

第 10 回 接客販売技能検定 3 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 30 分です。
- ②本試験は選択式で、30 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解答用紙への記入方法は、解答用紙の記入例を参考にしてください。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]

以下の文章について、適切なものに○、不適切なものに×をつけた場合、その組み合わせとして正しいものを1～4から1つ選びなさい。

- ア．お客さま心理の変化に惑わされず、販売員には一貫した態度が求められる。
イ．コミュニケーションをとるうえで、五感のうち最も影響力が大きいのは視覚である。
ウ．自然な笑顔とは、目尻と口角が上がった状態を指す。
エ．一度形成された第一印象を変えることは、時間もエネルギーもかかる。

- | | | | |
|--------|-----|-----|-----|
| 1. ア：○ | イ：× | ウ：× | エ：○ |
| 2. ア：○ | イ：× | ウ：○ | エ：× |
| 3. ア：× | イ：○ | ウ：○ | エ：× |
| 4. ア：× | イ：○ | ウ：× | エ：○ |

[問 2]

「あいにくこちらの商品は品切れでございます。」の「あいにく」にはどんな意味があるか。1～4から1つ選びなさい。

1. まさに今であること
2. 期待に添えないこと
3. 心からの謝罪
4. おそらく、多分

[問 3]

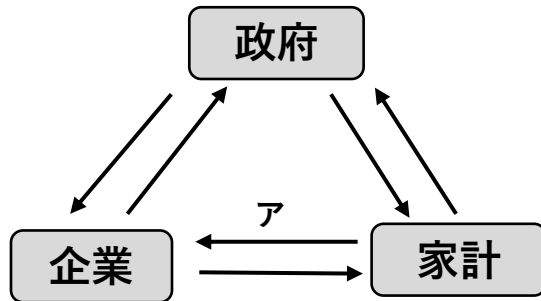
免税について適切なものに○、不適切なものに×をつけた場合、その組み合わせとして正しいものを1～4から1つ選びなさい。

- ア．小売店が免税をおこなうには税務署の許可が必要である。
イ．日本国籍を持つ人は、いかなる条件においても免税は認められない。
ウ．消耗品の免税を申請する場合、1店舗あたりの購入金額には上限がある。
エ．免税で購入した食器を本国に帰る前に割ってしまった場合、日本国内で捨てても問題ない。

- | | | | |
|--------|-----|-----|-----|
| 1. ア：○ | イ：× | ウ：× | エ：○ |
| 2. ア：○ | イ：× | ウ：○ | エ：× |
| 3. ア：× | イ：○ | ウ：○ | エ：× |
| 4. ア：× | イ：○ | ウ：× | エ：○ |

[問 4]

経済は政府、企業、個人の3つの主体によって構成されているが、カネ・モノ・サービスの流れを以下の図に示す場合、家計から企業に流れるアの矢印に含まれないものを1～4から1つ選びなさい。



1. 税金
2. 労働
3. 代金
4. 資本

[問 5]

それぞれの対応について、適切なものに○、不適切なものに×をつけた場合、その組み合わせとして正しいものを1～4から1つ選びなさい。

- ア. 顧客名簿のデータは失くすと困るので、予備の複製をいくつも持っておくほうがよい。
- イ. 個人情報へのアクセス権限の付与は、業務上必要最低限のスタッフに限定したほうがよい。
- ウ. ノートパソコンは売場内であってもチェーンをかけておくなど盗難に備えておいたほうがよい。
- エ. 問い合わせにすぐ対応できるよう、配送伝票の売場控えは誰もが取り出せるところに置くのがよい。

- | | | | |
|--------|-----|-----|-----|
| 1. ア：○ | イ：× | ウ：× | エ：○ |
| 2. ア：○ | イ：○ | ウ：× | エ：× |
| 3. ア：× | イ：○ | ウ：○ | エ：× |
| 4. ア：× | イ：× | ウ：○ | エ：○ |

[問 6]

上司へのメールについて、下線部分のうち最も適切ではない言葉遣いを 1～4 から 1 つ選びなさい。

〇〇課長

1.ご苦労様です。

△△売場の鈴木で 2.ございます。

報告書提出の件、3.承知いたしました。

報告書をこのメールに添付しましたので

4.ご確認ください。

宜しくお願いいたします。

△△売場 鈴木

[問 7]

ビジネスマナーにおいて、自分が仲介者となり互いに初対面である取引先の方と自社の社員（部長、課長、新入社員）を紹介する場合、はじめに紹介するのは 1～4 のどれか。1 つ選びなさい。

1. 取引先の方を自社の社員に紹介
2. 部長を取引先の方に紹介
3. 課長を取引先の方に紹介
4. 新入社員を取引先の方に紹介

[問 8]

報告・連絡・相談について、適切なものに○、不適切なものに×をつけた場合、その組み合わせとして正しいものを1～4から1つ選びなさい。

ア. 連絡の目的は情報共有である。

イ. 報告・連絡・相談はメモやメールではなく、直接口頭で伝えることを指す。

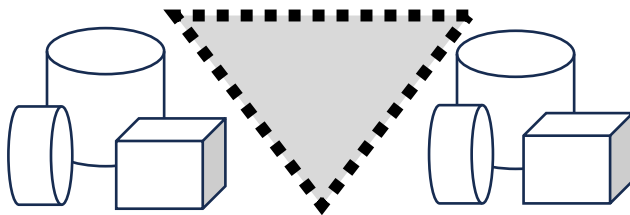
ウ. 報告は業務をすべて終えてからおこなう。

エ. トラブルが生じた際は、時系列ではなく重要なことから伝える。

- | | | | |
|--------|-----|-----|-----|
| 1. ア：○ | イ：× | ウ：× | エ：○ |
| 2. ア：○ | イ：× | ウ：○ | エ：× |
| 3. ア：× | イ：○ | ウ：○ | エ：× |
| 4. ア：× | イ：○ | ウ：× | エ：○ |

[問 9]

商品をディスプレイする際、以下の図の点線枠内のように、商品が何もない部分を（ ）スペースと呼ぶ。（ ）にあてはまる名称を、1～4から1つ選びなさい。



1. トライアングル
2. ホワイト
3. ブランク
4. ネガティブ

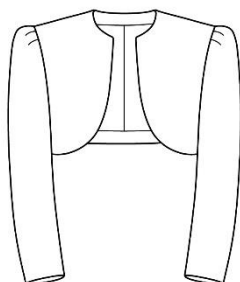
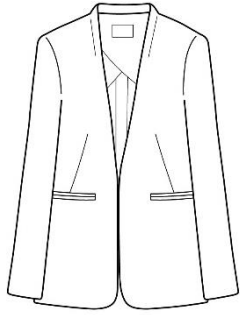
[問 10]

商品ロスの発生原因に含まれないものを1～4から1つ選びなさい。

1. 値下げロス
2. 商品廃棄ロス
3. 機会ロス
4. 棚卸ロス

[問 11]

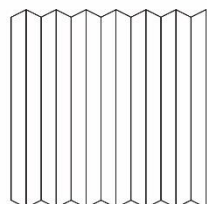
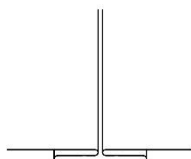
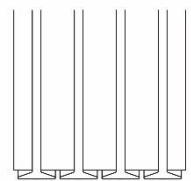
次のジャケットのイラストと名称の組み合わせとして、正しいものを1～4から1つ選びなさい。

ア	イ	ウ	エ
			
テーラード型のスポーツジャケットで、パッチポケットや金属ボタンなどが特徴。	ウエストより丈が短く、前が開いたジャケットのこと。	襟が付いていないジャケットの総称。	バイクに乗る際に着用するジャケットの総称で、主に革製のショートジャケットを指す。

1. ア：レタードジャケット イ：ミドリフジャケット ウ：ボレロ エ：ボマージャケット
2. ア：ブレザー イ：ボレロ ウ：ノーカラージャケット エ：ライダースジャケット
3. ア：レタードジャケット イ：ボレロ ウ：ミドリフジャケット エ：ライダースジャケット
4. ア：ブレザー イ：ミドリフジャケット ウ：ノーカラージャケット エ：ボマージャケット

[問 12]

次のプリーツのイラストと名称の組み合わせとして、正しいものを1～4から1つ選びなさい。

ア	イ	ウ
		
狭い幅で均一に折りたたまれた、蛇腹状のプリーツのこと。	ひだ山が内側に突き合せているプリーツのこと。拌みひだともいう。	両端に折り目があり、裏側で突き合せているプリーツのこと。箱ひだともいう。

1. ア：アコーディオンプリーツ イ：インバーテッドプリーツ ウ：ボックスプリーツ
2. ア：アンプレストプリーツ イ：ボックスプリーツ ウ：インバーテッドプリーツ
3. ア：アンプレストプリーツ イ：アンブレラプリーツ ウ：インバーテッドプリーツ
4. ア：アコーディオンプリーツ イ：アンブレラプリーツ ウ：ボックスプリーツ

[問 13]

次の絹に関する説明について、() にあてはまる語句の正しい組み合わせを 1～4 から 1 つ選びなさい。

絹は (ア) の繭から繰り取った繊維で、天然繊維の中で最も (イ) 繊維です。美しい光沢があり、染色性の高さが特徴といえます。繊維の断面は三角になっており、中心部にある (ウ) という繊維を (エ) というたんぱく質が覆う構造をしています。

- | | | | |
|--------|------|----------|----------|
| 1. ア：蝶 | イ：太い | ウ：セリシン | エ：フィブロイン |
| 2. ア：蝶 | イ：細い | ウ：セリシン | エ：フィブロイン |
| 3. ア：蚕 | イ：太い | ウ：フィブロイン | エ：セリシン |
| 4. ア：蚕 | イ：細い | ウ：フィブロイン | エ：セリシン |

[問 14]

次のポリエステルに関する文章について、適切なものに○、不適切なものに×をつけた場合、その組み合わせとして正しいものを 1～4 から 1 つ選びなさい。

ア．ポリエステルは、他の合成繊維と比較すると熱に強い素材である。

イ．ポリエステルは吸水性や吸湿性が低いので、乾きが早い反面、ベタつきやすい。

ウ．ポリエステルには、毛玉ができにくい、静電気を帯びにくいといった特徴がある。

エ．ポリエステルは強度が高く、耐久性に優れている。

- | | | | |
|--------|-----|-----|-----|
| 1. ア：× | イ：× | ウ：○ | エ：○ |
| 2. ア：○ | イ：○ | ウ：× | エ：○ |
| 3. ア：× | イ：○ | ウ：○ | エ：× |
| 4. ア：○ | イ：× | ウ：× | エ：× |

[問 15]

次の糸の説明と名称の組み合わせとして、正しいものを 1～4 から 1 つ選びなさい。

ア．糸の端から見て、時計の針の方向に撚ること。右下がりの撚り線が見えるため「右撚り」ともいう。

イ．コーミングにより繊維が一定方向に揃った糸のこと。毛羽が少なく、光沢感がある。

ウ．繊維を集め、撚り合わせてできる 1 本の糸のこと。

エ．2 種類以上の異なった短繊維を混ぜ合わせて紡績した糸のこと。

- | | | | |
|-----------|------|------|-------|
| 1. ア：S 撚り | イ：紡毛 | ウ：単糸 | エ：双糸 |
| 2. ア：Z 撚り | イ：紡毛 | ウ：生糸 | エ：双糸 |
| 3. ア：S 撚り | イ：梳毛 | ウ：単糸 | エ：混紡糸 |
| 4. ア：Z 撚り | イ：梳毛 | ウ：生糸 | エ：混紡糸 |

[問 16]

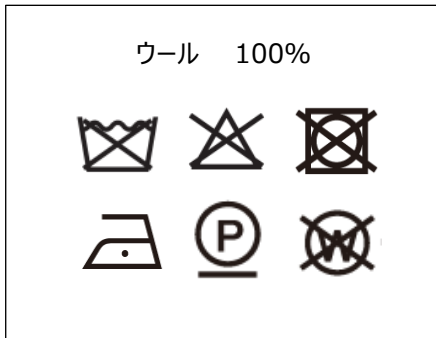
次の品質表示に関する説明について、() にあてはまる語句の正しい組み合わせを 1～4 から 1 つ選びなさい。(ただし、同じ記号には同じ語句が入ります。)

繊維製品品質表示規程では、繊維製品に対して「(ア)」、「家庭洗濯等取扱方法」、「はっ水性」の 3 つの表示事項と、付記事項として「(イ) 及び連絡先」の表示を定めています。繊維製品の品目によって必要な表示事項は異なり、例えばブラウスには「はっ水性」を必ずしも表示する必要はありません。また「(ア)」を表示するにはそれぞれに対応する「(ウ)」が決められており、それ以外の名称で表示することはできません。

- | | | |
|------------|--------|--------|
| 1. ア：繊維の組成 | イ：表示者名 | ウ：指定用語 |
| 2. ア：繊維の組成 | イ：製造者名 | ウ：表示用語 |
| 3. ア：原産国 | イ：製造社名 | ウ：表示用語 |
| 4. ア：原産国 | イ：表示社名 | ウ：指定用語 |

[問 17]

次の表示に関する文章について、適切なものに○、不適切なものに×をつけた場合、その組み合わせとして正しいものを1～4から1つ選びなさい。



- ア. この表示がついている商品はクリーニングに出すことができない。
 イ. アイロンをかける場合は底面温度 120℃が限度で、スチームアイロンは使用できない。
 ウ. 塩素系および酸素系漂白剤による漂白処理はできない。
 エ. 乾燥方法に関する表示が記載されていないため、この表示は適切ではない。

- | | | | |
|--------|-----|-----|-----|
| 1. ア：× | イ：○ | ウ：× | エ：○ |
| 2. ア：○ | イ：× | ウ：× | エ：○ |
| 3. ア：○ | イ：× | ウ：○ | エ：× |
| 4. ア：× | イ：○ | ウ：○ | エ：× |

[問 18]

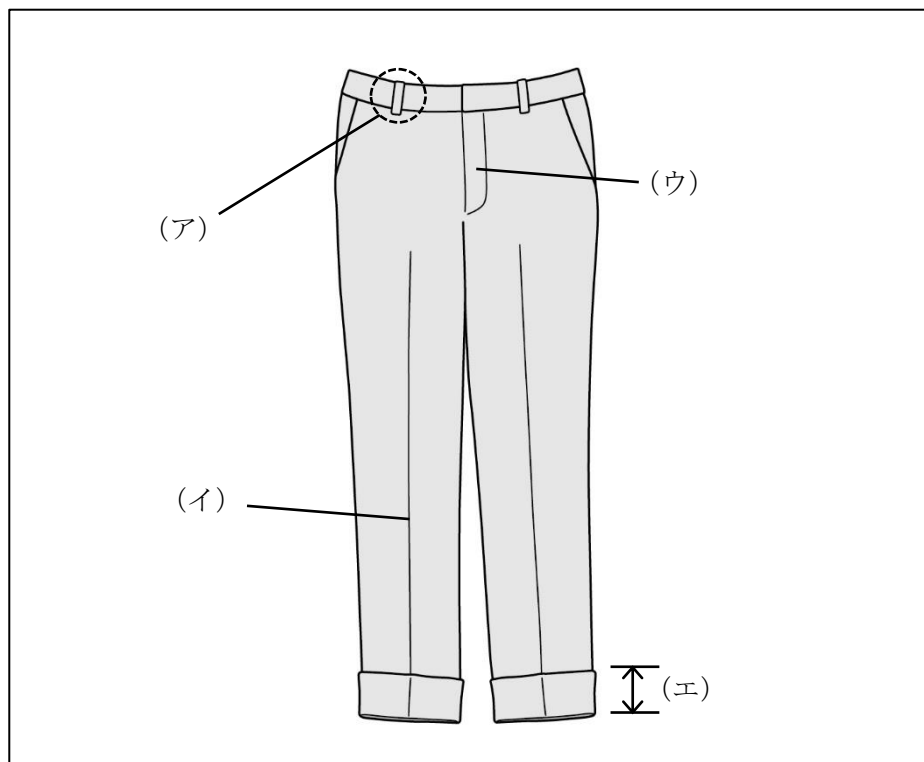
次の汚れに関する説明について、() にあてはまる語句の正しい組み合わせを1～4から1つ選びなさい。

人体から分泌される皮脂や、外気の油煙、排気ガスなどは(ア) 汚れに該当します。これらを水で落とすことは難しく、除去するためには一般的に(イ) が適しています。
 食塩や果汁、汗などは(ウ) 汚れと呼ばれます。これらは普段の生活の中で気づかないうちに付着していることが多く、(エ) をまねく原因ともなるため注意が必要です。

- | | | | |
|----------|-------------|-------|-------|
| 1. ア：油性 | イ：漂白剤 | ウ：シミ | エ：型崩れ |
| 2. ア：不溶性 | イ：漂白剤 | ウ：水溶性 | エ：虫害 |
| 3. ア：油性 | イ：ドライクリーニング | ウ：水溶性 | エ：虫害 |
| 4. ア：不溶性 | イ：ドライクリーニング | ウ：シミ | エ：型崩れ |

[問 19]

次のア～エが示すパンツの各部の名称について、正しい組み合わせを 1～4 から 1 つ選びなさい。



- | | | | |
|--------------|-------|-------|--------|
| 1. ア：ウエストベルト | イ：折山線 | ウ：前中心 | エ：カブラ幅 |
| 2. ア：ベルト通し | イ：折山線 | ウ：前立て | エ：カブラ幅 |
| 3. ア：ベルト通し | イ：前線 | ウ：前立て | エ：裾幅 |
| 4. ア：ウエストベルト | イ：前線 | ウ：前中心 | エ：裾幅 |

[問 20]

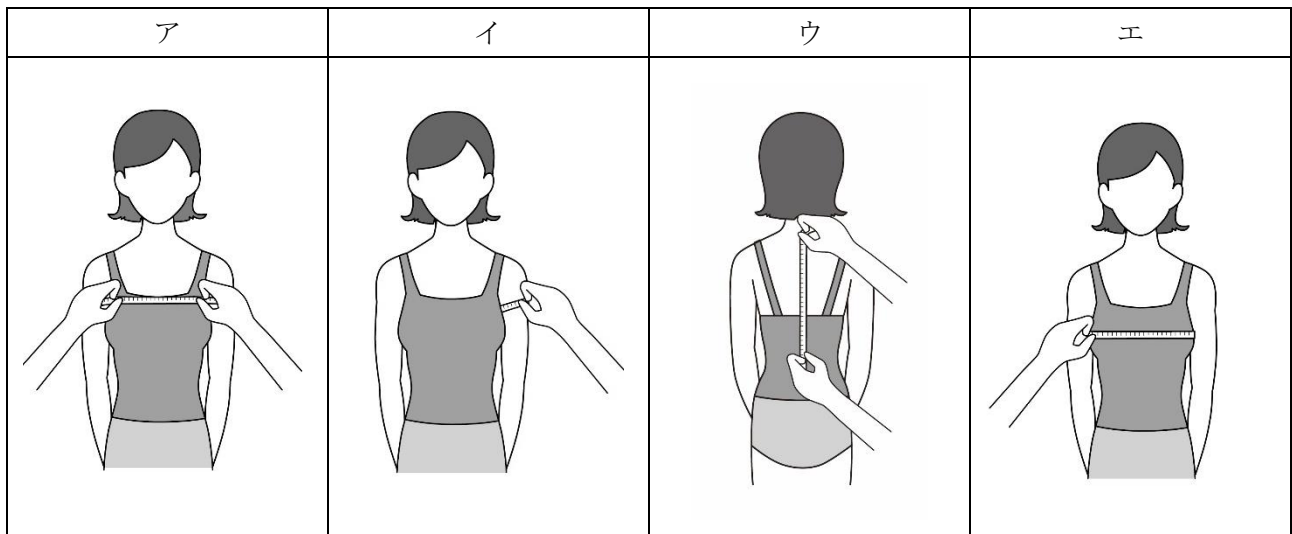
次のタイトスカートの検品に関する説明について、() にあてはまる語句の正しい組み合わせを 1～4 から 1 つ選びなさい。

タイトスカートの検品では、(ア) が左右対称に縫われているか、(イ) が真っ直ぐに仕上がっているか、裁ち目がかがってあるか、(ウ) にピリツキがなく真っ直ぐ下りているかなどを確認します。またポケットが付いている場合は、ポケット口に (エ) が施されているか、袋がきちんと縫われているかという点も確認します。

- | | | | |
|----------|-------|-------|----------|
| 1. ア：シック | イ：ヘム代 | ウ：地の目 | エ：かんぬき止め |
| 2. ア：ダーツ | イ：ヘム代 | ウ：脇線 | エ：まつり縫い |
| 3. ア：シック | イ：裾線 | ウ：地の目 | エ：まつり縫い |
| 4. ア：ダーツ | イ：裾線 | ウ：脇線 | エ：かんぬき止め |

[問 21]

次の採寸方法で測定できるボディサイズとその名称について、正しい組み合わせを 1～4 から 1 つ選びなさい。



- | | | | |
|----------|----------|------|-----------|
| 1. ア：胸幅 | イ：上腕 | ウ：背丈 | エ：バスト |
| 2. ア：胸幅 | イ：アームホール | ウ：後丈 | エ：バスト |
| 3. ア：前身頃 | イ：上腕 | ウ：後丈 | エ：バストポイント |
| 4. ア：前身頃 | イ：アームホール | ウ：背丈 | エ：バストポイント |

[問 22]

次の採寸方法で測定できるボディサイズとして適切なものを 1～4 から 1 つ選びなさい。

採寸方法：椅子に座り、背筋を伸ばした状態でウエストから座面までの高さを計測する。

1. 中ヒップ
2. 総丈
3. 股上
4. 衿丈

[問 23]

次の J I S サイズに関する説明について、() にあてはまる語句の正しい組み合わせを 1～4 から 1 つ選びなさい。

日本では一般的に J I S 規格【(ア)】に基づくサイズ表示が用いられていますが、これは法律によって義務化された表示ではないため、メーカーが独自にサイズ表示をすることも可能です。J I S 規格では服の種類・(イ)・表示部位および(ウ)や特定衣料寸法の表示方法が定められています。

- | | | |
|-------------|--------|----------|
| 1. ア：日本産業規格 | イ：身長区分 | ウ：絵表示寸法 |
| 2. ア：日本衣料規格 | イ：着用区分 | ウ：基本身体寸法 |
| 3. ア：日本衣料規格 | イ：身長区分 | ウ：絵表示寸法 |
| 4. ア：日本産業規格 | イ：着用区分 | ウ：基本身体寸法 |

[問 24]

次の J I S サイズの表について、() にあてはまる語句の正しい組み合わせを 1～4 から 1 つ選びなさい。

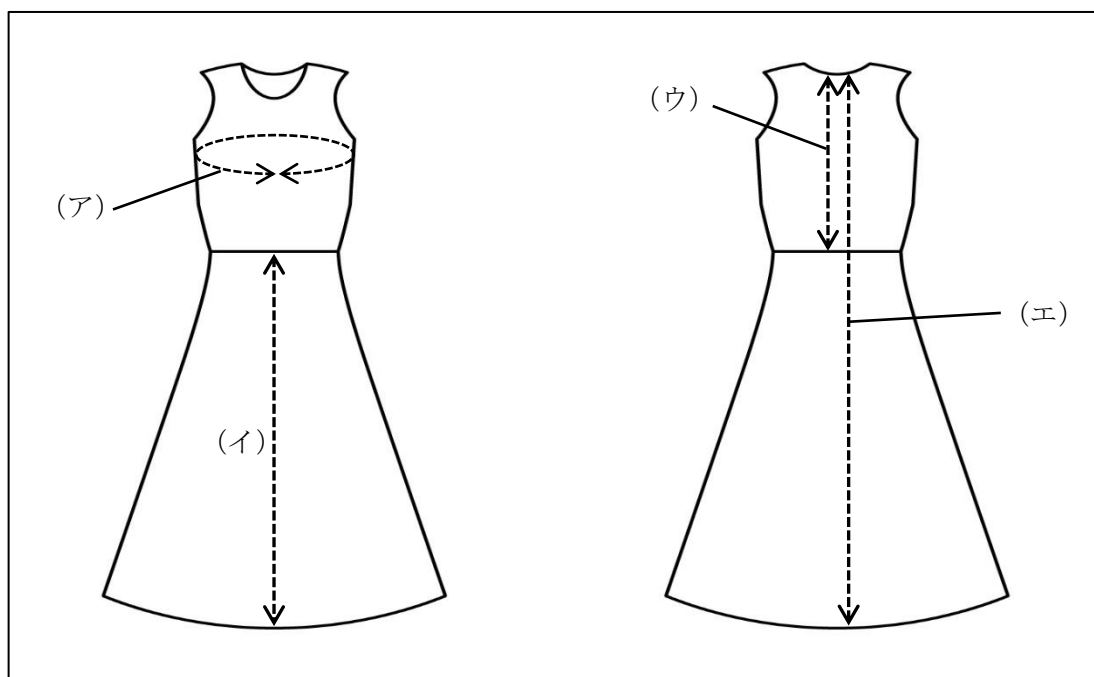
単位：c m

呼び方	7 R	9 R	1 1 R	(エ) R
バスト	(ア)	8 3	(ウ)	9 2
ヒップ	8 9	(イ)	9 3	9 7
身長	1 5 8			

- | | | | |
|----------|-------|-------|-------|
| 1. ア：8 1 | イ：9 1 | ウ：8 9 | エ：1 5 |
| 2. ア：8 1 | イ：9 0 | ウ：8 9 | エ：1 3 |
| 3. ア：8 0 | イ：9 1 | ウ：8 6 | エ：1 5 |
| 4. ア：8 0 | イ：9 0 | ウ：8 6 | エ：1 3 |

[問 25]

次のワンピースの採寸箇所の名称について、正しい組み合わせを 1～4 から 1 つ選びなさい。



- | | | | |
|----------|----------|-------|------|
| 1. ア：袖ぐり | イ：ボトム丈 | ウ：後ろ丈 | エ：全丈 |
| 2. ア：バスト | イ：前スカート丈 | ウ：背丈 | エ：着丈 |
| 3. ア：袖ぐり | イ：前スカート丈 | ウ：背丈 | エ：全丈 |
| 4. ア：バスト | イ：ボトム丈 | ウ：後ろ丈 | エ：着丈 |

[問 26]

次の試着時の注意点に関する文章について、適切なものに○、不適切なものに×をつけた場合、その組み合わせとして正しいものを 1～4 から 1 つ選びなさい。

- ア. お客様には、背筋を伸ばして胸を反らせた姿勢で立っていただくと良い。
- イ. ジャケットなど、ボタンが付いている場合はすべて開けた状態でお召しいただく。
- ウ. 着用後、お客様に少し身体を動かしていただき着心地や動きやすさをご確認いただく。
- エ. 空腹時と満腹時でウエストサイズが変わる方もいらっしゃるので、その時間帯の試着は避けていただいた方が良い。

- | | | | |
|--------|-----|-----|-----|
| 1. ア：× | イ：× | ウ：○ | エ：× |
| 2. ア：○ | イ：× | ウ：○ | エ：× |
| 3. ア：○ | イ：× | ウ：○ | エ：○ |
| 4. ア：× | イ：○ | ウ：× | エ：○ |

[問 27]

次のパンツのフィッティングポイントに関する説明について、() にあてはまる語句の正しい組み合わせを 1～4 から 1 つ選びなさい。

パンツをご試着いただいたら、①ウエストに適度なゆとりがあるか、②腹部がたるんだり引っ張られたりしていないか、③ (ア) が開いたり引っ張られたりしていないか、④ (イ) の下部分に余分なしわやたるみがないか、④ (ウ) が真っ直ぐ下りているか、といったポイントを中心に確認し、身体に合っているかを (エ) が判断します。

- | | | | |
|-------------|-------|---------|-------|
| 1. ア：後ろウエスト | イ：ヒップ | ウ：ファスナー | エ：販売員 |
| 2. ア：ポケット | イ：ヒップ | ウ：脇線 | エ：販売員 |
| 3. ア：後ろウエスト | イ：膝 | ウ：ファスナー | エ：お客様 |
| 4. ア：ポケット | イ：膝 | ウ：脇線 | エ：お客様 |

[問 28]

次のピン打ちに関する文章について、適切なものに○、不適切なものに×をつけた場合、その組み合わせとして正しいものを 1～4 から 1 つ選びなさい。

- ア. 皮革製品や合成皮革は生地の高密度のため、太いピンを使用する。
- イ. ピンを打ちながらお客様に声を掛ける場合は、手を止めて、鏡越しに目を合わせるようにする。
- ウ. ピンを打ち終わったら、お客様にはできるだけ動かないようお声がけする。
- エ. 商品からの抜き忘れやピンクッションへの戻し忘れがないよう、ピンの本数は常に管理しておく。

- | | | | |
|--------|-----|-----|-----|
| 1. ア：○ | イ：○ | ウ：× | エ：× |
| 2. ア：○ | イ：× | ウ：× | エ：○ |
| 3. ア：× | イ：○ | ウ：○ | エ：○ |
| 4. ア：× | イ：○ | ウ：× | エ：○ |

[問 29]

セールストークについて、適切なものに○、不適切なものに×をつけた場合、その組み合わせとして正しいものを1～4から1つ選びなさい。

- ア. 商品のデメリットはセールストークには含めない。
- イ. 言葉だけではなく、試食や試着などお客様自身で商品に触れて確かめていただく。
- ウ. いくつも商品をお見せするのではなく、2～3点に絞ってお勧めする。
- エ. 商品の良さを理解していただくまで、根拠を示して説明を続ける。

- | | | | |
|--------|-----|-----|-----|
| 1. ア：○ | イ：× | ウ：× | エ：○ |
| 2. ア：○ | イ：× | ウ：○ | エ：× |
| 3. ア：× | イ：○ | ウ：○ | エ：× |
| 4. ア：× | イ：○ | ウ：× | エ：○ |

[問 30]

クレーム時の対応について、適切なものに○、不適切なものに×をつけた場合、その組み合わせとして正しいものを1～4から1つ選びなさい。

- ア. お客様が話をされているときは、伏目がちにして相手の目を見ないようにする。
- イ. お客様の話にあいづちやうなずきを入れる。
- ウ. 冷静な判断をするために、お客様の話すペースに合わせないようにする。
- エ. 話の内容に誤解や勘違いがあったとしても、途中で話をさえぎらない。

- | | | | |
|--------|-----|-----|-----|
| 1. ア：○ | イ：× | ウ：× | エ：○ |
| 2. ア：○ | イ：× | ウ：○ | エ：× |
| 3. ア：× | イ：○ | ウ：○ | エ：× |
| 4. ア：× | イ：○ | ウ：× | エ：○ |

—— 学科試験は以上です ——