

2023 年度

第 54 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 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、下に記した《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 建築工事は、いろいろな役割の人達の総合力で成り立っている。20以上の施工者職種があると言われる。リフォームスタイリストは営業担当者として関与する人々との協力を得て、その工事がお客様の満足のいくものとなるようリードする大きな役割を担っている。お客様にとってはもっとも近くて頼れる存在でもある。

イ お客様の情報は全て重要な事柄である。お客様の一言一句、どのようなことでも聴き漏らさない意識が必要である。メモをとりながら聴く姿は、お客様に真面目でしっかりした人、一生懸命やってくれる人・・・という印象を自然に与えることができる。

ウ 人が『知ってから買うまで』の心理的反応プロセスが研究されている。リフォームスタイリストにとっても、お客様の言動をよく把握しながら営業活動を進める上で大いに役立つことである。

エ お客様との初対面は、お客様に信頼される出発となるかどうか、期待される担当者になれるかどうか営業活動において重要な始まりである。初対面で好印象を感じていただけることが営業の第一歩とも言えよう。そのカギは『マナー』『見た目』『トーク』の3つである。自分なりの考え方ややり方優先ではなく、客観的見識で判断されたもので認識しよう。リフォームスタイリストとしてしっかり身につけたいことである。

- 《語群》
1. 始めが肝心
 2. 記憶より記録
 3. アイドカの法則
 4. ジョブコーディネート

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に記した《語群》の中から選んでマークしなさい。

プラン提出時にお客様に喜ばれるプランが良いプランである。ではどのようなプランが喜ばれるのか。それはお客様の要望が叶い、かつ担当者の が合わさったものである。担当者の思い込みや、プランのためのプランであってはならない。つまり、ご要望内容にさらにお客様にとってより良くなる要素を投入した で作ることがプロの力を示し、喜ばれるプランになるのである。

種々の要素を複合させた考え方でプランを作るということは、言い換えると家の強さや法的環境、使い勝手などの と、希望やこだわりなどの を行き来しながら作り上げていく発想である。そのようにしてできたきめ細かいプランは気負うことなく説明でき、お客様からの質問にもしっかり応えられる準備がなされているようなものである。これは強い 、営業力を備えたプランとなり、1回目のプラン打合せでプロとしての力量を確実に示せることになる。

- 《語群》
1. 建築面
 2. 気持ち面
 3. トータル発想
 4. アイデア
 5. 提案力

第3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。

リフォームプラン説明では言葉を駆使しても、専門性が高く分かりにくいことがある。

そこで、図面やパースなど に訴える分かりやすい が有効である。

リフォーム工事では、例えば、平面図は縮尺 1:50 で書かれたものが、工事現場と直結した表現ができるので効果的である。それに加え『こんな感じになります。こんな使い勝手になります、こんな色彩でいかがでしょう』という工事出来上がり予想のパースを描こう。その場面を見せてあげることでお客様の理解は確実に高くなる。

また見積書説明では必ず一行ずつ読み上げ、内容が分かりやすいよう説明する。図面でも、パースでも、見積書でも必ず をすること。「今ここを話しています」と明確な態度になりお客様の集中度も上げられる。

打ち合わせの最後には必ずその日の内容結果を、決定・変更・保留・ ・追加の5つの項目に分類整理し復唱して確認する。

工事プラン内容、工事金額、着工日など詳細が決定したら、 のタイミングである。早く契約してもらいたいから・・・お客様も早く工事をしてほしいと言っておられたから・・・などがあっても詳細が決まっていない段階で早まってはいけない。強引なリードや、辻褃の合わない進め方、担当者の好みを押し付けるようなことは、却って信頼を失うことになってビジネスチャンスを無くすこともあり得ると知っておこう。

- 《語群》
1. 手の平側指差し説明
 2. 視覚
 3. 削除
 4. プレゼンテーション
 5. クロージングトーク

第4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に記した《語群》の中から選んでマークしなさい。

初期段階でお客様の情報をどれだけ得られるかが、営業結果を左右することになる。お客様が話される内容を確実に掴み、的確な で、より一歩深く広く聴きだす努力が必要だ。この『聴きだす』と同様に『見る・観る』という行動も大切で、『観る』は である。ご要望の部位状況は当然のこと、他の部位にも視野を広げよう。

掃除や整理整頓の様子から暮らし方、置いたり飾ったりしてあるものから好みや嗜好性、さらにお召しの服装や所有されている車種…なども の把握として役に立ってくる。求めておられるリフォームコンセプトは何か、シンプル・ゴージャス・儉約・エコライフ・バリアフリー・ロハス的生活・健康重視・ペット・ガーデニング・こだわりは無いなども見(観)逃してはいけない。

また、打ち合せ時の表情や、同席者間の などもさりげなく観て記憶に留める。家事管理能力や趣味、嗜好、生活スタイルなどの把握によって にあった提案を作ることができれば、お客様にとって魅力的なプランとなる。そのために『しっかり観る』『さりげなく観る』のウォッチング情報が大きい力となる。

- 《語群》
1. 観察
 2. 質問
 3. 力関係
 4. 経済レベル
 5. グレード

第5問 部位ごとの収納プランの作成ポイントに関する次のア～オの記述に対し、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 奥行き内法は約800mmと大きく、何でも無作為に詰め込みがちなので、有効かつ綺麗な使い方の提案までできるとよい。

イ 外と内の両方のものに対応できる収納場所だが、匂いに気をつける。

ウ 加齢により持ち物に大きな差や、変化が出てくるので、将来的な可変性を考慮した提案を行う。

エ 使い勝手が最重要の場所である。10mm単位の細かい寸法計画を行う。

オ 床から300～500mmの高さにある収納が使いやすい。

- 《語群》
1. 浴室
 2. キッチン
 3. 子供部屋
 4. 玄関
 5. 押入れ

第6問 リフォームスタイリストが身に付けておくべき営業スキルとしての会話・話し方に関する次のア～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 自由話法－暗記した内容を話す方法などとは異なり、マニュアルや筋書きにとらわれず状況に応じて話す話法である。趣味の話などの雑談に終始しても、相手に親近感を持ってもらうための印象付けと割り切ることも必要である。

イ 応酬話法－お客様の立場に立ち気持ち良い印象を与えながら対話を続ける。肯定的な話し方を心掛け、会話でキャッチボールしているように話す。

ウ 美化語－「お」や「ご」をつけることで、言葉を美しくする働きがある。自分のことにも相手のことにも使える。

エ 尊敬語－自分や自分側のものを相対的にへりくだって言い、相手に敬意を表現する。

オ 丁寧語－相手に対する言葉遣いや、相手の所有物や相手側の事柄や話題の事柄を丁寧にする表現。

第7問 給湯設備に関する次のア～エの記述に対し、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 ガスエンジンで発電を行い、その時の排熱を利用してお湯もつくるコージェネレーションシステム。(2017年で販売終了している)

イ ヒートポンプ技術により、外気の熱を汲み上げてお湯を沸かす給湯器。CO₂を冷媒に使用しているが、原理的にはエアコンと同じ。

ウ 従来捨てていた約200℃の排気ガス中の熱を二次熱交換器で回収するコンデンシング技術を用いた給湯器。

エ 都市ガスやLPガスなどから水素を取り出し、空気中の酸素と化学反応させて発電を行い、その際の排熱を利用してお湯もつくるコージェネレーションシステム。

- 《語群》
1. エコキュート
 2. エネファーム
 3. エコジョーズ
 4. エコウィル

第8問 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 1970年代のロータンク式大便器は、1回13リットル程度の水を使用していたが、近年の節水型は4～6リットル程度で同じ洗浄力を持つ。
- 2 給水栓にホースを取り付けて浴槽の水などにつけておくと破封が発生しやすいので、給水栓の吐水口と溜まった水の水面との間にはある程度の間隔を設けなければならない。
- 3 一般的な住宅の給水量は1人当たり200～250リットル/hといわれているが、節水器具の普及で減少傾向にある。
- 4 給水管に用いられているVLP管は、塩化ビニル管のことで、錆びが発生せず強度がある。

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 ターボファンは遠心力ファン的一种で、効率は他のファンに比べて最も高く高速ダクト方式の送風機に適している。
- 2 軸流ファンは構造が簡単で清掃が容易であり、静かだが、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 シロッコファンは遠心力ファン的一种で、静圧が高く、あらゆる送風機に使用されている。
- 4 換気設備機器の中心となる送風機(ファン)の特性は、風量と静圧によって決まるが、一般に静圧(高い圧力に抵抗して風を送る)を高くすると風量は増加する。

第 10 問 空調設備に関する次の 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 温水暖房は通常 50～90℃の温水が使われるが、高圧パイプによる高温水暖房では 100℃の温水が用いられる。
- 2 蒸気暖房は、中央のボイラーで発生させた蒸気をパイプによって各部屋に導き、ラジエーターなどの放熱器を用いて暖房するシステムで、冷えた蒸気は再びボイラーにより加熱し循環させる方式である。
- 3 温風暖房は、温風炉でつくった 50℃程度の高温の空気をダクトによって部屋まで送って暖房する方式で、室内に放熱器を置く必要がないため空間を有効利用できるが、天井裏にダクトのスペースを確保しなければならない。
- 4 温水暖房は、ボイラーから配管で温水を配って暖房するシステムで、床暖房方式が主であり、放熱器は使用しない。蒸気暖房より暖まり方がソフトで快適である。

第 11 問 照明器具に関する次の 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 オフィスなどで使用されてきた蛍光灯埋め込み器具のグレア防止機能で、最もグレアを小さく抑えられるのは乳白カバー付き器具であり、ルーバー照明がそれに次ぐ。
- 2 照明器具と LED モジュールが一体になった LED シーリングライトの明るさの目安として、日本照明工業会での W 数による基準がある。
- 3 天井埋込器具のうち、開口径の小さいものをダウンライトといい、室内がすっきりとした仕上がりになる反面、施工には手間がかかる。
- 4 LED モジュール一体型のダウンライトは、LED 電球用器具よりパワーのあるものも多く、少ない灯数で必要な明るさを確保できる。

第12問 次の文章は、浴室の設備機器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。

FRP浴槽は、などのプラスチックをガラス繊維や炭素繊維で強化したもので、軽量かつ衝撃に強いが、表面に細かい傷がつきやすい。ほうろう浴槽は製の浴槽の表面にほうろう層を溶着したもので、光沢と硬度に優れるが、硬いものをぶつけた時にほうろう層が欠けることがある。

浴室ユニットは工場生産のプレハブ浴室であり、ユニットバス、システムバスとも呼ばれる。住宅の浴室ユニットは現場での組み立て作業がともなう方式が主流となっており、構造による分類では、床の上に据え置き浴槽を設置するタイプや、洗い場と浴槽が一体成形されている型がある。サイズでは、ちょうど1坪に納まるタイプが増えているが、浴室と壁の間にできるデッドスペースを抑えたタイプも出ている。

- | | | | |
|--------|-----------|--------------|-----------|
| 《アの語群》 | 1. ポリアミド | 2. ポリカーボネート | 3. ポリエステル |
| 《イの語群》 | 1. 陶器 | 2. プラスチック | 3. 鉄 |
| 《ウの語群》 | 1. ノックダウン | 2. スリー・イン・ワン | 3. キュービック |
| 《エの語群》 | 1. フルパネル | 2. ハーフパネル | 3. 防水パン |
| 《オの語群》 | 1. 1616 | 2. 1717 | 3. 1818 |

第13問 自然エネルギーの利用に関する次の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 太陽光発電システムの太陽電池アレイで発電された電気は直流であり、これを交流に変換して一般電力系統と連携して使用することになる。
- 2 パッシブソーラーシステムのうち、トロンプウォール方式は、南側にガラス張りのコンクリート壁をつくって蓄熱させ、この熱が壁から赤外線になって室内を暖める方式である。
- 3 地中熱利用のクールチューブ方式は、地中 60～100cm の深さにパイプを埋設してエアコンの熱源とし、ヒートポンプの効率を改善する手法である。
- 4 パッシブソーラーシステムのうち、ダイレクトゲイン方式は、南側に設けたサンルームで集めた熱を室内に導入する方式である。

第 14 問 ガス設備に関する次の 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 ガス設備にはガス事業法に基づく都市ガス設備と、略称「液化石油ガス法」に基づく LP ガス設備がある。
- 2 一般に、都市ガスは空気より重く、LP ガスは空気より軽いので、ガス漏れ警報器の設置場所には注意する。
- 3 都市ガスは全国统一規格で定められているのに対し、LP ガスにはおよそ 13 種類の規格があり、それぞれに対応した器具を選定しなければならない。
- 4 都市ガス、LP ガスともに工事は関係法令に基づく資格のある業者に施工を依頼しなければならない。

第15問 各種構造に関する次のア～オの語句に対して、それぞれの下に記した《語群》の中から最も関連性が低いものを選んでマークしなさい。

ア 木造軸組

イ ツーバイフォー

ウ 鉄骨造

エ 鉄筋コンクリート造

オ 補強コンクリートブロック造

- | | | | | |
|--------|----------|---------------|---------|-----------|
| 《アの語群》 | 1. 京呂組 | 2. 雲筋かい | 3. のど厚 | 4. 根がらみ貫 |
| 《イの語群》 | 1. まぐさ | 2. スターラップ | 3. 耐力壁 | 4. ころび止め |
| 《ウの語群》 | 1. スペーサー | 2. ハイテンションボルト | 3. 余盛 | 4. けがき |
| 《エの語群》 | 1. 圧接継手 | 2. ガセットプレート | 3. あばら筋 | 4. かぶり厚さ |
| 《オの語群》 | 1. 縦遣り方 | 2. 耐力壁 | 3. がりょう | 4. ラーメン構造 |

第 16 問 各部の施工に関する次のア～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 床に使用する複合フローリングは、ホルムアルデヒド放散量による適合が「F ☆☆☆☆」のものを使用する。

イ 壁のしっくい塗りの場合は、下塗り、中塗り共にしっくい塗りをしなければならない。

ウ アルミサッシは耐アルカリ性に劣るので、モルタルと接触する部分はアクリル樹脂などで保護しなければならない。

エ 瓦で屋根を葺く場合の屋根勾配は、1/2 より急にしてはならない。

オ 間柱と筋かいが交差する個所では、筋かいのほうを欠いて取付ける。

第 17 問 次の各文章は、木製建具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。

- ・表面に障子を組み込んだ襖を という。
- ・表面に化粧合板等を貼り芯材に中骨を一定の間隔で配置した中骨式と、横骨の間にペーパーコアを充填したペーパーコア式で製作される建具を という。
- ・雨戸どうしの合わせ目が透かないように施した処理のことを という。
- ・框戸の鏡板の上に細い棧を縦または、水平に取り付けた建具を という。
- ・内開きと内倒しの機能を兼ねた窓建具のことを という。

- | | | |
|--------|-------------|-----------|
| 《アの語群》 | 1. 儉鈍襖 | 2. 源氏襖 |
| 《イの語群》 | 1. 框戸 | 2. フラッシュ戸 |
| 《ウの語群》 | 1. いんろうじゃくり | 2. あいじゃくり |
| 《エの語群》 | 1. 棧唐戸 | 2. 舞良戸 |
| 《オの語群》 | 1. ドレーキップ | 2. シーベキップ |

第 18 問 外壁仕上に関する次の 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 モルタル塗りは下地板を柱や間柱に釘打ちし、その上にアスファルトフェルトとメタルラス、またはワイヤーラスを張って下地とする。
- 2 板を並べて張るのを平板張りという。板を縦に並べるのが下見板張り、横に並べるのを羽目板張りという。
- 3 サイディング張りは、土台下部に両押えを取り付け、壁下地の上に透湿防水シートやアスファルトフェルトなどを張った上に、胴縁を打ち付けて張り上げる。
- 4 乾式工法タイル張りは、突起が付いたベースサイディングを下張りし、タイルを引っ掛けながら釘打ちで張り上げる。

第19問 消費者契約法に関わる次のア～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 消費者契約法では、消費者の利益を制限し、義務を加重する、信義則に反して消費者の権利を一方的に害するような、例えば、「工事着手後のクーリングオフはできないものとする」といった契約条項は無効としている。

イ 特定商取引法のクーリングオフ規定と消費者契約法の条項は、ケースバイケースでどちらかが適用される。

ウ 消費者契約法第4条の規定による「消費者の取消権」は、誤認、困惑を認識してから1年間のうちに行使しないときは時効によって消滅する。また、誤認などに気がつかない場合であっても「契約締結後5年を経過すると消滅する」と規定している。

エ 工事契約書において、「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があっても、消費者契約法第8条では、これらの条項は無効とされる。

第 20 問 建設業法に関する次の 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 建設業法第 19 条は請負契約についての規定で、「契約は書面によること」が基本とされ、書面には請負代金の額、工事着手の時期および完成の時期 等々、14 事項を記載し、署名または記名捺印して請負人、注文者相互に交付すると定めている。注文者である伊藤さんが取り交わしたリフォーム工事の契約書には工事費が記載されているだけで、工事着手の時期や完成の時期、支払方法などは一切記載されていない。これは建設業法第 19 条に違反しているので、この契約は無効である。
- 2 燃料販売業者の山田興産は、数年前から流し台や給湯器等の設備機器の取替えを中心としたリフォーム工事も行っている。ただ、工事は全て協力業者に任せており、アフターサービスも協力業者が対応している。建設業法第 22 条では「(発注者の書面による承認のない)一括下請負」を禁じているので、山田興産は建設業法に違反している。
- 3 民法上、契約は口頭でも成り立つので、契約書の内容が建設業法第 19 条に違反していても、直ちに契約違反になるとは言えない。
- 4 建設業法では、500 万円未満のリフォーム工事を行う場合には建設業の許可を必要としない。このため、建設業許可を取得していない中央工業では、受注した請負金額 600 万円のリフォーム工事を、建設業許可を必要としない 400 万円の工事と 200 万円の工事、2 つの工事に分割して対応する考えだ。

