

だい かいしゃかいじんじょうしき けんてい し けん
第35回社会人常識マナー検定試験

もん だい よう し
問題用紙

Japan Basic

れいわ ねん がつ にちしこう
(令和2年12月12日施行)

もんだいようし かいとうようし かいしゅう も かえ げんきん
問題用紙/解答用紙は回収します。持ち帰り厳禁です。

かいとうようし は、 もんだいようし にはさみ込んでありますので、 しけんたんとうしゃ し じ
解答用紙は、問題用紙にはさみ込んでありますので、試験担当者の指示にしたがって、
ぬきと 抜き取ってください。

ちゅう い
注 意

- 試験開始の合図があるまで、問題用紙は開かないでください。
- 試験問題1部と解答用紙1枚があります。
- 試験問題は、全部で6ページです。
- 試験問題と解答用紙を、試験担当者の指示にしたがって確認してください。
ページ不足や違いがある人は、試験担当者まで申し出てください。
- この試験の制限時間は1時間です。
- 解答は、問題の指示にしたがい、すべて解答用紙の指定の位置に記入してください。
- 解答用紙の所定の位置に、学校コード、受験番号を必ず記入してください。
記入漏れがある場合には採点の対象とならない場合があります。
- 受験番号は右寄せで記入してください。左の空白欄への0(ゼロ)の記入は不要です。
氏名を記入した場合には、採点の対象とならない場合があります。
- 解答用紙の所定の欄以外には、何も記入しないでください。
- 解答は次のように解答欄に記入してください。

例題 1. 信号の色で、「止まれ」はどれか。あてはまるものをア～ウの中から
一つ選び、記号(ア～ウ)を解答欄に書きなさい。

(ア) 赤色 (イ) 黄色 (ウ) 青色

(○正しい解答の書き方)

(×間違った解答の書き方)

例題 1 ア

例題 1 あかいろ
赤色

- 下敷きは、机の不良などで特に許されたもの以外は使用してはいけません。
- 印刷の汚れや乱丁、筆記用具の不具合等のある場合は、手をあげて試験担当者に合
図してください。
- 解答用紙は持ち帰りできませんので、白紙の場合でも必ず提出してください。
解答用紙を持ち帰った場合は失格となり、以後の受験をお断りする場合があります。

第1問 【社会常識】

設問1 次の文は日本人の考え方について述べたものである。適当なものには○を、不適当なものには×を書きなさい。(10点)

- 1. お客様の満足より、会社の利益は重要である。
2. 「おもてなし」と「サービス」はまったく同じことである。
3. 仕事をするときには、職場のルールを理解し守らなければならない。
4. 職場では清潔な身だしなみを心がけ、派手な服装にしたほうがよい。
5. 仕事を円滑にするためには、人に良い印象を与えることが必要である。
6. 日本人は人との調和を大切にしているため、人と対立をしないようにする。
7. お客様からクレームがあったとしても、忙しいときは特に対応しなくてもよい。
8. 約束を守ることはとても重要なので約束したら、必ず最後までやり遂げるようにする。
9. 職場では誰にでも自分から笑顔であいさつをし、お互いが気持ちよく働けるようにする。
10. 職場では人を尊重することが大切であるが、親しくなった人とは言葉遣いを気にしなくてもよい。

設問2 次の文は生活と文化について述べたものである。□の中にあてはまるものをア～ウの中から一つ選び、記号(ア～ウ)を書きなさい。(10点)

- 1. 1月の年中行事と関係がないものは□である。
(ア) 初詣 (イ) 年賀状 (ウ) こいのぼり
2. 年中行事と関係のある言葉の組み合わせの中で、誤っているものは□である。
(ア) 七五三・晴れ着 (イ) 大晦日・年越しそば (ウ) ひな祭り・かぶと
3. 4月末から5月初旬にかけて、□という連休がある。
(ア) 子供の日 (イ) 母の日 (ウ) ゴールデンウィーク
4. 日本の企業は□を始まりとし、入社式もほとんどその頃になる。
(ア) 1月 (イ) 4月 (ウ) 9月
5. 留学生が日本で就職する場合は、出入国在留管理庁で「在留資格」を□しなければならない。
(ア) 延期 (イ) 変更 (ウ) 取消

だいもん
第2問【コミュニケーション】

せつもん
設問1 つぎ ぶん 基本 について 述べたものである。 適切 なものには○を、 不適 当なものには×を書きなさい。(5点)

1. コミュニケーションは、国籍や場面に関係なく必要なものである。
2. 仕事で関わる人とは、信頼関係を作るために、普段からコミュニケーションが必要である。
3. 5W1Hの「HOW」とは、「どうして」という目的のことである。
4. コミュニケーションの方法には、メールやSNSは含まれない。
5. 仕事中、社内のメンバーとのコミュニケーションが不足すると、ミスが起こりやすくなる。

せつもん
設問2 つぎ ぶん ビジネスメールの 注意点 について 述べたものである。 適切 なものには○を、 不適 当なものには×を書きなさい。(5点)

1. ビジネスメールは、内容が伝われば、敬語を使わなくてもよい。
2. 件名は、わかりやすく具体的に書くようにする。
3. 宛名は相手の名前だけではなく、会社名も書くようにする。
4. ビジネスメールには、あいさつ文は書かなくてもよい。
5. 会社のメールから、プライベートな用件のメールを送らないようにする。

せつもん
設問3 つぎ ぶん 敬語 について 述べたものである。 適切 なものには○を、 不適 当なものには×を書きなさい。(10点)

1. 「〇〇にいる」の尊敬語は「〇〇においでになる」である。
2. 「〇〇を言う」の丁寧語は「〇〇を申し上げます」である。
3. 「〇〇をする」の謙譲語は「〇〇をいたします」である。
4. 「〇〇を見る」の丁寧語は「〇〇を拝見します」である。
5. 「〇〇を聞く」の謙譲語は「〇〇をうかがいます」である。

せつもん
設問4 つぎ ぶん じ ぎ き ほん の なか
次の文はお辞儀の基本について述べたものである。 [] の中にあてはまるものをア～
ウの中から一つ選び、記号（ア～ウ）を書きなさい。（10点）

1. 日本では、一般的にあいさつのときは、 [] をする。
(ア) 抱擁 (抱きあう) (イ) 握手 (あくしゆ) (ウ) お辞儀 (じ ぎ)
2. お客様に心をこめて謝るときにするお辞儀は、 [] である。
(ア) 会釈 (え しゃく) (イ) 敬礼 (けい らい) (ウ) 最敬礼 (さい けい らい)
3. 社内でお客様とすれ違うときは、 [] あいさつをする。
(ア) 歩きながら (ある) (イ) 立ち止まって (た ち ど ま っ て) (ウ) 通り過ぎてから (と お す っ て か ら)
4. 会社で社内の人とすれ違うときは、 [] と言って会釈をする。
(ア) お疲れさまです (お つか れ さ ま で す) (イ) ありがとうございます (あ り が と う ご ざ い ま す) (ウ) いつもお世話になっております (い つ も お せ わ に な っ て お り ま す)
5. お辞儀をすることで、相手に [] を伝える。
(ア) 同意 (どう い) (イ) 敬意 (けい い) (ウ) 敵意 (てき い)

せつもん
設問5 つぎ ぶん しゃない ひと の なか
次の文は社内の人とのコミュニケーションについて述べたものである。 不 適 当 なものをア～
オの中から一つ選び、記号（ア～オ）を書きなさい。（5点）

- いちにちいっかい じょう し し ごと じょうきょう ほうこく
ア. 一日一回は上司に仕事の状況を報告する。
- なかよ せんぱい たい けい ごと はな
イ. 仲良くなった先輩に対しても敬語で話す。
- し ごと かん じょうほう おこな し ごと すす
ウ. 仕事に関する情報のやりとりを行うと、仕事がスムーズに進む。
- エ. クレームは、必ず自分だけで対応し、解決した後で上司に報告をする。
- に ほん にゅうしゃ はや せんぱい
オ. 日本では入社が早ければ、先輩となる。

だいもん
第3問【ビジネスマナー】

せつもん
設問1 つぎ ぶん にほん しょくば の てきとう 適切なものには○を、ふてきとう 不適当なものには×を書きなさい。(5点)

- やくそく じかん ふん おく ゆる
1. 約束の時間に5分くらいなら、遅れても許される。
- ちこく しそう なときは、じふぶんまえ 10分前までにメールや電話で連絡する。
- どうりょう 同僚とのコミュニケーションはたいせつ 大切なので、ずっと仕事以外の話をしているもよい。
- むだん かいしゃ やす あと からペナルティをあたえられることがある。
- りゆう 理由でも、またせた相手にはあやま 謝ることが基本である。

せつもん
設問2 つぎ ぶん きみつ ほ じ の てきとう 適切なものには○を、ふてきとう 不適当なものには×を書きなさい。(10点)

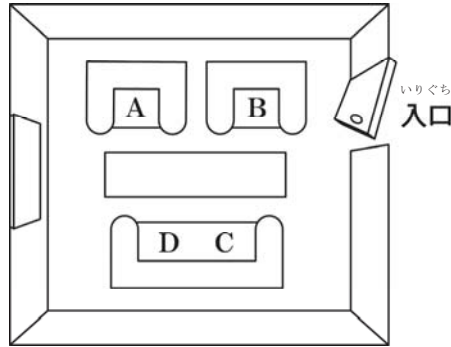
- きみつじょうほう 機密情報とは、きやくさま お客様のこじんじょうほう 個人情報やかいしゃ 会社のうりあげじょうほう 売上情報のことである。
- いえ しごと 家で仕事をするときには、じょうし きよか 上司の許可がなくてもかいしゃ のパソコンを持ち出してもよい。
- きみつじょうほう 機密情報をもらした社員は、かいしゃ 会社をさめさせられることがある。
- しごと じょうほう 仕事の情報は、かぞく 家族やゆうじん 親しい友人にも話してはいけない。
- しごと じょうほう 仕事の情報を、せんてん 宣伝のためならむだん SNSではっしん 発信してもよい。

せつもん
設問3 つぎ ぶん でんわ おうたい の なか 適切なものを語群ア～オの中から一つ選び、記号(ア～オ)を書きなさい。(5点)

でんわ おうたい こえ
電話の応対は声だけのコミュニケーションのため、相手の やしぐさが見えない。そのた
つうじょう
め通常のコミュニケーション以上に、相手への が必要である。
でんわ
電話をかけるときは、相手が 時間やお昼休みの時間を避けるようにする。電話に出ると
きは、 の用意をして3コール以内に出るのが基本である。
でんわ
電話の相手が不快な思いをしないように、相手より 電話を切らないようにする。

ご 語 群	ア	メモ	イ	いそが 忙しい	ウ	さき 先に	エ	ひょうじょう 表情	オ	き 気づかい
-------------	---	----	---	------------	---	----------	---	--------------	---	-----------

設問4 次の図は応接室のレイアウトである。上座（一番良い席）から順に並んでいるものを語群ア～オの中から一つ選び、記号（ア～オ）を書きなさい。（5点）



語群	ア	ABCD	イ	ACBD	ウ	BACD	エ	DACB	オ	DCAB
----	---	------	---	------	---	------	---	------	---	------

設問5 次の文にあてはまるものを語群ア～オの中から一つ選び、記号（ア～オ）を書きなさい。（5点）

- はがきや手紙をポストに入れること。
- 人や物の価値を決めること。
- 強い立場を利用して行われる嫌がらせのこと。
- 他の人と一緒に情報を知っておくこと。
- 同じようなことが、また起きてしまうこと。

語群	ア	ひょうか 評価	イ	さいはつ 再発	ウ	とうかん 投函	エ	パワーハラスメント	オ	きょうゆう 共有
----	---	------------	---	------------	---	------------	---	-----------	---	-------------

設問6 次の文は仕事をスムーズに行うためのマナーやルールについて述べたものである。適切なものには○を、不適当なものには×を書きなさい。（10点）

- 名刺交換には、自分の連絡先を伝えるという目的がある。
- 名刺を受け取ったら、すぐにポケットにしまうようにする。
- 会社のパソコンで私用のメールをした人に、罰則を与える会社もある。
- 仕事中は、携帯電話をマナーモードに設定し、音が出ないようにする。
- 書類を提出するときは、提出期限を守らなくてもよい。

せつもん
設問7 つぎ ぶん にちじょうせいかつ の てきとう ふ てきとう
次の文は日常生活のマナーについて述べたものである。適当なものには○を、不
か てん
適当なものには×を書きなさい。(5点)

1. 食事中に、くちやくちや音を立てて食べない方がよい。
2. 早朝や深夜であれば、大きな音を出しても近所の人の迷惑にはならない。
3. 順番を待つ列があるときは、行列の好きなどころに並べばよい。
4. ゴミは床や路上に捨てず、ゴミ箱に捨てるようにする。
5. 電車やバスの中で、電話で話をするのは禁止されている。

Japan Basic

学校コード				
.....
受験番号				
.....

合計得点

(20点)

第1問 【社会常識】										
設問 1	1		2		3		4		5	
	6		7		8		9		10	
設問 2	1		2		3		4		5	

第1問

第2問 【コミュニケーション】は、右ページの解答欄に記入すること。

第3問 【ビジネスマナー】は、右ページの解答欄に記入すること。

(35点)

だいもん
第2問 【コミュニケーション】

せつもん 設問 1	1		2		3		4		5	
せつもん 設問 2	1		2		3		4		5	
せつもん 設問 3	1		2		3		4		5	
せつもん 設問 4	1		2		3		4		5	
せつもん 設問 5										

だいもん
第2問

(45点)

だいもん
第3問 【ビジネスマナー】

せつもん 設問 1	1		2		3		4		5	
せつもん 設問 2	1		2		3		4		5	
せつもん 設問 3	1		2		3		4		5	
せつもん 設問 4										
せつもん 設問 5	1		2		3		4		5	
せつもん 設問 6	1		2		3		4		5	
せつもん 設問 7	1		2		3		4		5	

だいもん
第3問

主催 公益社団法人 全国経理教育協会 後援 文部科学省

第35回社会人常識マナー検定試験 標準解答

Japan Basic

学校コード

●	●	●	●	●	●
●	●	●	●	●	●
●	●	●	●	●	●
●	●	●	●	●	●

受験番号

合計得点

--

設問1 1点×10 設問2 2点×5 計20点

第1問 【社会常識】										
設問1	1	×	2	×	3	○	4	×	5	○
	6	○	7	×	8	○	9	○	10	×
設問2	1	ウ	2	ウ	3	ウ	4	イ	5	イ

第1問

--

第2問 【コミュニケーション】は、右ページの解答欄に記入すること。

第3問 【ビジネスマナー】は、右ページの解答欄に記入すること。

せつもん 設問 1・2 1点×5

せつもん 設問 3・4 2点×5

せつもん 設問 5 5点

けい 計35点

だいもん 第2問 【コミュニケーション】

せつもん 設問 1	1	○	2	○	3	×	4	×	5	○
せつもん 設問 2	1	×	2	○	3	○	4	×	5	○
せつもん 設問 3	1	○	2	×	3	○	4	×	5	○
せつもん 設問 4	1	ウ	2	ウ	3	イ	4	ア	5	イ
せつもん 設問 5	エ									

だいもん 第2問

せつもん 設問 1・3・5・7 1点×5

せつもん 設問 2・6 2点×5

せつもん 設問 4 5点

けい 計45点

だいもん 第3問 【ビジネスマナー】

せつもん 設問 1	1	×	2	○	3	×	4	○	5	○
せつもん 設問 2	1	○	2	×	3	○	4	○	5	×
せつもん 設問 3	1	エ	2	オ	3	イ	4	ア	5	ウ
せつもん 設問 4	オ									
せつもん 設問 5	1	ウ	2	ア	3	エ	4	オ	5	イ
せつもん 設問 6	1	○	2	×	3	○	4	○	5	×
せつもん 設問 7	1	○	2	×	3	×	4	○	5	○

だいもん 第3問