

だい かいしゃかいじんじょうしき けんていしけん  
第59回社会人常識マナー検定試験

もん だい よう し  
問題用紙

Japan Basic

れいわねんがつにちしこう  
(令和6年12月14日施行)

もんだいようし かいしゆう も かえ げんきん  
問題用紙は回収します。持ち帰り厳禁です。

ちゆう い  
注 意

- 試験開始の合図があるまで、問題用紙は開かないでください。
- 試験問題1部と解答用マークシート1枚があります。
- 試験問題は、全部で6ページです。
- 試験問題と解答用マークシートを、試験担当者の指示にしたがって確認してください。ページ不足や違いがある人は、試験担当者まで申し出てください。
- この試験の制限時間は1時間です。
- 解答は、問題の指示にしたがい、すべて解答用マークシートの指定の位置をマークしてください。
- 解答用マークシートの所定の位置に、試験会場、氏名、学校コード、受験番号を必ず記入してください。また、学校コード、受験番号は、該当する位置を正しくマークしてください。記入漏れやマーク漏れがある場合には、採点の対象とならない場合があります。
- マークは、HBもしくはBの黒鉛筆または黒シャープペンを使用してください。訂正する場合は、プラスチック消しゴムでよく消してください。
- 解答用マークシートの所定の欄以外には、何も記入しないでください。また、折り曲げたり、汚したりしないでください。
- 解答は次の例題にならって、解答マーク欄をマークしてください。

例題 1. 信号の色で、「止まれ」はどれか。あてはまるものをア～ウの中から一つ選びなさい。

(ア) 赤色 (イ) 黄色 (ウ) 青色

正しい答は (ア) 赤色 ですから、次のようにマークしてください。

記入例



イ

ウ

エ

オ

- 印刷の汚れや乱丁、筆記用具の不具合等で必要のある場合は、手をあげて試験担当者  
に合図してください。

第1問 【社会常識】

設問1 次の文は日本人の考え方について述べたものである。適当なものにはアを、不適当なものにはイを選びなさい。(10点)

- 1. お客様と親しくなれば、約束を守らなくても問題はない。
2. 身だしなみとは、自分が好きな髪型や服装をすることである。
3. 職場では自分から笑顔であいさつすることで、お互いが気持ちよく働くことができる。
4. まわりの人の助けがなくても仕事はできるから、自分のことだけに集中すればよい。
5. 時間を守ることで、相手と良い関係を保つことができる。
6. 日本人は、できるだけ人と対立をしないよう、相手の気持ちを大切に考える。
7. お客様が望んでいることや求めていることを考えて行動することで、最後は会社や自分自身に利益がもたらされる。
8. おもてなしとは、心をこめてお客様に対応することである。
9. 不満やクレームは、相手の期待を下回ったときに起こるが、お客様が友達であれば、どんなことがあっても問題はない。
10. 日本で働くときには、日本人の特性を理解することが大切である。特性とはそのものだけが持つ性質のことである。

設問2 次の文は生活と文化について述べたものである。□の中にあてはまるものをア～ウの中から一つ選びなさい。(10点)

- 1. 日本の春は、□であり、春の季節を新年度にする学校や会社が多い。
(ア) 12月～2月 (イ) 3月～5月 (ウ) 6月～8月
2. 父の日は毎年6月の□であり、お父さんに日頃の感謝の気持ちを伝える日である。
(ア) 第3金曜日 (イ) 第3土曜日 (ウ) 第3日曜日
3. 大晦日は一年の最後の日である。その夜には□を食べるのが一般的である。
(ア) 年越しそば (イ) 鏡餅 (ウ) ラーメン
4. 次は履歴書に関する注意事項である。正しくないものは□である。
(ア) 丁寧に字を書くこと
(イ) 以前に使った証明写真を再利用すること
(ウ) 送り状を同封すること
5. 在留資格を変更するときは、必要な書類を□に提出する。
(ア) 市役所 (イ) 税関 (ウ) 出入国在留管理庁

だいもん  
第2問【コミュニケーション】

せつもん  
設問1 つぎぶん 次の文はコミュニケーションの基本について述べたものである。□の中にあてはまるものを語群ア～オの中から一つ選びなさい。(5点)

コミュニケーションとは、「話し手」と「聞き手」が□1□で行うものであり、伝えたい事柄を□2□ことである。そのために、自分の考えや情報・気持ちを会話や電話、メールや□3□などを使って言葉で伝えるだけではなく、□4□や目線、ジェスチャーなど言葉を使わない方法も大切である。仕事中、メンバーとのコミュニケーションが足りないと、□5□やトラブルが起こったり、お互いの信頼関係がなくなったり、またお客様に迷惑をかけたりする。

ご語群	ア	SNS	イ	理解し合う	ウ	ミス	エ	表情	オ	双方向
-----	---	-----	---	-------	---	----	---	----	---	-----

せつもん  
設問2 つぎぶん 次の文はお辞儀の基本について述べたものである。適当なものにはアを、不适当なものにはイを選びなさい。(5点)

1. 日本では大切なお客様とあいさつするときには、握手をする。
2. 取引先にお礼を言うときや謝るときには、気持ちを伝えるために最敬礼をする。
3. お辞儀には2種類あり、そのときの状況によって使い分ける。
4. 会社の廊下で出会った上司にお辞儀をするときは、顔を見ないで立ちどまらずに行う。
5. お客様にはお辞儀をすることで、「あなたを大切に思っています」という敬意を伝える。

せつもん  
設問3 つぎぶん 次の文は敬語について述べたものである。適当なものにはアを、不适当なものにはイを選びなさい。(10点)

1. 「〇〇を聞く」の丁寧語は「〇〇を拝聴する」である。
2. 「〇〇をする」の尊敬語は「〇〇をいたします」である。
3. 「〇〇にいる」の謙譲語は「〇〇におります」である。
4. 「〇〇を見る」の尊敬語は「〇〇をご覧になる」である。
5. 「〇〇を言う」の丁寧語は「〇〇を申し上げます」である。

設問4 次の文は社内の人とのコミュニケーションについて述べたものである。適当なものにはアを、不適当なものにはイを選びなさい。(10点)

1. 日本では入社時期が1年遅くても、年齢が上であれば仕事上では先輩である。
2. 会社で親しくなった先輩には、友達に対して話すように敬語は使わない。
3. 仕事中に起きたミスやクレームなどの悪い知らせは、上司にできるだけ早めに伝える。
4. 問題が起こったときは、自分で考えることも大切だが、上司に相談してアドバイスをもらうことも必要である。
5. 仕事に関することは、上司や同僚に連絡・報告することで、お互いに情報を知ることができ、チーム全体が働きやすくなる。

設問5 次の文はビジネスメールについて述べたものである。□の中にあてはまるものをア～ウの中から一つ選びなさい。(5点)

1. ビジネスメールの用件は□書くようにする。  
(ア) わかりやすく簡潔に (イ) 箇条書きで (ウ) できるだけ長文で
2. ビジネスメールを受け取ったら、できるだけ□時間以内に返信する。  
(ア) 24 (イ) 36 (ウ) 48
3. 件名は、例えば「□」のように具体的に書く。  
(ア) お疲れさまです (イ) ○○(名前)です (ウ) 会議についてのご連絡
4. ビジネスメールでの終わりのあいさつは「□」と書くことが多い。  
(ア) いつも大変お世話になっております  
(イ) 今後ともよろしく願いいたします  
(ウ) お疲れさまです
5. 社外向けのビジネスメール本文の宛名に書かなくてもよいものは□である。  
(ア) 相手の会社名 (イ) 住所 (ウ) 名前

だいもん  
第3問【ビジネスマナー】

せつもん  
設問1 つぎ ぶん にほんの しょくば の できごと について述べたものである。適切なものにはアを、不適当なものにはイを選びなさい。(5点)

1. 高熱が出て会社を休むときには、寝ていることが大切なので、上司に連絡しなくてもよい。
2. 怪我をして欠勤をする場合は電話で連絡するが、出勤した日にも上司や同僚にお詫びの言葉を伝える。
3. 仕事中に急ぎの私用ができたときは、上司に相談せずに外出してもよい。
4. 電車が遅れて約束の時間に間に合わなかったときでも、待たせた相手にお詫びをする。
5. 日本の企業では、遅刻を繰り返す人が重要な役割を任されることはない。

せつもん  
設問2 つぎ ぶん はトラブルへの対応やパソコンの取り扱いについて述べたものである。適切なものにはアを、不適当なものにはイを選びなさい。(5点)

1. トラブルが起きたときは、一人で対応するのではなく、序列が一つ高い上司に早めに報告する。
2. トラブルが起きたときは、素早い初期対応が重要であり、問題が大きくなるのを防ぐことができる。
3. トラブルが解決した後は再発防止策を考えメンバーと情報共有していれば、上司に報告する必要はない。
4. 仕事中は会社のパソコンを個人の用事で使わないようにするが、休憩中なら使ってもよい。
5. 機密情報を外に漏らさないために、会社のパソコンやUSBメモリを社外に持ち出さないようにする。

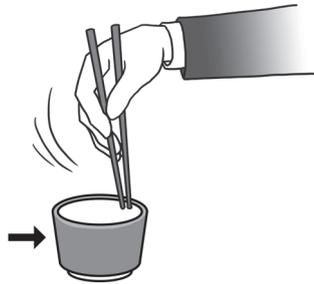
せつもん  
設問3 つぎ ぶん めいしこうかん の なか にはあてはまるものを語群ア～オの中から一つ選びなさい。(5点)

めいしこうかん は  両手で行う。自分の名前が相手から  で渡す。名刺を  に渡さない。名刺は  や財布から出さないで、名刺入れから出す。名刺交換の後に打ち合わせをするときは、相手の名刺は  に置いておく。

ご語群  
ア よ読める向き | イ テーブルの上 | ウ ポケット | エ 立ち上がって | オ テーブル越し

せつもん  
設問 4 つぎ よ つか かた せつめい せつめい く あ ただ  
次は良くないはしの使い方のイラストと説明である。イラストと説明の組み合わせとして正  
しくないものをア～ウの中から一つ選びなさい。(5点)

ア



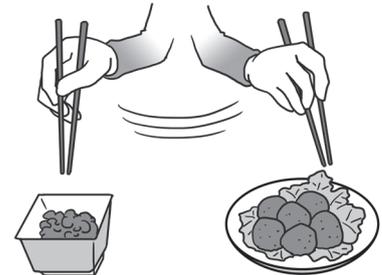
わた  
「渡しばし」  
しょくじ とちゆう  
食事の途中ではしを  
しょつき うえ の  
食器の上に乗せること

イ



さ  
「刺しばし」  
た もの さ  
食べ物をはしで刺して  
と  
取ること

ウ



まよ  
「迷いばし」  
うご  
はしを動かしながら  
なに た まよ  
何を食べるか迷うこと

せつもん  
設問 5 つぎ ぶん でんわ の てきとう ふてきとう  
次の文は電話のマナーについて述べたものである。適当なものにはアを、不  
適当なものにはイを選びなさい。(10点)

1. でんわ う 電話を受けるときはメモの用意をして、3コール以内に出るようにする。
2. でんわ ひょうじょう 表情やしぐさが相手には見えないので、飲食しながら話してもよい。
3. しゃないでんわ う 社内電話を受けるときは、「はい、〇〇(名前)です」と名乗れば、あいさつはしなくてよい。
4. かいぎちゆう まわ ひと めいわく 会議中は周りの人に迷惑がかからないように、携帯電話の音は鳴らないようにする。
5. きゅうよう ようけん でんわ いそが あさ ゆうがた でんわ ひか 急用ではない用件で電話をかけるときは、忙しい朝と夕方に電話をかけるのを控えるようにする。

せつもん  
設問 6 つぎ ぶん しごと おこな の てきとう  
次の文は仕事をスムーズに行うためのマナーやルールについて述べたものである。適  
当なものにはアを、不  
適当なものにはイを選びなさい。(10点)

1. かいしゃ しょう 会社で私用のメールを送った人に、おんそく 罰則を与える会社もある。
2. じゅうしょ か 住所が変わったときには、じゅうしょへんこうとどけ 住所変更届を自分で書いて提出する。
3. たいせつ しょるい ていしゆつ にほんご まちが ていしゆつ きげん まも 大切な書類を提出するときは日本語を間違えないようにすれば、提出期限を守らなくてもよい。
4. ふ つうゆうびん おく て がみ ていけい ていけいがい にほん おく ゆうびんりょうきん おな 普通郵便で送る手紙は定形・定形外ともに、日本のどこに送っても郵便料金は同じである。
5. レターパックとは、せんよう 専用の封筒を使って、A4サイズ・おも 重さ4キロまでの品物を同じ料金で おく 送ることのできる郵便局のサービスである。

せつもん  
設問7 つぎ ぶん にちじょうせいかつ の てきとう ふ てきとう  
次の文は日常生活のマナーについて述べたものである。適当なものにはアを、不適當なものにはイを選びなさい。(5点)

1. じぶん す ち いき だ かくにん かなら したが  
自分の住んでいる地域のゴミ出しのルールを確認して、必ずルールに従うようにする。
2. しょくじ す きつえん ぼしょ いどう す  
食事をするとときにタバコを吸いたいときは、喫煙場所に移動して吸うようにする。
3. ぼと  
ペットボトルなどのゴミはゴミ箱に捨てるが、近くには路上に捨ててもよい。
4. じゅんばん ま れつ ぎょうれつ いちばんうし なら  
順番を待つ列があるときは、行列の一番後ろに並ぶようにする。
5. いそ の ぼあい ある はし  
急いでいるときにエスカレーターに乗る場合は、歩いたり走ったりしてもよい。





だい かいしゃ かいじんじょうしき けんてい し けん  
第59回社会人常識マナー検定試験

ひょう じゅん かい とう さい てん き じゅん  
標準解答・採点基準

Japan Basic

れいわ ねん がつ にちしこう  
(令和6年12月14日施行)

しゅ さい  
主 催  
こう えん  
後 援

こうえきしゃだんほうじん  
公益社団法人  
もん ぶ  
文 部

ぜんこくけいりきょういくきょうかい  
全国経理教育協会  
か がく しょう  
科 学 省

第59回社会人常識マナー検定試験 標準解答

# Japan Basic

設問 1 1点 × 10 設問 2 2点 × 5 計20点

第1問 【社会常識】										
設問 1	1	イ	2	イ	3	ア	4	イ	5	ア
	6	ア	7	ア	8	ア	9	イ	10	ア
設問 2	1	イ	2	ウ	3	ア	4	イ	5	ウ

設問 1・2・5 1点 × 5 設問 3・4 2点 × 5 計35点

第2問 【コミュニケーション】										
設問 1	1	オ	2	イ	3	ア	4	エ	5	ウ
設問 2	1	イ	2	ア	3	イ	4	イ	5	ア
設問 3	1	イ	2	イ	3	ア	4	ア	5	イ
設問 4	1	イ	2	イ	3	ア	4	ア	5	ア
設問 5	1	ア	2	ア	3	ウ	4	イ	5	イ

設問 1・2・3・7 1点 × 5 設問 4 5点 × 1 設問 5・6 2点 × 5 計45点

第3問 【ビジネスマナー】										
設問 1	1	イ	2	ア	3	イ	4	ア	5	ア
設問 2	1	ア	2	ア	3	イ	4	イ	5	ア
設問 3	1	エ	2	ア	3	オ	4	ウ	5	イ
設問 4	ア									
設問 5	1	ア	2	イ	3	イ	4	ア	5	ア
設問 6	1	ア	2	ア	3	イ	4	イ	5	ア
設問 7	1	ア	2	ア	3	イ	4	ア	5	イ