

平成 30 年度

第 40 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)

平成 30 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2問 次の文章は、ヒアリング（聴く情報収集）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《語群》の中から選んでマークしなさい。

打ち合わせではどの段階でもお客様の話される事柄をしっかりと把握することが大切である。お客様の言葉によく耳を傾けて『聴く』ことである。

お客様には、言葉少ない方や、なかなかうまく伝えられない方もいらっしゃる。そのような場面でもヒアリングで に努めなければならない。

このような方々には、的確で具体的、そしてYES,NOが言いやすい をするとコミュニケーションをとりやすくてできる。ヒアリングとは である。しかし決して尋問口調や、箇条書き口調にならないように気をつけねばならない。

また、うなずきやなるほどと聞いている姿勢を示すことでもお客様は話しやすくなれる。これらはリフォームスタイリストに求められるスキルであり、活躍が大きくなれる要素とも言える。

的確で具体的な質問とはどうすればよいか。建築、リフォーム、インテリア を意識して、さらに物理面と心理面を考慮し、 で行えば、聞きだし効果のある良い質問ができるようになる。

- 《語群》
1. 質問
 2. 5つの要素
 3. 聞きだし
 4. 情報収集
 5. 6W3H

第10問 照明器具に関する次のア～オの記述のうち、適切と思われるものには「1」を、不適切と思われるものには「2」をマークしなさい。

ア LED ランプは省電力、長寿命であり、赤外線・紫外線の放射がほとんどないといったメリットがある。

イ 白熱ランプのLED ランプへの交換が進んでいるが、他にもハロゲンランプの代替製品などさまざまなタイプが市販されている。

ウ LED ランプは設置後に予想外に明るさに足りないことに気づく場合があり、購入時は照度を確認する必要がある。

エ LED ランプは熱に強い特性があり、密閉型の器具や断熱材施工器具などへの利用に適している。

オ 直管形蛍光灯の代替となるLED ランプは、当初は蛍光灯照明器具に取り付けられる口金G13タイプが製品化されたが、長期使用時の安全性の問題や性能不足などにより、2010年に新たな口金を含む規格が制定された。

第20問 リフォーム工事の契約に関する下記の1～4の記述のうち、不適切なものを2つ選んでマークしなさい。（1行に2つ以上の番号をマークしないこと）

- 1 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(かし)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。

- 2 ユニットバスを取替えたが、工事の完成後、バスタブ部分に大きな傷が付いていることに気がつき、業者にクレームを言うと、「本製品は特別価格のため、当社は製品に関して責任を負わないものとする」と記載された契約条項を示された。しかし、このような条項は不当条項であり、無効にすることができる。その後、弁護士の助言によりユニットバスを取り替えさせた。

- 3 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。

- 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。