

第 11 回 接客販売技能検定 1 級ギフト販売 学科試験

2026 年 6 月 12 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

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。
- ・「表書き」は、正確に記入すること。

[問 1]

以下の文章の（ ア ）内に入る語句を記入し、イの質問に答えなさい。

他人が一定の距離に近づくと不快に感じる空間のことを（ ア ）スペースという。

イ.（ ア ）に関する記述について、次の説明が適切であれば○、適切でなければ×をそれぞれ記入しなさい。

- ①お客様にお声がけする際は、正面からではなく、斜め前から近づくようにするのが望ましい。
- ②接客中、お客様の身体に触れる必要がある場合は、気づかれないように近づく配慮が必要である。

[問 2]

以下のお客様と販売員の接客場面において、アンコンシャスバイアスに該当するおそれのある販売員の発言を 1～5 より 3 つ選びなさい。

【状況】百貨店の婦人用マフラー売場、お客様は 50 歳ぐらいの男性

お客様：「すみません。ちょっと人に贈るものを探しているのですが…」

販売員：「いらっしゃいませ。1. 奥様へのプレゼントですか？」

お客様：「いいえ、母に贈る予定です。喜んでくれるといいのですが。」

販売員：「お母さまですか。失礼いたしました。2. お子さんからのプレゼントでしたら、きっと喜んでくださると思います。 3. 女性の方への贈り物は、青より女性らしいピンクの方がよろしいかもしれません。 4. 一般的にピンクは顔映りがよいので、明るく見えます。」

お客様：「そうですか。デザインはこの 2 種類ですね。」

販売員：「はい、そうです。5. ある程度の年齢になりましたら、落ち着いたデザインの方がお勧めですね。」

[問 3]

ナショナルブランドに関する記述に 1、プライベートブランドに関する記述に 2 をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 商品の企画・販売を行うのは小売業や卸売業である。
- イ. その多くはOEMを用いて製造されている。
- ウ. 流通コストや広告費がかかるため、価格設定が高くなりがちである。

[問 4]

以下の文章の（ ア ）内に入る語句を記入し、イの質問に答えなさい。

消費傾向を示すデータの 1 つに（ ア ）係数がある。この係数は消費支出に占める食費の割合を示すもので、日本では長期にわたって低下していたが、イ. 2020 年以降は大幅に上昇している。

イ. 下線部の直接的な要因にあてはまらないものを 2 つ選びなさい。

【選択肢】

- | | | |
|---------------|----------|---------------|
| 1. 食糧価格の上昇 | 2. 円高の進行 | 3. 所得の伸び悩み |
| 4. 中食・外食需要の増加 | 5. 高齢化 | 6. エネルギー価格の高騰 |

[問 5]

個人情報に関する記述について、適切であれば○、適切でなければ×をそれぞれ記入しなさい。

- ア. お客様が過去に何を購入されたかという履歴は、個人情報にあたらない。
- イ. お客様の家庭の事情は、お客様本人の許可が得られれば、同じショップ内の販売員同士で共有してもよい。
- ウ. お客様の氏名のみが書かれたメモは個人情報には該当しない。
- エ. 企業がプライバシーポリシーを作成することは法的に義務づけられてはいないが、組織として作成することは必要である。

[問 6]

次の文章のア、イにあてはまる語句をそれぞれ記入しなさい。

過剰在庫は資金の（ ア ）を低下させ、小売業の収益性を悪化させる。逆に過小在庫は品切れが発生し、販売（ イ ）のロスにつながり、顧客満足度の低下を招く。

[問 7]

次の贈答のしきたりに関するア～ウの説明が、適切であれば○、適切でなければ×をそれぞれ記入しなさい。

- ア．贈答品に奉書紙を掛ける場合、弔事の場合は 1 枚のみ使用し、慶事の場合は 2 枚を重ね合わせる。
- イ．袱紗は、慶事では初めに左を折り、次に上下の順で折り返して最後に右側を重ねる。
- ウ．1980 年 3 月 1 日生まれの人、本日時点において数え年で 47 歳である。

[問 8]

次のア～ウの用途に適した表書きについて、正しく記入しなさい。（漢字の場合は、正確に記入しなさい。また、複数ある場合は代表的なものを 1 つ記入しなさい。）

- ア．受賞の祝賀会に招待されたので現金を持参する。（表書きは「御祝」以外とする）
- イ．転勤や海外赴任をされる方へお別れを惜しんで金品を贈る。
- ウ．稽古事を始める際に、先生に入門料を持参する。（表書きは「入門料」以外とする）

[問 9]

次の贈答品の渡し方に関するア～ウの説明が、適切であれば○、適切でなければ×をそれぞれ記入しなさい。

- ア．風呂敷で品物を包んで持参することが正式なため、品物を買ったお店の手提げ袋に入れて持参するのはマナー違反である。
- イ．お渡しするときは、正式な場合は進物盆にのせ袱紗を掛けるが、最近は品物のみでお渡しすることが多い。
- ウ．金封と品物を同じ目的でお渡しする場合は、どちらも同じ表書きの掛け紙を掛ける。

[問 10]

「二十四節気」とは何かを 30 文字～50 文字程度で簡潔に説明しなさい。

[問 11]

次の二十四節気の表のア～ウにあてはまる語句をそれぞれ漢字で記入しなさい。（日付は毎年変動するためおおよその時期となっています。）

名称	概要
(ア)	4 月 20 日頃、作物を潤す春の雨が降る頃
(イ)	7 月 8 日頃、だんだん暑さが増し梅雨明けが近い頃
(ウ)	この日から立春の前日までが暦の上では冬となる

[問 12]

次のア～ウの歳時記に関する説明について、適切であれば○、適切でなければ×をそれぞれ記入しなさい。

- ア．神社で 1 年に 1 回もしくは 2 回行われる、最も重要な祭りを「例大祭」と言う。時期は神社によって異なる。
- イ．七夕は、笹竹に願い事を書いた短冊をつるし、供え物をする行事である。現在では陽暦の 7 月 7 日に行うことが多い。
- ウ．夏至とは北半球において日照時間が最も長くなる日のことで、この日にかぼちゃや小豆粥を食べる風習がある。

[問 13]

次のア～ウの歳時記に関する説明文のうち、誤っている箇所と、それを訂正した内容をそれぞれ記入しなさい。

- ア．中秋の名月は、旧暦 9 月 15 日の夜にあたり、月を鑑賞する風習は中国から伝わってきた。現在では、月見団子や果物、秋の七草などを供えて実りの秋を祝う。
- イ．彼岸は、春と秋の年 2 回あり、秋の彼岸は、秋分の日を最終日として計 7 日間を指す。
- ウ．八十八夜とは、立春から数えて 88 日目にあたる日のことで、茶摘みや靱撒きの時期とされる。具体的な日にちは 5 月 20 日頃を指す。

[問 14]

「節句」について、30 文字～50 文字程度で簡潔に説明しなさい。

[問 15]

一般的に、「寒中御見舞」を使ってよい時期、「余寒御見舞」を使ってよい時期についてそれぞれ答えなさい。

[問 16]

次の帯祝いについて説明した文の、ア～ウにあてはまる語句をそれぞれ記入しなさい。

帯祝いは、妊娠（ ア ）目の（ イ ）の日に行います。強くたくましく元気な子どもが産まれて欲しい、という願いに由来する岩田帯を妊婦が巻いて妊娠を祝います。岩田帯を妻の実家から贈る場合は、「岩田帯」や「（ ウ ）」の表書きを使用します。

[問 17]

次の子供の行事に関するア～ウの説明が、適切であれば○、適切でなければ×をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 初誕生日とは、赤ちゃんの 1 歳の誕生日を指す。初誕生日のお祝いは 12 月の事始めの頃に、男の子には「破魔弓」や「破魔矢」、女の子には「羽子板」や「人形」等を贈る。
- イ. お宮参りとは、産土神や氏神・神社にお参りし、これからの成長と健康を願う行事である。赤ちゃんは白羽二重の内着に、産着・祝着と呼ばれる着物を着るのが正装である。
- ウ. 一般的に七五三は 3 歳の男児・女児、5 歳の男児、7 歳の女児が神社や氏神に祈願する行事である。以前は数え年でお参りしていたが、今は満年齢でお参りすることが多い。

[問 18]

次の厄年に関する説明について、ア～オにあてはまる語句をそれぞれ記入しなさい。

厄年に厄払いをする行事を厄除けといいます。厄年は（ ア ）で計算します。男性の大厄は（ イ ）歳、女性の大厄は（ ウ ）歳で特に注意する年とされています。

厄年の人に厄年を無事に過ぎることを願って品物を贈る場合、表書きは「（ エ ）」とし、厄年の人が厄年を無事に終えてお返しをする場合の表書きは「（ オ ）」とします。

[問 19]

長寿のお祝いとして下記の年齢の方に贈り物をする場合、どのような表書きで贈るとよいかをそれぞれ記入しなさい。

- ア．数え年もしくは満年齢で 80 歳
- イ．数え年もしくは満年齢で 100 歳
- ウ．数え年もしくは満年齢で 108 歳

[問 20]

次の婚礼のしきたりに関するア～ウの説明が、適切であれば○、適切でなければ×をそれぞれ記入しなさい。

- ア．結婚式に出席する場合、洋装の昼の正装は、男性は燕尾服、女性はアフタヌーンドレスである。
- イ．結婚式に出席する場合、和装の正装は、男性は紋付羽織袴、既婚女性は留袖である。
- ウ．結婚式の招待状に「平服で」と書かれていたら、略礼装で出席する。

[問 21]

婚礼における「媒酌人」の役割について 50 文字程度で簡潔に説明しなさい。

[問 22]

次のア～ウの用途に適した進物の体裁（のしの有無・水引・表書き）を記入しなさい。

- ア．結婚式で美容師や式場係の人に心づけとしてお金を渡す。（表書きは「御礼」以外とする）
- イ．挙式後に、挙式料とは別に教会へお礼の金封を持参する。（表書きは「御礼」以外とする）
- ウ．結婚 35 周年を迎えるご夫婦へお祝いを贈る。（表書きは「御祝」以外とする）

[問 23]

次の弔事のしきたりに関する説明について、ア～カにあてはまる語句を 1～8 の中からそれぞれ選びなさい。

仏式の葬儀は「(ア)」「葬儀」「(イ)」の順に行われます。一般的には、死後四十九日が忌明けにあたり法要を営みます。初七日から三ヵ月にわたるのを避けるため、死後(ウ)で忌明けとする場合もあります。

神式では葬儀と告別式を兼ねて行うのが一般的で、「(エ)」といいます。葬儀の翌日には「翌日祭」、その後は「十日祭」「二十日祭」と十日ごとに行い、「(オ)祭」が仏式でいう忌明けに相当します。

キリスト教式の仏式の法要に相当するものを、カトリックでは「追悼ミサ」、プロテスタントでは「(カ)」といい、忌明けに相当するものではありません。

【選択肢】

- | | | | |
|--------|---------|--------|--------|
| 1. 三十日 | 2. 三十五日 | 3. 四十日 | 4. 五十日 |
| 5. 通夜 | 6. 葬場祭 | 7. 記念式 | 8. 告別式 |

[問 24]

次の仏式と神式の葬儀に関する説明について、ア～ウにあてはまる語句をそれぞれ記入しなさい。

仏式の葬儀で僧侶にお礼として渡す金封を「御布施」と呼ぶのに対し、神式で神職に渡すお礼は「(ア)」と呼びます。仏式で「(イ)」にあたるものは、神式では「玉串奉奠」となり、仏式の「通夜ぶるまい」にあたるものは、神式では「(ウ)」といいます。

[問 25]

仏式の弔事に関するア～ウの贈答にふさわしい表書きを、それぞれ 2 つずつ 記入しなさい。

ア. 告別式にお供えを持参する。

イ. 新盆の法要にお供えを持参する。

ウ. 葬儀を手伝っていただいた方にお礼を渡す。

[問 26]

次の弔事のしきたりに関する説明について、ア～オに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。)

新たに仏壇を購入し、僧侶に読経をしてもらう儀式を（ ア ）といい、僧侶に（ア）をしていただいた場合に渡すお礼の表書きは（ イ ）とするのが一般的です。

生前にお墓を建てた場合は、墓石の戒名を（ ウ ）で入れます。生前にお墓を建てた方へお墓の完成を祝って金品を贈る場合は（ エ ）という表書きを使い、水引は紅白 5 本、結び方は（ オ ）とします。

[問 27]

次のア～ウの表書きを使う用途についてそれぞれ記入しなさい。

ア. 松の葉

イ. 寄贈

ウ. 薄謝

[問 28]

次の勲章・褒章に関する説明について、ア～エにあてはまる語句を 1～8 の中からそれぞれ選びなさい。

勲章は、国や社会に対して功労のあった人に国から授与されます。勲章の授与は毎年 2 回あり、日程は春は（ ア ）付け、秋は（ イ ）付けで授与されます。

褒章は特定分野の発展に多大な貢献や功績を残した人に、国家の栄典として授与されます。

勲章・褒章の中で、国の文化の発達に関して顕著な功績のあった者に対して授与される勲章を（ ウ ）、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に対して授与される褒章を（ エ ）といいます。

【選択肢】

- | | | | |
|-------------|------------|-------------|-------------|
| 1. 4 月 29 日 | 2. 5 月 3 日 | 3. 9 月 23 日 | 4. 11 月 3 日 |
| 5. 藍綬褒章 | 6. 紫綬褒章 | 7. 旭日章 | 8. 文化勲章 |

[問 29]

次のア、イに適した進物の体裁（のしの有無・水引・表書き）を記入しなさい。

ア．新しく取締役などの高い地位に就いた人にお祝いを贈る

イ．高い役職に就いていた公務員の方が定年退職を迎えお祝いを贈る

[問 30]

次のア、イの進物の体裁について、どのような用途に使用するか記入しなさい。

ア．のしなし、黒白（または黄白）5本結び切り、表書きは「御見舞御礼」

イ．のしあり、紅白5本蝶結び、表書きは「陣中御見舞」

[問 31]

「快気内祝」の贈答に一般的に好適品とされる品物を1つ挙げて、その理由を説明しなさい。

[問 32]

「香典返し」の贈答に一般的に不適品とされる品物を2つ挙げ、その理由をそれぞれ説明しなさい。

[問 33]

次のア～ウの地域特有の表書きについて、どのような用途に使用するかそれぞれ記入しなさい。

（カッコ内は使われる地域を表します。）

ア．「粗供養」（西日本）

イ．「満中陰志」（関西地方）

ウ．「御淋見舞」（中部地方・関西地方の一部）

[問 34]

「おため」とは何か、指定用語を全て使用して50文字～80文字程度で簡潔に説明しなさい。

〔指定用語〕お祝い、返礼

[問 35]

お宮参りの際に関西地方を中心に行う風習「おひも銭（紐銭）」について、簡潔に説明しなさい。

[問 36]

「入籍してすぐに出産をし、結婚祝いと出産祝いを別々にいただきました。どのようにお返しをしたらいいですか。」とご相談をされたお客様には、どのようなご提案をしますか。80～100 文字程度で説明しなさい。

[問 37]

次の埋葬方法に関する説明について、ア～オにあてはまる語句を 1～8 の中からそれぞれ選びなさい。

樹木葬とは「墓地、埋葬等に関する法律」によって許可を得た（ ア ）に遺骨を埋葬し、（ イ ）の代わりに、樹木を（ ウ ）とする埋葬方法です。埋葬するには通常の墓地と同じく市区町村長からの埋火葬許可証が必要です。環境保全への関心の高まりや、家としてのお墓の管理が難しくなってきたことから、近年樹木葬のニーズが高まっています。また、遺骨を骨壺のまま収蔵する屋内施設である（ エ ）へ納骨する方法もあります。

（ オ ）とは、遺族の代わりに寺院や霊園がお墓を管理してくれる供養方法です。

【選択肢】

- | | | | |
|---------|-------|--------|-------|
| 1. 永代供養 | 2. 散骨 | 3. 仏壇 | 4. 位牌 |
| 5. 埋葬地 | 6. 墓石 | 7. 納骨堂 | 8. 墓碑 |

[問 38]

次の顧客心理現象に対応する最も適切な販売員の行動を、1～5 からそれぞれ選んで記入しなさい。

- ア．初頭効果
- イ．単純接触効果
- ウ．親近効果

【選択肢】

1. 新商品やショップ情報など、SNS での発信を定期的に行う。
2. ネームバリューのある芸能人が愛用していることを伝える。
3. お買い上げにならなかった場合でも、丁寧なお見送りをする。
4. 身だしなみを整え、清潔感を演出する。
5. お客様にとって都合の良さそうな情報に絞って提供する。

[問 39]

SWOT分析のフレームを用いて小売店の今後の戦略を立てる場合、ア～ウの事実はそれぞれの領域に該当するか、1～4 からそれぞれ選びなさい。

- ア．スタッフの販売スキルが高い。
- イ．近隣に競合店の出店予定がある。
- ウ．店舗の老朽化が進んでいる。

【選択肢】

- | | | | |
|-------------|-------------|----------------|-----------|
| 1. Strength | 2. Weakness | 3. Opportunity | 4. Threat |
|-------------|-------------|----------------|-----------|

[問 40]

次の文章について、() に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。)

顧客のクレーム・言動のなかでも、過剰な要求を行ったり、商品やサービスに不当な言いがかりをつけたりするなど、労働者の就業環境が害されるような悪質性の高いものを(ア)という。(ア)であることを判断する観点として、要求内容に(イ)性はあるか、要求を実現するための手段・態様が社会(ウ)に照らして相当な範囲であるか、が挙げられる。

—— 学科試験は以上です ——

