

# 第 10 回 接客販売技能検定 1 級レディスファッション販売 学科試験

2025 年 6 月 13 日 実施

## 注意事項

- ①試験時間は 60 分です。
- ②本試験は選択式・記述式で、40 問出題します。
- ③試験中は、筆記用具（鉛筆・消しゴム）、受検票以外のものはカバンなどにしまい、椅子の下に置いてください。
- ④携帯電話、スマートフォンなどの通信機器類の使用は禁止します。必ず電源を切り、カバンなどにしまってください。
- ⑤受検票は係員が確認できるよう、通路側に置いてください。
- ⑥解答用紙に受検番号・氏名（フリガナ）を記入してください。※記入漏れがあった場合、採点はされません。
- ⑦試験監督者から開始の合図があるまでは問題用紙を開けないでください。
- ⑧試験開始後、問題に取りかかる前に問題全体を確認してください。落丁や乱丁があった場合は試験監督者に申し出てください。
- ⑨試験開始後の質問には一切お答えできません。
- ⑩不正行為があった場合はすべての解答が無効になります。
- ⑪解答用紙への記入は丁寧に行ってください。欄外に記入された場合や文字が読み取れない場合、解答は無効になります。また記入の際は必ず鉛筆またはシャープペンシルを使用してください。
- ⑫試験中に退出することはできません。
- ⑬試験終了後は速やかに筆記具を置き、試験監督者の指示に従ってください。
- ⑭試験監督者の指示に従わない場合、退出を命じることがあります。

試験問題は次ページから始まります

厚生労働大臣指定試験機関  
一般社団法人日本百貨店協会 接客販売技能検定事務局

[問 1]

身だしなみの整っていない新人スタッフに対し、どのように改善を求めるのがよいか。不適切なものを2つ選びなさい。

1. 身だしなみを整えることによって、お客様がどのように感じるのかを伝える。
2. お客様から見てあなたは店の代表であり、その印象が店の印象になると伝える。
3. 服装の乱れは心の乱れであるから、あなたの気持ちに問題があると伝える。
4. どこをどのように整えるとよいのか、よい例を写真などのサンプルを示して伝える。
5. 身だしなみにも多様性を認め、他人が口出すべきではないので特に何も伝えない。

[問 2]

言葉遣いについて、下線部分が適切であれば○、不適切であれば正しい言葉を記入しなさい。

「お客様が海外旅行に参られたときのお写真を拝見する。」

ア                      イ                      ウ

[問 3]

以下の文章を読み、ア～エの質問に答えなさい。

ある観光地に観光客が集中することによって過度の混雑やマナー違反が生じ、地域住民の生活へ負の影響を与えたり、旅行者の満足度が低下したりすることが世界的に問題となっている。その現象が起きている要因として、SNS による情報の拡散の他に、（ イ ）層の増加や（ ウ ）の普及が挙げられている。今後は地域や時期の分散を促すことや、IoT を活用したサービスの普及など、対策が急がれている。

ア. 下線部分の状況を何というか。その言葉を記入しなさい。

イ. （ イ ）内にあてはまるものを選択肢より選びなさい。

【選択肢】 1. 富裕 2. 中間 3. 貧困

ウ. （ ウ ）には直接的にあてはまらないものを選択肢より選びなさい。

【選択肢】 1. LCC 2. 民泊 3. メタバース

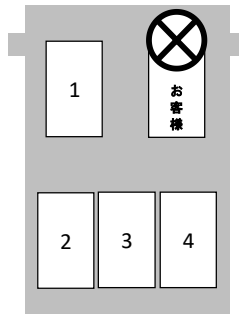
エ. 今後の対策として、複数の公共交通やそれ以外の移動手段を最適に組み合わせて検索・予約・決済を一括して行う IoT を活用したサービスの普及も期待されている。このサービスの名称を選択肢より選びなさい。

【選択肢】 1. MaaS 2. OTA 3. AR

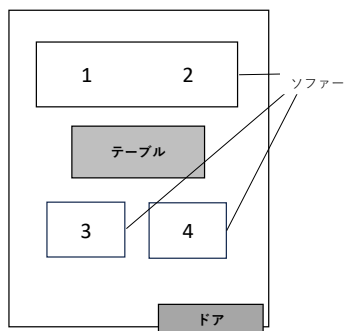
[問 4]

マナーについて、ア～ウの質問に答えなさい。

ア. お客様が運転する車に乗せてもらう場合、下図 1～4 のうちどの座席に座るのが適切か、1 つ選びなさい。他に乗る人はいないものとします。



イ. お客様のご自宅に訪問した際、下図のような応接室に案内されました。特に座る場所を指定されなかった場合、1～4 のうちどの席に座るのが適切か、1 つ選びなさい。他に人はいないものとします。



ウ. エレベーターにお客様と乗る場合、目的階に着いたら、先に降りるのはどちらが適切か選びなさい。

【選択肢】

1. 自分      2. お客様

[問 5]

以下の事例について、ア～ウの質問に答えなさい。

事例：百貨店 A が一方的な販売計画の変更を理由に、メーカー B が百貨店 A オリジナル品として製造した商品の仕入れを拒否した。メーカー B は百貨店 A との取引継続ができなくなると経営に支障がでるため、百貨店 A の要求を受け入れざるをえなかった。

- ア．百貨店 A の要求は「(        ) の濫用」が適用される可能性がある。(    ) 内の語句を記入しなさい。
- イ．アを規制する法律を記入しなさい。
- ウ．さらにある条件を満たした場合、下請法に触れる可能性もある。その条件とは取引の内容と百貨店 A とメーカー B の (    ) の金額である。(    ) 内の語句を記入しなさい。

[問 6]

ある期間の期首在庫が 450 万円、期末在庫が 400 万円、期中仕入高が 970 万円、売上高が 1000 万円だった場合、次のア～ウの質問に答えなさい。

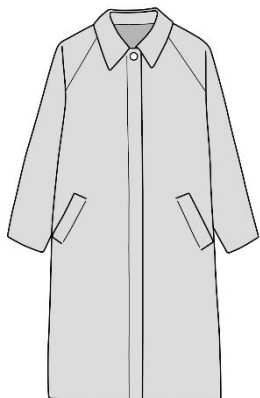
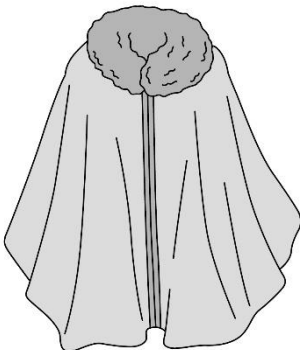
- ア．商品ロス高を算出しなさい。
- イ．商品ロス率を%で算出しなさい。小数点以下が発生した場合は小数点第 3 位を四捨五入し、少数点第 2 位まで求めなさい。
- ウ．商品ロス率を改善する方法にはあたらないものを次の 1～4 から 1 つ選びなさい。

【選択肢】

1. 棚卸時の数え忘れをなくす
2. 万引き対策を強化する
3. 在庫量を売上予測より多めに持つ
4. 商品の保管状態を良好に保つ

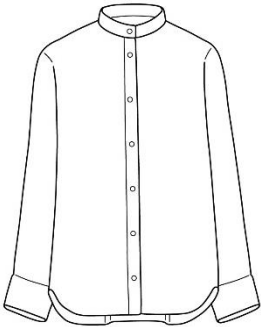
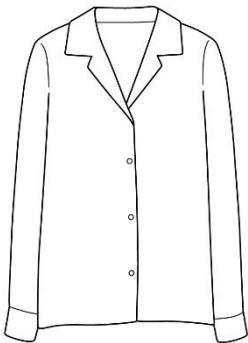
[問 7]

次のア～ウのコートの名称をそれぞれ記入しなさい。

| ア                                                                                 | イ                                                                                 | ウ                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  |
| 後ろ襟が高く、大きく襟が折り返されたコートのこと。襟を開いても閉じてても着用できることや、比翼仕立てを特徴とする。                         | 元々は米軍が採用していたパーカー付コートのこと、60年代にロンドンの若者が着用したことによって由来する。                              | 袖がなく、肩から腕をおおって着用するコートのこと。長さやデザインは様々なものがある。                                          |

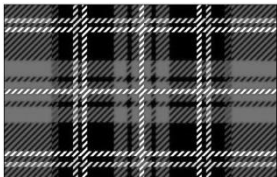
[問 8]

次のア～ウのシャツの名称をそれぞれ記入しなさい。

| ア                                                                                   | イ                                                                                   | ウ                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  |
| 首元のボタンがなく、胸元がV字に開いたシャツのこと。                                                          | 首元を包むように丸い帯が襟元についたシャツのこと。スタンドカラーシャツの一種。                                             | 台襟がなく、第一ボタンを外して着用することができるシャツのこと。                                                      |

[問 9]

次のア～ウの柄の名称をそれぞれ記入しなさい。

| ア                                                                                 | イ                                                                                 | ウ                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  |

[問 10]

次のア～ウの説明に最もあてはまるディテールの名称を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

- ア. 衣服のあきの重なる部分のこと。主にジャケットやコートの前あきの重なりのことを指す。  
イ. 折り襟において、折り返し線より下の、襟の首に沿っている部分のこと。高さのあるもの、低いものなど様々ある。  
ウ. シャツやブラウスなどの、前身頃のボタン部分につける細長い布のこと。補強や装飾を兼ねている。

【選択肢】

- |        |        |        |
|--------|--------|--------|
| 1. 襟腰  | 2. 打合せ | 3. ヘム  |
| 4. ベント | 5. 襟ぐり | 6. 前立て |

[問 11]

次の説明に最もあてはまるルックの名称を 1～6の中から選びなさい。

スウェットパーカーやジーンズなどを中心に、着易く、ラフな印象を与える服や着こなしを指す。アイビールックやプレッピールックを指すこともあるが、現在ではスポーツテイストのファッションを表すことが多い。日本から生まれたファッション用語のひとつ。

【選択肢】

- |            |                |               |
|------------|----------------|---------------|
| 1. グランパルック | 2. ヨーロピアンカジュアル | 3. ニュールック     |
| 4. ポップルック  | 5. アメリカンカジュアル  | 6. イタリアンカジュアル |

[問 12]

次の説明に最もあてはまるフォーマルウェアの名称を記入しなさい。

夜の正礼装で、夜会服とも呼ばれる。肩や背中が大きくくられ、正式なものは袖をつけないことが原則とされる。丈は床につく長さが一般的。衣服の中で最も豪華で装飾的といわれる。

[問 13]

次の綿に関する説明について、( ) にあてはまる語句を 1～9の中からそれぞれ選びなさい。

綿には「長繊維種」「中繊維種」「短繊維種」の 3 つの種類があります。このうち ( ア ) mm 以上のものを「長繊維種」といいます。長繊維種は長くて柔らかい繊維で、( イ ) い糸を作ることができるため、高品質なテキスタイル製品に用いられます。長繊維種の中でも「( ウ )」に該当するものは特に高品質とされます。

アメリカのアリゾナ州などで生産される「( エ )」、エジプトのギザ地方で生産される「ギザ綿」、中国のウイグル自治区で生産される「( オ )」が世界三大綿として有名です。

【選択肢】

- |        |          |        |
|--------|----------|--------|
| 1. 強   | 2. 新疆綿   | 3. 50  |
| 4. 超長綿 | 5. 100   | 6. 細   |
| 7. 30  | 8. スーピマ綿 | 9. 中国綿 |

[問 14]

次のレーヨンに関する説明のうち、誤っているものをすべて選びなさい。

1. レーヨンはビスコース法で製造された再生セルロース繊維である。
2. レーヨンは肌触りが良い反面、摩擦に弱い。
3. レーヨンは合成繊維と比べて吸湿性に劣る。
4. レーヨンは混紡や交織に不向きである。
5. レーヨンは熱伝導率が高いため、触れたときに冷たく感じる性質がある。



[問 15]

次の糸に関する説明について、( ) に最もあてはまる語句をそれぞれ記入しなさい。(ただし、同じ記号には同じ語句が入ります。)

糸は ( ア ) と ( イ ) の二種に大別することができます。(ア) は短繊維から、(イ) は長繊維から生産される糸で、天然繊維で (イ) に該当するのは ( ウ ) だけです。

2 種類以上の短繊維を混ぜ合わせた (ア) のことを ( エ ) といいます。種類の違う繊維の長所を取り入れることで、優れた品質や機能を持つ糸を作り出すことを目的としています。また素材や太さ、色などの異なる糸同士を撚り合わせたり、部分的に太くしたりするなどして装飾的な外観を持たせた糸のことを ( オ ) といいます。(オ) は婦人服に多く用いられています。

[問 16]

次のア～オの織物のうち、平織に該当するものは1、綾織に該当するものは2、朱子織に該当するものは3をそれぞれ記入しなさい。

ア. デニム

イ. タフタ

ウ. サテン

エ. ブロード

オ. ドリル/カツラギ

[問 17]

次の染色に関する説明について、( ) に最もあてはまる語句をそれぞれ記入しなさい。(ただし、同じ記号には同じ語句が入ります。)

染める前に糸や織物に付着している不純物を除去することを ( ア ) といいます。繊維には元々色がついており、特に天然繊維は着色度が高く、合成繊維は白に近い色をしています。従って、必要な場合は染色をする前に ( イ ) をします。

染色に使用されるのは ( ウ ) が一般的ですが、( エ ) もプリントなどで使用されます。

(ウ) は水に溶け、繊維に浸透して吸着しますが、(エ) は水には溶けないため ( オ ) に混合し、これを生地の上に固着させることで色を付けます。

[問 18]

次のア～ウの説明に最もあてはまる加工の名称を 1～6 の中からそれぞれ選びなさい。

ア．綿糸や綿布に張力をかけながら苛性ソーダ水溶液に浸す加工。絹のような光沢を付加するために用いられる。

イ．ピリングを起こりにくくする加工のこと。合成繊維に用いられる。

ウ．布地にひだを付ける加工のこと。合成繊維や合成繊維の混合率が高い生地に適している。

【選択肢】

- |              |             |          |
|--------------|-------------|----------|
| 1. サンフォライズ加工 | 2. アルカリ減量加工 | 3. 抗ピル加工 |
| 4. プリーツ加工    | 5. シルケット加工  | 6. 防融加工  |

[問 19]

カシミヤに使用できる指定用語をすべて記入しなさい。

[問 20]

次のア、イの取扱表示の意味をそれぞれ記入しなさい。

| ア                                                                                   | イ                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |

[問 21]

次の表示に関する説明から適切でないものを1つ選び、正しい説明を記入しなさい。

1. 家庭用品品質表示法で定められている繊維製品の表示事項には、「繊維の組成」、「家庭洗濯等取扱方法」、「はっ水性」の3項目が規定されている。
2. 表示事項で定められている「名称」は、法人の場合、法人登録された正式名称の他、商標やブランド名で表示することができる。
3. 中国で産出された材料を使用し、日本で縫製したニットには「日本製」と表示することができる。
4. 洗濯表示記号で表すことのできない取扱い方法は、事業者の任意で記号の近くに表示することができる。
5. 組成表示は下げ札や紙を添付して表示することができるが、洗濯表示は本体から容易に取れない方法で取り付けなければならない。

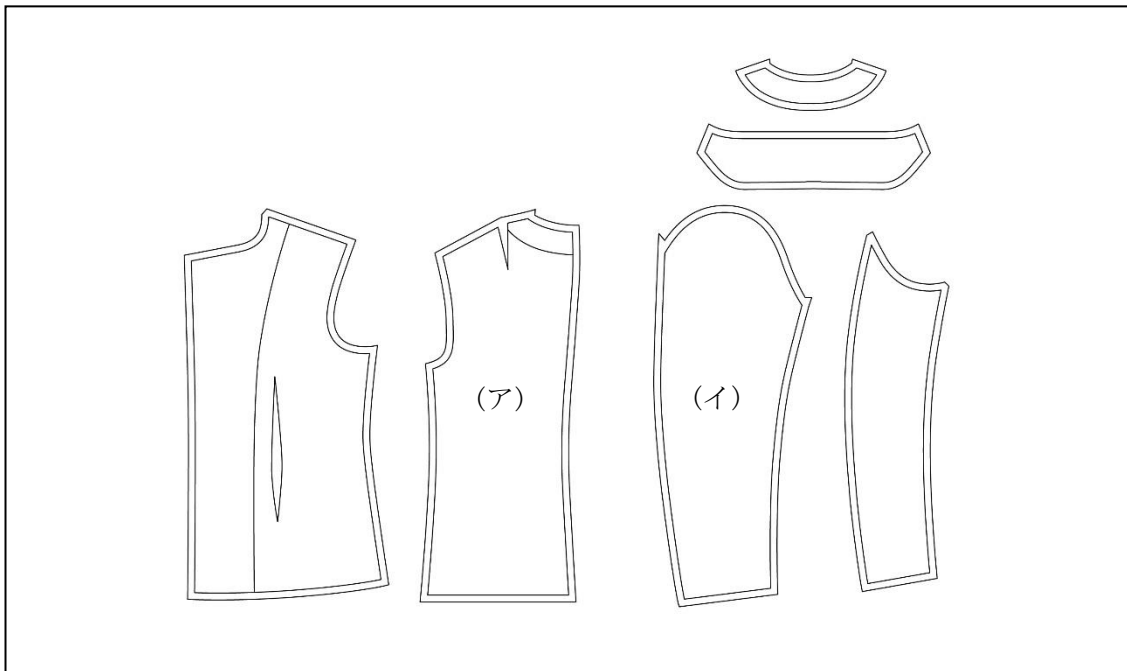
[問 22]

次の保管に関する説明のうち、誤っているものを1つ選びなさい。

1. 衣服を長期間保管している間、クリーニング後のビニールをかけたままにすると、変色起きる恐れがある。
2. 一般的に、織物はハンガーに吊るして保管し、編物は畳んで保管するのが良いとされている。
3. 有臭性の防虫剤は、種類の異なるものを併用すると液化してシミや変色の原因となることがあるが、無臭性のものであれば他の防虫剤と併用できる。
4. 合成皮革を使用した製品において、ドライクリーニング後の乾燥が不十分であると化学火傷を起こす場合がある。
5. 長期保管をする前には、衣服に風を通し、日光にあてて十分に乾燥させることが望ましい。

[問 23]

次のア、イが示すパーツの名称をそれぞれ記入しなさい。



[問 24]

次のレディースシャツとメンズシャツの比較に関する説明のうち、誤っているものを1つ選びなさい。

1. 前の合わせは、レディースの場合は右を上にするのに対し、メンズの場合は左を上とするのが一般的である。
2. レディースシャツとメンズシャツの型紙はほとんどのパーツにおいて大きく異なるが、肩の傾斜角度だけは、ほぼ同じに取られている。
3. レディースシャツの場合、メンズシャツよりも胸回りとウエスト、ウエストとヒップの差寸が大きい  
ため、立体パターンで表現するのが望ましい。

[問 25]

次のスカートの検品に関する説明のうち、適切なものを1つ選びなさい。

1. ダーツの先端にできるくぼみは「えくぼ」とも呼ばれ、これがある場合は縫製不良と判断する。
2. 裏地に裁ち目かがりがある場合は、売場に出す前に切り離しておく。
3. ポケットがある場合、袋部分にぐし縫いがされているか、裏返しにして確認する。

[問 26]

次のカラー（色）の説明に最もあてはまる配色の名称を記入しなさい。

「支配的な、優位な」という意味で、全体に統一感を持たせるために、色相やトーンによる支配調を作る配色のこと。ある特定の色が全体のイメージを支配し、組み合わせる色に共通の要素を持たせることで統一した雰囲気を作り出す。全体を支配する色のことを「主張色」と呼ぶ。

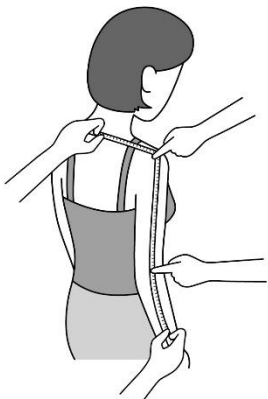
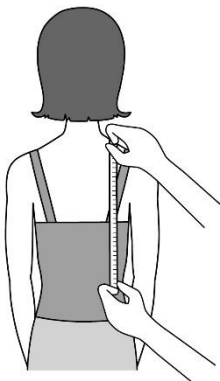
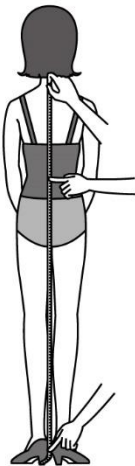
[問 27]

次の採寸に関する説明のうち、誤っているものをすべて選びなさい。

1. 正しい寸法を計測するため、お客様には胸を反らし、肩をやや上げた状態で立っていただく。
2. ウエスト位置は他者からでは分かりにくいので、お客様に確認する。
3. メジャーをお客様の身体にあてたら、その都度必ずお客様にお声がけする。
4. お客様に圧迫感を与えないよう、採寸中は腕をまっすぐに伸ばした程度の距離を保つ。
5. 売場で採寸を行う際は、周囲のお客様の視線も意識し、スムーズな動作を心掛ける。

[問 28]

次のア～ウの方法で採寸できるボディサイズの名をそれぞれ記入しなさい。

| ア                                                                                   | イ                                                                                   | ウ                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  |

[問 29]

袖丈の採寸方法を 40 字以内で説明しなさい。

[問 30]

次の J I S サイズに関する説明について、( ) にあてはまる語句を 1～9 の中からそれぞれ選びなさい。

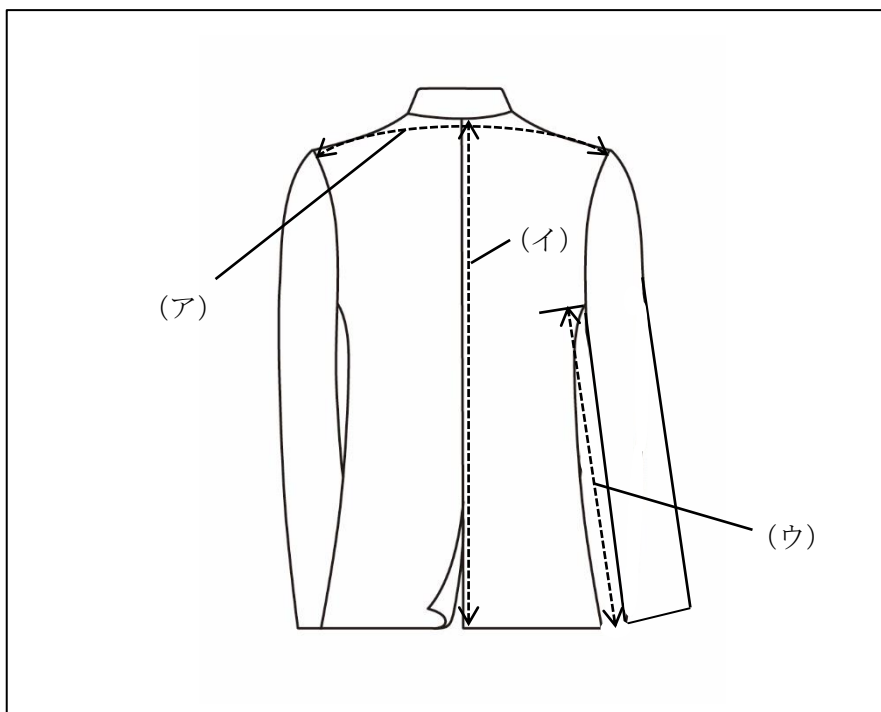
J I S で規定されている表示方法では、「サイズ」「S I Z E」などの文字を用いて、① ( ア )、  
② 身体部位の寸法、③ ( イ ) を組み合わせて表示します。  
また、①と②をあわせて「( ウ )」といい、センチメートル単位で表します。

【選択肢】

- |            |           |           |
|------------|-----------|-----------|
| 1. 衣料の寸法   | 2. 年代区分   | 3. 基本身体寸法 |
| 4. 身長      | 5. 衣料寸法表示 | 6. 着用区分   |
| 7. 身体部位の名称 | 8. 略号     | 9. 呼び方    |

[問 31]

次のア～ウが示すジャケットの採寸箇所の名称をそれぞれ記入しなさい。



[問 32]

次のサイズ表示に関する説明について、( ) に最もあてはまる語句および数字をそれぞれ記入しなさい。(ただし、同じ記号には同じ語句が入ります。)

フィット性を必要とする製品では、「( ア )」を使った表示が求められるものがあります。成人女子用の(ア)の基本は、日本人の成人女性の身長を 142 cm、150 cm、( イ ) cmおよび 166 cmに区分し、さらにバスト 74～92 cmを( ウ ) cm間隔で、92～104 cmを( エ ) cm間隔で区分したとき、それぞれの身長とバストの組合せにおいて出現率が最も高くなる( オ )のサイズで示される人の体型です。

[問 33]

次のコートのフィッティングに関する説明のうち、適切なものをすべて選びなさい。

1. 襟がお客様のネックラインにフィットしているか、着せつけをする際に確認する。
2. 中に着用するものを考慮した上で、バストから裾までの身幅のゆとりを確認する。
3. 脇線が前に向かってなだらかに流れている場合、お客様の体型に合っているといえる。
4. 中にジャケットを着用する場合、ジャケットの袖丈がのぞく長さに袖丈を調整する。
5. アームホールにあたる部分がないか、縫い目の部分を優しく引っ張りながら確認する。

[問 34]

次のピン打ちに関する説明について、( ) に最もあてはまる語句をそれぞれ記入しなさい。

ピンを打つ方向は、修理箇所の状態、素材、( ア )の量などによって使い分けます。例えば( イ )打ちはシルエットがきれいに出るため、仕上りイメージを持ちやすくできます。また( ウ )打ちはピンが抜けにくくなるというメリットがあります。ピンは等間隔に打ち、薄い素材や( エ )素材の場合は間隔を狭くします。ピン打ちは安全性も重要です。お客様や商品を傷つけないよう、ピン先は生地の端から( オ )ようにします。

[問 35]

次のフレアースカートのお直しに関する説明について、( ) に最もあてはまる語句をそれぞれ記入しなさい。

フレアースカートは生地が ( ア ) になっているため全体的なバランスが取りにくく、お直しが難しいとされています。特に8枚はぎ以上のフレアースカートは、( イ ) を詰めると脇線がきれいに縫えないため、ウエスト詰めなどを安易に承らないよう注意が必要です。また丈詰め時、伸縮箇所があり詰め寸法が一定に取れない場合は、定規で ( ウ ) を計りながらピン打ちを行い、詰め寸法を決定します。

[問 36]

次のうち、肩幅が広くいかり肩気味のお客様にお勧めするアイテムとして適切なものをすべて選びなさい。

1. つばの広い帽子
2. ボートネックのカットソー
3. Vネックのニット
4. ラグランスリーブのトップス
5. パフスリーブのシャツ

[問 37]

次のような体型のお悩みを持つお客様に提案するアイテム名を1つと、その特徴(デザイン・素材など)および理由を述べなさい。ただし、アイテムはキャリア向けのものとし、カジュアルアイテムは除きます。

体型のお悩み：脚が短い



[問 38]

お客様がご自分の身の上話をしているとき、販売員として敬意を持ちながら、どのように共感的態度を示すべきか。共感的態度として適切なものに○、不適切なものに×を記入しなさい。

- ア. 多少大げさに反応を示し、お客様の感情に寄り添う
- イ. 自分に同じ状況の経験がなくても、お客様の気持ちを理解するよう努める
- ウ. 話の内容だけでなく、お客様の表情や身振り手振りを観察する
- エ. お客様の行動について評価し、どうすべきか助言する

[問 39]

次のア、イの顧客分析手法の名称を何というか。選択肢からそれぞれ選びなさい。

- ア. 住所や年齢、職業、価値観など顧客の特性やニーズによって分類する手法
- イ. 直近の購入日、購買頻度、購買金額の要素で分類する手法

【選択肢】

- 1. デシル分析    2. ABC 分析    3. RFM 分析    4. LTV 分析    5. セグメンテーション分析

[問 40]

クレームについて、適切なものに○、不適切なものに×をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 事実クレームより感情クレームの方が、対応が難しいといわれている。
- イ. サイレントクレーマーの存在は、割合としては少ないが無視できない。
- ウ. クレームへの対応がよかったとしてもお客様の満足にはつながらない。

—— 学科試験は以上です ——