

2023 年度

# 第 54 回 リフォームスタイリスト資格試験

## 3 級

### 問題用紙

第 1 問～第 18 問  
(試験時間 50 分)

令和 5 年 6 月 実施

#### 【試験上の注意】

- ・机の上には、受験票および筆記用具以外のものは置かないでください。
- ・試験中は筆記用具以外のもの（テキスト、参考書、辞書、携帯電話等）は、使用できません。また、試験中の筆記用具の貸し借りは一切禁止します。
- ・試験問題は試験監督者の指示があるまで開かないでください。
- ・不足や乱丁があった場合は速やかに挙手し、試験監督者に申し出てください。
- ・マークシートに受験者氏名と受験番号（受験票の 8 桁の番号）を記入し、受験番号の下に該当する数字をマークしてください。
- ・試験問題に関する質問には、一切答えられません。
- ・中途退席する方は、挙手し、試験監督者に解答用紙を手渡して、静かに退室してください。
- ・問題用紙は持ち帰ってください。

一般社団法人

 日本ライフスタイル協会

【禁無断転載】

第1問 リフォーム事業者の意識に関する次の1～4の記述のうち、最も不適当なもの  
1つを選びマークしなさい。

- 1 サービスは、お客様の満足を追求する態度のことである。態度の「態」は、漢字が示すように心に支えられた能力であり、心に支えられない能力は無力であると心得る。
- 2 リフォーム事業者は、お申し込みされたお客様に対して感謝の気持ちを抱き、お客様に十分に満足していただくという、お客様の立場に立った考え方が必要である。
- 3 リフォーム事業者は、初対面から打ち合わせ・契約・工事・引き渡しと長い期間にわたって接しながら、お客様の意向に沿った商品を作りあげていくことが主業務である。
- 4 リフォーム会社に勤務する者はそれぞれの持ち場をつとめる職業意識が必要で、営業の意識は必要ない。

第2問 リフォームのお客様への心構えに関する次の1～4の記述のうち、最も不適当なもの1つを選びマークしなさい。

- 1 立地がよく交通の便がよいところであれば、長く住み続けている方も多く、今後もずっとそこに住みたいと思い、終の棲家として考えたときにリフォームを決意される。
- 2 リフォームは単に老朽化などによる修繕や営繕に近い工事ではなく、お客様の生活に器（住まい）を合わせていくことである。
- 3 お客様は、工事に関する技術的、専門的なことを十分に心得ていると考えて、それなりの対応をすべきである。
- 4 リフォームは、住まい手の生き方がよりよい方向に変わるような、人生そのものが明るくなるアイデアや提案を提供することが重要である。

第3問 初訪時のお客様への対応に関する次の1～4の記述のうち、最も不適当なもの  
1つを選びマークしなさい。

- 1 第一印象は、自分自身では見えにくいことも多いので、朝のミーティング時で相互にチェックしあうといった工夫も必要である。
- 2 リフォームの仕事は、お客様に支えられて成り立つ。営業活動にあたっては、私たち一人ひとりが会社を代表しており、お客様の最良のパートナーであるという自覚を持たなければならない。
- 3 問い合わせを受けてお宅を初訪した際、お客様が営業担当者の第一印象を決める要素は、最初の一言とその話の内容であり、その次が外見や態度などの見た目である。
- 4 「身だしなみ」は「おしゃれ」と違い、会社と自分自身のイメージアップにつながる装いを心掛けることである。

第4問 リフォーム担当者の次の1～4の発言のうち、最も不適當もの1つを選びマークしなさい。

- 1 名刺を渡す際の自己紹介「私、〇〇会社の〇〇と申します。よろしくお願い申し上げます」
- 2 上司をお客様に紹介するとき「上司の〇〇部長です。一緒に〇〇様のお手伝いをさせていただきます」
- 3 担当者をお客様に紹介するとき「〇〇様のお手伝いをさせていただきます、担当の〇〇です」
- 4 名刺を取り次ぐ場合「〇〇様でいらっしゃいますね。しばらくお待ちください」

第5問 お客様への電話のかけかたに関する次の1～4の記述のうち、最も不適當なものの1つを選びマークしなさい。

- 1 相手が出たら、「〇〇様のお宅でございますか。〇〇社の〇〇と申します」と相手確かめて挨拶する。
- 2 電話をする時間帯はお客様の家族の在宅時間に合わせるので、夕食前後の時間、午後8時以降が適切である。
- 3 電話をかけるときは、相手の名前・電話番号を確認し、正確にかける必要がある。
- 4 電話をかける際は筆記用具を準備する、要件の内容や話す順序をメモしておくなど、事前の準備が肝心である。

第6問 メールによる連絡の取り方に関する次の1～4の記述のうち、最も不適當なものの1つを選びマークしなさい。

- 1 いただいたメールのまま返信するのではなく、新規作成でアドレス帳から宛先を入れて返信する。
- 2 宛先はアドレス帳に登録し、〇〇様としておく。
- 3 お客様からメールを受信したら、必ず返信する。メールチェックが遅れた場合も、チェック後はすぐに返信する。
- 4 添付するファイルは、お客様のほうで書き直しができるような形式で送る。

第7問 名刺の受け方に関する次の1～4の記述のうち、最も不適切なもの1つを選びマークしなさい。

- 1 名刺は名刺入れを受け台にして、丁寧に受け取る。
- 2 先方が先に名刺を出した場合は「頂戴いたします」と言って先に名刺を受け取り、それから渡す。
- 3 いただいた名刺はすぐに名刺入れにしまって打ち合わせを行う。
- 4 名前の読み方がわからない場合は「失礼ですが何とお読みすればよろしいでしょうか」と尋ねる。

第8問 住宅の構造と構法に関する次の1～4の記述のうち、最も不適當なもの1つを選びマークしなさい。

- 1 木造軸組構法の壁には、和室に適する大壁づくりと洋室に適する真壁づくりがあり、使い分けられる。
- 2 重量鉄骨のラーメン構法は、柱・梁を強固に接合することで、間取りの自由度を実現し、大空間を作ることが可能である。
- 3 ツーバイフォー工法は、施工に特に難しい技術は必要とされず、職人の技量によりできばえが左右されることがない。
- 4 木造軸組構法は、設計の自由度が高く、数寄屋造りなどの純和風はもちろん、和洋折衷や洋風など幅広い様式に対応できる。

第9問 住宅の給水設備に関する次の1～4の記述のうち、最も不適当なもの1つを選びマークしなさい。

- 1 道路に布設されている配水管から末端の水栓器具までに使用されている給水管や水栓器具を給水設備という。
- 2 給水設備工事は、水道法により、水道事業者が指定した工事業者でなければ施工ができない。
- 3 戸建住宅の水道メーターの口径は一般的に20mmだが、水栓数や3階給水等の条件により水道事業者が口径を指定しており、増径する場合は水道事業者が差額分を負担して工事する。
- 4 給水設備は、水道メーターを除いたすべてが建物所有者の所有物である。

第10問 住宅の電気設備に関する次の1～4の記述のうち、最も不適當なもの1つを選びマークしなさい。

- 1 電力会社が提供しているスマートライフプランは、電力需要の少ない深夜から早朝にかけての電気料金を割引するもので、従来の深夜電力に代わる。
- 2 2016年4月からは一般家庭向けの低圧電力小売が自由化され、既存電力会社以外の新規電力会社からも電気を購入することができるようになった。
- 3 住宅の一般的な電気の供給方式には単相2線式、単相3線式があり、現在は単相2線式が主流である。
- 4 電気工事は電気工事士の資格取得者でないと工事ができない。

第11問 マンションのトイレリフォームに関する次の1～4の記述のうち、最も不適当なもの1つを選びマークしなさい。

- 1 タンクレストイレは、機種によって一定給水圧以上の水圧を必要とするものがあるので、規定の水圧があるかどうか確認する必要がある。
- 2 タンクレストイレは手洗い器が付いているものが多いので、トイレ内の別の場所に手洗いの設置を検討しなくてもよい。
- 3 マンションのトイレのリフォームにあたっては、トイレの内法を確認し、便器先端より前方400mm以上を確保するよう計画する。
- 4 便器の壁排水方式は古いマンションに多いが、壁排水方式の場合、便器の位置は基本的に移動することができない。

第12問 太陽光発電システムに関する次の1～4の記述のうち、最も不適当なもの1つを選びマークしなさい。

- 1 太陽光発電は、悪天候や夜間における発電量との差が大きいため、主たるエネルギー源とはなりがたい。
- 2 太陽光発電は化石燃料を必要とせず、エネルギー自給率を高めるとともに、発電そのものについては温室効果ガスである二酸化炭素の排出も伴わない。
- 3 太陽光発電の最小単位の発電装置はコンパクトかつ比較的長寿命で、メンテナンスも軽微もしくはほとんど不要である。
- 4 太陽光発電は消費地直近に設置できないので、送電網のコストが大きいというデメリットがある。

第13問 住宅の換気設備に関する次の1～4の記述のうち、最も不適当なもの1つを選びマークしなさい。

- 1 自然換気は風圧や屋内外の温度差を利用して換気を行う。
- 2 住宅では、換気回数0.5回/h以上の機械換気設備を設置することが建築基準法で義務付けられている。
- 3 第三種換気は排気に機械換気を用いるシステムで、室内が静圧になる。
- 4 換気により生じる熱損失を少なくするため、排気と給気との間で熱交換を行う全熱交換器がある。

第 14 問 マンションの浴室リフォームに関する次の 1～4 の記述のうち、最も不適当なもの 1 つを選びマークしなさい。

- 1 マンションのユニットバスの排水方式には、床転がしとスラブ貫通があり、天井点検口等から上階の状況を見て確認し、スラブ貫通の場合は接続方法を事前に検討する。
- 2 マンションは一般的に在来浴室を採用しているが、在来浴室を改修する場合、既存防水層の劣化状況を考慮して改修範囲を明確にする。
- 3 在来浴室のリフォームで、マンションによっては既存タイルのはつり（削り取ること）を禁止している場合があるので、管理組合に確認する。
- 4 浴室の換気は、既存の状態・ダクトの材質・経路を確認し、改修方法を検討する。電気式の浴室換気乾燥機は火災予防条例でダクトの材質等の規制があるので注意する。

第 15 問 マンションのリフォームに関する次の 1～4 の記述のうち、最も不適當なもの  
1 つを選びマークしなさい。

- 1 既存の壁、床、天井、家具などに傷、汚れがある場合は現場写真をとったうえで、お客様に文章にて確認をとり、施工時のトラブル防止を図る。
- 2 施工中に傷をつけるのを防いだり、ホコリ対策のため、養生フィルムやエアークッキングなどで養生をする。
- 3 マンションリフォームの建設廃棄物の処理は、特に定められた規定がないので、各業者が自身の判断で適切に分別、廃棄を行う。
- 4 マンションリフォームを行うにあたっては「マンション標準管理規約」に基づいて定められた管理規約によって、区分所有者が管理組合の理事長に書面で承諾を得た後、着工となる。

第16問 リフォームのイベントに関する次の1～4の記述のうち、最も不適当なもの1つを選びマークしなさい。

- 1 完成披露パーティは、作品事例を不特定多数に公開することにより、会社の認知度を高め、イメージアップを図るもので、販売促進活動の中で最も集客効果が期待できる。
- 2 ショールーム見学を呼びかけることにより、新規のお客様を誘い、折衝中のお客様をクロージングに結びつける。
- 3 完成現場見学会は、お客様接触型販促の有力な手段のひとつで、実物のもつ説得力を活用し、お客様情報量の拡大とリフォームのスケールアップ等の実現をはかる。
- 4 インテリアセミナーのねらいは、自社のリフォーム企業としてのイメージアップにある。講師の選定と講演内容が大きく作用する。

第17問 リフォームのクレーム対応に関する次の1～4の記述のうち、最も不適当なものの1つを選びマークしなさい。

- 1 トラブルが発生したらアポイントはとらなくてよいので、何はさておきお客様のところに駆けつける。
- 2 クレームのお客様とお会いしたら、まずは、言い訳をせずに堂々とわび、反論をせずにお客様の言い分を聞く。
- 3 クレーム対応にあたって、お客様の要求にこたえる時は、あいまいな表現は避けて、できないことはできないとはっきり答える。
- 4 クレーム対応については、すべて決着がついた後、報告書を書いて上司に伝える。

第18問 家電リサイクル法に関する次の1～4の記述のうち、最も不適当なもの1つを選びマークしなさい。

- 1 一般家庭や事務所から排出された「エアコン・テレビ・冷蔵庫・冷凍庫・洗濯機」の家電製品から、有用な部分や材料をリサイクルするための法律である。
- 2 家電小売店に収集・運搬の義務を、家電メーカーにリサイクルの義務を課している。
- 3 リサイクル対象に、液晶テレビ・プラズマテレビは含まれない。
- 4 消費者（排出者）にはリサイクルのための費用負担を課している。

