

NO	問題文			正答	出題 ページ	配点																																																																																																																																																																																					
	選択肢 1	選択肢 2	選択肢 3																																																																																																																																																																																								
13	次の空欄 (A) (B) (C)に入るものはどれか。「ジーネット・ウェイドは、従業員が内部不正を考えることを防ぐためには三つの強力なツールがあり、それは「(A)」「(B)」「(C)」であると述べている。」			2	63	1																																																																																																																																																																																					
	(A) 内部通報制度 (B) マニュアル (C) 教育訓練	(A)つながり (B)貢献 (C)配慮	(A) メンター制度 (B) 個人面談 (C) 納得性の高い報酬																																																																																																																																																																																								
14	「キャッシュドロワーからの現金抜き取り」「いったん登録したものを、その都度取消を行う」「レジの空打ち」のうち、レジ点検で現金実査をしても差異が生じないために容易に不正を発見できない不正行為はいくつあるか。			1	68	1																																																																																																																																																																																					
	ふたつ	ひとつ	ひとつもない																																																																																																																																																																																								
15	内部通報制度についての説明で正しいものはどれか。			1	73	1																																																																																																																																																																																					
	まず、行わなくてはならないのは経営トップからの従業員への周知である。またどのように内部通報制度が運用されるのかを従業員が理解し、透明性を確保するために規定が整備されていることが必要である。実際の運用にあたっては窓口に内部通報があった場合は、店舗監査部門が調査を行い、その結果を規定に沿って定められた経営部門に報告が行われる。その上で結果は、必ず通報者にフィードバックしなくてはならない。	まず、行わなくてはならないのは店舗監査部門からの従業員への周知である。またどのように内部通報制度が運用されるのかを従業員が理解し、透明性を確保するためにも規定が整備されていることが必要である。実際に運用にあたっては窓口に内部通報があった場合は、店舗監査部門が調査を行い、その結果を規定に沿って定められた経営部門に報告が行われる。その上で結果の内容によっては通報者にフィードバックしてはならない。	まず、行わなくてはならないのは経営トップからの従業員への周知である。またどのように内部通報制度が運用されるのかを従業員が理解し、透明性を確保するために規定が整備されていることが必要である。実際に運用にあたっては窓口に内部通報があった場合は、店舗監査部門が調査し、問題が明らかになれば、是正指導を行う。その上で 是正された結果を経営部門に報告し、その結果は、必ず通報者にフィードバックしなくてはならない。																																																																																																																																																																																								
16	期末在庫で架空在庫を計上せずロス率やロス額を変えずに、売価還元法を悪用して粗利益を増やすことができる。以下の表で、期中に原価合計600、売価合計1500の商品を仕入れることで粗利益率と粗利益高はどれだけ増やすことになるか。(粗利益率は小数第三位四捨五入、粗利益高は小数点第一位四捨五入)			3	81	3																																																																																																																																																																																					
	粗利益率は0.88%、粗利益高は178増える	粗利益率は0.99%、粗利益高は220増える	粗利益率は1.20%、粗利益高は248増える																																																																																																																																																																																								
<table><tr><td></td><td><table><tr><th>項目</th><th>現状</th></tr><tr><td>期首在庫高（原価）</td><td>8,100</td></tr><tr><td>期首在庫高（売価）</td><td>10,600</td></tr><tr><td>期中仕入高（原価）</td><td>12,800</td></tr><tr><td>期中仕入高（売価）</td><td>21,200</td></tr><tr><td>期中売上高（売価）</td><td>20,700</td></tr><tr><td>期末在庫高（売価）</td><td>10,800</td></tr><tr><td>粗利益高</td><td></td></tr><tr><td>粗利益率</td><td></td></tr><tr><td>不明ロス高</td><td>300</td></tr><tr><td>不明ロス率</td><td>1.45%</td></tr></table></td><td colspan="5"> まず現状の粗利益率と粗利益高を求める 粗利益率は $1 - \{(8100 + 12800) \div (20700 + 10800)\} = 0.33650$ (33.65%) 粗利益高は $20700 \times 0.3365 = 6965.5$ (6966) 期中仕入高（原価）は $12800 + 600 = 13400$ 期末在庫高（売価）は $10800 + 1500 = 12300$ 仕入を起こした場合の粗利益率は $1 - \{(8100 + 13400) \div (20700 + 12300)\} = 0.34848$ (34.85%) 粗利益高は $20700 \times 0.3485 = 7213.9$ (7214) 粗利益率の差は $0.3485 - 0.3365 = 0.0120$ (1.20%) 粗利益高の差は $7214 - 6966 = 248$ </td></tr><tr><td rowspan="2">17</td><td colspan="3">「窃盗症」「病的盗癖」などとも呼ばれている精神疾患のひとつを何と呼ぶか。</td><td rowspan="2">3</td><td rowspan="2">86</td><td rowspan="2">1</td></tr><tr><td>サイコロジカルマニア</td><td>ショッピングリフティングマニア</td><td>クレプトマニア</td></tr><tr><td rowspan="2">18</td><td colspan="3">次の空欄 (A)(B) に入るものはどれか。「セルフレジにかかわらず、レジで発生する不正を抑制するために、(A) ことも有効ですし、(B) というのも有効です。」</td><td rowspan="2">2</td><td rowspan="2">95</td><td rowspan="2">1</td></tr><tr><td>(A)お客の利便性を損なわない範囲で可能な限り出入口を少なくする (B)出口でアテンダントが必ずあいさつをする</td><td>(A)お客の利便性を損なわない範囲で可能な限り出入口を少なくする (B)出入口を別々にする</td><td>(A)多少お客に不便をかけるとしても可能な限り出入口を少なくする (B)出口でレシートと商品の不一致がないか全品チェックする</td></tr><tr><td rowspan="2">19</td><td colspan="3">多くの小売業者が実施している万引予防策として多く行われているもの上位2つはどれか。</td><td rowspan="2">1</td><td rowspan="2">101</td><td rowspan="2">1</td></tr><tr><td>「従業員のお客様への声かけ」「防犯カメラの設置」</td><td>「従業員のお客様への声かけ」「保安警備員の配置」</td><td>「従業員のお客様への声かけ」「商品陳列の工夫」</td></tr><tr><td rowspan="2">20</td><td colspan="3">部門ごともしくは店舗ごとのロス削減目標を立てる場合に注意してはいけないのが一律に同じ目標にすることである。できるだけ全体としての数値を改善するために比較して改善が容易（既にロスの少ない部門や店舗は改善の余地が少ない）かどうか、また全体の数値に影響力が大きな部門や店舗を優先して設定する必要がある。以下の表では、全体のロス削減目標を現状の2.0%から20%削減して1.6%とした。また、部門Dと部門Eのみロス削減に取り組むこととした。部門Eの目標ロス率をいくらにすればいいか。</td><td rowspan="2">1</td><td rowspan="2">113</td><td rowspan="2">3</td></tr><tr><td>1.20%</td><td>1.00%</td><td>0.80%</td></tr><tr><td colspan="7"><table><tr><td></td><td><table><tr><th colspan="4">現状</th><th colspan="2">改善目標</th></tr><tr><th>部門</th><th>売上高</th><th>ロス額</th><th>ロス率</th><th>ロス額</th><th>ロス率</th></tr><tr><td>A</td><td>13000</td><td>120</td><td>0.92%</td><td>120</td><td>0.92%</td></tr><tr><td>B</td><td>1000</td><td>70</td><td>7.00%</td><td>70</td><td>7.00%</td></tr><tr><td>C</td><td>2000</td><td>70</td><td>3.50%</td><td>70</td><td>3.50%</td></tr><tr><td>D</td><td>4000</td><td>170</td><td>4.25%</td><td>100</td><td>2.50%</td></tr><tr><td>E</td><td>10000</td><td>170</td><td>1.70%</td><td></td><td></td></tr><tr><td>合計</td><td>30000</td><td>600</td><td>2.00%</td><td></td><td>1.60%</td></tr></table></td><td colspan="5"> 全体のロス額を20%削減するのだから目標のロス額は $600 \times 0.8 = 480$ 部門AからDまでの改善目標のロス額の合計は $120 + 70 + 70 + 100 = 360$ 従って部門Eの改善目標額は、$480 - 360 = 120$ となり、 従って部門Eの改善目標ロス率は、$120 \div 10000 = 0.012$ となる (1.20%) </td></tr><tr><td rowspan="2">21</td><td colspan="3">次の空欄 (A) (B) (C)に入るものはどれか。「従業員が顧客に (A)を持ち、適切な声かけを行うことは万引防止に効果があります。お客への無関心は、お客にとっては (B)と感じて、自分が万引することを (C)とするかもしれません。」</td><td rowspan="2">3</td><td rowspan="2">139</td><td rowspan="2">1</td></tr><tr><td>(A)感謝の気持ち (B)自分に注意を払っていない (C)アピールしよう</td><td>(A)関心 (B)憤り (C)やめよう</td><td>(A)関心 (B)自らの存在を認めてもらえなかった (C)正当化しよう</td></tr><tr><td rowspan="2">22</td><td colspan="3">万引の現場を目撃した、もしくは後で商品が万引されたことが判明した場合、その情報は同じ犯人に次の犯行をさせないためにも情報共有は有効である。情報共有のありかたについての説明で正しいものはどれか。</td><td rowspan="2">3</td><td rowspan="2">160</td><td rowspan="2">1</td></tr><tr><td>万引が起きてからできるだけ早く情報は社内でも共有すべきであるが、他の企業とも共有することは個人情報保護の観点から禁止されている</td><td>万引が起きてからできるだけ早く情報は共有すべきであるが、他の企業へは、ある程度検証後に事後報告書として共有することが望ましい</td><td>万引が起きてからできるだけ早く情報は共有すべきであり、同一チェーン内だけではなく、他の企業とも共有することで万引防止効果は大きくなる</td></tr><tr><td rowspan="2">23</td><td colspan="3">万引犯捕捉時の留意点の説明について正しいものはどれか。</td><td rowspan="2">2</td><td rowspan="2">173</td><td rowspan="2">1</td></tr><tr><td>万引犯を捕捉する際の法的根拠は、刑法「現行犯人」と「現行犯逮捕」であるが、犯行の確認には、精算が済んでいない商品であること、隠匿場所が明確であることが求められる</td><td>万引犯を捕捉する際の法的根拠は、刑事訴訟法「現行犯人」と「現行犯逮捕」であるが、犯行の確認には、精算が済んでいない商品であること、隠匿場所が明確であることが求められる</td><td>万引犯を捕捉する際の法的根拠は、刑事訴訟法「現行犯人」と「現行犯逮捕」であるが、犯行の確認には、精算が済んでいないこと、隠匿場所が明確でなくともいいが、窃取したことを現認していることが求められる</td></tr><tr><td rowspan="2">24</td><td colspan="3">米国国立労働安全衛生研究所(NIOSH)の報告書によれば「自分の仕事を自分の人生の最大のストレス要因と見なしている」と回答している従業員の割合はおよそどのくらいか。</td><td rowspan="2">1</td><td rowspan="2">187</td><td rowspan="2">1</td></tr><tr><td>従業員の4人に1人</td><td>従業員の2人に1人</td><td>従業員の10人に1人</td></tr><tr><td rowspan="2">25</td><td colspan="3">売上高に占めるロス額はロス率と呼ばれるが、粗利益高に占めるロス額の割合は何と呼ばれるか。</td><td rowspan="2">1</td><td rowspan="2">110</td><td rowspan="2">1</td></tr><tr><td>ロス分配率</td><td>ロス粗利比率</td><td>ロス売上総利益率</td></tr></table></td></tr></table>								<table><tr><th>項目</th><th>現状</th></tr><tr><td>期首在庫高（原価）</td><td>8,100</td></tr><tr><td>期首在庫高（売価）</td><td>10,600</td></tr><tr><td>期中仕入高（原価）</td><td>12,800</td></tr><tr><td>期中仕入高（売価）</td><td>21,200</td></tr><tr><td>期中売上高（売価）</td><td>20,700</td></tr><tr><td>期末在庫高（売価）</td><td>10,800</td></tr><tr><td>粗利益高</td><td></td></tr><tr><td>粗利益率</td><td></td></tr><tr><td>不明ロス高</td><td>300</td></tr><tr><td>不明ロス率</td><td>1.45%</td></tr></table>	項目	現状	期首在庫高（原価）	8,100	期首在庫高（売価）	10,600	期中仕入高（原価）	12,800	期中仕入高（売価）	21,200	期中売上高（売価）	20,700	期末在庫高（売価）	10,800	粗利益高		粗利益率		不明ロス高	300	不明ロス率	1.45%	まず現状の粗利益率と粗利益高を求める 粗利益率は $1 - \{(8100 + 12800) \div (20700 + 10800)\} = 0.33650$ (33.65%) 粗利益高は $20700 \times 0.3365 = 6965.5$ (6966) 期中仕入高（原価）は $12800 + 600 = 13400$ 期末在庫高（売価）は $10800 + 1500 = 12300$ 仕入を起こした場合の粗利益率は $1 - \{(8100 + 13400) \div (20700 + 12300)\} = 0.34848$ (34.85%) 粗利益高は $20700 \times 0.3485 = 7213.9$ (7214) 粗利益率の差は $0.3485 - 0.3365 = 0.0120$ (1.20%) 粗利益高の差は $7214 - 6966 = 248$					17	「窃盗症」「病的盗癖」などとも呼ばれている精神疾患のひとつを何と呼ぶか。			3	86	1	サイコロジカルマニア	ショッピングリフティングマニア	クレプトマニア	18	次の空欄 (A)(B) に入るものはどれか。「セルフレジにかかわらず、レジで発生する不正を抑制するために、(A) ことも有効ですし、(B) というのも有効です。」			2	95	1	(A)お客の利便性を損なわない範囲で可能な限り出入口を少なくする (B)出口でアテンダントが必ずあいさつをする	(A)お客の利便性を損なわない範囲で可能な限り出入口を少なくする (B)出入口を別々にする	(A)多少お客に不便をかけるとしても可能な限り出入口を少なくする (B)出口でレシートと商品の不一致がないか全品チェックする	19	多くの小売業者が実施している万引予防策として多く行われているもの上位2つはどれか。			1	101	1	「従業員のお客様への声かけ」「防犯カメラの設置」	「従業員のお客様への声かけ」「保安警備員の配置」	「従業員のお客様への声かけ」「商品陳列の工夫」	20	部門ごともしくは店舗ごとのロス削減目標を立てる場合に注意してはいけないのが一律に同じ目標にすることである。できるだけ全体としての数値を改善するために比較して改善が容易（既にロスの少ない部門や店舗は改善の余地が少ない）かどうか、また全体の数値に影響力が大きな部門や店舗を優先して設定する必要がある。以下の表では、全体のロス削減目標を現状の2.0%から20%削減して1.6%とした。また、部門Dと部門Eのみロス削減に取り組むこととした。部門Eの目標ロス率をいくらにすればいいか。			1	113	3	1.20%	1.00%	0.80%	<table><tr><td></td><td><table><tr><th colspan="4">現状</th><th colspan="2">改善目標</th></tr><tr><th>部門</th><th>売上高</th><th>ロス額</th><th>ロス率</th><th>ロス額</th><th>ロス率</th></tr><tr><td>A</td><td>13000</td><td>120</td><td>0.92%</td><td>120</td><td>0.92%</td></tr><tr><td>B</td><td>1000</td><td>70</td><td>7.00%</td><td>70</td><td>7.00%</td></tr><tr><td>C</td><td>2000</td><td>70</td><td>3.50%</td><td>70</td><td>3.50%</td></tr><tr><td>D</td><td>4000</td><td>170</td><td>4.25%</td><td>100</td><td>2.50%</td></tr><tr><td>E</td><td>10000</td><td>170</td><td>1.70%</td><td></td><td></td></tr><tr><td>合計</td><td>30000</td><td>600</td><td>2.00%</td><td></td><td>1.60%</td></tr></table></td><td colspan="5"> 全体のロス額を20%削減するのだから目標のロス額は $600 \times 0.8 = 480$ 部門AからDまでの改善目標のロス額の合計は $120 + 70 + 70 + 100 = 360$ 従って部門Eの改善目標額は、$480 - 360 = 120$ となり、 従って部門Eの改善目標ロス率は、$120 \div 10000 = 0.012$ となる (1.20%) </td></tr><tr><td rowspan="2">21</td><td colspan="3">次の空欄 (A) (B) (C)に入るものはどれか。「従業員が顧客に (A)を持ち、適切な声かけを行うことは万引防止に効果があります。お客への無関心は、お客にとっては (B)と感じて、自分が万引することを (C)とするかもしれません。」</td><td rowspan="2">3</td><td rowspan="2">139</td><td rowspan="2">1</td></tr><tr><td>(A)感謝の気持ち (B)自分に注意を払っていない (C)アピールしよう</td><td>(A)関心 (B)憤り (C)やめよう</td><td>(A)関心 (B)自らの存在を認めてもらえなかった (C)正当化しよう</td></tr><tr><td rowspan="2">22</td><td colspan="3">万引の現場を目撃した、もしくは後で商品が万引されたことが判明した場合、その情報は同じ犯人に次の犯行をさせないためにも情報共有は有効である。情報共有のありかたについての説明で正しいものはどれか。</td><td rowspan="2">3</td><td rowspan="2">160</td><td rowspan="2">1</td></tr><tr><td>万引が起きてからできるだけ早く情報は社内でも共有すべきであるが、他の企業とも共有することは個人情報保護の観点から禁止されている</td><td>万引が起きてからできるだけ早く情報は共有すべきであるが、他の企業へは、ある程度検証後に事後報告書として共有することが望ましい</td><td>万引が起きてからできるだけ早く情報は共有すべきであり、同一チェーン内だけではなく、他の企業とも共有することで万引防止効果は大きくなる</td></tr><tr><td rowspan="2">23</td><td colspan="3">万引犯捕捉時の留意点の説明について正しいものはどれか。</td><td rowspan="2">2</td><td rowspan="2">173</td><td rowspan="2">1</td></tr><tr><td>万引犯を捕捉する際の法的根拠は、刑法「現行犯人」と「現行犯逮捕」であるが、犯行の確認には、精算が済んでいない商品であること、隠匿場所が明確であることが求められる</td><td>万引犯を捕捉する際の法的根拠は、刑事訴訟法「現行犯人」と「現行犯逮捕」であるが、犯行の確認には、精算が済んでいない商品であること、隠匿場所が明確であることが求められる</td><td>万引犯を捕捉する際の法的根拠は、刑事訴訟法「現行犯人」と「現行犯逮捕」であるが、犯行の確認には、精算が済んでいないこと、隠匿場所が明確でなくともいいが、窃取したことを現認していることが求められる</td></tr><tr><td rowspan="2">24</td><td colspan="3">米国国立労働安全衛生研究所(NIOSH)の報告書によれば「自分の仕事を自分の人生の最大のストレス要因と見なしている」と回答している従業員の割合はおよそどのくらいか。</td><td rowspan="2">1</td><td rowspan="2">187</td><td rowspan="2">1</td></tr><tr><td>従業員の4人に1人</td><td>従業員の2人に1人</td><td>従業員の10人に1人</td></tr><tr><td rowspan="2">25</td><td colspan="3">売上高に占めるロス額はロス率と呼ばれるが、粗利益高に占めるロス額の割合は何と呼ばれるか。</td><td rowspan="2">1</td><td rowspan="2">110</td><td rowspan="2">1</td></tr><tr><td>ロス分配率</td><td>ロス粗利比率</td><td>ロス売上総利益率</td></tr></table>								<table><tr><th colspan="4">現状</th><th colspan="2">改善目標</th></tr><tr><th>部門</th><th>売上高</th><th>ロス額</th><th>ロス率</th><th>ロス額</th><th>ロス率</th></tr><tr><td>A</td><td>13000</td><td>120</td><td>0.92%</td><td>120</td><td>0.92%</td></tr><tr><td>B</td><td>1000</td><td>70</td><td>7.00%</td><td>70</td><td>7.00%</td></tr><tr><td>C</td><td>2000</td><td>70</td><td>3.50%</td><td>70</td><td>3.50%</td></tr><tr><td>D</td><td>4000</td><td>170</td><td>4.25%</td><td>100</td><td>2.50%</td></tr><tr><td>E</td><td>10000</td><td>170</td><td>1.70%</td><td></td><td></td></tr><tr><td>合計</td><td>30000</td><td>600</td><td>2.00%</td><td></td><td>1.60%</td></tr></table>	現状				改善目標		部門	売上高	ロス額	ロス率	ロス額	ロス率	A	13000	120	0.92%	120	0.92%	B	1000	70	7.00%	70	7.00%	C	2000	70	3.50%	70	3.50%	D	4000	170	4.25%	100	2.50%	E	10000	170	1.70%			合計	30000	600	2.00%		1.60%	全体のロス額を20%削減するのだから目標のロス額は $600 \times 0.8 = 480$ 部門AからDまでの改善目標のロス額の合計は $120 + 70 + 70 + 100 = 360$ 従って部門Eの改善目標額は、$480 - 360 = 120$ となり、 従って部門Eの改善目標ロス率は、$120 \div 10000 = 0.012$ となる (1.20%)					21	次の空欄 (A) (B) (C)に入るものはどれか。「従業員が顧客に (A)を持ち、適切な声かけを行うことは万引防止に効果があります。お客への無関心は、お客にとっては (B)と感じて、自分が万引することを (C)とするかもしれません。」			3	139	1	(A)感謝の気持ち (B)自分に注意を払っていない (C)アピールしよう	(A)関心 (B)憤り (C)やめよう	(A)関心 (B)自らの存在を認めてもらえなかった (C)正当化しよう	22	万引の現場を目撃した、もしくは後で商品が万引されたことが判明した場合、その情報は同じ犯人に次の犯行をさせないためにも情報共有は有効である。情報共有のありかたについての説明で正しいものはどれか。			3	160	1	万引が起きてからできるだけ早く情報は社内でも共有すべきであるが、他の企業とも共有することは個人情報保護の観点から禁止されている	万引が起きてからできるだけ早く情報は共有すべきであるが、他の企業へは、ある程度検証後に事後報告書として共有することが望ましい	万引が起きてからできるだけ早く情報は共有すべきであり、同一チェーン内だけではなく、他の企業とも共有することで万引防止効果は大きくなる	23	万引犯捕捉時の留意点の説明について正しいものはどれか。			2	173	1	万引犯を捕捉する際の法的根拠は、刑法「現行犯人」と「現行犯逮捕」であるが、犯行の確認には、精算が済んでいない商品であること、隠匿場所が明確であることが求められる	万引犯を捕捉する際の法的根拠は、刑事訴訟法「現行犯人」と「現行犯逮捕」であるが、犯行の確認には、精算が済んでいない商品であること、隠匿場所が明確であることが求められる	万引犯を捕捉する際の法的根拠は、刑事訴訟法「現行犯人」と「現行犯逮捕」であるが、犯行の確認には、精算が済んでいないこと、隠匿場所が明確でなくともいいが、窃取したことを現認していることが求められる	24	米国国立労働安全衛生研究所(NIOSH)の報告書によれば「自分の仕事を自分の人生の最大のストレス要因と見なしている」と回答している従業員の割合はおよそどのくらいか。			1	187	1	従業員の4人に1人	従業員の2人に1人	従業員の10人に1人	25	売上高に占めるロス額はロス率と呼ばれるが、粗利益高に占めるロス額の割合は何と呼ばれるか。			1	110	1	ロス分配率	ロス粗利比率	ロス売上総利益率
	<table><tr><th>項目</th><th>現状</th></tr><tr><td>期首在庫高（原価）</td><td>8,100</td></tr><tr><td>期首在庫高（売価）</td><td>10,600</td></tr><tr><td>期中仕入高（原価）</td><td>12,800</td></tr><tr><td>期中仕入高（売価）</td><td>21,200</td></tr><tr><td>期中売上高（売価）</td><td>20,700</td></tr><tr><td>期末在庫高（売価）</td><td>10,800</td></tr><tr><td>粗利益高</td><td></td></tr><tr><td>粗利益率</td><td></td></tr><tr><td>不明ロス高</td><td>300</td></tr><tr><td>不明ロス率</td><td>1.45%</td></tr></table>	項目	現状	期首在庫高（原価）	8,100	期首在庫高（売価）	10,600	期中仕入高（原価）	12,800	期中仕入高（売価）	21,200	期中売上高（売価）	20,700	期末在庫高（売価）	10,800	粗利益高		粗利益率		不明ロス高	300	不明ロス率	1.45%	まず現状の粗利益率と粗利益高を求める 粗利益率は $1 - \{(8100 + 12800) \div (20700 + 10800)\} = 0.33650$ (33.65%) 粗利益高は $20700 \times 0.3365 = 6965.5$ (6966) 期中仕入高（原価）は $12800 + 600 = 13400$ 期末在庫高（売価）は $10800 + 1500 = 12300$ 仕入を起こした場合の粗利益率は $1 - \{(8100 + 13400) \div (20700 + 12300)\} = 0.34848$ (34.85%) 粗利益高は $20700 \times 0.3485 = 7213.9$ (7214) 粗利益率の差は $0.3485 - 0.3365 = 0.0120$ (1.20%) 粗利益高の差は $7214 - 6966 = 248$																																																																																																																																																																			
項目	現状																																																																																																																																																																																										
期首在庫高（原価）	8,100																																																																																																																																																																																										
期首在庫高（売価）	10,600																																																																																																																																																																																										
期中仕入高（原価）	12,800																																																																																																																																																																																										
期中仕入高（売価）	21,200																																																																																																																																																																																										
期中売上高（売価）	20,700																																																																																																																																																																																										
期末在庫高（売価）	10,800																																																																																																																																																																																										
粗利益高																																																																																																																																																																																											
粗利益率																																																																																																																																																																																											
不明ロス高	300																																																																																																																																																																																										
不明ロス率	1.45%																																																																																																																																																																																										
17	「窃盗症」「病的盗癖」などとも呼ばれている精神疾患のひとつを何と呼ぶか。			3	86	1																																																																																																																																																																																					
	サイコロジカルマニア	ショッピングリフティングマニア	クレプトマニア																																																																																																																																																																																								
18	次の空欄 (A)(B) に入るものはどれか。「セルフレジにかかわらず、レジで発生する不正を抑制するために、(A) ことも有効ですし、(B) というのも有効です。」			2	95	1																																																																																																																																																																																					
	(A)お客の利便性を損なわない範囲で可能な限り出入口を少なくする (B)出口でアテンダントが必ずあいさつをする	(A)お客の利便性を損なわない範囲で可能な限り出入口を少なくする (B)出入口を別々にする	(A)多少お客に不便をかけるとしても可能な限り出入口を少なくする (B)出口でレシートと商品の不一致がないか全品チェックする																																																																																																																																																																																								
19	多くの小売業者が実施している万引予防策として多く行われているもの上位2つはどれか。			1	101	1																																																																																																																																																																																					
	「従業員のお客様への声かけ」「防犯カメラの設置」	「従業員のお客様への声かけ」「保安警備員の配置」	「従業員のお客様への声かけ」「商品陳列の工夫」																																																																																																																																																																																								
20	部門ごともしくは店舗ごとのロス削減目標を立てる場合に注意してはいけないのが一律に同じ目標にすることである。できるだけ全体としての数値を改善するために比較して改善が容易（既にロスの少ない部門や店舗は改善の余地が少ない）かどうか、また全体の数値に影響力が大きな部門や店舗を優先して設定する必要がある。以下の表では、全体のロス削減目標を現状の2.0%から20%削減して1.6%とした。また、部門Dと部門Eのみロス削減に取り組むこととした。部門Eの目標ロス率をいくらにすればいいか。			1	113	3																																																																																																																																																																																					
	1.20%	1.00%	0.80%																																																																																																																																																																																								
<table><tr><td></td><td><table><tr><th colspan="4">現状</th><th colspan="2">改善目標</th></tr><tr><th>部門</th><th>売上高</th><th>ロス額</th><th>ロス率</th><th>ロス額</th><th>ロス率</th></tr><tr><td>A</td><td>13000</td><td>120</td><td>0.92%</td><td>120</td><td>0.92%</td></tr><tr><td>B</td><td>1000</td><td>70</td><td>7.00%</td><td>70</td><td>7.00%</td></tr><tr><td>C</td><td>2000</td><td>70</td><td>3.50%</td><td>70</td><td>3.50%</td></tr><tr><td>D</td><td>4000</td><td>170</td><td>4.25%</td><td>100</td><td>2.50%</td></tr><tr><td>E</td><td>10000</td><td>170</td><td>1.70%</td><td></td><td></td></tr><tr><td>合計</td><td>30000</td><td>600</td><td>2.00%</td><td></td><td>1.60%</td></tr></table></td><td colspan="5"> 全体のロス額を20%削減するのだから目標のロス額は $600 \times 0.8 = 480$ 部門AからDまでの改善目標のロス額の合計は $120 + 70 + 70 + 100 = 360$ 従って部門Eの改善目標額は、$480 - 360 = 120$ となり、 従って部門Eの改善目標ロス率は、$120 \div 10000 = 0.012$ となる (1.20%) </td></tr><tr><td rowspan="2">21</td><td colspan="3">次の空欄 (A) (B) (C)に入るものはどれか。「従業員が顧客に (A)を持ち、適切な声かけを行うことは万引防止に効果があります。お客への無関心は、お客にとっては (B)と感じて、自分が万引することを (C)とするかもしれません。」</td><td rowspan="2">3</td><td rowspan="2">139</td><td rowspan="2">1</td></tr><tr><td>(A)感謝の気持ち (B)自分に注意を払っていない (C)アピールしよう</td><td>(A)関心 (B)憤り (C)やめよう</td><td>(A)関心 (B)自らの存在を認めてもらえなかった (C)正当化しよう</td></tr><tr><td rowspan="2">22</td><td colspan="3">万引の現場を目撃した、もしくは後で商品が万引されたことが判明した場合、その情報は同じ犯人に次の犯行をさせないためにも情報共有は有効である。情報共有のありかたについての説明で正しいものはどれか。</td><td rowspan="2">3</td><td rowspan="2">160</td><td rowspan="2">1</td></tr><tr><td>万引が起きてからできるだけ早く情報は社内でも共有すべきであるが、他の企業とも共有することは個人情報保護の観点から禁止されている</td><td>万引が起きてからできるだけ早く情報は共有すべきであるが、他の企業へは、ある程度検証後に事後報告書として共有することが望ましい</td><td>万引が起きてからできるだけ早く情報は共有すべきであり、同一チェーン内だけではなく、他の企業とも共有することで万引防止効果は大きくなる</td></tr><tr><td rowspan="2">23</td><td colspan="3">万引犯捕捉時の留意点の説明について正しいものはどれか。</td><td rowspan="2">2</td><td rowspan="2">173</td><td rowspan="2">1</td></tr><tr><td>万引犯を捕捉する際の法的根拠は、刑法「現行犯人」と「現行犯逮捕」であるが、犯行の確認には、精算が済んでいない商品であること、隠匿場所が明確であることが求められる</td><td>万引犯を捕捉する際の法的根拠は、刑事訴訟法「現行犯人」と「現行犯逮捕」であるが、犯行の確認には、精算が済んでいない商品であること、隠匿場所が明確であることが求められる</td><td>万引犯を捕捉する際の法的根拠は、刑事訴訟法「現行犯人」と「現行犯逮捕」であるが、犯行の確認には、精算が済んでいないこと、隠匿場所が明確でなくともいいが、窃取したことを現認していることが求められる</td></tr><tr><td rowspan="2">24</td><td colspan="3">米国国立労働安全衛生研究所(NIOSH)の報告書によれば「自分の仕事を自分の人生の最大のストレス要因と見なしている」と回答している従業員の割合はおよそどのくらいか。</td><td rowspan="2">1</td><td rowspan="2">187</td><td rowspan="2">1</td></tr><tr><td>従業員の4人に1人</td><td>従業員の2人に1人</td><td>従業員の10人に1人</td></tr><tr><td rowspan="2">25</td><td colspan="3">売上高に占めるロス額はロス率と呼ばれるが、粗利益高に占めるロス額の割合は何と呼ばれるか。</td><td rowspan="2">1</td><td rowspan="2">110</td><td rowspan="2">1</td></tr><tr><td>ロス分配率</td><td>ロス粗利比率</td><td>ロス売上総利益率</td></tr></table>								<table><tr><th colspan="4">現状</th><th colspan="2">改善目標</th></tr><tr><th>部門</th><th>売上高</th><th>ロス額</th><th>ロス率</th><th>ロス額</th><th>ロス率</th></tr><tr><td>A</td><td>13000</td><td>120</td><td>0.92%</td><td>120</td><td>0.92%</td></tr><tr><td>B</td><td>1000</td><td>70</td><td>7.00%</td><td>70</td><td>7.00%</td></tr><tr><td>C</td><td>2000</td><td>70</td><td>3.50%</td><td>70</td><td>3.50%</td></tr><tr><td>D</td><td>4000</td><td>170</td><td>4.25%</td><td>100</td><td>2.50%</td></tr><tr><td>E</td><td>10000</td><td>170</td><td>1.70%</td><td></td><td></td></tr><tr><td>合計</td><td>30000</td><td>600</td><td>2.00%</td><td></td><td>1.60%</td></tr></table>	現状				改善目標		部門	売上高	ロス額	ロス率	ロス額	ロス率	A	13000	120	0.92%	120	0.92%	B	1000	70	7.00%	70	7.00%	C	2000	70	3.50%	70	3.50%	D	4000	170	4.25%	100	2.50%	E	10000	170	1.70%			合計	30000	600	2.00%		1.60%	全体のロス額を20%削減するのだから目標のロス額は $600 \times 0.8 = 480$ 部門AからDまでの改善目標のロス額の合計は $120 + 70 + 70 + 100 = 360$ 従って部門Eの改善目標額は、$480 - 360 = 120$ となり、 従って部門Eの改善目標ロス率は、$120 \div 10000 = 0.012$ となる (1.20%)					21	次の空欄 (A) (B) (C)に入るものはどれか。「従業員が顧客に (A)を持ち、適切な声かけを行うことは万引防止に効果があります。お客への無関心は、お客にとっては (B)と感じて、自分が万引することを (C)とするかもしれません。」			3	139	1	(A)感謝の気持ち (B)自分に注意を払っていない (C)アピールしよう	(A)関心 (B)憤り (C)やめよう	(A)関心 (B)自らの存在を認めてもらえなかった (C)正当化しよう	22	万引の現場を目撃した、もしくは後で商品が万引されたことが判明した場合、その情報は同じ犯人に次の犯行をさせないためにも情報共有は有効である。情報共有のありかたについての説明で正しいものはどれか。			3	160	1	万引が起きてからできるだけ早く情報は社内でも共有すべきであるが、他の企業とも共有することは個人情報保護の観点から禁止されている	万引が起きてからできるだけ早く情報は共有すべきであるが、他の企業へは、ある程度検証後に事後報告書として共有することが望ましい	万引が起きてからできるだけ早く情報は共有すべきであり、同一チェーン内だけではなく、他の企業とも共有することで万引防止効果は大きくなる	23	万引犯捕捉時の留意点の説明について正しいものはどれか。			2	173	1	万引犯を捕捉する際の法的根拠は、刑法「現行犯人」と「現行犯逮捕」であるが、犯行の確認には、精算が済んでいない商品であること、隠匿場所が明確であることが求められる	万引犯を捕捉する際の法的根拠は、刑事訴訟法「現行犯人」と「現行犯逮捕」であるが、犯行の確認には、精算が済んでいない商品であること、隠匿場所が明確であることが求められる	万引犯を捕捉する際の法的根拠は、刑事訴訟法「現行犯人」と「現行犯逮捕」であるが、犯行の確認には、精算が済んでいないこと、隠匿場所が明確でなくともいいが、窃取したことを現認していることが求められる	24	米国国立労働安全衛生研究所(NIOSH)の報告書によれば「自分の仕事を自分の人生の最大のストレス要因と見なしている」と回答している従業員の割合はおよそどのくらいか。			1	187	1	従業員の4人に1人	従業員の2人に1人	従業員の10人に1人	25	売上高に占めるロス額はロス率と呼ばれるが、粗利益高に占めるロス額の割合は何と呼ばれるか。			1	110	1	ロス分配率	ロス粗利比率	ロス売上総利益率																																																																												
	<table><tr><th colspan="4">現状</th><th colspan="2">改善目標</th></tr><tr><th>部門</th><th>売上高</th><th>ロス額</th><th>ロス率</th><th>ロス額</th><th>ロス率</th></tr><tr><td>A</td><td>13000</td><td>120</td><td>0.92%</td><td>120</td><td>0.92%</td></tr><tr><td>B</td><td>1000</td><td>70</td><td>7.00%</td><td>70</td><td>7.00%</td></tr><tr><td>C</td><td>2000</td><td>70</td><td>3.50%</td><td>70</td><td>3.50%</td></tr><tr><td>D</td><td>4000</td><td>170</td><td>4.25%</td><td>100</td><td>2.50%</td></tr><tr><td>E</td><td>10000</td><td>170</td><td>1.70%</td><td></td><td></td></tr><tr><td>合計</td><td>30000</td><td>600</td><td>2.00%</td><td></td><td>1.60%</td></tr></table>	現状				改善目標		部門	売上高	ロス額	ロス率	ロス額	ロス率	A	13000	120	0.92%	120	0.92%	B	1000	70	7.00%	70	7.00%	C	2000	70	3.50%	70	3.50%	D	4000	170	4.25%	100	2.50%	E	10000	170	1.70%			合計	30000	600	2.00%		1.60%	全体のロス額を20%削減するのだから目標のロス額は $600 \times 0.8 = 480$ 部門AからDまでの改善目標のロス額の合計は $120 + 70 + 70 + 100 = 360$ 従って部門Eの改善目標額は、$480 - 360 = 120$ となり、 従って部門Eの改善目標ロス率は、$120 \div 10000 = 0.012$ となる (1.20%)																																																																																																																																									
現状				改善目標																																																																																																																																																																																							
部門	売上高	ロス額	ロス率	ロス額	ロス率																																																																																																																																																																																						
A	13000	120	0.92%	120	0.92%																																																																																																																																																																																						
B	1000	70	7.00%	70	7.00%																																																																																																																																																																																						
C	2000	70	3.50%	70	3.50%																																																																																																																																																																																						
D	4000	170	4.25%	100	2.50%																																																																																																																																																																																						
E	10000	170	1.70%																																																																																																																																																																																								
合計	30000	600	2.00%		1.60%																																																																																																																																																																																						
21	次の空欄 (A) (B) (C)に入るものはどれか。「従業員が顧客に (A)を持ち、適切な声かけを行うことは万引防止に効果があります。お客への無関心は、お客にとっては (B)と感じて、自分が万引することを (C)とするかもしれません。」			3	139	1																																																																																																																																																																																					
	(A)感謝の気持ち (B)自分に注意を払っていない (C)アピールしよう	(A)関心 (B)憤り (C)やめよう	(A)関心 (B)自らの存在を認めてもらえなかった (C)正当化しよう																																																																																																																																																																																								
22	万引の現場を目撃した、もしくは後で商品が万引されたことが判明した場合、その情報は同じ犯人に次の犯行をさせないためにも情報共有は有効である。情報共有のありかたについての説明で正しいものはどれか。			3	160	1																																																																																																																																																																																					
	万引が起きてからできるだけ早く情報は社内でも共有すべきであるが、他の企業とも共有することは個人情報保護の観点から禁止されている	万引が起きてからできるだけ早く情報は共有すべきであるが、他の企業へは、ある程度検証後に事後報告書として共有することが望ましい	万引が起きてからできるだけ早く情報は共有すべきであり、同一チェーン内だけではなく、他の企業とも共有することで万引防止効果は大きくなる																																																																																																																																																																																								
23	万引犯捕捉時の留意点の説明について正しいものはどれか。			2	173	1																																																																																																																																																																																					
	万引犯を捕捉する際の法的根拠は、刑法「現行犯人」と「現行犯逮捕」であるが、犯行の確認には、精算が済んでいない商品であること、隠匿場所が明確であることが求められる	万引犯を捕捉する際の法的根拠は、刑事訴訟法「現行犯人」と「現行犯逮捕」であるが、犯行の確認には、精算が済んでいない商品であること、隠匿場所が明確であることが求められる	万引犯を捕捉する際の法的根拠は、刑事訴訟法「現行犯人」と「現行犯逮捕」であるが、犯行の確認には、精算が済んでいないこと、隠匿場所が明確でなくともいいが、窃取したことを現認していることが求められる																																																																																																																																																																																								
24	米国国立労働安全衛生研究所(NIOSH)の報告書によれば「自分の仕事を自分の人生の最大のストレス要因と見なしている」と回答している従業員の割合はおよそどのくらいか。			1	187	1																																																																																																																																																																																					
	従業員の4人に1人	従業員の2人に1人	従業員の10人に1人																																																																																																																																																																																								
25	売上高に占めるロス額はロス率と呼ばれるが、粗利益高に占めるロス額の割合は何と呼ばれるか。			1	110	1																																																																																																																																																																																					
	ロス分配率	ロス粗利比率	ロス売上総利益率																																																																																																																																																																																								