

第 11 回 接客販売技能検定 3 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 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]

顧客満足を高めることで得られる企業のメリットにあてはまらないものを、1～4 から 1 つ選びなさい。

1. 販売促進費の増加
2. ブランド力の向上
3. リピーターの増加
4. 新規顧客の増加

[問 2]

挨拶とお辞儀の角度について、組み合わせが適切でないものを 1～4 から 1 つ選びなさい。

1. 「いらっしゃいませ」・30 度
2. 「かしこまりました」・15 度
3. 「申し訳ございません」・15 度
4. 「またどうぞお越しくださいませ」・45 度

[問 3]

次の接客場面において、販売員の言葉遣いとして適切なものを 1～4 から 1 つ選びなさい。

お客様：この商品の在庫は、ここにある 1 つだけですか？

販売員：そうですね。1. こちらが最後のお品物になります。

お客様：2 つ欲しいのですが、次にいつ入荷するかわかりますか？

販売員：申し訳ございませんが、2. わかりません。 3. 少々お待ちいただくような形になります。

お客様：では、入荷したら連絡いただけますか？

販売員：承知いたしました。では、4. こちらにお名前をご記入ください。

[問 4]

「ポップアップショップ」の説明として適切でないものを、1～4 から 1 つ選びなさい。

1. 期間限定で希少性があり、SNS で拡散されることが期待できる。
2. 内装や什器はコストをかけてつくりこむ必要がある。
3. 商品やブランドの認知を広げることが目的としている。
4. 常設店舗を構える前のテストマーケティングとして用いられる。

[問 5]

景品表示法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. 過大な景品の提供を防ぐために、景品の最高額を制限している。
- イ. 在庫のない商品をあるかのように広告に載せることを優良誤認表示という。
- ウ. 「今だけ半額！」という表示にもかかわらず、以前からその価格で販売していた場合は違法となる。
- エ. 商品のパッケージに書かれていることは表示に当たらない。

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

[問 6]

言葉遣いとして適切なものに○、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. このブドウは皮ごと食べれる。

イ. ものを知らなすぎる。

ウ. 明日は休まさせてもらう。

エ. その先から外に出られる。

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

[問 7]

職場で「報告」をする際の注意点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. 要点をまとめることはせず、時系列に沿って詳細を伝える。

イ. トラブルになったときは、解決の見通しが立ってから知らせる。

ウ. 事実と自分の意見は区別して伝えるようにする。

エ. 指示された案件が長くかかりそうな場合は、途中でも中間報告をする。

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

[問 8]

「デッドスペース」について適切に説明している文章を、1～4 から 1 つ選びなさい。

1. お客様が立ち止まりやすいなど、混雑するスペース
2. 高額商品を配置するなど、特別感を演出するスペース
3. お客様が休憩するなど、売場ではないサービススペース
4. 商品が陳列できないなど、有効な活用ができないスペース

[問 9]

在庫管理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. 適正在庫の量は、商品によって異なる。
イ. 在庫は売上に応じて保管場所を頻繁に変える。
ウ. 適正な品揃えをするためには、お客様のニーズを優先して考える。
エ. 発注はコストを意識して、売り切れて欠品が出るぐらいに抑える。

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

[問 10]

次の () にあてはまる数字を 1～4 から 1 つ選びなさい。

5,000 円で仕入れた商品を 6,250 円で販売するとき、値入率は () % である。

- | | | | |
|-------|-------|-------|-------|
| 1. 20 | 2. 25 | 3. 75 | 4. 80 |
|-------|-------|-------|-------|

[問 11]

次の水引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。

一般的な水引の結び方は、蝶の羽の形になる結び方「蝶結び・(ア)」と、輪のできない結び方「結び切り・(イ)」と、慶事・弔事どちらの場合にも使える便利な「あわび結び・(ウ)」の 3 通りがあります。婚礼の場合、水引の本数は (エ) 本が一般的です。

- | | | | |
|------------|---------|---------|------|
| 1. ア：引き結び | イ：花結び | ウ：あわび結び | エ：10 |
| 2. ア：花結び | イ：あわび結び | ウ：引き結び | エ：5 |
| 3. ア：花結び | イ：引き結び | ウ：あわび結び | エ：10 |
| 4. ア：あわび結び | イ：堅結び | ウ：引き結び | エ：5 |

[問 12]

次ののし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. のしとは「わらびのし」を略したものである。
2. のしは贈答品の象徴なので、慶弔を問わずに用いるのが一般的である。
3. 鮮魚を贈る場合はなまぐさものが重複するので、のし付きの短冊を使用する。
4. 現在では紅白の紙を折り、その中に黄色い紙片を入れるのしが一般的である。

[問 13]

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ある。
2. 表書きは、毛筆や筆ペンがない場合は、万年筆で代用できる。
3. 表書きは、慶事も弔事も濃い色の墨で書くのが一般的である。
4. 表書きは、文字数が多くても必ず一行で書くのが決まりである。

[問 14]

次のお正月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。

年始の挨拶は元日を避け、1月2日以降で (ア) までに済ませます。品物を渡すときは、「御年賀」もしくは「(イ)」の掛け紙を掛けます。「七草粥」とは1年の無病息災を願って、(ウ) の節句である1月7日の朝に食べるものです。お正月が終わり、鏡餅を下げて砕いて食べることを (エ) と言います。

- | | | | |
|----------|---------|------|-------|
| 1. ア：3が日 | イ：祝 お正月 | ウ：人日 | エ：鏡割り |
| 2. ア：松の内 | イ：祝 お正月 | ウ：上巳 | エ：鏡開き |
| 3. ア：3が日 | イ：御年始 | ウ：上巳 | エ：鏡割り |
| 4. ア：松の内 | イ：御年始 | ウ：人日 | エ：鏡開き |

[問 15]

次のお中元について説明した文章のうち、最も適切なものを 1～4 から 1 つ選びなさい。

1. お中元の贈答品としては、食料品を選ぶのがマナーである。
2. 掛け紙は紅白 5 本蝶結び、のしありで「お中元」で贈るのが一般的である。のしなしの短冊に「お中元」と書いたものを使ってもよい。
3. 首都圏以外では、お中元を贈る時期は7月上旬から8月15日頃までである。
4. 首都圏では、7月15日を過ぎると、お中元の掛け紙を残暑御見舞に変えるのが一般的である。

[問 16]

次のお食い初め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。)

お食い初めの時期は地方によって少しずつ異なりますが、生後 (ア) を目安に、赤ちゃんの健康状態に合わせて行います。一生食べるものに困らないようにと祈る行事です。

祝い膳は男女によって違い、男の子は (イ) の椀、女の子は外側が (ウ) で内側が (エ) の椀を用います。御膳には、歯が堅くなるようにという願いを込めて (エ) を添えることがあります。

- | | | | |
|--------------|---------|---------|--------|
| 1. ア : 100 日 | イ : 黒塗り | ウ : 朱塗り | エ : 貝殻 |
| 2. ア : 100 日 | イ : 朱塗り | ウ : 黒塗り | エ : 小石 |
| 3. ア : 50 日 | イ : 朱塗り | ウ : 黒塗り | エ : 小石 |
| 4. ア : 50 日 | イ : 黒塗り | ウ : 朱塗り | エ : 貝殻 |

[問 17]

次の入学祝い、卒業祝い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. 入学祝いは、入学式の当日から 1 か月以内に贈るとよい。
2. 卒業祝いと入学祝いは、別々に贈ってもよいが、時期が近い場合は入学祝いを省略して、卒業祝いを贈るのが一般的である。
3. 入学祝いをいただいたら、必ずお返しをする。表書きは「内祝」として子供の名前を入れる。
4. 入学祝いには、学用品、筆記用具、辞書、図書カードなど勉強に使うものが好適品である。

[問 18]

次の賀寿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。

賀寿とは長寿のお祝いのことです。以前はすべて (ア) で祝われていましたが、最近は (イ) で祝う方も多くなっています。年齢によって名称がつけられており、80 歳の (ウ) や、90 歳の (エ) は略字がその数字に読めることから言われています。

- | | | | |
|----------|-------|------|------|
| 1. ア：数え年 | イ：満年齢 | ウ：傘寿 | エ：卒寿 |
| 2. ア：数え年 | イ：満年齢 | ウ：卒寿 | エ：傘寿 |
| 3. ア：満年齢 | イ：数え年 | ウ：傘寿 | エ：卒寿 |
| 4. ア：満年齢 | イ：数え年 | ウ：卒寿 | エ：傘寿 |

[問 19]

次の結婚祝いについて、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「寿」もしくは「御結婚御祝」の表書きで贈る。
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. 結婚祝いとして現金と品物を贈る場合は、両方に掛け紙を掛ける。
エ. 結婚のお祝いで現金を渡す場合は、お札が偶数の枚数になるように入れる。

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

[問 20]

次の婚礼の引出物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。)

結婚式の引出物とは、挙式をした夫婦から参列者へ贈るお礼の品物のことを言います。記念品と引菓子をセットで贈るのが一般的で、掛け紙はいずれものしありで紅白 10 本結び切りの水引、表書きは「(ア)」とします。記念品の名入れは(イ)の連名で(ウ)を右側に入れます。引菓子の名入れは(エ)の連名で、(ウ)を右側に入れます。

- | | | | |
|---------|-----------|-------|-----------|
| 1. ア：寿 | イ：両家の苗字 | ウ：新郎側 | エ：新郎新婦の名前 |
| 2. ア：寿 | イ：新郎新婦の名前 | ウ：新婦側 | エ：両家の苗字 |
| 3. ア：内祝 | イ：両家の苗字 | ウ：新婦側 | エ：新郎新婦の名前 |
| 4. ア：内祝 | イ：新郎新婦の名前 | ウ：新郎側 | エ：両家の苗字 |

[問 21]

次の結婚後の年数と結婚記念日の名称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。

	結婚後の年数	名称
1	5 年目	木婚式
2	10 年目	錫婚式
3	20 年目	真珠婚式
4	50 年目	金婚式

[問 22]

次の文章のうち、仏式の葬儀に関する説明として適切なものを 1～4 から 1 つ選びなさい。

1. 仏式の葬儀の流れは、通夜、告別式、葬儀の順に行うのが一般的である。
2. お通夜と告別式の両方に参列する場合は、お通夜にも告別式にも香典を持参するのがマナーである。
3. お通夜や告別式で参列者に渡す会葬御礼品のことを香典返しという。
4. 葬儀を終え、お世話になった僧侶や親族に食事をもてなすことを、「精進落とし」もしくは「精進上げ」という。

[問 23]

次の表は仏式と神式の法要で使う言葉を並べたものです。左右で同じような意味を表す場合、() 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。

仏式	神式
葬儀・告別式	(ア)
忌明け	(イ)
焼香	(ウ)
香典	(エ)

- | | | | |
|----------|--------|--------|-------|
| 1. ア：霊祭 | イ：百日祭 | ウ：玉串奉奠 | エ：玉串料 |
| 2. ア：霊祭 | イ：五十日祭 | ウ：献花 | エ：献金 |
| 3. ア：葬場祭 | イ：五十日祭 | ウ：玉串奉奠 | エ：玉串料 |
| 4. ア：葬場祭 | イ：百日祭 | ウ：献花 | エ：献金 |

[問 24]

次の弔事の進物に関する説明について、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. 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」「御花料」が一般的である。
- イ. 仏式の一周忌の法要に品物を持参する場合の表書きは、「御供」「御仏前」が一般的である。
- ウ. 神式の葬儀の参列者へ渡す会葬御礼品の表書きは、「偲び草」「志」などが一般的である。
- エ. キリスト教式の葬儀に金封を持参する場合の表書きは、「御霊前」「御柩料」などが一般的である。

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

[問 25]

次の地鎮祭に関する説明について、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. 地鎮祭は、工事や建物を建てる前に、その土地を清め、工事の安全と無事の完成を祈願する。

イ. 地鎮祭では、棟梁が執り行うのが一般的である。

ウ. 地鎮祭は、棟上式とも言う。

エ. 地鎮祭に招かれて御祝の品を渡す場合は、「地鎮祭御祝」「奉献」などの表書きを使う。

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

[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	黄綬褒章	農業、商業、工業等の業務に精励し、他の模範となるような技術や実績を有する方
2	藍綬褒章	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
3	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
4	紺綬褒章	公益のため私財を寄付した方

[問 27]

次の用途と表書きの例の組み合わせについて、適切でないものを1～4 から1つ選びなさい。

	用途	表書きの例
1	スポーツの合宿中の方に激励の品物を持参する	陣中御見舞
2	コンサートの出演者へ激励の品物を持参する	楽屋御見舞
3	入院中の方へお見舞いの品物を持参する	御見舞
4	水害を受けた方へお見舞いの品物を持参する	御水屋見舞

[問 28]

次の表書きのうち、目上の方に贈り物をする際にふさわしくないものを 1～4 から 1 つ選びなさい。

1. 御礼
2. 御伺い
3. 寸志
4. 感謝

[問 29]

商品の購入を迷っているお客様への対応として、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. 迷うならやめておいたほうがよいと説得する。
イ. 気になる点や、迷っている理由を尋ねる。
ウ. 販売員として客観的な意見を伝える。
エ. 答えが決まるまで、距離を取って離れる。

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

[問 30]

クレームを受けた際の対応について、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. お客様の感情が高ぶっているときは、同じように感情的な態度で対応する。

イ. お客様の状況によって、他の人に対応を変えてもらう。

ウ. お客様の使用方法に誤りがあると気づいたらすぐに指摘して訂正する。

エ. 解決した後は、お客様に今後のサービス向上に役立てることを伝える。

- | | | | |
|----------|-------|-------|-------|
| 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 ——

