

だい かいしゃ かいじんじょうしき けんてい し けん
第37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3年3月13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. 職場では誰にでも敬語で話すことが必要である。
2. 「おもてなし」と「サービス」は似ているが、意味が違う。
3. 日本人は人との調和を大切に「和の精神」を持っている。
4. お金をもらったお客様だけに心を込めて対応すればよい。
5. 日本の職場では「相手のこと」より「自分のこと」を大切にす。
6. お客様にファンになってもらうには、相手の期待を上回る必要がある。
7. 日本では「約束を守る」は重要であるが、「時間を守る」は重要ではない。
8. お客様にクレームを言われたが、自分には責任がない場合、謝る必要はない。
9. 職場では誰にでも自分から笑顔であいさつすることで、よい印象を与えることができる。
10. 職場では「人の助け」があるから自分の仕事ができることを理解し、感謝の気持ちを忘れないようにする。

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1日のことを□という。(ア)初詣 (イ)元日 (ウ)大晦日
2. 3月3日に女の子が健やかに育つことを願う行事で、家の中に飾るものは□である。(ア)ひな人形 (イ)かぶと (ウ)晴れ着
3. お盆の期間は地域によって違うが、□が基本である。(ア)4月中旬頃 (イ)8月中旬頃 (ウ)12月中旬頃
4. 5月の年中行事に□は関係がないものは□である。(ア)父の日 (イ)母の日 (ウ)子供の日
5. 在留資格の手続きは□でなければならない。(ア)税関 (イ)各国の大使館あるいは領事館 (ウ)出入国在留管理庁

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 み の てきとう ふ てきとう
次の文は身だしなみ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. じぶん だいいちいんしょう かいしゃ だいいちいんしょう
自分の第一印象がよいと会社の第一印象もよくなる。
2. み
身だしなみにヘアカラーの色は関係ない。
3. ようふく くつ よご たいせつ
洋服だけではなく、靴が汚れていないかチェックすることも大切である。
4. びじねすのば ば ナチュラルメイクを心がける。
5. にゆうよく からだ せいけつ たも たいせつ
入浴をして体を清潔に保つことが大切である。

せつもん
設問2 つぎ ぶん しゃがい ひと の てきとう
次の文は社外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。適当なものには○を、
ふ てきとう か てん
不
適当なものには×を書きなさい。(5点)

1. きやくさま え がお いちばんたいせつ けいご つか
お客様には笑顔が一番大切なので、敬語は使わなくてもよい。
2. にほん かいしゃ りえき たいせつ きやくさま まんぞくど き
日本の会社は利益をだすことが大切なので、お客様の満足度は気にしない。
3. にほん きやくさま たち ば うえ かんが ていねい たいおう
日本ではどんなときでも、お客様は立場が上と考えるので丁寧に対応する。
4. とりひきさき じぶん かいしゃ とりひき かいしゃ しゃない ひと おな はな かた
「取引先」とは自分の会社と取引のある会社のことなので、社内の人と同じ話し方をしてもよい。
5. きやくさま たい けいご はな ふせ
お客様に対しては敬語で話すことで、クレームを防ぐことができる。

せつもん
設問3 つぎ ぶん けいご の てきとう ふ てきとう か
次の文は敬語について述べたものである。適当なものには○を、不
てん
適当なものには×を書き
なさい。(10点)

1. い せんけいご
「〇〇へ行く」の尊敬語は「〇〇へうかがいます」である。
2. せんけいご
「〇〇をする」の尊敬語は「〇〇をなさいます」である。
3. き けんじょうご はいちょう
「〇を聞く」の謙譲語は「〇を拝聴します」である。
4. ていねいご
「〇〇にいる」の丁寧語は「〇〇にいらっしゃる」である。
5. み けんじょうご らん
「〇〇を見る」の謙譲語は「〇〇をご覧になります」である。

せつもん 設問 4 つぎ ぶん の ぶんしょ 適切 なものには○を、不適 当なものには
か てん
×を書きなさい。(10点)

1. 社 内 向 け の ビジネス 文 書 で は、文 章 は で き る だ け 長 く 書 い た 方 が よ い。
2. 同 じ 会 社 の 人 に 連 絡 す る 文 書 は、ビ ジ ネ ス 文 書 で は な い。
3. ビジネス 文 書 を つ く っ た ら、文 章 は 読 み や す く わ か り や す い か 上 司 に チェック し て も ら う。
4. ビジネス 文 書 は、相 手 の 名 前 や 肩 書 き を 間 違 わ な い よ う に す る こ と が 大 切 で あ る。
5. ビジネス 文 書 は、内 容 に 間 違 い が な け れ ば、敬 語 で 書 く 必 要 は な い。

せつもん 設問 5 つぎ ぶん の ぶんしょ 適切 なものには○を、不適 当なものには×を
か てん
書きなさい。(5点)

1. 状 況 に 合 わ せ た 適 切 な 敬 語 を 使 う こ と は、チー ム ワー ク 向 上 に つ な が る。
2. 自 分 が 先 に 帰 る と き は、「お 先 に 失 礼 し ま す」と あ い さ つ を す る。
3. あ い さ つ は、相 手 の あ い さ つ を 待 っ て か ら 返 す の が 基 本 で あ る。
4. 明 る く 元 気 な あ い さ つ は、人 間 関 係 を よ く す る き っ か け に な る。
5. あ い さ つ を す る と き の 表 情 は、笑 顔 を 心 が け る よ う に す 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 しょくば の てきとう ふてきとう
次の文は職場のルール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。(5点)

- 遅刻の連絡は前もってする必要はなく、後から理由を伝えればよい。
- 仕事中に私用のメールをしてはいけない。
- 会議中は、携帯電話の音が鳴らないように設定しておく。
- 会社の人に連絡をしないで、会社を休んではいけない。
- 会社のパソコンで、仕事に関係のないウェブサイトを見てもよい。

せつもん
設問2 つぎ ぶん しょくば の てきとう ふてきとう
次の文は職場におけるトラブル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)

- トラブルが発生したときは、上司に早めに報告するようにする。
- トラブルが起きたときは、素早い初期対応が大切である。
- 機密情報が外に漏れても、会社に損害を与えたり、トラブルになることはない。
- 機密情報を外に漏らさないために、仕事の情報は社外の人に話してはいけない。
- ハラスメントを受けたときは、我慢することが大切である。

せつもん
設問3 つぎ ぶん せきじ の なか ごぐん なか
次の文は席次について述べたものである。□の中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)

ビジネスにおいて守らなければならないルールの一つに「席次」がある。席次を守らないと、相
手から失礼な人だと思われることがある。

その場所で最も良い席を□1□といい、通常、目上の人やお客様が座る。これに対し目下の
人やおもてなしをする人が座る席を□2□という。

会議室や応接室では、入り口から最も□3□席が上座で、最も□4□席が下座である。タ
クシーの場合は、運転手の□5□が上座である。

こ 語 群	ア	とお 遠い	イ	うし 後ろ	ウ	しも 下座	エ	かみ 上座	オ	ちか 近い
-------------	---	----------	---	----------	---	----------	---	----------	---	----------

せつもん 設問4 つぎ ぶん めいし こうかん 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
か 書きなさい。(5点)

1. めいし 名刺とは、なまえ 名前やかいしゃめい 会社名、じゅうしょ 住所などがいんさつ 印刷されたちい 小さなかみ 紙のことをいう。
2. めいし こうかん 名刺交換には、じぶん 自分のことをあいて 知ってもらう、あいて 相手のことをし 知るというもくてき 目的がある。
3. めいし こうかん 名刺交換は、すわ 座ったままおこな 行ったほうがよい。
4. めいし 名刺をわたすときは、わた わたし 自分、わたくし 相手のなまえ 名前からあいて 読む向きでよ。
5. う と 受け取っためいし 名刺は、はや 早くす 捨てたほうがよい。

せつもん 設問5 つぎ ぶん しごと おこな ひつよう 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
か 書きなさい。(5点)

1. て がみ 手紙のりょうきん 料金は、おお 大きさとおも 重さにかんけい 関係なくおな 同じである。
2. でんわ 電話をかけるときは、あいて 相手のいそが 忙しいじかんたい 時間帯をさ 避けるようにする。
3. しょるい 書類をていしゆつ 提出するときは、き 決められたていしゆつ 期限をまも 守るようにする。
4. ゆうびん 郵便でげんきん 現金を送る方法を、レターパックという。
5. あいて 相手より先にでんわ 電話をき 切らないようにする。

せつもん 設問6 つぎ ぶん にちじょうせいかつ 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
か 書きなさい。(10点)

1. まわ 周りにごみばこ ゴミ箱がないときは、ごみ ゴミをろじょう 路上にす 捨ててもよい。
2. つうきんでんしゃ 通勤電車やバスの中で、なか 食事をするときは、いほん 違反となる。
3. じゅんばん 順番をまつ 待つ列があるときは、じぶん 自分のす 好きなばしょ 場所にわり込みをすればよい。
4. ある 歩いているときは、じてんしゃ 自転車の、そうさ 操作することはきけん 危険である。
5. いえ 家から出るとタバコやペットのにおい においをきら 嫌うひと 人は多いので、ちゆうい 注意する。

せつもん
設問7 つぎぶんしよくじ の てきとう
次の文は食事のマナーについて述べたものである。適当なものには○を、ふてきとう
は×を書きなさい。(5点)

1. 「寄せばし」とは、しょつき じぶんほうよ
食器をはしで自分の方に寄せることである。
2. たもの さ と さ いはん
食べ物をはしで刺して取ることを「刺しばし」といい、マナー違反である。
3. おと た た ほう
くちやくちやと音を立てながら食べる方がよい。
4. しよくじちゆう ひん こうい この
食事のげっぷは、品のある行為として好まれる。
5. しよくじちゆう す きつえんばしよ いどう
食事にタバコを吸いたいときは、喫煙場所に移動する。

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	1		2		3		4		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	1		2		3		4		5	
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

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	イ	2	ア	3	イ	4	ア	5	ウ

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・5 1点×5 せつもん 設問 3・4 2点×5 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	×	2	×	3	○	4	○	5	×
せつもん 設問 5	1	○	2	○	3	×	4	○	5	○

だいもん 第2問

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