

新資格

一般財団法人 日本産業協会

消費者対応・お客様相談のプロフェッショナル

# お客様対応専門員

シーエーピー

## (CAP) 資格試験の

### ご案内



クレーム対応に



サービス向上に

CAPは消費者対応・お客様相談のプロを育成する資格試験です。

#### 実践的に

**実践的な知識**に  
フォーカスした学習内容を  
コンパクトに学べます。

#### 手軽に

**試験は毎日実施。**  
**全国240カ所の会場**で  
手軽に受験できます。



#### コンピューター試験 (CAP資格単独の試験に合格)

試験日 毎日(2018年11月～)  
受験料 6,000円(税込) 会場 全国の指定会場



#### 消費生活アドバイザー資格試験第1次試験 (CAPの学習範囲で所定の成績を収めれば取得)

試験日 2018年9月30日(日)  
受験料 12,960円(税込) 会場 東京・大阪はじめ9都市

公式テキスト販売予定! /

¥6,000円  
(税込)



詳しくはホームページで順次ご案内いたします

日本産業協会

検索

<http://www.nissankyo.or.jp>

# 確かな知識があるから 自信をもって話せる、応対できる。

法令や行政の知識だけでなく、実践的な対応方法や  
消費者の声を起点とした消費者志向経営が学べます。



## CAP Consumer Affairs Professionalとは？

(一財)日本産業協会が認定し、お客様相談に関する幅広い知識を評価する資格です。

消費者問題の歴史を踏まえ、消費者保護に関する各種法令や、消費者行政に詳しい消費者対応・お客様相談のプロフェッショナルです。

## 学習範囲

消費者問題	企業における消費者対応	消費者行政	消費者保護に関する法令	今日の消費者をめぐる課題と解決
<ul style="list-style-type: none"><li>● 消費者の権利と役割</li><li>● 消費者問題の歴史</li></ul> など	<ul style="list-style-type: none"><li>● 消費者志向の経営</li><li>● 企業の消費者対応</li></ul> など	<ul style="list-style-type: none"><li>● 消費者行政の歩み</li><li>● 現在の消費者行政</li></ul> など	<ul style="list-style-type: none"><li>● 契約の適正化</li><li>● 表示の適正化</li></ul> など	<ul style="list-style-type: none"><li>● 消費者問題の変化</li><li>● 持続可能な社会</li></ul> など

## 資格取得のメリットと特典



### 業務に自信と余裕

消費者目線を理解し消費者関連の幅広い知識を得られることから、日々の業務遂行に自信と余裕が生まれます。



### 講座の受講

消費者保護に関する法令など業務に関連する様々なテーマの学習ができます。



### ネットワークの構築

研修会、交流会に参加し、業種を超えた情報共有ができ日常業務に役立つ人脈を築けます。



### お客様の信頼度が向上

名刺にCAP資格ホルダーであると明記することで、お客様からの信頼度がアップします。



### メールマガジンによる情報入手

消費者関連の法律の改正や直近の不祥事の解説など最新の情報がいち早く得られます。

※CAP資格取得には、試験合格後、手続きが必要です。

CAP登録料：10,800円(税込、資格証発行費用含む)

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

1921年設立。内閣総理大臣及び経済産業大臣認定の「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年にスタートし、2018年で39年目を迎えます。

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、社会に貢献する」ことを目的に、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、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3000名で、消費生活に関するわが国最大の専門家団体です。