

2023 年度

# 第 55 回 リフォームスタイリスト資格試験

## 2 級

### 問題用紙

第 1 問～第 20 問  
(試験時間 70 分)

令和 5 年 9 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 初回訪問時のリフォームスタイリストの心構えに関する次のア～エの記述に対して、下の《語群》の中から最も関連のあるものを選んでマークしなさい。

ア どんなに記憶力に自信がある人でも、時間とともに必ず薄れていくと言われる。お客様の情報は全て重要な事柄である。リフォームスタイリストはどのようなことでも聴き漏らさない意識が必要だ。当然メモをとりながら聴く。メモは自分のためだけではない。メモをとる姿はお客様に真摯な印象を与えることができる。

イ リフォーム工事は似通っていても全く同じであるということとはなかなか無い。リフォームスタイリストの仕事はセオリーどおりにいくばかりとは限らない。様々なケース、いろいろな場面での確に捉えて臨機応変に対応することが大切である。

ウ お客様との初対面が大切である。第一印象は数秒から数分間の短い間に決まると言われる。リフォームスタイリストとしてふさわしい服装や挨拶、言葉使いやマナーも、お客様とのおつきあいの始まりとして肝心なことである。

エ 初めての訪問（現地調査）で、ご要望事項の内容はヒアリングとウォッチングから得られる。住まい方と建物の現状を把握する情報の質や量は、その後の営業活動に大きく影響する。従って、しっかりと五感を働かせて臨まねばならない。

- 《語群》
1. 記憶より記録
  2. 好印象
  3. サービス精神
  4. 建築・リフォーム・インテリアの5つの要素

第2問 次の文章は、リフォーム工事プラン作成時の様子について述べたものである。  
空欄ア～オに入る適当なものを、下の《語群》の中から選んでマークしなさい。

はじめてお客様宅に到着した時点からウォッチングは開始され、営業活動は始まる。

お客様の要望事項をしっかりと把握するには、ヒアリングとウォッチング両方が必要である。ウォッチングは担当者自身の主観が強くなるが大切である。

玄関では履物や傘はどうか、玄関マットがあるか、スリッパはどうか、その価格はおおよそいくらぐらいと考えられるか、飾り物はあるか、あればどのような好みを感じられるか、洗面所やトイレではどのようなマットやタオルが使われているか。

またそれぞれの部屋では、片づけ状態や  ・掃除状況、インテリアの好みや暮らし方のスタイルを感じられるか。更にお客様の服装や様子も見逃せない。

案件部位は当然のこと、それ以外のところも可能な限り失礼の無いように、現場状況や嗜好性と暮らし方、そして複合的に  をしっかりと把握することが、お客様の満足を得る提案につながる。また、打合せ時の表情や同席者間の  などもチェックしておく。ウォッチングとはさりげなく  しながら、しっかりと  を得ることである。

- 《語群》
1. 物の量
  2. 力関係
  3. 詳細情報
  4. 観察
  5. 生活グレード

第3問 次の文章は、リフォーム工事プラン作成時の様子について述べたものである。  
空欄ア～オに入る適当なものを、下の《語群》の中から選んでマークしなさい。

リフォーム工事は大きく修繕と  に分けられる。修繕は最大限の迅速対処で100パーセントの満足が得られる。後者はお客様にとって魅力的なプラン提示が望まれる。

魅力あるプラン作成には、まず現状の不便、不満な点、さらにどうしたいのかの要望事項を把握することがプラン作成の  となる。

例えば、パントリー収納がテーマの工事プランでは、キッチンとの動線や、収納する物の種類や量はどうか、 の良い棚の高さや深さのためにはお客様の身長情報も欠かせない。

ご要望情報は  で具体的につかみプランに活かす。

つかんだ情報のいろいろな要素を、トータル発想で提案に結びつけることが営業力のある魅力的なプランづくりに大切である。

さらに、日頃から寸法感覚を磨き、役に立ついろいろな  やネタを収集ストックしておくことも大きく役に立つ。

- 《語群》
1. ポイント
  2. 商品知識
  3. 使い勝手
  4. 改善
  5. 6W3H

第4問 次の文章は、リフォームスタイリストとしてのお客様対応心得について述べたものである。空欄ア～オに入る適当なものを、下の《語群》の中から選んでマークしなさい。

リフォームスタイリストは、リフォーム工事の営業段階からお客様に接していく仕事である。自分自身の生活感や暮らし方、金銭感覚、、経験に頼った情報などは考え方の基本になるが、ひとつのケースであると心得よう。この考えがあればどんな立場のお客様にも対応することができる。あくまでも自分以外の人はその人なり、その家庭なり違う  があることを認識して業務を進めよう。

お客様の要望に「そんなのは変だ」「普通はそんなことはやらない」「今は流行っていない」などというような否定的発言は失礼極まりない。

また、自分自身のみの  からの言動では一方的で狭い視野の仕事しかできず、活躍のチャンスを自ら狭める様なものだ。

例えば自分よりも多くの収入があり、生活レベルがはるかに上位の方（もしくは逆でも）の要望事項でもしっかり対応ができ、お客様に満足をいただける。それこそがプロとして目指すべき、 ある仕事と言えるであろう。

日頃から、自分以外の人々の価値観を観察し、学び、そして自分の  にストックすることが大事である。自分自身がいろいろな思考回路を持つことで、感覚的にも柔軟に巡らせられるようになり、どのようなお客様にも対応できる強いプロになれる。

- 《語群》
1. 嗜好
  2. 情報
  3. 社会観
  4. 醍醐味
  5. スケール

第5問 次の文章は、OB 顧客への営業について述べたものである。空欄ア～エに入る最も適切なものを、下の《語群》の中から選んでマークしなさい。

リフォーム業界では、以前に受注したことのある顧客を「OB 客」と呼ぶことがある。OB 客は、新規顧客と異なり、 ので受注しやすい傾向がある。

OB 客からリピート受注をいただくには、 が必要になる。OB 客から相談したい旨の連絡があったときには、 ようにする。

順調に商談が進み、無事に受注できたら、 する。そのうえで、受注後も広く相談にのるなど OB 顧客をきちんとケアし、そこからさらに新規の紹介を得られるよう、信頼関係を強めていくべきだ。

- 《アの語群》
1. 一度信頼関係が築かれている
  2. 詳細な説明が不要な
  3. 受注金額が低い

- 《イの語群》
1. 大幅な値引き
  2. 他社に負けないよう自社の売り込みをすること
  3. イベントや挨拶回りなどで定期的に接点を持つこと

- 《ウの語群》
1. なるべく早く面談のアポをとる
  2. 現在進行中の仕事が一段落してから対応する
  3. 相見積もりのため、他社へも声をかけてもらう

- 《エの語群》
1. 顧客を接待
  2. 近隣に工事の挨拶回りを
  3. 工事担当に任せていち早く別の顧客獲得を優先

第6問 インテリアスタイルに関する次のア～オの記述に対して、下の《語群》の中から最も適当なものを選んでマークしなさい。

ア 紙や木を使った自然素材そのままの色合い。日本伝統の穏やかで落ち着きのあるスタイル。

イ 明るい色をベースに鮮やかな色彩でアクセントをつける。若々しく、活動的で楽しい雰囲気スタイル。

ウ 白、黒、グレーなどシンプルでフォーマルな色合いと、直線的なフォルムを多用したシャープで都会的な雰囲気。

エ こげ茶からベージュまでの茶系統でまとめる。落ち着いた、品格のあるイメージ。

オ ベージュ、黄緑系の自然素材のままの色合い。穏やかで優しい雰囲気スタイル。

- 《語群》
1. ナチュラル
  2. 和風
  3. モダン
  4. クラシック
  5. エレガント
  6. カジュアル



第7問 住宅の排水方式に関する次の1～4の記述のうち、最も不適当なもの2つを選びマークしなさい。(1行に2つの番号をマークしないこと)

- 1 洗面器などの水を壁に逃がすときに用いるSトラップは、自己サイホン作用により封水がなくなりやすい。
- 2 封水は、排水管を曲げたり、タンクを設けたりすることにより、常時管の途中に一定量の水を留めておくことで、この部分をトラップという。
- 3 わんトラップは、浴室などの床排水やキッチンに用いられ、上部にかぶせた碗状のものにより水封をつくるサイホン式トラップの一種である。
- 4 サイホン式トラップは排水が通過する際の強い水流で自己洗浄作用が起こるが、非サイホン式トラップは適時清掃が必要となる。

第8問 次の文章は、住宅の電気設備について述べたものである。空欄ア～オに入る最も適切なものを、下の《語群》の中から選んでマークしなさい。

外線から引き込まれ住宅の中に入った電気は、スマートメーターや **ア** を介して分岐回路に流される。主として東日本・九州では（ア）には **イ** ブレーカーや漏電ブレーカーなどの安全装置が装備され、分岐回路ごとの回路ブレーカーが設けられる。分岐回路用の電線にはVV **ウ** ケーブルが主に用いられているが、これは単に（ウ）ケーブルともいう。

オフィスの配線で普及しているフリーアクセスフロアは、各種回線を床面の自由な位置から取り出せる床配線システムで **エ** ともいう。主に **オ** の下に敷き込んで使うフラットケーブルは高価でオフィス向きである。

- |        |          |             |             |
|--------|----------|-------------|-------------|
| 《アの語群》 | 1. 引き込み線 | 2. 分電盤      | 3. 電力量計     |
| 《イの語群》 | 1. ボルト   | 2. ワット      | 3. アンペア     |
| 《ウの語群》 | 1. R     | 2. F        | 3. W        |
| 《エの語群》 | 1. 二重床   | 2. 置床       | 3. 組床       |
| 《オの語群》 | 1. 床タイル  | 2. クッションフロア | 3. タイルカーペット |

第9問 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2つを選びマークしなさい。(1行に2つの番号をマークしないこと)

- 1 換気設備で、一般に静圧を高くすると風量は減少する。この関係を表したものが換気扇の特性曲線(PQ曲線)であり、換気扇の風量を特定するためには、まず必要な静圧を求めなければならない。
- 2 送風機のうち、軸流ファンは構造が簡単で清掃が容易で、静圧が高いが風量が小さいので、ダクト接続や高層住宅には適さない。
- 3 部屋全体で人体への酸素の供給、体臭やVOC除去等を目的とし、換気することを中央換気(セントラル換気)といい、保健・衛生を目的としている。
- 4 建築基準法では、シックハウス対策として、居室を有する建築物には、原則的に常時換気が可能な機械換気設備の設置が義務付けられている。

第10問 照明器具に関する次の1～4の記述のうち、最も不適当なもの2つを選びマークしなさい。(1行に2つの番号をマークしないこと)

- 1 白熱ランプの代替として普及している電球形LEDランプは、白熱ランプのE26、E17などの口金にそのままねじ込んで使用できる。
- 2 LEDランプの特徴は、省電力、長寿命で、赤外線・紫外線の放射がほとんどないというメリットがある一方、瞬時に点灯しないという短所がある。
- 3 LEDランプは比較的高価で、熱に弱く放射熱対策が必要である。
- 4 当初のLEDランプは、青色LEDと黄色蛍光体を組み合わせて白色光を得ていたが、色温度が低いため現在では他の方式が開発されている。

第11問 次の文章はトイレの設備機器について述べたものである。空欄ア～オに入る最も適当なものを、下の《語群》の中から選んでマークしなさい。

便器の給水方式には、水道直結のフラッシュバルブ式とタンクにいったん溜める方式があるが、フラッシュバルブ式は給水のために水圧70kPa以上、給水管の太さが最低  mm 以上必要であるため、主に大型施設で利用される。一般家庭で使用されているロータンクは、満水になると  により自動的に給水が止まる仕組みになっている。

便器の洗浄方式のうち、 は洗浄力が高く、洗浄音が非常に小さいが、高価で使用水量も多い。

トイレは家庭内でも使用水量が多いため、節水型の商品が増えている。1970年代では洗浄水量は約  リットルだったが、現在では3分の1前後まで抑えた商品が発売されている。

近年多くなっているワンピース型便器は、便器と  が一体化した製品である。

- |        |             |           |               |
|--------|-------------|-----------|---------------|
| 《アの語群》 | 1. 16       | 2. 25     | 3. 40         |
| 《イの語群》 | 1. ボールタップ   | 2. 洗浄弁    | 3. サイホン効果     |
| 《ウの語群》 | 1. サイホンゼット  | 2. ブローアウト | 3. サイホンボルテックス |
| 《エの語群》 | 1. 5        | 2. 9      | 3. 13         |
| 《オの語群》 | 1. フラッシュバルブ | 2. ロータンク  | 3. 温水洗浄便座     |

第 12 問 空調方式に関する次の 1～4 の記述のうち、最も不適當なもの 2 つを選びマークしなさい。(1 行に 2 つの番号をマークしないこと)

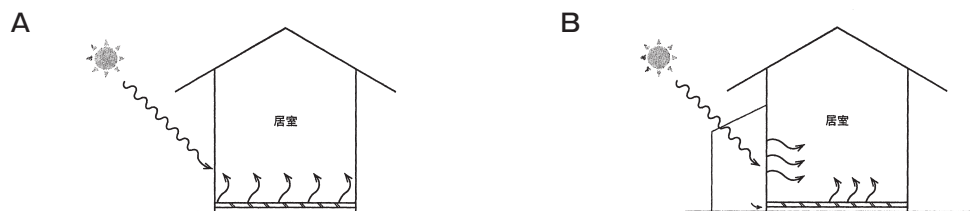
- 1 温風暖房は、温風炉でつくった高温の空気をダクトによって部屋まで送る方式で、室内に放熱器を設ける必要があり、ビル空調で広く普及している。
- 2 放射暖房は、放熱体と人体が直接接触することにより暖める暖房で、床暖房に代表される。
- 3 冷房負荷は、室内侵入熱として屋根、壁、床、窓ガラスから侵入する貫流熱量、窓ガラスを透過する侵入日射熱量、すきま風侵入熱量などの外部負荷に、室内で発生する照明発熱、人体発熱、機器発熱などの内部負荷を考慮して計算される。
- 4 対流暖房は、加熱された暖かい空気が部屋の中を循環しながら部屋全体を暖める暖房で、エアコン、ストーブ、温風ヒーターなどがこれにあたる。

第13問 システムキッチンの計画に関する次の1～4の記述のうち、最も不適当なもの  
2つを選びマークしなさい。(1行に2つの番号をマークしないこと)

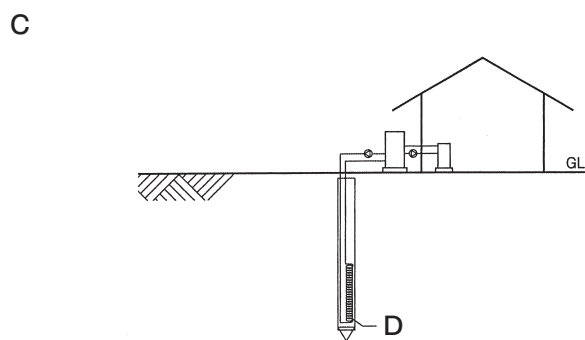
- 1 1列型のキッチンレイアウトは、調理導線が横歩きの直線となるため、長さ3600mmが限度とされている。
- 2 U字型のキッチンレイアウトは1列型やL字型と比較して作業動線を短くできるが、複数での作業を考えると作業スペースの奥行きは1200mm程度ほしい。
- 3 冷蔵庫、シンク、加熱調理器の3種を結んだワークトライアングルで、シンクと加熱調理器の距離は3600～6600mm程度が使いやすい。
- 4 2列型のキッチンレイアウトは、狭い空間でもワークトップの幅を得られるが、作業性をよくするために2列の幅を900mmとるのが理想的とされている。

第14問 次の文章は自然エネルギーの利用について述べたものである。空欄ア～オに入る最も適当なものを、下の《語群》の中から選んでマークしなさい。

下図A、Bは  に基づく設計を表したもので、Aは  方式、Bは  方式である。



下図Cは  による地中熱の利用を表したもので、図中Dは  を表している。



- 《アの語群》 1. パッシブソーラーシステム      2. アクティブソーラーシステム  
3. 太陽光発電システム

- 《イ、ウの語群》 1. 付帯温室      2. トロンプウォール      3. ダイレクトゲイン

- 《エの語群》 1. クールチューブ      2. 太陽熱の地中蓄電      3. ヒートポンプシステム

- 《オの語群》 1. 熱交換部      2. チャーユニット      3. クールチューブ



第 15 問 各種材料に関する次のア～オの記述のうち、**適当と思われるものには「1」**を、**不適当と思われるものには「2」**をマークしなさい。

ア 合板は丸太を薄くそいだ単板（ベニア）を繊維方向が直交方向となるように奇数枚接着して作られる。

イ 木製の建具に使用する木材の乾燥程度は、含水率が 15% 程度の材を使用する。

ウ 色土に消石灰を加え、麻のスサで補強し、糊を混ぜて塗ったものを上塗とした壁を大津壁という。

エ セメントは水和後、時間の経過とともに乾燥し、強度が増大する気硬性材料である。

オ 木を年輪に対して直角に切断した時に表われる木目を板目といい、年輪の接線方向に切断したときに表われる木目を柀目という。

第 16 問 各種構造に関する次のア～オの記述のうち、**適当と思われるものには「1」**  
**を、不適当と思われるものには「2」をマークしなさい。**

ア 鉄筋コンクリート造の鉄筋とコンクリートの線膨張係数は、常温ではほぼ等しい。

イ 補強コンクリートブロック構造は、基本的には組積造であり使用するブロックの形状により構造規模が制限される。

ウ 木造軸組構法の柱及び梁の接合は、基本的にはピン接合であり、ラーメン構造である。

エ 枠組壁構法は、基本的には壁構造なので壁量の制限を受ける。

オ 鉄骨造に使用する形鋼は、断面性能に優れているので座屈について考慮しなくてよい。

第17問 リフォームの施工や工事管理に関する次のア～オの記述のうち、**適当と思われるものには「1」を、不適当と思われるものには「2」をマーク**しなさい。

ア 住宅部品は工場で精度よく綿密な品質管理のもと、生産されているので、取り付けにあたっては、現場での収まり調整は必要ない。

イ キッチンリフォームが完了したので、ビルトインコンロやオーブン、食洗器、レンジフード、浄水器などの取扱説明書と保証書をお客様に渡し、不具合や使用上の不明点については、メーカーのサービス窓口に連絡するよう伝えた。

ウ 工事管理は、クロスの張替えや、住戸内の間取りの変更などの工事では不要である。

エ マンションの専有部分のリフォームでは、一職種が他の職種の仕事を兼任できる。

オ 工事管理者は、工事が設計図書通りに実施されていないと認める場合、直ちに工事施工者に注意を与え、工事施工者がこれに従わないときは、その旨を建築主に報告しなければならない。

第 18 問 次の文章は、金属製建具について述べたものである。空欄ア～オに入る最も適当なものを、下の《語群》の中から選んでマークしなさい。

アルミニウム合金製建具は、軽量でさびにくく [ア] が高いが、比較的強度が低い。

アルミニウム面は、異種金属の接触による [イ] が生じやすいので、両者の直接接触をさける。アルミドアは玄関、浴室、勝手口など、耐久性が要求されるところに使われる。押し出し成型のものが多かったが、玄関ドアでは高級感、重量感を出すために、[ウ] のものも使われる。アルミドアの仕上げには、アルマイト艶出し、[エ]、アルミニウム casting および着色などがある。

鋼製建具は、強度が強いので大きな開口部を構成することができ、防火性能にも優れているが、比較的重く、(ア) はやや低い。共同住宅の玄関ドアや勝手口ドア、シャッターなどに幅広く使われている。

スチールドアの仕上げは、[オ]、鋼板レーザーエンボス、ラッカー系塗装などがある。

- |        |             |             |              |
|--------|-------------|-------------|--------------|
| 《アの語群》 | 1. 防犯性      | 2. 防湿性      | 3. 気密性       |
| 《イの語群》 | 1. クラック     | 2. 腐食       | 3. 膨張        |
| 《ウの語群》 | 1. 自由鍛造     | 2. 鋳造       | 3. FB 加工     |
| 《エの語群》 | 1. 亜鉛メッキ仕上  | 2. ビニルトップ仕上 | 3. 電着ホワイト塗装  |
| 《オの語群》 | 1. 塩ビ木目化粧仕上 | 2. アクリル焼付塗装 | 3. フィルムシート張り |

**第 19 問 施主側の契約不履行に関する次のア～エの記述のうち、適当と思われるものには「1」を、不適当と思われるものには「2」をマークしなさい。**

**ア** 500万円規模のリフォーム工事を契約したが、施主が2度にわたり大幅な変更・縮小を言い出した。結局、リビングのクロス張替えなどだけで90万円になった。工事費は5分の1以下になってしまったが、その間に要した手間を考えると、補償のようなものを請求することはできないだろうか。

A：民間連合協定の工事請負約款には、「発注者（施主）がこの工事を著しく減少したため、請負代金額が2/3以上減少したとき」、「受注者は、書面をもって発注者に通知してこの契約を解除することができる」とある。ただし契約書において、工事の縮小に関する特約がない場合は補償を求めるのは難しい。

**イ** 2年前から増築相談に乗り、地鎮祭も終えたのに突然、施主が資金不足を理由に「工事を白紙に戻したい」と断ってきた。契約書はこれから作成することになっていたが、違約金は請求できるだろうか。

A：契約書を取り交わしていないとしても、すでに地鎮祭を終えていることを鑑みても、契約が成立しているとみなしてよいだろう。ただし、違約金、賠償金の額は工事費が確定していなかったため、当事者間の話し合いで決めることになる。

**ウ** 工事は完了したが、施主が失業し費用を払えなくなった。工事費用の3分の1は前金で受けとっているが、残金が回収できない。施主からは5回分の分割払いにしてほしいと頼まれたが、費用の遅延損害金の金利はどうしたらよいか。

A：金利の上限は、利息制限法にある、「元本の金額が10万円以上から100万円未満のとき上限金利年25%」に抑え、リフォーム標準契約書式で使用されている年18%を参考に決めればよい。

**エ** 耐震補強工事を軸とする約400万円のリフォーム工事を契約した。契約書に請負者の工事遅延、並びに注文者の支払遅延に伴う違約金等を盛り込んだ契約約款を受け取ってくれない。もしトラブルが発生すると解決に手間取るだろうが、施主に対し無理を言って契約が流れると困る。どのような対策があるだろうか。

A：契約違反が生じた場合、どのようにして解決を図るのか、当事者間のルールを定めたのが「契約約款」である。契約約款を渡さず工事を進めてトラブルが発生した場合、解決が複雑になるのは明らかである。あくまで受け取り拒否の場合は、契約保留、工事は進められない、という対応も必要である。

第20問 消費者契約法に関する次のア～エの記述のうち、**適当と思われるものには「1」を、不適当と思われるものには「2」をマークしなさい。**

ア 契約書に「施主は施主の都合により解約する場合、請負代金の20%相当の違約金プラス経費を事業者へ支払う」、という特約が記載されているが、「平均的な損害を超える部分」と判断できるので無効である。

イ 不適切な勧誘で誤認、困惑して契約した場合、取り消しができるのは、誤認に気がついた時から3ヵ月、誤認などに気付かない場合、契約の時から3年以内である。

ウ 訪問販売業者が提示したリフォーム工事契約条項に、「本工事はモデルケースで特別価格にしているのでクーリングオフはできないものとする」といった条項があるが、これは不当条項に該当するので無効である。

エ リフォーム事業者と取り交わした工事契約書に、「工事完成後に発見された瑕疵に関しては、事業者は一切責任を負わない」との条項がある。これは不当な契約条項であるから、契約を取り消すことができる。



