

第 10 回 接客販売技能検定 3 級ギフト販売 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

注意事項

しきたりや進物の体裁に関する出題については、一般的な慣習やしきたりに基づき解答すること。

[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。

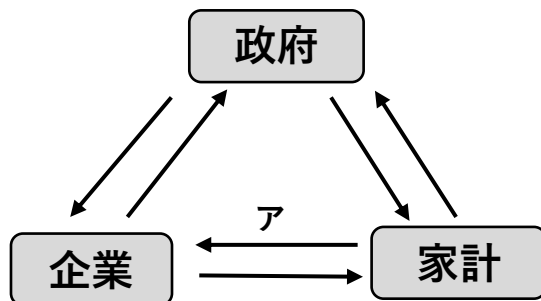
ウ. 消耗品の免税を申請する場合、1 店舗あたりの購入金額には上限がある。

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。

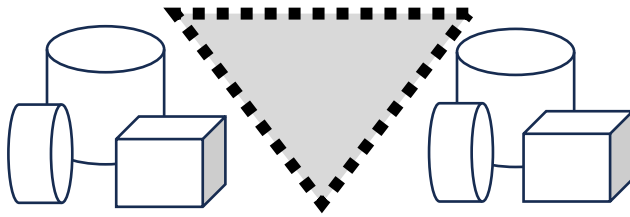
ウ. 報告は業務をすべて終えてからおこなう。

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]

次の掛け紙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。

慶事でお金以外のものを包む場合は、正式には (ア) ・水引・のしを使用します。
慶事の水引は紅白、弔事の水引は黒白が一般的ですが、いずれも濃いほうが (イ) になります。慶事の印刷掛け紙を (ウ) と呼ぶことがありますが、弔事の掛け紙には使いません。
掛け紙を掛けにくい場合や大げさにしたくない場合に掛ける細長い掛け紙を (エ) といいます。

- | | | | |
|----------|-----|-------|-------|
| 1. ア：奉書紙 | イ：左 | ウ：短冊 | エ：のし紙 |
| 2. ア：半紙 | イ：左 | ウ：のし紙 | エ：短冊 |
| 3. ア：奉書紙 | イ：右 | ウ：のし紙 | エ：短冊 |
| 4. ア：半紙 | イ：右 | ウ：短冊 | エ：のし紙 |

[問 12]

次の表書きについて説明した文章のうち、適切なものを 1～4 から 1 つ選びなさい。

1. 表書きとは贈答の目的を記したもので、一行で書くのが決まりである。
2. 表書きは、毛筆や筆ペンで書く。万年筆で書くのはふさわしくない。
3. 表書きの文字数が多い場合は、文字が水引にかかっても構わない。
4. 表書きを書く場合、墨の色が濃いか薄いかは地方によって違う。

[問 13]

次の名入れについて説明した文章のうち、適切なものを 1～4 から 1 つ選びなさい。

1. 3 名の連名で名入れをする場合は、目上の人の名前を真ん中にし、次に右、左の順に書く。
2. 贈り主が 4 名以上の場合は、代表者氏名のみを書き、他の方の名前を書いた紙を入れる。
3. 名入れの場所に贈り主の名刺を貼るのは、正式な方法の一つである。
4. 部署の中の何人かで贈るときは、「〇〇部一同」と書く。

[問 14]

下記はお中元に関する表書きを表にしたものです。表中の（ ）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。

表書き	時期	
	《首都圏の場合》	《首都圏以外の場合》
御中元	・6月下旬～（ ア ）頃	・7月上旬～（ イ ）頃
残暑御伺い・残暑御見舞	・（ ウ ）以降	・（ エ ）以降

- | | | | |
|------------|---------|---------|---------|
| 1. ア：7月15日 | イ：8月15日 | ウ：立秋 | エ：8月16日 |
| 2. ア：8月7日 | イ：8月15日 | ウ：8月16日 | エ：立秋 |
| 3. ア：7月15日 | イ：8月7日 | ウ：8月16日 | エ：立秋 |
| 4. ア：8月7日 | イ：7月15日 | ウ：立秋 | エ：8月16日 |

[問 15]

次の節句について説明した文章のうち、誤っているものを 1～4 から 1 つ選びなさい。

1. 節句とは、日本の暦において、伝統的な年中行事を行う季節の節目となる日のことである。
2. 現代の日本では5つの節句がある。
3. すべての節句が、月と日の数字が同じ日に設定されている。
4. 節句のうち3月3日は上巳の節句もしくは桃の節句という。

[問 16]

次の出産祝いについて説明した文章のうち、正しいものを 1～4 から 1 つ選びなさい。

1. 出産祝いは、出産の知らせを受けてから生後1か月以内にお祝いを贈る。
2. 生まれてすぐに使ってもらえるよう、生まれる前に出産祝いを贈ってもよい。
3. 内輪のお祝いなので、基本的にお返しは不要である。
4. 出産祝いの掛け紙は、左上に生まれたお子さんの名前を入れるのが一般的である。

[問 17]

次の七五三について説明した文章のうち、() 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。

七五三は子供の健やかな成長を願い、3 歳で (ア)、5 歳で男児、7 歳で女児が (イ) 前後に神社にお参りをする行事です。神社へのお礼は (ウ) の表書きで渡します。子どもへお祝いを贈る場合の表書きは (エ) とします。

- | | | | |
|------------|---------------|-----------|-----------|
| 1. ア : 女児 | イ : 11 月 1 日 | ウ : 御初穂料 | エ : 七五三内祝 |
| 2. ア : 女児 | イ : 11 月 15 日 | ウ : 祝 七五三 | エ : 七五三御祝 |
| 3. ア : 男女児 | イ : 11 月 15 日 | ウ : 御初穂料 | エ : 七五三御祝 |
| 4. ア : 男女児 | イ : 11 月 1 日 | ウ : 祝 七五三 | エ : 七五三内祝 |

[問 18]

次の賀寿について説明した文章のうち、正しいものを 1～4 から 1 つ選びなさい。

1. 賀寿とは長寿のお祝いのことで、現在は数え年で祝うのが一般的である。
2. 60 歳で生まれた年の干支（えと）に戻ることから、数え年の 60 歳を還暦という。
3. 還暦のお祝いは、紅白 5 本結び切り、のしありの掛け紙に「祝 還暦」もしくは「還暦ノ御祝」とする。
4. 90 歳のお祝いは「卒寿」、99 歳のお祝いは「白寿」という名称が付けられている。

[問 19]

次の結婚祝い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. 結婚祝いは、一般的に挙式の 1 ヶ月前から 1 週間前ぐらいまでに贈る。
イ. 結婚祝いの掛け紙はのしを付け、紅白又は金銀 10 本結び切りにする。
ウ. 結婚祝いの掛け紙の表書きは、「寿」より「御結婚御祝」のほうが格式が高い。
エ. 事前に結婚お祝いのご祝儀を渡していても、挙式当日は改めて現金を渡すのがマナーである。

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

[問 20]

次の結婚式の引出物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．結婚式の引出物とは、挙式をした両家から参列者へ贈る記念品のことを指す。

イ．披露宴にご夫婦で出席した方へは、同じ引出物を 2 つお渡しするのが一般的である。

ウ．引出物の掛け紙の表書きは、すべて「寿」でよい。

エ．名入れは、一般的に引出物にも引菓子にも新郎新婦の名前の連名を入れる。

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

[問 21]

次の婚礼の贈答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．仲人へお礼をする場合の金封の体裁は、紅白 10 本結び切りのしありで「寿」もしくは「御礼」とする。

イ．遠方から披露宴に出席される方へ新郎新婦側から旅費に相当するお金を渡したいときは、表書きは「内祝」とする。

ウ．式場への御礼の掛け紙は、紅白 5 本蝶結びのしありで「御礼」とする。

エ．結婚のお祝いをいただき、披露宴に出席されなかった方へは「内祝」の表書きでお返しの品を贈る。

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

[問 22]

次の葬儀（仏式）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。）

葬儀は 2 日間にわたって行われます。1 日目は（ ア ）と言い、本来は遺族や近親者だけで最後の夜を過ごす儀式でしたが、現在は近所の方や仕事関係の方も参列できるものとなり、夕方から行うことが多いです。（ア）に参列した方に、焼香後軽い食事や飲み物を用意してもてなすことを（ イ ）といいます。（ ウ ）が故人に最後のお別れをする儀式を告別式と言います。（ エ ）まで見送るのが礼儀です。

- | | | | |
|---------|----------|-------|------|
| 1. ア：法要 | イ：精進落とし | ウ：会葬者 | エ：火葬 |
| 2. ア：通夜 | イ：通夜ぶるまい | ウ：親戚 | エ：火葬 |
| 3. ア：通夜 | イ：通夜ぶるまい | ウ：会葬者 | エ：出棺 |
| 4. ア：法要 | イ：精進落とし | ウ：親戚 | エ：出棺 |

[問 23]

次の弔事（仏式）の進物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．香典返しにふさわしい品物は、タオル・海苔・お茶などの消耗品である。
- イ．香典返しとは、忌明けの法要の際に参列者に持って帰っていただく会葬御礼品のことである。
- ウ．香典返しの表書きは、全国的に「満中陰志」を使うことが多い。
- エ．忌明け後の法要に持参するお供えの表書きは、「御供」や「御仏前」が適している。

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

[問 24]

次の仏式および神式の弔事に関する説明について、誤っているものを 1～4 から 1 つ選びなさい。

1. 仏式の葬儀に金封を持参する場合の表書きは「御霊前」「御香典」が一般的である。
2. 神式の葬儀に金封を持参する場合の表書きは「御霊前」「御花料」が一般的である。
3. 神式の忌明けにあたる五十日祭の返礼品の表書きは、「志」「偲び草」などがふさわしい。
4. 仏式の一周忌に金封を持参する場合の表書きは、「御仏前」がふさわしい。

[問 25]

次の昇進・栄転の贈答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。

一般的に、職階や地位が上がった方にお祝いを贈る場合、表書きは「(ア)」を使います。勤務地の変更や転勤を伴って高い地位に就いた方にお祝いを贈る場合は「(イ)」、取締役などの高い地位・役職に就いた方にお祝いを贈る場合は「(ウ)」を使います。お祝いはお知らせを聞いたら (エ) 贈るのが一般的です。

- | | | | |
|------------|---------|---------|-----------|
| 1. ア：御就任御祝 | イ：御栄転御祝 | ウ：御昇格御祝 | エ：すぐに |
| 2. ア：御昇進御祝 | イ：御就任御祝 | ウ：御昇格御祝 | エ：1 ヶ月以内に |
| 3. ア：御就任御祝 | イ：御昇格御祝 | ウ：御栄転御祝 | エ：1 ヶ月以内に |
| 4. ア：御昇進御祝 | イ：御栄転御祝 | ウ：御就任御祝 | エ：すぐに |

[問 26]

次の褒章名とその内容の組み合わせについて、誤っているものを 1～4 から 1 つ選びなさい。

	褒章名	内容
1	紅綬褒章	自己の危難を省みず人命救助に尽力した方
2	緑綬褒章	長年にわたり社会に奉仕する活動（ボランティア活動）に従事し、顕著な実績を挙げた方
3	黄綬褒章	科学技術分野における発明・発見や、学術及びスポーツ・芸術文化分野における優れた業績を挙げた方
4	紺綬褒章	公益のため私財を寄付した方

[問 27]

次のお見舞い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. 入院している知人にお見舞いを贈る場合、お金でも品物でも表書きは「御見舞」とする。
- イ. 病気が治って退院し、いただいたお見舞いのお返しを贈る場合、表書きは「快気祝」とし、「快気内祝」を使うのは誤りである。
- ウ. 「御見舞」「快気祝」とともに、掛け紙の水引は紅白5本結び切りとする。
- エ. 「御見舞」「快気祝」とともに、掛け紙にはのしを付けない。

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

[問 28]

次の品物のうち、新築お祝いの贈答品として最もふさわしくないものを1～4 から1つ選びなさい。

- 1. アロマキャンドル
- 2. 観葉植物
- 3. タペストリー
- 4. 置時計

[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 ——

