

2023 年度
事業報告書

2024 年 6 月

一般財団法人日本産業協会

事 業

I 消費生活アドバイザー資格制度

1. 消費生活アドバイザー資格試験

2023年度で44回目を迎え本制度創設以来の消費生活アドバイザー資格試験合格者の累計は、19,407人となった。合格者の多くは金融・保険業、製造業、卸・小売業、国・地方公共団体等において製品開発、品質管理、消費者相談、消費者啓発といった幅広い分野で活躍している。今年度も2016年度より引き続き消費生活相談員資格試験も兼ねて実施した。

(1) 受験申請者の概要

2023年度の受験申請者総数は第1次試験免除者(2022年度の第1次試験合格者で第1次試験の免除を受けた受験者)を含め1,786人、前年度の1,884人に比べ98人の減少となった。

(2) 試験実施

第1次試験はCBT方式(Computer Based Testing)により全都道府県にあるテストセンターで4日程にて実施した。第2次試験は全国5都市(札幌、東京、名古屋、大阪、福岡)で実施した。

- ① 第1次試験：2023年10月14日(土)、15日(日)、21日(土)、22日(日)
- ② 第2次試験：2023年12月10日(日)

(単位：人)

	受験 申請者数	第1次試験		第2次試験	
		受験者数	合格者数	受験者数	合格者数
合 計	1,786	1,429	490	577	◎ 415
通常試験者	1,671	Ⓐ 1,429	490	472	344
第1次試験免除者	115	——	——	Ⓑ 105	71

(3) 最終合格率

最終合格率 27.1%
$\frac{\text{第2次試験合格者数 (◎) 415人}}{\text{受験者総数 (Ⓐ+Ⓑ) 1,534人}}$

合格者の年代別内訳は、次のとおりである。

(単位：人)

	男性	女性	合計	前年度
25歳以下	6 1.4%	6 1.4%	12 2.9%	11 2.3%
26～30歳	21 5.1%	13 3.1%	34 8.2%	38 7.9%
31～40歳	29 7.0%	29 7.0%	58 14.0%	75 15.7%
41～50歳	44 10.6%	51 12.3%	95 22.9%	134 28.0%
51～60歳	98 23.6%	65 15.7%	163 39.3%	175 36.6%
61歳以上	39 9.4%	14 3.4%	53 12.8%	45 9.4%
合計	237 57.1%	178 42.9%	415 100.0%	
前年度	275 57.5%	203 42.5%	478 100.0%	

(4) 資格の付与

合格者415人が消費生活相談員資格を取得し、このうち資格登録申請のあった408人に対し2024年4月1日付けで消費生活アドバイザー資格を付与した。

2. 消費生活アドバイザー資格更新研修

(1) 実施及び受講状況

消費者関連法規の制定及び改正、その他消費者をめぐる社会経済情勢の変化に消費生活アドバイザー資格者が適切に対応できるよう更新研修を毎年度実施している。

2023年度の集合講座は6都市で36講座を予定通り実施した。また2022年度実施の集合講座を収録したeラーニング講座は年間通じて23講座開講した。

更新研修の受講状況は、次のとおりである。

集合講座 (36 講座)	
開催地別講座数：仙台 4、東京 16、名古屋 4、大阪 4、広島 4、福岡 4	
申込者数 (人)	1,550

eラーニング講座（23 講座） 受講方式別申込者数（人）	
単講座受講	4,732
受講し放題（※）	714

※自身の資格有効期限年度までに毎年配信される eラーニング全講座（最大5年）を定額で受講できる仕組み。

（2）新たな方式の講座の導入および新規講座

集合講座の一部に、受講者参加型（ワークショップ方式・コミュニケーション体験方式）および事前質問対応型（事前の質問に対し講師が講座内で回答）の新たな方式を導入した。

新規講座は、消費者庁新井ゆたか長官による「近年の消費者を取り巻く環境と消費者行政の動向」をはじめ「芸術の力で国を変えよう」、「心と体のしくみから理解するストレスやネガティブな感情の解消方法」など多様な講座を実施した。

（3）有効期限の更新

5年間の有効期限の更新対象者 2,641 人のうち更新者は 2,051 人となった。

3. 消費生活アドバイザー資格試験公式テキストの作成及び販売

本テキストは資格試験の範囲を網羅する公式テキストとして、消費生活に関する幅広い基礎知識だけでなく、企業において消費者志向経営を推進するうえでの知識にも対応できる内容としている。2024 年度版は消費者教育、経済知識、企業経営一般知識、環境問題の科目で大幅改訂を行った。他の科目においても制度の改正に伴う内容や統計データの更新に加え、最新の動向も踏まえた加筆、修正を行った。

本テキストは、2024 年 3 月から協会 Web サイトで販売を開始している。

4. 消費生活アドバイザー有資格者向け施策

（1）「消費生活アドバイザー資格の手引き」の配布

年間を通して資格活用に必要な項目をまとめた手引書を作成し、年度末に全有資格者に向けて配布している。主な内容は、有資格者サイトの利用方法、更新研修（集合講座・eラーニング講座）の案内及び申込方法、更新手続き方法などである。2024 年度版は、約 14,400 人に向けて 3 月下旬に発送した。

（2）メールマガジンによる情報提供

有資格者サイト利用者に向けて月 1 回メルマガを配信し情報提供を充実させた。配信内容は、最新の法改正及び行政施策、消費生活に係るイベント情報などを提供した。メールマガジンの登録者数は年々増加し 11,501 名（2024 年 3 月 5 日時点）となった。

また、2023 年度は 7 月に有資格者に向けて「資格の役立ちアンケート」を実施した。

(3) マスター消費生活アドバイザー制度

指定大学院を修了した5名をマスター消費生活アドバイザーと認定した。

<認定されている指定大学院>

- ・同志社大学大学院 総合政策科学研究科
- ・明治大学専門職大学院 ガバナンス研究科（公共政策大学院）
- ・昭和女子大学専門職大学院 福祉社会・経営研究科
- ・明治学院大学大学院 法と経営学研究科
- ・お茶の水女子大学大学院 人間文化創成科学研究科

5. 広報

(1) 消費生活アドバイザー試験案内リーフレットの活用等

消費生活アドバイザー資格制度の普及・促進を図るため試験案内リーフレットを作成し、賛助会員企業、関係団体、関係省庁、消費生活センター、大学等に送付のうえ配布や設置を依頼した。

2024年2月に発表した2023年度試験結果については共同通信社を通じて加盟各社に合格者氏名を配信したほか専門誌にも掲載した。

(2) ホームページを活用した情報発信

消費生活アドバイザーの活動および企業の取組み等を13件取材し掲載した。また、有資格者の求職を支援するため、消費生活アドバイザーを対象とした企業や行政からの求人情報を143件掲載した。

II お客様対応専門員（CAP）資格制度

1. CAP資格試験

(1) 公式テキストの販売

2023年5月にテキスト改訂4版の発売を開始した。

(2) 試験対策模擬テスト

試験対策として、2023年7月にテキスト改訂4版に対応した改訂版模擬テストの発売を開始した。

(3) 試験実施方法

- ① CBT方式により全都道府県で毎日試験を実施。
- ② 消費生活アドバイザー資格試験の一部として実施し、「消費者問題分野」の合格水準を満たせば消費生活アドバイザー資格試験の合否にかかわらず合格とする。

(4) CAP資格新規登録者数(2023年4月1日～2024年3月31日)

① CAP単独受験合格者のうち:408名

② 消費生活アドバイザー第1次試験でのCAP合格者のうち:220名

2. CAP有資格者向け施策

(1) 資格更新特典の案内と2023年度更新手続き

2022年度の資格更新者481名に、更新特典としてスキルアップ講座の動画視聴を案内した。

2023年度末に更新期限を迎える者に更新手続きを案内した。更新対象者1034名のうち682名が有効期限を更新した。

(2) メールマガジンによる情報提供

有資格者に向けて月1回メルマガを配信し情報提供を充実させた。配信内容は、最新の法改正及び行政施策、消費生活情報などである。メールマガジンの登録者数は2,981名(2024年3月27日時点)となった。

(3) ブラッシュアップセミナーの提供

2023年度より新たに有資格者に向けて事前募集形式によるセミナーを開始した。資格取得により得た知識を更に進化させ、役立てるヒントを学べる機会を提供した。

(4) スキルアップ講座の提供

CAP資格者を対象に消費生活アドバイザー向け更新研修講座の一部を聴講可能とし学習の機会を提供した。

3. 広報

(1) CAP資格制度リーフレットの作成・配布

2022年11月29日付で消費者庁よりCAP資格試験に対する後援名義使用を承認されたため、リーフレット等に記載し制度周知に活用した。2024年度も引き続き使用を申請し承認された。

(2) CAP学習方法の提供

CAP資格試験に関心のある企業・事業者団体向けに学習方法などの情報提供を行うことに加えて、要請に応じて職員による勉強会(無料)を実施した。

(3) ホームページを活用した情報発信

CAP資格取得に取り組む企業等の事例を2件掲載した。

Ⅲ その他事業

1. 申出制度に関する相談対応

当協会は特定商取引法第 61 条第 1 項の規定に基づく法人に指定（平成 12 年 9 月 27 日付）されており、これに関連する「特定商取引適正化業務」として申出制度に係る相談業務を行った。

2023 年度のメールフォーム、郵送、FAX による相談受理総数は 48 件であった。

会 議 等

1. 理事会

〔第 1 回通常理事会〕

- (1) 日時 : 2023年5月23日 10:00~10:45
- (2) 場所 : 東京都千代田区霞が関 3-4-2 商工会館 8 A 会議室
- (3) 出席者: 理事7名、監事1名
- (4) 審議事項
 - 第 1 号議案: 2022年度事業報告
 - 第 2 号議案: 2022年度決算報告及び公益目的支出計画実施報告書
 - 第 3 号議案: 役員候補者
 - 第 4 号議案: 2023年度定時評議員会の開催日程及び議事
 - 第 5 号議案: 委員会委員の委嘱（理事会同意案件）

報告事項

会長及び専務理事の職務執行状況

〔臨時理事会〕

- (1) 日時 : 2023年6月15日（火）14:30~14:40
- (2) 場所 : 日本産業協会会議室
- (3) 出席者: 理事9名、監事2名
- (4) 審議事項
 - 第 1 号議案: 会長・専務理事の選任等について

〔第 2 回通常理事会〕

- (1) 日時 : 2024年1月24日 9:55~10:30
- (2) 場所 : 東京都千代田区霞が関 3-4-2 商工会館 8 A 会議室

(3) 出席者：理事6名、監事1名

(4) 審議事項

第1号議案：2023年度消費生活アドバイザー資格試験の結果

第2号議案：2024年度事業計画

第3号議案：2024年度予算

第4号議案：国内旅費規程改正

報告事項

会長及び専務理事の職務執行状況

2. 評議員会

[定時評議員会]

(1) 日時：2023年6月15日 10:00～10:50

(2) 場所：東京都千代田区霞が関3-4-2 商工会館8A会議室

(3) 出席者：評議員7名

(4) 審議事項

第1号議案：2022年度決算報告

第2号議案：役員を選任

報告事項

①2022年度事業報告

②2022年度公益目的支出計画実施報告書

3. 技能審査委員会

第1回（作問依頼） 2023年 4月 4日 10:30～11:10

第2回（作問検討） 2023年 7月 3日 10:00～12:00

2023年 7月 4日 10:00～11:20

第3回（作問検討） 2023年 9月11日 14:00～15:30

第4回（第1次試験合否判定） 2023年10月26日 10:00～10:30

第5回（総合合否判定） 2024年 1月22日 15:30～17:00