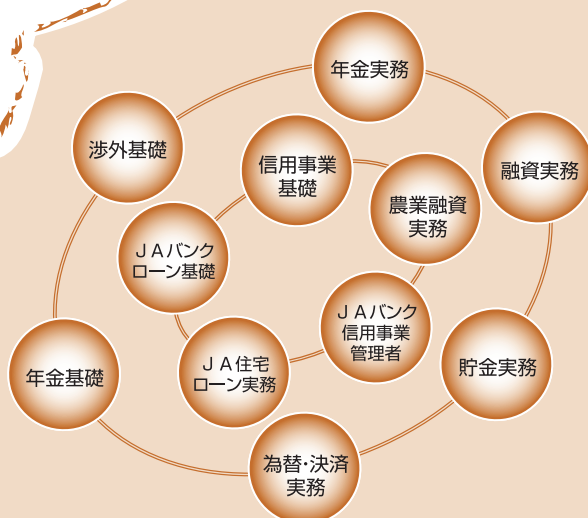


信用事業業務検定試験
試験問題と解説

JAバンクローン基礎



系統信用事業の人材育成機関



「試験問題編」



平成27年2月7日実施

〈第36回〉

JA バンクローン基礎

各種ローン融資要項(統一版)に基づき解答してください。

[問1] ローン推進の重要性について、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) JAバンクローンは、企業融資と比較して相対的に収益性が高く、安定的な収益が確保できる。
- (2) JAバンクローンが生み出す利ザヤとは、運用利回りから調達利回りと信用事業管理費を差し引いたものをいう。
- (3) JAバンクローンを増強することは、単年度の信用事業利益だけでなく、将来に亘る信用事業利益を確保することにもつながる。

[問2] JA住宅ローンの増強メリットについて、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) 住宅の新築、購入に伴い、建物更生共済や火災共済など他の事業の収益獲得のチャンスにつながる。
- (2) 住宅ローンの返済口座をベースとして、取引のメイン化が図れる。
- (3) 住宅購入適齢期を迎える世代のJA組合員に占める構成比率が高く、この顧客情報をもとに効率的な推進が可能である。

[問3] JA住宅ローンの融資条件について述べた次の記述の空欄に入る数字の組み合わせとして、正しいものを(1)~(3)の中から1つ選びなさい。

地元の市役所に勤めるAさんがJA住宅ローンを利用するための条件は、勤続年数が(①)以上、前年度税込年収が(②)万円以上で、融資限度額は(③)万円となっている。

- (1) ①- 6ヵ月 ②- 150 ③- 4,000
- (2) ①- 1年 ②- 200 ③- 5,000
- (3) ①- 3年 ②- 250 ③- 6,000

[問4] A群のJA住宅ローン商品とB群の融資条件を結びつけた組み合わせとして、正しいものを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

A群	B群
① JA住宅ローン	イ、土地購入だけの先行融資もある
② JA住宅ローン100%応援型	ロ、住宅の増改築の利用もできる
③ JA住宅ローン借換応援型	ハ、融資期間32年以内

- (1) ①-イ、ロ、 ②-ロ ③-ロ、ハ
 (2) ①-イ、ロ、ハ ②-ロ、ハ ③-ハ
 (3) ①-イ、ロ ②-イ、ロ、ハ ③-ロ、ハ

[問5] JAマイカーローンの商品概要について、正しいものはいくつあるか、(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. JAマイカーローンは、車検にかかる費用も対象としているが、この対象となる車は自家用車であるか営業用の車であるかは問わない。
 b. JAマイカーローンは、返済方法としてボーナス併用返済を選択することができる。
 c. JAマイカーローンの貸付年齢は満18歳以上となっているが、この年齢基準はマイカーローンだけの特徴であり、その他のJAバンクローンの貸付年齢はすべて満20歳以上となっている。

- (1) 1つ
 (2) 2つ
 (3) 3つ

[問6] JA教育ローンの商品概要について、誤っているものを1つ選びなさい。

- (1) JA教育ローンの申込みが遅れたため、入学資金の最終払込日までに貸付が間に合わなかった場合でも、2ヵ月以内であれば払込みに要した額を教育ローンの貸付対象とすることができる。
 (2) JA教育ローンには、子供が在学中に返済を据え置く制度があるが、据置期間が長くなるほど総返済額は大きくなる。
 (3) JA教育ローンの分割貸付には、毎月、年2回のほか、年金のように2ヵ月に1回のペースで貸付を行う方法もある。

[問 7] JAリフォームローンの商品概要について、誤っているものを1つ選びなさい。

- (1) バリアフリーのリフォームに伴い介護用ベッドを購入する場合、ベッドの購入資金もJAリフォームローンの対象とすることができる。
- (2) JAリフォームローンは、融資額が500万円を超えると第1順位の抵当権を設定しなければならないが、この抵当権はリフォームの対象となる建物に設定するもので、敷地には設定されない。
- (3) JAリフォームローンは無担保で貸付を行うため、金利はJA住宅ローンより高めに設定されていることが一般的である。

[問 8] JAフリーローンの商品概要について、正しいものを1つ選びなさい。

- (1) JAフリーローンの貸付限度額は、JAワイドカードローンの最大極度額と同額である。
- (2) JAフリーローンは資金用途の不明確なものには利用できないが、「JA住宅ローンの未払い利息の支払い」のように資金用途が明確で確認が容易なものは、これに応じることができる。
- (3) JAフリーローンにおいて、毎月のローン返済日は借入者が任意に指定することができる。

[問 9] JAマイカーローン、JA教育ローン、JAフリーローンに共通する返済方法について、誤っているものを1つ選びなさい。

- (1) 返済方法は元利均等返済だけで、元金均等返済を選ぶことはできない。
- (2) 年2回返済は、公務員および高度な国家資格取得者以外は認められていない。
- (3) 全額繰上返済はいつ返済してもかまわないが、一部繰上げ返済は約定返済日に返済しなければならない。

[問 10] JAカードローンの商品概要について、誤っているものを1つ選びなさい。

- (1) カードローン、ワイドカードローンの貸付対象者の年齢条件は同じである。
- (2) カードローン、ワイドカードローンとも、返済方法は毎月定められた返済額を決められた日に返済用貯金口座から自動引落しする約定返済型を原則としている。
- (3) カードローン、ワイドカードローンとも貸付金利は固定金利型、変動金利型の2つのタイプがある。

[問 11] 次の A さんは、あといくらまで無担保で J A バンクローンの申込みができるか、正しいものを 1 つ選びなさい。

< A さんの借入状況 >

J A 教育ローンを 200 万円借入	現在の借入残高 80 万円
J A フリーローンを 100 万円借入	現在の借入残高 32 万円
J A ワイドカードローンを極度額 150 万円の設定で利用中	現在の借入残高 60 万円

- (1) 140 万円
- (2) 238 万円
- (3) 328 万円

[問 12] J A バンクローンの保証の仕組みについて、誤っているものを 1 つ選びなさい。

- (1) 保証機関が行う代位弁済とは、借入者の返済が難しくなった場合に借入者に代わって毎月の返済を継続することをいう。
- (2) 借入者が保証機関に保証委託を行う場合、この手続きは直接、保証機関の窓口で行うものではなく、J A の窓口を通じて行われる。
- (3) 保証機関である農業信用基金協会は農林漁業信用基金に保証保険の委託を行うが、農林漁業信用基金の保証保険は農業信用基金協会の保証債務の全額を対象とするわけではない。

[問 13] 固定変動選択型住宅ローンの商品概要について、正しいものを 1 つ選びなさい。

- (1) J A の固定変動選択型住宅ローンの特約期間は年単位となっており、3 年以上 10 年の間で好きな年数の期間を選択することができる。
- (2) J A の固定変動選択型住宅ローンにおける「全期間金利引下げ型住宅ローン」とは、当初特約期間だけではなく、貸出全期間にわたって金利を引き下げるタイプの住宅ローンのことである。
- (3) J A の固定変動選択型住宅ローンにおいて、固定金利特約期間終了後は再び固定変動選択型か変動金利型かのどちらかを選ぶことができるが、変動金利型を選択した場合は以降、固定金利型に変更することはできない。

[問 14] J A の変動金利型住宅ローンについて、正しいものを 1 つ選びなさい。

- (1) 5 年経過した時点で金利を見直し、その時点の金利を適用して以降の返済額を変更する。
- (2) 適用金利がどんなに上昇しても、見直し後の支払額は前回返済額の 125% を超えないこととしているが、これは 125% を超えた部分については借入者に返済義務を負わせないというルールである。
- (3) 125% ルールは、元利均等返済方式を選択した場合に適用されるもので、元金均等返済方式には適用されない。

[問 15] J A 住宅ローンの返済方法について、正しいものはいくつあるか、(1) ~ (3) の中から 1 つ選びなさい。

- a. 元利均等返済は、毎月の返済額の中に占める元金部分と利息部分の割合が一定となる返済方法である。
 - b. 元金均等返済は、毎月同額の元金を支払い、利息の額だけが変動する返済方法である。
 - c. 親子リレー返済が利用できる子は、貸付時点で満 20 歳に達していることが条件となっている。
- (1) 1 つ
 - (2) 2 つ
 - (3) 3 つ

[問 16] A 群に示された本人確認書類の特徴は、B 群のどの書類に該当するか、(1) ~ (3) の中から正しいものを 1 つ選びなさい。

A 群	B 群
①本人確認書類を特定するに足る事項は記号・番号である	イ、運転免許証 ロ、旅券
②発行元は法務省である	ハ、健康保険被保険者証
③偽造・変造による不正使用を防止するため IC カード化が進められている	ニ、住民票 ホ、印鑑登録証明書
④有効期限には 5 年と 10 年のものがある	ヘ、外国人登録証明書
⑤有効期限は原則として発行日から 3 ヶ月以内	ト、在留カード チ、特別永住者証明書

- (1) ①-ハ、ヘ ②-ヘ、ト、チ ③-イ、ロ、ト ④-イ、ロ ⑤-ニ、ホ、ヘ
- (2) ①-ハ ②-ヘ、ト、チ ③-イ ④-イ、ロ ⑤-ニ、ホ
- (3) ①-ハ ②-ト、チ ③-イ、ロ ④-ロ ⑤-ニ、ホ

[問 17] 本人確認書類のチェックポイントについて、誤っているものを1つ選びなさい。

- (1) 運転免許証や旅券の表面に記載されている氏名と申込書類の氏名とが異なる場合、これは本人確認書類として受け付けることはできない。
- (2) 本籍の記載のある書類を受け付けたときは、保管コピーに際し本籍の箇所を黒塗りするなどの対応が必要である。
- (3) 組合管掌健康保険被保険者証においては、資格取得日を見ることでその人の勤続年数を知ることができる。

[問 18] 年収確認書類について、誤っているものを1つ選びなさい。

- (1) 所得証明書、納税証明書は、納税地の所轄税務署に請求書を提出して発行を受ける。
- (2) 住民税決定通知書には所得控除の各項目と金額が記入されており、社会保険に加入しているか否かを確認することができる。
- (3) 確定申告書の控えで税務署の收受日付印のないものは、年収確認書類として受け付けることはできない。

[問 19] 個人信用情報について、正しいものを1つ選びなさい。

- (1) K S C (全国銀行個人信用情報センター)は全国銀行協会が運営する個人信用情報機関で、預貯金を取り扱うすべての金融機関が参加し、ゆうちょ銀行も会員になっている。
- (2) K S Cを通じて会員が照会できる個人信用情報は、延滞などの「事故情報」に限定され、繰上げ返済や完済に関する「ホワイト情報」までは含まない。
- (3) 個人信用情報機関の個人信用情報は、新規ローン申込時だけでなく、ローン実行時との比較を行うために取引期間中にも活用することができる。

[問 20] 次のケースにおける A さんの年間返済可能額について、正しいものを 1 つ選びなさい。

<ケース>

前年度税込年収 520 万円の A さんから、マイカーローン 120 万円の申込みを受けた。この案件では、ローンの年間元利金返済額は 30 万円となる。A さんの家族構成、居住状況および借入状況は以下のとおりである。

- ・家族構成 妻、子供 2 人(13 歳と 10 歳)(全員が扶養家族)
- ・居住状況 賃貸アパート(家賃月額 7.5 万円)
- ・借入状況 J A カードローン：借入残高 24 万円(極度額 50 万円)
毎月返済額 1 万円(年間返済額 12 万円)
J A フリーローン：借入残高 40 万円(当初借入額 100 万円)
年間返済額 24 万円

- (1) 20 万円
- (2) 31 万円
- (3) 70 万円

[問 21] 問 20 のケースにおける A さんの借入比率について、正しいものを 1 つ選びなさい(小数点以下四捨五入)。

- (1) 35%
- (2) 40%
- (3) 52%

[問 22] 問 20 のケースにおける A さんの返済比率について、正しいものを 1 つ選びなさい(小数点以下四捨五入)。

- (1) 11%
- (2) 13%
- (3) 16%

[問 23] 前年度税込年収 600 万円の B さんから、リフォームローン 150 万円の申込みを受けた。この案件では年間の元利金返済額は 36 万円になる。すでに B さんは、マイカーローンで毎年 24 万円の返済と営農資金借入で毎年 30 万円の返済を続けており、それ以外の借入金の返済はない。B さんの返済比率は何%になるか、正しいものを 1 つ選びなさい(小数点以下四捨五入)。

- (1) 10%
- (2) 13%
- (3) 15%

[問 24] J Aバンクローンの受付時、契約時の留意点について、正しいものを1つ選びなさい。

- (1) 契約書の記入は借入者本人でなければならないが、借入申込書は借入者の配偶者の記入であっても原則として受け付けることができる。
- (2) 金銭消費貸借契約の締結にあたっては、慎重な意思確認と形式の整備が求められる、借入者、連帯保証人とも実印の使用を原則とする。
- (3) ローン申込書および「個人情報の収集・保有・提供に関する同意書」は、ローンが完済されるまで保存すればよい。

[問 25] 個人情報保護法について、正しいものを1つ選びなさい。

- (1) 個人情報保護法は、個人のプライバシーを保護することを目的として定められた法律で、この法令違反をした場合は事業者以外の一般個人であっても個人情報保護法上の処分の対象となる。
- (2) 個人情報の取得にあたり、営業上の幅広い目的で利用したい場合は、あらかじめ「必要に応じて個人情報を利用します」という文言を付し、これに同意を得られれば第三者に個人情報を提供しても個人情報保護法上の問題は生じない。
- (3) 個人情報とは住所、氏名、生年月日など、情報の内容から特定のお客様が識別できるものをいい、金融機関で付している顧客番号や口座番号も個人情報の中に含まれる場合がある。

[問 26] お客様の A さんから、J A の取引先の地元の工務店 B 社の評判を聞かれた J A 職員の対応として、適切でないものはいくつあるか、(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 創業年月日と資本金の額を伝え、同僚の職員が利用したときの評判を伝えた。
 - b. お客様の C さんも J A のリフォームローンを利用して自宅の改装をしたこと、そして B 社の丁寧な仕事ぶりに喜んでいたことを伝えた。
 - c. B 社の業績は每期好調で、近い将来、B 社の社長の次男が隣の県で支店を開設する予定があることを伝えた。
- (1) 1つ
 - (2) 2つ
 - (3) 3つ

[問 27] ローンニーズの収集・管理について、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) ライフステージは、これを見るだけでは具体的なローンニーズはつかみきれないが、判断材料の1つとしては有効であり、お客様に対しては現在のライフステージをもとにヒアリングなどを通じてアプローチ商品を絞り込むことが大切である。
- (2) ローンニーズ情報の整理をする場合は、ローンを種目別にリスト化し、時期、金額、成約見込みのランク付けをする。
- (3) 貯金通帳から情報を読み取るときは情報の選別が必要で、入金情報は貯金情報、出金情報はローンニーズ情報と、はっきり区別して整理することが大切である。

[問 28] ライフステージとローン推進について、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) ライフイベントごとに発生する資金ニーズは前向きな生活資金であり、JAバンクローンは、この資金ニーズに対応できるラインアップとなっている。
- (2) 家族の資金ニーズは、子供の成長とともに山なりのカーブを描くため、ローンのターゲットはこのピークを迎えている人およびこれから迎える人に絞ることが大切である。
- (3) 定期貯金や定期積金の推進は、お客様の手持ち資金を豊かにすることになるが、この推進がローン利用を減退させるとはかぎらない。

[問 29] 60歳代前半のAさんから定期貯金の解約を求められたので、使い道を尋ねたところ、地元の市役所に勤める長男(現在同居)が半年後に結婚を予定しており、その結納に使うという返事が得られた。ここでとるべき窓口担当者の対応について、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) 結納資金を事前に準備しているところから、Aさんはローン推進先というより運用ニーズありと見込んで、貯金や共済に絞ってセールストークを展開する。
- (2) 長男との同居予定を尋ね、予定ありという場合はリフォームローンや親子リレー返済の住宅ローンがあることを伝え、この情報を店内共有のものとする。
- (3) 結婚というライフイベントには予想外の物入りが続くため、長男に対しても、いざというときに備えてカードローンの利用を勧める。

[問 30] J Aの住宅ローン案件の獲得ルートについて、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) 獲得ルートには、①渉外ルート、②一般ルート、③住宅関連会社ルートがあるが、住宅ローン相談会は一般ルートに分類される。
- (2) 一般ルートや住宅関連会社ルートでは、渉外担当者の果たす役割はさほど大きくはない。
- (3) 渉外ルート、一般ルート、住宅関連会社ルートの3つの獲得ルートのうち、獲得実績が最も高いのは住宅関連会社ルートである。

[問 31] 住宅ローン相談会の効果的な集客について、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) 住宅ローン相談会の開催時期は、平日の夜より土日の開催としたほうが集客効果は高いといわれている。
- (2) J A未取引客を住宅ローン相談会に誘致する宣伝手段としては、チラシや新聞広告より渉外担当者の勧誘のほうが効果的である。
- (3) 住宅ローン相談会のチラシは、対象者の注意を引き反応させる工夫が必要であり、訴求点を絞ってアピールすべきである。

[問 32] J Aの住宅ローン相談会終了後の対応として、適切なものを1つ選びなさい。

- (1) 相談会終了後はミーティングを開催し、相談会の反省と見込先へのフォロー活動の目標設定とスケジュールの設定を行う。
- (2) 開催した支所(店)以外の地域から相談会に来場した遠方のお客様についても、他支所(店)に引き継ぐのではなく、開催した支所が責任をもってフォローし、案件獲得に努力する。
- (3) 礼状は、相談会に来場されたお客様のうち見込みがあると思われる先に送付し、ここで近日中に訪問する旨を告知する。

[問 33] 住宅ローンの提案について、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) 住宅ローンの提案にあたっては、お客様サイドに立った提案が基本で、希望する物件価格が高めと思われる場合でも、ボーナス返済を多めに設定するなどのアドバイスで住宅購入プランの実現をサポートする。
- (2) J A住宅ローンでは、申込時の金利と実行時の金利のどちらか低い方の金利を適用することとしているが、住宅ローンの提案にあたっては、この適用方法をセールスポイントの1つとしてアピールすることも重要である。
- (3) Aさんは、子供は長男が大学4年生、次男が高校3年生という家族構成だが、Aさんが固定変動選択型を選択する場合は、長期の固定金利より教育負担がなくなる時期に合わせた固定金利期間を提案することが望ましい。

【問 34】 住宅ローンの借換え提案の留意点として、適切なものを1つ選びなさい。

- (1) 借換えメリットが生じるケースとは、「住宅ローン残高1,000万円以上」、「借換え前後の金利差1%以上」、「住宅ローンの残存期間10年以上」の3つの条件がすべて揃った場合である。
- (2) 残存期間が長いほど借換えによる金利引下げ効果は大きくなるが、同じ残存期間なら既存の住宅ローンにおいて元金均等返済より元利均等返済をとっている場合のほうが金利引下げ効果は大きい。
- (3) 借換えには、保証料、抵当権設定登記の登録免許税、融資取扱手数料など様々な費用がかかるが、これらの費用はすべて借入金額が大きくなるほど高くなる。

【問 35】 住宅関連会社の信用チェックについて、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) 免許番号の更新回数が(3)となっている会社は、10年以上の業歴がある。
- (2) 地元の会社については、地元の同業者に風評をヒアリングして経営実態把握の一助とするが、この際、なるべく複数の同業者からのヒアリングが望ましい。
- (3) 本来の建築以外に事業を多角化している業者は、積極経営を目指す優良企業とみることが出来るのが一般的である。

【問 36】 J Aマイカーローンのキャンペーンについて、適切なものはいくつあるか、(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. キャンペーン効果を高めるための手段として、セット推進を意識した競争力のある金利設定が重要であるが、この条件設定の対象となる人は、現在J Aで給与振込を指定している人、公共料金の振替をしている人、他のローンを利用している人など、J Aの信用事業と関わりを持っている人に限定する。
 - b. キャンペーンにおいては職員の役割分担が重要で、渉外担当者は営業ツールを活用したお客様への効果的なアプローチ、窓口担当者はひと声セールス、後方事務担当者はDMのフォローコールというシフトが望ましい。
 - c. マイカーローンのキャンペーンの進捗状況が思わしくない場合でも、キャンペーン期間を延長することは適切ではなく、期限までの目標達成に向けて進捗状況を確認し、手薄な項目を洗い出してテコ入れを図る。
- (1) 3つ
 - (2) 2つ
 - (3) 1つ

[問 37] JAのマイカーローンとカードローンとの比較について、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) マイカーローン、カードローンとも貯金口座の動きから利用ニーズを探ることができる。
- (2) マイカーローン、カードローンとも季節的な資金ニーズが顕著に表れる商品のため、キャンペーンに適している。
- (3) マイカーローン、カードローンとも、そのローンニーズは1家庭1件とは限らない。

[問 38] JAのカードローン推進の基本について、適切なものを1つ選びなさい。

- (1) カードローンの推進はまず一斉推進から始め、ここで取りこぼしたものを恒常推進でフォローする。
- (2) カードローンはローン利用の入り口として利用してもらうことも大切で、財形貯蓄や定期積金の契約者など、貯蓄志向の高いお客様も有力な見込み先と見るべきである。
- (3) 一度カードローン取引をしたにもかかわらず、その後ローン取引の途絶えた休眠先は、カードローンをすでに必要としない先と判断して推進対象先からは除外する。

[問 39] カードローンをセールスしたところ、次の断り文句が返ってきたが、これに対する切り返し話法として、適切でないものを1つ選びなさい。

<断り文句>

「カードローン？ 私はローンと名の付くものが、どうも好きになれないんだ。特にカードって、持っているを使い過ぎそうだし、後で返済に追われるのはごめんだからね。」

<切り返し話法>

- (1) 「今お持ちのキャッシュカードは、どんなときにお使いですか？カードを持っているからといって、やたらにお金を下ろすことはありませんよね。カードローンは不測の事態でまとまった資金が必要というときにご利用いただければよろしいカードですので、お守りのつもりでお持ちになられたらいかがでしょう。借入限度額も低めに設定されれば返済に追われる心配も少なくなります。」
- (2) 「ローンといっても借りることが前提になっているわけではなく、振替資金や持ち合わせのお金が不足した時などの、バックアップ機能としてお考えになったらいかがでしょう。万一の時の立て替えというわけですから金利負担も軽くて済みますし、まとめて利用された場合でも、このカードローンでしたら月々定額の返済でOKです。いかがでしょうか。」
- (3) 「無借金経営ですか…たしかに安全には違いありませんが、そのようなお考えですと、マイホームを手にするのも難しくなってしまいますよ。夢の実現を前倒しするためにも、ローンは欠かせないものです。一番手軽なカードローンで食わず嫌いを治されて、ローンの便利さを体感してみませんか。」

[問 40] 教育ローンの推進メリットについて、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) 教育ローンの契約者の平均年齢は49.9歳となっているが、この年齢層はJAの組合員比率の高い層のため、JAにとっては既存管理客を中心としたアプローチで効率的な推進ができる。
- (2) 事前に準備をしても予定が狂いやすいのが教育資金の特徴であり、入学金など緊急性の高いニーズもあるため、タイミングに合わせた提案ができれば高い成約率が期待できる。
- (3) 子供の成長に伴いライフイベントに対応する資金ニーズが発生するため、JAにとっても、JA教育ローンの利用顧客はJAローンのリピーターになりやすい。

[問 41] JA教育ローンのキャンペーンについて、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) 教育ローンのキャンペーンにあたっては事前準備が大切で、見込先のリストアップなどの情報収集は、キャンペーン実施の1～2ヵ月前に行うこととする。
- (2) 教育ローンのキャンペーンは、マイカーローンのキャンペーンとほぼ同様の手順で行われるもので、窓口においては、あらゆる顧客接点を利用してひと声セールスを実施すべきである。
- (3) 教育ローンのDMは、リストアップした対象先に発送するが、この到着を見計らってフォローコールを行うことが大切である。

[問 42] 3月の半ば頃、定額送金サービスの申込みに来店されたお客様との会話の中で、「長男が遠方の大学に入学してその仕送りとして利用する」との情報を得、入学金はどうされたのかを伺ったところ、ワイドカードローンを利用して2月半ばに支払ったということであった。ここで窓口担当者がとるべき対応として、最も適切なものを1つ選びなさい。

- (1) 合格祈願の言葉を添えて、定額送金サービスの手続きを進める。
- (2) ワイドカードローンの極度額と現在の残高を確認し、枠が不足しそうなら極度額を高めを設定するようアドバイスする。
- (3) 入学金の支払いから1ヵ月しかたっていないため、教育ローンの利用を進め、ワイドカードローンはあくまで、いざというときのためにとっておくようアドバイスする。

[問 43] 国の教育ローン(教育一般貸付)の商品概要について、誤っているものを1つ選びなさい。

- (1) 国の教育ローンは国内の学校の就学資金を対象としているもので、外国の大学の就学資金は対象とならない。
- (2) 国の教育ローンでは、就学資金のほか在学中の国民年金保険料も貸付対象となっている。
- (3) 国の教育ローンでは、在学中に元金の返済を据え置く制度がある。

[問 44] コンプライアンスに関する考え方として、適切なものを1つ選びなさい。

- (1) 金融ビッグバン以降、金融制度は大幅に規制緩和が進んでいるが、金融ルールは緩和されることはなく、むしろ強化される傾向にある。
- (2) コンプライアンスは「法令等遵守」と訳されるが、この「法令等」の法令とは、犯罪収益移転防止法や個人情報保護法など仕事に直結する法律を指すもので、道路交通法などの法規までは含まない。
- (3) 事務の取扱いにおいてルールに定められていないケースに遭遇し判断に迷う場合は、お客様の利益を最優先して取り扱うことがコンプライアンスに沿うこととなる。

[問 45] 住宅ローンにおける説明責任について、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) 金利変動ルールおよび金利変動リスクに関する説明責任は特に重く見られており、原則として、この説明は契約時までには書面により行わなければならない。
- (2) 住宅ローンにおける金融機関の説明責任は、借入者本人に対してのみ負うわけではなく、保証人や担保提供者に対しても負う。
- (3) 金利の見通しを尋ねられた場合は、現在の低金利がこのまま続くとは考えにくいため、将来必ず金利が上昇するということを伝えることも説明責任の1つである。

[問 46] J A の固定変動選択型住宅ローンの特約期間について、誤っているものを1つ選びなさい。

- (1) 固定金利適用の特約期間が終了し、残存期間が3年未満の場合、以降の金利適用は変動金利型のみとなる。
- (2) 固定金利適用の特約期間が終了し、再度、固定金利を選択する場合は、所定の取扱い手数料が必要となる。
- (3) 固定金利の特約期間が終了し再度固定金利型を選択した場合、新しい金利が適用されるが、この適用金利が上昇した場合においても125%ルールが適用される。

[問 47] 融資の約束について、正しいものを1つ選びなさい。

- (1) 融資の約束は広義には諾成契約とされるが、口約束では不十分で、実務上は書面による確認がなければ契約としては成立しない。
- (2) 融資の約束をした後で融資枠がないことがわかった場合には、融資に代えて債務保証という形をとっても融資の約束を履行したことになる。
- (3) 他のローンで延滞は無いとの説明を受け融資の約束をした後でK S C の信用情報を調べたところ、他のローンで延滞が著しいことが判明した場合、金融機関は融資義務を免れることができる。

[問 48] 保証人の徴求について、誤っているものを1つ選びなさい。

- (1) J Aバンクローンの利用に際し、連帯保証人を徴求する必要がある場合は、借入申込書に連帯保証予定者の名前を記入してもらうが、この記入は借入申込者による記入でも構わない。
- (2) 保証人の徴求にあたっては、保証人の実印と印鑑登録証明書の提出を受けるが、ここで行う印鑑照合で相当な注意を尽くして同一性を確認した場合には、後日保証人から保証意思を否認されたとしても保証契約は有効に成立する。
- (3) J Aからの借入者が返済不能に陥った場合、J Aは借入者への債務履行請求と並行して連帯保証人にも債務履行請求を行うことができる

[問 49] J A職員のA君が行った相談業務について、誤っているものはいくつあるか、(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 税理士資格を持たないA君が、税制改正のポイントをお客様に教えることは税理士法違反とならない。
 - b. 弁護士資格を持たないA君が、お客様のために個別の事件性の高い法律事務を取り扱った場合、無料であっても弁護士法違反にあたる。
 - c. 社会保険労務士資格を持たないA君が、お客様から年金の受給について繰上受給と繰下受給のどちらが有利か相談を受けたとき、「お客様の健康状態では繰下受給が絶対に有利である」と返答したことは特に支障ない。
- (1) 1つ
 - (2) 2つ
 - (3) 3つ

[問 50] ローン業務上のルールの遵守等について、正しいものを1つ選びなさい。

- (1) 自宅のリフォームを目的とする500万円のJ A住宅ローンの申込みを受け、自宅の土地建物に一番抵当を求めたが、すでに自宅には抵当権が設定されていたため、無担保扱いのJ Aリフォームローンに切り替えて検討することは、融資条件違反にはあたらない。
- (2) 正式な決裁を経ずに融資をした場合、ルール違反に問われるのは、融資金の債務不履行があったときであり、完済されれば不問に付される。
- (3) お客様から住宅ローンの申込みを受けた場合に、審査に通りやすくなる条件だとしてJ Aカードの利用や自動車共済への加入を強く勧める。

「試験問題解説編」



平成27年2月7日実施

〈第36回〉

目 次

ローン推進の重要性等		
問1	ローン推進の重要性	22
問2	JA住宅ローンの増強メリット	23
JAバンクローンの基礎知識		
問3	JA住宅ローンの融資条件	23
問4	JA住宅ローンの商品別融資条件	24
問5	JAマイカーローンの商品概要	24
問6	JA教育ローンの商品概要	25
問7	JAリフォームローンの商品概要	26
問8	JAフリーローンの商品概要	26
問9	JAマイカーローン, JA教育ローン, JAフリーローンに共通する返済方法	27
問10	JAカードローンの商品概要	27
問11	JAバンクローンにおける複数利用の貸付限度額	28
問12	JAバンクローンの保証の仕組み	28
問13	固定変動選択型住宅ローンの商品概要	29
問14	JAの変動金利型住宅ローン	30
問15	JA住宅ローンの返済方法	30
ローンの受付・審査		
問16	本人確認書類の特徴	31
問17	本人確認書類のチェックポイント	32
問18	年収確認書類	33
問19	個人信用情報	33
問20	年間返済可能額	34
問21	借入比率	34
問22	返済比率(その1)	35
問23	返済比率(その2)	35
問24	ローンの受付時, 契約時の留意点	35

問25	個人情報保護法	36
問26	守秘義務	37
ローンの推進方法		
問27	ローンニーズの収集・管理	38
問28	ライフステージとローン推進	38
問29	定期貯金解約時におけるローンニーズの収集	39
問30	JAの住宅ローン案件の獲得ルート	40
問31	住宅ローン相談会の集客方法	41
問32	住宅ローン相談会終了後の対応	41
問33	住宅ローンの提案方法	42
問34	住宅ローンの借換え提案の留意点	43
問35	住宅関連会社の信用チェック	43
問36	JAマイカーローンのキャンペーン	44
問37	JAのマイカーローンとカードローンの比較	45
問38	JAのカードローン推進の基本	45
問39	カードローンセールスにおける断り文句と切り返し話法	46
問40	教育ローンの推進メリット	47
問41	JA教育ローンのキャンペーン	48
問42	JAワイドカードローンで教育資金を賄ったケースへの対応	48
問43	国の教育ローン（教育一般貸付）の商品概要	49
ローン推進とコンプライアンス		
問44	コンプライアンスに関する考え方	50
問45	住宅ローンにおける説明責任	50
問46	JAの固定変動選択型住宅ローンの特約期間	51
問47	融資の約束	52
問48	保証人の徴求	52
問49	相談業務におけるコンプライアンス	53
問50	ローン業務上のルールの遵守等	54

正解と解説

J Aバンクローン基礎

●ローン推進の重要性等

ローン推進の重要性

問 1 ローン推進の重要性について、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) JAバンクローンは、企業融資と比較して相対的に収益性が高く、安定的な収益が確保できる。
- (2) JAバンクローンが生み出す利ザヤとは、運用利回りから調達利回りと信用事業管理費を差し引いたものをいう。
- (3) JAバンクローンを増強することは、単年度の信用事業利益だけでなく、将来に亘る信用事業利益を確保することにもつながる。

正解率 62%

正解 (2)



↳ 解説

(1) JAバンクローンは、前向きな生活資金を目的に返済能力の確実な先に融資を行うため、安全性は高く、適正な利ザヤが確保され、収益性は高い。さらに農業信用基金協会などの保証機関の

保証も付いているため、万一貸倒れが生じた場合でも保証機関が代位弁済をする仕組みとなっている。これに対し、企業融資は1件あたりの貸出額は大きいですが、景気に左右されやすく、金利競争が激しく、また、貸倒れリスクも大きく、債権回収も煩雑なことから、高収益業務とはいえない。したがって適切である。

(2) JAバンクローンが生み出す利ザヤとは、運用利回りから調達利回りを差し引いたものをいう。この利ザヤに資金量を掛けたものから必要経費を差し引いたものが信用事業の利益となり、算式で表せば「資金量×利ザヤ（運用利回り－調達利回り）－信用事業管理費」となる。したがって適切ではなく、これが本問の正解である。

(3) JAバンクローンは、目の前の利ザヤ確保という目的以外にも様々な派生メリットが期待できる。顧客基盤の維持・拡大につながるというメリットもその1つで、カードローンをはじめ無担保ローンは若者の利用率が高く、JAのウィークポイントともいえる若年層との取引開拓には効果的な手段であり、

JA住宅ローンも、40歳代前後の顧客層をメインターゲットに置き、この層を取り込むことで顧客基盤を整備拡張し、JAの将来に亘る信用事業利益の確保を可能とさせるものである。したがって適切である。

JA住宅ローンの増強メリット

問 2 JA住宅ローンの増強メリットについて、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) 住宅の新築、購入に伴い、建物更生共済や火災共済など他の事業の収益獲得のチャンスにつながる。
- (2) 住宅ローンの返済口座をベースとして、取引のメイン化が図れる。
- (3) 住宅購入適齢期を迎える世代のJA組合員に占める構成比率が高く、この顧客情報をもとに効率的な推進が可能である。

正解率 96%

正解 (3)

解説

- (1) JA住宅ローン増強のメリットの1つに、他事業の収益獲得チャンスの創出メリットがある。住宅の新築・建替え時には建物更生共済や火災共済を獲得するチャンスがあり、住宅新築時に施主代行方式を採用しているケースでは、住宅ローン利用者にハウスメーカーを紹介することなどで、経済事業の手数料収入にもつながる。したがって適切である。
- (2) ローン取引は生活メイン化の入口として位置づけることができる。特にJA住宅ローンの取引客は、返済口座に給

与振込を移したり公共料金やクレジットカードの自動引落しをセットするなど、ローンの借入時および返済過程で各種決済機能を集中させる傾向が見られる。したがって適切である。

- (3) 住宅マーケットを担う需要層として注目されているのが、昭和46年から49年の第2次ベビーブーム期に誕生した団塊ジュニア世代である。この世代が現在40歳台に差し掛かり住宅購入適齢期のまっただ中にある。ただし、最も有力視すべきこの年齢層はJA組合員の年齢構成でいうと構成比率の低い顧客層で、既存顧客の情報だけを頼りに効率的な推進ができるわけではない。JAとしてはこの手薄なターゲットに向けて様々なルートを活用して住宅ローンニーズを掘り起こし、開拓に努めなければならない。したがって適切ではなく、これが本問の正解である。

● JAバンクローンの基礎知識

JA住宅ローンの融資条件

問 3 JA住宅ローンの融資条件について述べた次の記述の空欄に入る数字の組み合わせとして、正しいものを(1)~(3)の中から1つ選びなさい。

地元の市役所に勤めるAさんがJA住宅ローンを利用するための条件は、勤続年数が(①)以上、前年度税込年収が(②)万円以上で、融資限度額は(③)万円となっている。

- (1) ①－6ヵ月 ②－150 ③－4,000
 (2) ①－1年 ②－200 ③－5,000
 (3) ①－3年 ②－250 ③－6,000

正解率 90%

正解 (2) 

↳ 解説

JA住宅ローンの勤続年数は、公務員および高度な国家資格取得者が1年、それ以外の人が3年以上となっている。前年度税込年収の条件は、農業者の正組合員は150万円以上だが、それ以外の人には200万円以上となっており、融資限度額は5,000万円以内である。したがって、(2)の組み合わせが正しく、これが本問の正解である。

JA住宅ローンの商品別融資条件

問 4 A群のJA住宅ローン商品とB群の融資条件を結びつけた組み合わせとして、正しいものを(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

A 群

- ① JA住宅ローン
 ② JA住宅ローン100%応援型
 ③ JA住宅ローン借換応援型

B 群

イ、土地購入だけの先行融資もある
 ロ、住宅の増改築の利用もできる
 ハ、融資期間32年以内

- (1) ①－イ、ロ ②－ロ
 ③－ロ、ハ
 (2) ①－イ、ロ、ハ ②－ロ、ハ

③－ハ

- (3) ①－イ、ロ ②－イ、ロ、ハ
 ③－ロ、ハ

正解率 60%

正解 (1) 

↳ 解説

- ① JA住宅ローンの融資期間は35年以内、住宅の新築・購入のほか中古住宅の購入や増改築・改装・補修を目的とした利用も可能である。5年以内に住宅を新築し、居住することを条件として土地購入の先行融資ができるのは、JA住宅ローンだけである。
 ② JA住宅ローン100%応援型の融資期間は35年以内で、利用目的についても上記のJA住宅ローンと同様である。ただし、土地購入の先行融資はできない。
 ③ JA住宅ローン借換応援型の融資期間は32年以内で、利用目的は他金融機関から借入中の住宅ローンの借換えをメインとしているが、借換えに伴う増改築も対象となる。

以上のことから、(1)の組み合わせが正しく、これが本問の正解である。

JAマイカーローンの商品概要

問 5 JAマイカーローンの商品概要について、正しいものはいくつあるか、(1)～(3)の中から1つ選びなさい。

- a. JAマイカーローンは、車検にかかる費用も対象としているが、この対象となる車は自家用車であるか営業用の車であるかは問わない。
 b. JAマイカーローンは、返済方法としてボー

JA 教育ローンの商品概要

ナス併用返済を選択することができる。

- c. JA マイカーローンの貸付年齢は満 18 歳以上となっているが、この年齢基準はマイカーローンだけの特徴であり、その他の JA バンクローンの貸付年齢はすべて満 20 歳以上となっている。
- (1) 1つ
(2) 2つ
(3) 3つ

正解率 45%

正解 (1)

解説

- a. JA マイカーローンは、車（自動車やバイク）の購入・修理代金、車検の費用、運転免許の取得費用などを対象としているローンである。ここでいう「車」とは個人的に使用する、文字どおり「マイカー」のことで、車検費用で利用する場合も個人的使用の車に限られ、営業用の車は対象外となる。したがって誤りである。
- b. JA マイカーローンの返済方法は元利均等返済を基本とし、毎月一定額を返済する方法とボーナス併用払いを選択することができる。この返済方法は JA 教育ローン、JA リフォームローン、JA フリーローンにも共通するものである。したがって正しい。
- c. JA バンクローンの貸付時年齢は、ほとんどの商品で満 20 歳以上となっているが、JA マイカーローンと JA フリーローンは満 18 歳以上である。したがって誤りである。

以上のことから、正しいものは b の 1 つで、(1) が本問の正解である。

問 6 JA 教育ローンの商品概要について、誤っているものを 1 つ選びなさい。

- (1) JA 教育ローンの申込みが遅れたため、入学資金の最終払込日までに貸付が間に合わなかった場合でも、2 ヶ月以内であれば払込みに要した額を教育ローンの貸付対象とすることができる。
- (2) JA 教育ローンには、子供が在学中に返済を据え置く制度があるが、据置期間が長くなるほど総返済額は大きくなる。
- (3) JA 教育ローンの分割貸付には、毎月、年 2 回のほか、年金のように 2 ヶ月に 1 回のペースで貸付を行う方法もある。

正解率 87%

正解 (3)

解説

- (1) JA 教育ローンは、子供の進学資金、教育費に利用できるローンで、借入の申込日以前に支払った費用であっても資金目的が妥当と判断されれば、その対象とすることができる。JA 教育ローンの申込みが遅れ、別途緊急に入学資金を用立てたという場合の事後対応として、有効な方法となっている。ただし、申込日の 2 ヶ月前までに支払った費用という条件がある。したがって正しい。
- (2) JA 教育ローンには子供が在学中に返済を据え置く制度が用意されているが、この制度は元金の返済を猶予するというもので、利息の支払いは続けなければならない。ただし、その間は元金が減らないため、総返済額は猶予期間の利子分だけ大きくなる。したがって正しい。

(3) JA 教育ローンは、一括貸付だけでなく分割貸付も用意されている。分割貸付には月1回と年2回の方法があり、利用目的が例えばアパート代なら月1回の分割貸付が、前期・後期で支払う授業料なら年2回の分割貸付(6ヵ月ごとの設定)が便利であるが、年金支給のように隔月で行うという方法はない。したがって誤りであり、これが本問の正解である。

JAリフォームローンの商品概要

問 7 JAリフォームローンの商品概要について、誤っているものを1つ選びなさい。

- (1) バリアフリーのリフォームに伴い介護用ベッドを購入する場合、ベッドの購入資金もJAリフォームローンの対象とすることができる。
- (2) JAリフォームローンは、融資額が500万円を超えると第1順位の抵当権を設定しなければならないが、この抵当権はリフォームの対象となる建物に設定するもので、敷地には設定されない。
- (3) JAリフォームローンは無担保で貸付を行うため、金利はJA住宅ローンより高めに設定されていることが一般的である。

正解率 62%

正解 (2)

→ 解説

(1) JAリフォームローンは、住宅の増改築や改装のための資金のほか、これに伴う設備資金にも利用できる。本問のように、リフォームに伴い介護用のベッドを購入するというケースもこれに該

当する。したがって正しい。

- (2) JAリフォームローンは、貸付金額が500万円を超えると融資対象物件に第1順位の抵当権を設定しなければならないが、その対象はリフォームする建物だけでなく、その敷地にも及ぶ。したがって誤りであり、これが本問の正解である。
- (3) JAリフォームローンは無担保で実行できるという手軽さはあるが、債権保全の確実性は有担保のJA住宅ローンに比べると劣るため、一般的にローン金利は高めに設定される。したがって正しい。

JAフリーローンの商品概要

問 8 JAフリーローンの商品概要について、正しいものを1つ選びなさい。

- (1) JAフリーローンの貸付限度額は、JAワイドカードローンの最大極度額と同額である。
- (2) JAフリーローンは資金使途の不明確なものには利用できないが、「JA住宅ローンの未払い利息の支払い」のように資金使途が明確で確認が容易なものは、これに応じることができる。
- (3) JAフリーローンにおいて、毎月のローン返済日は借入者が任意に指定することができる。

正解率 69%

正解 (1)

→ 解説

(1) JAフリーローンの貸付限度額は300万円、JAワイドカードローンの最大極度額は300万円で、双方同額である。したがって正しく、これが本問の正解

である。

- (2) JAフリーローンは、JAのローンであるか他の金融機関のローンであるかを問わず、他のローンの返済を目的とした利用はできない。これは、「JA住宅ローンの未払い利息の支払い」のように、資金使途が明確で確認が容易なものであっても例外ではない。したがって誤りである。
- (3) JAフリーローンの返済金は、借入者の返済用貯金口座から自動的に引き落とされる。返済日はあらかじめJAが定めた日となり、借入者が任意に指定することはできない。したがって誤りである。

JAマイカーローン、JA教育ローン、
JAフリーローンに共通する返済方法

問 9 JAマイカーローン、JA教育ローン、JAフリーローンに共通する返済方法について、誤っているものを1つ選びなさい。

- (1) 返済方法は元利均等返済だけで、元金均等返済を選ぶことはできない。
- (2) 年2回返済は、公務員および高度な国家資格取得者以外は認められていない。
- (3) 全額繰上返済はいつ返済してもかまわないが、一部繰上げ返済は約定返済日に返済しなければならない。

正解率 77%

正解 (2)



→ 解説

- (1) JAマイカーローン、JA教育ローン、JAフリーローンの返済方法は、元利均等返済のみで、元金均等返済はとられ

ていない。したがって正しい。

- (2) これらの返済方法には毎月定額返済、ボーナス併用払い、年2回返済方法の3つがあるが、年2回返済方法は返済と返済の間隔が長く、ローン実行後の借入者の信用状況の変化が見極めにくいため、原則として専業農業者以外は取り扱わないこととしている。公務員および高度な国家資格取得者は勤続年数での条件緩和はあるが、返済方法において年2回を選ぶことはできない。したがって誤りであり、これが本問の正解である。
- (3) 全額繰上げ返済の場合、実行日に制限はないが、一部繰上げ返済は約定返済日に実行しなければならない。したがって正しい。

JAカードローンの商品概要

問 10 JAカードローンの商品概要について、誤っているものを1つ選びなさい。

- (1) カードローン、ワイドカードローンの貸付対象者の年齢条件は同じである。
- (2) カードローン、ワイドカードローンとも、返済方法は毎月定められた返済額を決められた日に返済用貯金口座から自動引落しする約定返済型を原則としている。
- (3) カードローン、ワイドカードローンとも貸付金利は固定金利型、変動金利型の2つのタイプがある。

正解率 34%

正解 (1)



→ 解説

- (1) JAカードローンは、満20歳以上満

70歳未満の方を対象とするのに対し、ワイドカードローンは満20歳以上満65歳未満の方を対象としている。したがって誤りであり、これが本問の正解である

- (2) 毎月定められた返済額を、決められた日に、返済用貯金口座から自動引落しする返済方法を「約定返済型」と呼んでいるが、JAカードローン、ワイドカードローンともこの返済方法を原則としている。したがって正しい。
- (3) JAカードローン、ワイドカードローンとも固定金利型、変動金利型の2つのタイプから貸付金利を選ぶことができ、利息は残高に応じた日割計算で行われる。したがって正しい。

JAバンクローンにおける複数利用の貸付限度額

問 11 次のAさんは、あといくらまで無担保でJAバンクローンの申込みができるか、正しいものを1つ選びなさい。

< Aさんの借入状況 >

JA教育ローンを200万円借入

現在の借入残高 80万円

JAフリーローンを100万円借入

現在の借入残高 32万円

JAワイドカードローンを極度額150万円の設定で利用中

現在の借入残高 60万円

- (1) 140万円
(2) 238万円
(3) 328万円

正解率 86%

正解 (2)



解説

JAバンクローンでは、同一の借入者に複数のローンを貸し付けるときは、トータルの金額での貸付限度額が決められている。JAマイカーローン、JA教育ローン、JAリフォームローン、JAフリーローン、JAカードローンを無担保で複数利用する場合、合計で500万円が貸付限度額となっている。ここでいう貸付額とは、JAカードローンは極度額、それ以外のローンは借入残高をいう。Aさんの場合、トータルの貸付額は262万円（JA教育ローン80万円＋JAフリーローン32万円＋ワイドカードローン150万円）で、あと238万円までJAバンクローンの申込みができる。

以上のことから、(2)が本問の正解である。

JAバンクローンの保証の仕組み

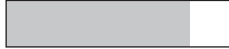
問 12 JAバンクローンの保証の仕組みについて、誤っているものを1つ選びなさい。

- (1) 保証機関が行う代位弁済とは、借入者の返済が難しくなった場合に借入者に代わって毎月の返済を継続することをいう。
- (2) 借入者が保証機関に保証委託を行う場合、この手続きは直接、保証機関の窓口で行うものではなく、JAの窓口を通じて行われる。
- (3) 保証機関である農業信用基金協会は農林漁業信用基金に保証保険の委託を行うが、農林漁業信用基金の保証保険は農業信用基

金協会の保証債務の全額を対象とするわけではない。

正解率 81%

正解 (1)



→ 解説

- (1) 代位弁済とは、保証人（保証機関）が借入者本人に代わって債務残高全額を一括して返済することであり、毎月の返済を引き継ぐことではない。したがって誤りであり、これが本問の正解である。
- (2) 借入者が保証機関に保証委託を行う場合、JA を通じてこの申込みを行う。ローン借入申込書をはじめ各種必要書類をJAの窓口へ提出し、これをもとにJAおよび保証機関の審査が行われ、この審査を通りローン実行となると「金銭消費貸借契約証書兼債務保証委託証書」がJAの窓口へ提出される。したがって正しい。
- (3) 農林漁業信用基金の保証保険は農業信用基金協会の保証債務の全額ではなく70%までを対象としている。したがって正しい。

固定変動選択型住宅ローンの商品概要

問 13 固定変動選択型住宅ローンの商品概要について、正しいものを1つ選びなさい。

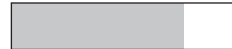
- (1) JAの固定変動選択型住宅ローンの特約期間は年単位となっており、3年以上10年の間で好きな年数の期間を選択することができる。
- (2) JAの固定変動選択型住宅ローンにおける「全期間金利引下げ型住宅ローン」とは、当

初特約期間だけではなく、貸出全期間にわたって金利を引き下げるタイプの住宅ローンのことである。

- (3) JAの固定変動選択型住宅ローンにおいて、固定金利特約期間終了後は再び固定変動選択型か変動金利型かのどちらかを選ぶことができるが、変動金利型を選択した場合は以降、固定金利型に変更することはできない。

正解率 76%

正解 (2)



→ 解説

- (1) 固定変動選択型住宅ローンの固定金利特約期間は、3年、5年、10年等という年単位となっており、利用者は、月単位で期間を定めることはできない。また、3年以上10年以内で好きな年数の期間を設定し選択することもできない。したがって誤りである。
- (2) 固定変動選択型住宅ローンのうち、当初の特約期間だけでなく全期間（貸出から完済までの期間）に亘って引下げ金利を適用する住宅ローンを、「全期間金利引下げ型住宅ローン」という。したがって正しく、これが本問の正解である。
- (3) 固定変動選択型住宅ローンにおいて特約期間が終了した場合は、再び固定変動選択型か変動金利型かのどちらかを選択することができる。ここで変動金利型を選択した場合でも途中で再度、固定金利型を選択することができる（ただし、残存期間が3年未満の場合は、変動金利型のみ）。したがって誤りである。

JAの変動金利型住宅ローン

問 14 JAの変動金利型住宅ローンについて、正しいものを1つ選びなさい。

- (1) 5年経過した時点で金利を見直し、その時点の金利を適用して以降の返済額を変更する。
- (2) 適用金利がどんなに上昇しても、見直し後の支払額は前回返済額の125%を超えないこととしているが、これは125%を超えた部分については借入者に返済義務を負わせないというルールである。
- (3) 125%ルールは、元利均等返済方式を選択した場合に適用されるもので、元金均等返済方式には適用されない。

正解率 67%

正解 (3)



↳ 解説

- (1) 変動金利型住宅ローンは、年2回の金利の見直しにより毎月の返済額が変更される。ただし、頻繁に返済額が変わると返済計画に狂いが生じるため、毎回の返済額は5年間変わらないとするルールが定められている。これを5年ルール(5年間据置ルール)というが、これは金利の適用を5年繰り延べるものではなく、毎月返済額の変更を5年繰り延べるルールである。したがって誤りである。
- (2) 上記の説明のとおり、5年間は従来の返済額で返済するが、適用金利が上昇した場合、6年目からは返済額がアップすることになる。ただし、急激な金利上昇は借入者に重い負担を強いることになるため、いかに適用金利が上昇

しても新しい返済額は前回の返済額の125%を超えないものとしている。これを125%ルールという。ただし、この超過分について借入者は返済義務を負っており、返済期間中に精算しなければならない。したがって誤りである。

- (3) 変動金利型の125%ルールは、コンスタントな毎月返済をサポートするための上限設定ルールで、返済額が通減する元金均等返済には適用されず、元利均等返済方法を選択している場合にのみ適用される。したがって正しく、これが本問の正解である。

JA住宅ローンの返済方法

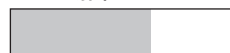
問 15 JA住宅ローンの返済方法について、正しいものはいくつあるか、(1)~(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 元利均等返済は、毎月の返済額の中に占める元金部分と利息部分の割合が一定となる返済方法である。
- b. 元金均等返済は、毎月同額の元金を支払い、利息の額だけが変動する返済方法である。
- c. 親子リレー返済が利用できる子は、貸付時点で満20歳に達していることが条件となっている。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

正解率 62%

正解 (2)



↳ 解説

- a. JA住宅ローンの返済方法は、元利均

等返済と元金均等返済の2つから選ぶことができる。元利均等返済は、毎月の返済額を一定額とし、その中に含まれる元金部分と利息部分の割合が変動する返済方法である。したがって誤りである。

- b. 元金均等返済は、毎回の元金返済を同一額とする返済方法で、元金の減少に伴い利息の負担も小さくなり、毎月の返済額は逡減していく。したがって正しい。
- c. 親子リレー返済は、親と子が連帯債務者という同じ立場で住宅ローンの当事者になるという返済方法で、「子供」は同居している子供か同居を予定している子供に限られる。貸付時の年齢は、親子ともに満20歳以上66歳未満、年収は親子ともに200万円以上であること、などの条件がある。したがって正しい。

以上のことから、正しいものはb、cの2つで、(2)が本問の正解である。

●ローンの受付・審査

本人確認書類の特徴

問 16) A群に示された本人確認書類の特徴は、B群のどの書類に該当するか、(1)~(3)の中から正しいものを1つ選びなさい。

A 群

- ① 本人確認書類を特定するに足りる事項は記号・番号である

- ② 発行元は法務省である
- ③ 偽造・変造による不正使用を防止するためICカード化が進められている
- ④ 有効期限には5年と10年のものがある
- ⑤ 有効期限は原則として発行日から3ヵ月以内

B 群

- イ、運転免許証
- ロ、旅券
- ハ、健康保険被保険者証
- ニ、住民票
- ホ、印鑑登録証明書
- ヘ、外国人登録証明書
- ト、在留カード
- チ、特別永住者証明書

- (1) ①-ハ、ヘ ②-ヘ、ト、チ
 ③-イ、ロ、ト ④-イ、ロ
 ⑤-ニ、ホ、ヘ
- (2) ①-ハ ②-ヘ、ト、チ
 ③-イ ④-イ、ロ
 ⑤-ニ、ホ
- (3) ①-ハ ②-ト、チ
 ③-イ、ロ ④-ロ
 ⑤-ニ、ホ

正解率 85%

正解 (3)



解説

- ① 健康保険被保険者証には、組合管掌健康保険被保険者証、協会けんぽ被保険者証、国民健康保険被保険者証の3つがあるが、いずれにおいても本人確認書類を特定するに足りる事項は「記号・番号」である。間違えやすいもの

に保険者番号があるが、これは保険業務を運営している保険者に関する番号のことである。外国人登録証明書において、本人確認書類を特定するに足りる事項は登録番号である。

- ② 外国人の本人確認書類としては、外国人登録証明書、在留カード、特別永住者証明書の3つがあるが、発行元は外国人登録証明書が各市区町村、在留カードと特別永住者証明書が法務省となっている。
- ③ 運転免許証と旅券は偽造・変造防止策としてICカード化が進められており、本籍はICチップに内蔵されているため、カード表面では空欄になっている。
- ④ 旅券の有効期限には5年のものと10年のものがある。運転免許証の有効期限は原則5年で、違反運転者と初回更新者は3年である。
- ⑤ 住民票(写)、印鑑登録証明書には有効期限の記載はなく、有効期限は交付日をもとに個別に判断される。JAのローン受付においては、原則として交付日から3ヵ月以内を有効期限としている。

以上のことから、(3)の組み合わせが正しく、これが本問の正解である。

本人確認書類のチェックポイント

問 17 本人確認書類のチェックポイントについて、誤っているものを1つ選びなさい。

- (1) 運転免許証や旅券の表面に記載されている氏名と申込書類の氏名とが異なる場合、これは本人確認書類として受け付けることはできない。

- (2) 本籍の記載のある書類を受け付けたときは、保管コピーに際し本籍の箇所を黒塗りするなどの対応が必要である。
- (3) 組保管掌健康保険被保険者証においては、資格取得日を見ることでその人の勤続年数を知ることができる。

正解率 70%

正解 (1)



解説

- (1) 運転免許証では交付後に氏名が変わった場合、裏面の備考欄に新氏名が記載される。旅券では交付後に氏名が変わった場合、新しく作り直す方法のほか、追記のページに新氏名を記載する方法もある。このため、運転免許証、旅券とも、表面記載の氏名と申込書の氏名とが異なるという理由だけで、受付不可とすることはできない。したがって誤りであり、これが本問の正解である。
- (2) 金融庁のガイドラインでは、金融事業者に対して、センシティブ情報の取得、利用、第三者提供を行わないよう求めている。このため、本籍や国籍というセンシティブ情報の記載された書類の提示を受けたときは、保管コピーに際し、センシティブ情報の記載の部分を黒塗りするなどして保管することが必要である。したがって正しい。
- (3) 組保管掌健康保険被保険者証や協会けんぽ被保険者証は、本人が事業所に就職し、被保険者になったときに交付される本人確認書類であるため、資格取得日を見ることで勤続年数を知ることができる。したがって正しい。

年 収 確 認 書 類

問 18 年収確認書類について、誤っているものを1つ選びなさい。

- (1) 所得証明書、納税証明書は、納税地の所轄税務署に請求書を提出して発行を受ける。
- (2) 住民税決定通知書には所得控除の各項目と金額が記入されており、社会保険に加入しているか否かを確認することができる。
- (3) 確定申告書の控えで税務署の收受日付印のないものは、年収確認書類として受け付けることはできない。

正解率 82%

正解 (1)



↳ 解 説

- (1) 納税証明書は、納税者の納税額、所得金額、未納の有無等を税務署に請求して発行を受けるものだが、所得証明書は各市区町村役場に請求して発行を受けるものである。したがって誤りであり、これが本問の正解である。
- (2) 給与所得者の年収確認書類としては、所得証明書（課税証明書）、源泉徴収票、住民税決定通知書が代表的である。いずれの書類も所得控除の内訳が記載されており、社会保険料控除をみることで、社会保険に加入している企業か否かを確認することができる。したがって正しい。
- (3) 確定申告書は記入した用紙を税務署に提出し、ここでチェックを受けると收受日付印を押捺した控えが納税者に手渡される。收受日付印のないものは税務署経由である証拠がないため、年収確認資料としての正当性がない。作

為的に提出されたおそれもあるため、日付印の有無は要チェック事項といえる。したがって正しい。

個 人 信 用 情 報

問 19 個人信用情報について、正しいものを1つ選びなさい。

- (1) KSC（全国銀行個人信用情報センター）は全国銀行協会が運営する個人信用情報機関で、預貯金を取り扱うすべての金融機関が参加し、ゆうちょ銀行も会員になっている。
- (2) KSCを通じて会員が照会できる個人信用情報は、延滞などの「事故情報」に限定され、繰上げ返済や完済に関する「ホワイト情報」までは含まない。
- (3) 個人信用情報機関の個人信用情報は、新規ローン申込時だけでなく、ローン実行時との比較を行うために取引期間中にも活用することができる。

正解率 42%

正解 (3)



↳ 解 説

- (1) 個人信用情報機関は業態ごとに設立されており、預貯金の取扱いと融資業務を行っている金融機関は、全国銀行協会が運営するKSC（全国銀行個人信用情報センター）の会員になっている。会員は銀行のほか、JA、信用金庫、信用組合、労働金庫、外国銀行であり、ローン業務を直接行っていない「ゆうちょ銀行」は会員ではない。したがって誤りである。
- (2) KSCの登録情報は、個人の属性情報

(住所、氏名、生年月日、性別、電話番号、勤務先など)、取引情報(いついくら借りたか、最終返済日はいつか、返済していない残高はいくらか、繰上返済や完済は行われたか)、事故情報の内容(返済が滞ったことがあるか、手形交換所の不渡り・取引停止処分など)など多岐に亘っている。したがって誤りである。

- (3) 個人信用情報機関の個人信用情報はローン実行時の与信判断に利用されるだけでなく、実行後の信用状態をチェックするためにも利用される。カードローンやクレジットカードなどの契約更改を行う際には、この新しい情報が重要な判断材料となる。したがって正しく、これが本問の正解である。

年間返済可能額

問 20 次のケースにおけるAさんの年間返済可能額について、正しいものを1つ選びなさい。

<ケース>

前年度税込年収520万円のAさんから、マイカーローン120万円の申込みを受けた。この案件では、ローンの年間元利金返済額は30万円となる。Aさんの家族構成、居住状況および借入状況は以下のとおりである。

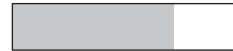
- ・家族構成 妻、子供2人(13歳と10歳)
(全員が扶養家族)
- ・居住状況 賃貸アパート
(家賃月額7.5万円)
- ・借入状況
JAカードローン：借入残高24万円
(極度額50万円)

毎月返済額1万円
(年間返済額12万円)
JAフリーローン：借入残高40万円
(当初借入額100万円)
年間返済額24万円

- (1) 20万円
(2) 31万円
(3) 70万円

正解率 71%

正解 (1)



解説

年間返済可能額は、支払原資から各種支払項目を差し引いて求める。支払原資は前年度税込年収に80%を乗じたもので、例題の場合416万円となる。年間の支払項目は、本人の基本年間生活費120万円、扶養家族3人の年間生活費150万円(50万円×3人)、家賃年額90万円(7.5万円×12ヵ月)、申込案件以外のローンの年間返済額36万円(JAカードローン12万円とJAフリーローン24万円)の合計396万円となる。したがって、年間返済可能額は416万円から396万円を差し引いた20万円となり、(1)が本問の正解である。

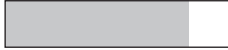
借入比率

問 21 問20のケースにおけるAさんの借入比率について、正しいものを1つ選びなさい(小数点以下四捨五入)。

- (1) 35%
(2) 40%
(3) 52%

正解率 81%

正解 (2)



↳ 解説

借入比率は、(今回申込みのローン借入額+現在利用中の無担保借入額)÷前年度税込年収×100%として求める。JAカードローンの場合は、現在の借入残高ではなく極度額でカウントする。JAカードローン以外のローンは、借入残高でカウントする。これを例題の数字に当てはめると、(JAマイカーローンの借入申込金額120万円+JAカードローンの極度額50万円+JAフリーローンの借入残高40万円)÷520万円×100%=40.4%となり、(2)が本問の正解である。

返済比率 (その1)

問 22 問20のケースにおけるAさんの返済比率について、正しいものを1つ選びなさい(小数点以下四捨五入)。

- (1) 11%
- (2) 13%
- (3) 16%

正解率 85%

正解 (2)



↳ 解説

返済比率は、(今回申込みのローンの年間元金返済額+現在利用中のローンの年間元金返済額)÷前年度税込年収×100%として求める。これを例題の数字に当てはめると、(JAマイカーローンの年間返済額30万円+JAカー

ドローンの年間返済額12万円+JAフリーローンの年間返済額24万円)÷520万円×100%=12.7%となり、(2)が本問の正解である。

返済比率 (その2)

問 23 前年度税込年収600万円のBさんから、リフォームローン150万円の申込みを受けた。この案件では年間の元金返済額は36万円になる。すでにBさんは、マイカーローンで毎年24万円の返済と営農資金借入で毎年30万円の返済を続けており、それ以外の借入金の返済はない。Bさんの返済比率は何%になるか、正しいものを1つ選びなさい(小数点以下四捨五入)。

- (1) 10%
- (2) 13%
- (3) 15%

正解率 75%

正解 (1)



↳ 解説

返済比率の算出にあたっては、現在利用中のローン返済額を考慮して行うが、事業資金および農業関連資金はここには含まない。したがって、例題の返済比率は(JAリフォームローンの年間返済額36万円+JAマイカーローンの年間返済額24万円)÷600万円×100%=10%となり、(1)が本問の正解である。

ローンの受付時、契約時の留意点

問 24 JAバンクローンの受付時、契約時の

留意点について、正しいものを1つ選びなさい。

- (1) 契約書の記入は借入者本人でなければならないが、借入申込書は借入者の配偶者の記入であっても原則として受け付けることができる。
- (2) 金銭消費貸借契約の締結にあたっては、慎重な意思確認と形式の整備が求められ、借入者、連帯保証人とも実印の使用を原則とする。
- (3) ローン申込書および「個人情報の収集・保有・提供に関する同意書」は、ローンが完済されるまで保存すればよい。

正解率 93%

正解 (2)

解説

- (1) ローンの申込受付にあたっては、借入内容、保証内容についての説明、確認を行うが、何より優先すべきことは借入意思の確認である。借入意思の確認が不十分のまま受け付けると、後刻「この金額で借り入れる意思はなかった」「この条件なら借りなかった」などといったトラブルにつながる可能性もある。このため、借入申込書を受理する場合においても、本人の借入意思が申込書に反映されているか否かをチェックしなければならず、本人以外の記入であれば申込書を受け付けることはできない。配偶者による記入であっても不可とすべきである。したがって誤りである。
- (2) 実印とは、市区町村などへの印鑑登録に使用した印章のことで、印鑑登録証明書との照合により本人確認に絶対

的な信頼性がある。ローン契約は様々な権利義務関係が絡む金銭消費貸借契約であるため、この締結は実印による契約となる。連帯保証人が必要となるときはこの者と保証契約を締結することになるが、この場合も連帯保証人の実印による契約を原則とする。したがって正しく、これが本問の正解である。

- (3) ローン申込書および「個人情報の収集・保有・利用・提供に関する同意書」は、「完済されるまで」ではなく、「ローン完済後5年間」の保存が必要である。したがって誤りである。

個人情報保護法

問 25 個人情報保護法について、正しいものを1つ選びなさい。

- (1) 個人情報保護法は、個人のプライバシーを保護することを目的として定められた法律で、この法令違反をした場合は事業者以外の一般個人であっても個人情報保護法上の処分の対象となる。
- (2) 個人情報の取得にあたり、営業上の幅広い目的で利用したい場合は、あらかじめ「必要に応じて個人情報を利用します」という文言を付し、これに同意を得られれば第三者に個人情報を提供しても個人情報保護法上の問題は生じない。
- (3) 個人情報とは住所、氏名、生年月日など、情報の内容から特定のお客様が識別できるものをいい、金融機関で付している顧客番号や口座番号も個人情報の中に含まれる場合がある。

正解 (3)

正解率 72%

↳ 解説

- (1) 個人情報保護法は個人の権利を定めた法律ではなく、個人情報を取得し取り扱っている事業者が守るべき義務を定め、これに違反した事業者に対し罰則等処分を用意した法律である。事業者該当しない一般個人までこの法律の対象としているものではない。したがって誤りである。
- (2) 個人情報の取得にあたって同意を得る場合は「必要に応じて利用します」という抽象的な文言は不可とされる。利用目的は具体的に特定し、第三者に個人情報を提供する場合はその旨を告知し本人の同意を得なければならない。したがって誤りである。
- (3) 個人情報は、生存する個人に関する氏名、住所、生年月日等の具体的な属性情報だけを指すものではなく、金融機関のデータベースと照合すると特定の個人を識別できる顧客番号や口座番号も個人情報の中に含まれる場合がある。したがって正しく、これが本問の正解である。

守 秘 義 務

問 26 お客様のAさんから、JAの取引先の地元の工務店B社の評判を聞かれたJA職員の対応として、適切でないものはいくつあるか、(1)~(3)の中から1つ選びなさい。

- a. 創業年月日と資本金の額を伝え、同僚の職員が利用したときの評判を伝えた。

- b. お客様のCさんもJAのリフォームローンを利用して自宅の改装をしたこと、そしてB社の丁寧な仕事ぶりに喜んでいたことを伝えた。
- c. B社の業績は每期好調で、近い将来、B社の社長の次男が隣の県で支店を開設する予定があることを伝えた。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

正解率 39%

正解 (2)

↳ 解説

- a. 金融機関の役職員は、取引やこれに関連して知り得た取引先の情報を、正当な理由なく第三者に漏らしてはならないという守秘義務を負っているが、創業年月日や資本金の額は公表された情報であるため、守秘義務の対象外である。したがって適切である。
 - b. 守秘義務の対象となる情報の範囲は広く、お客様のローン利用の有無も守秘義務の対象となる。したがって適切ではない。
 - c. 守秘義務の対象は、経営上の秘密として取引先の支店開設という計画も含まれる。したがって適切ではない。
- 以上のことから、適切でないものはb, cの2つで、(2)が本問の正解である。

●ローンの推進方法

ローンニーズの収集・管理

問 27 ローンニーズの収集・管理について、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) ライフステージは、これを見るだけでは具体的なローンニーズはつかみきれないが、判断材料の1つとしては有効であり、お客様に対しては現在のライフステージをもとにヒアリングなどを通じてアプローチ商品を絞り込むことが大切である。
- (2) ローンニーズ情報の整理をする場合は、ローンを種目別にリスト化し、時期、金額、成約見込みのランク付けをする。
- (3) 貯金通帳から情報を読み取るときは情報の選別が必要で、入金情報は貯金情報、出金情報はローンニーズ情報と、はっきり区別して整理することが大切である。

正解率 87%

正解 (3)



↳ 解説

- (1) お金や生活設計に関する考え方は人それぞれで、資金ニーズの発生時期を一概に決めつけることはできない。しかし、ほとんどの人がお金を稼いでお金を使う存在である以上、同じような時期に同じような資金ニーズが発生するものである。特に子供の成長に伴う家庭の形成過程を見ることで、どんなライフイベントが控えているかが分かり、大まかな資金ニーズをつかむことができる。こうしたラフスケッチをもとに、ヒアリングなどで個別具体的な

ニーズを浮き彫りにしたい。したがって適切である。

- (2) ローン情報はなるべく多く収集し、後日の役に立たせることが肝要である。そのためには、必要に応じてすぐ検索できるようなきめ細かい整理が必要で、ローンを種目別にリスト化し、時期、金額、成約見込みのランク付けを忘れてはならない。したがって適切である。
- (3) 貯金通帳はローン情報の宝庫で、連想力を柔軟に働かせることで様々なニーズを探ることができる。「自動車税の引き落とし」からはマイカーの買替えニーズ、「予備校への振込」からは教育資金ニーズの類推が可能である。通帳の出金情報はローンニーズ発掘のヒントを与えてくれるが、入金情報もローンニーズの手掛かりとなる。例えば、「生保からの入金」は「子ども保険の祝い金→進学→教育資金ニーズ」という連想も可能で、資金の出入りの両方に着目したい。したがって適切ではなく、これが本問の正解である。

ライフステージとローン推進

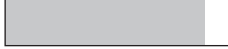
問 28 ライフステージとローン推進について、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) ライフイベントごとに発生する資金ニーズは前向きな生活資金であり、JAバンクローンは、この資金ニーズに対応できるラインアップとなっている。
- (2) 家族の資金ニーズは、子供の成長とともに山なりのカーブを描くため、ローンのターゲットはこのピークを迎えている人およびこれから迎える人に絞ることが大切である。

- (3) 定期貯金や定期積金の推進は、お客様の手持ち資金を豊かにすることになるが、この推進がローン利用を減退させるとはかぎらない。

正解率 88%

正解 (2)



解説

- (1) 人の一生は出生から始まり、進学、就職、結婚、出産・育児、子供の進学、マイホーム取得、退職という節目（ライフステージ）を刻みながら老後を迎える。こうしたライフサイクルの中でときに資金余剰が生じることもあれば、資金不足が生じることもあり、ここにローン商品の出番がある。教育、マイホーム取得などのライフステージでは、手持ち資金に先行してまとまった資金ニーズが発生することが多いが、これ以外の資金ニーズにも対応できるよう、JAバンクローンでは幅広い品揃えがなされている。したがって適切である。
- (2) 子育ても終わり、住宅ローンも完済したお客様をしてローンニーズが少ないと決めつけることはできない。この世代の中には、近い将来に備えてバリアフリー型のリフォームを考えている人もいれば、相続対策を視野に入れてアパート経営を考えている人もいる。特に相続税の改正により基礎控除額が軽減したことで、相続対策ニーズは幅広い層にも高まっている。リフォームローンや賃貸住宅ローンなど、若い世代以外の層にも受け入れられる商品があることを今一度確認したい。したがって適切ではなく、これが本問の正解で

ある。

- (3) 貯金の推進とローンの推進とは、必ずしも正反対の方向を向いているわけではない。例えば、住宅ローンを利用する際、貯金は頭金として必要なものであり、貯金があるからこそ住宅ローンの利用も可能となる側面もある。近い将来、子供の進学を控えている人に対しては、「はじめにローンありき」といった姿勢で臨むのではなく、定期積金等での事前準備をアドバイスし、この不足分をローンで賄うという姿勢を示すことも大切である。貯金がローン利用の追い風になることもあり、貯金がローン利用を減退させると決めつけることはできない。したがって適切である。

定期貯金解約時におけるローンニーズの収集

問 29 60歳代前半のAさんから定期貯金の解約を求められたので、使い道を尋ねたところ、地元の市役所に勤める長男（現在同居）が半年後に結婚を予定しており、その結納に使うという返事が得られた。ここでとるべき窓口担当者の対応について、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) 結納資金を事前に準備しているところから、Aさんはローン推進先というより運用ニーズありと見込んで、貯金や共済に絞ってセールストークを展開する。
- (2) 長男との同居予定を尋ね、予定ありという場合はリフォームローンや親子リレー返済の住宅ローンがあることを伝え、この情報を店内共有のものとする。
- (3) 結婚というライフイベントには予想外の

物入りが続くため、長男に対しても、いざというときに備えてカードローンの利用を勧める。

正解率 88%

正解 (1) 

↳ 解説

結納のための解約であれば、ここでのポイントは結婚を控えた長男に対するアプローチの仕方です。結婚式や新婚旅行を視野に入れればフリーローンは有力な商品となりうる。新生活は何かと物入りのため、親子ともどもカードローンも勧め、さらに新居はどうするかも確認したい。同居なら父親に二世帯住宅のためのリフォームローンを提案すべきだし、結婚を機に住宅を購入するなら住宅ローンを勧めるべきである。カップルでの買い物やドライブも楽しみのはずで、マイカーローンも狙い目の1つである。(2)(3)では、1つの情報から様々な連想を働かせ、ニーズを先読みした提案がなされている。したがって、Aさん一人をターゲットに、貯金や共済に絞った(1)は適切ではなく、これが本問の正解である。

JAの住宅ローン案件の獲得ルート

問 30 JAの住宅ローン案件の獲得ルートについて、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) 獲得ルートには、①渉外ルート、②一般ルート、③住宅関連会社ルートがあるが、住宅ローン相談会は一般ルートに分類される。
- (2) 一般ルートや住宅関連会社ルートでは、渉外担当者の果たす役割はさほど大きくはない。

- (3) 渉外ルート、一般ルート、住宅関連会社ルートの3つの獲得ルートのうち、獲得実績が最も高いのは住宅関連会社ルートである。

正解率 82%

正解 (2) 

↳ 解説

- (1) 住宅ローン案件の獲得ルートは、渉外ルート、一般ルート、住宅関連会社ルートの3つに大別することができるが、既存の渉外ルートではカバーできない不特定多数の見込先を発掘する住宅ローン相談会は、一般ルートに分類される。したがって適切である。
- (2) 渉外ルートだけが渉外担当者の活躍舞台ではない。一般ルートであれば住宅ローン相談会への誘致、住宅関連会社ルートであれば住宅関連会社への営業など、渉外担当者の果たす役割は大きい。したがって適切ではなく、これが本問の正解である。
- (3) JA未取引先を発掘する方法として最も効率的な方法が、住宅関連会社ルートである。これは、住宅の建築や仲介を行うハウスメーカー、不動産仲介業者、デベロッパー等の住宅関連会社からの情報ルートのことです。これら住宅関連会社が住宅購入と合わせて住宅ローンをセットでセールスしてくれるため、新規案件獲得の有力ルートとなっており、3つのルートの中では最も高い獲得実績が期待できる。したがって適切である。

住宅ローン相談会の集客方法

問 31 住宅ローン相談会の効果的な集客に

ついて、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) 住宅ローン相談会の開催時期は、平日の夜より土日の開催としたほうが集客効果は高いといわれている。
- (2) JA 未取引客を住宅ローン相談会に誘致する宣伝手段としては、チラシや新聞広告より渉外担当者の勧誘のほうが効果的である。
- (3) 住宅ローン相談会のチラシは、対象者の注意を引き反応させる工夫が必要であり、訴求点を絞ってアピールすべきである。

正解率 90%

正解 (2)

解説

- (1) 住宅ローンは、年代としては家族形成期・成熟期の世代を中心にターゲットに置くが、この中でも安定的な収入のある勤労者世帯は、有力なアプローチ先である。このため、相談会は帰宅後の平日の夜より、仕事が休みの土日開催とした方が落ち着いた相談ができ、高い集客効果が期待される。したがって適切である。
- (2) 住宅ローン相談会の集客方法として、チラシ、新聞広告、DM、渉外担当者の勧誘などの広告宣伝活動がある。未取引客割合別に来店動機を見ると、JA 未取引客割合が高いJAほど「チラシ・新聞広告」の割合が高く、未取引客割合の低いJAつまり組合員割合の高いJAほど「渉外担当者の勧誘」「DM」の割合が高いという結果が出ている。したがって適切ではなく、これが本問の

正解である。

- (3) 不特定多数の人々を対象とするチラシは、受け取る人の注意を引き行動を起こさせる工夫が必要である。盛り込む内容は「あれもこれも」と欲張るのではなく、いつどこで開催するか、金利は何%かなど、お客様がいま一番知りたいことにポイントを絞ってアピールする。したがって適切である。

住宅ローン相談会終了後の対応

問 32 JAの住宅ローン相談会終了後の対応

として、適切なものを1つ選びなさい。

- (1) 相談会終了後はミーティングを開催し、相談会の反省と見込先へのフォロー活動の目標設定とスケジュールの設定を行う。
- (2) 開催した支所（店）以外の地域から相談会に来場した遠方のお客様についても、他支所（店）に引き継ぐのではなく、開催した支所が責任をもってフォローし、案件獲得に努力する。
- (3) 礼状は、相談会に来場されたお客様のうち見込みがあると思われる先に送付し、ここで近日中に訪問する旨を告知する。

正解率 94%

正解 (1)

解説

- (1) 住宅ローン相談会は、お客様に商品の説明をして終わりという仕事ではない。来場顧客に対するフォロー活動、開催結果の分析および次回開催方法の検討を行って一つの役割が達成される。特に見込先へのフォローは重要で、綿密な計画を立てて案件成立に努めたい。

したがって適切であり、これが本問の正解である。

- (2) 相談会に当該支所（店）以外の地域から来場されたお客様については、利便性やフォロー活動の効率性を考慮し、最も効果的なアプローチが可能な支所へ見込案件の引継ぎを実施する。したがって適切ではない。
- (3) 礼状は翌日、相談会に来場されたお客様全員に向けて送付する。見込先については1週間以内に訪問し、相談会での不安、問題点について素早く対応する。したがって適切ではない。

住宅ローンの提案方法

問 33 住宅ローンの提案について、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) 住宅ローンの提案にあたっては、お客様サイドに立った提案が基本で、希望する物件価格が高めと思われる場合でも、ボーナス返済を多めに設定するなどのアドバイスで住宅購入プランの実現をサポートする。
- (2) JA住宅ローンでは、申込時の金利と実行時の金利のどちらか低い方の金利を適用することとしているが、住宅ローンの提案にあたっては、この適用方法をセールスポイントの1つとしてアピールすることも重要である。
- (3) Aさんは、子供は長男が大学4年生、次男が高校3年生という家族構成だが、Aさんが固定変動選択型を選択する場合は、長期の固定金利より教育負担がなくなる時期に合わせた固定金利期間を提案することが望ましい。

正解率 79%

正解 (1)



解説

- (1) 住宅ローンの予算を組むうえで留意すべき基準は、「物件価格」ではなく、ローンの支払利息を含めた「返済可能額」であり、大切なのは「現在の生活を維持しながら返済できるローン」という考え方である。ボーナス併用は多くの人に利用される返済方法だが、支給額に変動のあるボーナスに過度に依存することは、プランとして無理が生じやすい。したがって適切ではなく、これが本問の正解である。
- (2) 住宅ローンの提案にあたっては他行住宅ローンとの比較が重要で、JA住宅ローンのセールスポイントを最低でも5つはまとめてアピールしたい。詳細な提案に入る前に、お客様にとって有利な情報、仕組みを簡潔に伝えることが成約率を高める近道である。金利の適用方法に言及することも忘れてはならない。したがって適切である。
- (3) 返済プランの作成は、借入可能額(仮)をもとに、長期的な収支を勘案したうえで行わなければならない。育ち盛りの子供を持つお客様の場合は、教育資金のピーク時にいかに対応するかが返済プラン作成のポイントとなる。(3)のケースでは、教育資金のピークを間近に控えているため、比較的短い期間の固定金利を利用し、当面の返済額を低く抑えるような提案をすることが望ましい。したがって適切である。

住宅ローンの借換え提案の留意点

問 34 住宅ローンの借換え提案の留意点として、適切なものを1つ選びなさい。

- (1) 借換えメリットが生じるケースとは、「住宅ローン残高1,000万円以上」、「借換え前後の金利差1%以上」、「住宅ローンの残存期間10年以上」の3つの条件がすべて揃った場合である。
- (2) 残存期間が長いほど借換えによる金利引下げ効果は大きくなるが、同じ残存期間なら既存の住宅ローンにおいて元金均等返済より元利均等返済をとっている場合のほうが金利引下げ効果は大きい。
- (3) 借換えには、保証料、抵当権設定登記の登録免許税、融資取扱手数料など様々な費用がかかるが、これらの費用はすべて借入金額が大きくなるほど高くなる。

正解率 72%

正解 (2)



解説

- (1) 住宅ローンの借換えには様々な費用が必要なため、低い金利のローンに借り換えた場合でも、この費用負担分を利息軽減分でカバーできないケースも考えられる。借換への有利不利を判断するわかりやすい目安としては、本問に挙げた3つの条件があるが、3つすべてが揃う必要はなく、2つ揃えばメリットありと判断できる。したがって適切ではない。
- (2) ローン残高が多いほど借換えによる金利引下げ効果は大きくなる。同じ残存期間であれば、元金の減り方が遅い元利均等返済を選択しているほうが、

元金均等返済を選択している場合よりローン残高は多く金利引下げ効果は大きい。したがって適切であり、これが本問の正解である。

- (3) 住宅ローンの借換えに要する費用としては、保証料、抵当権設定登記の登録免許税、事務手数料などがあるが、すべての費用が新しい借入金額に比例して増減するわけではない。保証料や抵当権設定費用は借入金額が多くなるほど高くなるが、事務手数料のように固定的な費用もある。したがって適切ではない。

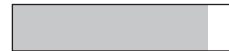
住宅関連会社の信用チェック

問 35 住宅関連会社の信用チェックについて、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) 免許番号の更新回数が(3)となっている会社は、10年以上の業歴がある。
- (2) 地元の会社については、地元の同業者に風評をヒアリングして経営実態把握の一助とするが、この際、なるべく複数の同業者からのヒアリングが望ましい。
- (3) 本来の建築以外に事業を多角化している業者は、積極経営を目指す優良企業とみることが出来るのが一般的である。

正解率 86%

正解 (3)



解説

- (1) 宅建会社の免許は5年ごとの更新(平成8年以前は3年ごと)となっており、免許番号の頭が(3)となっていれば、少なくとも10年以上の業歴を表している。したがって適切である。

- (2) 住宅関連会社の信用度を知るための客観的な判断材料として、お客様の評判と同業者の評価は重要である。ただし、同業者からのヒアリングの場合、競争相手ということで多少誇張して伝えることもあるため、評判は複数の同業者から多面的に聞く必要がある。したがって適切である。
- (3) 本来の建築以外に事業を多角化している場合は、積極経営というより資金繰りに追われての苦肉の策という可能性がある。したがって適切ではなく、これが本問の正解である。

JAマイカーローンのキャンペーン

問 36 JAマイカーローンのキャンペーンについて、適切なものはいくつあるか、(1)~(3)の中から1つ選びなさい。

- a. キャンペーン効果を高めるための手段として、セット推進を意識した競争力のある金利設定が重要であるが、この条件設定の対象となる人は、現在JAで給与振込を指定している人、公共料金の振替をしている人、他のローンを利用している人など、JAの信用事業と関わりを持っている人に限定する。
- b. キャンペーンにおいては職員の役割分担が重要で、渉外担当者は営業ツールを活用したお客様への効果的なアプローチ、窓口担当者はひと声セールス、後方事務担当者はDMのフォローコールというシフトが望ましい。
- c. マイカーローンのキャンペーンの進捗状況が思わしくない場合でも、キャンペーン期間を延長することは適切ではなく、期限までの目標達成に向けて進捗状況を確認し、手薄な項目を洗い出してテコ入れを図る。

- (1) 3つ
(2) 2つ
(3) 1つ

正解率 54%

正解 (3)



解説

- a. セット推進を意識した競争力のある金利設定をするうえで、この対象となる人とは、貯金やローン取引のある先などJAの信用事業と関わりを持っている人だけではなく、JAの自動車共済に加入している先、JAで自動車を購入した先なども挙げられる。したがって適切ではない。
- b. キャンペーンは、職員一人ひとりが各自の持ち場で役割を発揮してこそ大きな成果が生まれる。ひと声セールスは職員全員が一丸となって行うアプローチ手段であり、特定の誰かが受け持つものではない。キャンペーン期間中は、あらゆる顧客接点を活用してひと声セールスを徹底しなければならない。したがって適切ではない。
- c. マイカーローンに限らず、キャンペーンは期間を定めて一気呵成に行うところに意義がある。目標が達成できないからといって期間を延長したのでは、短期決戦という緊張感はなくなり、資源の集中投下というキャンペーンの意義が失われる。したがって適切である。
- 以上のことから、適切なものはcの1つで、(3)が本問の正解である。

JAのマイカーローンとカードローンの比較

問 37 JAのマイカーローンとカードローンとの比較について、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) マイカーローン、カードローンとも貯金口座の動きから利用ニーズを探ることができる。
- (2) マイカーローン、カードローンとも季節的な資金ニーズが顕著に表れる商品のため、キャンペーンに適している。
- (3) マイカーローン、カードローンとも、そのローンニーズは1家庭1件とは限らない。

正解率 79%

正解 (2)



解説

- (1) マイカーローンのニーズは最も形に出やすいニーズで、貯金口座に自動車税の引き落としがある場合や、自動車ディーラー系のローン会社への返済が行われているような場合は、買替えニーズありと見込むことができる。

カードローンのニーズも口座の動きから読み取ることができる。例えば、総合口座で頻繁に貸越と返済が繰り返されるような場合は、万一に備えたバックアップ機能としてカードローンの利用を勧めるチャンスがうかがえる。したがって適切である。

- (2) 住宅ローンをはじめ、ほとんどのJAバンクローンのニーズは、家庭のライフステージに対応して発生する。その中でも教育ローンとマイカーローンは年度替わりにニーズが発生しやすく、キャンペーンもこの時期に絞って展開されるのが通例である。しかし、カー

ドローンは、家庭単位のニーズというより個人単位での利用ニーズで、それも季節的なニーズというより生活習慣的なニーズが特徴で、キャンペーンに適しているとはいえない。したがって適切ではなく、これが本問の正解である。

- (3) マイカーローンは1家庭1取引とは限らず、2世帯が同居しているような家庭の場合は、1家庭でも複数取引の可能性が高い。老親と同居しているような場合は、病院の送り迎えに車がもう1台必要なケースもある。カードローンも個人単位での利用ニーズのため、1家庭複数取引が基本である。したがって適切である。

JAのカードローン推進の基本

問 38 JAのカードローン推進の基本について、適切なものを1つ選びなさい。

- (1) カードローンの推進はまず一斉推進から始め、ここで取りこぼしたものを恒常推進でフォローする。
- (2) カードローンはローン利用の入り口として利用してもらうことも大切で、財形貯蓄や定期積金の契約者など、貯蓄志向の高いお客様も有力な見込み先と見るべきである。
- (3) 一度カードローン取引をしたにもかかわらず、その後ローン取引の途絶えた休眠先は、カードローンをすでに必要としない先と判断して推進対象先からは除外する。

正解率 83%

正解 (2)



解説

- (1) 従来、カードローンを推進する場合

は一斉推進にまず取り組んでローン推進の基礎づくりを行い、これをベースに恒常推進を図るという手法がとられていたが、現在では恒常推進によってカードローンを無理なくセールスする体制作りが必要となっている。ただし、恒常推進のとりこぼしをフォローするものとして一斉推進も必要で、恒常推進によって家計メイン化を進める過程で、ニーズが見込まれるにもかかわらず獲得できていない先をリストアップして、カードローンの拡販に努めるべきである。したがって適切ではない。

- (2) 貯蓄志向が高いからといって、カードローンの利用ニーズが低いと判断することはできない。貯蓄目的が明確ということは利用目的が明確ということで、この目的の早期実現のためにもカードローンは有効である。財形貯蓄の契約者の場合、積立資金はあっても目的外で払い出すと利子は課税扱いとなるため、自由になるお金が不足していることも考えられる。長い積立ロードを完走するうえで、カードローンが心強い伴走者になってくれることもある。したがって適切であり、これが本問の正解である。
- (3) 休眠先は、意図的に利用をストップさせた人ばかりではなく、別の理由でカードローンの利用を中断させた可能性もある。他の金融機関でローンを利用し、この返済口座にカードローンの利用をセットしたということも考えられる。であるなら、この活性化により再度JAを思い出してもらい、ローン利用のターゲットとしてとらえ直す

きっかけとすべきである。したがって適切ではない。

カードローンセールスにおける断り文句と切り返し話法

問 39 カードローンをセールスしたところ、次の断り文句が返ってきたが、これに対する切り返し話法として、適切でないものを1つ選びなさい。

<断り文句>

「カードローン？私はローンと名の付くものが、どうも好きになれないんだ。特にカードって、持っているを使い過ぎそうだし、後で返済に追われるのはごめんだからね。」

<切り返し話法>

- (1) 「今お持ちのキャッシュカードは、どんなときにお使いですか？カードを持っているからといって、やたらにお金を下ろすことはありませんよね。カードローンは不測の事態でまとまった資金が必要というときにご利用いただければよろしいカードですので、お守りのつもりでお持ちになられたらいかがでしょう。借入限度額も低めに設定されれば返済に追われる心配も少なくなりますよ。」
- (2) 「ローンといっても借りることが前提になっているわけではなく、振替資金や持ち合わせのお金が不足した時などの、バックアップ機能としてお考えになったらいかがでしょう。万一の時の立て替えというわけですから金利負担も軽くて済みますし、まとめて利用された場合でも、このカードローンでしたら月々定額の返済でOKです。いかがでしょうか。」
- (3) 「無借金経営ですか…たしかに安全には違いありませんが、そのようなお考えですと、

マイホームを手にするのも難しくなっていますよ。夢の実現を前倒しするためにも、ローンは欠かせないものです。一番手軽なカードローンで食わず嫌いを治されて、ローンの便利さを体感してみませんか。」

正解率 91%

正解 (3)

解説

「セールスは断られたときから始まる」と言われるように、お客様の断りをどう受け止め、これを巧みに吸収しながらニーズ喚起を図るかが、セールス話法の基本である。断り文句に対しては反論で返すのではなく、共感的な反応を示し、別の有力な選択肢を提供するという姿勢で臨むほうがお客様に受け入れられやすい。(1)は、お客様の言い分を耳を傾け意向を汲みとったうえでカードローンの利便性、簡便性をアピールしている点で感触は悪くない。(2)は一時的な立て替えという手軽さと返済負担の軽さに言及しており、「返済に追われる」というお客様の抵抗感を取り除いている。(3)はローンのメリットを強調するのはよいとして、「そのようなお考えですと～」は言い過ぎで、説得ではなく説教じみた表現になっている。セールス話法はディベートではない。これではローン取引どころかJA取引すべてを拒絶される危険すらある。したがって、(3)が適切ではなく、これが本問の正解である。

教育ローンの推進メリット

問 40 教育ローンの推進メリットについて、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) 教育ローンの契約者の平均年齢は49.9歳となっているが、この年齢層はJAの組合員比率の高い層のため、JAにとっては既存管理客を中心としたアプローチで効率的な推進ができる。
- (2) 事前に準備をしても予定が狂いやすいのが教育資金の特徴であり、入学金など緊急性の高いニーズもあるため、タイミングに合わせた提案ができれば高い成約率が期待できる。
- (3) 子供の成長に伴いライフイベントに対応する資金ニーズが発生するため、JAにとっても、JA教育ローンの利用顧客はJAローンのリピーターになりやすい。

正解率 92%

正解 (1)

解説

- (1) 教育ローンの契約者の平均年齢である50歳前後という層は、JAの組合員比率としては低い年齢層であり、既存管理客を中心とした推進だけでは実績は期待できない。むしろこの手薄な層へのアプローチが新規顧客の掘り起こしとなる。したがって適切ではなく、これが本問の正解である。
- (2) 教育資金は前もって想定できる資金であり、早めに準備している人も多い。しかし、予定が狂いやすいのが教育資金の特徴でもある。公立のつもりが私立、地元のつもりが自宅外通学、現役のつもりが浪人ということもあり、い

ぞ進学となると事前に準備している場合でも資金不足が生じることが多い。支払いは待ったなしのため、教育ローンが「渡りに舟」の役割を果たしてくれる。したがって適切である。

- (3) 教育ローンの利用者を相手にして、この取引だけで終わりとするのは味気ない話である。子供の成長に伴いマイカー取得ニーズも発生するし、独立、結婚となれば親子二世帯住宅への改装など、リフォーム・立て替えニーズも発生する。いまず発生するニーズではないが、ひとたび返済口座を獲得した先は生活メイン取引に結びつけ、来るべきライフイベントに対応したい。したがって適切である。

JA教育ローンのキャンペーン

問 41 JA教育ローンのキャンペーンについて、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) 教育ローンのキャンペーンにあたっては事前準備が大切で、見込先のリストアップなどの情報収集は、キャンペーン実施の1～2ヵ月前に行うこととする。
- (2) 教育ローンのキャンペーンは、マイカーローンのキャンペーンとほぼ同様の手順で行われるもので、窓口においては、あらゆる顧客接点を利用してひと声セールスを実施すべきである。
- (3) 教育ローンのDMは、リストアップした対象先に発送するが、この到着を見計らってフォローコールを行うことが大切である。

正解率 76%

正解 (2)



解説

- (1) 教育ローンのキャンペーンは限られた期間に展開するため、見込み先の絞り込みは早い時期からの準備が大切である。11月からキャンペーンを行う場合は情報収集、アプローチの時期は受験案内が配付される9月頃から行う。したがって適切である。
- (2) 教育ローンの推進においても窓口が果たす役割は大きい。ただし、マイカーローンやカードローンの推進のように、あらゆる顧客接点を利用して声かけすることは教育ローンには馴染まない。声をかける場合にはお客様の絞込みが大切で、受験料の振込に来店されたお客様はもちろん、こども共済の支払いに来店されたお客様、定期貯金や定期積金の解約に来店されたお客様に対しても、入念なヒアリングと積極的なアプローチでローンニーズの発掘に努めたい。したがって適切ではなく、これが本問の正解である。
- (3) キャンペーンにおいて威力を発揮するのが、見込先の手元に直接届くDMである。DMの発送先に対しては、到着時期を見計らって必ずフォローコールを行い、キャンペーンの認知度を高め、潜在ニーズの掘り起こしを行う。したがって適切である。

JAワイドカードローンで教育資金を賄ったケースへの対応

問 42 3月の半ば頃、定額送金サービスの

国の教育ローン(教育一般貸付)の商品概要

申込みに来店されたお客様との会話の中で、「長男が遠方の大学に入学してその仕送りとして利用する」との情報を得、入学金はどうされたのかを伺ったところ、ワイドカードローンを利用して2月半ばに支払ったということであった。ここで窓口担当者がとるべき対応として、最も適切なものを1つ選びなさい。

- (1) 合格祈願の言葉を添えて、定額送金サービスの手続きを進める。
- (2) ワイドカードローンの極度額と現在の残高を確認し、枠が不足しそうなら極度額を高めに設定するようアドバイスする。
- (3) 入学金の支払いから1ヵ月しかたっていないため、教育ローンの利用を進め、ワイドカードローンはあくまで、いざというときのためにとっておくようアドバイスする。

正解率 92%

正解 (3)

↳ 解説

ワイドカードローンで教育資金を賄うことも1つの方法ではあるが、本来の利用の仕方とは言えない。ワイドカードローンはいざというときに使ってこそ価値がある。入学資金という目的が明確であれば、金利も安く、返済計画も立てやすい教育ローンを利用するのが本来の姿である。すでに手続きが終了したからといって、手遅れではない。教育ローンは、借入の申込日2ヵ月以内に支払った費用についても、資金の使用目的が確認できるものであればローンの対象とすることができるため、今からでも間に合うことをアドバイスしたい。したがって、(3)が適切であり、これが本問の正解である。

問 43 国の教育ローン(教育一般貸付)の商品概要について、誤っているものを1つ選びなさい。

- (1) 国の教育ローンは国内の学校の就学資金を対象としているもので、外国の大学の就学資金は対象とならない。
- (2) 国の教育ローンでは、就学資金のほか在学中の国民年金保険料も貸付対象となっている。
- (3) 国の教育ローンでは、在学中に元金の返済を据え置く制度がある。

正解率 65%

正解 (1)

↳ 解説

- (1) 国の教育ローンが対象とする学校は、大学院、大学、短期大学、高校、高等専門学校、専修学校、予備校、外国の大学、職業能力開発校などとなっている。したがって誤りであり、これが本問の正解である。
- (2) 国の教育ローンの資金使途は幅広く、上記の学校の就学費用だけでなく、在学中の国民年金保険料としても利用できる。したがって正しい。
- (3) 国の教育ローンの返済期間は15年以内で、在学期間以内で元金の返済を据え置くこと(利息のみ返済)が可能である。したがって正しい。

●ローン推進とコンプライアンス

コンプライアンスに関する考え方

問 44 コンプライアンスに関する考え方として、適切なものを1つ選びなさい。

- (1) 金融ビッグバン以降、金融制度は大幅に規制緩和が進んでいるが、金融ルールは緩和されることはなく、むしろ強化される傾向にある。
- (2) コンプライアンスは「法令等遵守」と訳されるが、この「法令等」の法令とは、犯罪収益移転防止法や個人情報保護法など仕事に直結する法律を指すもので、道路交通法などの法規までは含まない。
- (3) 事務の取扱いにおいてルールに定められていないケースに遭遇し判断に迷う場合は、お客様の利益を最優先して取り扱うことがコンプライアンスに沿うこととなる。

正解率 83%

正解 (1) 

↳ 解説

- (1) 顧客保護と確認主義の徹底化を図るため、金融ルールは強化の一途を辿っている。すなわち、取引開始時の公的書類による本人確認（本人確認法→犯罪収益移転防止法）、個人情報取得時の利用目的の明示と同意取りつけ（個人情報保護法）、適合性の原則における顧客属性と契約目的の確認（金融商品取引法）などとなっている。金融制度の規制緩和により自己責任が強化されたことに呼応して、顧客保護の法的整備が進められており、融資説明について

も監督官庁から厳格なガイドラインが示されている。したがって適切であり、これが本問の正解である。

- (2) コンプライアンスは「法令等遵守」と訳されるが、ここでいう「法令等」の範囲は広い。犯罪収益移転防止法や個人情報保護法など業務に直結する金融ルールだけではなく、道路交通法や迷惑防止条例など、一市民として遵守すべき法令も当然ここに含まれる。さらに、明文化された法令だけでなく、日常的な約束事やマナーに属するようなことも含まれる。誠実に信義を守ることがコンプライアンスの意図するところであり、法律的、道義的な規範としてとらえるべきである。したがって適切ではない。
- (3) 各種の取引が日々繰り返される中、ルールやマニュアルでは対応できない場面も少なくない。自己の権限を超える案件や判断に迷う案件に遭遇した時は、必ず上席者に報告し適切な対応について指示を仰がなくてはならない。安易な自己判断をすることが法令違反やミス・トラブルにつながるものと心得るべきである。お客様の利益を優先することがトラブル防止につながるという根拠はない。むしろ、こうした便宜的な扱いが大きなトラブルになるケースがあり、事情によっては背任行為につながることもある。したがって適切ではない。

住宅ローンにおける説明責任

問 45 住宅ローンにおける説明責任について

て、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) 金利変動ルールおよび金利変動リスクに関する説明責任は特に重く見られており、原則として、この説明は契約時までには書面により行わなければならない。
- (2) 住宅ローンにおける金融機関の説明責任は、借入者本人に対してのみ負うわけではなく、保証人や担保提供者に対しても負う。
- (3) 金利の見通しを尋ねられた場合は、現在の低金利がそのまま続くとは考えにくいいため、将来必ず金利が上昇するということを伝えることも説明責任の1つである。

正解率 87%

正解 (3)

↳ 解説

- (1) 住宅ローンの提案に際しては、商品内容や契約内容についてお客様に納得いただけるような正確で丁寧な説明が必要となるが、特に金利変動ルールおよび金利変動リスクについては全国銀行協会の申し合わせなどにより、契約時までには書面で説明することを原則としている。したがって適切である。
- (2) この説明責任は借入者本人に対してのみ負うものではない。保証人や担保提供者がいる場合は、保証・担保の対象となる債務の金額および範囲や融資期間等、ローン契約の内容について説明し、十分な理解をいただいたうえで、保証意思および担保提供意思を確認しなければならない。したがって適切である。
- (3) お客様から金利の見通しを尋ねられた場合、「〇年後は確実に上昇する」といった観測的な発言は控えるべきであ

る。将来どうなるかわからない事象を既定の事実のように断定して勧誘することは、「断定的判断の提供」という違反行為に該当する。したがって適切ではなく、これが本問の正解である。

JAの固定変動選択型住宅ローンの特約期間

問 46 JAの固定変動選択型住宅ローンの特約期間について、誤っているものを1つ選びなさい。

- (1) 固定金利適用の特約期間が終了し、残存期間が3年未満の場合、以降の金利適用は変動金利型のみとなる。
- (2) 固定金利適用の特約期間が終了し、再度、固定金利を選択する場合は、所定の取扱い手数料が必要となる。
- (3) 固定金利の特約期間が終了し再度固定金利型を選択した場合、新しい金利が適用されるが、この適用金利が上昇した場合においても125%ルールが適用される。

正解率 60%

正解 (3)

↳ 解説

- (1) 固定金利の特約期間は年単位で設定されるが、1年ごとに設定されているわけではなく、JAの場合、3年、5年、10年という期間が用意されている。残存期間が3年未満の場合はこれに対応する特約期間がないため、変動金利型を選択していただくことになる。したがって正しい。
- (2) 固定金利期間終了後に再度、固定金利を選択する場合は、所定の取扱い手数料が必要となる。これは「固定金利

→固定金利」のときだけではなく、「変動金利→固定金利」の場合にも必要となる。なお、固定金利から変動金利に変更する場合は必要ない。したがって正しい。

- (3) 125%ルールは、変動金利型の元利均等返済方式を利用している人に対して、コンスタントな金額での返済を可能とするために作られたルールである。固定変動選択型住宅ローンにおいて、固定金利の特約期間終了後に再度固定金利型に変更したところ、毎月返済額が従来の返済額の125%以上になったからといって、新しい返済額を125%までにとどめるというルールはない。したがって誤りであり、これが本問の正解である。

融 資 の 約 束

問 47 融資の約束について、正しいものを1つ選びなさい。

- (1) 融資の約束は広義には諾成契約とされるが、口約束では不十分で、実務上は書面による確認がなければ契約としては成立しない。
- (2) 融資の約束をした後で融資枠がないことがわかった場合には、融資に代えて債務保証という形をとっても融資の約束を履行したことになる。
- (3) 他のローンで延滞は無いとの説明を受け融資の約束をした後でKSCの信用情報を調べたところ、他のローンで延滞が著しいことが判明した場合、金融機関は融資義務を免れることができる。

正解率 57%

正解 (3)

解 説

- (1) 融資の約束により融資契約が成立した場合は、合理的な拒絶理由がないかぎり契約内容に即して融資を実行しなければならない。この約束は、当事者の意思の合致だけで成立すると考えられ、実務上もこの解釈に従っている。この意思の合致は書面だけでなく口頭だけの約束でも成立する。したがって誤りである。
- (2) 融資の約束により金融機関には「融資義務」が生じるが、この「融資義務」はお客様に直接資金を供与する義務のことをいい、融資に代えて金融機関が持っている反対債権（貯金）で相殺したり債務保証という形で信用供与をしたとしても「融資義務」を履行したことにはならない。したがって誤りである。
- (3) 借入申込書に借入状況につき虚偽の記載をし、かつ延滞していることが判明したような場合は、融資を約束した後でも融資実行を見合わせる合理的な理由に該当し、融資の約束を白紙還元することができる。したがって正しく、これが本問の正解である。

保 証 人 の 徴 求

問 48 保証人の徴求について、誤っているものを1つ選びなさい。

- (1) JAバンクローンの利用に際し、連帯保証人を徴求する必要がある場合は、借入申込

書に連帯保証予定者の名前を記入してもらうが、この記入は借入申込者による記入でも構わない。

- (2) 保証人の徴求にあたっては、保証人の実印と印鑑登録証明書の提出を受けるが、ここで行う印鑑照合で相当な注意を尽くして同一性を確認した場合には、後日保証人から保証意思を否認されたとしても保証契約は有効に成立する。
- (3) JAからの借入者が返済不能に陥った場合、JAは借入者への債務履行請求と並行して連帯保証人にも債務履行請求を行うことができる。

正解率 41%

正解 (2)



解説

- (1) 契約時に連帯保証人の名前を記入してもらう場合は、保証人本人の直筆を原則とし、保証意思確認の証拠立てとするが、借入申込書に連帯保証人予定者の名前を記入してもらう場合は、借入申込者との関係や勤務先、前年年収などと併せて借入申込者が記入することとなっている。したがって正しい。
- (2) 実印の徴求と確認と、預金の払戻しを行う印鑑照合の意図するところはまったく別のものである。預金の払戻しでは、拳動不審や明らかな記入ミスなど、特段怪しむところがなければ形式的な照合により正当な払戻し（債権の準占有者に対する弁済）として免責される。しかし、保証人徴求時にあたりこの論拠は通用せず、形式的なチェックだけでは保証契約が否認されるおそれ十分に考えられる。このため保証

人の徴求にあたっては、実印の照合だけでなく、保証意思の確認が要件となっている。したがって誤りであり、これが本問の正解である。

- (3) 保証には連帯保証と普通の保証とがあり、普通保証には、「借入者に対する請求をまず優先せよ」という抗弁（催告の抗弁権）や「借入者の全財産を調査して、その財産処分での返済を先にせよ」という抗弁（検索の抗弁権）が可能である。これに対し、連帯保証は借入者と同等の立場で返済義務を負うため、上記の抗弁権は認められない。金融機関の立場から見ると、債務不履行が生じた場合、借入者と連帯保証人双方に対して同時に債務の履行請求ができることになる。したがって正しい。

相談業務におけるコンプライアンス

問 49 JA 職員の A 君が行った相談業務について、誤っているものはいくつあるか、(1)～(3)の中から 1 つ選びなさい。

- a. 税理士資格を持たない A 君が、税制改正のポイントをお客様に教えることは税理士法違反とならない。
- b. 弁護士資格を持たない A 君が、お客様のために個別の事件性の高い法律事務を取り扱った場合、無料であっても弁護士法違反にあたる。
- c. 社会保険労務士資格を持たない A 君が、お客様から年金の受給について繰上受給と繰下受給のどちらが有利か相談を受けたとき、「お客様の健康状態では繰下受給が絶対に有利である」と返答したことは特に支障ない。

- (1) 1つ
- (2) 2つ
- (3) 3つ

正解率 63%

正解 (1)

↳ **解説**

- a. 税理士法では、「税理士でない者は、この法律の別段の定めがある場合を除くほか、税理士業務を行ってはならない」(52条)と規定している。ここでいう税理士業務とは、税務代理、税務書類の作成、税務相談を行うことを業とすることを指している。このため、税理士資格を持たない者が、お客様の依頼にもとづき資料を預かるなどして税務申告書を作成することはできない。ただし、税制の一般的解説や税務書類の記入方法をアドバイスすることまでは禁止されていない。したがって正しい。
- b. 弁護士法72条では、弁護士でない者が報酬を得る目的で業として法律事務を取り扱うことを禁止している。この場合、たとえ報酬を受け取らず1回限りのものであっても、営業活動の一環として行われている以上は業として取り扱っていることとみなされ、事件性の高い法律問題に介入し、重大な意思決定のアドバイスをすることは業法違反に該当する。したがって正しい。
- c. 社会保険労務士法27条では、社会保険労務士でない者が行政機関に提出する書類の作成、提出手続きの代行、帳簿書類の作成等を行うことを禁じている。お客様からの相談に応じることまでを禁じているわけではないが、アド

バイスの仕方によってはこの業法とは別のコンプライアンス違反を問われることもある。年金受給の繰上げ・繰下げの有利不利は結果論として判断されることであり、何歳まで生きるか分からない段階で繰上げ・繰下げの有利不利を断定的に述べることは、「断定的判断の提供」に該当する恐れがある。したがって誤りである。

以上のことから、誤っているものはcの1つで、(1)が本問の正解である。

ローン業務上のルールの遵守等

問 50 ローン業務上のルールの遵守等について、正しいものを1つ選びなさい。

- (1) 自宅のリフォームを目的とする500万円のJA住宅ローンの申込みを受け、自宅の土地建物に一番抵当を求めたが、すでに自宅には抵当権が設定されていたため、無担保扱いのJAリフォームローンに切り替えて検討することは、融資条件違反にはあたらない。
- (2) 正式な決裁を経ずに融資をした場合、ルール違反に問われるのは、融資金の債務不履行があったときであり、完済されれば不問に付される。
- (3) お客様から住宅ローンの申込みを受けた場合に、審査に通りやすくなる条件だとしてJAカードの利用や自動車共済への加入を強く勧める。

正解率 94%

正解 (1)

↳ **解説**

- (1) 担保取得ができない案件について、

無担保扱いのJAリフォームローンに切り替える扱いは正規の手続きであり、なんら問題はない。ただし、無担保につき、適用金利はJA住宅ローンより高めに設定される。したがって正しく、これが本問の正解である。

- (2) 融資業務は、正式な書面により支店長や本部の決裁を受けた後に実行されなければならない。無決裁融資は融資金が完済されたか否かに関わらず、違反行為である。したがって誤りである。
- (3) ローン決裁が下りやすいようなアドバイスは大切であるが、自動車共済やこども共済などの加入をことさら強調し、あたかもこの加入が融資条件の1つであるかのように説明することは許されない。もし高圧的なセールストークを用いてJA共済の加入を強要したとすれば、独禁法上の「優越的地位の濫用」や「抱き合わせ販売」に該当する可能性もある。したがって誤りである。

正解番号一覧表

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