

2023 年度

第 56 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 6 年 1 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 建築やインテリアの学んだ知識を活かすことができ、自身のセンスや暮らし感をもとに、ご縁するお客様のお役にたてる仕事である。自身の能力を発揮し、リフォームスタイリストとして活躍していくためには、チャンスを得てこそ実現する。チャンスを得るアクションは初回訪問時にスタートすると心得る。

イ リフォームスタイリストの仕事はセオリーどおりに進むとは限らない。ご要望の工事名称が似通っていても、その内容には様々なケースがある。はじめて訪問した場面から、そのお客様の案件内容を的確に捉え、柔軟に対応することが大切である。

ウ お客様の要望のうち、核心の『的』を捉えられるか否かは、その後の営業の進め方、成果に強く関係する。言葉は違っても同じ内容を何回も話しておられないか、「これがこだわりです」のような発言がないかなどに気をつけ、話されることの真意・深意を捉えるように心がける。さらに、ご要望やご不満などお客様の言葉のままを自分の言葉に変えずにメモしよう。その後のプラン説明時などに、発言された言葉そのものを意識して使う。するとお客様はスーッと聞き入れていただきやすく功を奏するからである。

エ お客様との初対面ではお客様情報を得る準備に加え、お客様のほうでも、担当者としてふさわしいかどうか、関心高く見ておられるのだと心得るべきである。挨拶や服装、言葉使いやマナーなどでどのような印象を与えられるかであり、最初の業務とも言える。どう感じられるかは、その後の業務遂行に影響が出てくるものと心得る。気負うことなく、好感を感じていただけるような所作などを日頃から身につけておく。

- 《語群》
1. 好印象
 2. サービス精神
 3. 記憶より記録
 4. 営業力

第2問 次の文章は、営業初期段階での情報収集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。

初期段階でお客様情報をどれだけ得られるかが、営業結果を左右すると言っても過言ではない。一歩深く広く『聞く・聴く』努力をしよう。始めが肝心である。話されることがらを、ふさわしい で行う。これは『聴きだす』行為である。同様に『見る・観る』という行動も大切である。

観察しながら『観る』を实践しよう。では、観るべきはどのようなところか。ご要望部位は当然のこと、他部位の傷みぐあいや、掃除や片付け状況、物の量などの生活スタイルはどのような感じか。飾り物などの好みやインテリアスタイルへのこだわりは感じられるか を広げる。さらに服装や所有されている車種…などにもヒントが隠れていたりする。

また、打ち合せ時の や様子、同席者間の などさりげなく観て記憶にとどめる。このようにシーンを意識して記憶することも身につけたい。

つまり、家事管理能力、家族間の個性、趣味嗜好などから掴んだ に合わせた提案プランはお客様に魅力的なものとなる。その提案ができるためには『しっかり観る』『さりげなく観る』のウォッチングも必要であり役に立つ。

- 《語群》
1. 表情
 2. 質問
 3. 力関係
 4. グレード
 5. 視野

第3問 次の文章は、営業初期段階の現地調査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に記した《語群》の中から選んでマークしなさい。

リフォーム工事で担当者となったら、その案件状況を することが最初の業務だ。建物としての情報は当然のこと、お客様の暮らし状況、工事のご要望、将来のことなど広範囲の をしっかり多く得るという大切な業務である。

という心がけと行動が求められる。

リフォーム案件ではその内容が似ていても、“同じ”ということは先ず無い。『建築・リフォーム・インテリアの5つの要素』でそれは明らかである。人・空間・もの・時間・ の5つの要素には、それぞれに多くのパターンやケースがあり相互に影響し合っている。その複雑さに向き合い、情報を把握、整理して、お客様へ最良の を目指すことが大切だ。

- 《語群》
1. 把握
 2. お金
 3. プランニング
 4. 情報
 5. 始めが肝心

第4問 次の文章は、プラン提出時からクロージングに進める様子を述べたものである。
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。

プランを説明する場面では、は曖昧なもの的心得、視覚に訴えられる図面や、パースをメインとし、さらに他の資料も用意して適宜に示し説明する。お客様と同じものを見ながら具体的に目に浮かぶように話す。

建築面・気持ち面の2つの面からの言葉遣いで説明をすると、お客さまの理解度合は極めて高くなる。建築の専門用語は使わず分かりやすい一般的な言葉で説明できるのが上手な説明である。できるだけ専門用語無しで説明できるよう日頃から言語力も身につける努力をしよう。

また、必要な箇所では、メリット、デメリットを説明する。特にの説明は大切である。

プラン説明の最後には、次回打ち合わせ日を決めることは当然であるが、その日の打ち合わせ内容の結果復唱を必ず行う。決定、変更、、削除、追加の5つのそれぞれの項目をきちんと確認することで、その後の業務をスムーズに組み立てられるのである。

プランが決定するとクロージングへ進む。そのをしっかりと見極めなければならない。早すぎてもいけない。お客様の納得が得られ、担当者への信頼が得られているかどうか（エ）を決めるポイントである。担当者はお客様が決めやすいように的確なトークとアクションでしていく。

- 《語群》
1. メリット
 2. デメリット
 3. タイミング
 4. 予定
 5. 保留
 6. 言葉
 7. リード

第5問 リフォームの施工や工事管理に関する次の1～5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 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。
- 2 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もしっかりと行う。
- 3 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しないこと。
- 4 住宅部品は工場で精度よく綿密な品質管理の下、生産されているが、取り付けにあたっては、現場での収まり調整を必ず行うこと。
- 5 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プン、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、各メーカーのアフターサービスへ連絡するよう伝えた。

第6問 次の文章は、リフォームスタイリストの役割について述べたものである。空欄ア～エ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、住宅リフォーム・リノベーションを検討している消費者の要望をしっかりと聞き取り、消費者の目線で正確な情報を **ア** に提供する役割を担う。とくに、消費者の不安を解消し暮らしを豊かにするために、良質なリフォームへと導くことが重要な役目となる。

住宅リフォーム業務においては、初回訪問でいかに施主との意思の疎通が図れるか、いかに施主と上手に **イ** をとり信頼を得ることができるかが、その後の仕事の方向性を大きく左右する。

また、住宅リフォーム業界で発生しやすいといわれるトラブルやクレームについても、事後に適切な対応を行えばよいというものではなく、本来は **ウ** するべきものである。そのためには **エ** がいかに重要であるかという認識を持ち、適切な対応ができる人材を積極的に活用することが必要となる。

この **エ** という最も重要な部分を担うのがリフォームスタイリストであり、人々の住生活を豊かにし、今後のリフォーム業界の発展に大きく寄与する人材である。

- | | | | |
|--------|--------------|----------|--------------|
| 《アの語群》 | 1. 充分 | 2. 迅速 | 3. 必要最低限 |
| 《イの語群》 | 1. 距離 | 2. 連絡 | 3. コミュニケーション |
| 《ウの語群》 | 1. 事前にマニュアル化 | 2. 未然に防止 | 3. 迅速に訪問謝罪 |
| 《エの語群》 | 1. 最初の相談業務 | 2. 新人教育 | 3. 第一印象 |

第7問 給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 高置水槽方式は、水道水をいったん受水槽に受け、ポンプで屋上の高置水槽に揚水する。高置水槽からは重力で各階に給水するため、重力給水方式ともいわれる。停電時や断水時にもある程度の給水が可能だが、上階と下階で圧力差が生じやすい。
- 2 ポンプ圧送方式は、水道引込管に増圧給水設備（逆流防止機能付き）を直結し、必要な給水圧力を確保する方式で、中層集合住宅などに使われる。受水槽が不要で水質劣化の恐れがなく、本管の圧力も使うため省エネ効果がある。
- 3 水道直結増圧方式は、受水槽にいったん受けた水を複数のポンプで加圧して直接給水する方式で、常時ポンプ稼働しており、運転コストや停電時に即断水するなど問題も多い。
- 4 水道直結方式は、水道本管の水圧を利用して直接給水する方式で、最も安価な方法だが、低水圧地区では上階で水が出にくくなることもあり、戸建住宅などの低層の建物に使われる。

第8問 次の文章は、給湯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。

近年の省エネルギー型給湯機器には、燃料電池を利用して発電と給湯ができる **ア** や、ヒートポンプの原理を利用した **イ** などがある。

省エネルギー型給湯器で、従来捨てていた約200℃の排気ガス中の熱を二次交換器で回収する **ウ** 技術は、水蒸気が **エ** する際に **オ** を放出する原理を使ったものである。

- | | | | |
|--------|------------|------------|--------------|
| 《アの語群》 | 1. エコジョーズ | 2. エネファーム | 3. エコキュート |
| 《イの語群》 | 1. エコジョーズ | 2. エネファーム | 3. エコキュート |
| 《ウの語群》 | 1. コンデンシング | 2. コンベクション | 3. コンストラクション |
| 《エの語群》 | 1. 凝固 | 2. 結露 | 3. 蒸発 |
| 《オの語群》 | 1. 融解熱 | 2. 気化熱 | 3. 凝縮熱 |

第9問 空調設備に関する次のア～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 エアコンや温風ヒーターなどの対流暖房は、部屋の上下温度差が生じやすいので、サーキュレーターを併用すると効率的である。

イ 中央のボイラーから各部屋の放熱器に配管で温水を配る温水暖房では、通常40～50℃の温水が用いられる。

ウ 冷房負荷には、室内で発生する照明発熱や人体発熱、機器発熱等の内部負荷も含まれる。

エ ビル空調で普及している温風暖房は、室内に放熱器を置く必要がないが、天井裏にダクトスペースを確保しなければならない。

オ 暖房の設定温度を維持するための目安となる暖房負荷は、暖房機器が発する熱量のことで、暖房機器の能力を表す。

第 10 問 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 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 木造住宅の壁の内部や天井裏に配線する分岐回路用の電線には、一般的にビニル絶縁ビニル外装ケーブル（VV ケーブル）の丸形（R）である VVR ケーブルが用いられる。
- 2 100V 電圧で使用されるエアコンの消費電力が 1200W であれば、使用電流は 12A 程度となり、系統 15A 限界の分岐回路にはこのエアコン以外に新たな電気機器は使用しないほうがよいということになる。
- 3 屋外用のコンセントは、防水コンセントを地上 300mm 以下の高さに取り付けるように定められている。
- 4 単相 3 線式の供給方式は、200V 用の変圧器から 3 本の線を取り出し、中央の中性線を接地（アース）している。中性線と外側の電圧線の間は 100V、外側の両電圧線の間では 200V となり、100V と 200V の負荷に対応できる。

第 11 問 LED 照明に関する次の 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 LED ランプは、省電力、長寿命、瞬時に点灯などの長所がある一方、インシヤルコストが大きく、衝撃に弱いという短所がある。
- 2 LED ランプは設置後に予想外に明るさが足りないことに気づく場合があるので、その商品の W 数を目安に選ぶ必要がある。
- 3 LED は発光面からの発熱は非常にすくないが、LED チップそのものは熱を帯びており、発光面より下の部分で放熱を行う必要がある。
- 4 電球型 LED ランプは、E26 や E17 など、白熱ランプの口金にそのままねじ込んで使用できるものが代表的だが、ほかにもハロゲンランプの代替製品などがある。

第12問 浴室設備機器に関する次の1～4の記述のうち、最も不適切なもの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 一般家庭の浴室ユニットは1216タイプが主流で、1坪用の1616タイプも増えている。
- 2 浴槽はサイズと深さによって和風、和洋折衷、洋風に分類される。深さは和洋折衷が400～450mm程度だが、決められたサイズではないので、幅を持って理解しておく。
- 3 浴室ユニットは工場生産のプレハブ浴室なので品質が安定しており、防水性能が高いため2階に浴室をつくることができる。
- 4 浴室ユニットのうち、洗い場と浴槽を合わせてユニット化したものをフルユニットという。

第13問 システムキッチンの部材に関する次の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 ウォールキャビネットは天井部分の取り合いを廻り縁で調整する。その部分の装飾材を支輪という。
- 2 天然石のワークトップは主に御影石が用いられている。大理石は美しく強度もあるが、シミがつきやすく、耐水性に乏しいのでワークトップには必ずしも適材とはいえない。
- 3 アジャスターで高さを調節するタイプのフロアキャビネットでは、蹴込み部分の板を幕板という。
- 4 ステンレス製のワークトップでは18-8ステンレスが一般に用いられ、シンクとワークトップは溶接され一体構造に仕上げられている。

第14問 トイレの洗浄方式に関する次のア～オの記述に対して、下に記した《語群》の中から最も適切なものを選んでマークしなさい。

ア 水の落差による洗浄方式。洗浄力が弱く、溜水面が小さいため汚物が付着しやすい。

イ ワンピースタイプで、便器にたっぷりの水を張り、渦巻きをつくって吸い込む方式。

ウ 噴出孔から噴き出す水で強いサイホン作用を起こし洗浄する方式。

エ ロータンクをなくし水道の水圧だけで洗浄する方式。

オ フラッシュバルブ専用の洗浄方式。強力なジェット噴射で汚物を吹き飛ばすため洗浄音大きい。

- 《語群》
1. サイホンゼット式
 2. タンクレス式
 3. 洗い落とし式
 4. ブローアウト式
 5. サイホンボルテックス式

第15問 水栓金具に関する次のア～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 浄水器の濾過材の寿命は、6ヶ月から12ヶ月で、カートリッジの交換などでメンテナンスを行う。

イ 湯量調節ハンドルと水量調節ハンドルに分かれるツーパーブ方式は、浴室などで使用されてきたが、温度調節が自動で行われるサーモスタット式が主流になっている。

ウ アルカリイオン整水器は、中空糸膜フィルターや活性炭フィルターにより、アルカリイオン水を生成する機器である。

エ キッチンの水栓には、ボタンやつまみ操作で整流、スプレー、ソフトなどの水流切替ができる吐水切替機能付きのものが増えている。

オ キッチンのシンクに使用される混合水栓は、片手で操作できるシングルレバー式が主流だが、ウォーターハンマーを起こしやすいので、操作には注意する。

第 16 問 建具に関する次の 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 扉は室内に開く場合を内開きといい、室外に開く場合を外開きという。外周壁開口部の場合、雨仕舞の面から、外開きより内開きのほうがよい。
- 2 真壁の場合、開口部は柱、鴨居、敷居が枠と額縁の役割を果たし、大壁の場合は枠の取り付けや開口部周りの軸組を補強するため、窓台や窓まぐさを設ける。
- 3 木質系の開き戸は、構造的に重厚なかまち戸と、制作が容易で比較的安価なフラッシュ戸に大別される。
- 4 襖は骨組みの両面に襖紙を張り、四周に縁をはめたもので、片面に板が張ってあるたいこ張り襖などもある。

第17問 次のア～オの木造住宅の各部に関する語句のうち、最も関係ない語句をそれぞれの《語群》の中から一つ選んでマークしなさい。

ア 床組

イ 天井

ウ 建具

エ 軸組

オ 小屋組

- | | | | | | |
|--------|--------|--------|--------|--------|----------|
| 《アの語群》 | 1. 東石 | 2. えび束 | 3. 大引 | 4. 際根太 | 5. 根がらみ貫 |
| 《イの語群》 | 1. いなご | 2. 吊木 | 3. 野縁 | 4. 火打 | 5. 竿縁 |
| 《ウの語群》 | 1. 下げお | 2. 組子 | 3. 猿 | 4. 大手 | 5. たいこ張り |
| 《エの語群》 | 1. 間柱 | 2. 管柱 | 3. 筋かい | 4. 貫 | 5. 中桁 |
| 《オの語群》 | 1. 真束 | 2. 垂木 | 3. 方立 | 4. 母屋 | 5. 棟木 |

第 18 問 木材に関する次のア～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 木材は腐朽菌によって木材の成分が分解され、触るだけで崩れるほど弱体化してしまう。腐朽菌が育成するためには、「適度な温度」、「養分」、「湿気・水分」、「酸素」4つの条件がすべて必要である。

イ 木材をストックする場合、仕口を下にしておくのが良いとされている。実際に柱として利用する場合は上にする。

ウ 板目材は乾燥すると木表側が凹に反るため、床板や内壁板の仕上げ面に使われる。

エ 広葉樹材は針葉樹に比べて硬いので、堅木と呼ばれ、家具、建具、化粧板などに使われる。代表的な国産材にブナ、カシ、クリ、ナラ、ケヤキ、サクラなどがある。

オ 中心部に近く赤みがかった部分を晩材といい、削ると光沢が出て、腐りにくく、耐久性があり、虫害に強い。

第19問 リフォーム工事の契約に関する次の1～4の記述のうち、最も不適当なものを2つ選んでマークしなさい（1行に2つの番号をマークしないこと）。

- 1 10日前、突然訪れた訪問販売業者の言葉を信じ、ユニットバスを取り替えるリフォームの契約をした。後日、業者が提示した価格は相場よりも相当高いことに気がつき、業者に値引きを求めたが対処してくれない。既にクーリングオフ期間の8日間を過ぎているので、不満ではあるが値引き要求は諦めることにした。
- 2 自宅の床をカーペット敷きからフローリング張りにリフォームした。工事が終わってから、よく見ると床のフローリングに大きな傷が付いている。業者に修理を求めると、工事契約書に記載されている「工事完成後に発見された瑕疵に関しては、業者は一切責任を負わない」との条項を盾に、業者は「責任を負わない」と言い張る。私は「そのような契約条項があるのなら、忌々しいが仕方がない」と、業者への要求は諦めざるを得ないと思っている。
- 3 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。
- 4 故郷の実家に訪問販売で訪れた業者が「無料点検」と称して家に上がりこみ、「浴槽からの水漏れにより、床下の土台が腐っている。早く修理しないと家が傾く」と言う。実家の母はこの業者を信じてリフォーム契約をしてしまった。ところが、騙されたことに気がつき、契約を取り交わした翌日、業者に連絡して契約の取り消しを求めた。

第20問 リフォームスタイリストに対する質問への返答として適切な文になるよう、空欄ア～オに入るものを、下の《語群》から選んでマークしなさい。

Q-1 「リフォーム工事を依頼した業者は建設業の許可を取得していませんでしたが、大丈夫でしょうか？ 工事費は約150万円です」

A-1 建設業法第3条1項では、「建設業を営む事業者は、政令で定める軽微な建設工事を除いて、建設業の許可を受けなければならない」と規定しています。この軽微な建設工事とは、「工事1件の請負代金の額が、建築工事一式にあつては、万円に満たない工事または延べ工事面積がm²に満たない工事、建築一式工事以外の建設工事にあつては万円に満たない工事」をいいます。このことから建設業の許可を受けていない事業者でも、質問にある請負代金150万円の工事を行うことができます。

- | | | | |
|--------|--------|----------|----------|
| 《アの語群》 | 1. 500 | 2. 1,500 | 3. 2,500 |
| 《イの語群》 | 1. 50 | 2. 100 | 3. 150 |
| 《ウの語群》 | 1. 営繕 | 2. 増改築 | 3. 木造住宅 |
| 《エの語群》 | 1. 300 | 2. 500 | 3. 850 |

Q-2 お客様宅に訪問しリフォーム工事の契約書を取り交わした際、「本工事は特別価格のため、今後、値引きには一切応じません。またクーリングオフもできないものとします」という特約を付けましたが、問題ありませんか？

A-2 特約で「いかなる場合にも一切損害賠償責任を負わない」「当社は引き渡し以後に発見された瑕疵については責任を負わない」などと、事業者の債務不履行、不法行為または契約の目的物の瑕疵による損害賠償責任の全部または一部を免除する条項。

- 《オの語群》
1. があつても、消費者契約法ではこれらの特約条項は無効とされます。本事例の特約も同様で、値引き、クーリングオフに関するいずれの条項も無効になります。
 2. がある場合、消費者契約法で規定する、消費者の利益を一方的に害するような条項、ここでは「クーリングオフもできない」という特約条項は無効となりますが、「値引きには一切応じません」という特約は有効となります。
 3. がある場合、消費者契約法で規定する、消費者の利益を一方的に害するような条項、ここでは「値引きには一切応じません」という特約条項は無効となりますが、「クーリングオフもできない」という特約は有効となります。

