

2023 年度

第 56 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 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 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 リフォームとは、お客様が住宅に関して抱え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仕事である。
- 2 会社には規則や決まり事があり、お客様の要望を全てかなえられるわけではないので、リフォームの担当者は、実現が難しそうな要求については早めに会社の規則という理由で断るべきである。
- 3 複数のお客様を担当している場合、どのお客様に対しても平等に接し、一人一人をおろそかにしない。
- 4 誠意と熱意は必ずお客様に伝わるので、そのために、約束を守る、時間厳守、嘘をつかない、その場しのぎの態度をとらないなどは、最低限守るべきことがらである。

第2問 リフォームのお客様の満足に関する次の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 お客様に提供するハード面に対して、ソフト面である行動の品質は軽視されがちだが、お客様はここにこだわり、担当者を評価するので、リフォームに携わる担当者の質も大切である。
- 2 リフォームの担当者は身だしなみ・言葉づかいなどの接客マナーはもちろんのこと、様々なヒアリングを通して、要望点を整理し提案力を発揮するために、いかにお客様とのコミュニケーションが取れるかが重要なポイントになる。
- 3 お客様は発注したものを仕上げてもらうというハードの質はさることながら、金額面でのサービスを第一に求めている。
- 4 リフォーム業者は、居住者の日常生活に極力支障をきたさぬよう、十分注意して工事を進めなければならない。

第3問 リフォームのお客様へのアプローチに関する次の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 わざわざ店舗に足を運んでくれるお客様は関心と意気込みがあると考え、打ち合わせが終わり次第、お客様と一緒にお客様宅へうかがうくらいの積極姿勢で対応する。
- 2 水漏れ、漏電など、故障を復旧させないと生活に支障が生ずる工事の問い合わせ、申込みを受けたときは、その日のうちにお客様宅を訪問する。
- 3 同じ広さでもより広く見せるアイデアや、使い勝手の良い間取りの工夫を常に提案する姿勢が必要である。
- 4 施工を外部に発注している場合は、その施工業者を現場に向かわせ、お客様の要望をしっかりとヒアリングしてきてもらう。

第4問 電話の受け方に関する次の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 お客様からの電話を受ける場合、コールは2回以内で出るが、3回以上で受けたときは「お待たせ致しました」と一言添える。
- 2 メモを取りながら用件を聞き、要点を復唱することも大切である。
- 3 口を大きく開けて、明るく、早口で、元気に、大声で話す。
- 4 電話の最後には、「私、〇〇が承りました」と受付した者が自分の名前を名乗る。

第5問 携帯電話のマナーに関する次の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 相手の携帯電話へ連絡する際、話ができない状況の場合は、掛けても良い時間などを聞き、「掛け直します」と言って切る。
- 2 相手の話には必ず相槌を打つ。
- 3 相手からかかってきた場合、用件を聞き流さないような状態で電話を受ける。
- 4 相手の携帯電話が留守電になっていた場合はそのまま切って、後で掛け直す。

第6問 お客様への言葉使いに関する次の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 相手の話に関心をこめて相槌を打つ — 「そうですね・・・」「おっしゃるとおりです」
- 2 否定するときも肯定文で話す — 「あいにく・・・しております」
- 3 命令形は依頼形に — 「少々お待ちください」
- 4 相手の話の腰を折ることばは禁句 — 「ですから・・・」「それは言ったはずですが」

第7問 お辞儀動作の流れに関する次の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 相手の目を見る（笑顔で）。
- 2 上体をまっすぐ前に倒す。
- 3 手は体を倒すにつれて自然に前か横に置くか、後ろ手に組む。
- 4 体は下げたところで固定し、ひと呼吸おく。

第8問 構造と構法に関する次の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 鉄筋コンクリート造はRC造とも呼ばれ、耐震性、耐火性に優れる。壁式構造とラーメン構造があり、ラーメン構造の場合は自由度が少なく、後のリフォームはしにくい。
- 2 軽量鉄骨+不燃パネル工法は、ハウスメーカーによる工場生産部材を組み合わせた工法で、部材精度が高く、施工者の技量に左右されないのが特長だが、技術的に企業秘密の部分が多く、他のリフォーム業者が扱うには困難さを伴うことが多い。
- 3 ツーバイフォー工法は、北米で発達・普及した工法だが、外壁材料による制約はほとんどなく、和風の住宅も可能である。構造体が壁なので比較的自由度が少なく、リフォームには制約がある。
- 4 木造軸組構法は日本の気候・風土から育まれてきた伝統的な工法で、在来工法とも呼ばれる。設計の自由度が大きく、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。様々な敷地条件に対応でき、リフォームしやすい。

第9問 給湯設備に関する次の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 都市ガス、LPガスなどから水素を取り出し、空気中の酸素と反応させて発電し、その排熱を利用する家庭用燃料電池を利用した給湯システムを一般にエネファームという。
- 2 ヒートポンプの原理を利用した給湯システムを一般にエコキュートという。
- 3 給湯方式の局所式は、熱源機から必要な箇所に配管で給湯するもので、瞬間式と貯湯式がある。
- 4 排熱を利用した高効率の潜熱回収型のガス給湯システムを一般にエコジョーズという。

第10問 排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 トラップは下水の臭気や虫の住居内への侵入を防止するため、常に水封が起これないように注意する必要がある。
- 2 排水設備はその役割を果たすために、適正な管経や勾配、適正なトラップの設置が求められる。
- 3 家庭内から下水路までの排水方式として、汚水と雑排水を1本にまとめた合流式が主流となっている。
- 4 トラップは同一経路に2個以上設けてはいけない。

第11問 屋根、外壁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 モルタル壁のリフォームは、モルタルを塗り直す、モルタルの上に新しく外装材を貼るなどの方法がある。
- 2 カラーベストは耐久性は高いが、色があせやすく、10年程度で張り替えが必要である。
- 3 セメント壁は、塗装の痛み具合によりひび割れが発生し、雨漏りの原因になり得るので、10年に一度は張り替える必要がある。
- 4 和瓦は耐久性に優れ、30年から50年近く持つが、破損などが見られたら全面的に貼り直さなければならない。

第12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1つを選びマークしなさい。

- 1 換気には、自然の風圧や内外の温度差を利用した自然換気と、換気扇により換気を行う機械換気がある。
- 2 機械換気には、給気、排気ともにファンを用いる第一種換気、排気にファンを用い、自然給気を行う第二種換気、給気にファンを用い自然排気を行う第三種換気がある。
- 3 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。
- 4 全熱交換器は、換気によって生じる熱損失を少なくするために、排気と給気の間での熱交換により熱回収を行う。

第13問 電気設備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 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。また、作業を行う際には免状の携帯が義務付けられている。
- 2 古いマンションでは100Vまでを供給する単相2線式が見受けられるが、200Vを供給する単相3線式への変更は難しいケースも多く、電力会社や管理組合へ確認する必要がある。
- 3 古い回路設計では部屋ごとになっている場合が多く、同じ回路にコンセントと照明が混在している。全改修で配線をやり直す場合は、コンセント回路と照明回路を分割し、コンセント回路が過負荷により遮断された場合でも照明が消えないように配慮する。
- 4 内線規程により、洗濯機、冷蔵庫、温水洗浄便座用、空気清浄機など特定機器のコンセントには設置極付きコンセントが義務付けられている。

第 14 問 リフォーム販売促進のポイントに関する次の 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 リフォームの販売促進のためには、まず競合対策としての価格戦略、コスト削減を最優先することが重要である。
- 2 管理者、営業担当者は自店エリアのデータを十分読み込んだうえでターゲットを見極め、絞り込んで攻めたい。
- 3 リフォーム店の営業活動は基本的に地域密着なので、全員営業の精神で顧客を掘り起こし、育てていきたい。
- 4 リフォーム現場の周辺は宝の山と考え、最低 3 回は近隣アピールを実行すべきである。

第15問 マンションのリフォーム工事に関する次の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 マンションリフォームにあたっては、区分所有法で定められている「専有部分」と「共用部分」を把握しておかなければならない。
- 2 マンションの玄関扉は、所有者が勝手に取り替えたり、改造することはできないが、扉の内側の部分は専有部分になるので、色の塗り替えやシート張りなどが可能である。
- 3 マンションの窓は専有部分なので、出窓に変更したり、二重サッシにすることができる。
- 4 バルコニーは「専用使用権」が与えられた共用部分という位置づけなので、勝手に改造することはできない。

第16問 マンションのキッチン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 キッチンに食器洗い乾燥機、IHクッキングヒーターなど消費電力の大きい機器を採用する場合は、契約電力容量を確認する。
- 2 キッチンの移動により排気ダクトの経路に梁がある場合、管理組合から承諾を得た上で、あらたに穴を設けてダクトを貫通させることができる。
- 3 キッチンの位置を移動する場合、排水勾配は管口径65φ以下で、1/50以上確保する必要があり、それによりキッチンの移動範囲が限定される。
- 4 キッチンでは火気を使用するので建築基準法や消防法の制約があり、燃焼機器の周囲の仕上げを不燃材料にするなどしなければならない。

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 クレーム対応においては、お客様の言い分をよく聞くことが必要で、その場で反論することは避ける。
- 2 クレームが無理な要求である場合は、あいまいな表現をとらず、できないことはできないとはっきり答える。
- 3 クレームが発生した場合、その原因が判明し、当方に責任があることがわかるまで、謝罪の言葉を口に出してはならない。
- 4 「検討します」という言葉はお客様に期待を持たせることになるので使わないようにする。

第 18 問 シックハウス関連の法規に関する次の 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 建築基準法のシックハウス対策では、住宅の居室などには1時間あたりおおむね 0.5 回以上の換気回数を確保する 24 時間機械換気設備の設置が義務付けられている。
- 2 建築基準法のシックハウス対策では、ホルムアルデヒドの放散等級に応じた使用面積制限が定められている。
- 3 建築基準法のシックハウス対策では、シロアリ駆除剤などに用いられていたクロルピリホスの使用が禁じられている。
- 4 建築基準法のシックハウス対策では、使用部材が顧客から支給された材であった場合は、規制の対象とはならない。

