STEP UP

信用事業業務検定試験　解説編

第59回

渉外基礎

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，2026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

農林中金アカデミー
NORINCHUKIN ACADEMY

Ver.1.0

目　　次

		ページ	正答率
問 1	職場規律の重要性	1	99.0％
問 2	交通ルールの厳守	2	28.4％
問 3	守秘義務と情報管理	3	86.3％
問 4	ハラスメントの防止	4	65.7％
問 5	反社会的勢力への対応	5	3.9％
問 6	金融商品の適正販売	6	98.0％
問 7	面談の目的	7	94.1％
問 8	セールスに関する誤解	8	94.1％
問 9	店内情報を活用した訪問先の選定方法	9	40.2％
問10	電話でアポイントを取る際の留意点	10	68.6％
問11	個人のお客様で大口振込先へのアプローチ	11	16.7％
問12	営業スタイルの変化	12	8.8％
問13	ビジネスマナー	13	36.3％
問14	言葉遣い	14	56.9％
問15	お茶を出されたときの対応	15	50.0％
問16	会話の進め方	16	46.1％
問17	紹介営業のマナー	17	73.5％
問18	話題の見つけ方	18	6.9％
問19	雑談の円滑な進め方	19	27.5％
問20	ニュースの内容を話題にする時の注意点	20	60.8％
問21	セールスにつながるキーワードの見つけ方	21	98.0％
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	22	33.3％
問23	他金融機関の不満を訴えるお客様への対応	23	11.8％
問24	会話以外からのニーズ発掘	24	42.2％
問25	業務上知り得た情報の取扱い	25	83.3％
問26	要配慮個人情報	26	27.5％
問27	報告のポイント	27	96.1％
問28	カスタマーハラスメント	28	27.5％
問29	苦情・クレームを受けた際の注意点	29	96.1％
問30	苦手意識の原因とセールスの目的	30	78.4％
問31	お客様が渉外担当者に期待していること	31	92.2％
問32	総合口座	32	67.6％
問33	スーパー定期	33	77.5％
問34	決済用普通貯金	34	45.1％
問35	住宅ローン	35	33.3％
問36	マイカーローン	36	78.4％
問37	フリーローン	37	44.1％
問38	国民年金保険料の納付方法	38	22.5％
問39	繰上げ受給・繰下げ受給	39	19.6％
問40	老齢年金の申請から受給まで	40	18.6％
問41	障害基礎年金の年金額	41	39.2％
問42	寡婦年金	42	45.1％
問43	離婚時の年金分割	43	34.3％
問44	相続の発生原因	44	2.9％
問45	遺言の種類	45	9.8％
問46	配偶者居住権	46	16.7％
問47	相続登記の義務化	47	45.1％
問48	遺産分割協議	48	33.3％
問49	贈与税のあらまし	49	32.4％
問50	相続時精算課税制度	50	45.1％

職 場 規 律 の 重 要 性

［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．ＪＡ（ＪＦ）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

正解（1）　　**正解率　99.0%**

解　説

ａ．適切である。テキストNo.１P8～9「①定刻に業務に就けるよう，通勤の交通事情等を考慮し余裕をもって出勤する習慣は身についているか」参照。

ｂ．体調に異変を感じた際は，速やかに上席に報告し，出勤するかどうかについて指示を仰がなければならない。よって適切でない。テキストNo.１P9「②体調不良の場合，職場内の感染症防止の観点から，体調の状態について正確に上席に伝えて指示を仰いでいるか」参照。

ｃ．適切である。テキストNo.１P9「④担当業務上，わからないことがあったら一人で抱え込まず，同僚・上席に相談する習慣が身についているか」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。

交 通 ル ー ル の 厳 守

［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，ＪＡ（ＪＦ）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

正解（2）　　**正解率　28.4%**

解　説

ａ．適切である。テキストNo.１ P10 ～ 11「①交通ルールを守り，事故を未然に防ぐ意識を常に持っているか」参照。

ｂ．“ながら運転”は重大事故につながるリスクが極めて高く，「道路交通法」で厳しく罰則が定められている。よって適切でない。テキストNo.１ P11「②運転中，携帯電話を操作するなどの危険行為を行っていないか」参照。

ｃ．適切である。テキストNo.１ P11「③定期的に車両の点検を行い，異常があれば速やかに報告・整備をしているか」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。

守秘義務と情報管理

［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．ＦＡＸ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

正解（1）　　**正解率　86.3%**

解　説

ａ．適切である。テキスト№1 P15「①業務上知り得た情報（お客様の情報，社内に帰属する情報等）を第三者に漏洩していないか」参照。

ｂ．業務上知り得た情報を，自宅であっても，知る必要のない家族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。よって適切でない。テキスト№1 P15「①業務上知り得た情報（お客様の情報，社内に帰属する情報等）を第三者に漏洩していないか」参照。

ｃ．適切である。テキスト№1 P15 ～ 16「②社内情報をお客様に直接手交する際に『本人』であることを確認しているか，郵便・FAX 等で送付する場合，社内ルールにしたがった手続きにより送付先に間違いがないか細心の注意を払っているか」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。

ハラスメントの防止

［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，適切でないものがいくつあるかを（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．職場の雰囲気がぎ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

正解（2）　　**正解率　65.7%**

解　説

ａ．適切である。テキスト№1 P18「5.ハラスメントの防止」参照。

ｂ．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に加えて，「業務と関係のない私的な外見や生活への言及」なども，ハラスメントとなり得る。よって適切でない。テキスト№1 P18「5.ハラスメントの防止」参照。

ｃ．人間関係における小さな誤解や不満がハラスメントの温床になる場合がある。よって適切でない。テキスト№1 P17「5.ハラスメントの防止」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。

反社会的勢力への対応

［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

正解（3）　　**正解率　3.9%**

解　説

ａ.「強引な営業・勧誘を行うすべての団体」は，そのすべてが反社会的勢力であるとまではいえない。よって適切でない。テキスト№1 P19「6.反社会的勢力への対応」参照。

ｂ．反社会的勢力のモニタリングは,「取引開始後」も定期的に行わなければならない。よって適切でない。テキスト№1 P19「6.反社会的勢力への対応」参照。

ｃ．帰店を待たず,「反社会的勢力と接触があった段階」で，速やかに上席や関係部署へ報告することが不可欠である。よって適切でない。テキスト№1 P20「6.反社会的勢力への対応」参照。

以上のことより,適切でないものはａ．ｂ．ｃ.のすべてであり,(3) が本問の正解である。

金融商品の適正販売

［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

正解（2）　　**正解率　98.0%**

解　説

ａ．適切である。テキスト№１ P21「①お客様本位の立場で，金融商品の販売・提案を行っているか」参照。

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おり，渉外担当者は，お客様にとって不利益や損失につながる可能性がある情報を正確に伝える義務がある。よって適切でない。テキスト№１ P21「②商品説明において，リスクや手数料など重要事項を正確に伝えているか」参照。

ｃ．適切である。テキスト№１ P22「③強引な勧誘や虚偽･誇大な表現を行っていないか」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。

面　談　の　目　的

［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。

正解（3）　　**正解率　94.1%**

解　説

(1) 適切である。テキスト№1 P29 ～ 30「①お客様に関する追加の情報を得る」参照。

(2) 適切である。テキスト№1 P30「②お客様のニーズを発掘する」参照。

(3) 理由があって一度しか面談できない場合は別にして，通常は何度も面談を重ねればよい。「今日はお客様と親しくなろう」「今日はニーズを発掘しよう」というように，目的を意識しながらひとつひとつクリアしていけばよい。よって適切でない。テキスト№1 P31 ～ 32「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（3）であり，(3) が本問の正解である。

セールスに関する誤解

［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

正解（1）　　**正解率　94.1%**

解　説

a．適切である。テキスト№1 P35 ～ 36「①特定商品のニーズ発掘だけに目が向いている」参照。

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ことから，お客様との会話の中にさりげなく質問を盛り込み，お客様に不快な思いをさせないように情報収集することが大切である。よって適切でない。テキスト№1 P37 ～ 38「② JA（JF）で保有する資産だけに目が向いている」参照。

c．適切である。テキスト№1 P38「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，適切でないものはb．であり，(1) が本問の正解である。

店内情報を活用した訪問先の選定方法

［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にあれば，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

正解（2）　　**正解率　40.2%**

解　説

ａ．証券会社からの入金が定期的にあれば，証券会社で投資信託を保有している可能性があるが，証券会社で取引しているから JA で購入してもらうことは無理だろうなどと考えずに，積極的にアプローチするとよい。よって適切でない。テキスト№１ P50「●口座の動きをきっかけに情報を得ることが可能」参照。

ｂ．適切である。テキスト№１ P50「●口座の動きをきっかけに情報を得ることが可能」参照。

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「ペイオフ対策」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。よって適切でない。テキスト№１ P51 ～ 52「●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。

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。

電話でアポイントを取る際の留意点

［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滅多にない。

（2）　お客様には，「○○様」と親しみを込めてお名前で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，無理強いの印象を持たれてしまう。

正解（2）　　**正解率　68.6%**

解　説

(1) 適切である。テキスト№1 P62「●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。

(2) お客様には,「○○様」と親しみを込めてお名前で呼びかけるとともに, 質問はオープン・クエスチョンよりも「回答しやすいクローズド・クエスチョン」をするよう心がけるとよい。よって適切でない。テキスト№1 P63 ～ 64「●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。

(3) 適切である。テキスト№1 P62,65「●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。

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。

個人のお客様で大口振込先へのアプローチ

［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，アドバイスを行う機会が多く存在する。

（1）　1つ
（2）　2つ
（3）　3つ

正解（1）　　**正解率　16.7%**

解　説

a．大口の振込としては，会社名での振込で大口のものの代表例は，慶弔金ではなく，「退職金」である。よって適切でない。テキスト№1 P82「6. 大口の振込があったお客様」参照。

b．適切である。テキスト№1 P82「6. 大口の振込があったお客様」参照。

c．保険会社からの振込は，「死亡保険金」であるケースもあり，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，アドバイスを行う機会が多く存在する。よって適切でない。テキスト№1 P82「6. 大口の振込があったお客様」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。

営業スタイルの変化

［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

正解（3）　　**正解率　8.8%**

解　説

a．CRM によるお客様情報の共有と活用や，SFA による営業活動支援により，渉外担当者の営業活動は，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。よって適切でない。テキスト№1 P98「●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．「SFA」は営業活動支援のことであり，「EBM」はお客様の行動やライフイベントに基づいたマーケティング手法のことである。よって適切でない。テキスト№1 P99「●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．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，「社内」に蓄積されたお客様情報を解析して渉外担当者の営業活動を支援する。よって適切でない。テキスト№1 P99「●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 a．b．c．のすべてであり，(3) が本問の正解である。

ビ　ジ　ネ　ス　マ　ナ　ー

［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。

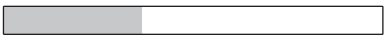
a．一般的にビジネスマナーとは，社会人として仕事をするうえで，必要とされるマナーの総称で，ビジネスにおける配慮や人間関係を良好に保つための礼儀作法のことを指す。

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

正解（1）　　**正解率　36.3%**



解　説

a．適切である。テキスト№1 P107「●ビジネスマナーとはビジネスにおける礼儀作法のこと」参照。

b．「接客・接遇マナーや，冠婚葬祭での立ち居振る舞いなどを含め」，ビジネスマナーはただ「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。よって適切でない。テキスト№1 P107「●ビジネスマナーは「知っている」だけでなく「できる」ことが必要」参照。

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，自分が恥ずかしい思いをするというだけでなく，組織や所属する支店に大きな損失が出る可能性もある。よって適切でない。テキスト№1 P107 ～ 108「●ビジネスマナーは「知っている」だけでなく「できる」ことが必要」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。

言　葉　遣　い

［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ＪＡ（ＪＦ）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

正解（2）　　**正解率　56.9%**

解　説

a．お客様に親しみを持ってもらえるように，あえて他人行儀に感じる堅苦しい言葉遣いを避け，フレンドリーな言葉を使うという渉外担当者もいるかもしれないが，お客様の中には違和感を持つ人も少なくない。よって適切でない。テキスト№1 P111「2. 言葉遣い」参照。

b．適切である。テキスト№1 P111「2. 言葉遣い」参照。

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「申し上げる」となる。よって適切でない。テキスト№1 P112「2. 言葉遣い」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。

お茶を出されたときの対応

［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

正解（3）　　**正解率　50.0%**

解　説

a．訪問先でお茶を出してもらったら，お茶をいただくタイミングは，担当者から「どうぞ」と勧められたときが基本である。よって適切でない。テキスト№1 P120「6.お茶を出されたときの対応」参照。

b．担当者が来る前に，案内してくださった方から「どうぞ」と言われた際に，担当者の分もお茶が用意されている場合は，担当者が来るまで待ったほうがよい。よって適切でない。テキスト№1 P120「6.お茶を出されたときの対応」参照。

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，飲み切れない場合には，辞する際に「頂戴いたします」と告げて，かばんに入れることがマナーである。よって適切でない。テキスト№1 P121「6.お茶を出されたときの対応」参照。

以上のことより，適切でないものはa．b．c．のすべてであり，(3) が本問の正解である。

会　話　の　進　め　方

［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

正解（2）　　**正解率　46.1%**

解　説

a．適切である。テキスト№1 P121「7. 会話の進め方」参照。

b．お客様が，セールスをするあなた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（自分）に関係のある話」「お客様（自分）にメリットがある話」「相手（渉外担当者）に興味がある」といった話題がよい。よって適切でない。テキスト№1 P121 ～ 122「7. 会話の進め方」参照。

c．人は他人の話を聞くより，自分が話したいものであり，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，常に相手を主役にし，相手に寄り添い，教えてもらうという姿勢で臨むとよい。よって適切でない。テキスト№1 P122「7. 会話の進め方」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。

紹 介 営 業 の マ ナ ー

［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も，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

正解（2）　　**正解率　73.5%**



解　説

a．紹介営業は，口コミ効果が期待できるため，通常の新規活動よりも成約率が高くなる傾向がある。知り合いを紹介してくれるお客様はありがたく，渉外担当者にとっては宝物のような存在である。よって適切でない。テキスト№1 P127「10.紹介営業のマナー」参照。

b．適切である。テキスト№1 P127「10.紹介営業のマナー」参照。

c．紹介されたお客様との間で商談が成立しなかったとしても，紹介を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。よって適切でない。テキスト№1 P128「10.紹介営業のマナー」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。

話　題　の　見　つ　け　方

［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

正解（2）　　**正解率　6.9%**

解　説

a．紹介などの新規先や初対面のお客様については，「面談に至るまでの経緯」や「紹介者との関係性」などを事前に整理しておくことが重要である。よって適切でない。テキスト№2 P5「お客様が身を乗り出してくる話題の見つけ方」参照。

b．適切である。テキスト№2 P5「お客様が身を乗り出してくる話題の見つけ方」参照。

c．適切である。テキスト№2 P5「お客様が身を乗り出してくる話題の見つけ方」参照。

以上のことより，適切なものはb．とc．であり，（2）が本問の正解である。

雑談の円滑な進め方

［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

正解（1）　　**正解率　27.5%**

解　説

a．適切である。テキスト№2 P14「②この話題をきっかけに雑談を進めてみよう」参照。

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をつくり，お客様に投げかけて返ってきた反応に対して」，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。よって適切でない。テキスト№2, P14「②この話題をきっかけに雑談を進めてみよう」参照。

c．目を見て話すことと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，お客様の目を見て話し，緊張感をやわらげるために，笑顔や相づちを打つなどの対応をするとよい。よって適切でない。テキスト№2，P15「②この話題をきっかけに雑談を進めてみよう」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。

ニュースの内容を話題にする時の注意点

［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

正解（2）　　**正解率　60.8%**

解　説

a．経済紙や一般紙の金融面のニュースだけに目を通しがちだが，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ため，渉外担当者もさまざまなジャンルのニュースに目を通したほうがよい。よって適切でない。テキスト№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．お客様との会話で金融関係の話題を展開すると警戒されてしまうことがあるため，まずは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，アンテナを高くして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。よって適切でない。テキスト№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№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。

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 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。

正解（1）　　**正解率　98.0%**

解　説

(1) 適切である。テキスト№2 P40「セールスにつながるキーワードの見つけ方」参照。

(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何かきっかけがあれば」，積極的に雑談をしてくれるようになる。よって適切でない。テキスト№2 P40「セールスにつながるキーワードの見つけ方」参照。

(3) 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。よって適切でない。テキスト№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（1）であり，(1) が本問の正解である。

結婚・子育て資金の一括贈与に係る贈与税の非課税措置

［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

正解（2）　　**正解率　33.3%**

解　説

a．本措置の対象となる「贈与者」とは，「両親や祖父母等の直系尊属」である。一親等の親族とは，「自分の父母，自分の子，配偶者の父母」であるため，この点が誤りとなる。よって適切でない。テキスト№2 P58「〈結婚・子育て資金の一括贈与に係る贈与税の非課税措置〉」参照。

b．贈与者は，「18 歳以上 50 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。よって適切でない。テキスト№2 P58 ～ 59「〈結婚・子育て資金の一括贈与に係る贈与税の非課税措置〉」参照。

c．適切である。テキスト№2 P59「〈結婚・子育て資金の一括贈与に係る贈与税の非課税措置〉」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。

他金融機関の不満を訴えるお客様への対応

［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ＪＡ（ＪＦ）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，ＪＡ（ＪＦ）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

正解（2）　　**正解率　11.8%**

解　説

a．運用報告書は，「過去の運用実績」や「期間中の運用環境」を報告するための法定書類であり，「将来の期待リターンの予測」は記載されていない。よって適切でない。テキスト№2 P64「⑥他金融機関の○○に不満だ」参照。

b．適切である。テキスト№2 P64「⑥他金融機関の○○に不満だ」参照。

c．適切である。テキスト№2 P64 ～ 65「⑥他金融機関の○○に不満だ」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。

会話以外からのニーズ発掘

［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

正解（2）　　**正解率　42.2%**

解　説

a．適切である。テキスト№2 P77「●自動車」参照。

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「賠償責任保険」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。よって適切でない。テキスト№2 P79「●自転車」参照。

c．適切である。テキスト№2 P80「●履き物」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。

業務上知り得た情報の取扱い

［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は「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

正解（1）　　**正解率　83.3%**

解　説

a．渉外担当者が業務で接するお客様の個人情報は「業務上知り得た情報」として保護されなければならないが，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ため，その区別を適切に判断することが重要である。よって適切でない。テキスト№2 P88「①業務上知り得た情報とは」参照。

b．適切である。テキスト№2 P88「①業務上知り得た情報とは」参照。

c．適切である。テキスト№2 P89「●個人情報とは」，P92「※金融機関における守秘義務とは」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。

要 配 慮 個 人 情 報

［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

正解（2）　　**正解率　27.5%**

解　説

a．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。よって適切でない。テキスト№2 P90「●要配慮個人情報とは」参照。

b．適切である。テキスト№2 P91「●要配慮個人情報とは」参照。

c．要配慮個人情報には，「本人」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。よって適切でない。テキスト№2 P91「●要配慮個人情報とは」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。

報　告　の　ポ　イ　ン　ト

［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

正解（1）　　**正解率　96.1%**

解　説

a．適切である。テキスト№2 P99「●報告のポイント」参照。

b．報告は，「状況把握」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。よって適切でない。テキスト№2 P99「●報告のポイント」参照。

c．適切である。テキスト№2 P97 ～ 98「●報告」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。

カスタマーハラスメント

［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

正解（3）　　**正解率　27.5%**

解　説

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『社会通念上不相当』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。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．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がある潜在的な顧客も含まれる。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。

c．「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」といわれる。よって適切でない。テキスト№2 P104 ～ 105「●カスタマーハラスメントの定義」「●渉外担当者としての心構え」参照。

以上のことより，適切でないものはa．b．c．のすべてであり，(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 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ＪＡ（ＪＦ）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

正解（1）　　**正解率　96.1%**

解　説

a．苦情・クレームを受けた場合，その場で安易に謝罪すると「謝罪したのに話が違う」などと新たなクレームを生むことになりかねないため，「一度持ち帰り確認してご連絡させていただきます」と回答し，帰店後に上席者と相談してあらためて適切な回答をする。よって適切でない。テキスト№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№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№2 P107「②苦情・クレームを受けた際の注意点」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。

苦手意識の原因とセールスの目的

［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．ＪＡ（ＪＦ）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，ＪＡ（ＪＦ）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「商品を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

正解（2）　　**正解率　78.4%**

解　説

a．適切である。テキスト№3 P12「●苦手意識と原因」参照。

b．JA（JF）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，むりやり押しつけることがあってはならず，「お客様にとって役に立つ商品かどうか」を十分に理解していただけるよう説明することが必要である。よって適切でない。テキスト№3 P13「③セールスの目的・成果」参照。

c．適切である。テキスト№3 P13「③セールスの目的・成果」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。

お客様が渉外担当者に期待していること

［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

正解（1）　　**正解率　92.2%**

解　説

a．渉外担当者が提供するのは，ATM や記帳機の種類や台数などの「有形のサービス」ではなく，接客態度，言葉遣い，親切心・アフターフォローの充実などの「無形のサービス」である。よって適切でない。テキスト№3 P35「(3) お客様が渉外担当者に期待していること」参照。

b．適切である。テキスト№3 P35「①不変の期待」参照。

c．適切である。テキスト№3 P36「②時代とともに変化する期待」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。

総　合　口　座

［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，ＪＡ（ＪＦ）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。

正解（3）　　**正解率　67.6%**

解　説

(1)「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「自動融資」が受けられることを指す。よって適切でない。テキスト№3 P44「ケース①　総合口座」参照。

(2) 未成年者と取引する場合は，「任意代理人（本人の意思で選んで代理権を預けた者）」ではなく，「法定代理人（親権者や成年後見人など）」と取引を行うことになる。よって適切でない。テキスト№3 P44「ケース①　総合口座」参照。

(3) 適切である。テキスト№3 P45「ケース①　総合口座」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。

ス　ー　パ　ー　定　期

［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

正解（1）　　**正解率　77.5%**

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№3 P48「ケース②　スーパー定期」参照。

b．適切である。テキスト№3 P48「ケース②　スーパー定期」参照。

c．適切である。テキスト№3 P48「ケース②　スーパー定期」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。

決 済 用 普 通 貯 金

［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．ＪＡ（ＪＦ）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

正解（2）　　**正解率　45.1%**

解　説

ａ．個人のお客様が事業性目的ではなく日常生活で利用をするものとして，一定の条件のもと全額保護される貯金は決済用普通貯金に絞られる。よって適切でない。テキスト№3 P63「ケース⑥　決済用普通貯金（普通貯金無利息型（決済用））」参照。

ｂ．JA（JF）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，「要求払いであること」「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。よって適切でない。テキスト№3 P63「ケース⑥　決済用普通貯金（普通貯金無利息型（決済用））」参照。

ｃ．適切である。テキスト№3 P63「ケース⑥　決済用普通貯金（普通貯金無利息型（決済用））」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。

住　宅　ロ　ー　ン

［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？」「○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ＪＡ（ＪＦ）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

正解（2）　　**正解率　33.3%**

解　説

a．適切である。テキスト№3 P88「ケース①　住宅ローン」参照。

b．検討の「初期段階」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？」「○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 点に集約される。よって適切でない。テキスト№3 P89「ケース①　住宅ローン」参照。

c．「借りられる金額ではなく，返せ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。よって適切でない。テキスト№3 P89「ケース①　住宅ローン」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。

マ イ カ ー ロ ー ン

［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．ＪＡ（ＪＦ）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ＪＡ（ＪＦ）によって異なるが，あるＪＡを例にあげると，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使途ローンで，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

正解（1）　　**正解率　78.4%**

解　説

a．適切である。テキスト№3 P92「ケース②　マイカーローン」参照。

b．適切である。テキスト№3 P92「ケース②　マイカーローン」参照。

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」といった資金のほか，「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「使途限定ローン」である。よって適切でない。テキスト№3 P92「ケース②　マイカーローン」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。

フ　リ　ー　ロ　ー　ン

［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

正解（2）　　**正解率　44.1%**

解　説

a．フリーローンは，資金使途として，事業性資金についても対応している。なお，カードローンは，農業資金および事業資金は対象外である。よって適切でない。テキスト№3 P103「ケース⑤　フリーローン」，テキスト№3 P107「ケース⑥　カードローン」参照。

b．フリーローンは，資金使途として，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については対応するが，負債整理資金については対応しない。よって適切でない。テキスト№3 P103「ケース⑤　フリーローン」参照。

c．適切である。テキスト№3 P104「ケース⑤　フリーローン」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。

国民年金保険料の納付方法

［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

正解（1）　　**正解率　22.5%**

解　説

a．適切である。テキスト№3 P115「④保険料の納付方法」参照。

b．前納（6 ヵ月前納，1 年前納，2 年前納）を選択する場合，2024（令和 6）年 3 月以降の申込みから，年度の途中からでも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）が可能となっている。よって適切でない。テキスト№3 P116「④保険料の納付方法」参照。

c．国民年金の第 3 号被保険者の保険料は，「厚生年金保険制度」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，保険料を納付したものとして年金が計算される。よって適切でない。テキスト№3 P116「④保険料の納付方法」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。

繰上げ受給・繰下げ受給

［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 ヵ月ごとに 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 ヵ月につき 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

正解（2）　　**正解率　19.6％**

解　説

a．繰上げ受給は，60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 ヵ月ごとに 0.4％減額された年金額となり，その減額された年金額を「生涯」受給する。よって適切でない。テキスト№ 3 P129「①繰上げ受給」参照。

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 75 歳まで」の間に繰り下げるもので，1 ヵ月につき 0.7％増額した年金を受け取ることができる。よって適切でない。テキスト№ 3 P129「②繰下げ受給」参照。

c．適切である。テキスト№ 3 P130「③繰上げ受給・繰下げ受給のメリット・デメリット」，「〈繰上げ受給のデメリット〉」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。

老齢年金の申請から受給まで

［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 ヵ月前から「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 ヵ月以内に「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

正解（3）　　**正解率　18.6%**

解　説

a．「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のは，年金の受給開始年齢の「3 カ月前」からである。よって適切でない。テキスト№ 3，P144「①手続き書類」参照。

b．年金請求の時効は，「5 年」である。よって適切でない。テキスト№ 3，P146「②年金請求書の提出期限と年金の時効」参照。

c．年金請求書を提出し，不備等がなければ，「2 ヵ月以内」に「年金証書･年金決定通知書」が自宅宛てに郵送される。よって適切でない。テキスト№ 3，P146「(2) 年金請求から受給まで」参照。

以上のことより，適切でないものはａ．ｂ．ｃ．のすべてであり，(3) が本問の正解である。

障害基礎年金の年金額

［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

正解（1）　　**正解率　39.2%**

解　説

「障害の程度 1 級」に該当する場合の障害基礎年金（1 級）の年金額は，1,059,125 円である（①）。

生計を維持する子が 1 人いるため，子の加算として 243,800 円がある（②）。

なお，配偶者加給年金の加算は障害厚生年金のみで，障害基礎年金には配偶者の加算はない。

したがって，本事例における障害基礎年金の年金額は，①＋②となり，計算式は次のとおりとなる。

1,059,125 円（①）＋ 243,800 円（②）＝ 1,302,925 円

テキスト№ 3, P152 ～ 153「(3) 障害の程度」「(4) 障害年金の子の加算と加給年金の加算」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。

寡　婦　年　金

［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

正解（1）　　**正解率　45.1%**



解　説

a．寡婦年金を受け取ることができる妻の年齢は,「60 歳から 65 歳になるまで」である。よって適切でない。テキスト№3，P156「(3) 寡婦年金」参照。

b．適切である。テキスト№3，P156「(3) 寡婦年金」参照。

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「4 分の 3」となる。よって適切でない。テキスト№3，P156「(3) 寡婦年金」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。

離 婚 時 の 年 金 分 割

［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

正解（1）　　**正解率　34.3%**

解　説

a．適切である。テキスト№3，P160 ～ 161「⑧年金分割～離婚したら」参照。

b．合意分割の請求期限は，「3 年以内」ではなく「5 年以内」である。よって適切でない。テキスト№3，P160 ～ 161「⑧年金分割～離婚したら」参照。

c．3 号分割で分割により提供を受ける人は，「第 3 号被保険者」に限定される。よって適切でない。テキスト№3，P160 ～ 161「⑧年金分割～離婚したら」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。

相　続　の　発　生　原　因

［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

正解（3）　　**正解率　2.9%**

解　説

a．相続は，相続人が被相続人の死亡の事実を知っているかどうかには関係なく，人が死亡した瞬間に開始される。よって適切でない。テキスト№3 P186「①死亡」参照。

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「市区町村長宛」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。よって適切でない。テキスト№3 P186「②認定死亡」参照。

c．不在者の生死が「7 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，その利害関係人は家庭裁判所に対して失踪宣告の請求ができる。よって適切でない。テキスト№3 P187「③失踪宣告」参照。

以上のことより，適切でないものはａ．ｂ．ｃ．のすべてであり，(3) が本問の正解である。

遺　言　の　種　類

［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

正解（3）　　**正解率　9.8%**

解　説

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，ワープロやビデオ等は不可，自筆が要件だが，2019（令和 1）年 1 月 13 日以降，財産目録においてはワープロ作成などでも可能となった。よって適切でない。テキスト№ 3 P199「①自筆証書遺言」参照。

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，それを公証人が筆記することにより作成されるもので，証人が「2 名以上」必要である。よって適切でない。テキスト№ 3 P199「②公正証書遺言」参照。

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「一般危急時遺言」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。よって適切でない。テキスト№ 3 P200「④特別方式」参照。

以上のことより，適切でないものは a．b．c．のすべてであり，(3) が本問の正解である。

配　偶　者　居　住　権

［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

正解（3）　　**正解率　16.7%**

解　説

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「終身または一定期間」，無償で使用収益することができる。よって適切でない。テキスト№ 3, P189「①配偶者居住権の創設」参照。

b．配偶者居住権は，「配偶者居住権が遺贈，死因贈与の目的とされたとき」も，その権利は認められる。よって適切でない。テキスト№ 3，P189「①配偶者居住権の創設」参照。

c．配偶者短期居住権は，最低「6 ヵ月」の間保障される。よって適切でない。テキスト№ 3, P190「①配偶者居住権の創設」参照。

以上のことより，適切でないものは a．b．c．のすべてであり，(3) が本問の正解である。

相 続 登 記 の 義 務 化

［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

正解（2）　　**正解率　45.1%**



解　説

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「3 年以内」に，相続登記（名義変更）をすることが義務化されている。よって適切でない。テキスト№ 3，P192「⑧相続登記の義務化」参照。

b．相続登記について，正当な理由なく怠ると，「10 万円以下」の過料の対象となる。よって適切でない。テキスト№ 3，P193「⑧相続登記の義務化」参照。

c．適切である。テキスト№ 3，P193「⑧相続登記の義務化」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。

遺　産　分　割　協　議

［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

正解（2）　　**正解率　33.3%**

解　説

a．適切である。テキスト№3，P194 ～ 195「(1) 死亡者と相続人の関係を調べる」参照。

b．適切である。テキスト№3，P194 ～ 195「(1) 死亡者と相続人の関係を調べる」参照。

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，日本の役所で印鑑証明書や住民票を取得することができ，遺産分割協議書を郵送し，署名・押印（実印）を受けたうえで印鑑証明書の提出を受けるという手続きを行うこととなる。よって適切でない。テキスト№3，P194 ～ 195「(1) 死亡者と相続人の関係を調べる」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。

贈 与 税 の あ ら ま し

［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

正解（1）　　**正解率　32.4%**

解　説

a．贈与税は，「個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。相続や遺贈という概念のない法人からの財産の贈与には贈与税を課税する必要がなく，所得税のみが課税される。よって適切でない。テキスト№3 P219「(2) 贈与税のあらまし」参照。

b．適切である。テキスト№3 P219 ～ 220「(2) 贈与税のあらまし」参照。

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 7 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。よって適切でない。テキスト№3 P220「(2) 贈与税のあらまし」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。

相 続 時 精 算 課 税 制 度

［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

正解（1）　　**正解率　45.1％**

解　説

a．適切である。テキスト№3 P223「(4) 相続時精算課税制度」参照。

b．相続時精算課税制度における受贈者の年齢要件は，「贈与を受けた年の 1 月 1 日において 18 歳以上である者」が正しい。よって適切でない。テキスト№3 P223「(4) 相続時精算課税制度」参照。

c．適切である。テキスト№3 P223「(4) 相続時精算課税制度」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。

正解一覧表

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