

第 11 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

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

[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。

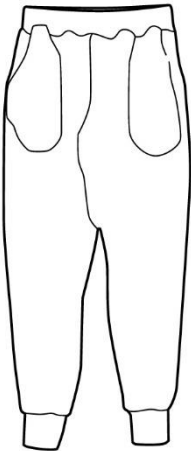
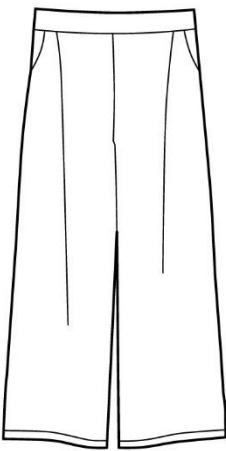
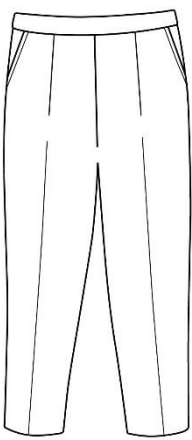
[問 6]

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]

次のア～ウのパンツの名称をそれぞれ記入しなさい。

ア	イ	ウ
		
裾がゴムやリブなどで絞られたパンツのこと。スウェット生地が多く用いられる。	ウエストから裾までのラインが直線的で、全体的に幅の広いパンツの総称。	裾口に向かって先細りになるシルエットを持ったパンツの総称。

[問 8]

次のア～ウの説明に最もあてはまるディテールの名称をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 「裸の」という意味を含む、背中を大きく露出したデザインのこと。布を交差させたり、カットワークで表現したりするなど方法は様々で、背中 of 美しさを強調するデザインとして用いられる。
- イ. 前襟が長く垂れ下がった襟のこと。「よだれかけ」や「胸当て」の意味で、白地にレースやフリルを用いた装飾的なデザインが多く見られる。つけ襟や飾り襟を指す場合もある。
- ウ. ジーンズの裾を前後で長さを変えて段違いに切り、裾をそのままほつれさせたカットオフ加工のこと。

[問 9]

次のア～ウの説明に最もあてはまるシルエットの名称をそれぞれ記入しなさい。

- ア. 上が小さく、裾広がりになったシルエットのこと。1955 年のパリコレクションでクリスチャン・ディオールが発表して以来、基本ラインのひとつとされる。
- イ. 肩幅が広くとられ、裾に行くほど細くなる逆三角形のシルエットのこと。ウエッジラインとも呼ばれる。
- ウ. 背中にたっぷりとしたゆとりを入れて、スカートは身体に沿わせたシルエットのこと。フランスのデザイナー、ジャック・ファットによって 1954 年に発表された。

[問 10]

次のア～ウの説明に最もあてはまる言葉を、1～6の中からそれぞれ選びなさい。

- ア. 本来廃棄される製品の素材をそのまま使用し、新たな価値を付加して再生すること。
- イ. 生物資源から作られた素材のこと。動物性素材や石油に由来する素材の代替として開発が進行している。
- ウ. 廃棄物を原材料として、再生された同一素材によって新製品へ生成する方法のこと。

【選択肢】

- | | | |
|---------------|------------|--------------|
| 1. リジェネラティブ | 2. アップサイクル | 3. ケミカルリサイクル |
| 4. マテリアルリサイクル | 5. GOTS | 6. バイオマテリアル |

[問 11]

次のフォーマルウェアに関する説明のうち、下線部分が適切であれば○、適切でなければ正しい説明を記入しなさい。

フォーマルウェアは正礼装、準礼装、略礼装の 3 つのドレスコードを基本とします。昼の正礼装で

あるアフタヌーンドレスでは肌の露出や透ける生地を避け、丈も長めのものを選ぶのが原則です。

ア

夜の正礼装であるイブニングドレスにおいては、ローブモンタントがより正式なものとされていま

イ

す。なお、昼と夜の時間帯は 16～17 時で区別されます。

ウ

[問 12]

次のブランド名とデザイナーの組合せとして適切でないものを、1～3の中から1つ選びなさい。

1. T O G A (トーガ) — 小野瀬慶子
2. C F C L (シーエフシーエル) — 高橋悠介
3. s a c a i (サカイ) — 阿部千登勢

[問 13]

次の絹に関する説明について、() 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。)

蚕の繭から繰り取った糸を (ア) といい、(ア) は (イ) と (ウ) から構成されています。製品にする場合には、精練によって (イ) を溶かして取り除き (ウ) だけにします。

[問 14]

次の説明に最もあてはまる繊維の名称を記入しなさい。

化学繊維の一種で、再生セルロース繊維に分類される。原料はコットンリンターで、吸湿性・放湿性に優れ、柔らかな風合いやドレープ性、染色の鮮明性などに優れ、高級な裏地として多く用いられる。現在は「ベンベルグ」の商標で、旭化成が世界で唯一製造している。

[問 15]

次の糸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。(ただし、同じ記号には同じ語句が入ります。)

複数種類の繊維からなる紡績糸を (ア) といいます。(イ)、(ウ)、(エ) で組み合わせられますが、(イ) の組合せは精練などに技術的な難しさがあり、(ウ) の組合せが主流になっています。繊維を組み合わせるメリットとしては、素材の質が向上する、生産コストが削減できる、(オ) などが挙げられます。

【選択肢】

- | | | |
|-----------------|-----------------|--------------|
| 1. 加工糸 | 2. 意匠糸 | 3. 天然繊維と合成繊維 |
| 4. 家庭での手入れがしやすい | 5. 天然繊維同士 | 6. 合成繊維同士 |
| 7. 混紡糸 | 8. 効率的にリサイクルできる | 9. 原料不足を補える |

[問 16]

次の編物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. ニット製品の製造方法は、反物状に編まれた生地を裁断して縫い合わせる方法と、初めから衣服の型通りに編む方法に大別できるが、既製品では前者が多く用いられる。
2. よこ編には平織・リブ編・両面編・パール編という基本となる組織があり、この組織を変化させることで様々な編地が作られる。
3. 経編はよこ編に比べて厚い生地が多く、毛羽のある糸で編まれることが多い。
4. 同じ糸で編んだ場合、平編とパール編では平編の方が厚い生地となる。
5. ジャージーとは外衣用ニット生地のことを指し、主に丸編機で作られる。

[問 17]

次のア～ウの加工の説明として適切なものを 1～5 の中からそれぞれ選びなさい。

ア. モアレ加工

イ. ガーメントウォッシュ加工

ウ. ウォッシュアンドウェア加工

【選択肢】

1. 「浮き彫りにする」という意味で、生地の上にローラーで凹凸模様や立体的な図柄を付ける加工のこと。
2. 布地に樹脂を付けることでしわや縮みを防ぐ加工のこと。綿 100%やポリエステル綿混の布地にはほぼ施されている。
3. 綿や綿を使用した織物を対象に、麻のようなハリやコシを持たせ、外観も麻に似せるようにする加工のこと。
4. 主にジーンズを対象とした加工。仕上がった製品を苛酷な条件で洗濯し、糸の中心部を表出させて着古した感じを出す。
5. 金属ロールに木目状の模様を彫刻し、これを布面にプレスして模様を出す加工。「波模様」という意味を持つ。

[問 18]

繊維製品品質表示規程で定められている「表示事項」ならびに「付記事項」のうち、セーターに必要な事項を 1～4 からすべて選びなさい。

1. 繊維の組成
2. 家庭洗濯等取扱方法
3. はっ水性
4. 表示者名及び連絡先

[問 19]

次の組合せのうち、指定用語が適切でないものを 1 つ選び、正しく記入しなさい。なお、指定用語がすべて記載されていない場合も「適切でない表記」とします。

	繊維等の種類	指定用語
1	亜麻	麻、亜麻、リネン
2	ビスコース繊維で平均重合度が 450 以上のもの	レーヨン、RAYON
3	アセテート繊維のうち、水酸基の 92% 以上が酢酸化されているもの	アセテート、ACETATE、トリアセテート

[問 20]

次のア、イの取扱い絵表示の意味をそれぞれ記入しなさい。

ア	イ
	

[問 21]

次の汚れに関する説明について、() にあてはまる語句をそれぞれ記入しなさい。

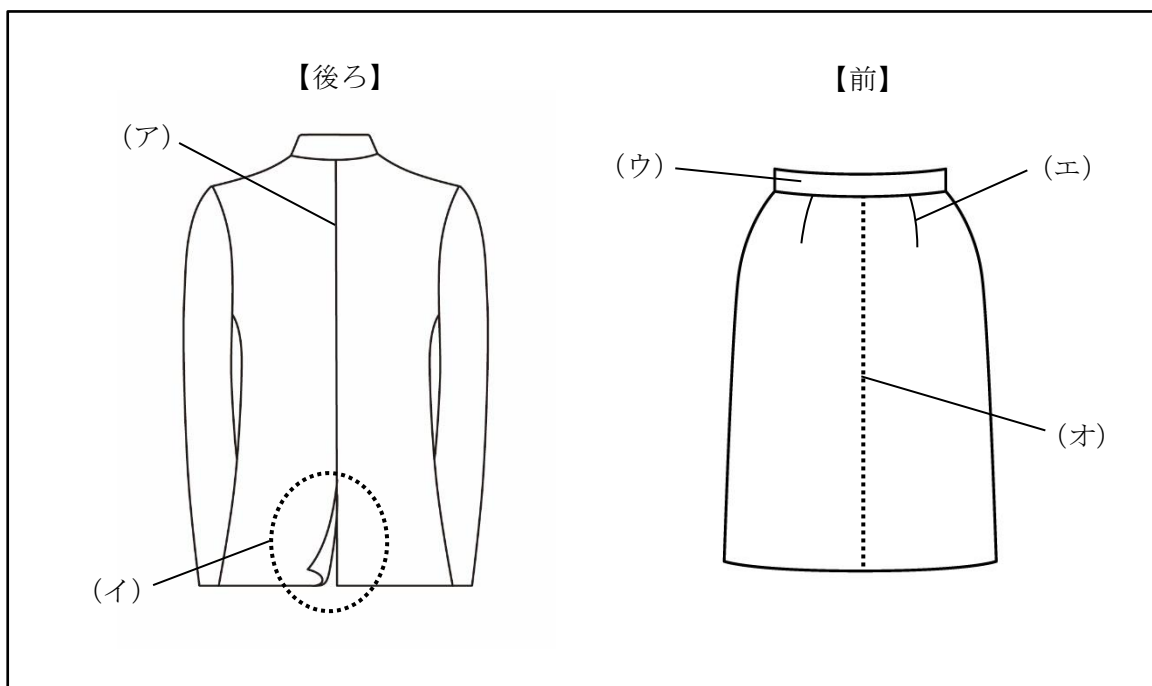
汚れは次のように分類することができます。

- ・(ア) 汚れ…人体の分泌物、外気の油煙、固形の飲食物など
- ・(イ) 汚れ…ホコリ、空気中のちり、排気ガスなど
- ・(ウ) 汚れ…汗、果汁、スープなどの飲食物など

汚れを放置すると、衣服の臭いを引き起こしたり、変色したりする恐れがあるため、適切な洗濯処理を施す必要があります。

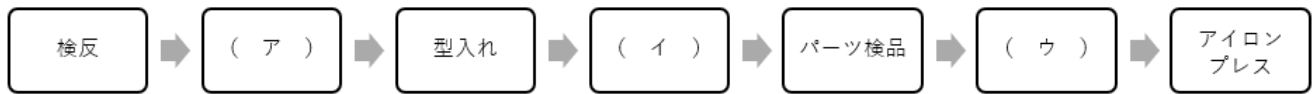
[問 22]

次のア～オが示す部分の名称をそれぞれ記入しなさい。



[問 23]

次の図は既製服の一般的な縫製工程を示したものです。() に最もあてはまる語句をそれぞれ記入しなさい。



[問 24]

次のア、イの説明に最もあてはまる縫製技術の名称を記入しなさい。

- ア．表に針目を目立たせずに返し針をしてとめていくステッチのこと。ミシンステッチの代わりに、前端やポケット口、襟端などに用いられる。
- イ．袖山や袖下、肘の部分などを身体にフィットさせるために用いられる方法で、布地を細かくぐし縫いしながら縮め、しわが寄らないようにアイロンで押さえて自然な立体感を作ること。

[問 25]

次のパンツの検品に関する説明について、() にあてはまる語句の組合せを 1～4 の中から 1 つ選びなさい。

パンツを検品する際は、次のような点を確認します。

- ・センターラインに (ア) が通っているか。
- ・ベルト通しの位置は正確で左右対称に付けられているか。
- ・ポケットの口には (イ) が施されており、袋がきちんと縫われているか。
- ・ほつれやすい生地の場合、(ウ) がかがってあるか。
- ・縫い目に目飛びがなく、縫い終わりの始末がしっかりされているか。

【選択肢】

- | | | |
|----------|--------|-------|
| 1. ア：地の目 | イ：千鳥掛け | ウ：ヘム |
| 2. ア：きせ | イ：門止め | ウ：裁ち目 |
| 3. ア：きせ | イ：千鳥掛け | ウ：ヘム |
| 4. ア：地の目 | イ：門止め | ウ：裁ち目 |

[問 26]

次の説明に最もあてはまる配色の名称を記入しなさい。

「2色使い」の意味で、2色を用いたカラーリングやデザインのことを指す。色調や明度を大きく変えて直線的に区切ることが特徴。

[問 27]

次の採寸に関する説明のうち、下線部分が適切であれば○、適切でなければ正しい説明を記入しなさい。

採寸は、お客様に薄着になっていただいた状態で行います。お客様には背筋を伸ばし、肩の力を抜い

ア

イ

て立っていただきます。メジャーを身体に一周させて採寸する箇所では、正面の中心でメジャーを重

ウ

ねるようにします。また色々な角度からメジャーを通すため、採寸中はお客様に動いていただきます。

エ

[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. ウエストラインから 10 cm 程度下の位置で、腰骨の張っている部分を目安にメジャーを一周させて計測する。

イ. ネックポイントを起点に、バストの最も高いところを通りウエストラインまでを計測する。

ウ. 親指を内側に入れた状態で、親指の付け根の位置を目安に手のひらの外側にメジャーを一周させて計測する。

[問 29]

次の J I S サイズ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. J I S の「着用者区分」では、乳幼児用、少年用、少女用、成人男子用、成人女子用の他、男女兼用サイズがある。
2. 既製衣料品のサイズの基礎となる身体部位の寸法のことを「基本身体寸法」という。
3. 「範囲表示」では、着用できる人の身体寸法を「上限値～下限値」で表示する。
4. ある一定の幅の中心値で表すサイズ表示の方法を「単数表示」という。
5. J I S 規格にないサイズの場合、製品ごとに定められた身体部位と、着用できる人の身体寸法の範囲を記載すれば任意で表示することができる。

[問 30]

次のア～ウの採寸値のとき、適切な J I S サイズ（単数表示）をそれぞれ記入しなさい。ただし身長は 158 cm とします。

	バスト (cm)	ヒップ (cm)
ア	8 0	8 9
イ	8 6	9 3
ウ	9 2	9 7

[問 31]

次の服の採寸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。同じ語句を 2 回以上使用しても構いません。

- ・ギャザースカートは (ア) 状態にして測ります。
- ・ジャケットの丈を測る際は、縦の (イ) に沿って測ります。
- ・スカートやパンツのウエストは、(ウ) にメジャーをあてて計測します。

【選択肢】

- | | | |
|---------|----------|--------|
| 1. 地の目 | 2. 外のみ | 3. 開いた |
| 4. 吊るした | 5. 縫い目 | 6. タック |
| 7. 内のり | 8. ファスナー | 9. 自然な |

[問 32]

ジャケットの衿丈の採寸方法を簡潔に説明しなさい。

[問 33]

次の試着に関する説明のうち、適切でないものをすべて選びなさい。

1. 試着をすることで、お客様の購買意欲を高めることができる。
2. 試着する商品はお客様が購入されるかもしれないものなので、お客様自身にお持ちいただく。
3. お客様が試着されたら肩やウエスト位置が適切か確認し、合っていないようであれば販売員が直して差し上げる。
4. ジャケットをハンガーから外す際は、片手でハンガーのフックを持ち、もう片方の手で肩の部分を掴むようにすると良い。
5. 試着し鏡の前でご確認いただく際は、販売員が鏡に映らないよう真後ろに立つと良い。

[問 34]

次のジャケットのフィッティングに関する説明について、() にあてはまる語句をそれぞれ記入しなさい。

お客様がジャケットを着用されたら、次のような点を確認します。

- ・ (ア) が身体にフィットしているか。
- ・ ボタンを留めた状態でバストにゆとりがあるか。
- ・ 前の (イ) が重なりすぎたり開いたりせず、自然に下りているか。
- ・ 袖の長さは適切か。
- ・ ボタンを留めた状態で (ウ) が開いたり跳ねたりしていないか。

[問 35]

次の既製服のお直しに関する説明が、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. ジャケットやコートの場合、中に着用する衣服の厚みが袖丈や着丈の長さに影響する。このためお直し寸法が1 cm程度であれば、詰め・出しに関わらず、お直しをせずそのまま着用いただくようお願いするのが良い。
- イ. ピンを縦方向に打つと、シルエットがきれいに出るため仕上りイメージが付きやすい。また横打ちでは詰め寸法が少ない場合に適しており、斜め打ちはピンが抜けにくくなる。それぞれのメリットを理解し、素材や修理箇所にあわせた使い分けが販売員には求められる。
- ウ. ジャケットの身幅詰めを行った場合、実際のお直し後は、ピンを打った状態よりややゆったりとした状態に仕上がる。ピン打ち後に着心地を確認する際はお客様にこのことを説明し、ご了承いただく必要がある。

[問 36]

次のパンツのお直しに関する説明について、() 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。)

ウエストサイズは、(ア) で調整するのが一般的です。詰め・出しに関わらず寸法が大きい場合には、(ア) だけでなく (イ) やダーツでする場合もあります。

[問 37]

次のような体型のお悩みを持つお客様に提案するパンツのデザインや特徴を、理由とあわせて説明しなさい。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：ふくらはぎが太い

[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 ——