

## 2024年度消費者庁後援の資格試験!!

シーエーピー

# CAP資格にチャレンジしませんか!?

## 「CAP(お客様対応専門員)資格」ってどんな資格!?

消費者関連の幅広い知識(消費者問題・消費者行政・企業活動に関する法律)をコンパクトに学べる資格です。 お客様対応に関わる方だけでなく、商品・サービスを企画・運営する方、営業部門の方など、 消費者と関わる様々な立場の方が資格を取得しています。

## どんなことに役立つの?

case 1 ・・・・・ お客様対応の場面で

消費者関連の幅広い知識を学ぶことで、お客様対応の根拠となる視点が身につきます。 また、知識の裏付けが対応への自信を生み、お客様からの信頼につながります。

case 🕗 ・・・・・ 商品やサービスを企画する段階で

消費者関連の法律知識を身につけることで、商品・サービスの企画段階でも、 トラブルを未然に防ぐことにつながります。

case 🚯 ····・ 消費者の目線で

商品やサービスを提供される消費者の目線を理解することで、 消費者志向経営の意識が醸成されます。



## 資格者の声

適切な アドバイスに 学んだ知識と照らし合わせなが ら、お客様にとってベストな答えを 探り、お客様に適切なアドバイス を心掛けるようになりました。

チェックの目が 生まれた

学習を通じてチェックの目が生ま れ、広告表示を行う際にも「この表 現は大丈夫だろうか?」と自分自身 の判断で、一歩立ち止まることが できるようになったと感じます。

知識を踏まえて 社内へ提言

他部門から商品に関連する確認や 意見を求められた際には、「誤解を 生むような商品説明になっていない か」など、学んだ知識を踏まえて 社内へ提言しています。

体系的に 学べた

法律や行政分野などを体系的に 学べたので、断片的に知っていた 知識がつながり担当業務に生か せました。

「CAP(お客様対応専門員)資格」は、一般財団法人日本産業協会が認定する資格です。

詳しくはHPから https://www.nissankyo.or.jp/cap



## 様々な企業でCAP資格取得者が活躍しています!

CAP資格登録者数 2,800名以上(2024年4月時点)

(一部抜粋)

#### 製造業

サントリーHD

●輸送機器 アイシン トヨタ自動車 本田技研工業 三菱自動車工業

敷島製パン 東洋水産 マルハニチロ 明治※ 森永乳業 ●電気 雪印メグミルク

京セラ パナソニック ●化学・その他 エステー※ 日立製作所 富士通 王子ネピア リコージャパン 大塚製薬 花干 ●食料品·飲料 資生堂ジャパン※

一正蒲鉾 新日本製薬※ 江崎グリコ バスクリン 亀田製菓 ピジョン キリンHD ライオン※ 小岩井乳業※ ワコール

#### 小売業

イオン イトーヨーカ堂 関東マツダ 京急百貨店 コープデリ生活協同組合連合会※

セブン-イレブン・ジャパン そごう・西武 DINOS CORPORATION トヨタカローラ埼玉 北海道スバル ホンダプロモーション※ 良品計画※

#### 情報•通信•運輸

NTTグループ 全日本空輸 ソフトバンク 日本経済新聞社

#### 電力・ガス

大阪ガス 東京電力エナジーパートナー※

#### サービス・宿泊・飲食

くらしの友 サンレー すかいらーくHD セコム ダイヤルサービス TBCグループ パーソルテンプスタッフ 阪急阪神ホテルズ リクルート

#### 建設•設備•不動産

TOTO ミサワホーム 三菱地所 YKKAP

#### 金融業

あいおいニッセイ同和損害保険 オリエントコーポレーション※ かんぽ生命保険 クレディセゾン 損害保険ジャパン 第一生命保険 みずほ銀行 三井住友銀行 明治安田生命保険

#### 国•地方公共団体

経済産業省 消費者庁 各都道府県•市役所 各消費生活センタ-各種教育機関 (大学・高校・中学)

※企業の具体的な取り組み事例・合格者の声はHPに掲載 (株)などを省略・業種ごとに五十音順

### 学習方法•受験方法

学習範囲

・消費者問題 ・消費者行政の基礎知識 ・企業活動に関する法律 など

CAP(お客様対応専門員)資格試験 公式テキスト

図やイラストの多用で読みやすい ••••-



-・・・・・ テキスト1冊でコンパクトに学べる



難しい法律用語も丁寧な解説で理解しやすい

受験セット(公式テキスト&コンピューター試験受験料)

9.900円(税込み)※別途発送手数料

公式テキストと1回分の受験料のセットです。それぞれ単体でお申し込みになるより割安です。

#### 模擬テスト

出題形式を把握するための模擬テストです。 1種類1,100円(税込み)・2種類1,870円(税込み)

#### コンピューター試験

随時(年末年始を除く) 会場 全国のテストセンター 出題形式 択一及び〇×式 全55問 60分

※合否結果については、受験終了後、その場でお知らせいたします。

※合格後、資格登録が必要となります。(初回登録料3,300円)

※このほか、消費生活アドバイザー第1次試験のCAPの学習範囲で所定の成績を収めた方もCAP資格を取得できます。

※詳細は協会ホームページをご覧ください。 テキストの購入・試験の申し込みはWebで



#### 主 催 一般財団法人日本産業協会

〒101-0047 東京都千代田区内神田2-11-1島田ビル3階 TEL:(03)3256-7731(代)(平日9:30~17:30) 1921年設立。内閣総理大臣及び経済産業大臣事業認定の「消費生活アドバイザー資格試験」ならびに国家資格である「消費生活相談員資格試験」の実施機関です。 消費生活アドバイザー資格は1980年、CAP(お客様対応専門員)資格は2018年にスタートした資格です。

#### │後 援│公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会(NACS)

1988年設立。消費者利益と企業活動の調和を図り、消費生活アドバイザー・消費生活コンサルタントの有資格者を主な構成員として、全国7支部にて消費者関連 分野で活動しています。

会員は、約2,500名で、消費生活に関するわが国最大の専門家団体です。