

第 11 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

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

[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を目的としている。
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. 在庫のない商品が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]

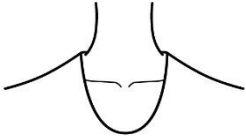
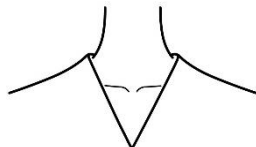
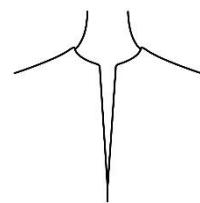
次の（ ）にあてはまる数字を 1～4 から 1 つ選びなさい。

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]

次のネックライン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
			
縦方向に長い楕円形の ネックラインのこと。	V字形にカットされた ネックラインのこと。	深く鋭角なV字形にカ ットされたネックライ ンのこと。	横方向に長い楕円形に くられたネックライン のこと。

- | | | | |
|-----------------|----------------|----------------|---------------|
| 1. ア：ローネックライン | イ：スラッシュドネックライン | ウ：スクープドネックライン | エ：オフロングネックライン |
| 2. ア：オーバルネックライン | イ：Vネックライン | ウ：プランジングネックライン | エ：オフロングネックライン |
| 3. ア：ローネックライン | イ：Vネックライン | ウ：スクープドネックライン | エ：Uネックライン |
| 4. ア：オーバルネックライン | イ：スラッシュドネックライン | ウ：プランジングネックライン | エ：Uネックライン |

[問 12]

次のシルエットライン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
		
全体が寸胴形のシルエットのこと。	直線的ですっきりとしたシルエットのこと。	中ほどが膨らみ、上下はすばまったシルエットのこと。

- | | | |
|----------------|------------|------------|
| 1. ア：サックライン | イ：ストレートライン | ウ：バレルシルエット |
| 2. ア：ボックスシルエット | イ：エンパイアライン | ウ：バレルシルエット |
| 3. ア：ボックスシルエット | イ：ストレートライン | ウ：Hライン |
| 4. ア：サックライン | イ：エンパイアライン | ウ：Hライン |

[問 13]

次の化学繊維に関する表について、() 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。

分類	繊維名
再生繊維	(ア), キュプラ、リヨセル
半合成繊維	アセテート、トリアセテート
合成繊維	ナイロン ポリエステル (イ) (ウ) } 三大合成繊維

- | | | |
|-------------|----------|----------|
| 1. ア：ポリウレタン | イ：レーヨン | ウ：ビニロン |
| 2. ア：ビニロン | イ：ポリウレタン | ウ：アクリル |
| 3. ア：レーヨン | イ：アクリル | ウ：ポリウレタン |
| 4. ア：アクリル | イ：ポリウレタン | ウ：レーヨン |

[問 14]

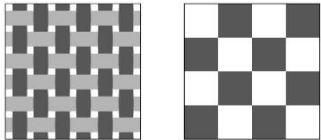
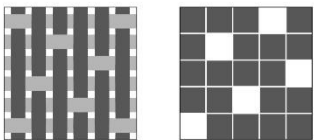
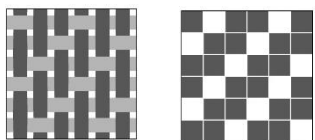
次の皮革に関する表について、() にあてはまる語句の正しい組み合わせを 1～4 から 1 つ選びなさい。(ただし、同じ記号には同じ語句が入ります。)

加工の種類	特徴
(ア)	銀面の裏面を起毛させたもの。摩擦等によって毛羽が脱落しやすい。
(イ)	成牛革の裏面を起毛させたもの。(ア) よりも毛足が長い。
ヌバック	牛革の (ウ) をサンドペーパー等で擦って仕上げたもの。
エナメル	銀面に (エ) 等を塗って光沢を出した革のこと。

- | | | | |
|-----------|--------|------|--------|
| 1. ア：ベロア | イ：スエード | ウ：裏面 | エ：合成樹脂 |
| 2. ア：スエード | イ：ヌメ革 | ウ：裏面 | エ：タンニン |
| 3. ア：スエード | イ：ベロア | ウ：銀面 | エ：合成樹脂 |
| 4. ア：ヌメ革 | イ：ベロア | ウ：銀面 | エ：タンニン |

[問 15]

次の織物の組織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
		

- | | | |
|---------------|------------|------------|
| 1. ア：綾織 (斜紋織) | イ：朱子織 | ウ：平織 |
| 2. ア：平織 | イ：綾織 (斜紋織) | ウ：朱子織 |
| 3. ア：綾織 (斜紋織) | イ：平織 | ウ：朱子織 |
| 4. ア：平織 | イ：朱子織 | ウ：綾織 (斜紋織) |

[問 16]

次の品質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．品質表示の表示方法は、下げ札でも貼り札でも構わない。

イ．表示には、表示者の「氏名又は名称」「住所又は電話番号」を付記する必要がある。

ウ．衣服を構成する繊維の割合のことを「混用率」といい、繊維ごとの重量で表示される。

エ．衣料品の場合、「原産国表示」は生地を製造した国のことを指す。

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

[問 17]

次の繊維名と指定用語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。

	繊維名	指定用語
ア	麻（亜麻）	麻、亜麻、ラミー
イ	モヘヤ	毛、モヘヤ、WOOL
ウ	絹	絹、シルク、S I L K
エ	ポリウレタン	ポリウレタン

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

[問 18]

次の衣類の保管方法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。

衣類の保管中、防虫剤を使用する場合は (ア) を使用するようにし、引き出しや衣装ケースであれば衣類の (イ) に置きます。防虫剤を効果的に使用するためには (ウ) を保つことが大切です。衣替えをする際は、保管している衣服を出して (エ) すると良いでしょう。

- | | | | |
|-------------|-------|--------|-------|
| 1. ア：複数種類 | イ：一番上 | ウ：換気 | エ：陰干し |
| 2. ア：1 種類のみ | イ：一番上 | ウ：密閉状態 | エ：陰干し |
| 3. ア：複数種類 | イ：中央 | ウ：換気 | エ：日干し |
| 4. ア：1 種類のみ | イ：中央 | ウ：密閉状態 | エ：日干し |

[問 19]

次の検品に関する文章のうち、適切なものを 1～4 から 1 つ選びなさい。

1. 商品に汚れや傷がないかは倉庫の担当者が確認しているので、店頭では納品書と商品数に差異がないかを確認すればよい。
2. 検品作業はショップの営業と関連しないため、時間をかけてじっくりと行うことが望ましい。
3. 検品には決まったやり方がないため、販売員それぞれが独自の方法を確立することが重要である。
4. 複数サイズがある商品にサイズ表示がついていない場合、速やかに売場から撤去する。

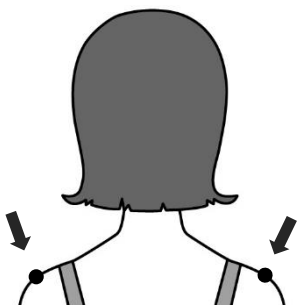
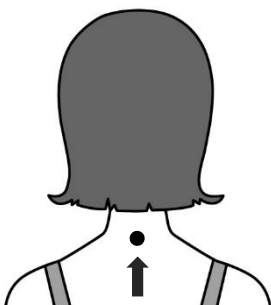
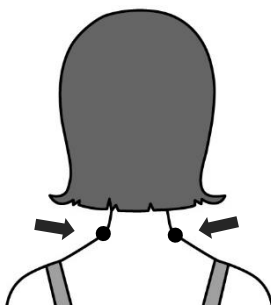
[問 20]

次のカラー（色）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. 「アクセントカラー」は少量で配色全体の雰囲気に変化を与える色のことで、「強調色」ともいわれる。
2. 「コントラスト配色」とは、色相・明度・彩度の差を大きく持たせた配色のことを指す。
3. 「モノトーン」とは彩度の異なる黒色で構成される配色のことで、「黒一色の」という意味がある。
4. 「マルチカラー」とは、3 色以上が同時に使用される多色配色のことをいう。

[問 21]

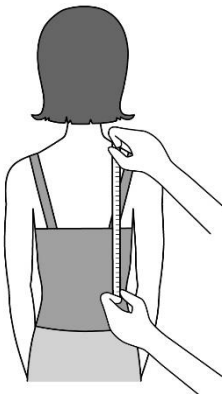
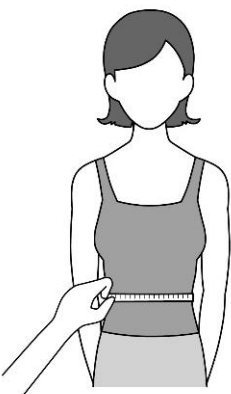
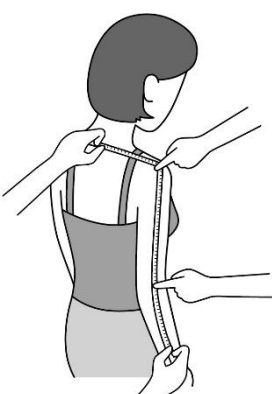
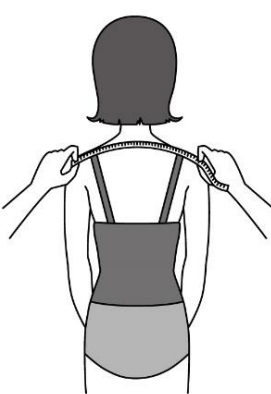
次の採寸ポイントと名称の組み合わせとして、正しいものを1～4 から1つ選びなさい。

ア	イ	ウ
		

- | | | |
|----------------|---------------|--------------|
| 1. ア：ショルダーポイント | イ：バックネックポイント | ウ：ネックポイント |
| 2. ア：サイドポイント | イ：センターネックポイント | ウ：サイドネックポイント |
| 3. ア：ショルダーポイント | イ：センターネックポイント | ウ：ネックポイント |
| 4. ア：サイドポイント | イ：バックネックポイント | ウ：サイドネックポイント |

[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。

ア	イ	ウ	エ
			

- | | | | |
|----------|--------|------|------|
| 1. ア：後ろ丈 | イ：中ヒップ | ウ：半丈 | エ：背幅 |
| 2. ア：後ろ丈 | イ：ウエスト | ウ：衿丈 | エ：肩幅 |
| 3. ア：上身丈 | イ：ウエスト | ウ：半丈 | エ：肩幅 |
| 4. ア：上身丈 | イ：中ヒップ | ウ：衿丈 | エ：背幅 |

[問 23]

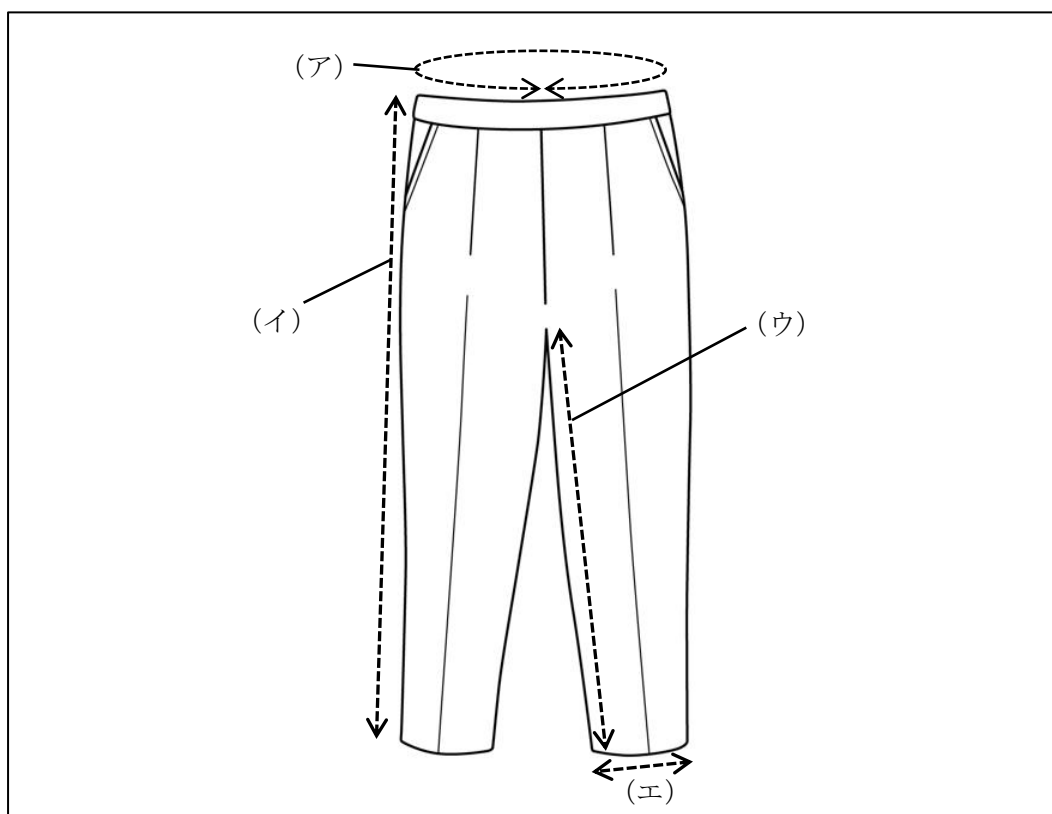
次の J I S サイズと採寸値に関する表の () にあてはまる数値の正しい組み合わせを 1～4 から 1 つ選びなさい。

	J I S サイズ	バスト (cm)	ヒップ (cm)	身長 (cm)
①	(ア) R	7 7	8 7	1 5 8
②	1 1 R	(イ)	(ウ)	
③	1 5 R	(エ)	9 7	

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

[問 24]

次のア～エが示す採寸箇所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。



- | | | | |
|--------------|--------|--------|--------|
| 1. ア : ウエスト | イ : 履丈 | ウ : 股下 | エ : マチ |
| 2. ア : ウエスト幅 | イ : 総丈 | ウ : 脚下 | エ : マチ |
| 3. ア : ウエスト幅 | イ : 履丈 | ウ : 脚下 | エ : 裾幅 |
| 4. ア : ウエスト | イ : 総丈 | ウ : 股下 | エ : 裾幅 |

[問 25]

次の試着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. お客様が購入されるかもしれないので、商品はお客様にお持ちいただく。
イ. 試着室のドアやカーテンは、販売員が両手で静かに閉める。
ウ. お客様が試着室の中にいらっしゃる間は、販売員からの声掛けは控える。
エ. コートを着せ付ける際は、お客様の後ろに立ち、動作に合わせて片袖から順にお通しする。

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

[問 26]

次のタイトスカート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。

タイトスカート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腹部やヒップまわりに(ア)が出ていないか、③(イ)が真っ直ぐに下りているか、④裾は床に対して(ウ)か、といったポイントを確認します。また着席時の(エ)を確認することも大切です。

- | | | | |
|----------|-------|--------|--------|
| 1. ア：開き | イ：脇線 | ウ：前上がり | エ：裾さばき |
| 2. ア：横じわ | イ：地の目 | ウ：前上がり | エ：丈の長さ |
| 3. ア：横じわ | イ：脇線 | ウ：水平 | エ：丈の長さ |
| 4. ア：開き | イ：地の目 | ウ：水平 | エ：裾さばき |

[問 27]

次のピン打ち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. ピン打ちをする際も、販売員は美しい姿勢を意識する。
- イ. ピンを打つ間は、お客様には背筋を伸ばして正しい姿勢で立っていただく。
- ウ. ピンの抜き忘れや紛失がないよう、本数は常に確認する必要がある。
- エ. ピン打ち中にお客様に声をかける場合、手は止めずに視線だけをお客様に向けるようにする。

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

[問 28]

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

- ・裾の長さは、原則として (ア) に合わせる。
- ・センタープレスの入ったパンツの丈詰めをする場合、ピンが (イ) を跨がないよう少しずらして打つ。
- ・裾がダブルになったパンツの丈詰めをする場合、ピンは (ウ) に打つが、お直しは (エ) で行う。

- | | | | |
|------------|-------|-------|------|
| 1. ア：靴のかかと | イ：折山線 | ウ：裾 | エ：股下 |
| 2. ア：くるぶし | イ：縫目線 | ウ：裾 | エ：股下 |
| 3. ア：くるぶし | イ：縫目線 | ウ：膝の上 | エ：裾 |
| 4. ア：靴のかかと | イ：折山線 | ウ：膝の上 | エ：裾 |

[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 ——

