

3級練習問題 サンプル

▼各Qから回答を1つ選んでみましょう。

Q1. 特定商取引法について間違っているものを1つ選べ

- A : 監督官庁は消費者庁である
- B : 通販で規制される対象は、指定された商品と役務だけである
- C : 通販とは新聞・雑誌・テレビ・インターネットなどによる広告または DM を見た消費者が、電話・郵便・FAX・インターネットなどを通じて購入申し込みを行う取引のことである
- D : 電話勧誘販売は通販から除外されている

正解. B : 原則全ての商品が対象となる

Q2. 消費者から(社)日本通信販売協会の「通販 110 番」への問い合わせでもっとも多い内容は

- A : 通販企業の信頼性・情報
- B : 個人情報
- C : 返品・交換
- D : 広告内容

正解. A : 商品を注文する前に企業確認をしたがる

Q3. マス媒体でないものは？

- A : テレビ
- B : 折込チラシ
- C : 通販カタログ
- D : インターネット

正解. C : 通販カタログはマス媒体で住所・氏名を収集後に送る

Q4. 顧客の分類で正しいものは？

- A : 1回でも商品を購入した人を「見込客」という
- B : 「休眠客」とは1回も商品を購入していない人のことをいう
- C : 購入価格が低くても購入回数が多い人を「ロイヤル客」という
- D : 「アクティブ客」とは定期的に商品を購入してくれる人をいう

正解. D :

「見込客」はカタログ請求などをしたが未購入の人

「休眠客」は以前購入したが一定期間買っていない人

「ロイヤル客」は年間など一定期間で購入金額が多い人

Q5. 特定商取引法で規制されていない販売手法は？

- A : 通信販売
- B : 訪問販売
- C : 電話勧誘販売
- D : 割賦販売

正解. D : 割賦販売は分割形式の一般的な販売手法

Q6. テレビショッピング専門チャンネルについて正しいものは？

- A : テレビショッピング専門チャンネルは地上波にもある
- B : ケーブルテレビでしか見られない
- C : CS放送やBS放送など衛星放送に多い
- D : ケーブルテレビ、衛星放送、地上波放送のどこにもある

正解. C : 専門チャンネルは地上波にはない

Q7. (社)日本通信販売協会や民間事業者の Trade Safe などが付与している「オンラインマーク (トラストマーク)」について間違っているものを1つ選べ

- A : これらのマークはインターネット通販を行うショップに付与している
- B : 一定の審査に合格したショップに付与され、これらショップはマークを web 上に表示できる
- C : 審査対象や付与対象となるショップは(社)日本通信販売協会の会員社に限られる
- D : 消費者が優良ショップを選ぶための1つの目安となる

正解. C :

(社)日本通信販売協会の会員である必要はなく、個人ショップでも審査に合格すればマークを取得できる

Q8. リスティング広告について正しいものは？

- A : タイトルにはどんな文字を使ってもよい
- B : タイトルの長さには上限は決まっていない
- C : 説明文にはどんな文字を使ってもよい
- D : 広告がクリックされるごとに一定の広告費がかかる

正解. D : 字数や使用文字に制限がある

Q9. フリーペーパー展開で「プル型」は？

- A : 街頭での手渡し配布
- B : 地下鉄通路や店舗への設置
- C : 郵便ボックスへの個別ポスティング
- D : 個別訪問による手渡し配布

正解. B : 消費者が自ら行動を起こして入手するのが「プル型」

Q10. インターネット通販の事業計画は何年後までの設定が適当？

- A : 半年後
- B : 1年後
- C : 3年後
- D : 5年後

正解. C : 業界動向や変化が早いので長期設定は向かない

▼各Qから回答を1つ選んでみましょう。

Q11. 化粧品や薬用化粧品の表示・表現管理に関する正しい記述を1つ選べ

- A : 化粧品の効果・効能の表現は、医薬品等適正広告基準で定められた「55項目の表現」と同様の意であれば言い換えや省略が認められる
- B : 製造番号や配合成分の誤記など単純な表示ミスは、明らかになった以降販売する商品で正しく修正すれば回収などの措置をとる必要はない
- C : 薬用化粧品の場合、配合成分の働きを正確に伝えるために医師などの専門家による広告を行うことが望ましい
- D : 角層の下部にある有棘層や基底層など、核を有する生きた細胞への化粧品の効果は広告することができない

正解. D : 化粧品の効果が及ぶ範囲は、核のない“死んだ細胞”で構成される「角層」に限られる

Q12. メルマガの作成において重要なポイントは何か、正しいものを1つ選べ

- A : メルマガは開封されてからが勝負であるため、本文の作成に最も力を入れる
- B : 顧客の興味を引くために、本文では紹介したい商品を単刀直入に切り出す
- C : 最後まで読んでもらうために、メインで紹介したい商品はメルマガの後の方に載せる
- D : 商品のイメージがブレないように、メルマガとHP上の用語・情報をできる限り統一する

正解. D :

まず開封してもらうため「件名」にも力を入れる。あいさつ文では商品登場の背景をさりげなく紹介しておき、自然に本文の詳細な情報につなげていくことがポイント。メインで紹介したい商品は最初に紹介する

Q13. コールセンターにおけるSV(スーパーバイザー)昇格試験の最重要要素を1つ選べ

- A : オペレーター業務の経験年数
- B : 人を指導するに足りるだけの年齢に達しているか
- C : 休まない強固な体力と健康維持の自信
- D : 自分自身の意思と周囲の承認があること

正解. D :

年齢や勤続年数ではなく、本人の明確な意思と周囲の全員が昇格に納得することが重要

Q14. 配送費の記述で、間違っているものを一つ選べ。

- A : 通販物流の配送費は宅配便の運賃がコストに大きく反映される
- B : 返品送料(運賃)については影響が少ないためその都度決めればよい
- C : 仕入先からの配送リードタイムは在庫費用にもかかわってくる
- D : 仕入先からの配送費や仕入れ先への返品時の配送費もあらかじめ取り決めが必要である

正解. B : 返品送料についてもあらかじめ宅配会社と交渉し設定しておく

Q15. 通販事業への新規参入や既存事業拡大の「見直しポイント」といわれる施策で、間違っているものを一つ選べ。

- A : 新しいメディアを積極的に利用する
- B : 新しい分析システム構築に積極投資する
- C : どこにも売っていない商品や価格競争で市場を開拓する
- D : これまでと異なる属性を持つ見込み客を開拓する

正解. B : システム投資は事業の効率化には寄与するものの、市場拡大に直接つながるものではない