

信用事業業務検定試験問題

第59回 信用事業管理者

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)

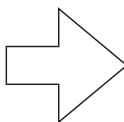
1. 答案を作成する前に、この冊子の裏表紙に印刷してある「答案作成上のご注意」をよく読んでください。
2. 解答用紙に記載されている受験番号・氏名が正しいかどうかを確認してください。誤りがある場合は監督者に申し出てください。
3. 試験問題は、監督者の合図があってから開封してください。
4. 試験問題は、連動する通信教育講座の内容に沿って作成しています。
5. 試験問題に関しては、印刷不明瞭な点以外の質問は受け付けません。
6. 不正な行為があったときは、解答はすべて無効になります。
7. 退席の際には、解答用紙は必ず監督者に直接手渡してください。
8. そのほか、監督者の指示に従ってください。

※ 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



信用事業管理者

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〕 業務の棚卸について述べた次の文章のうち、適切でないものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. これまで経験したことがない業務の管理にあたり、管理者は、部下から手続きの方法を聞かれた際には、担当者へ確認するよう伝えるだけで十分である。
- B. 新人時代に少しでも業務経験がある場合は、業務上の留意点やミスやトラブルを最小限にする方法などを覚えているケースもあるため、まったく未経験の場合とは管理における理解の差が生じる。
- C. 管理者は、自身の担当部署の業務について、法的根拠まで踏み込んで理解する必要はない。
- D. 支店長は融資額や融資の可否に関する決裁権限を持っているが、各部署の人員の割当は各部署の管理者に委ねられている。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ(すべて適切でない)

〔問2〕 担当者と管理者の違いについて述べた次の文章のうち、適切なものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 担当者だったときに高い実績を残していた場合は、普段から組織全体のことを考えて行動しているといえるため、担当者と同じように活動していれば管理者として成果を上げることができる。
- B. 管理者は、部下の意見や提案に耳を傾けながら指導を行い、部下が前向きに業務に取り組める環境を整える必要がある。
- C. 部下の成長を促すためには、管理者自身の武勇伝や成功体験を話し、同レベルの成果を求め続けることが有効である。
- D. 管理者は、現在の役職だけに満足せず、常に次のポジションの仕事や考え方を意識して行動することが重要である。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ(すべて適切である)

〔問3〕 管理者に求められるスキルについて述べた次の文章のうち、適切でないものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 管理者自身も、自身の営業目標を持ち、プレイヤーとして営業活動を行うことが増えている。
- B. 管理者はいざという時のため、自金融機関の取扱商品の内容や仕組み、リスクを把握しておかなければならない。
- C. パート職員の中には金融業務が未経験の人もいるため、事務手続上のミスが発生しても、注意せずに寛大な対応をとることが望ましい。
- D. 若手行職員の離職は、採用した側である金融機関にとっても大きな損失となるため、離職しないよう普段から相手に応じたコミュニケーションが求められる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ(すべて適切でない)

〔問4〕 業務経験の棚卸方法について述べた次の文章のうち、適切でないものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 今まで行ってきた業務をキャリアとするには、成果や実績について業務の棚卸を行えば十分であり、その結果どのような成長につながったかまでは確認する必要はない。
- B. 自分史を書くにあたって、過去の出来事は後から読み返したときに情報がまとまるよう、「状況」「話したこと」「行動」「結果」という4つの側面でまとめる「STAR手法」を活用するとよい。
- C. 自分の弱みを見つけるには、できるだけ主観的に原因を追究する必要がある。
- D. 管理者の苦手な業務に関しては、強引にでも部下に処理を任せることも、管理者の仕事の1つである。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ(すべて適切でない)

〔問5〕 棚卸の質を高める切り口について述べた次の文章のうち、適切でないものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 業務の棚卸をする過程でその業務に向いているかどうかを考える際には、どの程度自分らしいと感じるかにも注意を向けるとよい。
- (2) 長期的な職業生活において「よりどころとなるもの」、いわゆるキャリア・アンカーについては、多くの人が複数の要素を併せ持っており、それが短期間で変わることはない。
- (3) 業務を振り返る際、興味をもって取り組めた業務とそうでない業務を分け、興味のある業務についてはいつごろから興味をもったのか、その理由は何か整理しておくといよい。
- (4) 「やるべきこと」「やりたいこと」「できること」をこなしていくことによって、仕事の達成感が高まる。

〔問6〕 棚卸に活かすためのマネジメントの基礎知識について述べた次の文章のうち、適切でないものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 管理者には管理する力である「リーダーシップ」よりも、導く力である「マネジメント」が求められている。
 - B. 部下の育成においては、目標管理をきちんと行い自分の評価を明確に伝える、失敗を繰り返さないために失敗の原因究明よりも教育を行う、小さな失敗も大きい失敗もすべてきちんと叱るといったことにより部下のモチベーションを維持することが欠かせない。
 - C. 管理者が業務全体を把握していれば、仕事を任せていた部下が急に休むことになっても、部署として柔軟に対応しやすくなる。
 - D. プレイングマネージャーである管理者は、マネジメントの業務に専念する時間を設けると個人業務の効率が下がるため、避けるべきである。
- (1) 1つ
 - (2) 2つ
 - (3) 3つ
 - (4) 4つ(すべて適切でない)

〔問7〕 管理者に必要なビジネススキルについて述べた次の文章のうち、適切なものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. ロバート・カッツによれば、経営理念や戦略策定、意思決定、戦略実行、PDCAサイクルの管理といったマネジメントに関する能力であるコンセプチュアルスキルは、役職の階層にかかわらず、どの役職でも同じくらい必要なスキルである。
- B. 管理者にヒューマンスキルが備わっていれば、ついてくる部下が増え、強制することなく人を動かすことができる。
- C. 優秀な成績を収める人をつぶさに観察し、自分自身の行動に照らし合わせて行動すれば、行動の質を上げることができる。
- D. 管理者は、周囲の意見に合わせることを優先し、自分の信念や価値基準にこだわらない姿勢が望ましい。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ(すべて適切である)

〔問8〕 対人的側面のコンピテンシーについて述べた次の文章のうち、適切なものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 強いリーダーになるためには、管理者としての権限を使い、部下に命令や指示を繰り返し示すことが効果的である。
- (2) 部下から新しいアイデアが出てきたとき、活発な言動をするより否定的な意見を述べるほうが、改善点を導き出すためにメンバー同士の議論が活発化する。
- (3) 部下にやる気を持って仕事をしてもらうには、部下の気持ちや考えを理解するように心がけなければならない。
- (4) 組織の中で議論をすると多様な意見が出てくるため、些細な意見は切り捨て、できそうな方法だけを最初を選び、評価や検討を重ねる。

〔問9〕 思考的側面のコンピテンシーについて述べた次の文章のうち、適切でないものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 管理者には、組織の目指す方向性を明確にし、実現するために何に取り組めばよいか考える役目がある。
- (2) 管理者には、問題が発生したら「なぜ発生したのか」「本当にこれが原因なのか」を掘り下げ、追究する力が大切である。
- (3) 場当たりのではなく、あらかじめ計画を立てて業務を進めることは、部下の協力を得るためにも大変重要で、計画の精度を向上させることはそのまま施策成功の可能性を高める。
- (4) 他者に仕事を依頼する場合は、事前に成果目標と成果に至る過程での必要事項を具体的に共有するようにし、万一問題が発生した場合でも調整行動をとらず事前に決めた成果目標を守ることが大切である。

〔問10〕 資質的側面のコンピテンシーについて述べた次の文章のうち、適切でないものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 管理者の過去の成功経験でのやり方を踏襲することは次の成功を約束するものであり、革新性という面では、根本的に業務の方法を変えることは避け、慎重に業務を進めることが求められる。
 - B. 自律性という面で、管理者は、多少のことは大目に見てもらえるという甘い考えは捨て、確たる価値機軸や倫理観を備えておく。
 - C. 管理者は、自身の目標について確実に達成することが求められており、挑戦的な高いハードルを設定することは避け、目標を確実にクリアする必要がある。
 - D. 不十分な情報で決定を下していかなければならない場面で、管理者には、リスクを十分理解したうえで必要な責任を引き受け、業務が遅れないよう決断する力が必要だといえる。
- (1) 1つ
 - (2) 2つ
 - (3) 3つ
 - (4) 4つ(すべて適切でない)

〔問 11〕 不足しているスキルを補う方法について述べた次の文章のうち、適切でないものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 対人的側面のうち多様性受容を高めるためには、興味を持って相手の話を聞けるかがポイントで、普段から相手の話をさえぎったり、相手の話が終わったとき「いや、それは違うよ」と否定したりすることで高まるスキルである。
- B. 業務管理スキルを高めるには、PDCAというマネジメントサイクルを円滑に回すことがポイントであり、そのためには仕事のスピードが速い1人に仕事を集中させ、管理者が期日を管理するといった体制が望ましい。
- C. 管理者は普段の業務の中でも有言実行を心がけ、達成できないと思ったら、目標水準を下げることも必要である。
- D. 果断性が不足する人は、問題が起きたときに一度立ち止まって、頭の中で堂々巡りを繰り返したうえで結論を選択して試みるのが大切である。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ(すべて適切でない)

〔問 12〕 渉外部門の管理者に求められる能力について述べた次の文章のうち、適切なものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 渉外部門では営業店全体の協力が不可欠であるため、管理者は自分の業務だけではなく他部署への配慮や調整などを同時に行う力が必要である。
- B. 渉外部門の管理者は、地域のお客様と最も接する機会が多いため、部下が自店のビジョンや重点テーマに沿って活動できるような目標を定める必要がある。
- C. 渉外部門の管理者は、営業店で発生した問題について、自身の業務でなければ部下の責任として切り分けて考えることが望ましい。
- D. 管理者として意思決定に迷った場合には、管理者自身で短絡的に良いか悪いか判断して決めるとよい。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ(すべて適切である)

〔問 13〕 融資部門の管理者に求められる能力について述べた次の文章のうち、適切でないものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 融資部門の重要な任務である債権管理業務については、計画化が難しく、延滞が発生したら連絡をするなど、事故が発生したときに突発的に対応する体制を整えることが欠かせない。
- B. 融資判断では、必要なのは財務分析などの定量情報であるため、経営者の姿勢や取引先との関係性などの定性情報は気にしなくてよい。
- C. 融資部門では、営業店として融資すべきか否かじっくり考えて判断するため、融資が不良債権化することはない。
- D. 融資部門の管理者は、渉外部門や取引先との関係性だけに流されず、事実や数字に基づいて冷静に融資判断を行うことが求められる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ(すべて適切でない)

〔問 14〕 窓口部門の管理者に求められる対人的側面のコンピテンシーについて述べた次の文章のうち、適切でないものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 販売においてどのくらい声かけしたか、どのくらい深掘りした質問をしたかを分析したうえで行動するなど、管理者自身が努力している姿を部下に見せることが大切である。
- (2) 商品販売の前に、事前の勉強会で率先して講師を務めたり、販売話を指導したり、管理者はメンバー全員で工夫を考えるよりも、前に立ってチームを引っ張ることが求められる。
- (3) 管理者には、その場の対応力だけでなく、渉外部門との情報共有などを通じて事前準備をしておく力も必要である。
- (4) 担当者のミスでお客様に迷惑をかけ、トラブルにまで発展してしまったら、管理者は再発防止の措置を取った後、担当者が再び業務に集中できるよう気を配る。

〔問 15〕 初めて経験する業務への対応方法について述べた次の文章のうち、適切でないものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 個々の案件をこなしながら、業務全体の目的や構造を理解すると、レアケースにも迅速に対応しやすい。
- B. 以前担当した部署であれば、管理者として戻ったとしても、担当者としての経験を思い出せば仕事上問題はない。
- C. 業務の本質を知るには、具体的な業務のやり方を覚えるのが一番の近道である。
- D. 業務の無理や無駄は、業務の目的をはっきりさせれば自然と見えてくる事項である。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ(すべて適切でない)

〔問 16〕 苦手な業務の克服・対応について述べた次の文章のうち、適切なものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 苦手な業務にあたった際には、まず「なぜ苦手なのか」を掘り下げることによって、対策が立てやすくなる。
- B. メンバーそれぞれが長所を伸ばすより、苦手な業務を受け持ち、管理者が補完し、短所を克服するほうがはるかに重要である。
- C. 管理者自身がプレイングマネージャーである場合でも、緊急時に対応できるよう、自らの主担当業務は可能な限り減らしておく必要がある。
- D. 管理者が部下に業務を教わるとき、その部下の言動等を見ても、部下の業務に対する習熟度を確認することはできない。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ(すべて適切である)

〔問 17〕 仕事の割当について述べた次の文章のうち、適切なものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 金融機関の仕事は営業店で決定できる事項と本部への確認が必要な事項とに分かれており、本部に確認すべき仕事か否かはすべて管理者が判断する。
- B. 課を1つにまとめる課長職は、メンバーが仕事をしやすい人員配置と、営業店や金融機関全体の収益の確保も意識して、仕事の割当をする必要がある。
- C. 課長が業務改革を進める際には、営業店全体の方針やほかの課との連携を踏まえたうえで、実施時期や運営方法を判断する必要がある。
- D. 管理者は1つの組織を預かり、目標を達成していくことが求められると同時に、あるいはそれ以上に課のメンバーである部下を育て、能力を高めていく責任がある。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ(すべて適切である)

〔問 18〕 部下の進捗管理について述べた次の文章のうち、適切なものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 金融機関の管理者が行う進捗管理は、各期の業績目標に関する管理と、日々の業務の進み具合などについて定期的に行うものがある。
- B. 自金融機関の目標達成のためには、自金融機関の意義、組織の目標を理解するよりも行職員1人ひとりのメンバーが個人目標や事務手続きに没入するよう仕向けるほうがよい。
- C. 進捗管理に活用する「目標管理シート」(名称等は金融機関ごとに異なる)は、単に実績を確認するための資料ではなく、期初に課長とメンバーが話し合いの場を持ち、お互いの意見を出し合いながら目標を設定し、期の途中でも適宜見直しを行うことが有効である。
- D. コンプライアンス規定は金融機関全体として統一的に整備されているので、行職員が規定を適宜参照できる環境を整備していれば、メンバーにコンプライアンス面の遵守事項は徹底できているといえる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ(すべて適切である)

〔問 19〕 部下の労務管理について述べた次の文章のうち、適切なものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 就業規則は、労働基準法に基づき、企業と従業員代表が時間外労働や休日出勤等の労働条件について合意した内容を記録する文書である。
- B. 課長には、メンバーが安心して働ける職場にするため、業務指示やミス指摘の際にも、部下が受ける心理的負荷や受け止め方に十分配慮することが求められる。
- C. 管理者は、メンバー全員に対して同一基準・同一分量の仕事を割り当てることで、公平性に対する不満を未然に防ぐ必要がある。
- D. 各担当者に割り振る業務がお客様目線から外れていたとしても、課や営業店の時間外管理を最優先にしなければならない。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ(すべて適切である)

〔問 20〕 部下の人事考課について述べた次の文章のうち、適切でないものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 人事考課は、営業店の課長が一次査定を行い、その後、副支店長・支店長に渡るが、支店長の査定が最終であり、それ以降、変わることはない。
- B. メンバーの能力評価と業績評価に差異がある場合、本人に要因はなく、景気動向などの外部要因、推進施策の変更・指示系統・管理体制の変更といった内部要因の2つが考えられる。
- C. 人事考課では「ほかの人との比較」が査定を中心であり、たとえばほかの人と比較して良いからA査定、ほかの人と比較して平均的だからB査定となる。
- D. 要領が良く管理者との関係づくりが上手な人が高く評価されている職場は、公正な人事考課が行われている職場といえる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ(すべて適切でない)

〔問 21〕 部下の指導・育成について述べた次の文章のうち、適切でないものを（１）～（４）の中から１つ選びなさい。

- （１） 新入職員の業務習得は、集合研修だけでなく、営業店で上司や同僚から実務を通じて学びながらじっくりと身につけさせることも重要とされている。
- （２） 複数の案件の中で優先順位をつけて要領良く処理する技術は、上司からよりもマニュアル本やウェブサイトで勉強するほうが身につけやすい。
- （３） 課内ミーティングでは、司会者や発表者を固定化せず、課のメンバー全員が当事者意識を持ちながら参加できる運営を行うことが重要である。
- （４） 若手行職員の適性やキャリア形成について、課長だけで結論を出さないことは、課長としての役割を放棄していることにはならない。

〔問 22〕 コンプライアンスの遵守について述べた次の文章のうち、適切なものはいくつあるか、（１）～（４）の中から１つ選びなさい。

- A. 取引時確認は、預貯金口座の不正利用を防ぐためにも必要であるため、預貯金口座開設時や大口の現金取引に限らず、通常と著しく異なる取引の際にも運転免許証などの公的書類を取り受けて確認する必要がある。
 - B. 浮貸は、財務内容が脆弱で倒産する可能性が高いことを知りながら融資することであり、その融資金が回収できなくなった場合、罪に問われる可能性がある。
 - C. 優越的地位の濫用に該当するかどうかは、金融機関側の意図的な強制があったかどうかによって判断されるため、お客様への威圧的な発言が存在しなければ問題視される可能性は低い。
 - D. ハラスメントはＳＮＳやリモートワークでは発生せず、営業店の現場や懇親会等で発生するので留意する。
- （１） １つ
 - （２） ２つ
 - （３） ３つ
 - （４） ４つ（すべて適切である）

〔問 23〕 事務手続上の留意点について述べた次の文章のうち、適切なものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 管理者は、事務ミスをゼロにすることを目指すべきであり、ミスからの復帰を織り込むより、ミスを発生させないという取組みを徹底する。
- (2) 本部からの通達や連絡文書の内容確認は支店長の役割であり、管理者は支店長の解釈のもと、メンバーに共有することが求められる。
- (3) 管理者は、当日中に、取得した個人情報を保管すべきもの、すべきでないものに分け、保管すべきでないものは速やかにシュレッダーなどで破棄するなど、自金融機関で決められた対応が必要である。
- (4) 融資金の横領や浮貸などによる不祥事は部下のプライベートの問題が原因となることも多いが、管理者は部下のプライベートに踏み込めないで、コミュニケーションはとらず、勤務態度や話し方の観察にとどめる。

〔問 24〕 口座開設時の注意点について述べた次の文章のうち、適切なものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 複数の口座開設を希望する、住所から遠隔地にある営業店で口座開設を希望する場合、資金管理を分ける必要性がある、勤務地が近いといった合理的な説明を受けられることが、口座開設の要件となる。
 - B. 公的な書類で本人確認を行う場合、顔写真のあるもので行うことが原則である。
 - C. 口座開設時点で反社会的勢力(反社)との関係がなく、口座開設後に反社であると判明した場合、口座を解約することはできないので、開設時点で反社チェックを徹底しなければならない。
 - D. F A T C A (Foreign Account Tax Compliance Act)における口座情報の報告対象は、I R S (Internal Revenue Service／米国内国歳入庁)であるため、C R S (Common Reporting Standard)のように各国税務当局間で広く情報共有を行う制度とは仕組みが異なる。
- (1) 1つ
 - (2) 2つ
 - (3) 3つ
 - (4) 4つ(すべて適切である)

[問 25] 取引時確認について述べた次の文章のうち、適切なものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 法人の取引時確認で活用する「実質的支配者リスト」については、株式会社であれば法務局への申出が義務となっているため、株式会社が申出を行っていない場合、違反となる。
- B. 非対面取引における本人確認では、運転免許証等の画像送信技術が高度化していることから、2027年4月以降も本人確認書類の写真を撮影して、その画像を送信する方法が中心的手法として維持される。
- C. 運転経歴証明書は、運転免許証を自主返納した人などが交付を受ける本人確認書類で、発行が2011年であるなど、どんなに古いものでも本人確認書類として有効である。
- D. マイナンバーカード裏面の個人番号は、取引時確認時に取得・記録することが禁じられている。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ(すべて適切である)

[問 26] 代筆、委任状・代理人届の受取対応について述べた次の文章のうち、適切なものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. お客様へのサポートの一環でチェック欄だけに代筆を行ったとしても、結果的にできた書類は法的に捉えれば明確な委任が立証できない状況であり、行職員の無権代理行為が問われることもある。
- B. 委任と代理は異なり、基本的に今回の取引だけ代理人が行う場合は「代理人届」、今回の取引に限らず以後代理人が継続的に本人に代わり手続きを行う場合は「委任状」を提出してもらう。
- C. 身体的理由による代筆対応では、本人が契約内容を理解・了承していたことや、本人から代筆依頼があったことを、面談記録等へ具体的に残しておくことが求められる。
- D. 高齢者本人による代理人届への自署捺印が書面で確認できる場合には、高齢者の判断能力がきちんと備わっているといえ、金融機関側が追加確認を行う必要はない。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ(すべて適切である)

〔問 27〕 払戻しにおける留意事項について述べた次の文章のうち、適切でないものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 高額現金の払戻しについては、金融犯罪被害防止の観点から、管理者はなぜ振込ではないのかを質問したり、払戻し目的や現金で払い戻す理由を確認したりする必要がある。
- (2) 口座名義人の配偶者による払戻しについて、払戻しの目的が食費や日用品購入などの日常家事の範囲内であれば、代理権の範疇として対応できる。
- (3) 金融犯罪の被害に遭う年齢層は高齢者層が多いので、払戻しの際は高齢者を重点的に確認する必要があるが、若年層については高齢者ほど注意する必要はない。
- (4) 「通帳や証書を紛失したため手元にない」というお客様から払戻し依頼があれば、払戻し対応の前に、通帳や証書の紛失・再発行の手続きをとる。

〔問 28〕 相続預金払戻時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)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 法務局の保管制度を利用していない自筆証書遺言が存在する場合には、原本提示がなされていれば、金融機関は検認手続きを待たず払戻しに応じることができる。
- (2) 遺産分割協議書が未作成の場合であっても、相続人全員の意思確認ができれば、金融機関所定の相続手続依頼書等を用いて払戻し対応を進めることができる。
- (3) 相続預金の仮払い制度は、遺産分割の審判が家庭裁判所に持ち込まれていない場合であっても、一定の範囲内で相続人が金融機関へ直接請求できる制度である。
- (4) 相続預金の払戻しは、所定の手続きを経て相続人全員の承諾があれば、その中の1人を代表者としてその者に相続預金を全額払い戻しても、何ら問題ない。

〔問 29〕 預貯金の差押について述べた次の文章のうち、適切でないものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 仮差押は、将来的な強制執行を見据えて財産を保全する制度であるため、裁判所命令が送達された段階で債権者による預貯金回収まで可能となる。
- B. 差押命令送達後であっても、差押を受けた債務者本人から問い合わせを受けた場合には、金融機関は差押状況や差押を行った債権者情報について速やかに説明する必要がある。
- C. 預貯金 100 に対して、A：仮差押 70、B：仮差押 60 のように仮差押同士が競合した場合には、現時点で直ちに強制執行可能な債権者が存在しないため、義務供託とはならない。
- D. 金額的に競合する場合でも租税が先で差押がかかった場合や、順番が逆で租税の差押のほうが後の場合、租税への支払いを優先的にを行い、残額について供託することはできない。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ(すべて適切でない)

〔問 30〕 融資可否の判断と謝絶、融資先の査定について述べた次の文章のうち、適切なものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 経営者保証を締結する場合には、その必要性について金融機関側が具体的に説明することが求められている。
- B. 管理者は、融資謝絶時に内部的な与信方針や収益性による判断に起因する謝絶理由であっても、その謝絶理由を具体的に説明しなければならない。
- C. 自己査定は、単なる分類作業ではなく、自店の貸出資産の現状を把握し、将来の融資政策やリスク管理の方向性を検討するために行うことが必要である。
- D. 管理者は、自店の融資額に業種の偏りはないか、地域の不況業種向けの融資割合が高すぎないかなど、自店の貸出資産の内容を改善する観点から内容を分析する必要があるが、これは管理者が1人で行うことになる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ(すべて適切である)

〔問 31〕 融資先のモニタリング、取引の推進、業績悪化先への対応について述べた次の文章のうち、適切なものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 融資課長は、業績悪化先に対して試算表の提出頻度を高める等、担当者にモニタリング強化を具体的に指示することで、メンバーの行動も変わってくる。
- B. 金融機関から提案した融資案件では、保全や担保の条件を大幅に緩和することもあるが、こうした場合でも、総合取引体制の構築に努めるなど、新規融資取引を実のあるものにする必要がある。
- C. 業績悪化先に対しては、たとえ融資先の破綻リスクが高まっている場合であっても、担保処分や法的回収手続きは原則として行わず、事業継続支援を最優先に対応すべきである。
- D. 深刻な経営悪化先への対応は、経験の浅い若手行職員にとって大きな精神的・実務的負担となるため、管理者が主体的に関与する姿勢が求められる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ(すべて適切である)

〔問 32〕 預かり資産業務の留意事項について述べた次の文章のうち、適切でないものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 管理者は、預かり資産の販売において、金融サービス提供法、金融商品取引法等の複数の法律や規定のもと、担当者が勧誘時の説明義務を守っているか、確認する必要がある。
- (2) 高齢のお客様へのリスク商品販売では、役席者による事前承認や翌日以降受注といったルールを守るだけでなく、可能な限り家族に対しても説明するなど、トラブルを防ぐための方策が求められる。
- (3) 面談記録の確認時に、過去の面談記録と似たような内容の記録を見つけた場合は、内容が正確であっても過去の記録をそのまま写した可能性もあるため、担当者に経緯を確認し指導しなければならない。
- (4) 管理者は、リスク商品を保有しているお客様のうち、担当者による訪問頻度が高い先は問題ないと考え、訪問頻度が低い先、ゼロの先について原因を究明し、訪問するよう指導する。

〔問 33〕 営業店における業務の効率化について述べた次の文章のうち、適切なものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 業務の効率化と収益性の改善は別問題であり、管理者は無駄な作業や重複した作業を省き、作業に優先順位をつけることが大切だが、そこにコスト削減という観点は不要となる。
- B. 金融機関はサービス業であり、目に見えにくい付加価値を提供することが最終的な成果だが、目に見える製品を対象とする製造業よりも、業務の効率化に取り組みやすい。
- C. 金融機関の営業店では、預金、融資、預かり資産などの業務が相互に関連しているため、管理者には、各担当者が保有する断片的な情報を整理・集約し、営業店全体の業務効率化につなげる役割が求められる。
- D. 営業店の業務効率化を推進するには、あらゆる業務を拾い上げ、行職員全員から公平に意見を募る必要があるため、効率化委員会のような組織を設置し一括的に改善方針を決定する方法が最も効率的である。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ(すべて適切である)

〔問 34〕 業務効率化のフレームワークについて述べた次の文章のうち、適切でないものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 管理者は、支店長から一般行職員までの縦のつながりを意識することが必要で、営業担当、融資担当、渉外担当の有機的な連動といった横のつながりは、支店長に任せる。
- B. 組織はPDCAサイクルを繰り返すことによって、より効率的・効果的な方法を考え次の計画に展開していくことができるが、管理者が取り組むべきPDCAサイクルにおける「Plan」は、部下に向かって「住宅ローンの取扱件数を増やしなさい」などとただ鼓舞することである。
- C. PDCAにおける「Check」で、立案した計画(Plan)と実行(Do)の成果のギャップを確認したら、すぐにもう一度実行して上手くいくまで試すことが重要である。
- D. 当初策定した計画は重要なので、計画自体を上方修正もしくは下方修正することはできない。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ(すべて適切でない)

〔問 35〕 ステップアップに必要なスキルについて述べた次の文章のうち、適切でないものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 経営学者、未来学者であるピーター・ドラッカーによれば、組織に成果を上げさせるのがマネジメントであり、周りの企業や個人、地域社会全体への貢献より、自らの成果を目指すことが求められる。
- B. ある人は支店長として営業店をマネジメントすること、別の人は専門的知識を身につけ資格を取得することなど、部下が「自己実現の欲求」としているのは一人ひとり異なるので、管理者は部下の考えや立場をよく理解したうえで自己実現を応援する。
- C. 管理者は、部下がどのような欲求を持っているか、どのような努力を重ねているかを理解し、支援していくことが大切である。
- D. 人はたくさん給与をもらったら必ず満足し、給与が上がればやる気が起きるとされている。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ(すべて適切でない)

〔問 36〕 職場環境の向上について述べた次の文章のうち、適切なものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 少ない人員の中で、短時間で大きな成果を上げるためには、部下が常に緊張感を持ち、自らの役割に集中できる職場環境を整えることが重要であり、心身の負担はある程度避けられない。
- (2) もともと最小限の人員構成で業務をこなしている場合、仮に何らかの事由で欠員が発生したとき、ほかのメンバーの負荷が大きくなることは、管理者の管理疎漏とはいえない。
- (3) 資料の整理といったオフィスの環境整備は、管理者が積極的に関与し、主体的にチェックする仕組みが必要である。
- (4) 資料の保管や廃棄方法で不明な点は部下自身に調べさせ、分かったら全体に共有するよう促すことが大切である。

〔問 37〕 部下の状況を見極める方法について述べた次の文章のうち、適切なものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 管理者は、部下が心身ともに健全な状態で業務に取り組んでいるかを日々観察し、おかしいと思ったら早めに対応する必要がある。
- B. 部下とお客様との間に信頼関係があれば、軽微なクレームや不満については担当者自身に解決を委ね、管理者は関与しないことが望ましい。
- C. お客様への対応時間が長いことは、それだけで担当者の対応に問題があるとはいえないが、管理者は状況を確認したうえで判断する必要がある。
- D. 部下の中にはお客様からの依頼事項についてすぐに着手しない人もいるが、そのような傾向がある部下には仕事の手順を徹底することが、トラブルの未然防止につながる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ(すべて適切である)

〔問 38〕 仕事が遅れている部下への対応について述べた次の文章のうち、適切でないものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 効率的な労働が奨励され、時間外労働が難しくなっている現在の環境では、管理者には、業務配分や進め方を工夫し、効率化を図る役割が求められる。
- B. セールス活動を優先させることでペンディング事項が増えている担当者については、期日が近づいた段階で管理者もフォローして集中的に処理させることが望ましい。
- C. 部下が実施している業務について、残業してまでやらなければならないものか、重要性や緊急度を踏まえて部下自身が判断するよう指示し、コントロールしてもらう視点が必要である。
- D. 部下を早く退社させることは時間外労働の削減に資するので、部下が残業してまで何をやっているのか把握せず退社させることが、労務管理上求められる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ(すべて適切でない)

〔問 39〕 訪問計画の立案方法について述べた次の文章のうち、適切なものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 効率的な訪問活動を実現するためには、限られた時間でたくさんのお客様にアプローチし、案件数を見つけることを最優先とする。
- B. 管理者は、担当者が作成した訪問計画について、アポイントの有無や訪問目的が具体的かどうかを確認し、計画的な活動となっているかを継続的に管理する必要がある。
- C. 担当者が外訪活動よりも営業店内での事務処理や来店応対を優先してアポイントが極端に少ない場合には、本人の能力に比して担当先が多いということなので、担当先を減らすことが必要である。
- D. 管理者には、部署全体の進捗を踏まえ、1人の担当者の案件だけで部署の目標が達成できそうなら、ほかのメンバーには部署の目標が達成できていない項目に回すなどの指示が求められる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ(すべて適切である)

〔問 40〕 プレイングマネージャーとして活動する際に構築する体制について述べた次の文章のうち、適切なものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. プレイングマネージャーとして活動する場合、トラブルが発生した先、新規先の開拓を行うケースなど重要なお客様は部下に任せて、管理者自身が担当するお客様の数は必要最低限にする。
- B. 問題が発生した際に早めに対処するためには、部下の当日の行動は当日中に報告させる習慣をつけることが大切である。
- C. プレイングマネージャーの場合、営業活動に時間を割く必要があり部下との接点を持つことが困難になることもあるため、毎日必ず少しの時間でも部下の教育を行う体制を整えることが必要である。
- D. プレイングマネージャーである管理者が不在時の対応をほかの部署や管理者に任せる場合は、管理者自身が日頃から部下への指導・教育を行っていることが前提となる。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ(すべて適切である)

〔問 41〕 プレイングマネージャーのスケジュールの立て方について述べた次の文章のうち、適切でないものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 期末に実績を上げたいと思っても案件がなければ実行できないため、発掘から成約まで時間を要する案件については、期の早い段階からお客様へのアプローチを開始しなければならない。
- (2) 管理者は、地域の不動産会社やハウスメーカー、法人会等との関係をつくり、新たな確実性の高い案件を期待して営業活動をしなければならない。
- (3) 優先度の高いお客様との面談は相手に合わせて柔軟に対応すべきではあるが、一定時刻には帰店することを意識し、管理業務との両立を図らなければならない。
- (4) 定期的に訪問する重要なお客様や新規先の選定などについては、日々の訪問計画をまず決めて、それを毎週、毎月と積み重ねていき、期全体のスケジュールを把握する。

〔問 42〕 ほかのメンバーへの協力依頼について述べた次の文章のうち、適切でないものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. プレイングマネージャーである以上、プレイヤーとして専念する時間帯を持つことはできず、管理とプレイヤーを常に両立しなければならない。
 - B. プレイングマネージャーは、営業活動に必要な準備や調整に一定の時間を要することを踏まえ、上司の理解を得ながら、自身が不在のときは回覧や面談は他のメンバーに任せて在席のときはするといった業務の整理をしておく必要がある。
 - C. プレイヤーとしての業務を行う管理者は、他部署へ発生し得る負担や役割分担について事前に共有したうえで、必要に応じて協力を得られる関係を構築しておくことが望ましい。
 - D. 管理者は自分しかできない業務に専念することが大切で、そのためにはパート職員を活用することも必要だが、パート職員である以上、定例的に発生する業務を担当してもらい、新たな業務を習得させることはできない。
- (1) 1つ
 - (2) 2つ
 - (3) 3つ
 - (4) 4つ(すべて適切でない)

〔問 43〕 若手行職員への理解について述べた次の文章のうち、適切でないものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 管理者の言動は部下に強い影響を与えるため、否定的な対応を取ると、部下からの重要な情報が共有されなくなる可能性がある。
- B. 風通しのよい組織にするには、メンバーの意見を吸い上げることが大切だが、最終的な方針決定についてはコアメンバーの意見を必ず通す体制が効率的である。
- C. 部下に周囲の見本になるような人物になってもらうためには、管理者が手取り足取り丁寧に業務を教え、部下が迷う余地を残さない形で指導することが望ましい。
- D. 人員が少ない中、若手行職員には早期に戦力となってもらうため、初めての業務は厳しく、慣れてきたらねざらい、優しく指導することが望ましい。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ(すべて適切でない)

〔問 44〕 若手行職員とのコミュニケーションについて述べた次の文章のうち、適切でないものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 部下の報告を聞くときに重要なのは、部下の意見であり、管理者には経緯も含めた事実よりも、部下がどう思っているのか、今後どうしたいのかを徹底的に聞き取る姿勢が求められる。
- B. 渉外活動において明確な目的をもたず飛び込み訪問を行うことも、新規獲得では有効であり、アポイントがなく自由に外訪することも必要である。
- C. 若手行職員が期限を守れなかった場合であっても、心理的な負担を与えないよう配慮し、期日を過ぎても本人から説明があるまでは管理者から進捗確認を行わないことが望ましい。
- D. 部下が、営業成績が上がらないことについて悩んでいたら、準備不足であったり、知識が不足していたりするケースが多いので、指導すればすぐに改善する。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ(すべて適切でない)

〔問 45〕 部下のメンタルケアについて述べた次の文章のうち、適切なものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 若い世代は、大きな成約を獲得するのが難しいので、毎日朝礼で当日の獲得目標を宣言させ夕礼で獲得実績を発表させるなど、毎日少しでも成約を獲得することを求めるとよい。
- B. 部下の成長を促すためには、業績不振やミスに対して指導することも必要であるが、その目的が単なる叱責になっていないか、部下の成長を目的としているか、管理者自身が振り返ることが重要である。
- C. 仕事が順調でなくメンタル面で深く悩んでいる部下は、自ら話しかけようとしてくれるため、管理者から接点を持とうとはせず、部下から話しかけてくるのを待つ。
- D. 管理者は、部下の様子に異変を感じたら、本人が申し出てくる前に業務量を減らしたり異動させたり、周囲のメンバーに話して問題を抱えていることを認識してもらい、部下の負担を減らす対応が必要である。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ(すべて適切である)

〔問 46〕 パート職員のモチベーション向上について述べた次の文章のうち、適切なものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 金融機関における人件費抑制や事務処理の機械化の進展により、窓口業務や渉外業務に携わるなど、パート職員の役割は年々拡大している。
- B. パート職員は基本的に正行職員のような昇給や昇格、ボーナス支給などがないため、管理者はパート職員のモチベーションを上げる工夫が必要である。
- C. OB・OGとして復帰した経験豊富なパート職員に対しては、実務知識を活用できる役割や新人教育を任せることで、ほかのパート職員よりも一段高い仕事を任せるとよい。
- D. パート職員との良好な関係を築くには、業務経験やスキルのみを確認し、私生活や家庭事情など業務外の背景には踏み込まないことが望ましい。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ(すべて適切である)

〔問 47〕 パート職員や再雇用者への対応について述べた次の文章のうち、適切なものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 高い成果を上げているパート職員であっても、職場内の人間関係を悪化させる発言が見られる場合には、管理者が背景を確認したうえで適切に指導する必要がある。
- B. 管理者が年上のパート職員に対して控えめな態度を取ることは、相手への配慮として周囲の職員にも好意的に受け止められやすい。
- C. 定年退職を迎えた後、再雇用された元管理者の行職員が、自身の経験を踏まえて管理者を超えて部署の運営や業務方針に意見を述べている場合には、他の職員の前で今の役割を明確に指摘することが望ましい。
- D. 再雇用された元管理者の行職員に関しては、年長者であっても、現在は立場が違っているので、仕事を依頼する際は、上下関係をはっきりさせるため命令や要求という形で仕事を依頼することが望ましい。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ(すべて適切である)

〔問 48〕 商品や手続きの理解について述べた次の文章のうち、適切でないものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 昨今の金融機関では、商品やサービスの多様化に伴い、従来は他部署へ依頼していた業務についても自分で幅広く対応しなければならない場面が増えている。
- B. 新商品の理解を営業店全体へ浸透させるためには、早期成約者を表彰する等、全員が早期の成約を目指すような仕組みを考えることも有効である。
- C. 手続きやルールが変更された場合、メンバー全員に徹底するということが大切だが、当事者意識の薄い部下については理解するまではその業務から外すなどの工夫が必要である。
- D. 預かり資産商品の手続きや販売ルールについては変更頻度が高いため、現場で混乱を防ぐため、管理者が内容を正確に理解するまで部下への周知を控えることが望ましい。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ
- (4) 4つ(すべて適切でない)

〔問 49〕 商品知識の習得について述べた次の文章のうち、適切でないものを(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- (1) 投資信託は日々の勘定処理や証券取引に関わるため、商品知識だけでなく、申込締切や必要書類など基本的な事務手続きも把握しておかなければならない。
- (2) 管理者には、部下が成約したお客様の商品理解度を、同行訪問したり、個別に直接訪問等したりして把握することが求められる。
- (3) 相続案件では税法や不動産等関連知識も習得したうえでお客様対応を行うよう部下に指導することが求められる。
- (4) 住宅ローンのセールスを行う場合、担当者は不動産全般の知識が必要であるが、登記関係について説明することは司法書士法に違反するおそれがあるため、専門の司法書士につなげるのが好ましい。

〔問 50〕 人脈を活用した情報収集について述べた次の文章のうち、適切でないものはいくつあるか、(1)～(4)の中から1つ選びなさい。

- A. 営業店の運営については、自店の事情が他店と異なることも多いため、他営業店の成功事例を参考にする姿勢は望ましくない。
 - B. 地域の不動産会社とも関係を築いておけば、お客様の了解がなくても不動産会社のお客様を紹介してもらえることが期待できるため、積極的に関係を構築する。
 - C. 人脈を広げるためには、相手に自身の能力や実績を積極的にアピールすることが最優先であり、相手の要望を聞くよりもまず自分自身の強みを理解してもらうことが重要である。
 - D. 人脈の作り方については、配属された部署で仕事を着実にこなしていても意味はなく、外に出て関係を構築する姿勢が求められる。
- (1) 1つ
 - (2) 2つ
 - (3) 3つ
 - (4) 4つ(すべて適切でない)

答案作成上のご注意

① 所持品

受験票・鉛筆(HB)・消しゴム

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 ⊗ ⊙ 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)