

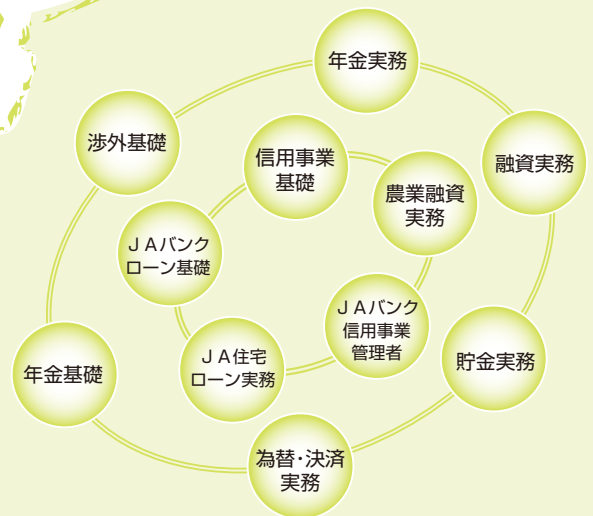
信用事業業務検定試験

試験問題と解説

渉外基礎



系統信用事業の人材育成機関



信用事業業務検定試験
試験問題と解説

涉外基礎



本書の利用にあたって

1. 本書には、平成27年2月7日実施の第36回信用事業業務検定試験「涉外基礎」に出題した試験問題がすべて収録されています。
2. 解説は、原則として、選択肢の順序にあわせて記述してありますが、説明の都合上必ずしもこの順序になっていないものもあります。
3. なお、この試験問題と解説は、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、変更にご注意ください。

本書の内容についての照会先

〒100-0006 東京都千代田区有楽町1-12-1
新有楽町ビル6F
農林中金アカデミー通信検定部
TEL 03-3217-3071
(ダイヤルイン)

「試験問題編」



平成27年2月7日実施

《第36回》

渉 外 基 礎

[問1] 金融機関の3つの基本的機能(資金仲介機能・信用創造機能・決済機能)の説明について、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) 資金仲介機能の種類は、借り手の信用を調査し、返済が履行されるかどうか監視する「情報生産機能」、借り手が債務を返さないリスクを負う「リスク負担機能」、金融機関は集めた貯金を1つにまとめて貸付することができ大量の資金調達と融通を行う「資産変換機能」の3つである。
- (2) 信用創造機能とは、金融機関がその豊富な資金量を信用の源として、貸出しを行うことである。
- (3) 決済機能は金融機関の貯金口座を利用することにより、現金を使わずに口座振替や公共料金の支払いなどができることであり、全国的な金融機関のネットワークと豊富な資金量が裏付けとなっている。

[問2] 農業をめぐる情勢について、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) 農業については、数十年にわたって農地面積の減少等、農業生産基盤の脆弱化が進行してきている。米粉や飼料用米等、需要を喚起する仕組みが導入されてきたが、米そのものの消費が減少している。
- (2) 米政策については、平成26年度から定額交付金を減額するとともに、米価変動補てん交付金を廃止すること、非主食用米等の転作作物に対する交付金を拡充すること等が決定された。
- (3) 農業者支援については、国立の農業者大学校の開講、農業革新支援専門員の設置、農林漁業成長産業化支援機構の創設等、官中心の農業振興を目指した動きが出てきた。

[問3] NISA(少額投資非課税制度)について、適切なものを1つ選びなさい。

- (1) NISAとは、少額上場株式等に係る配当所得および譲渡所得等の非課税措置のことで、毎年新規投資額で100万円を上限として、取得した年から5年間非課税となる。
- (2) 平成26年1月1日～平成35年12月31日までの間に、年間100万円を上限として専用の口座で取得した公募株式投信について、その配当が非課税となる。
- (3) 非課税対象商品は、上場株式、外国上場株式、投資信託、公社債投信などを非課税口座に受け入れることができる。

[問4] 家計の金融資産に関して、適切でないものを1つ選びなさい(平成25年「家計の金融行動に関する世論調査」による)。

- (1) 金融商品の平均保有額(全世帯)は1,101万円と前年比0.6%の減少となった。
- (2) 金融資産残高が1年前と比較して「増えた」と答えたほうが多かったのは30歳代だけで、「減った」と答えた世帯の方が圧倒的に多かった。
- (3) 預貯金については630万円で前年比0.6%増加し、過去最高額となった。

[問5] 金融商品販売法の説明義務の範囲について、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) 外貨預金や投資信託等は、「市場リスクによって、元本割れが生じる恐れがあること」と「その直接の原因となる指標」を説明しなければならない。
- (2) 社債等は、「信用リスクによって元本割れが生じること」と「当該者」および「取引の仕組みのうちの重要な部分」を説明しなければならない。
- (3) 投資信託で一定期間解約できないタイプは、「権利行使期間」「解約期間の制限」について説明しなければならない。

[問6] マネー・ローンダリング(資金洗浄)に係る届出について、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) 「疑わしい」とは、犯罪の種類を特定する必要はなく、金融機関の職員が一般的に求められる知識や経験をもとに「疑わしい」と感じるものは届出対象となる。
- (2) 届出対象はすべての金融機関業務(貯金、為替、債券、貸出、証券、信託取引、保護預かり等)である。
- (3) 架空名義または本人確認のできない名義の口座開設を依頼され、その口座開設を断った場合(取引未成立)は届出の義務はない。

[問7] 個人情報保護法について、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) 個人情報とは、生存する個人に関する情報であって、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等により特定の個人を識別できるものをいう。
- (2) 個人情報を取扱う場合は、その利用目的をできる限り明確に特定しておけば、個人データを第三者へ提供する際、本人の同意は必要ない。
- (3) J A内部の顧客コードは、顧客台帳等と突き合せが容易であり、特定の個人が識別できるため個人情報にあたる。

[問 8] J A 銀行中期戦略(平成 25～27 年度)の具体的な実践事項について、適切なものを 1 つ選びなさい。

- (1) 利用者基盤の拡充・再構築に向けた取組み(農業メインバンク・生活メインバンク機能)として掲げている項目は「存在意義としての農業メインバンク機能の強化」「大口安定利用者(世帯)の維持・拡大重点対策」の 2 つである。
- (2) 重点商品サービスは、「J A 銀行ローン」「年金」「給与振込」「J A カード」の 4 つである。
- (3) J A の現場力強化として「渉外活動強化」「店舗営業拠点化」「事務堅確性向上への取組み」「C S 活動の全県展開」「支店営業管理態勢の強化」の 5 つが掲げられている。

[問 9] J A 貯金の動向について、適切でないものを 1 つ選びなさい。

- (1) J A 貯金は、平成 25 年 3 月末では 89 兆 7 千億円で前年比は 1.7% の増加であった。また、平成 26 年 3 月末では 91 兆 5 千億円で前年比は 2.0% の増加であった。
- (2) 個人貯金は、平成 25 年 3 月末は 80 兆 2 千億円となり前年比 1.3% の増加となった。しかし、国内銀行の増加率は 2.0% であり他行と比較すると、J A 貯金の増加率は下回っている。
- (3) 個人貯金は、ゆうちょ銀行の伸びが鈍化しているため、相対的に J A のシェアは平成 21 年 3 月末と比較すると微増となっている。

[問 10] J A 貸出金の動向について、適切でないものを 1 つ選びなさい。

- (1) J A 貸出金の増加率は、平成 22 年 3 月末までは順調な推移をしてきたが、平成 23 年 3 月末からマイナスとなった。
- (2) 収益構造を変えるためにも貯貸率の向上が不可欠だが、平成 22 年 3 月末の 26.9% をピークに平成 24 年度は 24.0% と約 3 ポイントもダウンしてきている。
- (3) 住宅ローンの増加率推移を見ると、平成 21 年 3 月末の 14.3% から若干落ちてきているが、平成 25 年 3 月末も 5% 以上の増加率を保っている。

[問 11] マーケティングの機能について、次の文章に当てはまる語句の組み合わせとして、最も適切なものを1つ選びなさい。

マーケティングという言葉は、マーケットに働きかけるということからでており、日本語に訳すと①または市場開発活動と言われている。

マーケティングには、②、商品化計画、販売促進、③、④・市場理念の6つの機能がある。

- (1) ①需要創造活動、②市場調査、③セールス活動、④PR・広告宣伝活動
- (2) ①消費創造活動、②市場調査、③人的販売活動、④広告宣伝活動
- (3) ①需要創造活動、②消費動向調査、③セールス活動、④広告宣伝活動

[問 12] 渉外担当者の担当地区設定基準について、適切なものを1つ選びなさい。

- (1) 具体的な地区設定は、地域の世帯構造と渉外担当者の管理可能軒数を考慮して、管理すべき顧客を決定し、管理顧客一覧表を作成するという手順である。
- (2) 「地域の世帯構造」とは、管理すべき顧客の優先順位を決めるためのもので、一般的には集金先、年金受給先、大口安定先(軒)、正組合員の順である。
- (3) 「管理可能軒数」とは、渉外担当者が管理できる軒先数のことで、「1日当たり訪問軒数×稼働日数」で決定する。

[問 13] 渉外担当者の役割について、次の文章に当てはまる語句の組み合わせとして、最も適切なものを1つ選びなさい。

渉外担当者の具体的役割は、①の組合員や地域住民を②し、③とした推進と情報収集・提供に努め、そのニーズに応えるとともに、利用者の利便を図ることにより、④に寄与することである。

- (1) ①担当地区内、②常時訪問、③重点商品を中心、④JA事業の発展
- (2) ①担当地区内、②常時訪問、③信用事業を中心、④JA事業の発展
- (3) ①担当地区内、②飛び込み営業、③信用事業を中心、④JA信用事業の発展

[問 14] 渉外担当者の担当業務の目的と手段について、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) 渉外担当者の仕事的手段として、集金、定期・定積の満期管理、組合員等へのサービス業務・相談業務等がある。
- (2) 渉外担当者の仕事の目的は、組合員や地域住民へのサービス業務や集金業務等を通じて利用者の「利便性」を図ることである。
- (3) 事業量を伸張させるためには、ローンの獲得、貯金商品の獲得、メイン化商品の獲得が重要である。

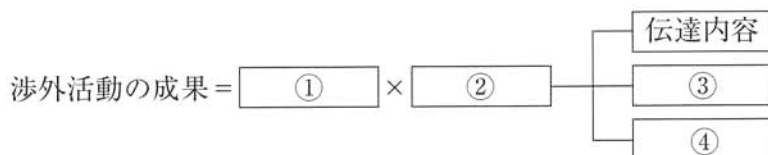
[問 15] 目標の考え方について、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) 目標とは一定期間に達成すべき成果のことであり、目標＝必達であり、目標＝予定ではない。
- (2) 目標は上位目標と下位目標が連動されていなければならない。すなわち個人目標は店舗の目標を細分化したものであり、それぞれの目標を合計したものが店舗の目標と一致していなければならない。
- (3) 個人目標は与えられたノルマであり、挑戦的目標を設定しても達成できないことがあるので、達成できる範囲で設定しなければならない。

[問 16] 渉外担当者の目標について、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) 渉外担当者は、地域を細分化された地区を担当し、毎日の活動を通じてその地区の取引を拡大、複合化していくことが使命である。
- (2) 渉外担当者は、継続契約や中途解約は顧客にまかせ、新規契約の獲得を注力することが必要である。
- (3) 渉外担当者は、組合員や地域住民の相談相手となる知的サービスを提供することが必要である。

[問 17] 渉外活動の成果について、次の式に当てはまる語句の組み合わせとして、最も適切なものを1つ選びなさい。



- (1) ①訪問頻度、②訪問活動の質、③伝達効果、④対人関係
- (2) ①訪問回数、②訪問効率、③伝達効果、④訪問速度
- (3) ①訪問回数、②訪問活動の質、③効果的活動、④対人関係

[問 18] 貯金財源の説明について、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) スtock分とは、今までに貯蓄している分のことである。
- (2) スtock純増分とは、毎月貯蓄に回す分のことである。
- (3) フロー分とは、給与収入や農産物販売代金等毎月の収入額のことである。

[問 19] 他金融機関預金の奪取(呼び戻しを含む)に必要な情報入手のポイントについて、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) 定期貯金の解約時に、使用目的を確認し、他金融機関の取引状況を聴取する。
- (2) 定期貯金の新規または増額の申し込み時に、他金融機関に分散している貯金状況を尋ねる。
- (3) ローン申込時に、現在取引している給振先・定期貯金について尋ねる。

[問 20] 渉外担当者のセールスの基本について、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) セールスの第一歩は、渉外担当者への信頼が不可欠であり、誠意・熱意・信義・礼儀を持って自分自身を売り込むことである。
- (2) セールスは、話術によるもので、応酬話法等の鍛錬を行い、相手に対しても説得するテクニックを身につけることがなによりも大切である。
- (3) JAの機能を的確にセールスすることにより、組合員や地域住民の信頼を得ることが大切である。

[問 21] コンプライアンスの業務全般にわたる遵守事項について、適切なものを1つ選びなさい。

- (1) 事務処理は、正確かつ確実に行わなければならない。特に顧客記入帳票は、原則として役職員が代筆してはならない。
- (2) 渉外活動に当たり、貯金者等への情報提供や説明義務を負わなければならないが、特に要望がなければ所定の説明書を交付する必要はない。
- (3) 守秘義務とは、JAとの取引(貯金・借入金の状況等)を第三者に漏らしてはならないことであり、顧客自体のプライバシーに関わる事項は含まれない。

[問 22] アプローチの留意点について、適切なものを1つ選びなさい。

- (1) アプローチで大切なことは第一印象である。第一印象を良くするためには緊張感を持って対応し、できるだけ笑顔を見せないようにすることである。
- (2) 金融商品を勧めることは「組合員や地域住民の生活向上に役立つセールスを行っている」という強い信念と自信を持って活動することが大切である。
- (3) 渉外担当者は、顧客の興味や関心事を素早くキャッチして話をするのが大切になる。とくにセールスの話題として政治や宗教、スポーツ、他人の「うわさ話」などの話が顧客に好まれる。

[問 23] 再訪問のアプローチの留意点について、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) 前回と異なった挨拶をし、話の内容を前回と重複しないように新しい感じを出すこと。
- (2) できるだけ相手の名前(名字・役職名等)を呼ぶこと。
- (3) 未決事項に関しては、できるだけ触れないようにすること。

[問 24] 貯蓄保有世帯の貯蓄目的について、次の文章に当てはまる語句の組み合わせとして、最も適切なものを1つ選びなさい(「家計の金融行動に関する世論調査」による)。

貯蓄の目的として1世帯当たり3つの複数回答を求めたところ、全世代平均では①が58.6%と最も多く、次が②が58.0%となっている。

しかし年代別に見ると、20歳代から40歳代は③がトップで、50歳代以上は④がトップになっている。

- (1) ①病気や不時の災害への備え、②住宅の取得または増改築、③子供の教育資金、④老後の生活資金
- (2) ①病気や不時の災害への備え、②老後の生活資金、③子供の教育資金、④老後の生活資金
- (3) ①老後の生活資金、②子供の生活資金、③住宅の取得または増改築、④病気や不時の災害への備え

[問 25] 新規開拓の具体的流れの中で「アプローチ」について、最も適切なものを1つ選びなさい。

- (1) 「表札を読む」ことは初回訪問時の唯一の情報源であることが多く、「表札を読む」能力が必要になる。
- (2) 門あるいは玄関に呼鈴がついている場合は、相手が出て来るまで、粘り強くベルを何度も押し続けることが大切である。
- (3) 玄関に入ったらできるだけ上框(あがりがまち)の近くに立ち顧客が出てくるのを待つことがポイントになる。

[問 26] クロージングの心構えについて、適切なものを1つ選びなさい。

- (1) 顧客はなかなか決断しないが、クロージングは1回で決めることが肝要である。
- (2) 顧客の心理は、迷い始めて時間がたてばたつほど、契約できないという方に傾いてくる。クロージングに入ったら、できるだけ時間をかけずに早く試みるのが肝要である。
- (3) 最初が肝心なので、できるだけ相手が契約しやすいもの、たとえば定期積金の場合「5千円でも…」 「1年でも…」などと、クロージングを試みるのが大切である。

[問 27] クロージングの具体的方法で、申込書の活用が重要になってくるが、その申込書の活用について、適切なものを1つ選びなさい。

- (1) 申込書は、クロージングに入ってからでは時間をできるだけかけないで、早めに出すことが大切になる。
- (2) 決めるのはお客様であり、それをサポートするのが渉外担当者である。商談が長引くようなときに、引き際をさぐるために使用してはいけない。
- (3) 申込書は最後に使うものであるが、大切にカバンに保管し、あわてずゆっくり提示しなければならない。

[問 28] 深耕開拓の1つである「継続取引を推進する活動」(以下「この活動」と略記)の内容について、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) 流動性貯金の口座解約の防止と睡眠口座発生の防止・睡眠口座復活を促進することに絞り込み推進することが「この活動」に該当する。
- (2) 定期貯金の中途解約の防止、満期管理の徹底と増額書替や元利金書替の推進等は「この活動」に該当する。
- (3) 定期積金の掛込延滞・中途解約の防止、満期後の定期貯金への書替促進、継続契約の推進等が「この活動」に該当する。

[問 29] 深耕開拓の1つである「家計のメイン化(総合取引)を推進する活動」(以下「この活動」と略記)の内容について、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) 給与振込・年金等の自動受け取りや、公共料金・J Aカード等の自動支払いをお勧めすることは、「この活動」に該当する。
- (2) 年金友の会への加入やゲートボールなどの「組合のサークル活動」への参加を推進することは、「この活動」に該当する。
- (3) 定期貯金の満期解約金を資金トレースすることは、「この活動」に該当する。

[問 30] ライフイベント・ニーズに対応したセット推進(以下「この活動」と略記)について、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) 「この活動」は、商品軸から利用者軸に基づく事業推進の転換を意味し、決済・資産形成・資産需要・リスク管理の金融商品をセット推進することに取り組むことをいう。
- (2) J A貯金最大の流入財源は販売代金だが、年金もこれに次いでおり、年金と年金定期貯金のセット推進が「この活動」の重点の1つになる。
- (3) J Aバンクにおける給与振込の流入額は年間で3.7兆円となっており、年金振込と同様に重要な財源になっている。「この活動」の重点の1つとして、給与振込のセット推進が挙げられている。

[問 31] 管理の流れについて、次の文章に当てはまる語句の組み合わせとして、最も適切なものを1つ選びなさい。

管理の流れは次の8段階になる。
現状を把握する、①、②、実行する、③、④、計画と実績のズレを発見し、場合によっては行動修正を行う、⑤

- (1) ①具体的に施策を検討する ②目標を設定する ③毎日の実績を記録する
④中間検討を行う ⑤成果と目標をイコールにする
- (2) ①具体的に施策を検討する ②目標を設定する ③中間検討を行う ④毎日の実績を記録する ⑤成果と目標をイコールにする
- (3) ①目標を設定する ②具体的に施策を検討する ③毎日の実績を記録する
④中間検討を行う ⑤成果と目標をイコールにする

[問 32] 管理顧客一覧表について、最も適切なものを1つ選びなさい。

- (1) 年金のみの顧客は、年金が支給される前の月初に訪問する。
- (2) できるだけ効率的に訪問するために「正組合員軒で未集金軒」を集金軒の近く(同住所等)に割り振る方がよい。
- (3) 地区外の顧客については、積極的に訪問し当支店との取引を強化する。

[問 33] 担当地区の取引状況を把握する「現状分析表」(JASTEM 帳票)の内容について、適切なものを1つ選びなさい。

- (1) 「現状分析表」は、「当座性貯金」「定期貯金(期間・金額帯別)」「定期貯金(満期到来)」「定期積金(期間・金額帯別)」「定期積金(満期到来)」の5枚が出力される。
- (2) 「定期貯金(満期到来)」は、1年分の月別満期件数・金額が表示されているが、自動継続分については表示されていない。
- (3) 「定期積金(満期日到来)」は、1年分の月別件数・金額が集金と集金以外(一般的には自動振替え分)が表示されている。

[問 34] 担当顧客の取引状況を把握する「世帯状況表」(JASTEM 帳票)について、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) 世帯状況表には、顧客属性情報として家族・性別・資格・生年月日・年齢等が表示されている。
- (2) 取引項目としては、「取引項目情報」「貯金取引情報」「貸出取引情報」「満期情報」が表示されている。
- (3) 取引開始日と最新取引日が表示され、直近のキャンペーン実績も表示されている。

[問 35] 集金業務は、渉外担当者にとって目的(深耕開拓)を達成するための手段として重要な業務だが、その効率化について、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) 集金活動はコストがかかり、活動が拘束されるので、集金日(5・10日、月末等)はできるだけ集中させた方がよい。
- (2) 普通貯金からの振替が可能だとしても、安易にそれを行うのではなく、顧客とのパイプを太くし、深耕開拓を行うことを前提として検討する必要がある。
- (3) 1軒(世帯)の集金日を同一にしたり、移動時間短縮のため訪問ルートの変更を検討する。

[問 36] 満期管理の具体的方法について、最も適切なものを1つ選びなさい。

- (1) 自動継続定期貯金は、キャンペーン時や顧客からの依頼がない場合は、満期時の訪問はする必要はない。
- (2) その世帯のライフスタイルはおおむね決まっているので、満期時は定期貯金の預入時期でもあるので、新規や増額書替のチャンスともいえる。
- (3) 定期積金の満期管理は、定期貯金への振替と継続契約の依頼が中心であり、満期の2ヶ月前から推進を行う必要がある。

[問 37] 行動計画立案の留意点について、最も適切なものを1つ選びなさい。

- (1) 重要課題や中心的目標は優先的に予定に組み入れ、管理顧客一覧表の本日分と未訪問分を計画に組み入れる。
- (2) 1日の訪問地区を集中させ、集金業務の効率化のために集金先を優先して計画を立案する。
- (3) 店内業務をできるだけ簡略化する。そのためには訪問準備や訪問計画もできるだけ時間をかけずに行う。

[問 38] 行動基準について、最も適切なものを1つ選びなさい。

- (1) 総訪問軒数は、「新規訪問軒数」「深耕訪問軒数」「不在軒数」から構成されており、1日の訪問軒数は担当地区の実態に合わせて決定しなければならない。
- (2) 行動基準は、JA組織としての渉外担当者に対する期待水準であり、これを遵守することが渉外担当者の基本である。
- (3) 行動基準の内容は、「総訪問軒数」が訪問実績となり、「契約率」「獲得口座平均金額」「1軒当たりの滞留時間」が訪問効率としてできている。

[問 39] 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) 収益基盤の確保のために、個人ローンはその他の貸出と違って、延滞や固定化債権にならないので、積極的な推進が必要になる。
- (2) 個人ローンの中でも住宅ローンは、長期にわたり安定した収益が確保できるので戦略的に推進する。
- (3) 個人ローン、特に住宅ローンの推進は、その返済財源のために給与振込・年金等の「家計メイン化」の推進が可能になる。

[問 40] ローンの働きについて、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) ローンの利鞘は大きく、資金需要も旺盛なので、安定的な利用客を確保して将来に向けた収益基盤を築くのに最適な商品である。
- (2) ローンは、誰にでも一定金額まで迅速に融資が可能なので、多様化したニーズに即応できる。
- (3) 世帯主と住宅ローンを中心に総合取引を確保し、マイカー等の消費者ローンによって家族取引を深めることが可能である。

[問 41] ローン推進上の留意点について、適切なものを1つ選びなさい。

- (1) ローンの前進と家計メイン化のための各種決済機能のセットは別なものなので、別々の担当者が推進しなければならない。
- (2) ローンの前進には審査や回収も含まれているが、渉外担当者は情報収集を中心にし、審査・回収は担当部署に任せなければならない。
- (3) ローン商品の金利は、「調達コスト+販売コスト+所定リスク+所定利益」という設計で設定されている。

[問 42] ローンの情報収集の1つとして貯金通帳から読み取る情報収集があるが、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) 自動車ディーラー系のローン会社への振込がある場合は、買替えのタイミングを把握する。
- (2) 総合口座貯金通帳に頻繁に貸越が発生している場合は、資金不足が多発しているのでカードローンの推進者としては不適切である。
- (3) 予備校や塾などへの振込がある場合は、進学を控えた子供がいる可能性が高いため、教育ローンのニーズを探ること。

[問 43] 住宅関連ローン推進の具体策について、最も適切なものを1つ選びなさい。

- (1) 住宅関連ローンの推進の第一歩は、見込み先のリストアップであり、その主なものは、給与振込指定者、既利用顧客で完済または完済予定者である。
- (2) 休日の住宅ローン相談会の開催等により、融資担当者が中心になり、積極的に地域住民に働きかけを行う。
- (3) 住宅関連業者との取引開拓の手順は、同業者の風評を確認し、問題業者でないかを外部資料等でチェックしたうえで、提携候補先のリストアップを行い、その後、訪問ヒアリング等へと進めていく。

[問 44] 住宅ローンの借換推進について、次の文章の語句の組み合わせとして、適切なものを1つ選びなさい(住宅金融支援機構「民間住宅ローンの借換実態調査」)。

借換前の経過年数は①が77.9%を占め、借換前後の金利差が②までが51.5%、③までが72.4%となっている。

- (1) ①3年以内、②1.0%、③1.5%
- (2) ①5年以内、②1.5%、③2.0%
- (3) ①10年以内、②1.0%、③1.5%

[問 45] マイカーローン推進フローについて、適切なものを1つ選びなさい。

- (1) ①情報収集 → ②見込客の抽出 → ③情報蓄積 → ④担当者の決定 → ⑤セールス活動 → ⑥DM・パンフの発送 → ⑦セールス結果の記録 → ⑧情報の更新
- (2) ①情報収集 → ②見込客の抽出 → ③担当者の決定 → ④セールス活動 → ⑤DM・パンフの発送 → ⑥セールス結果の記入 → ⑦情報の更新 → ⑧情報の蓄積
- (3) ①情報収集 → ②情報蓄積 → ③見込客の抽出 → ④担当者の決定 → ⑤DM・パンフの発送 → ⑥セールス活動 → ⑦セールス結果の記入 → ⑧情報の更新

[問 46] 住宅ローン申込み時の確認書類について、適切なものを1つ選びなさい。

- (1) 住民票謄本、印鑑登録証明書を徴求する場合は、交付日から3ヶ月以内のものが必要である。
- (2) 給与所得者の所得の確認書類の1つである所得証明書は勤務先から発行され、源泉徴収票は市区町村から発行される。
- (3) 自営業者(含む農業者)の所得証明は、市町村から発行される納税証明書および確定申告書の前年度分が必要になる。

[問 47] ローンの貸出実行後の管理について、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) 「資金使途自由」なローンであっても、借入申込書に資金使途を必ず記入してもらい、資金が借入目的どおり使われたかどうかを事後チェックする。
- (2) 「家計のメイン化」の主力商品であるローンの実行後は、1年に1回程度訪問し、その生活ぶりや経営状況等の観察をすることが大切である。
- (3) 給振・公共料金の自動支払いセットなど総合取引の推進に必要な項目は、ローン実行前にJ A利用を推進することが大切である。

[問 48] 渉外担当者の行動管理について、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) 行動管理は自己管理であり、渉外担当者は自身の手で自分を鍛え上げ、効率的な行動を行うことが必要である。
- (2) 渉外日報は、単に獲得件数や金額だけに留まらず、自分自身の活動実績に重点を置いて検討しなければならない。
- (3) 行動管理は目標達成のための手段であり、実績が上がっていれば行動時間の分析などは必要がない。

[問 49] 定期貯金の実績検討の仕方について、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) 純増率は、継続率が低くないか、大口で落ちているものはないか、予定していた新規は獲得できたかをチェックする。
- (2) 継続率は、中途解約継続率が低くないか、使用用途を確認したかをチェックする。
- (3) 満期処理率は、未処理が多い場合は個別にチェックしたか、期日経過後の日数が多いものは理由を把握しているかをチェックする。

[問 50] 貸出金の実績検討の仕方について、適切なものを1つ選びなさい。

- (1) 貸出は、情報のないところには発生しないので、貸出情報件数の目標は達成したかどうかを第一義的に検討する。
- (2) 住宅ローンの情報収集件数は、実行目標の2倍あるかどうかチェックする。
- (3) マイカーローンやカードローンは、おのおの年3件以上獲得することを基準目標とし、車検リストや予定者リストを作成し、セールスしたかチェックする。

「試験問題解説編」



平成27年2月7日実施

《第36回》

目 次

渉外活動の展開

問1	金融機関の基本的機能	20
問2	農業をめぐる情勢	20
問3	NISA（少額投資非課税制度）	21
問4	家計の金融資産（平成25年）	22
問5	金融商品販売法の説明義務	22
問6	マネー・ローンダリング（資金洗浄）に係る届出	22
問7	個人情報保護法	23
問8	JAバンク中期戦略（平成25～27年度）	23
問9	JA貯金の動向	24
問10	JA貸出金の動向	24
問11	マーケティングの機能	25
問12	渉外担当者の担当地区設定基準	25
問13	渉外担当者の役割	26
問14	渉外担当者の担当業務の目的と手段	26
問15	渉外担当者の目標の考え方	26
問16	渉外担当者の目標	27
問17	渉外活動の成果	27
問18	貯金財源	28
問19	他金融機関預金の奪取に必要な情報入手のポイント	28

新規開拓の進め方

問20	渉外担当者のセールスの基本	29
問21	コンプライアンスの遵守事項	29
問22	アプローチの留意点	30
問23	再訪問のアプローチの留意点	30
問24	貯蓄保有世帯の貯蓄目的	31
問25	新規開拓のアプローチ	31
問26	クロージングの心構え	32

問27	クロージングの具体的方法	32
-----	--------------	----

深耕開拓の進め方と行動管理

問28	継続取引を推進する活動	33
問29	家計のメイン化（総合取引）を推進する活動	33
問30	ライフイベント・ニーズに対応したセット推進	34
問31	管理の流れ	34
問32	管理顧客一覧表	35
問33	現状分析表	35
問34	世帯状況表	36
問35	集金業務の効率化	36
問36	満期管理の具体的方法	37
問37	行動計画立案の留意点	37
問38	行動基準	38

ローン推進と実績管理

問39	ローン推進の重要性	38
問40	ローンの働き	39
問41	ローン推進上の留意点	39
問42	ローンの情報収集	39
問43	住宅関連ローン推進の具体策	40
問44	住宅ローンの借換推進	41
問45	マイカーローン推進フロー	41
問46	住宅ローン申込み時の確認書類	41
問47	ローンの貸出実行後の管理	42
問48	渉外担当者の行動管理	42
問49	定期積金の実績検討の仕方	43
問50	貸出金の実績検討の仕方	43

正解と解説

涉外基礎

● 涉外活動の展開

金融機関の基本的機能

問 1 金融機関の3つの基本的機能（資金仲介機能・信用創造機能・決済機能）の説明について、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) 資金仲介機能の種類は、借り手の信用を調査し、返済が履行されるかどうか監視する「情報生産機能」、借り手が債務を返さないリスクを負う「リスク負担機能」、金融機関は集めた貯金を1つにまとめて貸付することができ大量の資金調達と融通を行う「資産変換機能」の3つである。
- (2) 信用創造機能とは、金融機関がその豊富な資金量を信用の源として、貸出しを行うことである。
- (3) 決済機能は金融機関の預金口座を利用することにより、現金を使わずに口座振替や公共料金の支払いなどができ、全国的な金融機関のネットワークと豊富な資金量が裏付けとなっている。

正解率 55%

正解 (2)

<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-------------------------------------	--------------------------

▶ 解説

金融機関の基本機能は、資金仲介機能・信用創造機能・資金決済機能の3つからなっている。

- (1) 資金仲介機能とは単に借り手と貸し手の仲介を行うだけでなく「情報生産機能」「リスク負担機能」「資産変換機能」などがあり、(1)は適切である。
- (2) 信用創造機能とは、金融機関が貯金と貸出を連鎖的に繰り返すことで、通貨が増えていくことをいう。

金融機関は貯金の一部を支払い準備として手元に置いておき、残りの預金を貸出にまわすことができる。貸し出されたお金は支払いに回され、支払いを受けた相手はまたそれを支払いや金融機関に預けることになる。これを繰り返すことにより預金通貨と言うお金が新しく生み出されていくということである。したがって(2)は適切ではなく本問の正解である。

- (3) 決済機能とは金融機関の預金口座を利用することによって、現金を使わずに口座振替や公共料金の支払いなどができることを言い、(3)は適切である。

農業をめぐる情勢

問 2 農業をめぐる情勢について、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) 農業については、数十年にわたって農地

面積の減少等，農業生産基盤の脆弱化が進行してきている。米粉や飼料用米等，需要を喚起する仕組みが導入されてきたが，米そのものの消費が減少している。

- (2) 米政策については，平成26年度から定額交付金を減額するとともに，米価変動補てん交付金を廃止すること，非主食用米等の転作作物に対する交付金を拡充すること等が決定された。
- (3) 農業者支援については，国立の農業者大学の開講，農業革新支援専門員の設置，農林漁業成長産業化支援機構の創設等，官中心の農業振興を目指した動きが出てきた。

正解率 40%

正解 (3)

--	--

▶▶解説

- (1) 農業については，数十年にわたって農地面積の減少等，農業生産基盤の脆弱化が進行してきている。米粉や飼料用米等，需要を喚起する仕組み（米穀等信用とへの利用促進に関する法律）が導入されてきたが，米そのものの消費が減少している。したがって(1)は適切である。
- (2) 米政策については，見直しが進んでおり平成26年度から定額交付金を減額するとともに，米価変動補てん交付金を廃止すること，非主食用米等の転作作物に対する交付金を拡充すること等が決定された。したがって(2)は適切である。
- (3) 農業者支援については，平成25年に日本農業経営大学の開校，農業革新支援専門員の設置，農林漁業成長産業化支援機構の創設等，官だけではなく官民それぞれで農業の振興を目指した様々な動きが見られた。したがって

(3)が適切ではなく本問の正解である。

NISA（少額投資非課税制度）

問 3 N I S A（少額投資非課税制度）について，適切なものを1つ選びなさい。

- (1) N I S Aとは，少額上場株式等に係る配当所得および譲渡所得等の非課税措置のことで，毎年新規投資額で100万円を上限として，取得した年から5年間非課税となる。
- (2) 平成26年1月1日～平成35年12月31日までの間に，年間100万円を上限として専用の口座で取得した公募株式投信について，その配当が非課税となる。
- (3) 非課税対象商品は，上場株式，外国上場株式，投資信託，公社債投信などを非課税口座に受け入れることができる。

正解率 48%

正解 (1)

--	--

▶▶解説

N I S A（少額投資非課税制度）とは，少額上場株式等に係る配当所得及び譲渡所得等の非課税措置のことをいう。平成26年1月1日から平成35年12月31日までの間に，年間100万円を上限として専用の口座（非課税口座）で新規に取得した上場株式や公募株式投資信託について，その配当と譲渡益が，取得した年から最長で5年間，非課税となる。

- (1) 上記のとおり(1)は適切であり，本問の正解である。
- (2) 公募株式投信だけでなく上場株式も対象になる。したがって(2)は適切ではない。
- (3) 上場株式，外国上場株式，公募株式投資信託，外国籍公募株式投資信託，上場投資信託（ETF），上場不動産投

資信託 (REIT) などで、公社債や公社債投資信託は受け入れることができない。したがって(3)は適切ではない。

家計の金融資産 (平成 25 年)

問 4 家計の金融資産に関して、適切でないものを1つ選びなさい (平成25年「家計の金融行動に関する世論調査」による)。

- (1) 金融商品の平均保有額 (全世帯) は1,101万円と前年比0.6%の減少となった。
- (2) 金融資産残高が1年前と比較して「増えた」と答えたほうが多かったのは30歳代だけで、「減った」と答えた世帯の方が圧倒的に多かった。
- (3) 預貯金については630万円で前年比0.6%増加し、過去最高額となった。

正解率 53%

正解 (3)

▶解説

- (1) 題意のとおりであり適切である。
- (2) 題意のとおりであり適切である。
- (3) 預貯金については606万円で前年比3.8%減少し、前年に続き減少となった。したがって(3)は適切ではなく本問の正解である。

金融商品販売法の説明義務

問 5 金融商品販売法の説明義務の範囲について、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) 外貨預金や投資信託等は、「市場リスクによって、元本割れが生じる恐れがあること」と「その直接の原因となる指標」を説明しなければならない。
- (2) 社債等は、「信用リスクによって元本割れが生じること」と「当該者」および「取

引の仕組みのうちの重要な部分」を説明しなければならない。

- (3) 投資信託で一定期間解約できないタイプは、「権利行使期間」「解約期間の制限」について説明しなければならない。

正解率 33%

正解 (1)

▶解説

金融商品販売法は金融商品販売業者の説明義務を明確にし、顧客への勧誘を適正化し、顧客を保護することを目的にしている。

主な点は①重要事項に関する説明義務②損害賠償の請求③勧誘方針の公表の3点である。

- (1) 外貨預金や投資信託等は、「市場リスクによって、元本割れが生じる恐れがあること」、「その直接の原因となる指標」だけでなく「取引の仕組みのうちの重要な部分」を説明しなければならない。したがって(1)は適切ではなく本問の正解である。
- (2) 題意のとおりであり適切である。
- (3) 題意のとおりであり適切である。

マネー・ローンダリング(資金洗浄)に係る届出

問 6 マネー・ローンダリング(資金洗浄)に係る届出について、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) 「疑わしい」とは、犯罪の種類を特定する必要はなく、金融機関の職員が一般的に求められる知識や経験をもとに「疑わしい」と感じるものは届出対象となる。
- (2) 届出対象はすべての金融機関業務(貯金、為替、債券、貸出、証券、信託取引、保護

り等)である。

- (3) 架空名義または本人確認のできない名義の口座開設を依頼され、その口座開設を断った場合(取引未成立)は届出の義務はない。

正解率 77%

正解 (3)



▶解説

マネー・ローンダリングに係る留意点は全ての金融機関業務が届け出対象になり、「疑わしい」とは、犯罪の種類を特定する必要はなく、金融機関の職員が一般的に求められる知識や経験をもとに「疑わしい」「臭う」と感じるものは前広に届け出対象になる。

また取引未成立(未遂)の場合であっても取引の相手方に「疑いがある」場合は届け出の対象となる。

- (1) 上記解説のとおり適切である。
- (2) 上記解説のとおり適切である。
- (3) 取引未成立(未遂)の場合でも、取引の相手方に「疑いがある」場合は届出の対象となるため(3)は適切ではない。したがって(3)が本問の正解である。

個人情報保護法

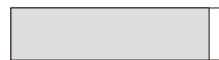
問 7 個人情報保護法について、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) 個人情報とは、生存する個人に関する情報であって、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等により特定の個人を識別できるものをいう。
- (2) 個人情報を取扱う場合は、その利用目的をできる限り明確に特定しておけば、個人データを第三者へ提供する際、本人の同意は必要ない。

- (3) J A内部の顧客コードは、顧客台帳等と突き合わせが容易であり、特定の個人が識別できるため個人情報にあたる。

正解率 94%

正解 (2)



▶解説

- (1) 個人情報とは、生存する個人に対する情報であり、(1)は適切である。
- (2) 個人情報を取扱う場合は、利用目的をできる限り明確に特定し、原則としてその利用目的達成に必要な範囲内で取扱うことと、個人データを第三者に提供する場合は原則として本人の同意が必要であるということであり、適切ではない。したがって(2)が本問の正解である。
- (3) J A内部の顧客コード(C I F等)そのものは個人情報ではないが、顧客台帳等と突き合わせが可能であり特定の個人を識別できるため個人情報にあたる。したがって(3)は適切である。

J Aバンク中期戦略(平成25～27年度)

問 8 J Aバンク中期戦略(平成25～27年度)の具体的な実践事項について、適切なものを1つ選びなさい。

- (1) 利用者基盤の拡充・再構築に向けた取組み(農業メインバンク・生活メインバンク機能)として掲げている項目は「存在意義としての農業メインバンク機能の強化」「大口安定利用者(世帯)の維持・拡大重点対策」の2つである。
- (2) 重点商品サービスは、「J Aバンクローン」「年金」「給与振込」「J Aカード」の4つである。

- (3) J Aの現場力強化として「渉外活動強化」「店舗営業拠点化」「事務堅確性向上への取り組み」「C S活動の全県展開」「支店営業管理態勢の強化」の5つが掲げられている。

正解率 64%

正解 (3)



▶解説

- (1) 「利用者軸に基づく事業推進への転換」「利用者利便性等の向上」「利用者の認知度向上」「利用者保護等への適切な対応」も含め6項目が掲げられている。したがって(1)は適切ではない。
- (2) 重点商品サービスは「J Aバンクローン」「年金」「給与振込」「J Aカード」のほかに「個人貯金」「窓販」も含め6項目である。したがって(2)は適切ではない。
- (3) J Aの現場力強化としては題意のとおりであり、適切である。したがって(3)が本問の正解である。

J A 貯金の動向

問 9 J A貯金の動向について、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) J A貯金は、平成25年3月末では89兆7千億円で前年比は1.7%の増加であった。また、平成26年3月末では91兆5千億円で前年比は2.0%の増加であった。
- (2) 個人貯金は、平成25年3月末は80兆2千億円となり前年比1.3%の増加となった。しかし、国内銀行の増加率は2.0%であり他行と比較すると、J A貯金の増加率は下回っている。
- (3) 個人貯金は、ゆうちょ銀行の伸びが鈍化しているため、相対的にJ Aのシェアは平成21年3月末と比較すると微増となっている。

正解率 40%

正解 (3)



▶解説

- (1) 題意のとおりで適切である。
- (2) 題意のとおりで適切である。
- (3) ゆうちょ銀行の個人貯金の残高は、平成23年3月末まではマイナスで推移していたが、以降はプラスに転じている。J Aのシェアは、ほぼ12%で横ばいである。したがって(3)は適切ではないので本問の正解である。

J A 貸出金の動向

問 10 J A貸出金の動向について、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) J A貸出金の増加率は、平成22年3月末までは順調な推移をしてきたが、平成23年3月末からマイナスとなった。
- (2) 収益構造を変えるためにも貯貸率の向上が不可欠だが、平成22年3月末の26.9%をピークに平成24年度は24.0%と約3ポイントもダウンしてきている。
- (3) 住宅ローンの増加率推移を見ると、平成21年3月末の14.3%から若干落ちてきているが、平成25年3月末も5%以上の増加率を保っている。

正解率 66%

正解 (3)



▶解説

- (1) J A貸出金の増加率は、平成22年までは順調な推移をしてきたが、平成23年3月末からマイナスに転じ25年3月末もマイナス1.9%となっている。したがって(1)は適切である。
- (2) 貯貸は22年3月末から年々減少し、

24%と3年間で3ポイントもダウンしてきている。したがって(2)は適切である。

(3) 住宅ローンの増加率は、平成25年3月末は5%ではなく2%であった。

したがって(3)は適切ではなく本問の正解である。

マーケティングの機能

問 11 マーケティングの機能について、次の文章に当てはまる語句の組み合わせとして、最も適切なものを1つ選びなさい。

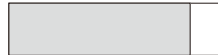
マーケティングという言葉は、マーケットに働きかけるということからでており、日本語に訳すと①または市場開発活動と言われている。

マーケティングには、②、商品化計画、販売促進、③、④・市場理念の6つの機能がある。

- (1) ①需要創造活動、②市場調査、③セールス活動、④PR・広告宣伝活動
(2) ①消費創造活動、②市場調査、③人的販売活動、④広告宣伝活動
(3) ①需要創造活動、②消費動向調査、③セールス活動、④広告宣伝活動

正解率 86%

正解 (1)



解説

マーケティングには「需要創造活動」と言われ「市場調査」「商品化計画」「販売促進」「セールス活動」「PR・広告宣伝」「市場理念」の6つの機能で成り立っている。

- (1) 上記解説のとおりであり、本問の正解である。
(2) 「セールス活動」は「人的販売活動」だけではないので適切ではない。

(3) 「市場調査」は「消費動向調査」だけではないので適切ではない。

渉外担当者の担当地区設定基準

問 12 渉外担当者の担当地区設定基準について、適切なものを1つ選びなさい。

- (1) 具体的な地区設定は、地域の世帯構造と渉外担当者の管理可能軒数を考慮して、管理すべき顧客を決定し、管理顧客一覧表を作成するという手順である。
(2) 「地域の世帯構造」とは、管理すべき顧客の優先順位を決めるためのもので、一般的には集金先、年金受給先、大口安定先(軒)、正組合員の順である。
(3) 「管理可能軒数」とは、渉外担当者が管理できる軒数数のことで、「1日当たり訪問軒数×稼働日数」で決定する。

正解率 73%

正解 (1)



解説

渉外担当者の担当地区設定は、単に地区を割り振ればよいということではなく、地域の世帯構造と渉外担当者の管理可能軒数を考慮して、管理すべき顧客を決定することが重要なポイントになる。

- (1) 上記解説のとおりで適切である。したがって(1)が本問の正解である。
(2) 「管理すべき顧客」の優先順位は、正組合員、大口軒、年金先、集金先の順が一般的であり、(2)は適切ではない。
(3) 渉外担当者の管理できる軒数(管理可能軒数)は「1日当たり訪問軒数×稼働日数÷訪問頻度」で決定しなければならない。したがって(3)は適切ではない。

渉外担当者の役割

問 13 渉外担当者の役割について、次の文章に当てはまる語句の組み合わせとして、最も適切なものを1つ選びなさい。

渉外担当者の具体的役割は、①の組合員や地域住民を②し、③とした推進と情報収集・提供に努め、そのニーズに応えるとともに、利用者の利便を図ることにより、④に寄与することである。

- (1) ①担当地区内、②常時訪問、③重点商品を中心、④J A事業の発展
- (2) ①担当地区内、②常時訪問、③信用事業を中心、④J A事業の発展
- (3) ①担当地区内、②飛び込み営業、③信用事業を中心、④J A信用事業の発展

正解率 58%

正解 (2)

解説

渉外担当者の具体的役割は、①担当地区内の組合員や地域住民を②常時訪問し、③信用事業を中心とした推進と情報収集・提供に努め、そのニーズに応えるとともに、利用者の利便を図ることにより、④J A事業の発展に寄与することである。

- (1) ③は重点商品ではなく信用事業を中心でなければならない。したがって(1)は適切ではない。
- (2) 上記解説のとおりであり、本問の正解である。
- (3) ②は飛び込み訪問ではなく常時訪問しなければならない。したがって(3)は適切ではない。

渉外担当者の担当業務の目的と手段

問 14 渉外担当者の担当業務の目的と手段について、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) 渉外担当者の仕事の手段として、集金、定期・定積の満期管理、組合員等へのサービス業務・相談業務等がある。
- (2) 渉外担当者の仕事の目的は、組合員や地域住民へのサービス業務や集金業務等を通じて利用者の「利便性」を図ることである。
- (3) 事業量を伸張させるためには、ローンの獲得、貯金商品の獲得、メイン化商品の獲得が重要である。

正解率 82%

正解 (2)

解説

渉外担当者の仕事の目的は「新規開拓」(取引のない軒の開拓)と「深耕開拓」(取引のある軒の取引複合化・拡大化)が目的であり、「集金業務」「定期・定積満期管理」「各種相談業務」等は目的を達成するための手段である。

- (1) 上記解説のとおりであり適切である。
- (2) 渉外担当者の仕事の目的は、「新規開拓」と「深耕開拓」が目的であり、「サービス業務」や「集金業務」を通じて利用者の利便を図ることは手段である。したがって(2)は適切ではなく本問の正解である。
- (3) 適切である。

渉外担当者の目標の考え方

問 15 目標の考え方について、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) 目標とは一定期間に達成すべき成果のことであり、目標＝必達であり、目標＝予定ではない。
- (2) 目標は上位目標と下位目標が連動されていなければならない。すなわち個人目標は店舗の目標を細分化したものであり、それぞれの目標を合計したものが店舗の目標と一致していなければならない。
- (3) 個人目標は与えられたノルマであり、挑戦的目標を設定しても達成できないことがあるので、達成できる範囲で設定しなければならない。

正解率 93%

正解 (3)

▶解説

目標には具備されていなければならない要件として次の3つがある①目標とは一定期間に達成すべき成果のことである。②目標は、上位目標と下位目標が連動されていなければならない。③目標は挑戦的なものでなくてはならない。

- (1) 目標とは達成すべき成果のことであり、達成したいという願望ではない。したがって(1)は適切である。
- (2) 上記解説のとおりであり適切である。
- (3) 達成感こそが渉外担当者としての活動を支えてくれるバックボーンであり、「やりがい」にもつながる。このような達成感は、目標が低くでは決して出てこない。挑戦的目標を達成してこそ達成したという満足感が味わえるものである。したがって(3)は適切ではなく本問の正解である。

渉外担当者の目標

問 16 渉外担当者の目標について、適切

でないものを1つ選びなさい。

- (1) 渉外担当者は、地域を細分化された地区を担当し、毎日の活動を通じてその地区の取引を拡大、複合化していくことが使命である。
- (2) 渉外担当者は、継続契約や中途解約は顧客にまかせ、新規契約の獲得を注力することが必要である。
- (3) 渉外担当者は、組合員や地域住民の相談相手となる知的サービスを提供することが必要である。

正解率 98%

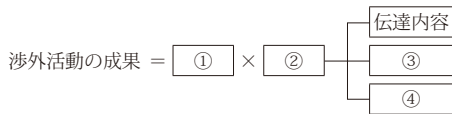
正解 (2)

▶解説

- (1) 渉外担当者は与えられた担当地区を、常時訪問し、その地区の取引を拡大、複合化していくことが使命であり、適切である。
- (2) 渉外担当者の目標は、J A事業の発展に寄与することであるから、「いくら獲得したか」ではなく、「いくら増加させたか」である。すなわち「いくら獲得するか」ではない。したがって(2)は適切ではなく本問の正解である。
- (3) 貯金を勧めるだけでなく、生活設計相談、資産管理運用相談、事業経営上の助言など知的サービスを提供することが地区管理者(渉外担当者)としての責任でもある。したがって(3)は適切である。

渉外活動の成果

問 17 渉外活動の成果について、次の式に当てはまる語句の組み合わせとして、最も適切なものを1つ選びなさい。



- (1) ①訪問頻度, ②訪問活動の質, ③伝達効果, ④対人関係
 (2) ①訪問回数, ②訪問効率, ③伝達効果, ④訪問速度
 (3) ①訪問回数, ②訪問活動の質, ③効果的活動, ④対人関係

正解率 50%

正解 (1)

--	--

▶解説

渉外活動の成果は「訪問頻度」×「訪問活動の質」であり「訪問活動の質」とは「伝達内容」「伝達効果」「対人関係」の3つである。

訪問頻度とは1軒の訪問軒に1ヶ月の間に何回訪問できるかであり、1ヶ月に訪問する延訪問回数ではない。

- (1) 上記解説のとおりであり(1)は適切で本問の正解である。
 (2) 「訪問頻度」が「訪問回数」, 「訪問活動の質」が「訪問効率」, 「対人関係」が「訪問速度」になっているので、適切ではない。
 (3) 「訪問頻度」が「訪問回数」, 「伝達効果」が「効果的活動」になっているので適切ではない。

貯 金 財 源

問 18 貯金財源の説明について、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) ストック分とは、今までに貯蓄している分のことである。
 (2) ストック純増分とは、毎月貯蓄に回す分

のことである。

- (3) フロー分とは、給与収入や農産物販売代金等毎月の収入額のことである。

正解率 69%

正解 (3)

--	--

▶解説

貯金財源には、ストック分（今までに貯蓄してある分）とストック純増分（毎月貯蓄に回す分）そしてフロー分（毎月の収入からストック純増分を引いたもの）があり、フロー分はおおむね消費支出のことである。

- (1) 上記解説のとおり適切である。
 (2) 上記解説のとおり適切である。
 (3) 給与収入や農産物販売代金等毎月の収入額からストック純増分を引いていないので適切ではない。したがって(3)が本問の正解である。

他金融機関預金の奪取に必要な情報入手のポイント

問 19 他金融機関預金の奪取（呼び戻しを含む）に必要な情報入手のポイントについて、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) 定期貯金の解約時に、使用目的を確認し、他金融機関の取引状況を聴取する。
 (2) 定期貯金の新規または増額の申し込み時に、他金融機関に分散している貯金状況を尋ねる。
 (3) ローン申込時に、現在取引している給振先・定期貯金について尋ねる。

正解率 46%

正解 (1)

--	--

▶解説

取引の複合化、拡大化は他金融機関か

らの預金の奪取が必要であり、その情報を収集することが呼び戻しの成功を左右する。

- (1) 定期貯金の解約時には、解約の動機と使用目的を聴取し、支払先の資金トレースの資料とするのであって、他金融機関預金の奪取とは言いにくいので適切ではない。したがって(1)が正解である。
- (2) 題意のとおりであり、適切である。
- (3) ローン申し込み時は給振先や他行定期貯金について情報を入手する絶好の機会であり、他金融機関預金奪取のきめ手になることが多い。したがって(3)は適切である。

● 新規開拓の進め方

渉外担当者のセールスの基本

問 20 渉外担当者のセールスの基本について、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) セールスの第一歩は、渉外担当者への信頼が不可欠であり、誠意・熱意・信義・礼儀を持って自分自身を売り込むことである。
- (2) セールスは、話術によるもので、応酬話法等の鍛錬を行い、相手に対しても説得するテクニックを身につけることがなによりも大切である。
- (3) J A の機能を的確にセールスすることにより、組合員や地域住民の信頼を得ることが大切である。

正解率 94%

正解 (2)

▶ 解説

- (1) 「セールスとは自分自身を売り込む行為である」という言葉があるように

顧客の渉外担当者に対する信頼が不可欠である。したがって(1)は適切である。

- (2) セールスは話術ではなく、組合員や地域住民の期待に応えるために、強い信念を持ち、誠意と熱意を持った「心」と礼儀と信義を重んじる「心」を忘れてはならない。したがって(2)は適切ではなく本問の正解である。
- (3) J A の総合事業体としての機能をセールスすることにより、組合員や地域住民の信頼を得ることが大切である。したがって(3)は適切である。

コンプライアンスの遵守事項

問 21 コンプライアンスの業務全般にわたる遵守事項について、適切なものを1つ選びなさい。

- (1) 事務処理は、正確かつ確実に行わなければならない。特に顧客記入帳票は、原則として役職員が代筆してはならない。
- (2) 渉外活動に当たり、貯金者等への情報提供や説明義務を負わなければならないが、特に要望がなければ所定の説明書を交付する必要はない。
- (3) 守秘義務とは、J A との取引（貯金・借入金の状況等）を第三者に漏らしてはならないことであり、顧客自体のプライバシーに関わる事項は含まれない。

正解率 92%

正解 (1)

▶ 解説

- (1) コンプライアンスの遵守事項の第一は堅実な事務処理であり、原則として代筆の禁止を徹底する必要がある。したがって(1)は適切であり、本問の正解である。

- (2) 貯金者等 J A の利用者には後日のトラブルを避けるために、取扱商品等の内容についてわかりやすく説明しなければならない。また、渉外活動にあたり、商品の特性やリスクを顧客に説明する義務を負っている。したがって、顧客に対しては十分な情報提供を行い、求めに応じて所定の説明書を顧客に交付しなければならない。したがって(2)は適切ではない。
- (3) 守秘義務とは J A との取引（貯金・借入金の状況等）は当然だが、顧客自体の状況（財務状況・プライバシーに関わる事項等）等についても、第三者に漏らしてはならない。したがって(3)は適切ではない。

アプローチの留意点

問 22 アプローチの留意点について、適切なものを1つ選びなさい。

- (1) アプローチで大切なことは第一印象である。第一印象を良くするためには緊張感を持って対応し、できるだけ笑顔を見せないようにすることである。
- (2) 金融商品を勧めることは「組合員や地域住民の生活向上に役立つセールスを行っている」と言う強い信念と自信を持って活動することが大切である。
- (3) 渉外担当者は、顧客の興味や関心事を素早くキャッチして話をすることが大切になる。とくにセールスの話題として政治や宗教、スポーツ、他人の「うわさ話」などの話が顧客に好まれる。

正解率 97%

正解 (2)

▶解説

- (1) アプローチで大切なことは第一印象であるが、緊張感を持って笑顔を見せないようにするのはではなく、明るい笑顔を絶やさず、目と目が合った瞬間「ニコッ」が決め手である。したがって(1)は適切ではない。
- (2) 「組合員や地域住民の生活向上に役立つセールスを行っている」と言う強い信念と自信が必要である。したがって(2)は適切であり、本問の正解である。
- (3) アプローチでは政治や宗教、スポーツ、他人のうわさ話、私生活などは、避けた方が良い話題である。したがって(3)は適切ではない。

再訪問のアプローチの留意点

問 23 再訪問のアプローチの留意点について、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) 前回と異なった挨拶をし、話の内容を前回と重複しないように新しい感じを出すこと。
- (2) できるだけ相手の名前（名字・役職名等）を呼ぶこと。
- (3) 未決事項に関しては、できるだけ触れないようにすること。

正解率 70%

正解 (3)

▶解説

再訪問時の留意点はいろいろあるがその代表的なものを上げておく。

- ① 礼儀を重んじること。あまりなれなれしくしないこと。
- ② 必ず前回と異なった挨拶をすること。前回と重複しないように新しい感じを出すこと。

- ③ できるだけ相手の名前（役職名）を呼ぶこと。
- ④ 未決事項を解決しておくこと。
- ⑤ 顧客の趣味、嗜好等について話題を準備していくこと。
- ⑥ 顧客の欲しているものはなにかについて、その内容を確認すること。
- ⑦ 必ず次回訪問の日時を確約しておくこと。
- ⑧ 必ず興味と関心を残して変えること。
- (1) 上記②であり適切である。
- (2) 上記③であり適切である。
- (3) 上記④のとおり未決事項は解決しておくことが必要である。したがって(3)は適切ではなく本問の正解である。

貯蓄保有世帯の貯蓄目的

問 24 貯蓄保有世帯の貯蓄目的について、次の文章に当てはまる語句の組み合わせとして、最も適切なものを1つ選びなさい。（「家計の金融行動に関する世論調査」による）

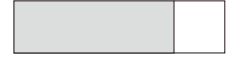
貯蓄の目的として1世帯当たり3つの複数回答を求めたところ、全世代平均では①が58.6%と最も多く、次が②が58.0%となっている。

しかし年代別に見ると、20歳代から40歳代は③がトップで、50歳代以上は④がトップになっている

- (1) ①病気や不時の災害への備え、②住宅の取得または増改築、③子供の教育資金、④老後の生活資金
- (2) ①病気や不時の災害への備え、②老後の生活資金、③子供の教育資金、④老後の生活資金
- (3) ①老後の生活資金、②子供の生活資金、③住宅の取得または増改築、④病気や不時の災害への備え

正解率 76%

正解 (2)



▶▶解説

貯蓄の目的として1世帯当たり3つの複数回答を求めたところ、全世代平均では①「病気や不時の災害への備え」が58.6%と最も多く、次が②「老後の生活資金」が58.0%となっている。

しかし年代別に見ると、20歳代から40歳代は③「子供の教育資金」がトップで、50歳代以上は④「老後の生活資金」がトップになっている。

- (1) ②が「住宅の取得または増改築」となっているので適切ではない。
- (2) 上記解説のとおりで適切であり、本問の正解である。
- (3) ②が「子供の教育資金」③が「住宅の取得または増改築」となっているので適切ではない。

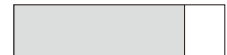
新規開拓の「アプローチ」

問 25 新規開拓の具体的流れの中で「アプローチ」について、最も適切なものを1つ選びなさい。

- (1) 「表札を読む」ことは初回訪問時の唯一の情報源であることが多く、「表札を読む」能力が必要になる。
- (2) 門あるいは玄関に呼鈴がついている場合は、相手が出て来るまで、粘り強くベルを何度も押し続けることが大切である。
- (3) 玄関に入ったらできるだけ上框（あがりまち）の近くに立ち顧客が出てくるのを待つことがポイントになる。

正解率 81%

正解 (1)



▶▶解説

新規開拓の「アプローチ」は「表札を読む」「門の中に入る」「呼び鈴を押す」「玄関に入る」の4段階である。

- (1) 新規開拓の場合、表札は唯一の情報源であることが多く、表札に書いてある情報を活用する能力が必要になる。したがって(1)は最も適切であり、本問の正解である。
- (2) 玄関に呼び鈴がついている場合は、ベルを2回短く押して「失礼します」と声をかけ玄関の中に入る等の対応を行う。しつこく何回も押したのでは、相手はイライラしてくることが多い。したがって(2)は適切ではない。
- (3) 玄関に入ったら、上框から一番遠い場所（一般的に入ってすぐのところ）に立ち、相手をできるだけこちらに呼び込むことが大切になる。したがって上框の近くに立つのは適切とは言えない。したがって(3)は適切ではない。

クロージングの心構え

問 26 クロージングの心構えについて、適切なものを1つ選びなさい。

- (1) 顧客はなかなか決断しないが、クロージングは1回で決めることが肝要である。
- (2) 顧客の心理は、迷い始めて時間がたてばたつほど、契約できないという方に傾いてくる。クロージングに入ったら、できるだけ時間をかけずに早く試みるのが肝要である。
- (3) 最初が肝心なので、できるだけ相手が契約しやすいもの、たとえば定期積金の場合「5千円でも…」 「1年でも…」などと、クロージングを試みるのが大切である。

正解率 91%

正解 (2)



▶解説

- (1) クロージングは1回で決めるということではなく、テストクロージングを試みて、早ければ話を戻したりし、その繰り返しをしながら進めることが大切である。粘り強く、何回も試みる必要がある。したがって(1)は適切ではない。
- (2) 顧客の心理は時間がたてばたつほど「やっぱりやめておこう」と契約しないほうに傾き始める。クロージングは時間をかけずに早く試みるのが肝要である。したがって(2)は適切であり、本問の正解である。
- (3) 安易なクロージングは避けること、たとえば定期積金の場合「5千円でも…」 「1年でも…」などは顧客のためにも、渉外担当者自身にもプラスにはならない。したがって(3)は適切ではない。

クロージングの具体的方法

問 27 クロージングの具体的方法で、申込書の活用が重要になってくるが、その申込書の活用について、適切なもの1つ選びなさい。

- (1) 申込書は、クロージングに入ってから時間をできるだけかけないで、早めに出すことが大切になる。
- (2) 決めるのはお客様であり、それをサポートするのが渉外担当者である。商談が長引くようなときに、引き際をさぐるために使用してはいけない。
- (3) 申込書は最後に使うものであるが、大切にカバンに保管し、あわてずゆっくり提示しなければならない。

正解率 78%

正解 (1)



▶解説

- (1) 顧客の心理は、「やってみよう」と思う気持ちと「やっぱりやめておこう」と思う気持ちがあり、時間がたてばたつほど「やっぱりやめておこう」「今日は辞めておこう」と言う心理状態になってくる。したがって申込書を早めに出し決断を促す道具の一つとして使うことが大切である。したがって(1)は適切であり、本問の正解である。
- (2) 申込書の活用方法には、引き際をさぐるために使用する場合と相手の決断を促す場合に使用するケースがある。したがって(2)は適切ではない。
- (3) クロージングに入ってから時間をなるべくかけないで素早く出すことが大切である。申込書はいつでもすぐ出せるように準備しておくことが大切になる。カバンの中を見なくても、申込書をすばやく出すことができるように訓練しておく必要がある。したがって(3)は適切ではない。

● 深耕開拓の進め方と行動管理

継続取引を推進する活動

問 28 深耕開拓の1つである「継続取引を推進する活動」(以下「この活動」と略記)の内容について、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) 流動性貯金の口座解約の防止と睡眠口座発生の防止・睡眠口座復活を促進することに絞り込み推進することがこの活動に該当する。
- (2) 定期貯金の中途解約の防止、満期管理の徹底と増額書替や元利金書替の推進等は「この活動」に該当する。

- (3) 定期積金の掛込延滞・中途解約の防止、満期後の定期への書替促進、継続契約の推進等が「この活動」に該当する。

正解率 83%

正解 (1)

▶ 解説

深耕開拓で大切なことは、現在取引しているものを継続することである。いくら新規顧客を獲得しても、既存の取引が継続しなければザルで水を汲むようなことになってしまう。

- (1) 流動性貯金については口座解約の防止・睡眠口座復活を促進することに絞り込むのではなく、入出金の活発化による残高の増加も大事である。普通貯金と公共料金の振替セット・キャッシュカードの発行・J Aカードの発行など、当該口座を決済口座に成長させることが有効である。したがって(1)は適切ではなく本問の正解である。
- (2) 定期貯金の中途解約の防止、満期管理の徹底と増額書替や元利金書替の推進等は継続取引を促進するポイントである。したがって(2)は適切である。
- (3) 定期積金の掛込延滞・中途解約の防止、満期後の定期貯金への書替促進、継続契約の推進等は継続取引を推進する活動の重要ポイントである。したがって(3)は適切である。

家計のメイン化(総合取引)を推進する活動

問 29 深耕開拓の1つである「家計のメイン化(総合取引)を推進する活動」(以下「この活動」と略記)の内容について、適切

でないものを1つ選びなさい。

- (1) 給与振込・年金等の自動受け取りや、公共料金・J Aカード等の自動支払いをお勧めすることは、「この活動」に該当する。
- (2) 年金友の会への加入やゲートボールなどの「組合のサークル活動」への参加を推進することは、「この活動」に該当する。
- (3) 定期貯金の満期解約金を資金トレースすることは、「この活動」に該当する。

正解率 73%

正解 (3)

--	--

▶ 解説

「家計のメイン化（総合取引）を推進する活動」は総合取引の推進とJ A全ての機能の利用促進の2つからなっている（涉外基礎講座No3の7頁「表1-1 家計のメイン化（総合取引）構図参照」）。

- (1) 総合口座を中心とした給与振込・年金等の自動受け取りや、公共料金・J Aカード等の自動支払いをお勧めすることは、家計メイン化の第一歩である。したがって(1)は適切である。
- (2) 年金友の会への加入やゲートボールなどの「組合のサークル活動」への参加を推進することは、J A全ての機能の利用促進に当たるので適切である。
- (3) 定期貯金の満期解約金を資金トレースすることは、「継続取引を推進する活動」で家計のメイン化項目ではない。したがって(3)は適切ではなく本問の正解である。

ライフイベント・ニーズに応じたセット推進

問 30 ライフイベント・ニーズに対応したセット推進（以下「この活動」と略記）について、適切でないもの1つ選びなさい。

- (1) 「この活動」は、商品軸から利用者軸に基づく事業推進の転換を意味し、決済・資産形成・資産需要・リスク管理の金融商品をセット推進することに取り組むことをいう。
- (2) J A貯金最大の流入財源は販売代金だが、年金もこれに次いでおり、年金と年金定期貯金のセット推進が「この活動」の重点の1つになる。
- (3) J Aバンクにおける給与振込の流入額は年間で3.7兆円となっており、年金振込と同様に重要な財源になっている。「この活動」の重点の1つとして、給与振込のセット推進が挙げられている。

正解率 50%

正解 (2)

--	--

▶ 解説

「ライフイベント・ニーズに対応したセット推進」とは利用者軸に基づく事業推進の転換を意味し、決済・資産形成・資産需要・リスク管理の金融商品をセット推進することに取り組むことをいう。

- (1) 上記解説のとおりであり、適切である。
- (2) J A貯金最大の流入財源は年金であり、次いで販売代金となっている。したがって(2)は適切ではないので本問の正解である。
- (3) 題意のとおりであり適切である。

管理の流れ

問 31 管理の流れについて、次の文章に当てはまる語句の組み合わせとして、最も

適切なものを1つ選びなさい。

管理の流れは次の8段階になる。

現状を把握する, ①, ②, 実行する, ③, ④, 計画と実績のズレを発見し, 場合によっては行動修正を行う, ⑤

(1) ①具体的に施策を検討する ②目標を設定する ③毎日の実績を記録する ④中間検討を行う ⑤成果と目標をイコールにする

(2) ①具体的に施策を検討する ②目標を設定する ③中間検討を行う ④毎日の実績を記録する ⑤成果と目標をイコールにする

(3) ①目標を設定する ②具体的に施策を検討する ③毎日の実績を記録する ④中間検討を行う ⑤成果と目標をイコールにする

正解率 53%

正解 (3)



▶解説

管理の流れは次の8段階になる。

現状を把握する, ①目標を設定する, ②具体的に施策を検討する, 実行する, ③毎日の実績を記録する, ④中間検討を行う, 計画と実績のズレを発見し, 場合によっては行動修正を行う, ⑤成果と目標をイコールにする。

(1) ①と②が逆になっているので適切ではない。

(2) ①と②, ③と④が逆になっているので適切ではない。

(3) 上記解説のとおり適切であり, 本問の正解である。

管理顧客一覧表

問 32 管理顧客一覧表について, 最も適切なものを1つ選びなさい。

(1) 年金のみの顧客は, 年金が支給される前の月初に訪問する。

(2) できるだけ効率的に訪問するために「正組合員軒で未集金軒」を集金軒の近く(同住所等)に割り振る方がよい。

(3) 地区外の顧客については, 積極的に訪問し当支店との取引を強化する。

正解率 86%

正解 (2)



▶解説

(1) 年金のみの顧客は, 年金が支給された後の15日から17日に訪問した方がよいので, 適切ではない。

(2) 訪問効率を上げるため(移動時間を少なくすること)に「正組合員軒で未集金軒」を集金軒の近く(同住所等)に割り振る方がよいので適切である。したがって(2)が本問の正解である。

(3) 訪問効率上, 他支店エリアの顧客は, 他支店に店舗移管を検討しなければならない。したがって(3)は適切とはいえない。

現状分析表

問 33 担当地区の取引状況を把握する「現状分析表」(JASTEM帳票)の内容について, 適切なものを1つ選びなさい。

(1) 「現状分析表」は, 「当座性貯金」「定期貯金(期間・金額帯別)」「定期貯金(満期到来)」「定期積金(期間・金額帯別)」「定期積金(満期到来)」の5枚が出力される。

(2) 「定期貯金(満期到来)」は, 1年分の月別満期件数・金額が表示されているが, 自動継続分については表示されていない。

(3) 定期積金(満期日到来)」は, 1年分の月別件数・金額が集金と集金以外(一般的には自動振替え分)が表示されている。

正解率 47%

正解 (3)

--	--

▶解説

- (1) J A S T E M 帳票の現状分析表は出題の5枚のほかに「貸出金」があり6枚出力されるので適切ではない
- (2) 「定期性貯金（満期到来）」については、自動継続分と非自動継続分が件数・金額表別に表示されており、非自動継続の管理がしやすくなっている。したがって(2)は適切ではない。
- (3) 題意のとおりであり、口座からの自動振替分が表示させているのでその管理がしやすくなっている。したがって(3)は適切であり、本問の正解である。

世 帯 状 況 表

問 34 担当顧客の取引状況を把握する「世帯状況表」(J A S T E M 帳票)について、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) 世帯状況表には、顧客属性情報として家族・性別・資格・生年月日・年齢等が表示されている。
- (2) 取引項目としては、「取引項目情報」「貯金取引情報」「貸出取引情報」「満期情報」が表示されている。
- (3) 取引開始日と最新取引日が表示され、直近のキャンペーン実績も表示されている。

正解率 83%

正解 (3)

--	--

▶解説

家計メイン化（総合取引）を進める上で、欠くことのできない資料が顧客の取引状況の資料である。世帯単位で個々の

取引状況をつかみそれに合わせて推進が重要になってくる。世帯状況表は、「顧客属性」「取引項目情報」「貯金取引情報」「貸出取引情報」「満期情報」の5項目からなり推進メモも入力できるようになっている。

- (1) 世帯状況表は顧客属性情報が表示されており、適切である。
- (2) 取引項目として「取引項目情報」「貯金取引情報」「貸出取引情報」「満期情報」が表示されている。
- (3) 取引開始日と最新取引日は表示されているが、直近のキャンペーン実績は表示されていない。したがって(3)は適切ではなく本問の正解である。

集 金 業 務 の 効 率 化

問 35 集金業務は、渉外担当者にとって目的（深耕開拓）を達成するための手段として重要な業務だが、その効率化について、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) 集金活動はコストがかかり、活動が拘束されるので、集金日（5・10日、月末等）はできるだけ集中させた方がよい。
- (2) 普通貯金からの振替が可能だとしても、安易にそれを行うのではなく、顧客とのパイプを太くし、深耕開拓を行うことを前提として検討する必要がある。
- (3) 1軒(世帯)の集金日を同一にしたり、移動時間短縮のため訪問ルートの変更を検討する。

正解率 76%

正解 (1)

--	--

▶解説

- (1) 集金を特定日（5・10日、月末）に集中させると、その日は集金屋さんになってしまい、本来の推進活動がで

きなくなってしまう。集金はできるだけ平準化することが望ましい。したがって(1)は適切ではないので本問の正解である。

- (2) 集金が必要であるかどうかの検討は顧客とのパイプを太くし、深耕開拓を行うことを前提として検討する必要がある。したがって(2)は適切である。
- (3) 訪問効率を考えると1軒(世帯)の集金日を同一にしたり、移動時間短縮のため訪問ルートの変更を検討する必要がある。したがって(3)は適切である。

満期管理の具体的方法

問 36 満期管理の具体的方法について、最も適切なものを1つ選びなさい。

- (1) 自動継続定期貯金は、キャンペーン時や顧客からの依頼がない場合は、満期時の訪問はする必要はない。
- (2) その世帯のライフスタイルはおおむね決まっているので、満期時は定期貯金の預入時期でもあるので、新規や増額書替のチャンスともいえる。
- (3) 定期積金の満期管理は、定期貯金への振替と継続契約の依頼が中心であり、満期の2ヶ月前から推進を行う必要がある。

正解率 71%

正解 (2)



▶ 解説

- (1) 自動継続定期貯金であっても満期時に増額書替あるいは家族貯金を新たに依頼するため、訪問する必要がある。したがって(1)は適切ではない。
- (2) その世帯のライフスタイルは前年と同じような傾向があるので、満期時は預

入時期でもあるので、新規や増額書替のチャンスともいえる。したがって(2)が最も適切であり、本問の正解である。

- (3) 定期積金の満期管理は満期の2ヶ月前からの推進では遅い。4ヶ月前からの推進が必要である。したがって(3)は適切ではない。

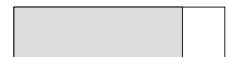
行動計画立案の留意点

問 37 行動計画立案の留意点について、最も適切なものを1つ選びなさい。

- (1) 重要課題や中心的目標は優先的に予定に組み入れ、管理顧客一覧表の本日分と未訪問分を計画に組み入れる。
- (2) 1日の訪問地区を集中させ、集金業務の効率化のために集金先を優先して計画を立案する。
- (3) 店内業務をできるだけ簡略化する。そのためには訪問準備や訪問計画もできるだけ時間をかけずに行う。

正解率 80%

正解 (1)



▶ 解説

渉外活動における成果の有無は、渉外担当者の意欲的な行動力、すなわち目標達成のために日々の行動計画を綿密に立てることが重要な仕事になってくる。

- (1) 重要課題や中心的目標は優先的に予定に組み入れ、管理顧客一覧表の本日分と未訪問分を計画に組み入れることが最も重要である。したがって(1)が最も適切であり、本問の正解である。
- (2) 訪問地区を集中させるのはいいが、集金先を優先して計画を立てるのは適切ではない。したがって(2)は適切では

ない。

- (3) 店内業務をできるだけ簡略化することはいいが、そのために訪問準備や訪問計画をおろそかにしてはならない。したがって(3)は適切ではない。

行 動 基 準

問 38 行動基準について、最も適切なものを1つ選びなさい。

- (1) 総訪問軒数は、「新規訪問軒数」「深耕訪問軒数」「不在件数」から構成されており、1日の訪問軒数は担当地区の実態に合わせて決定しなければならない。
- (2) 行動基準は、J A組織としての渉外担当者に対する期待水準であり、これを遵守することが渉外担当者の基本である。
- (3) 行動基準の内容は、「総訪問軒数」が訪問実績となり、「契約率」「獲得口座平均金額」「1軒当たりの滞留時間」が訪問効率としてできている。

正解率 41%

正解 (1)

▶ 解説

行動基準は、渉外担当者の行動の指針であり、目標必達のための行動目標である。

- (1) 行動基準の総訪問軒数は「新規訪問軒数」「深耕訪問軒数」「不在軒数」から構成されており、担当地区の実態に合わせて決定しなければならない。できない行動基準を作成しても意味がない。したがって(1)は最も適切であり本問の正解である。
- (2) 行動基準は、J Aの期待水準ではなく、渉外担当者個々の行動の指針であり、目標必達のための自己基準であり、

自分自身で決めた自己基準でなければならない。したがって(2)は適切ではない。

- (3) 行動基準の内容で訪問実績は、「総訪問軒数」「獲得口座数」「獲得金額」であり、「総訪問軒数」だけではない。したがって(3)は最も適切とは言えない。

ローン推進と実績管理

ローン推進の重要性

問 39 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) 収益基盤の確保のために、個人ローンはその他の貸出と違って、延滞や固定化債権にならないので、積極的な推進が必要になる。
- (2) 個人ローンの中でも住宅ローンは、長期にわたり安定した収益が確保できるので戦略的に推進する。
- (3) 個人ローン、特に住宅ローンの推進は、その返済財源のために給与振込・年金等の「家計メイン化」の推進が可能になる。

正解率 94%

正解 (1)

▶ 解説

- (1) 個人ローンは、収益基盤の確保のために積極的な推進が必要になるが、安易なセールスや甘い与信判断、不適切な事後管理をすると、事故率が高まり、結果的に延滞や固定化債権になりかねない。したがって(1)は適切ではないので本問の正解である。
- (2) 題意のとおりであり適切である。
- (3) 題意のとおりであり適切である。

ローンの働き

問 40 ローンの働きについて、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) ローンの利鞘は大きく、資金需要も旺盛なので、安定的な利用客を確保して将来に向けた収益基盤を築くのに最適な商品である。
- (2) ローンは、誰にでも一定金額まで迅速に融資が可能なので、多様化したニーズに即応できる。
- (3) 世帯主と住宅ローンを中心に総合取引を確保し、マイカー等の消費者ローンによって家族取引を深めることが可能である。

正解率 96%

正解 (2)

解説

ローンの働きは①安定的な収益基盤の確保②貯金の伸長③多様なニーズに即応④若者との取引深化⑤家計のメイン化の5つである。

- (1) 安定的な収益基盤を築くのに最適な商品である。したがって(1)は適切である。
- (2) ローンは誰にでも一定額まで迅速に融資できるわけではなく、融資要項の条件を満たしている者に可能である。したがって(2)は適切ではないので本問の正解である。
- (3) 世帯主と住宅ローンを中心に総合取引(家計のメイン化)を確保し、家族との取引を深めることが可能になる。したがって(3)は適切である。

ローン推進上の留意点

問 41 ローン推進上の留意点について、適切なものを1つ選びなさい。

- (1) ローンの推進と家計メイン化のための各種決済機能のセットは別なものなので、別々の担当者が推進しなければならない。
- (2) ローンの推進には審査や回収も含まれているが、渉外担当者は情報収集を中心にし、審査・回収は担当部署に任せなければならない。
- (3) ローン商品の金利は、「調達コスト+販売コスト+所定リスク+所定利益」という設計で設定されている。

正解率 65%

正解 (3)

解説

- (1) ローンの推進担当者は、「家計メイン化」のための各種決済機能をセットしてもらうことを頭に入れて行わなければならない。したがって別の担当者が推進するのではなくローン推進担当者が同時に推進をする必要がある。したがって(1)は適切ではない。
- (2) 一般的に渉外担当者は「申込受理」までを分担しているケースが多いが、「審査」「回収」も所轄担当部署に任せるのではなく、渉外担当者が中心となって取り組む必要がある。したがって(2)は適切とはいえない。
- (3) 題意のとおりであり適切である。したがって(3)が本問の正解である。

ローンの情報収集

問 42 ローンの情報収集の1つとして貯金通帳から読み取る情報収集があるが、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) 自動車ディーラー系のローン会社への振込がある場合は、買替えのタイミングを把握

する。

- (2) 総合口座貯金通帳に頻繁に貸越が発生している場合は、資金不足が多発しているのでカードローンの推進者としては不適切である。
- (3) 予備校や塾などへの振込がある場合は、進学を控えた子供がいる可能性が高いため、教育ローンのニーズを探ること。

正解率 75%

正解 (2)



▶解説

貯金通帳に記載された入出金・振り込み情報・残高の変化等からローンだけではないが、顧客のニーズを把握することができる。

- (1) 通帳に自動車系ディーラー系のローン会社への振込がある場合は、買替情報を収集し、そのタイミングを把握することが大切になる。したがって(1)は適切である。
- (2) 総合口座貯金に頻繁に貸越が発生している場合は、カードローンの不適格者ではなく、勿論審査は必要だが推進対象として情報を収集する。したがって(2)は適切ではなく本問の正解である。
- (3) 予備校や塾などへの振込がある場合は、進学を控えた子供がいる可能性が高いため、教育ローンのニーズを探ることが大切である。したがって(3)は適切である。

住宅関連ローン推進の具体策)

問 43) 住宅関連ローン推進の具体策について、最も適切なものを1つ選びなさい。

- (1) 住宅関連ローンの推進の第一歩は、見込

み先のリストアップであり、その主なものは、給与振込指定者、既利用顧客で完済または完済予定者である。

- (2) 休日の住宅ローン相談会の開催等により、融資担当者が中心になり、積極的に地域住民に働きかけを行う。
- (3) 住宅関連業者との取引開拓の手順は、同業者の風評を確認し、問題業者でないかを外部資料等でチェックしたうえで、提携候補先のリストアップを行い、その後、訪問ヒアリング等へと進めていく。

正解率 23%

正解 (1)



▶解説

住宅関連ローン推進の具体策は①見込み先のリストアップ②借換推進③住宅ローン相談会の開催④住宅関連業者との連携推進である。

- (1) 給与振込者（JAをメインとして利用している）、既利用顧客で完済または完済予定者（取引状態が把握できていることと、返済能力に懸念のない優良顧客）は、有望なリストアップ先となる。したがって(1)は最も適切であり本問の正解である。
- (2) 住宅ローン相談会は、融資担当者だけでなく渉外担当者も積極的に参画し、その中心的役割を果たすことが必要である。したがって(2)は適切ではない。
- (3) 住宅関連業者との取引開拓は提携候補先リストアップが先でその後問題業者のチェック等を行い、その後訪問ヒアリングと言う手順である。したがって(3)は適切ではない。

住宅ローンの借換推進)

問 44 住宅ローンの借換推進について、次の文章の語句の組み合わせとして、適切なものを1つ選びなさい。(住宅金融支援機構「民間住宅ローンの借換実態調査」)。

借換前の経過年数は①が77.9%を占め、借換前後の金利差が②までが51.5%、③までが72.4%となっている。

- (1) ①3年以内、②1.0%、③1.5%
 (2) ①5年以内、②1.5%、③2.0%
 (3) ①10年以内、②1.0%、③1.5%

正解 (3)

正解率 77%



▶解説

住宅ローンの借換は圧倒的に「金利が低くなるから」「返済額が少なくなるから」であり、経過期間・金利差における借換実績を頭に入れて推進することが重要である。

借換前の経過年数は①10年以内が77.9%を占め、借換前後の金利差が②1.0%までが51.5%、③1.5%までが72.4%となっている。

- (1) ①3年以内は28.3%である。したがって(1)は適切ではない
 (2) ①5年以内は43.0%で、②③の金利もそれぞれ1.0%、1.5%の誤りである。したがって(2)は適切ではない。
 (3) 上記解説のとおり適切であり、本問の正解である。

マイカーローン推進フロー)

問 45 マイカーローン推進フローについて、適切なものを1つ選びなさい。

- (1) ①情報収集→②見込客の抽出→③情報蓄積→④担当者の決定→⑤セールス活動→⑥DM・パンフの発送→⑦セールス結果の記録→⑧情報の更新
 (2) ①情報収集→②見込客の抽出→③担当者の決定→④セールス活動→⑤DM・パンフの発送→⑥セールス結果の記入→⑦情報の更新→⑧情報の蓄積
 (3) ①情報収集→②情報蓄積→③見込客の抽出→④担当者の決定→⑤DM・パンフの発送→⑥セールス活動→⑦セールス結果の記入→⑧情報の更新

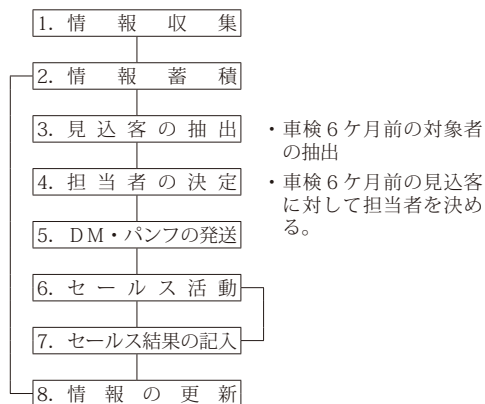
正解率 52%

正解 (3)



▶解説

マイカーローンの推進フローは次のとおりである。



- (1) ②見込み客の抽出と③情報の蓄積、⑤セールス活動と⑥DM・パンフの発送が逆になっているので適切ではない。
 (2) ⑧情報の蓄積は①情報収集と②見込み客の抽出の間であり、適切ではない。
 (3) 上記解説のとおり適切であり本問の正解である。

住宅ローン申込み時の確認書類)

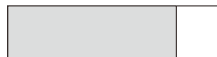
問 46 住宅ローン申込み時の確認書類に

ついて、適切なものを1つ選びなさい。

- (1) 住民票謄本、印鑑登録証明書を徴求する場合は、交付日から3ヶ月以内のものが必要である。
- (2) 給与所得者の所得の確認書類の1つである所得証明書は勤務先から発行され、源泉徴収票は市区町村から発行される。
- (3) 自営業者（含む農業者）の所得証明は、市町村から発行される納税証明書および確定申告書の前年度分が必要になる。

正解率 80%

正解 (1)



▶ 解説

住宅ローン申し込み時の確認書類が内容不備のため、何回も書類を持参頂くということは絶対に避けなければならない。徴求書類は1回完結主義が原則である。

- (1) 住民票謄本、印鑑登録証明書を徴求する場合は、交付日から3ヶ月以内のものが必要でその確認を忘れてはならない。したがって(1)は適切であり本問の正解である。
- (2) 所得証明書は市町村から発行され、源泉徴収票は勤務先から発行される。したがって(2)は適切ではない。
- (3) 自営業者（含む農業者）の所得証明は、市町村ではなく税務署から発行される納税証明書および確定申告書の過去3年分が必要になる。したがって(3)は適切ではない。

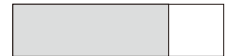
ローンの貸出実行後の管理

問 47 ローンの貸出実行後の管理について、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) 「資金使途自由」なローンであっても、借入申込書に資金使途を必ず記入してもらうほか、資金が借入目的どおり使われたかどうかを事後チェックする。
- (2) 「家計のメイン化」の主力商品であるローンの実行後は、1年に1回程度訪問し、その生活ぶりや経営状況等の観察をすることが大切である。
- (3) 給振・公共料金の自動支払いセットなど総合取引の推進に必要な項目は、ローン実行前にJ A利用を推進することが大切である。

正解率 74%

正解 (2)



▶ 解説

貸出後の管理の留意点は①資金使途の確認②生活振り・経営状況の観察③取引方針の見極め④総合取引の推進である。

- (1) 「資金使途自由」なローンであっても、借入申込書に資金使途を必ず記入してもらうほか、資金が借入目的どおり使われたかどうかを事後チェックすることが必要になる。したがって適切である。
- (2) 生活ぶりや経営状況等の観察は、1年に1回程度の訪問では、管理できない。したがって(2)は適切ではなく本問の正解である。
- (3) 総合取引の推進はローン実行前にJ A利用を推進することが大切である。したがって(3)は適切である。

渉外担当者の行動管理

問 48 渉外担当者の行動管理について適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) 行動管理は自己管理であり、渉外担当者

は自身の手で自分を鍛え上げ、効率的な行動を行うことが必要である。

- (2) 渉外日報は、単に獲得件数や金額だけに留まらず、自分自身の活動実績に重点を置いて検討しなければならない。
- (3) 行動管理は目標達成のための手段であり、実績が上がっていれば行動時間の分析などは必要がない。

正解率 97%

正解 (3)

▶解説

渉外活動の特性には次の3つがある。

- ① 活動の場が店外であること
- ② 時間の自由が与えられ、自分自身でコントロールできること
- ③ 仕事の対象が機械や物ではなく人であること

渉外担当者は自分の考え次第でいくらかでも仕事や時間をコントロールできる要素を持っている。したがって渉外担当者は行動管理（自己管理）が重要な要素となってくる。

- (1) 題意のとおり適切である。
- (2) 獲得件数や金額は重要な要素だが、自分自身の活動実績に重点を置く必要がある。

したがって(2)は適切である。

- (3) 行動管理は目標達成のための手段であるが、実績が上がっているときほど、その行動時間の分析が必要になる。したがって(3)は適切ではなく本問の正解である。

定期積金の実績検討の仕方

問 49 定期積金の実績検討の仕方について、適切なものを1つ選びなさい。

て、適切でないものを1つ選びなさい。

- (1) 純増率は、継続率が低くないか、大口で落ちているものはないか、予定していた新規は獲得できたかをチェックする。
- (2) 継続率は、中途解約継続率が低くないか、使用用途を確認したかをチェックする。
- (3) 満期処理率は、未処理が多い場合は個別にチェックしたか、期日経過後の日数が多いものは理由を把握しているかをチェックする。

正解率 53%

正解 (2)

▶解説

- (1) 定期貯金の実績検討は純増額が第一義で、それが低い場合継続率が低くないか、大口で落ちているものはないか、予定していた新規は獲得できたかをチェックすることが大切である。したがって(1)は適切である。
- (2) 継続率は、中途解約継続率が低くないか、使用用途を確認したかだけではなく、大口の満期解約はなかったか、場合によってはローンを勧めたか、総合口座セット率を上げる努力をしているか等もチェックする必要がある。したがって(2)は適切ではなく本問の正解である。
- (3) 満期処理率は、未処理が多い場合は個別にチェックしたか、期日経過後の日数が多いものは理由を把握しているかであり適切である。

貸出金の実績検討の仕方

問 50 貸出金の実績検討の仕方について、適切なものを1つ選びなさい。

- (1) 貸出は、情報のないところには発生しな

いので、貸出情報件数の目標は達成したかどうかを第一義的に検討する。

- (2) 住宅ローンの情報収集件数は、実行目標の2倍あるかどうかチェックする。
- (3) マイカーローンやカードローンは、おのおの年3件以上獲得することを基準目標とし、車検リストや予定者リストを作成し、セールスしたかチェックする。

正解率 71%

正解 (1)



▶解説

貸出はJAの収益の根源であり、その増強なくして収益構造の変化はあり得ない。貸出金の実績検討は全体でも個人でも綿密に行う必要がある。

- (1) 貸出の実行は情報収集の多さに比例してくることを忘れず、貸出情報件数の目標は達成したかどうかを第一義的に検討する。したがって(1)は適切であり本問の正解である。
- (2) 住宅ローンの情報収集件数は、2倍では少なすぎる。実行目標の4倍は必要である。したがって(2)は適切ではない。
- (3) マイカーローンは年3件ではなく12件以上、カードローン年3件ではなく10件以上獲得することを基準目標としてセールスすることが大切である。したがって(3)は適切ではない。

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