万円以下の過料の対象となる。
- c. 「相続登記の義務に係る相続について、相続人が極めて多数に上り、かつ、戸籍関係書類等の収集や他の相続人の把握等に多くの時間を要する場合」や「相続登記の義務を負う者自身に重病その他これに準ずる事情がある場合」など正当な理由がある場合は、相続登記を行わなくても過料の対象とはならない。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

〔問 48〕 遺産分割協議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. 相続人の間で遺産分割が成立した場合、それらの意思を確認するために遺産分割協議書を作成することになる。遺産分割協議においては、法定相続分とは異なる分割を行うことができる。
- b. 遺産分割協議書は相続を証明する書面であることから、相続人全員の合意に基づいて作成し、署名かつ実印で押印し、印鑑登録証明書を添付しなければならない。相続人の誰か一人でも遺産分割協議書に署名・押印がなければ、その遺産分割協議書は無効となる。
- c. 相続人が海外に一時的に居住していた場合、日本に住民登録があれば、外国における日本大使館や総領事館等の在外公館において、在留証明や署名証明を受けるという手続きを行うこととなる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 49] 贈与税のあらまし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. 贈与税は、「個人や法人からの贈与により財産を取得した者に対して、その取得財産の価額をもとに課される租税」のことである。
- b. 生前の贈与による取得財産には贈与税を課税することとし、贈与税は相続税に比べて課税最低限は低く、税率の累進度合は高く規定されていることから、贈与税は「相続税の補完税」と位置付けられている。
- c. 贈与税の性格を踏まえ、被相続人から相続または遺贈により財産を取得した者については、相続開始前10年以内に被相続人から贈与により取得した財産の価額を相続税の課税価格に加算する制度が設けられている。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

[問 50] 相続時精算課税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. 相続時精算課税制度とは、贈与時には本制度の贈与税額を納付し、贈与者の相続開始時には相続時精算課税制度の受贈財産と相続財産の合計額を課税価格として計算した相続税額から納付済の贈与税額を控除した金額を納付することにより、贈与税・相続税を通じた納税をするものである。
- b. 相続時精算課税の適用を受けるためには、受贈者について「贈与者の推定相続人である直系卑属(子、孫、ひ孫など)のうち、贈与を受けた年の1月1日において20歳以上である者」、贈与者(特定贈与者)について「贈与をした年の1月1日において60歳以上である者」という要件がある。
- c. 相続時精算課税では、まず贈与を受けた財産の合計額から年間110万円の基礎控除額を差し引き、次に、基礎控除後の金額から特別控除額として累計2,500万円までを差し引き、これらを差し引いても残額がある場合、その残額に一律20%の税率をかけて贈与税を計算する。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

答案作成上のご注意

① 所持品

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

② 解答用紙の記入方法

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

③ マークの記入方法

この試験は、マーク・シート方式です。

- (1) 正しいマーク例 ● はみださないよう鉛筆で塗りつぶしてください。
- (2) 誤ったマーク例 ① ② ⊗ ④ 0
- (3) 訂正方法
消しゴムで跡が残らないようきれいに消してください。
消し方が不完全な場合には二重解答となり採点されません。

④ 本試験の正解は2026年10月8日(木)を目途に次のインターネットサイトに掲示いたします。<https://www.nc-academy-answer.net/>

アクセスする際は、上記URLを直接入力するか、右記二次元バーコードを読み取りして、ダイレクトにアクセスしてください。



(株)農林中金アカデミーのトップページからアクセスすると、アクセス集中によって長時間待たされる、あるいは操作が停止することになりますので控えてください。



株式会社 農林中金アカデミー

〒151-0051 東京都渋谷区千駄ヶ谷 5-27-11 アグリスクエア新宿9階
TEL 03-6457-8806 (代表)