

2023 年度

第 55 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 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 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 担当者はお客様の現在だけでなく、将来の生活についての意向も含めてアドバイスするので、リフォームの動機などを参考に、適切な提案ができるようにつとめる。
- 2 お客様の要望は、言われたまま提案に反映させることが大切で、自分の経験や専門的な見解は加える必要はない。
- 3 プロとしての意識がお客様の安心感を作るので、情報収集、知識・技能の向上、プロとしての自覚のほか、聞き上手・話し上手になるなど、コミュニケーション技術の向上も必要である。
- 4 リフォームの担当者は、仕事の進め方やお客様の生活状況に照らして、この先お客様がどんな不安・焦燥を感じるかを予測する必要がある。

第2問 リフォーム事業に関する次の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 リフォーム業は、お客様が住宅に対して抱いている各種の問題点の解消のためのよき相談相手として、綿密に打ち合わせを行い、お客様の求めるものを作り上げていくことを仕事としている。
- 2 お客様に選ばれるためには、リフォーム事業者はサービスの心とともに、営業の心が欠かせない。営業の心とは、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お客様側に立った考え方をいう。
- 3 現代は「売る」から「売れる」の時代に確実に変化してきている。リフォームの商品力や技術力が優れていれば、特別な努力はなくても、お客様の引き合いで「売れる」ようになる。
- 4 リフォーム事業は業種区分では製造業の区分になるが、業態としては「サービス業」以外のなにものでもない。

第3問 リフォーム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 お客様の要望を踏まえ、自分の経験や専門的な見解を加えて提案し、自分が関わった同じようなケースの資料や施工写真などで、ご要望以外のことに触れてみるのもよい。
- 2 複数のお客様を担当していても、それぞれのお客様に対して平等に接し、一人一人をおろそかにしない姿勢が大切である。
- 3 リフォームの動機によっても提案する内容は変わってくるが、「創造的でワクワクする楽しいこと＝よいリフォーム」をお客様とともに作り上げていくための住まいのアドバイザーであることが望まれる。
- 4 努力しても無理だと思われることは、その場でお客様に「できません」とはっきり伝え、期待を持たせないようにする必要がある。

第4問 あいさつ、お辞儀の仕方に関する次の1～4の記述のうち、最も不適當もの1つを選びマークしなさい。

- 1 あいさつは先にした人がその後の会話の主導権を握れるので、先手必勝である。
- 2 遠くの方でお客様と目が合ったときなどは、上体を約15度程度前方に倒す会釈のお辞儀をする。
- 3 上体を倒してお辞儀したら、ひと呼吸おかず、すばやく上体を起こすようにする。
- 4 あいさつするときは相手の目を見る。言葉だけでは誠意は伝わらない。

第5問 基本的な言葉を原形、丁寧語、尊敬語、謙讓語の順に並べた次の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 する／します／いたす／なさる
- 2 言う／言います／おっしゃる／申す
- 3 いる／います／いらっしゃる／おる
- 4 見る／見ます／ご覧になる／拝見する

第6問 お客様との連絡の基本に関する次の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 お客様との連絡は効果的に連絡しあえる体制を組むことが必要で、どこに、誰に、いつ、がよいのかを確認する。
- 2 お客様の気持ちとしては、遅れるのはだめだが、あまり早く行きすぎるのも迷惑である。
- 3 時間の取り決めは、車の移動などで遅滞の可能性がある場合でも「〇時」と決め、早めに出かけるなどして時間は厳守する。
- 4 訪問・打ち合わせの日時設定は、お客様の都合を尊重しながら、「明日はご都合はいかがでしょう」のように、こちらのペースで行う。

第7問 住宅の構造と工法に関する次の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 ツーバイフォー工法は、北米で発達・普及した工法で、耐力壁により構造体を支えるため枠組壁工法ともいう。
- 2 ツーバイフォー工法は、釘の長さや打つピッチまで細かく規定されており、施工者の高い技量が必要とされる。
- 3 木造軸組工法は在来工法とも呼ばれ、木材で土台・柱・梁などの軸材を組んで骨組みを構成し、壁は大壁工法が現在の主流である。
- 4 木造軸組工法は、設計の自由度が高く、開口部が大きく取れるなどのメリットがあり、リフォームもしやすい。

第8問 住宅の給水設備に関する次の1～4の記述のうち、最も不適當なもの1つを選びマークしなさい。

- 1 給水装置工事は水道局が指定した工事業者（指定給水装置工事業者）でなければ施工できない。
- 2 給水設備とは、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のことをいう。
- 3 給水装置に漏水などがあった場合は、利用者の所有分すべての箇所を利用者の負担で修理しなければならない。
- 4 給水設備のうち水道メーターは水道局の所有であり、それ以外は給水設備の利用者の所有となる。

第9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 第二種機械換気は、排気にファンを使い、自然給気を行う機械換気的方式である。
- 2 換気扇には、外壁に取り付けるプロペラファンや、台所のレンジフードに使用されるシロッコファンなどがある。
- 3 室内の空気が1時間に外気と何回入れ替わったかを示す数値が換気回数で、住宅では、0.5回/h以上の機械換気設備の設置が建築基準法で義務付けられている。
- 4 換気には、自然の風圧や室内外の温度差を利用した自然換気と、換気扇などによる機械換気とがある。

第10問 住宅の冷暖房設備に関する次の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 換気による熱損失を減少させるには、熱回収を行う全熱交換器の設置などが提案できる。
- 2 床暖房は伝導熱を主体とする暖房機器で、ふく射熱と対流熱との組み合わせで快適な室内環境を作り出すことができる。
- 3 住宅の冷暖房は、冷暖房機器の制御のみではなく、屋根、床、開口部などの断熱性能、建物の気密性能、換気による熱損失を考慮する必要がある。
- 4 床暖房は熱媒で分類すると電気式と温水式があり、床パネルについても仕上げ材一体型や分離型など多くの仕様がある。

第11問 住宅の電気設備に関する次の1～4の記述のうち、最も不適当なもの1つを選びマークしなさい。

- 1 単相3線式の供給方式の3本の電圧線のうち、1本はアース線であり、100Vの電気は1本の電圧線とアース線から取る。
- 2 電気の供給方式のうち、単相3線式は現在一般的に採用されている供給方式で200V機器の使用が可能である。
- 3 電気の供給方式のうち、単相2線式は古い住宅に見られ、電気容量は30Aまでで100V機器しか使えない。
- 4 一般家庭の電気は既存の電力会社以外からは購入することができない。

第12問 キッチンのリフォームに関する次の1～4の記述のうち、最も不適当なもの1つを選びマークしなさい。

- 1 ダイニングスペースの一画に設けられたキッチンは、オープンタイプのキッチンという。
- 2 キッチンのリフォームにおいて費用の大半を占めるのはシステムキッチンで、オープンや食器洗い機などがついたタイプになると高額になる。
- 3 独立タイプのキッチンは、調理中の家族との会話や子どもの見守りに適したタイプといえる。
- 4 対面式タイプのキッチンは、ダイニングからキッチンが見えてしまう、収納が少ない、においや煙が広がりやすいというデメリットがある。

第13問 高齢化対応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 高齢化対応リフォームでは、トイレは高齢者の寝室近くに設置し、介助スペースを確保できる広さとする。
- 2 高齢者対応のリフォームでは、寝室はベッドを基本とし、8畳程度の広さを確保する。
- 3 高齢化対応リフォームでは、浴室の浴槽は和式浴槽が最も使いやすい。
- 4 高齢化対応リフォームでは、道路と敷地の境界に段差ができるときは緩やかな傾斜路とし、仕上げは滑りにくいものとする。

第14問 リフォームのインターネット営業に関する次の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 リフォームのインターネットでの集客では、新製品やデザインの紹介を第一に意識すべきで、集客したい見込み客の住環境に関する個々の悩みを聞くことは、集客後の活動となる。
- 2 ホームページ作成の基本は、「安心感」「信頼感」を出すイメージ作りが必要で、「こちらからお電話をかけることはいたしません」などの一文を問い合わせフォームには加える。
- 3 リフォームのインターネットでの集客は可能であり、集客に成功している人の真似をすることも重要である。
- 4 ホームページ作成時にチェックするポイントは、お客様の声や写真、施工前、施工後の写真を掲載しているか、運営者の情報が詳しく掲載されているか、サイトへの問い合わせ誘導ラインに不備はないか、などである。

第 15 問 マンションリフォームの着工前の業務のポイントに関する次の 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 着工前の共用部分、専用部分の養生において、共用部分の養生は管理組合の規約に従う。
- 2 マンションの解体工事で発生した解体材は、共用部分に堆積しておき、それ以上堆積できなくなったら搬出する。
- 3 マンションリフォームでは管理組合への許可出願、届出が必要なので、事前に管理規約などの確認を行わなければならない。
- 4 解体工事で大きな騒音が発生する場合は、前もって近隣へ日時を説明し了解を得る。

第16問 リフォームの完成現場見学会に関する次の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 完成現場見学会は、お客様が仮住まいのタイミングで、見学会当日は施主不在の方が好ましい。
- 2 完成現場見学会は、平日の2～3日間に集中させ、午前10時から午後4時（夏場は5時終了でも可）に開催する。
- 3 完成現場見学会の日程は、工事の進捗状況を見極めて竣工日を予想し、お客様に迷惑をかけない日を設定する。
- 4 完成現場見学会は、お客様が協力的であることが必要で、折衝時からその旨を依頼しておくとい。

第17問 マンションリフォームのアフターサービスに関する次の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 引き渡し後、6か月目の点検で問題なければ、将来大きなトラブルは発生しにくい。
- 2 引き渡し後の定期点検は3週間目ころに行うが、それは将来のクレームにつながる欠陥があれば、この時期に大半の発見ができるからである。
- 3 リフォーム業者が定期点検などで自ら発見した欠陥の手直しは称讃されるが、お客様が見つけたらクレーム処理になってしまう。
- 4 仕事がいくら上手でも、アフターサービスが杜撰だとリフォーム事業者の評価は低くなり、その後のリピートや紹介者の獲得が難しくなる。

第 18 問 リフォーム工事関連の法規に関する次の 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 建設リサイクル法では一定規模以上の工事について特定建設資材廃棄物を基準に従って工事現場で分別解体し、再資源化等が義務付けられているが、一億円以上の工事を対象としているので、一般的なリフォーム工事はこの法律の対象外となる。
- 2 労働安全衛生法によれば、現場安全管理者は少なくとも 1 日 1 回、作業場所巡回を行わなければならない。
- 3 家電リサイクル法では、特定の製品について、家電小売店に収集・運搬の義務を、家電製品を使った消費者（排出者）がそのための費用を負担するという役割分担を定義している。
- 4 廃棄物処理法によると、リフォーム工事で生じた廃棄物は、産業廃棄物とされ、資材の納品業者に廃棄の責任がある。

